

# Regulamin świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL Parcel Polska Sp. z o.o.

## Paragraf 1

Niniejszy Regulamin określa zasady wykonywania expressowych krajowych usług przewozowych i pocztowych świadczonych przez DHL Parcel Polska Sp. z o.o. na podstawie ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe – tekst jednolity Dz. U. z 2000 nr 50 poz. 601 z późn. zm., zwanej dalej „Prawem przewozowym”, oraz ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529), zwanej dalej „Prawem pocztowym”.

## Paragraf 2

Użyte w niniejszym Regulaminie zwroty mają następujące znaczenie:

**Kurier** – podwykonawca DHL przyjmujący przesyłkę do systemu DHL od Nadawcy oraz doręczający ją do Odbiorcy.

**Punkt Przyjęć** – lokal, w którym osoba upoważniona przyjmuje przesyłkę od Nadawcy w celu wykonania usługi. Zadania i funkcje kuriera stosuje się odpowiednio do punktu przyjęć.

**Nadawca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która przekazuje przesyłkę DHL w celu wykonania usługi przewozowej i usługi pocztowej.

**Odbiorca** – podmiot, któremu ma być doręczona przesyłka.

**DHL** – DHL Parcel Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS nr 631916, kapitał zakładowy 21.479.000 PLN, NIP 9512417713.

**Cennik** – dokument, który określa wagę i gabaryty przesyłek wraz z podziałem na kategorie cenowe usług DHL oraz terminy, w jakich mogą one zostać zrealizowane.

**Zleceniodawca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zleca DHL wykonanie usługi przewozu lub usługi pocztowej. Zleceniodawcą może być Nadawca, Odbiorca lub osoba trzecia.

**Usługa przewozowa** – usługa wykonywana przez DHL polegająca na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek z zawartością inną niż korespondencja, podlegająca przepisom Prawa przewozowego.

**Usługa pocztowa** – usługa polegająca na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek kurierskich obejmujących przesyłki z korespondencją, a dla Konsumentów wszystkich przesyłek o wadze do 20 kg, podlegająca przepisom Prawa pocztowego.

**Konsument** – osoba fizyczna, która zawiera umowę o Usługę przewozową lub Usługę pocztową z DHL w celu niezwiązanym bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową.

**Przedsiębiorca, o którym mowa w art. 385(5) KC** - osoba fizyczna prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą, o ile zawierana umowa o świadczenie usługi przewozowej lub pocztowej związana jest bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą, a z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

## Paragraf 3

1. Zakres działalności DHL obejmuje odbiór, przewóz i doręczanie przesyłek o wartości do 100.000 złotych na terenie kraju.
2. Usługi dotyczące przesyłek o wartości powyżej 100.000 złotych mogą być wykonywane po zawarciu z DHL odrębnej umowy.
3. Katalog świadczonych Usług pocztowych obejmuje wyłącznie przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek kurierskich w rozumieniu Prawa pocztowego, z wyłączeniem przesyłek kurierskich z zadeklarowaną wartością w rozumieniu Prawa pocztowego. DHL nie świadczy Usług pocztowych dla przesyłek innych niż przesyłki kurierskie.

## Paragraf 4

1. Ceny za usługi określa Cennik aktualny na dzień nadania przesyłki.
2. DHL zastrzega sobie prawo dokonywania zmian Cennika w dowolnie wybranym czasie.
3. Aktualny Cennik jest dostępny dla każdego klienta we wszystkich Punktach Przyjęć, na stronie internetowej DHL pod adresem <http://www.dhlparcel.com.pl> oraz u każdego Kuriera.

## Paragraf 5

1. Przesyłka może być przyjęta do przewozu w następujący sposób: w Punkcie Przyjęć – Nadawca sam dostarcza przesyłkę; u Nadawcy – przesyłkę odbiera Kurier, na podstawie wcześniejszego zgłoszenia. W przypadku, gdy Nadawcą i Zleceniodawcą nie jest ta sama osoba, uważa się, że Nadawca działa w imieniu Zleceniodawcy.
2. DHL świadczy usługi w oparciu o umowę przewozu lub o umowę o świadczenie usług pocztowych. Jeżeli ze zlecenia wykonania usługi, listu przewozowego lub cennika DHL nie wynika, że zawarto umowę o świadczenie usług pocztowych, oznacza to, że zawarto umowę przewozu.
3. Zasady świadczenia usługi zwrot potwierdzonych dokumentów (ROD) określa Regulamin świadczenia usług ROD, stanowiący integralną część niniejszego Regulaminu.

## Paragraf 6

1. Za jakość opakowania przesyłki odpowiedniego do jej zawartości odpowiada Nadawca.
2. Nadawca jest obowiązany przesyłkę właściwie opakować, a także oddać ją Kurierowi w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz i zapewniający, że nie uszkodzi ona innych przesyłek w czasie przewozu, a także wydanie jej bez ubytku i uszkodzenia. W szczególności opakowanie powinno: być odpowiednio zamknięte, uniemożliwiające dostęp do zawartości przesyłki osobom niepowołanym; być odpowiednio wytrzymałe stosownie do wagi i zawartości przesyłki; posiadać zabezpieczenia wewnętrzne, uniemożliwiające przemieszczanie się zawartości przesyłki; posiadać oznakowania świadczące o specjalnym charakterze przesyłki takie jak: „UWAGA! NST” i „GÓRA” (oznakowanie może być dokonane przez Kuriera lub w Punkcie Przyjęć).
3. DHL może odmówić przyjęcia do przewozu rzeczy, których stan jest wadliwy lub opakowanie niedostateczne albo nie mających wymaganego opakowania lub na opakowaniu przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo, a także w innych przypadkach określonych przez przepisy obowiązującego prawa. DHL nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania.
4. W przypadku wykorzystania przez Nadawcę do przewozu przesyłek drobnicowych palet stanowiących własność DHL, a których zwrotu odmówił Odbiorca, koszty z tym związane obciążają Nadawcę przesyłki.
5. DHL może odmówić zawarcia lub odstąpić od umowy o świadczenie Usługi pocztowej w szczególności wówczas, gdy:
  - 1) nie są spełnione przez Nadawcę wymagania dotyczące świadczenia usług pocztowych określone w przepisach obowiązującego prawa albo w niniejszym Regulaminie;
  - 2) zawartość lub opakowanie przesyłki naraża osoby trzecie lub DHL na szkodę;
  - 3) na opakowaniu przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo;
  - 4) przyjmowanie lub przemieszczanie przesyłki jest prawnie zabronione.
6. DHL może ponadto:
  - 1) odmówić zawarcia umowy o świadczenie Usługi pocztowej, jeżeli przesyłka nie spełnia określonych przez DHL warunków wymaganych do zawarcia umowy;
  - 2) odstąpić od umowy o świadczenie Usługi pocztowej, jeżeli przesyłka nie spełnia warunków określonych w umowie.
7. Poza pozostałymi wymogami określonymi niniejszym Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa Nadawca zobowiązany jest do:
  - 1) przestrzegania wszystkich obowiązujących przepisów organów rządowych i organizacji międzynarodowych w zakresie przywozu, tranzytu, wywozu, cła, kontroli wywozu i sankcji („Przepisy Prawa Kontroli Eksportu”) oraz niezamawianie w DHL usług, które bezpośrednio lub pośrednio spowodują naruszenie obowiązujących Przepisów Prawa Kontroli Eksportu,
  - 2) skłasyfikowania towarów do celów wywozu, nieprzekazywanie DHL żadnych Towarów Kontrolowanych i bezzwłoczne powiadamianie DHL na piśmie o powzięciu wiedzy lub powodach, by uważać, że Przesyłka zawiera Towary Kontrolowane;
  - 3) zapewnienia, by dostarczenie do miejsca przeznaczenia oraz żaden znany użytkownik końcowy i przypadek użycia końcowego nie naruszały obowiązujących Przepisów Prawa Kontroli Eksportu, a także by ani Nadawca czy spółka powiązana, ani Odbiorca czy dowolna osoba trzecia bezpośrednio lub pośrednio zaangażowana umownie przez Nadawcę nie byli Podmiotami Wykluczonymi.

## Paragraf 7

1. Nadawca ma obowiązek zamieścić na opakowaniu przesyłki swój adres oraz adres Odbiorcy, które muszą być zgodne z danymi zamieszczonymi w liście przewozowym. Jeżeli jest to niemożliwe, przesyłka powinna posiadać inne znaki pozwalające na jej identyfikację (np. taśmy firmowe).
2. Dane Odbiorcy/Nadawcy powinny zawierać imię nazwisko/nazwę własną, nazwę ulicy, numer domu i lokalu (jeżeli występuje), pocztowy kod adresowy, nazwę miejscowości; dodatkowo zalecane jest wskazanie numeru telefonu aby umożliwić DHL kontakt w celu należytego wykonania usługi.
3. W razie podania DHL przez Zleceniodawcę lub Nadawcę numeru telefonu i/lub adresu email do Odbiorcy, Odbiorca będzie upoważniony do składania, za pośrednictwem serwisu „Przekieruj Paczkę”, dostępnego pod adresem [www.przekieruj.dhlparcel.pl](http://www.przekieruj.dhlparcel.pl), na warunkach „Regulaminu korzystania z serwisu Przekieruj Paczkę”, oświadczeń dotyczących zmiany warunków umowy poprzez: żądanie wydania przesyłki w DHL ServicePoint, DHL Locker lub przedstawicielstwie DHL, lub ustalenie innego adresu doręczenia lub innej daty doręczenia, lub zlecenie usługi Doręczenie do Sąsiada lub zmianę jej treści. Odbiorca może również złożyć w tym trybie oświadczenie o odmowie przyjęcia przesyłki. Zmiana umowy w podany wyżej sposób nie będzie wymagać okazania przez Odbiorcę egzemplarza listu przewozowego. Wszelkie czynności dokonane za pośrednictwem serwisu „Przekieruj Paczkę” z wykorzystaniem kodu PIN przesłanego przez DHL na podany numer telefonu i/lub adres email uważa się za dokonane przez Odbiorcę. Postanowienia niniejszego ustępu nie dotyczą przesyłek o wadze większej niż 31,5 kg.

## Paragraf 8

1. DHL nie przyjmuje przesyłek zawierających: gotówkę, papiery wartościowe, inne dokumenty o charakterze płatniczym; przedmioty wartościowe (tj. wyroby jubilerskie, dzieła sztuki, antyki, numizmatyki itp.); broń i amunicję; wyroby pirotechniczne; artykuły szybko psujące się, wymagające specjalnych warunków przewozu; towary chemiczne i biologicznie aktywne; zwierzęta, szczątki ludzkie i zwierzęce; narkotyki i substancje psychotropowe; leki wymagające specjalnych warunków przewozu; inne towary, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób mających z nimi styczność, bądź mogące uszkodzić lub zniszczyć inne przesyłki; towary, które podlegają ustawie z dnia 09.03.2017 r. o systemie monitorowania drogowego przewozu towarów; wyroby tytoniowe podlegające ustawie z dnia 05.07.2018 r. o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych; inne towary, których przewóz jest zabroniony na podstawie obowiązujących przepisów prawa. DHL nie przyjmuje do przewozu przesyłek, jeżeli naruszałoby to przepisy prawa, a w

- szczegółności Prawa przewozowego lub Prawa pocztowego. DHL nie przyjmuje także przesyłek zawierających towary wojskowe lub inne towary objęte zakazem lub wymagające licencji, upoważnienia lub zezwolenia (takie jak towary podwójnego zastosowania czy broń) do celów przywozu, wywozu, tranzytu lub transferu zgodnie z przepisami dotyczącymi kontroli wywozu i sankcji lub innymi ograniczeniami regulacyjnymi. („Towary Kontrolowane”) oraz przesyłek, w odniesieniu do których Nadawca, Odbiorca lub osoba trzecia posiadająca interes w Przesyłce, bezpośrednio lub pośrednio zaangażowana w przesyłkę lub transakcję, jest osobą fizyczną lub prawną bądź podmiotem podlegającym sankcjom ONZ, UE, USA lub, w stosownych przypadkach, innych rządów i instytucji międzynarodowych („Podmiot Wykluczony”);
2. W przypadku nadania przesyłki, której DHL nie przyjmuje do przewozu zgodnie z ust. 1, Nadawca zobowiązany jest do naprawienia powstałej na skutek tego szkody (w szczególności związanej ze skażeniem środowiska) w pełnej wysokości.

#### Paragraf 9

1. Dowodem zawarcia umowy o świadczenie Usługi przewozowej lub umowy o świadczenie Usługi pocztowej jest potwierdzony przez DHL list przewozowy, którym może być także przekaz elektroniczny, wydruk komputerowy lub inny dokument zawierający dane określone w niniejszym Regulaminie i przepisach prawa, stosowany przez DHL. Wszystkie rzeczy objęte jednym listem przewozowym będą uznawane za jedną przesyłkę.
2. Zadeklarowana wartość przesyłki nie może przewyższać jej zwykłej wartości i na żądanie DHL powinna być potwierdzona stosownymi dokumentami (np. faktury, rachunki). Jeżeli nie zadeklarowano wartości przesyłki, przyjmuje się, że zadeklarowana wartość wynosi 500 złotych. W przypadku Usługi pocztowej deklaracja wartości przesyłki dokonywana jest wyłącznie na potrzeby ubezpieczenia przesyłki i nie wpływa na zakres odpowiedzialności DHL, która jest zgodna z postanowieniami Paragrafu 15.
3. Nadawca wystawia list przewozowy według wzoru stosowanego przez DHL. Nadawca wystawiając list przewozowy potwierdza tym samym zgodność deklarowanych danych dotyczących przesyłki oraz znajomość niniejszego Regulaminu, a także wyraża przez to swoją zgodę na proponowaną przez DHL cenę usługi.
4. Kurier przyjmujący przesyłkę potwierdza własnoręcznym podpisem na liście przewozowym przyjęcie przesyłki przez DHL w celu przewozu i doręczenia.

#### Paragraf 10

1. Według dyspozycji Zleceniodawcy, za usługi świadczone przez DHL płaci Nadawca, Odbiorca lub Zleceniodawca, nie będący ani Odbiorcą ani Nadawcą. Niniejsze postanowienie nie zwalnia Nadawcy ani Odbiorcy z odpowiedzialności określonej przez przepisy obowiązującego prawa.
2. W sytuacji, gdy Zleceniodawcą nie jest ani Nadawca ani Odbiorca, zlecenie obowiązkowo musi być złożone pisemnie. Zleceniodawca może być płatnikiem za usługę tylko wtedy, gdy ma podpisaną z DHL umowę o świadczenie usług wraz z upoważnieniem do dokonywania płatności przelewem.
3. W sytuacjach, o których mowa w ust. 2 powyżej, jeżeli dodatkowo zlecono usługę pobrania za doręczoną przesyłkę, kwota pobrania przekazywana jest na rachunek bankowy Zleceniodawcy wskazany w umowie. Powyższe nie może być zmienione dyspozycją listu przewozowego.
4. W przypadku, gdy DHL przyjął do przemieszczenia przesyłkę (w tym również Przesyłkę kurierską) nieopłaconą lub opłaconą w kwocie niższej niż należna, wówczas może żądać od Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy opłaty albo dopłaty za usługę, w wysokości zgodnej z postanowieniami obowiązującego Cennika lub umowy.
5. Jeżeli Odbiorca zapłaci kwotę pobrania przy użyciu karty płatniczej, a następnie zgłosi reklamację na zasadach tzw. usługi *chargeback*, oferowanej przez instytucję płatniczą lub organizację kartową i pozwalającej na uzyskanie przez płatnika zwrotu pieniędzy w szczególności przy zamówieniach niezrealizowanych lub zrealizowanych nienależycie, DHL może powstrzymać się z przekazaniem kwoty pobrania zgodnie z dyspozycją Zleceniodawcy do czasu zakończenia postępowania *chargeback*owego. W przypadku uwzględnienia takiej reklamacji, DHL ma prawo zwrócić Odbiorcy pobraną od niego kwotę pieniężną, a jeśli kwota ta została przekazana zgodnie z dyspozycją Zleceniodawcy, DHL może domagać się jej zwrotu w pełnej wysokości.

#### Paragraf 11

1. Zawartość przesyłki może być sprawdzona przez DHL w każdym czasie, od chwili przyjęcia jej do przewozu do momentu doręczenia jej Odbiorcy, w celu stwierdzenia zgodności jej rzeczywistej zawartości z treścią danych zamieszczonych w liście przewozowym, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej. DHL nie ma obowiązku sprawdzania zawartości przesyłki. Niniejsze postanowienie nie uchybia przepisom prawa przewidującym możliwość otwarcia przesyłki w celach innych niż określony w zdaniu pierwszym.
2. Niezgodności, o których mowa w ust. 1 stanowią podstawę do odmowy przyjęcia przesyłki przez DHL, a także do zmiany warunków umowy.
3. DHL przysługuje prawo do weryfikacji naliczonych opłat za świadczone usługi. W szczególności DHL ma prawo do weryfikacji wagi i rozmiarów przesyłki. Niezgodność tych danych z informacjami podanymi przez Nadawcę stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej usługi.
4. Z zastrzeżeniem ust. 5, sprawdzanie przesyłek pod kątem zgodności z oświadczeniami zawartymi w liście przewozowym oraz weryfikacji, czy zawartością przesyłki nie jest element niestandardowy, może być dokonywane przez pracowników DHL w lokalizacjach DHL, bez udziału Zleceniodawcy. Wynik sprawdzenia wprowadza się do systemu informatycznego DHL i stanowi on podstawę do ustalenia właściwej stawki opłaty, a także do żądania zapłaty opłaty za element niestandardowy w razie stwierdzenia występowania takiego elementu.
5. Zasady otwarcia i sprawdzenia przesyłek nadanych przez Konsumentów lub Przedsiębiorców, o których mowa w art. 385(5) KC oraz utrwalania ich wyników określają przepisy Prawa przewozowego lub Prawa pocztowego.

#### Paragraf 12

1. Przesyłka kurierska jest doręczana w gwarantowanym terminie określonym w umowie lub Cenniku.
2. Jeżeli umowa ani Cennik nie określają gwarantowanego terminu doręczenia przesyłki kurierskiej, przyjmuje się, że wynosi on 14 dni.
3. Z zastrzeżeniem kolejnych postanowień, doręczenie przesyłek nastąpi do rąk Odbiorcy, do rąk pełnoletniego domownika lub innej osoby upoważnionej do odbioru pod adres wskazany na liście przewozowym. Jeżeli Zleceniodawca wskaże na liście przewozowym numer telefonu lub adres email Odbiorcy, odbiór przesyłki może nastąpić przez osobę, która przy odbiorze przesyłki poda numer PIN jaki został wysłany przez DHL poprzez wiadomość na ten numer telefonu lub adres email. W przypadku zlecenia przez DHL innemu operatorowi pocztowemu wykonania usługi, doręczenie przesyłki nastąpi zgodnie z procedurą doręczenia przesyłki operatora pocztowego, któremu DHL powierzył wykonanie usługi.
4. Pokwitowanie doręczenia przesyłki może nastąpić na piśmie lub w formie elektronicznej (w tym poprzez podanie numeru PIN). Pokwitowanie nie może być kwestionowane na tej tylko podstawie, że istnieje wyłącznie w formie elektronicznej.
5. Zleceniodawca zlecając wykonanie usługi może udzielić dyspozycji, zamieszczonej w liście przewozowym, ustalając odbiór przesyłki w punkcie DHL ServicePoint. W takim wypadku przesyłka zostanie wydana osobie, która przy odbiorze poda swoje imię i nazwisko, nr telefonu wskazany przez Zleceniodawcę na liście przewozowym oraz cztero-cyfrowy nr PIN jaki został wysłany przez DHL poprzez wiadomość sms na ten numer telefonu. W przypadku braku odbioru przesyłki w ciągu siedmiu dni kalendarzowych od dnia jej dostarczenia do punktu DHL ServicePoint, przesyłka jest zwracana do Nadawcy. Postanowień ust 8 i 10 oraz postanowień paragrafu 13 nie stosuje się. Postanowienia niniejszego ustępu dotyczą wyłącznie: (a) przesyłek innych niż pocztowych; (b) Zleceniodawców, którzy na podstawie odrębnej umowy uprawnieni są do stosowania Cennika specjalnego. W przypadku braku możliwości przekazania przesyłki do punktu DHL ServicePoint doręczenie nastąpi na zasadach ust 3
6. Zleceniodawca zlecając wykonanie usługi może udzielić dyspozycji, zamieszczonej w liście przewozowym, ustalając odbiór przesyłki w DHL Locker. W takim wypadku przesyłka zostanie wydana osobie, która przy odbiorze poda nr telefonu wskazany przez Zleceniodawcę na liście przewozowym oraz ośmio-cyfrowy nr PIN jaki został wysłany przez DHL poprzez wiadomość sms na ten numer telefonu. W przypadku braku odbioru przesyłki w ciągu siedmiu dni kalendarzowych od dnia jej dostarczenia do punktu DHL Locker, przesyłka jest zwracana do Nadawcy. Postanowień ust 8, 9 i 10 oraz postanowień paragrafu 13 nie stosuje się. Postanowienia niniejszego ustępu dotyczą wyłącznie: (a) przesyłek innych niż pocztowych; (b) Zleceniodawców, którzy na podstawie odrębnej umowy uprawnieni są do stosowania Cennika specjalnego. W przypadku braku możliwości przekazania przesyłki do DHL Locker doręczenie nastąpi na zasadach ust 3.
7. Zleceniodawca zlecając wykonanie usługi może udzielić dyspozycji, zamieszczonej w liście przewozowym, ustalając odbiór przesyłki przez Odbiorcę w przedstawicielstwie DHL - tzw. odbiór własny.
8. Z zastrzeżeniem kolejnego ustępu, w przypadku nieobecności Odbiorcy, Kurier pozostawia awizo z zaznaczonym terminem ponownej próby doręczenia przesyłki oraz ze wskazaniem gdzie i kiedy Odbiorca może osobiście odebrać przesyłkę, jeśli podany przez Kuriera termin Odbiorcy nie odpowiada. W przypadku gdy została zlecona usługa dodatkowa Doręczenie do Sąsiada, alternatywnemu odbiorcy wskazanemu w ramach tej usługi awiza nie pozostawia się.
9. W przypadku przesyłek, które zgodnie z Cennikiem spełniają wymogi by być wydane w DHL ServicePoint, w odniesieniu do których podano DHL nr telefonu Odbiorcy, a Odbiorca nie jest zobowiązany do zapłaty DHL należności za transport ciężących na przesyłce, Kurier pozostawia awizo z informacją o skierowaniu przesyłki do punktu DHL ServicePoint. Odbiorca otrzymuje wiadomość SMS zawierającą adres punktu DHL ServicePoint.
10. Okres przetrzymywania przesyłki awizowanej w przedstawicielstwie DHL wynosi 7 dni kalendarzowych, licząc od drugiej próby doręczenia. Po upływie w/w okresu DHL zwraca przesyłkę Nadawcy. W przypadku zmiany terminu doręczenia przesyłki dokonanej za pośrednictwem serwisu „Przekieruj Paczkę”, okres przetrzymywania przesyłki awizowanej może ulec skróceniu; w każdym wypadku brak odbioru przesyłki do dziesiątego dnia od dnia nadania przesyłki do przewozu skutkować będzie po upływie tego terminu zwrotem przesyłki do Nadawcy.
11. Zwrot przesyłki następuje również w sytuacji odmowy przyjęcia przesyłki przez Odbiorcę lub błędnego adresu Odbiorcy.
12. Jeśli za wykonanie usług świadczonych przez DHL zobowiązany do zapłaty jest Odbiorca, a przesyłka została zwrócona Nadawcy, za wykonaną usługę płaci Nadawca.
13. DHL zastrzega sobie możliwość naliczenia opłaty za zwrot do Nadawcy niedoręczonej przesyłki.

#### Paragraf 13

1. Doręczenie przesyłki Odbiorca lub osoba uprawniona potwierdza własnoręcznym i czytelnym podpisem lub podając numer PIN, stwierdzając tym samym prawidłowość wykonania usługi. W przypadku, gdy Odbiorcą jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, doręczenie przesyłki potwierdza osoba upoważniona do odbioru.
2. Wszelkie zastrzeżenia dotyczące wykonania usługi lub stanu przesyłki, winny być wpisane przez Odbiorcę w chwili jej przyjęcia na stosowanych przez DHL potwierdzeniach odbioru przesyłki.
3. Przed pokwitowaniem doręczenia przesyłki i uiszczeniem wynikających z niego opłat Odbiorca nie może dokonać otwarcia przesyłki.

#### Paragraf 14

1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia lub ubytku doręczanej przesyłki, Kurier doręczający przesyłkę niezwłocznie sporządza protokół szkodowy.
2. Sporządzenia protokołu szkodowego może zażądać także Odbiorca, jeśli stwierdzi, że przesyłka jest naruszona. Protokół sporządza się w obecności przedstawiciela DHL. Protokół podpisują Odbiorca i przedstawiciel DHL..
3. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi wygasa w skutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń, chyba, że ubytki lub uszkodzenia nie dające się zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdzi po przyjęciu przesyłki i nie później niż w ciągu 7 dni zgłosi DHL oraz udowodni, że szkoda powstała w czasie pomiędzy przyjęciem przesyłki przez DHL a jej doręczeniem adresatowi.

#### Paragraf 15

1. Odpowiedzialność DHL wobec Konsumentów i **Przedsiębiorców, o których mowa w art. 385(5) KC** z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przewozowej regulują przepisy Prawa przewozowego,

2. Odpowiedzialność DHL wobec innych osób niż Konsument i **Przedsiębiorcy, o których mowa w art. 385(5) KC** z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przewozowej regulują przepisy Prawa przewozowego, z zastrzeżeniem poniższych postanowień:
  - 1) Odpowiedzialność DHL z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki ogranicza się do najniższej z poniższych kwot:
    - zadeklarowanej wartości przesyłki,
    - rzeczywistej, zwykłej wartości przesyłki,
    - kwoty 500 złotych.
  - 2) DHL odpowiada za szkodę powstałą na skutek zwłoki w doręczeniu przesyłki. W przypadku usługi *DHL PARCEL 9* i *DHL PARCEL 12* płatnikowi za usługę przysługuje odszkodowanie w wysokości 100% opłaty podstawowej. W przypadku usługi *DHL PARCEL PREMIUM* płatnikowi za usługę przysługuje odszkodowanie w wysokości 50% opłaty podstawowej. W przypadku pozostałych usług przewozu przysługuje odszkodowanie do wysokości równowartości 50% opłaty podstawowej za transport, wynikającej z Cennika aktualnego w dniu nadania przesyłki lub umowy zawartej z DHL o ile zwłoka trwała dłużej niż jeden dzień.
3. Z zastrzeżeniem postanowień niniejszego Regulaminu, jeżeli DHL świadczy Usługi pocztowe, DHL ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie takich Usług zgodnie i w granicach określonych w Prawie pocztowym, tj.:
  - 1) Za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki pocztowej nie będącej przesyłką z korespondencją – w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy
  - 2) Za utratę przesyłki z korespondencją – wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych.
  - 3) Za opóźnienie w doręczeniu przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za usługę.

Jeżeli jednak niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi pocztowej jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej lub jest wynikiem rażącego niedbalstwa DHL, powyższych ograniczeń wysokości odszkodowania nie stosuje się; w takiej sytuacji odpowiedzialność DHL określona jest przez przepisy Kodeksu cywilnego.
4. Usługę pocztową uważa się za nienależyte wykonaną, jeśli nastąpiło opóźnienie w doręczeniu przesyłki albo w przypadku ubytku lub uszkodzenia przesyłki. Usługę pocztową uważa się za niewykonaną w przypadku utraty przesyłki. Za utraconą uważa się przesyłkę, która nie doszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w liście przewozowym w ciągu 30 dni od upływu terminu doręczenia. W przypadku niewykonania Usługi pocztowej niezależnie od należnego odszkodowania DHL zwraca w całości pobraną opłatę za Usługę pocztową.
5. DHL nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi pocztowej, jeżeli nastąpiło ono:
  - 1) wskutek siły wyższej;
  - 2) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą DHL;
  - 3) z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów prawa albo niniejszego Regulaminu;
  - 4) z powodu właściwości przesyłki.
6. W celu uniknięcia wątpliwości, niniejszy Regulamin nie ustanawia korzystniejszego poziomu odpowiedzialności lub odszkodowania niż przewiduje to Prawo pocztowe.
7. Za wyjątkiem odpowiedzialności w stosunku do Konsumentów lub Przedsiębiorców, o których mowa w art. 385(5) KC, odpowiedzialność DHL ograniczona jest:
  - 1) z tytułu szkody powstałej wskutek niewykonania lub nienależytego usługi dodatkowej do wysokości równowartości 100% opłaty dodatkowej uiszczanej z tytułu przedmiotowej usługi,
  - 2) z innych tytułów niż określone w pkt 1) i innych niż uszkodzenie, utrata lub ubytek w przesyłce albo zwłoka w doręczeniu przesyłki - do wysokości poniesionej straty, jednak wysokość odszkodowania nie może przekraczać wysokości opłaty podstawowej albo kwoty 500 PLN – w zależności, która z tych kwot będzie mniejsza.
8. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, DHL nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 1) utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki zawierającej przedmioty wyłączone z przewozu z mocy ustawy lub postanowień niniejszego Regulaminu;
  - 2) zapisy na dokumentach klienta, które są zwracane do Nadawcy w ramach realizacji usługi *zwrot dokumentu*;
  - 3) korzyści utracone przez Nadawcę, Odbiorcę, Zleceniodawcę lub inne osoby na wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.

#### Paragraf 16

1. DHL zaleca ubezpieczenie przesyłki oraz oferuje usługę objęcia przesyłki ubezpieczeniem, której koszt ponosi osoba płacąca za usługę, według aktualnego Cennika.
2. Główne postanowienia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek zawartej między DHL a Ubezpieczycielem są udostępniane na żądanie.
3. W przypadku zlecenia przez Nadawcę wykonania usługi pobrania (COD), Nadawca jest zobowiązany ubezpieczyć przesyłkę na zasadach oferowanych przez DHL. W przypadku braku ubezpieczenia przesyłki DHL nie wykona usługi pobrania (COD).

#### Paragraf 17

1. Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest złożenie przez uprawnionego reklamacji.
2. W zakresie reklamacji dotyczącej Usługi pocztowej zastosowanie mają w szczególności następujące postanowienia:
  - 1) Reklamację można wnieść w każdej placówce DHL. Reklamację można wnieść w formie pisemnej, elektronicznej na dresy wskazane na stronie <http://www.dhlparcel.com.pl> albo ustnej do protokołu.
  - 2) Uprawnionymi do wniesienia reklamacji są:
    - a) Nadawca, lub
    - b) Odbiorca – w przypadku, gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy przesyłka zostanie doręczona Odbiorcy.
  - 3) Reklamację można wnieść:
    - a) z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki pocztowej niebędącej przesyłką z korespondencją:
      - bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości - jeżeli został sporządzony protokół szkodowy przy przyjęciu przesyłki,
      - po przyjęciu przesyłki - jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo został sporządzony protokół szkodowy,

- w terminie 7 dni od daty przyjęcia przesyłki - w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki;
  - b) z tytułu utraty przesyłki - w dniu następnym po upływie terminu określonego w Paragrafie 15 ust. 4;
  - c) z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia - po upływie tego terminu.
- Jednakże w żadnym przypadku wniesienie reklamacji nie może nastąpić później niż 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.
- 4) W przypadku odmowy uznania reklamacji, uprawniony może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.
  - 5) DHL rozpatruje reklamację oraz odwołanie w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia ich otrzymania.
  - 6) W przypadku uznania reklamacji, odszkodowanie wypłaca się w terminie do 14 dni na rachunek bankowy uprawnionego, a w przypadku gdy jest to niemożliwe – przekazem pocztowym.
3. Szczegółowy tryb składania i rozpatrywania reklamacji (w tym treść reklamacji oraz wymagane dokumenty) regulują:
- 1) w zakresie Usług przewozowych: rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266.);
  - 2) w zakresie Usług pocztowych: rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi pocztowej z dnia 26 listopada 2013 r. (Dz.U. z 2013 r. poz. 1468).

#### **Paragraf 18**

- 1. Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy nie będącymi Konsumentami lub Przedsiębiorcami, o których mowa w art. 385(5) **KC** nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczeń od przeszłych, aktualnych bądź przyszłych należności wobec DHL.
- 2. Nadawca, Odbiorca lub Zleceniodawca nie będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą o którym mowa w art. 385(5) **KC** nie może bez pisemnej zgody DHL przenieść należnych mu wierzytelności wobec DHL na osobę trzecią.

#### **Paragraf 19**

- 1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych zlecających wykonanie usług objętych niniejszym Regulaminem jest DHL Parcel Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Osmańskiej 2, 02 – 823 Warszawa. Dane przetwarzane są w celu zawarcia umowy i realizacji usług. Osoby te mają prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Podanie danych jest dobrowolne, ale bez wymienionych danych niemożliwe byłoby zawarcie umowy i wykonanie usług. DHL może wykorzystać informacje przekazane przez Nadawcę do wypełnienia swoich obowiązków prawnych w tym do przeprowadzenia kontroli podmiotu wykluczonego.
- 2. W sprawach nie uregulowanych powyższym Regulaminem stosuje się przepisy Prawa przewozowego, chyba że ma zastosowanie Prawo pocztowe, oraz przepisy Kodeksu cywilnego.
- 3. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 01.02.2021 roku.

**DHL Parcel Polska Sp. z o. o.**