

§1.

Niniejszy Regulamin świadczenia usług w obrocie krajowym („Regulamin”) określa zasady współpracy pomiędzy Spółką DPD Strefa Paczki Sp. z o.o., osobami, którymi ta Spółka się postuguje przy wykonywaniu usługi i jej agentami, zwanymi dalej **DPD SP**, a jej klientami, zwanymi dalej **Zleceniodawcą** oraz pomiędzy **DPD SP** a **Odbiorcami przesyłek**, w procesie przesyłania i doręczania przesyłek w obrocie krajowym. Regulamin oraz Cenniki znajdują się w punktach **DPD SP** oraz są opublikowane na stronie internetowej pod adresem: www.dpdpickup.pl **Zleceniodawca** oświadcza, iż Regulamin został mu udostępniony i że zapoznał się z nim przed przekazaniem przesyłki **DPD SP** do przewozu.

§2.

1. **DPD SP** świadczy usługi przewozowe lub pocztowe usługi kurierskie („usługi”) z gwarancją czasu doręczenia na całym obszarze Rzeczypospolitej Polskiej w zakresie zgodnym z niniejszym Regulaminem oraz aktualnie obowiązującymi Cennikami. Gwarantowane terminy realizacji pocztowych usług kurierskich są określone w Cennikach.

2. Świadczone przez **DPD SP** pocztowe usługi kurierskie polegają wyłącznie na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek kurierskich na podstawie umowy o świadczenie usług pocztowych i podlegają przepisom ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe („Prawo pocztowe”, Dz. U. z 2012, Poz. 1529). Do takich przesyłek zalicza się wszystkie paczki listowe rejestrowane (zwane dalej paczkami zawierającymi korespondencję) albo paczki o wadze do 20 000 g i wymiarach:

- a) z których żaden nie może przekroczyć 2000 mm; albo
- b) które nie mogą przekroczyć 3000 mm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość.

3. **DPD SP** nie świadczy usług pocztowych dla przesyłek innych niż przesyłki kurierskie nadane na podstawie umowy o świadczenie usług pocztowych, o których mowa w pkt 2 powyżej. **DPD SP** nie jest ani operatorem wyznaczonym ani operatorem publicznym i zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usług, wedle swojego wyłącznego uznania, w odniesieniu do przesyłek przekazanych mu w celu wykonania usług.

4. Usługi przewozowe świadczone są przez **DPD SP** na podstawie umowy oraz na podstawie przepisów ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1173, ze zm.), w odniesieniu do niezawierających korespondencji paczek o wadze powyżej 20 000 g, bądź paczek o wadze 20 000 g lub niższej i wymiarach:

- a) z których choć jeden przekracza 2000 mm; albo
- b) które przekraczają 3000 mm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość.

5. Termin: „umowa” oznacza umowę o świadczenie pocztowej usługi kurierskiej lub usługi przewozowej, której dowód zawarcia stanowi list przewozowy.

6. Termin: „przesyłka” oznacza jedną lub więcej paczek, nadanych w tym samym czasie z jednego miejsca do jednego adresata określonego poprzez wskazanie adresu oraz nazwy/imienia i nazwiska adresata, na podstawie jednego listu przewozowego lub równoważnego dokumentu przewozowego. List przewozowy lub inny równoważny dokument przewozowy, również generowany w formie elektronicznej zwany jest w dalszej części Regulaminu „listem przewozowym”.

7. Termin: „paczka” oznacza rzecz, rzeczy lub korespondencję, umieszczone w pojedynczym zwartym i zabezpieczonym opakowaniu, stanowiące jeden element przesyłki.

8. Termin „Nadawca” oznacza **Zleceniodawcę**, jeżeli **Zleceniodawca** nadaje przesyłkę lub osobę fizyczną, prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej niebędącą **Zleceniodawcą**, upoważnioną przez **Zleceniodawcę** do nadania przesyłki.

9. **DPD SP** świadczy usługi w zakresie przesyłek o wartości nie przekraczającej 1 000 złotych. Świadczenie usług w odniesieniu do przesyłek, których wartość przekracza 1 000 złotych (przesyłki szczególnie wartościowe) możliwe jest wyłącznie po spełnieniu przez **Zleceniodawcę** dodatkowych warunków, o których mowa w § 5 pkt 2 Regulaminu.

§3.

1. O ile Strony nie postanowiły inaczej, dowodem zawarcia umowy o świadczenie usług jest aktualnie stosowany list przewozowy **DPD SP**. **Zleceniodawca** akceptuje na liście przewozowym wybór usługi, zgodność deklarowanych danych ze stanem faktycznym, jak również znajomość niniejszego Regulaminu, który z momentem wygenerowania listu przewozowego **DPD SP** staje się dla niego wiążący.

2. **DPD** może wykorzystywać urządzenia elektroniczne do potwierdzania nadania lub doręczenia przesyłki. **Zleceniodawca** oraz działający w jego imieniu **Nadawca** (niebędący **Zleceniodawcą**) akceptują potwierdzenie nadania lub doręczenia polegające na złożeniu przez **Nadawcę** lub **Odbiorcę** podpisu na urządzeniu elektronicznym, które zapisze obraz tego podpisu. Złożenie podpisu przez **Nadawcę** lub **Odbiorcę** na urządzeniu elektronicznym jest wystarczającym dowodem nadania lub doręczenia przesyłki. **Zleceniodawca** oraz **Nadawca** nie będący **Zleceniodawcą** będzie akceptował wydruk z urządzenia elektronicznego jako dowód nadania lub doręczenia przesyłki i nie będzie zgłaszał zarzutów do takiej postaci dowodu tylko z tego powodu, że jego podpis lub podpis **Odbiorcy** przesyłki został pozyskany i przechowywany w formie elektronicznej.

§4.

1. **Nadawca** jest zobowiązany oddać przesyłkę **DPD SP** w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz i wydanie

bez ubytku i uszkodzenia oraz w opakowaniu adekwatnym do odpowiedniego zabezpieczenia zawartości i zapewniającym bezpieczeństwo innych przesyłek. **DPD SP** nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane oddaniem przez **Nadawcę** przesyłki **DPD SP** w stanie uniemożliwiającym jej prawidłowy przewóz i wydanie bez ubytku i uszkodzenia lub w opakowaniu nieadekwatnym do odpowiedniego zabezpieczenia zawartości lub niezapewniającym bezpieczeństwa innych przesyłek, w szczególności w przypadku, gdy **Zleceniodawca** nie zadeklarował zawartości przesyłki, z zastrzeżeniem postanowień §18 i §15 pkt 5 niniejszego Regulaminu.

2. Przesyłki, które ze względu na swoje właściwości lub zawartość wymagają opakowania, **Zleceniodawca** zobowiązany jest oddać w opakowaniu. Opakowanie powinno między innymi:

- być zamknięte i zabezpieczone skutecznym środkiem, takim jak taśma samoprzylepna, plomby czy pieczęcie lakowe;
- być odpowiednio wytrzymałe i szczelne;
- uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów;
- być opisane, gdy wymagają tego właściwości lub zawartość przesyłki, poprzez oznakowanie, np.: „Ostrożnie! Szkło”, „Góra/dół”, „Nie przewracać”, itp.;
- być pozbawione zabezpieczeń mogących uszkodzić tę i inne przewożone przesyłki;
- spełniać parametry określone w Cennikach.

3. Opakowanie i zabezpieczenie przesyłki wlicza się do jej masy.

4. W przypadku, gdy **Zleceniodawca** zleci **DPD SP** realizację usługi przewozu „za pobraniem” **DPD SP** zobowiązuje się do pobrania gotówki od **Odbiorcy** wskazanego przez **Zleceniodawcę** w zamian za dostarczoną przesyłkę.

5. Wysokość kwoty do pobrania jest określona przez **Zleceniodawcę** i wpisana w odpowiedniej rubryce na liście przewozowym, który stanowi integralną część przesyłki.

6. Kwota do pobrania za jedną przesyłkę nie powinna przekroczyć równowartości 5 000 złotych.

7. W przypadku odmowy zapłaty kwoty pobrania przez **Odbiorcę** przesyłka nie jest mu przekazywana. W takim przypadku **DPD SP** zachowuje prawo do wynagrodzenia jak za przesyłkę doręczoną. O odmowie zapłaty kwoty pobrania przez **Odbiorcę** **DPD SP** poinformuje **Zleceniodawcę** a **Zleceniodawca** zobowiązuje się przekazać do **DPD SP** dalsze dyspozycje odnośnie przesyłki.

8. Pobranie należności od **Odbiorcy** za doręczoną przesyłkę odbywa w walucie polskiej w gotówce lub w innej formie prawnie dopuszczalnej i udostępnianej przez **DPD SP**.

9. **DPD SP** zobowiązuje się do rozliczenia ze **Zleceniodawcą** z pobranej gotówki od przesyłek doręczonych z całego tygodnia (od poniedziałku do niedzieli) czwartego dnia roboczego w tygodniu następnym. Przez rozliczenie rozumie się złożenie przez **DPD SP** dyspozycji przelewu w złotówkach na wskazany rachunek bankowy **Zleceniodawcy**. **Zleceniodawca** zobowiązuje się przy tym do podania prawidłowego i czytelnego numeru powyższego rachunku bankowego oraz kwoty do pobrania bez żadnych skreśleń, poprawek lub śladów wycierania pod rygorem zwolnienia **DPD SP** z odpowiedzialności za jakiegokolwiek ewentualne szkody powstałe z tego tytułu. Rachunek bankowy, o którym mowa w niniejszym punkcie powinien należeć do **Zleceniodawcy** i być założony w Polsce. Jakiegokolwiek nieścisłości w tym zakresie, w szczególności w zakresie danych identyfikujących właściciela rachunku – **Zleceniodawcę** mogą skutkować brakiem realizacji rozliczenia, za co **DPD SP** nie ponosi odpowiedzialności.

10. Dla uniknięcia jakichkolwiek wątpliwości, Strony zgodnie ustalają, iż świadczone przez **DPD SP** usługi „za pobraniem” nie stanowią przekazu pieniężnego w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych. **DPD SP** przy realizacji usług doręczenia „za pobraniem” realizuje tę czynność w imieniu i na rzecz **Zleceniodawcy**, która to czynność jednocześnie zmierza do zawarcia przez **Zleceniodawcę** i **Odbiorcę** odrębnej umowy cywilnoprawnej.

11. **Zleceniodawca** oświadcza, iż realizacja zleconej przez niego usługi „za pobraniem” przez **DPD SP** nie narusza przepisów ustawy z dnia 16 listopada 2000 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. Nr 116, Poz. 1216), w szczególności kwoty pobrania nie stanowią wartości majątkowych pochodzących z nielegalnych lub nieujawnionych źródeł.

§5.

1. **Zleceniodawca** gwarantuje, iż zawartość każdej przesyłki jest prawidłowo zadeklarowana, opisana w liście przewozowym i nadaje się do transportu. Dla uniknięcia wątpliwości, uznaje się, że wszystkie paczki objęte jednym listem przewozowym będą uznane za jedną przesyłkę.

2. W przypadku, gdy przedmiotem usługi są przesyłki szczególnie wartościowe, **Zleceniodawca** zobowiązany jest do zadeklarowania na liście przewozowym rzeczywistej ich wartości, przy czym za przesyłkę szczególnie wartościową uważa się każdą rzecz o wartości jednostkowej przewyższającej 1 000 złotych. Ponadto, **Zleceniodawca** zobowiązany jest do dokonania opłaty z tytułu dodatkowej ochrony przesyłek szczególnie wartościowych („dodatkowa ochrona”).

Jednocześnie w ramach opłaty z tytułu dodatkowej ochrony **DPD SP** zapewnia ubezpieczenie przesyłki do wartości podanej na liście przewozowym. Przesyłka taka jest objęta ochroną ubezpieczeniową od momentu zadeklarowania wartości przesyłki na liście przewozowym pod warunkiem uiszczenia opłaty z tytułu dodatkowej ochrony przez **Zleceniodawcę**.

§6.

1. **DPD SP** odmawia zawarcia umowy albo może odstąpić od wykonania usługi po zawarciu umowy jeżeli **Zleceniodawca** naruszy niniejszy Regulamin, w szczególności:

a) przesyłka zawiera rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub w mieniu, w tym w szczególności: materiały łatwopalne, wybuchowe lub radioaktywne, substancje żrące lub cuchnące, broń i amunicję;

b) przesyłka zawiera narkotyki lub leki i środki psychotropowe, substancje odurzające i inne o działaniu psychoaktywnym, w tym popularnie nazywane dopalaczami za wyjątkiem przedmiotów wysyłanych w celach naukowych lub medycznych przez ustawowo do tego upoważnione instytucje;

c) przesyłka zawiera żywe rośliny i zwierzęta;

d) przesyłka zawiera wyroby tytoniowe, wyroby alkoholowe lub inne wyroby akcyzowe, żywność, której przewóz jest wyłączony przepisami prawa lub wymaga stosowania specjalnych środków i urządzeń transportowych;

e) przesyłka zawiera zwłoki, szczątki ludzkie lub zwierzęce;

f) przesyłka ma na opakowaniu lub w widocznej części zawartości napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo;

g) przesyłka, która ze względu na swoje właściwości uniemożliwia wykonanie usługi przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych;

h) przesyłka zawiera dzieła sztuki, antyki, kamienie i metale szlachetne w jakiegokolwiek postaci lub formie, waluty, zbywalne papiery wartościowe, znaki legitymacyjne, bony towarowe, certyfikaty i jakiegokolwiek inne walory zbywalne;

i) przesyłka zawiera dokumenty przetargowe;

j) przesyłka, która z mocy ogólnych przepisów prawa nie może być przewożona albo przepisy prawa przewidują ograniczenia w przewozie takiej przesyłki lub wymagają spełnienia szczególnych warunków i procedur przewozu dla takiej przesyłki;

k) przesyłka jest w opakowaniu mogącym zabrudzić lub w inny sposób uszkodzić pozostałe przesyłki.

2. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez **Zleceniodawcę** postanowień punktu 1, zapłaci on karę pieniężną w wysokości pięciokrotnej kwoty należnej **DPD SP** z tytułu przewozu przesyłki. **DPD SP** ma prawo potrącić wierzytelność przysługującą z tytułu w/w kary pieniężnej z wierzytelnością **Zleceniodawcy** z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu. W przypadku nadania przez **Zleceniodawcę** rzeczy, o których mowa w punkcie 1 i przyjęcia ich do przewozu przez **DPD SP**, odpowiedzialność **DPD SP** z tytułu ich przewozu jest wyłączona.

3. Zapłata kary, o której mowa w punkcie 2, nie pozbawia **DPD SP** prawa dochodzenia odszkodowania przewyższającego jej wysokość na zasadach ogólnych.

§7.

DPD SP ma prawo odmówić wykonania usługi w przypadku:

a) niemożności jej wykonania z uwagi na działanie siły wyższej bądź klęski żywiołowej;

b) niewłaściwego zabezpieczenia przesyłki przez **Zleceniodawcę** lub **Nadawcę**;

c) gdy istnieje uzasadnione podejrzenie, iż deklaracja zawartości, wartości, wymiarów i/lub wagi nie zgadza się ze stanem faktycznym.

§8.

Zleceniodawca przyjmuje do wiadomości, iż **DPD SP** w okolicznościach uzasadniających domniemanie działania wbrew niniejszemu Regulaminowi lub też aktu niezgodnego z obowiązującym porządkiem prawnym niezwłocznie powiadamia właściwe służby oraz zatrzymuje i zabezpiecza przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby.

§9.

1. Przed przyjęciem przesyłki do przewozu **DPD SP** może żądać od **Zleceniodawcy** jej otwarcia w celu sprawdzenia, czy przesyłka odpowiada oświadczeniom **Zleceniodawcy** zawartym w liście przewozowym, w szczególności czy zadeklarowana wartość odpowiada rzeczywistej i czy nadawana przesyłka nie podlega wyłączeniu z usług oraz w celu sprawdzenia zabezpieczenia wewnątrz opakowania.

2. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przemieszczanie przesyłki może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia **DPD SP**, **DPD SP** może żądać jej otwarcia przez **Zleceniodawcę**, a w przypadku gdy wezwanie **Zleceniodawcy** do otwarcia przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, może zabezpieczyć przesyłkę na własny koszt w sposób zapewniający bezpieczeństwo obrotu usług.

§10.

Za uszkodzenia lub ubytki w zawartości innych przesyłek transportowanych wraz z przesyłką niespełniającą wymogów określonych w §4, a także za opóźnienia spowodowane potrzebą ewentualnego przepakowania lub zabezpieczenia takiej przesyłki **Zleceniodawca** ponosi wobec **DPD SP** odpowiedzialność na zasadach wynikających z przepisów Kodeksu cywilnego.

§11.

Zleceniodawca ma obowiązek podać na liście przewozowym adres, który musi być czytelny, bez śladów wycierania lub skreśleń, a w szczególności musi posiadać kod pocztowy, który jest warunkiem koniecznym do prawidłowego

wykonania przewozu. W przypadku przyjęcia przesyłki do przewozu przez **DPD SP**, pomimo niewykonania obowiązku, o którym mowa w zdaniu pierwszym, **DPD SP** jest zwolniona z odpowiedzialności za ewentualne niedoręczenie lub opóźnienie w doręczeniu przesyłki, a także za ewentualną szkodę wynikłą z opóźnienia w doręczeniu przesyłki, o ile niedoręczenie lub opóźnienie w doręczeniu przesyłki, a także szkoda wynikająca z opóźnienia w doręczeniu przesyłki są spowodowane niewykonaniem obowiązku, o którym mowa w zdaniu pierwszym.

Przesyłka doręczana jest do rąk własnych adresata, jeżeli tak zaznaczono na liście przewozowym. W przeciwnym razie za skuteczne i właściwe przyjmuje się doręczenie do rąk dorosłego domownika lub innej osoby uprawnionej.

§12.

Przyjęcie przez **DPD SP** przesyłki do przewozu nie uzasadnia domniemania, iż jej zawartość odpowiadała zapisom zawartym w niniejszym Regulaminie lub Cennikach.

§13.

O ile Strony nie postanowiły inaczej, przyjęcie przesyłki od **Zleceniodawcy** odbywa się na podstawie prawidłowo wypełnionego listu przewozowego **DPD SP**, gdzie wyszczególnione są: nazwa firmy lub imię i nazwisko **Zleceniodawcy** i **Odbiorcy**, adres **Zleceniodawcy**, adres **Odbiorcy** lub punktu **DPD SP** waga przesyłki, data i godzina nadania oraz prawidłowy kod pocztowy. Kopię listu przewozowego zatrzymuje **Zleceniodawca**.

§14.

1. Opłaty za świadczone usługi ustalane są według aktualnie obowiązujących cenników **DPD SP** i płatne są w walucie polskiej - gotówką lub w innej formie prawnie dopuszczalnej i udostępnionej przez **DPD SP** w momencie nadania przesyłki, chyba, że obowiązują inne ustalenia Stron w tym zakresie.

2. **DPD SP** wystawia fakturę za wykonane usługi, w przypadkach i zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

3. Każdy **Zleceniodawca** ma prawo żądać informacji na temat aktualnych cenników lub wyceny usługi.

§15.

1. Przesyłka jest ubezpieczona w trakcie przewozu na warunkach określonych w Cennikach **DPD SP**, niniejszym Regulaminie oraz w umowie zawartej pomiędzy **DPD SP** a ubezpieczycielem. Umowa ta znajduje się w centrali **DPD SP** w Warszawie (02-274 Warszawa, ul. Mineralna 15 - Centrala) a jej wyciąg na stronie internetowej www.dpdpickup.pl; na żądanie **Zleceniodawcy** kopie wyciągu z umowy są udostępniane do wglądu we wszystkich punktach **DPD SP**.

2. **Zleceniodawca** zlecając usługę **DPD SP** stwierdza tym samym, iż zapoznał się z warunkami umowy ubezpieczeniowej i akceptuje je jako obowiązujące w świadczonej usłudze.

3. Odpowiedzialność **DPD SP** za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, w stosunku do której zastosowanie mają przepisy Prawa przewozowego ograniczona jest do wartości deklarowanej, nie większej niż wartości rzeczywista. Do odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłek o szczególnej wartości, o których mowa powyżej w §5 punkt 2, mają zastosowanie przepisy art. 80 ust.

3 Prawa przewozowego. Odpowiedzialność **DPD SP** z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przewozu polegającego na zwłocze w przewozie, zarówno w stosunku do **Zleceniodawcy** jak i osób trzecich, ograniczona jest zgodnie z art. 83 ust. 1 Prawa przewozowego do podwójnej kwoty przewoźnego, a odpowiedzialność za szkody polegające na utracie korzyści, zysków lub dochodów, szkody pośrednie oraz szkody związane z niepodjęciem przesyłki do przewozu - jest wyłączona z zastrzeżeniem postanowień pkt 5.

4. Jeżeli **DPD SP** świadczy usługi, do których znajduje zastosowanie Prawo pocztowe, odpowiedzialność **DPD SP** za niewykonanie lub nienależyte wykonanie takich usług jest ponoszona według następujących zasad:

a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie pocztowej przesyłki kurierskiej nie będącej przesyłką z korespondencją **DPD SP** odpowiada w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy,

b) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki z zadeklarowaną wartością **DPD SP** odpowiada w wysokości żądanej przez Reklamującego, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki,

c) za utratę pocztowej przesyłki kurierskiej z korespondencją **DPD SP** odpowiada w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę, nie niżej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych,

d) za opóźnienie w doręczeniu pocztowej przesyłki kurierskiej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia - w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za usługę,

e) za uszkodzenie przesyłki zawierającej korespondencję, **DPD SP** odpowiada w wysokości nie przekraczającej wartości nośnika zawierającego korespondencję,

f) z innych tytułów niż wymienione powyżej - **DPD SP** odpowiada do wysokości podwójnej kwoty przewoźnego.

5. Ograniczenia odpowiedzialności **DPD SP**, o których mowa w pkt 3 i 4 powyżej nie mają zastosowania, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest następstwem czynu niedozwolonego albo nastąpiło z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa **DPD SP**. W takich przypadkach **DPD SP** będzie ponosić odpowiedzialność zgodnie z Kodeksem cywilnym.

6. Odpowiedzialność **DPD SP** wobec osób i podmiotów innych niż konsumenci:

a) za szkody polegające na utracie korzyści, zysków lub dochodów, szkody pośrednie oraz szkody związane z niepodjęciem przesyłki do przewozu – jest wyłączona,

b) z innych tytułów niż wymienione w pkt 3, 4 oraz 6 lit. a) – ograniczona jest do podwójnej kwoty przewoźnego.

7. W celu uniknięcia wątpliwości, niniejszy Regulamin nie ustanawia korzystniejszego poziomu odpowiedzialności lub odszkodowania niż przewiduje to Prawo pocztowe.

§16.

Z zastrzeżeniem postanowień zdania drugiego niniejszego punktu, dopóki przesyłka znajduje się w posiadaniu **DPD SP**, **DPD SP** przysługuje prawo zastawu na niej celem zabezpieczenia należności **DPD SP**, w szczególności należnego wynagrodzenia **DPD SP** oraz innych kosztów, opłat, wydatków poniesionych w związku z wykonywaniem usługi oraz wszelkich uzasadnionych, dodatkowych kosztów świadczenia usługi, powstałych z przyczyn leżących po stronie **Zleceniodawcy** lub adresata. W odniesieniu do konsumentów **DPD SP** realizuje prawo zastawu na zasadach przewidzianych Prawem pocztowym i Prawem przewozowym.

§17.

W przypadku odmowy zaspokojenia przez **Odbiorcę** lub **Zleceniodawcę** wierzytelności zabezpieczonych zastawem, **DPD SP** otwiera komisyjnie przesyłkę i przystępuje do sprzedaży jej zawartości.

1) niezwłocznie – w przypadku rzeczy łatwo psujących się lub ze względu na swe właściwości nie nadających się do dłuższego przechowywania;

2) w pozostałych przypadkach – po upływie 14 dni od dnia pisemnego zawiadomienia **Odbiorcy** lub **Zleceniodawcy** o zamierzonej sprzedaży zawartości przesyłki.

§18.

1. **DPD SP** nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie pocztowej usługi kurierskiej, jeżeli do niewykonania lub nienależytego wykonania takiej usługi doszło wskutek siły wyższej, z przyczyn występujących po stronie **Zleceniodawcy** lub **Odbiorcy**, niewywołanych winą **DPD SP**, z powodu naruszenia przez **Zleceniodawcę** lub **Odbiorcę** przepisów Prawa pocztowego albo Regulaminu lub z powodu właściwości przesyłanej rzeczy, a w szczególności, jeśli do niewykonania lub nienależytego wykonania pocztowej usługi kurierskiej doszło z którejkolwiek z następujących przyczyn:

a) przesyłka została źle zaadresowana (np. błąd w nazwisku, nazwie firmy, ulicy, numerze lub miejscowości **Odbiorcy** lub w kodzie pocztowym) albo zawiera skreślenia;

b) adresat zmienił miejsce zamieszkania lub siedziby (w przypadku firmy);

c) zawartość faktyczna przesyłki nie zgadza się z zawartością deklarowaną przy wysyłaniu;

d) waga przesyłki nie zgadza się z wagą deklarowaną przy wysyłaniu;

e) **Odbiorca** odmówi spełnienia warunków doręczenia przesyłki (np. odmówi zapłaty opłat za usługi lub wpłacenia kwoty pobrania);

f) zaistnieją przypadki wskazane w § 4 pkt 1 i 2 oraz § 6 pkt 1;

g) **Zleceniodawca** poda błędny numer rachunku bankowego (w tym rachunek nienależący do **Zleceniodawcy**); w takiej sytuacji **DPD SP** nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi „za pobraniem”;

h) szkoda jest spowodowana niewłaściwym opakowaniem przesyłki.

2. **DPD SP** nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przewozowej, jeżeli do niewykonania lub nienależytego wykonania takiej usługi doszło z przyczyn występujących po stronie **Zleceniodawcy** lub **Odbiorcy**, niewywołanych winą **DPD SP**, z powodu właściwości przesyłki albo wskutek siły wyższej. W szczególności **DPD SP** nie ponosi odpowiedzialności, o której mowa z zdaniu poprzedzającym w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przewozowej, nastąpiło co najmniej z jednej z następujących przyczyn:

a) nadania pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieścisłą lub niedostateczną rzeczy wyłączonych z przewozu lub przyjmowanych do przewozu na warunkach szczególnych albo niezachowania przez **Nadawcę** tych warunków;

b) braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania rzeczy, narażonych w tych warunkach na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości;

c) szczególnej podatności rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości;

d) ładowania, rozmieszczenia lub wyładowywania rzeczy przez **Nadawcę** lub **Odbiorcę**;

e) przewozu przesyłek, które zgodnie z przepisami lub umową powinny być dozorowane, jeżeli szkoda wynika z przyczyn, którym miał zapobiec dozorca;

f) z przyczyn wymienionych w lit. a) – h) w pkt 1 powyżej.

§19.

1. Usługa, do której znajduje zastosowanie Prawo pocztowe uznana będzie za niewykonaną w przypadku gdy:

- a) przesyłka zaginie w trakcie świadczenia usługi;
- b) przesyłka nie zostanie doręczona **Odbiorcy** w terminie 30 dni od upływu terminu wykonania usługi.

2. Usługi, do których zastosowanie ma Prawo pocztowe mogą zostać uznane za nienależycie wykonane w przypadku uszkodzenia, ubytku przesyłki lub niedostarczenia przesyłki w gwarantowanym terminie, chyba, że zachodzą przesłanki wyłączające odpowiedzialność **DPD SP** określone w Warunkach lub powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

§20.

1. W przypadku opóźnienia w doręczeniu przesyłki, **Odbiorca** musi zaznaczyć ten fakt na liście przewozowym w obecności przedstawiciela **DPD SP**. Wymagane jest podanie daty i godziny doręczenia oraz przyczyny opóźnienia doręczenia przesyłki (podana przez przedstawiciela **DPD SP**). W przypadku udokumentowanej odmowy przyjęcia przesyłki przez **Odbiorcę** przesyłka jest zwracana do **Zleceniodawcy** na jego koszt.

2. Przesyłkę, która nie nadeszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w liście przewozowym w ciągu 30 dni od upływu terminu wykonania usługi, uważa się za utraconą.

3. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi wygasa wskutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń. Nie dotyczy to jednak roszczeń z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki zgłoszonych przez **Odbiorcę** do **DPD SP** nie później niż w terminie 7 dni od przyjęcia przesyłki.

§ 21.

1. Wszelkie reklamacje związane z: niewykonaniem usługi, opóźnieniem, zagubieniem, uszkodzeniem, ubytkiem przesyłki, przyjmuje Centrala **DPD SP**. Za dzień otrzymania reklamacji uważa się dzień jej wpływu do Centrali **DPD SP**. W odniesieniu do reklamacji dotyczących pocztowych przesyłek kurierskich zastosowanie mają przepisy Prawa Poczтового. W takiej sytuacji przepisy niniejszego paragrafu stosuje się, o ile nie pozostają one w sprzeczności z Prawem pocztowym.

2. Podmiotami uprawnionymi do zgłoszenia reklamacji są:

- a) **Zleceniodawca**;
- b) **Odbiorca** w przypadku, gdy **Zleceniodawca** zrzeknie się na jego rzecz swego prawa do dochodzenia roszczeń; z zastrzeżeniem lit. c) i d);
- c) **Odbiorca**, któremu przysługuje prawo rozporządzania przesyłką i będący jednocześnie konsumentem;
- d) **Odbiorca**, gdy przesyłka do której zastosowanie mają przepisy Prawa pocztowego zostanie mu doręczona; zwani dalej **Reklamującym**.

3. Wszelkie reklamacje dotyczące stwierdzonego ubytku, utraty lub uszkodzenia, jak również związane z opóźnieniem w doręczeniu przesyłki, winny być zgłoszone pisemnie:

a) w odniesieniu do pocztowej usługi kurierskiej - nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania pocztowej przesyłki kurierskiej;

b) w odniesieniu do pozostałych przesyłek - nie później niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia odbioru przesyłki, a w przypadku niewykonania usługi licząc od dnia, o którym mowa w § 20 pkt 2.

Reklamujący zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dokumenty niezbędne do rozpatrzenia jego reklamacji w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania przez **DPD SP**.

4. Prawo do dochodzenia roszczeń wynikających z reklamacji ulega zawieszeniu do czasu uregulowania przez **Zleceniodawcę** wszelkich należności, opłat, kosztów i innych wydatków poniesionych przez **DPD SP** z zachowaniem warunków, o których mowa w punkcie 3 powyżej.

5. Reklamacje zgłoszone po terminie, o którym mowa w punkcie 3, reklamacje nieściśle lub niekompletne, reklamacje uzupełnione po terminie lub reklamacje wniesione przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesione.

6. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:

- a) nazwę albo imię i nazwisko oraz adres **Reklamującego**;
- b) tytuł reklamacji;
- c) udokumentowane uprawnienie do dochodzenia roszczenia w zgłoszonej wysokości:
 - w postaci faktury zakupu przedmiotu szkody (dotyczy również przypadku przesyłek szczególnie wartościowych); lub
 - kalkulację kosztów jego wytworzenia sporządzoną przez głównego księgowego lub osoby uprawnione do reprezentacji - w przypadku producentów; lub
 - fakturę za naprawę lub szczegółowy kosztorys naprawy, w przypadku gdy naprawa została wykonana;
- d) potwierdzenie nadania przesyłki (list przewozowy);
- e) udokumentowaną kwotę roszczenia, dane rachunku bankowego, na który ma zostać przekazana kwota odszkodowania;
- f) dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności;
- g) wykaz załączonych dokumentów;
- h) kopie protokołu szkody sporządzonego na wniosek i w obecności **Zleceniodawcy** lub **Odbiorcy** przez przedstawiciela **DPD SP**, w przypadku reklamacji z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki;

- i) podpis **Reklamującego**;
- j) dokument wykazujący umocowanie w przypadku złożenia reklamacji przez pełnomocnika **Reklamującego**.

7. **DPD SP** lub Ubezpieczyciel w imieniu **DPD SP** rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Terminu na uzupełnienie reklamacji, o którym mowa w ostatnim zdaniu pkt 3 nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji. Po rozpatrzeniu reklamacji **Reklamujący** jest powiadamiany pisemnie o uznaniu, częściowym uznaniu lub oddaleniu reklamacji. W każdym z powyższych przypadków powiadomienie zawiera:

a) określenie sposobu załatwienia reklamacji, w tym ewentualną kwotę odszkodowania oraz termin jej przekazania;

b) uzasadnienie sposobu załatwienia reklamacji, w przypadku nie uznania części lub całości roszczeń **Reklamującego**.

8. Termin na udzielenie odpowiedzi na reklamację uważa się za zachowany w przypadku nadania odpowiedzi do **Reklamującego** w ostatnim dniu terminu za pośrednictwem operatora publicznego lub innego operatora pocztowego.

9. Odszkodowania przekazywane są przelewem na konto bankowe wskazane w reklamacji. **Zleceniodawcy** nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź przyszłych zobowiązań wobec **DPD SP**.

10. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez **DPD SP** lub Ubezpieczyciela w imieniu **DPD SP**, albo niezapłacenia dochodzonej należności:

a) w odniesieniu do usług pocztowych - w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji;

b) w odniesieniu do innych usług - w terminie 3 miesięcy od dnia wniesienia kompletnej reklamacji.

11. Spory wynikające z umowy i niniejszego Regulaminu rozpatrywane będą przez sądy powszechne właściwe dla siedziby **DPD SP**.

§ 22.

1. W odniesieniu do usług pocztowych spór cywilnoprawny między **Zleceniodawcą**, **Odbiorcą** a **DPD SP** może być zakończony ugodą w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

2. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej: UKE, adres strony internetowej: <https://www.uke.gov.pl>). Postępowanie to prowadzi się w formie papierowej lub elektronicznej. Szczegółowy zakres i formy prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego

rozwiązywania sporów konsumenckich określa rozdział 5 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 poz. 1823) z uwzględnieniem art. 95 ust. 1-12 Prawa pocztowego oraz Rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 17 stycznia 2017 r. w sprawie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z zakresu usług pocztowych prowadzonego przez Prezesa UKE.

3. Spór cywilnoprawny pomiędzy **Zleceniodawcą** lub **Odbiorcą** przesyłki a **DPD SP** może być także zakończony w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie UKE działającym na zasadach określonych w art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004, Nr 171, poz. 1800).

§ 23.

Niniejszy Regulamin znajduje się w Centrali i we wszystkich punktach **DPD SP** oraz jest opublikowany na stronie internetowej: www.dpdpickup.pl. **Zleceniodawca** jest zobowiązany do zapoznania się z Regulaminem przed przekazaniem przesyłki **DPD SP**.

§ 24.

W razie, gdyby którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu było lub miało stać się nieważne, pozostałe postanowienia Regulaminu pozostają w mocy.

§ 25.

1. **Zleceniodawcy** - konsumentowi przysługuje uprawnienie do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, o ile nie została ona wcześniej wykonana, na jego zlecenie.

2. Niniejszy Regulamin nie dotyczy konsumentów w zakresie w jakim mogłoby naruszać lub ograniczać ich prawa i ochronę konsumencką - ukształtowane powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym stanowić niedozwolone klauzule umowne, w szczególności konsumenta nie dotyczą postanowienia § 6 pkt 2 i 3, § 12, § 21 pkt 4, § 21 pkt 5, § 21 pkt 6 lit. c), § 21 pkt 6 lit. f), § 21 pkt 6 lit. h) i § 21 pkt 9 i 11 niniejszego Regulaminu.

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 6 lutego 2017 r.