

# Regulamin Świadczenia Usług W Obrocie Krajowym DPD Polska sp. z o.o.



## §1.

Niniejszy Regulamin („Regulamin”) wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek w obrocie krajowym określa zasady współpracy pomiędzy DPD Polska sp. z o.o., osobami, którymi DPD Polska sp. z o.o. się posługuje przy wykonywaniu usługi i jej agentami, zwanymi dalej DPD, a jej klientami, z którymi DPD Polska sp. z o.o. zawarła umowę o świadczenie usług („Umowa”), nie będącymi konsumentami w rozumieniu ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. nr 50, poz. 331 z późn. zm.), zwanymi dalej Zleceniodawcą oraz pomiędzy DPD, a Odbiorcami przesyłek, w procesie przesyłania i doręczania przesyłek w obrocie krajowym.

## §2.

1. DPD świadczy usługi przewozowe lub pocztowe usługi kurierskie („usługi”) z gwarancją czasu doręczenia na całym obszarze Rzeczypospolitej Polskiej w zakresie zgodnym z Umową, niniejszym Regulaminem, Szczegółowymi Warunkami Świadczenia Usług oraz aktualnie obowiązującymi cennikami. Gwarantowane terminy realizacji pocztowych usług kurierskich są określone w Szczegółowych Warunkach Świadczenia Usług.

2. Świadczone przez DPD pocztowe usługi kurierskie polegają wyłącznie na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek kurierskich na podstawie Umowy i podlegają przepisom ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe („Prawo pocztowe”, Dz. U. z 2012 r., Poz. 1529). Do takich przesyłek zalicza się wszystkie przesyłki 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 nie świadczy usług pocztowych dla przesyłek innych niż przesyłki kurierskie nadane na podstawie Umowy, o których mowa w punkcie 2 powyżej. DPD nie jest ani operatorem wyznaczonym ani przewoźnikiem 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 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: „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 równoważny dokument przewozowy zwany jest w dalszej części Regulaminu „listem przewozowym”.

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

7. 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.

8. DPD świadczy usługi w zakresie przesyłek o wartości nie przekraczającej 1000 zł. Świadczenie usług w odniesieniu do przesyłek, których wartość przekracza 1000 zł (przesyłki szczególnie wartościowe) możliwe jest wyłącznie po spełnieniu przez Zleceniodawcę dodatkowych warunków, o których mowa w § 5 ust. 2 Regulaminu.

## §3.

O ile Strony nie postanowiły inaczej, dowodem zawarcia Umowy jest aktualnie stosowany list przewozowy DPD. Zleceniodawca lub Nadawca, podpisując list przewozowy, potwierdza wybór usługi, zgodność deklarowanych danych ze stanem faktycznym, jak również znajomość niniejszego Regulaminu, który z momentem podpisania Umowy staje się dlań wiążący.

DPD może wykorzystywać urządzenia elektroniczne do potwierdzania nadania lub doręczenia przesyłki. Poprzez zawarcie Umowy 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. Zleceniodawcy, a także działającemu w jego imieniu Nadawcy (niebędącemu Zleceniodawcą) nie przysługują żadne roszczenia związane z potwierdzeniem nadania lub doręczenia przesyłki z wykorzystaniem urządzenia elektronicznego.

## §4.

1. Nadawca jest zobowiązany oddać przesyłkę DPD w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz i wydanie bez ubytku i uszkodzenia.

# Regulamin Świadczenia Usług W Obrocie Krajowym DPD Polska sp. z o.o.



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

- a) być zamknięte i zabezpieczone skutecznym środkiem, takim jak taśma samoprzylepna, plomby czy pieczęcie lakowe;
- b) być odpowiednio wytrzymałe i szczelne oraz w sposób adekwatny do zawartości zabezpieczać przesyłkę;
- c) uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów;
- d) być opisane, gdy wymagają tego właściwości lub zawartość paczki, poprzez oznakowanie, np.: „Ostrożnie! Szkło”, „Góra/dół”, „Nie przewracać”, itp.;
- e) uniemożliwiać uszkodzenie tej lub innych przewożonych przesyłek.

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

## §5.

1. Zleceniodawca lub działający w jego imieniu Nadawca 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 lub działający w jego imieniu Nadawca (niebędący Zleceniodawcą) zobowiązany jest do zadeklarowania w liście przewozowym rzeczywistej ich wartości, przy czym za przesyłkę szczególnie wartościową uważa się każdą rzecz o wartości jednostkowej przewyższającej 1000 złotych lub przesyłkę o wartości przewyższającej tę kwotę. Ponadto Zleceniodawca zobowiązany jest do dokonania opłaty z tytułu dodatkowej ochrony przesyłek szczególnie wartościowych („dodatkowa ochrona”) na rzecz DPD na podstawie otrzymanej faktury. Jednocześnie w ramach opłaty z tytułu dodatkowej ochrony DPD 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.

W przypadku, gdy Zleceniodawca lub działający w jego imieniu Nadawca nie zadeklaruje wartości przesyłki w sposób opisany powyżej należy rozumieć, iż Przesyłka nie jest przesyłką szczególnie wartościową, a w szczególności jej rzeczywista i całkowita wartość w żadnym razie nie przekracza kwoty 1000 złotych.

3. Postanowienia ust. 1 i 2 mają zastosowanie, chyba że Umowa zawarta pomiędzy DPD a Zleceniodawcą stanowi inaczej.

## §6.

1. DPD odmawia zawarcia Umowy albo może odstąpić od wykonania usługi po zawarciu Umowy, jeżeli Zleceniodawca lub Nadawca 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, 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, certyfikaty i jakiegokolwiek inne walory zbywalne;
- i) 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;
- j) przesyłka zawiera rzeczy wymienione na stronie [www.dpd.com.pl](http://www.dpd.com.pl);
- k) przesyłka jest w opakowaniu mogącym zabrudzić lub w inny sposób uszkodzić pozostałe przesyłki;

Zawartość przesyłek wymienionych w lit. a)-k) powyżej stanowią rzeczy wyłączone z przewozu oraz obrotu pocztowego.

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

# Regulamin Świadczenia Usług W Obrocie Krajowym DPD Polska sp. z o.o.



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

## §7.

DPD ma prawo odmówić wykonania usługi w przypadku:

- niemożności jej wykonania z uwagi na działanie siły wyższej bądź klęski żywiołowej;
- niewłaściwego zabezpieczenia przesyłki przez Nadawcę;
- 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 w okolicznościach uzasadniających domniemanie działania wbrew niniejszemu Regulaminowi lub obowiązującym przepisom prawa powszechnego niezwłocznie powiadamia właściwe służby oraz zatrzymuje i zabezpiecza przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby.

## §9.

1. Przed przyjęciem przesyłki do przewozu DPD może żądać od Nadawcy jej otwarcia w celu sprawdzenia, czy przesyłka odpowiada oświadczeniom zawartym w liście przewozowym, w szczególności, czy zadeklarowana wartość odpowiada rzeczywistości 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, DPD może żądać jej otwarcia przez Zleceniodawcę lub Nadawcę, a w przypadku, gdy wezwanie Zleceniodawcy lub Nadawcy do otwarcia przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, może zabezpieczyć przesyłkę na własny koszt w sposób zapewniający bezpieczeństwo obrotu usług.

## §10.

Przesyłkę nie spełniającą wymogów wymienionych w §4 można przyjąć do przewozu tylko pod warunkiem, że Zleceniodawca lub Nadawca przyjmie na siebie pełną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych przesyłek w czasie

transportu, a także opóźnienie spowodowane potrzebą ewentualnego zabezpieczenia lub przepakowania przesyłki.

## §11.

Nadawca ma obowiązek zamieścić na liście przewozowym lub innym równoważnym dokumencie adres, który musi być pełny, czytelny, bez śladów wycierania lub skreśleń, a w szczególności musi posiadać kod pocztowy. W przypadku przyjęcia przesyłki do przewozu przez DPD, pomimo niewykonania obowiązku, o którym mowa w zdaniu pierwszym, DPD jest zwolnione z odpowiedzialności za ewentualne nie doręczenie lub opóźnienie przesyłki, a także za ewentualną szkodę materialną wynikłą z opóźnienia przesyłki.

## §12.

Przyjęcie przez DPD przesyłki do przewozu nie uzasadnia domniemania, iż jej zawartość odpowiada zapisom zawartym w niniejszym Regulaminie, czy Szczegółowych Warunkach Świadczenia Usług.

## §13.

1. O ile Strony nie postanowiły inaczej, przyjęcie przesyłki od Nadawcy odbywa się na podstawie prawidłowo wypełnionego listu przewozowego DPD, gdzie wyszczególnione są: nazwa firmy lub imię i nazwisko Nadawcy i Odbiorcy, adres Nadawcy, adres Odbiorcy, numer identyfikujący Zleceniodawcę, waga przesyłki, data i godzina nadania. Kopię listu przewozowego zatrzymuje Nadawca.

2. Zasady doręczania przesyłek określone są w Szczegółowych Warunkach Świadczenia Usług.

## §14.

1. Opłata za przesyłki oraz inne usługi związane z ich obsługą ustalana jest według aktualnie obowiązujących cenników DPD i płatna jest gotówką w momencie nadania lub doręczenia przesyłki, chyba że obowiązują inne ustalenia stron w tym zakresie.

2. W przypadku przeniesienia przez Zleceniodawcę obowiązku zapłacenia opłaty za przesyłkę na Odbiorcę, Zleceniodawca zobowiązuje się, w przypadku odmowy zapłaty przez Odbiorcę, do uregulowania wszelkich opłat związanych z przesyłką.

3. DPD wystawia fakturę za wykonane usługi.

4. Każdy Zleceniodawca ma prawo żądać informacji na temat aktualnego cennika lub wyceny przesyłki.

# Regulamin Świadczenia Usług W Obrocie Krajowym DPD Polska sp. z o.o.



## §15.

1. Każda przesyłka jest ubezpieczona w trakcie przewozu na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie oraz w umowie zawartej pomiędzy DPD, a ubezpieczycielem.

Umowa znajduje się w centrali DPD w Warszawie (02-274 Warszawa, ul. Mineralna 15 „Centrala”) oraz na stronie internetowej [www.dpd.com.pl](http://www.dpd.com.pl); na żądanie Zleceniodawcy kopie wyciągu z umowy są udostępniane do wglądu we wszystkich oddziałach DPD.

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

3. DPD ponosi odpowiedzialność jedynie za zawinioną przez siebie utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odpowiedzialność ta ograniczona jest do wartości deklarowanej nie większej niż wartość rzeczywista. Do odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłek o szczególnej wartości, o których mowa powyżej w §5 ust. 2, mają zastosowanie przepisy art. 80 ust. 3 Prawa przewozowego. Odpowiedzialność DPD z tytułu nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi przewozu polegającej na utracie korzyści, zysków lub dochodów, zarówno w stosunku do Zleceniodawcy jak i osób trzecich, ograniczona jest zgodnie z art. 83 ust. 1 Prawa przewozowego do podwójnej kwoty przewoźnego.

4. Jeżeli DPD świadczy usługi do których znajduje zastosowanie Prawo pocztowe odpowiedzialność DPD za niewykonanie lub nienależyte wykonanie takich usług jest ponoszona zgodnie i w granicach określonych w art. 88 ust. 4 i 5 Prawa pocztowego:

a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki kurierskiej nie będącej paczką zawierającą korespondencję DPD odpowiada w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;

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

c) za utratę paczki zawierającej korespondencję DPD odpowiada w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę, niż niżej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych;

d) za opóźnienie w doręczeniu przesyłki kurierskiej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za usługę.

5. W celu uniknięcia wątpliwości postanawia się, że niniejszy Regulamin nie ustanawia bardziej korzystnego poziomu odpowiedzialności lub odszkodowania niż przewiduje to Prawo pocztowe.

6. Zapisy niniejszego paragrafu stosuje się z zastrzeżeniem zapisu § 5 ust. 3.

## §16.

Dopóki przesyłka znajduje się w posiadaniu DPD, DPD przystępuje do zastawu na niej celem zabezpieczenia należności DPD, w szczególności należnego wynagrodzenia DPD 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, Nadawcy lub adresata.

## §17.

W przypadku odmowy zaspokojenia przez Odbiorcę lub Zleceniodawcę wierzytelności dotyczących przesyłek kurierskich, zabezpieczonych zastawem, DPD 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.

DPD nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przewozu, jeżeli nie można przypisać DPD winy, a w szczególności jeśli:

a) przesyłka została źle zaadresowana (np. błąd w nazwisku, nazwie firmy, ulicy, numerze lub miejscowości Odbiorcy) albo adres 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 przesyłkę lub wpłacenia kwoty pobrania);

f) zaistnieją przypadki wskazane w § 6 ust.1;

g) zaistnieje siła wyższa, przez którą rozumie się wydarzenia, które w chwili zawarcia Umowy nie mogły być przez strony przewidziane i zostały spowodowane przez



# Regulamin Świadczenia Usług W Obrocie Krajowym DPD Polska sp. z o.o.



okoliczności od nich niezależne (w szczególności niskie temperatury, mgła, duże opady śniegu, deszcz nawalny, gradobicie, tornada, gołoleź, powódzie, trzęsienia ziemi lub inne naturalne klęski żywiołowe, pożary, akty administracyjne uniemożliwiające lub ograniczające świadczenie usług, zamieszki, strajki i protesty, działania wojenne);

h) szkoda jest spowodowana niewłaściwym opakowaniem przesyłki.

## §19.

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

a) przesyłka zaginie z przyczyn leżących po stronie DPD, w trakcie świadczenia usługi;

b) przesyłka nie zostanie doręczona Odbiorcy w terminie 30 dni od upływu przewidzianego terminu wykonania usługi;

2. Usługi, do których znajduje zastosowanie Prawo pocztowe mogą zostać uznane za nienależycie wykonane w przypadku uszkodzenia, ubytku przesyłki lub niedostarczenia przesyłki w gwarantowanym terminie z winy DPD oraz w przypadkach określonych w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.

## §20.

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

2. Przesyłkę, która nie nadeszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w liście przewozowym w ciągu 30 dni od upływu przewidywanego 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 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. W odniesieniu do reklamacji dotyczących pocztowych przesyłek kurierskich zastosowanie mają przepisy ustawy Prawo pocztowe oraz rozporządzenia

właściwego ministra wydanego na podstawie art. 92 ust. 4 Prawa pocztowego w sprawie reklamacji usługi pocztowej. W takiej sytuacji przepisy niniejszego paragrafu stosuje się, o ile nie pozostają one w sprzeczności z ustawą Prawo pocztowe i rozporządzeniem w sprawie reklamacji usługi pocztowej.

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. Nadawca oraz Odbiorca przesyłki, do której mają zastosowanie przepisy Prawa pocztowego, może żądać sporządzenia przez DPD pisemnego protokołu szkody, w przypadku ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki kurierskiej.

4. Wszelkie reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, winny być zgłoszone pisemnie:

a) w odniesieniu do pocztowej usługi kurierskiej - nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania pocztowej przesyłki kurierskiej, z zastrzeżeniem ust. 8 poniżej,

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 ust. 2.

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

W przypadku pocztowej usługi kurierskiej reklamacja może być także wniesiona w formie ustnej do protokołu w Centrali DPD oraz poprzez formularz elektroniczny dostępny na stronie [www.dpd.com.pl](http://www.dpd.com.pl).

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

6. Reklamacje zgłoszone po terminie, reklamacje nieściśle lub niekompletne, reklamacje uzupełnione po terminie lub reklamacje wniesione przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak nie wniesione.

7. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:

a) nazwę albo imię i nazwisko oraz adres Reklamującego;

b) tytuł reklamacji;

# Regulamin Świadczenia Usług W Obrocie Krajowym DPD Polska sp. z o.o.



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 osób uprawnionych do reprezentacji – w przypadku producentów lub

# faktura 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 Nadawcy lub Odbiorcy przez przedstawiciela DPD, w przypadku reklamacji z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki;

i) podpis Reklamującego,

j) dokument wykazujący umocowanie w przypadku złożenia reklamacji przez pełnomocnika Reklamującego.

8. Reklamacja przesyłki, do której mają zastosowanie przepisy Prawa pocztowego może być wniesiona:

a) z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki kurierskiej nie będącej paczką zawierającą korespondencję lub przesyłki kurierskiej z zadeklarowaną wartością:

# po przyjęciu przesyłki, jeśli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń, albo został sporządzony protokół, o którym mowa w ust. 7 pkt. h) powyżej;

# w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz stwierdzonych po przyjęciu przesyłki;

b) z tytułu utraty przesyłki pocztowej – w dniu następnym po upływie terminu o którym mowa w § 20 ust. 2 powyżej;

c) z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – po upływie tego terminu.

9. Po rozpatrzeniu reklamacji Centrala lub Ubezpieczyciel w imieniu DPD w terminie 30 dni od otrzymania pełnej dokumentacji reklamacji, powiadamia Reklamującego pisemnie o uznaniu, częściowym uznaniu lub oddaleniu reklamacji. W każdym z powyższych przypadków powiadomienie, w szczególności zawiera:

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

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

10. Odszkodowania przekazywane są przelewem na konto bankowe wskazane w reklamacji.

11. Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź przyszłych zobowiązań wobec DPD.

12. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez DPD lub Ubezpieczyciela w imieniu DPD, 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.

## § 22.

1. W odniesieniu do usług pocztowych spór cywilnoprawny między Zleceniodawcą, Odbiorcą a DPD 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). Prezes UKE może odmówić rozwiązania sporu konsumenckiego w przypadku, gdy wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 10 zł.

3. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się w formie papierowej lub elektronicznej. Wniosek o wszczęcie takiego postępowania wnosi się w postaci papierowej na adres UKE albo zamiejscowej jednostki organizacyjnej UKE właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania albo adres siedziby wnioskodawcy lub w postaci elektronicznej za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej albo zamieszczonego na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej UKE formularza kontaktowego dedykowanego do składania wniosków. 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.

4. Spór cywilnoprawny pomiędzy Zleceniodawcą lub Odbiorcą przesyłki a DPD, dotyczący usług obejmujących przesyłki kurierskie, może być także zakończony w postępowaniu przed statym 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).

# Regulamin Świadczenia Usług W Obrocie Krajowym DPD Polska sp. z o.o.



## §23.

Niniejszy Regulamin świadczenia usług znajduje się w Centrali i we wszystkich placówkach zamiejscowych DPD oraz jest opublikowany na stronie internetowej: [www.dpd.com.pl](http://www.dpd.com.pl). Szczegółowe Warunki Świadczenia Usług opublikowane są na stronie internetowej [www.dpd.com.pl](http://www.dpd.com.pl)

Zleceniodawca i Nadawca są zobowiązani do zapoznania się z Regulaminem przed przekazaniem przesyłki DPD.

## § 24.

Niniejszy Regulamin nie dotyczy konsumentów w zakresie, w jakim mógłby naruszać lub ograniczać ich prawa i ochronę konsumencką - ukształtowane powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym stanowić niedozwolone klauzule umowne.

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 maja 2017 r.