

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



## § 1.

1. Niniejszy regulamin („Regulamin”) świadczenia usług w obrocie międzynarodowym 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) zwanymi dalej **Zleceniodawcą** oraz **Odbiorcami** przesyłek w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek w obrocie międzynarodowym (usługi spedycyjne).

2. **DPD** świadczy usługi spedycyjne w obrocie międzynarodowym w zakresie zgodnym z Umową, niniejszym Regulaminem, Szczegółowymi Warunkami Świadczenia Usług oraz aktualnie obowiązującymi cennikami, dostępnymi na stronie [www.dpd.com.pl](http://www.dpd.com.pl).

## § 2.

1. Zakres usług spedycyjnych, świadczonych przez **DPD** na rzecz **Zleceniodawcy**, ustalany jest dla każdej przesyłki w sporządzonym liście spedycyjnym, przy czym może on obejmować następujące czynności:

- organizacja procesu wysyłania, odbioru i doręczania przesyłek;
- poradnictwo w przedmiocie warunków przewozu, wyboru trasy i środka transportu oraz w zakresie cen;
- przygotowanie przesyłki do przewozu (opakowanie, ważenie, liczenie, znakowanie);
- dostawę przesyłki do miejsca przekazania na główny środek transportu;
- sporządzenie dokumentów przewozowych;
- zawarcie z przewoźnikiem umowy przewozu;
- ubezpieczenie przesyłki na okres przewozu;
- odbiór przesyłki w miejscu przeznaczenia;
- składowanie przesyłek;
- podjęcie należności za dostarczony towar;
- przeprowadzenie rozliczenia z przewoźnikiem za wykonaną usługę;
- podejmowanie czynności w celu uzyskania zwrotu nienależnie pobranych sum z tytułu przewoźnego i innych nieustannie pobranych kwot, związanych z wykonywaniem przewozu;
- podejmowanie odpowiednich czynności dla zabezpieczenia praw **Zleceniodawcy** w stosunku do przewoźnika i innych spedytorów w przypadku powstania szkody w trakcie przewozu;
- zawiadomienie **Zleceniodawcy** o przewidywanych lub zaistniałych już przeszkodach w przewozie.

2. **DPD** może powierzyć wykonywanie czynności zleconych przez **Zleceniodawcę** osobom trzecim.

3. **DPD** świadczy określone powyżej usługi spedycji we własnym imieniu, lecz na rachunek **Zleceniodawcy**. W szczególności **DPD**, działając jako zastępca pośredni, będzie zawierał umowy z przewoźnikami dokonującymi przewozu przesyłki powierzonej do obsługi spedycyjnej.

4. 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 określonego poprzez wskazanie adresu oraz nazwy adresata, na podstawie jednego listu spedycyjnego lub innego równoważnego dokumentu.

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

6. 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.

7. **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 § 15 ust. 2 Regulaminu.

## § 3.

1. Dowodem zawarcia umowy o świadczenie usług jest list spedycyjny lub inny równoważny dokument, w szczególności protokół przekazania podpisany przez **Nadawcę** i **DPD**, wraz z etykietą, nie wymagającą podpisów **Nadawcy** i **DPD**, umieszczoną na przesyłce, sporządzone zgodnie z zastosowanymi przez **DPD** standardami.

List spedycyjny lub inny równoważny dokument zawierać powinien co najmniej:

- oznaczenie **Nadawcy** poprzez wskazanie jego pełnej nazwy, siedziby, numeru REGON i numeru NIP;
- numer identyfikujący **Zleceniodawcę**;
- oznaczenie **Odbiorcy** przesyłki poprzez wskazanie jego pełnej nazwy i siedziby;
- oznaczenie przeznaczonych do przewozu rzeczy (rodzaj, ilość, waga itp.);
- miejsce odbioru przesyłki przez **DPD** od **Nadawcy**;
- miejsce dostarczenia przesyłki;
- udzielenie dodatkowych zleceń poprzez wskazanie czynności spedycyjnych, które zobowiązana będzie wykonać **DPD**.

2. **Zleceniodawca** lub **Nadawca** podpisując list spedycyjny lub inny równoważny dokument, potwierdza zgodność

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



deklarowanych danych ze stanem faktycznym, jak również znajomość niniejszego Regulaminu, Szczegółowych Warunków Świadczenia Usług oraz cenników, które z momentem podpisania listu spedycyjnego stają się dlań wiążące.

3. Kopię listu spedycyjnego lub innego równoważnego dokumentu zatrzymuje **Nadawca**.

## § 4.

1. Przesyłka, po podpisaniu listu spedycyjnego zostaje odebrana od **Nadawcy** i doręczona zgodnie z dyspozycjami zawartymi w liście spedycyjnym.

2. **DPD** zobowiązuje się wykonać powierzone usługi w taki sposób, aby przesyłka przyjęta do przewozu mogła być wydana jej **Odbiorcy** w dniu określonym zgodnie z cennikiem i Umową.

3. W przypadku, gdy wskazany **Odbiorca** odmówi przyjęcia przesyłki, jest ona zwracana **Nadawcy** na koszt **Zleceniodawcy**.

4. W przypadku, gdy wydanie przesyłki w terminie ustalonym zgodnie z cennikiem i Umową będzie niemożliwe z innych przyczyn niż wskazane powyżej w ust. 3, **DPD** niezwłocznie poinformuje **Zleceniodawcę** o takiej okoliczności, wyznaczając **Zleceniodawcy** termin do udzielenia dalszych zleceń oraz złożenia oświadczenia co do pokrycia kosztów związanych z wykonaniem takich zleceń. W przypadku, gdy w wyznaczonym terminie **Zleceniodawca** nie złoży stosownych oświadczeń, przesyłka zostanie zwrócona **Nadawcy** na koszt **Zleceniodawcy**.

5. **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.

## § 5.

Dopóki przesyłka znajduje się w posiadaniu **DPD** lub dopóki **DPD** może nią rozporządzać za pomocą dokumentów, **DPD** przysługuje prawo zastawu na niej, celem zabezpieczenia należności **DPD**, w szczególności należnego wynagrodzenia **DPD** oraz innych kosztów, opłat, wydatków poniesionych w związku z wykonywaniem usługi jak również wszelkich innych należności, wynikających z innych usług świadczonych przez **DPD** lub osoby trzecie na rzecz **Zleceniodawcy**.

## § 6.

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

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

- być zamknięte i zabezpieczone skutecznym środkiem, takim jak taśma samoprzylepna, plomby czy pieczęcie lakowe;
- być odpowiednio wytrzymałe i szczelne oraz w sposób adekwatny do zawartości zabezpieczać przesyłkę;

- uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów;

- być opisane, gdy wymagają tego właściwości lub zawartość paczki, poprzez oznakowanie, np.: „Ostrożnie! Szkło”, „Góra/Dół”, „Nie przewracać”, itp;

- uniemożliwiać uszkodzenie tej lub innych przewożonych przesyłek.

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

4. W przypadku, gdy **Zleceniodawca** lub **Nadawca** dostarczy do **DPD** przesyłkę nie opakowaną lub opakowaną niewłaściwie **DPD** będzie uprawnione do zapakowania przesyłki we właściwy sposób, na koszt **Zleceniodawcy**.

## § 7.

**Zleceniodawca** lub działający w jego imieniu **Nadawca** gwarantuje, iż zawartość każdej przesyłki jest prawidłowo zadeklarowana, opisana w liście spedycyjnym.

## § 8.

1. **DPD** odmawia przyjęcia do obsługi spedycyjnej albo może odstąpić od wykonania usługi po zawarciu umowy, jeżeli **Zleceniodawca** lub **Nadawca** naruszy niniejszy Regulamin, w szczególności:

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

- przesyłka zawiera narkotyki lub leki i środki psychotropowe, za wyjątkiem przedmiotów wysyłanych w celach naukowych lub medycznych przez ustawowo do tego upoważnione instytucje;

- 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;

- przesyłka zawiera żywe rośliny i zwierzęta;

- przesyłka zawiera zwłoki, szczątki ludzkie lub zwierzęce;

- przesyłka ma na opakowaniu lub w widocznej części

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



zawartości napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo;

- przesyłka, ze względu na swoje właściwości, uniemożliwia wykonanie usługi spedycyjnej i dokonanie przewozu przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych;
- 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;
- przesyłka jest w opakowaniu, mogącym zabrudzić lub w inny sposób nuszyc pozostałe przesyłki;
- przewóz przesyłki jest zakazany z mocy ogólnych przepisów prawa; przepisy prawa przewidują ograniczenia w przewozie danych rzeczy lub ustanawiają szczególne warunki przewozu;
- przesyłka zawiera rzeczy wymienione na stronie [www.dpd.com.pl](http://www.dpd.com.pl);
- przesyłka zaklasyfikowana jest jako materiał lub towar niebezpieczny, artykuł, którego transport jest niedozwolony lub ograniczony przez IATA, ICAO lub organy administracji publicznej;
- przesyłka nie ma sporządzonej deklaracji celnej, o ile jest ona wymagana przez przepisy celne;
- przesyłka nie posiada wymaganej prawem dokumentacji;
- przesyłka zawiera rzeczy wyłączone z przewozu zgodnie z „Wykazem towarów zabronionych lub objętych ograniczeniami i restrykcjami w transporcie międzynarodowym DPD”, zamieszczonym na stronie internetowej [www.dpd.com.pl](http://www.dpd.com.pl).

2. Zawartość przesyłek wymieniona w ust. 1 powyżej stanowią rzeczy wyłączone z przewozu.

3. **Zleceniodawca** lub działający w jego imieniu **Nadawca** zobowiązuje się do wydania **DPD** wszelkich dokumentów wymaganych przez odpowiednie przepisy do dokonania przewozu przesyłki.

4. W przypadku stwierdzenia, po przyjęciu przesyłki celem wykonania usługi, naruszenia przez **Zleceniodawcę** lub **Nadawcę** powyższych postanowień ust. 1, zapłaci on karę pieniężną w wysokości pięciokrotnej kwoty należnej **DPD** z tytułu opłaty pobieranej za usługę.

**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 spedycji przez **DPD**, odpowiedzialność **DPD** z tytułu ich przewozu jest wyłączona.

5. Zapłata kary, o której mowa w ust. 4, nie pozbawia **DPD** prawa dochodzenia odszkodowania przewyższającego jej wysokość na zasadach ogólnych.

## § 9.

1. Przed przyjęciem przesyłki do obsługi spedycyjnej **DPD** może żądać od **Nadawcy** jej otwarcia w celu sprawdzenia, czy przesyłka odpowiada oświadczeniom zawartym w liście spedycyjnym, 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 podejrzenia, po przyjęciu przesyłki do obsługi spedycyjnej, że przesyłka podlega wyłączeniu z usług lub nie spełnia innych wymogów określonych niniejszym Regulaminie, **DPD** przysługuje uprawnienie do weryfikacji przesyłki i jej zawartości po uprzednim uzyskaniu na to zgody **Zleceniodawcy** w dowolnej formie (forma pisemna, mail, fax, itp.). W przypadku odmowy udzielenia zgody przez **Zleceniodawcę** lub braku reakcji z jego strony **DPD** przysługuje uprawnienie do odmowy wykonania usługi. Niezależnie od tego, **DPD** może zabezpieczyć przesyłkę na własny koszt w sposób zapewniający bezpieczeństwo obrotu usług.

## § 10.

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

## § 11.

**Nadawca** ma obowiązek zamieścić na liście spedycyjnym adres, który musi być czytelny, bez śladów wycierania lub skreśleń, a w szczególności musi posiadać kod pocztowy. **DPD** może zwolnić **Nadawcę** z powyższego obowiązku na podstawie wyraźnego pisemnego oświadczenia.

## § 12.

Przyjęcie przez **DPD** przesyłki do obsługi nie uzasadnia domniemania, iż jej opakowanie i zawartość odpowiadały postanowieniom zawartym w niniejszym Regulaminie.

## § 13.

**DPD** ma ponadto prawo odmówić wykonania usługi w przypadku:

- a) niemożności jej wykonania z uwagi na działanie siły wyższej bądź klęski żywiołowej;
- b) gdy **Zleceniodawca** nie dostarczył **DPD** dokumentów, o których mowa w § 8 ust. 2 pomimo, że z przepisów prawa mających zastosowanie do usług spedycji i przewozu wynikał obowiązek ich dostarczenia;
- c) gdy istnieje uzasadnione podejrzenie, iż deklaracja zawartości, wartości, wymiarów/lub wagi nie zgadza się ze stanem faktycznym;
- d) niewłaściwego zabezpieczenia przesyłki przez **Nadawcę**.

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



## § 14.

1. Opłata za usługę oraz inne czynności związane z jej wykonaniem ustalana jest według aktualnie obowiązujących cenników DPD i płatna jest gotówką w momencie nadania przesyłki, chyba, że obowiązują inne, potwierdzone pisemnie, ustalenia stron w tym zakresie.

2. W przypadku przeniesienia przez Zleceniodawcę obowiązku zapłaty opłaty za usługę spedycyjną oraz inne usługi związane z ich obsługą na adresata, Zleceniodawca zobowiązuje się, w przypadku odmowy zapłaty przez adresata, do uregulowania wszelkich opłat z tym związanych.

3. Każdy Zleceniodawca ma prawo żądać informacji na temat aktualnego cennika lub wyceny usługi spedycyjnej.

4. Niezależnie od zapłaty wynagrodzenia, ustalonego zgodnie z obowiązującym cennikiem, Zleceniodawca zobowiązuje się zwrócić DPD wszystkie wydatki, które DPD lub podwykonawca DPD musiało ponieść w celu należytego wykonania zlecenia, w tym ewentualne sankcje poniesione przez DPD na skutek świadczenia usługi spedycyjnej rzeczy nadanych niezgodnie z deklaracją zawartości przesyłki, a których przewóz jest wyłączony lub ograniczony przepisami prawa.

## § 15.

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

Wyciąg z tej umowy znajduje się w „Centrali” DPD w Warszawie (02-274 Warszawa, ul. Mineralna 15) oraz na stronie internetowej [www.dpd.com.pl](http://www.dpd.com.pl), a na żądanie Zleceniodawcy kopie wyciągu z umowy są udostępniane do wglądu we wszystkich oddziałach DPD. Zleceniodawca, zlecając usługę DPD, stwierdza tym samym, iż zapoznał się z warunkami umowy ubezpieczeniowej i akceptuje je, jako obowiązujące dla świadczonych usług.

2. W przypadku, gdy przedmiotem usługi są przesyłki szczególnie wartościowe, Zleceniodawca lub działający w jego imieniu Nadawca zobowiązany jest do zadeklarowania w liście spedycyjnym 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. Zleceniodawca zobowiązany jest do dokonania opłaty z tytułu dodatkowej ochrony przesyłek szczególnie wartościowych („dodatkowa ochrona”) na rzecz DPD na podstawie otrzymanej faktury.

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

4. Jeżeli Zleceniodawca nie ubezpieczy przesyłki, odpowiedzialność DPD jest ograniczona wyłącznie do

odpowiedzialności za zawinione zagubienie, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odpowiedzialność ta ograniczona jest do rzeczywistej wartości. DPD nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, polegającej na utracie korzyści, zysków lub dochodów, zarówno w stosunku do Zleceniodawcy jak i osób trzecich.

5. Postanowienia ust. 2, 3 i 4 mają zastosowanie, chyba że Umowa zawarta pomiędzy DPD a Zleceniodawcą stanowi inaczej.

## § 16.

1. DPD nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, 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 wysłaniu;

d) waga przesyłki nie zgadza się z wagą deklarowaną;

e) zaistnieją przypadki wskazane w § 8 ust. 1. niniejszego Regulaminu;

f) zaistnieje siła wyższa, przez którą rozumie się wydarzenia, które w chwili zawarcia Umowy nie mogły być przez strony przewidziane i zostały spowodowane przez okoliczności od nich niezależne (w szczególności niskie temperatury, mgła, duże opady śniegu, deszcz nawalny, gradobicie, tornada, gołoledź, powodzie, trzęsienia ziemi lub inne naturalne klęski żywiołowe, pożary, akty administracyjne uniemożliwiające lub ograniczające świadczenie usług, zamieszki, strajki i protesty, działania wojenne);

g) szkoda jest spowodowana niewłaściwym opakowaniem przesyłki.

2. Usługa 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 nadawcy w terminie 30 dni od upływu przewidzianego terminu wykonania usługi.

## § 17.

1. W przypadku opóźnienia w doręczeniu przesyłki, Odbiorca musi zaznaczyć ten fakt na liście spedycyjnym lub innym równoważnym dokumencie 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.



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



2. Przesyłkę, która nie nadeszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w liście spedycyjnym 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.

## § 18.

1. Wszelkie reklamacje związane z wykonaniem usługi spedycyjnej przyjmuje Centrala **DPD**.

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);

c) **Odbiorca**, któremu przysługuje prawo rozporządzania przesyłką i będący jednocześnie konsumentem;

zwani dalej **Reklamującym**.

3. Wszelkie reklamacje dotyczące stwierdzonego ubytku lub uszkodzenia, jak również związane z opóźnieniem w doręczeniu przesyłki, winny być zgłoszone pisemnie w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia odbioru przesyłki, a w przypadku niewykonania usługi licząc od dnia, o którym mowa w § 17 ust. 2. W terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania przez **DPD Reklamujący** zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dokumenty niezbędne do rozpatrzenia jego reklamacji.

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** z zachowaniem warunków, o których mowa w ust. 2 powyżej.

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

6. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:

a) nazwę albo imię i nazwisko oraz adres **Reklamującego**;

b) tytuł reklamacji;

c) kwotę roszczenia i dokumenty uzasadniające dochodzenie roszczenia w zgłoszonej wysokości;

d) kopię listu spedycyjnego;

e) dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności na rzecz **DPD**;

f) wykaz załączonych dokumentów;

g) kopię protokołu sporządzonego na wniosek i w obecności **Nadawcy** lub **Odbiorcy** przez przedstawiciela **DPD**, w przypadku reklamacji z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki;

h) podpis **Reklamującego**;

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

7. Po rozpatrzeniu reklamacji Centrala powiadamia na piśmie **Reklamującego**, w terminie 30 dni od otrzymania pełnej dokumentacji reklamacji, 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 i sposób jej przekazania;

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

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

## § 19.

**DPD** jest odpowiedzialne za przewoźników i dalszych spedytorów, którymi postępuje się przy wykonaniu zleconych usług, chyba że nie ponosi winy w wyborze zgodnie z art. 799 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 18 maja 1964 r., Nr 16, Poz. 93 ze zm.).

## § 20.

W przypadku, gdy zgodnie z postanowieniami § 19 niniejszego Regulaminu odpowiedzialność za ubytek, utratę, uszkodzenie lub inną szkodę w związku z wykonaniem usługi ponosi przewoźnik lub dalszy spedytor, **DPD** niezwłocznie dokona przelewu (cesji) przystępujących mu wobec tych osób uprawnień i roszczeń na **Zleceniodawcę**.

## § 21.

Niniejszy Regulamin znajduje się w Centrali i we wszystkich oddziałach **DPD** oraz jest opublikowany 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**.

## § 22.

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

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2016 r.