

§1.

1. Niniejszy Regulamin („Regulamin”) świadczenia usług w obrocie międzynarodowym określa zasady współpracy pomiędzy DPD Strefa Paczki Sp. z o.o., osobami, którymi DPD Strefa Paczki Sp. z o.o. postępuje się przy wykonywaniu usługi i jej agentami, zwanymi dalej **DPD SP**, a jej Klientami, zwanymi dalej **Zleceniodawcą**, oraz **Odbiorcami** przesyłek w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek w obrocie międzynarodowym (usługi spedycyjne lub usługi).

2. **DPD SP** świadczy usługi spedycyjne w obrocie międzynarodowym w zakresie zgodnym z niniejszym Regulaminem oraz aktualnie obowiązującymi Cennikami, dostępnymi na stronie www.dpdpickup.pl. Regulamin i Cenniki znajdują się w punktach **DPD SP** oraz są opublikowane na stronie internetowej pod adresem: www.dpdpickup.pl. Zleceniodawca oświadcza, iż Regulamin oraz Cenniki zostały mu udostępnione i że zapoznał się z nimi przed przekazaniem przesyłki DPD SP do przewoźnika.

§ 2.

1. Zakres usług spedycyjnych świadczonych przez **DPD SP** 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;
- dostawę przesyłki do miejsca przekazania na główny środek transportu;
- sporządzenie dokumentów przewozowych;
- zawarcie z przewoźnikiem umowy przewozu;
- ubezpieczenie przesyłki na okres przewozu;
- odbiór przesyłki;
- 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 SP** może powierzyć wykonywanie czynności zleconych przez Zleceniodawcę osobom trzecim.

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

4. Termin: „umowa” oznacza umowę spedycji, której dowód zawarcia stanowi list spedycyjny.

5. Termin: „przesyłka” oznacza jedną lub więcej paczek, nadanych w tym samym czasie z jednego miejsca do jednego adresata określonego poprzez wskazanie adresu oraz imienia i nazwiska/nazwy adresata, na podstawie jednego listu spedycyjnego.

6. Termin: „paczka” oznacza rzecz lub rzeczy, 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 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 § 15 pkt 2 Regulaminu.

§ 3.

1. O ile strony nie postanowiły inaczej, dowodem zawarcia umowy o świadczenie usług jest list spedycyjny lub inny równoważny dokument, również generowany w formie elektronicznej, w szczególności protokół przekazania podpisany przez Nadawcę i **DPD SP**, wraz z etykietą nie wymagającą podpisów Nadawcy i **DPD SP**, umieszczoną na Przesyłce, sporządzone zgodnie ze stosowanymi przez **DPD SP** standardami (zwany w niniejszym Regulaminie „listem spedycyjnym”). Chwilą zawarcia umowy o świadczenie usług jest potwierdzenie przez **DPD SP** przyjęcia przesyłki. List spedycyjny zawierać powinien co najmniej:

- oznaczenie **Nadawcy** poprzez wskazanie jego imienia i nazwiska oraz adresu/pełnej nazwy, siedziby;
- oznaczenie odbiorcy przesyłki poprzez wskazanie jego imienia i nazwiska/pełnej nazwy oraz pełnego adresu **Odbiorcy** lub punktu **DPD SP**;
- oznaczenie przeznaczonych do przewozu rzeczy (rodzaj, ilość, waga itp.);
- miejsce dostarczenia przesyłki;
- udzielenie dodatkowych zleceń poprzez wskazanie czynności spedycyjnych, które zobowiązana będzie wykonać **DPD SP**.

2. **Zleceniodawca** lub **Nadawca** akceptując list spedycyjny, potwierdza wybór usługi, zgodność deklarowanych danych ze stanem faktycznym jak również znajomość niniejszego

Regulaminu i Cenników, które z momentem wygenerowania listu spedycyjnego **DPD SP** stają się dlań wiążące.

3. **Nadawca** otrzymuje potwierdzenie nadania przesyłki.

§ 4.

1. Przesyłka, po zawarciu umowy zostaje odebrana z rąk **Nadawcy** i doręczana zgodnie z dyspozycjami zawartymi w liście spedycyjnym.

2. **DPD SP** zobowiązuje się wykonać powierzone usługi w taki sposób, aby przesyłka przyjęta w celu realizacji usługi mogła być wydana jej **Odbiorcy** w terminie określonym w Cenniku.

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

4. W przypadku, gdy wydanie przesyłki w terminie ustalonym w Cenniku będzie niemożliwe z innych przyczyn niż wskazane powyżej w pkt 3, **DPD SP** 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 na koszt **Zleceniodawcy**.

5. **DPD SP** 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.

§ 5.

Z zastrzeżeniem zdania drugiego niniejszego paragrafu, dopóki przesyłka znajduje się w posiadaniu **DPD SP** lub dopóki **DPD SP** może nią rozporządzać za pomocą dokumentów, **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 jak również wszelkich innych należności wynikających z innych usług świadczonych przez **DPD SP** lub osoby trzecie na rzecz **Zleceniodawcy**. W odniesieniu do konsumentów **DPD SP** realizuje prawo zastawu na zasadach określonych powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 6.

1. **Nadawca** jest zobowiązany wydać przesyłkę **DPD SP** 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 SP**. Opakowanie powinno między innymi:

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

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

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

§ 7.

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

§ 8.

1. **DPD SP** odmawia przyjęcia do obsługi spedycyjnej albo może odstąpić od wykonania usługi po zawarciu umowy, jeżeli **Zleceniodawca** lub **Nadawca**, niebędący **Zleceniodawcą** 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 cuchnące, broń i amunicję;
- 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;
- przesyłka zawiera żywe rośliny i zwierzęta;
- przesyłka zawiera zwłoki, szczątki ludzkie lub zwierzęce;
- przesyłka zawiera tytoń, wyroby alkoholowe lub żywność;
- przesyłka ma na opakowaniu lub w widocznej części 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, zabytki, antyki, kamienie i metale szlachetne w jakiegokolwiek postaci lub formie, waluty, zbywalne papiery wartościowe, znaki legitymacyjne, certyfikaty i jakiegokolwiek inne walory zbywalne, bony towarowe, karty płatnicze, karty kredytowe;

- przesyłka zawiera dokumenty przetargowe;

- przesyłka jest w opakowaniu mogącym zabrudzić lub w inny sposób uszkodzić pozostałe przesyłki;

- przewóz przesyłki jest zakazany z mocy ogólnych przepisów prawa obowiązujących w Polsce i w krajach, na terenie których usługa jest świadczona, ww. przepisy prawa przewidują ograniczenia w przewozie danych rzeczy lub ustanawiają szczególne warunki przewozu;

- 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 SP“ zamieszczonym na stronie internetowej www.dpdpickup.pl.

2. Zawartość przesyłek wymieniona w punkcie 1 powyżej stanowią rzeczy wyłączone ze świadczenia usług.

3. **Zleceniodawca** lub działający w jego imieniu **Nadawca**, nie będący **Zleceniodawcą** zobowiązuje się do wydania **DPD SP** wszelkich dokumentów wymaganych przez odpowiednie przepisy do wykonania usługi.

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

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

§ 9.

1. Przed przyjęciem przesyłki do obsługi spedycyjnej **DPD SP** 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 w niniejszym Regulaminie lub Cennikach, **DPD SP** 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 SP** przysługuje uprawnienie do odmowy wykonania usługi. Niezależnie od tego, **DPD SP** może zabezpieczyć przesyłkę na własny koszt w sposób zapewniający bezpieczeństwo obrotu usług.

§ 10.

Zleceniodawca przyjmuje do wiadomości, iż **DPD SP** w okolicznościach uzasadniających domniemanie działania wbrew niniejszemu Regulaminowi, Cennikom lub też aktu niezgodnego z obowiązującym 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 SP** może zwolnić **Nadawcę** z powyższego obowiązku na podstawie wyraźnego pisemnego oświadczenia.

§ 12.

Przyjęcie przez **DPD SP** przesyłki do obsługi nie uzasadnia domniemania, iż przesyłka odpowiada wymogom określonym w niniejszym Regulaminie i Cenniku.

§ 13.

DPD SP ma ponadto prawo odmówić wykonania usługi w przypadku:

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

b) gdy **Zleceniodawca** lub działający w jego imieniu **Nadawca**, niebędący **Zleceniodawcą** nie dostarczył **DPD SP**, dokumentów, o których mowa w § 8 pkt 3 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 i/lub wagi nie zgadza się ze stanem faktycznym;

d) niewłaściwego zabezpieczenia przesyłki przez **Zleceniodawcę** lub **Nadawcę**, niebędącego **Zleceniodawcą**.

§ 14.

1. Opłata za usługę oraz inne czynności związane z jej wykonaniem ustalana jest według aktualnie obowiązujących Cenników **DPD SP** i płatna jest nie później niż w momencie nadania przesyłki.

2. W przypadku przeniesienia przez **Zleceniodawcę** obowiązku zapłacenia 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 aktualnych Cenników lub wyceny usługi spedycyjnej.

4. Niezależnie od zapłaty wynagrodzenia ustalonego zgodnie z obowiązującymi Cennikami **Zleceniodawca** zobowiązuje się zwrócić **DPD SP** wszystkie wydatki, które **DPD SP** musiała ponieść w celu należytego wykonania zlecenia, w tym ewentualne sankcje poniesione przez **DPD SP** na skutek wykonywania usług w zakresie rzeczy nadanych niezgodnie z deklaracją zawartości przesyłki, a których realizacja jest wyłączona lub ograniczona przepisami prawa.

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

§ 15.

1. Każda przesyłka jest ubezpieczona w czasie realizacji usługi na warunkach określonych w Cennikach **DPD SP**, niniejszym Regulaminie oraz w umowie zawartej pomiędzy **DPD SP**, a ubezpieczycielem.

Umowa ubezpieczenia znajduje się w „Centrali” **DPD SP** w Warszawie (02-274 Warszawa, ul. Mineralna 15), a wyciąg z niej dostępny jest również na stronie internetowej www.dpdpickup.pl; na żądanie **Zleceniodawcy** wyciągi z umowy są udostępniane do wglądu we wszystkich punktach **DPD SP**. **Zleceniodawca**, zlecając usługę **DPD SP**, 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** zobowiązany jest do zadeklarowania na liście spedycyjnym 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 spedycyjnym. Przesyłka taka jest objęta ochroną ubezpieczeniową od momentu zadeklarowania wartości przesyłki na liście spedycyjnym pod warunkiem uiszczenia opłaty z tytułu dodatkowej ochrony przez **Zleceniodawcę**.

3. **DPD SP**, z zastrzeżeniem postanowień § 19 Regulaminu, ponosi odpowiedzialność jedynie za zwinioną przez siebie utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odpowiedzialność ta ograniczona jest do wartości deklarowanej przesyłki, nie większej niż wartości rzeczywista. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, odpowiedzialność **DPD SP** z tytułu nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi polegającej na opóźnieniu w doręczeniu przesyłki, utracie korzyści, zysków lub dochodów, zarówno w stosunku do **Zleceniodawcy** jak i osób trzecich, ograniczona jest do podwójnej wysokości opłaty za usługę. Ograniczenie odpowiedzialności przewidziane w zdaniu poprzedzającym nie ma zastosowania jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy nastąpiło z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa **DPD SP**.

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

a) za szkody wynikające z opóźnienia w doręczeniu przesyłki lub polegające, na utracie korzyści, zysków lub dochodów, szkody pośrednie oraz szkody związane z niepodjęciem przesyłki – jest wyłączona,

b) z innych tytułów niż wymienione w pkt 3 oraz 4 lit. a) – ograniczona jest do podwójnej kwoty opłaty za usługę.

§ 16.

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

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

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

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

d) waga przesyłki nie zgadza się z wagą deklarowaną;

e) zaistnieją przypadki wskazane w § 8 pkt 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, powódzie, 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 SP**, w trakcie świadczenia usługi;
- b) przesyłka nie zostanie doręczona **Odbiorcy** 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 w obecności przedstawiciela **DPD SP**. Wymagane jest podanie daty i godziny doręczenia oraz przyczyny opóźnienia doręczenia przesyłki (podana przez przedstawiciela **DPD SP**). 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 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 SP** nie później niż w terminie 7 dni od przyjęcia przesyłki.

§ 18.

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

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.

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

5. Reklamacje zgłoszone po terminie, reklamacje nieściśle 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;
- d) dokumenty uzasadniające dochodzenie roszczenia w zgłoszonej wysokości;
- e) kopię listu spedycyjnego;
- f) dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności na rzecz **DPD SP**;
- g) wykaz załączonych dokumentów;
- h) kopie protokołu sporządzonego na wniosek i w obecności **Odbiorcy** przez przedstawiciela **DPD SP** lub inny podmiot dokonujący doręczenia, w przypadku reklamacji z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki;
- i) podpis **Reklamującego**;
- j) dokument wykazujący umocowanie w przypadku złożenia reklamacji przez pełnomocnika **Reklamującego**.

7. Po rozpatrzeniu reklamacji Centrala **DPD SP** lub Ubezpieczyciel w imieniu **DPD SP** powia damia 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 SP**.

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

§ 19.

DPD SP jest odpowiedzialna za przewoźników i dalszych spedytorów, którymi postuguje się przy wykonaniu zleconych usług, chyba że nie ponosi winy w wyborze zgodnie

Regulamin Świadczenia Usług w Obrocie Międzynarodowym DPD Strefa Paczki sp. z o.o.



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.

Niniejszy Regulamin oraz Cenniki znajdują się w Centrali i we wszystkich punktach **DPD SP** oraz jest opublikowany na stronie internetowej: www.dpdpickup.pl. **Nadawca**, w tym

Zleceniodawca są zobowiązani do zapoznania się z Regulaminem i Cennikami przed przekazaniem przesyłki **DPD SP**.

§ 21.

Zleceniodawcy – konsumentowi przysługuje uprawnienie do odstąpienia od umowy, o ile została zawarta poza lokalem **DPD SP** lub na odległość, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, chyba, że została ona wcześniej wykonana.

§ 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. W szczególności konsumenta nie dotyczą postanowienia § 8 pkt 4, i 5, § 18 pkt 4, § 18 pkt 5, § 18 pkt 6 lit. d); § 18 pkt 6 lit. f), § 18 pkt 6 lit. h), § 18 pkt 8 i 9 niniejszego Regulaminu.

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 22 września 2016 r.