

# 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.

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;

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



c) uniemożliwić 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) uniemożliwić 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 jakiejkolwiek postaci lub formie, waluty, zbywalne papiery wartościowe, znaki legitymacyjne, certyfikaty i jakiekolwiek 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.

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:

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

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

c) gdy istnieje uzasadnione podejrzenie, iż deklaracja

# Regulamin Świadczenia Usług W Obrocie Krajowym

## DPD Polska sp. z o.o.



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 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**, **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 odpowiadała 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.

### §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 zawnioną 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:

# Regulamin Świadczenia Usług W Obrocie Krajowym

## DPD Polska sp. z o.o.



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** 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, 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** wierzycelności dotyczących przesyłek kurierskich, zabezpieczonych zastawem, **DPD** otwiera komisyjnie przesyłkę i przystępuje do sprzedaży jej zawartości.

1) **niewzłocznie** - 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 okoliczności od nich niezależne (w szczególności niskie temperatury, mgła, duże opady śniegu, deszcz nawalny, gradobicie, tornada, goleńdz, powodzie, 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 nienależyte 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.

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



## § 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 roku od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające ich złożenie, a w przypadku niewykonania usługi licząc od dnia, o którym mowa w § 20 ust. 2, z zastrzeżeniem, iż w przypadku, o którym mowa w art. 77 ust. 2 ustawy Prawo przewozowe (tj. w przypadku zwłoki w przewozie, która nie spowodowała ubytku lub uszkodzenia przesyłki) - nie później niż w terminie dwóch miesięcy od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające ich złożenie.

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 oraz usługi przewozowej reklamacja może być wniesiona poprzez formularz elektroniczny dostępny na stronie [www.dpd.com.pl](http://www.dpd.com.pl).

W przypadku pocztowej usługi kurierskiej reklamacja może być także wniesiona w formie ustnej do protokołu w Centrali **DPD**.

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;

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;

k) adres mailowy Reklamującego, w przypadku złożenia reklamacji za pośrednictwem formularza elektronicznego dostępnego na stronie [www.dpd.com.pl](http://www.dpd.com.pl). Dla uniknięcia wątpliwości uznaje się, że podanie adresu mailowego Reklamującego jest równoznaczne z wyrażeniem przez niego zgody na prowadzenie korespondencji z **DPD** z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, w szczególności odpowiedzi na reklamację oraz wezwania, o którym mowa w ust. 4.

7.1 Dokumentacja, o której mowa w ust. 7 lit. c), d), e), f), h), j) może być złożona w formie kopii, z zastrzeżeniem, że w uzasadnionych przypadkach **DPD** jest uprawniona do żądania złożenia przez Reklamującego dokumentacji w oryginale lub poświadczonych kopiach.

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



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

a) z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki kurierskiej nie będącej paczką zawierającej 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 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej w przypadku określonym j w ust.7 lit. k) 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).

## § 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 konsumentką - ukształtowane powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym stanowić niedozwolone klauzule umowne.

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 23 marca 2018 r.