

§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 posługuje 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 przewoźcu.

§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 osobą 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:

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

dotychczasowych 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 wysłaniu;

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

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 w 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, nieściłą 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 nienależyte 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.

Regulamin Świadczenia Usług w Obrocie Krajowym DPD Strefa Paczki Sp. z o.o.



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 postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się, o ile nie pozostają one w sprzeczności z Prawem pocztowym.

2. Podmiotami uprawnionymi do zgłoszenia reklamacji są:

- Zleceniodawca;
- Odbiorca w przypadku, gdy Zleceniodawca zrzeknie się na jego rzecz swego prawa do dochodzenia roszczeń; z zastrzeżeniem lit. c) i d);
- Odbiorca, któremu przysługuje prawo rozporządzania przesyłką i będący jednocześnie konsumentem;
- 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:

- w odniesieniu do pocztowej usługi kurierskiej - nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania pocztowej przesyłki kurierskiej;
- 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 pkt 2, 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 SP.

W przypadku pocztowej usługi kurierskiej oraz usługi przewozowej reklamacja może być wniesiona poprzez formularz elektroniczny

dostępny na stronie www.dpdpickup.pl W przypadku pocztowej usługi kurierskiej reklamacja może być także wniesiona w formie ustnej do protokołu w Centrali 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:

- nazwę albo imię i nazwisko oraz adres Reklamującego;
- tytuł reklamacji;
- 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;
- potwierdzenie nadania przesyłki (list przewozowy);
- udokumentowaną kwotę roszczenia, dane rachunku bankowego, na który ma zostać przekazana kwota odszkodowania;
- dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności;
- wykaz załączonych dokumentów;
- 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;
- podpis Reklamującego;
- dokument wykazujący umocowanie w przypadku złożenia reklamacji przez pełnomocnika Reklamującego;
- adres mailowy Reklamującego, w przypadku złożenia reklamacji za pośrednictwem formularza elektronicznego dostępnego na stronie www.dpdpickup.pl. Dla uniknięcia wątpliwości uznaje się, że podanie adresu mailowego Reklamującego jest równoznaczne z wyrażeniem przez niego zgody na prowadzenie korespondencji z DPD SP z wykorzystaniem środków komunikacji

Regulamin Świadczenia Usług w Obrocie Krajowym DPD Strefa Paczki Sp. z o.o.



elektronicznej, w szczególności odpowiedzi na reklamację oraz wezwania, o którym mowa w punkcie 3.

6.1 Dokumentacja, o której mowa w pkt 6 lit. c), d), e), f), j) może być złożona w formie kopii z zastrzeżeniem, że w uzasadnionych przypadkach DPD SP jest uprawniona do żądania złożenia przez Reklamującego dokumentacji w oryginale lub poświadczonych kopiach.

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 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej w przypadku określonym w pkt 6 lit. k) 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 mógłby 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 23 marca 2018 r.