

WARUNKI WYKONYWANIA USŁUG W ZAKRESIE PRZESYŁANIA I DORĘCZANIA PRZESYŁEK

§1. Niniejsze Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek („Warunki”) określają zasady współpracy pomiędzy firmą DPD Polska Sp. z o.o., osobami, którymi firma się posługuje przy wykonywaniu usługi i jej agentami, zwanymi dalej **DPD**, a jej klientami, nie będących konsumentami w rozumieniu ustawy z dnia 16.02.2007 o ochronie konkurencji i Konsumentów (Dz.U.07.50.331) zwanymi dalej **Zleceniodawcą oraz Odbiorcami przesyłek**, w procesie przesyłania i doręczania przesyłek w obrocie krajowym i międzynarodowym.

§2.

1. **DPD** świadczy usługi przewozowe oraz usługi pocztowe („usługi”) z gwarancją czasu doręczenia na całym obszarze Rzeczypospolitej Polskiej i w obrocie międzynarodowym w zakresie zgodnym z aktualnie obowiązującym cennikiem.

2. Usługę pocztową stanowi zarobkowe przyjmowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek z korespondencją lub przesyłek o wadze poniżej 50 g. Do usług pocztowych, w zakresie nieuregulowanym niniejszymi Warunkami, mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe (tj. Dz. U. z 2008 r., Nr 189, poz. 1159).

3. Zleceniodawca deklaruje na liście przewozowym fakt nadania przesyłki z korespondencją poprzez zakreślenie rubryki DOX znajdującej się na liście przewozowym lub na innym równoważnym dokumencie przewozowym.

§3. Dowodem zawarcia umowy o świadczenie usług jest aktualnie stosowany list przewozowy **DPD**. **Zleceniodawca** podpisując list przewozowy, potwierdza zgodność deklarowanych danych ze stanem faktycznym, jak również znajomość niniejszych Warunków, które z momentem podpisania listu przewozowego **DPD** stają się dlań wiążące.

§4.

1. **Zleceniodawca** jest zobowiązany oddać 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, **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;
- 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. W opakowaniu przesyłki nie wolno stosować zabezpieczeń mogących uszkodzić tą i inne przewożone przesyłki.

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

§5.

1. **Zleceniodawca** gwarantuje, iż zawartość każdej przesyłki jest prawidłowo zadeklarowana, opisana w liście przewozowym i nadaje się do transportu.

2. W przypadku, gdy przedmiotem usługi są przesyłki szczególnie wartościowe, **Zleceniodawca** zobowiązany jest do zadeklarowania w liście przewozowym rzeczywistej ich wartości dla każdej sztuki oddzielnie lub dla jednej paczki, przy czym za przesyłkę szczególnie wartościową uważa się każdą rzecz o wartości jednostkowej przewyższającej 5000 złotych lub paczkę 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** nie zadeklaruje wartości przesyłki w sposób opisany powyżej należy rozumieć, iż rzeczywista i całkowita wartość takiej przesyłki w żadnym razie nie przekracza kwoty 5000 złotych.

§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 zwłoki, szczątki ludzkie lub zwierzęce;
- e) przesyłka ma na opakowaniu lub w widocznej części zawartości napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo;
- f) przesyłka, która ze względu na swoje właściwości uniemożliwia wykonanie usługi przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych;
- g) przesyłka zawiera dzieła sztuki, antyki, kamienie i metale szlachetne w jakiegokolwiek postaci lub formie, waluty, zbywalne papiery wartościowe, certyfikaty i jakiegokolwiek inne walory zbywalne;
- h) przesyłka, która z mocy ogólnych przepisów prawa nie może być przewożona;
- i) przesyłka zawiera rzeczy wymienione na stronie www.dpd.com.pl;
- j) przesyłka jest w opakowaniu mogącym zabrudzić lub w inny sposób uszkodzić pozostałe przesyłki;

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

2. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez **Zleceniodawcę** lub **Nadawcę** postanowień punktu 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 punkcie 1 i przyjęcia ich do przewozu przez **DPD**, odpowiedzialność **DPD** z tytułu ich przewozu jest wyłączona.

3. Zapłata kary, o której mowa w punkcie 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 **Zleceniodawcę**;
- c) gdy istnieje uzasadnione podejrzenie, iż deklaracja zawartości i/lub wagi nie zgadza się ze stanem faktycznym.

§8. **Zleceniodawca** przyjmuje do wiadomości, iż **DPD** w okolicznościach uzasadniających domniemanie działania wbrew niniejszym Warunkom wykonywania usług lub też aktu niezgodnego z obowiązującymi 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** może żądać od **Zleceniodawcy** jej otwarcia w celu sprawdzenia, czy przesyłka odpowiada oświadczeniom **Zleceniodawcy** zawartym w liście przewozowym, w szczególności czy zadeklarowana wartość odpowiada rzeczywistości i czy nadawana przesyłka nie podlega wyłączeniu z usług przewozowych 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**, 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. Przesyłkę nie spełniającą wymogów wymienionych w §4 można przyjąć do przewozu tylko pod warunkiem, że na opakowaniu przesyłki **Zleceniodawca** umieści oświadczenie, że:

- a) stan opakowania nadanej przez niego przesyłki nie spełnia wymogów stawianych przez **DPD**, określonych w §4 niniejszych Warunków; oraz
- b) przyjmuje 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. **Zleceniodawca** ma obowiązek zamieścić na przesyłce bądź jej opakowaniu podany na liście przewozowym adres, który musi być czytelny, bez śladów wycierania lub skreśleń, a w szczególności musi posiadać kod pocztowy. **DPD** może zwolnić **Zleceniodawcę** z powyższego obowiązku na podstawie wyraźnego pisemnego oświadczenia, w którym przyjmuje on odpowiedzialność 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 niniejszych Warunkach.

§13. Przyjęcie przesyłki od **Zleceniodawcy** odbywa się na podstawie prawidłowo wypełnionego firmowego listu przewozowego **DPD**, gdzie wyszczególnione są: nazwa firmy lub imię i nazwisko **Zleceniodawcy** i **Odbiorcy**, adres **Zleceniodawcy**, adres **Odbiorcy**, waga przesyłki, data i godzina nadania. Kopię listu przewozowego zatrzymuje **Zleceniodawca**.

§14.

1. Opłata za przesyłki oraz inne usługi związane z ich obsługą ustalana jest według aktualnie obowiązującego cennika **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. Według życzenia **Zleceniodawcy/Odbiorcy 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 cenniku **DPD**, niniejszych Warunkach oraz w umowie zawartej pomiędzy **DPD** a ubezpieczycielem. Umowa ta znajduje się w centrali **DPD** w Warszawie (02-274 Warszawa, ul. Mineralna 15 - Centrala); na żądanie **Zleceniodawcy** kopie umowy są udostępniane do wglądu we wszystkich oddziałach **DPD**.
2. **Zleceniodawca** podpisując list przewozowy stwierdza tym samym, iż zapoznał się z warunkami umowy ubezpieczeniowej i akceptuje je jako obowiązujące w świadczonej usłudze.
3. **DPD** ponosi odpowiedzialność jedynie za zawinioną przez siebie utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odpowiedzialność ta ograniczona jest do wartości deklarowanej nie większej niż wartości rzeczywiście. Do odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłek o szczególnej wartości, o których mowa powyżej w §5 ust. 2, mają zastosowanie przepisy art. 788 §3 Kodeksu cywilnego. 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.

§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 nadawcy lub adresata.

§17. W przypadku odmowy zaspokojenia przez **Odbiorcę** lub **Zleceniodawcę** wierzytelności zabezpieczonych zastawem, **DPD** otwiera komisyjnie przesyłkę i przystępuje do sprzedaży jej zawartości.

1. niezwłocznie – w przypadku rzeczy łatwo psujących się, lub ze względu na swe właściwości nie nadających się do dłuższego przechowywania;
2. w pozostałych przypadkach - po upływie 14 dni od dnia pisemnego zawiadomienia **Odbiorcy** lub **Zleceniodawcy** o zamierzonej sprzedaży zawartości przesyłki.

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

- a) przesyłka została źle zaadresowana (np. błąd w nazwisku, nazwie firmy, ulicy, numerze lub miejscowości odbiorcy);
- 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, m. in. trudne warunki pogodowe (niskie temperatury, mgła, duże opady śniegu, gołoledź itp.), strajki, powódzie, trzęsienie ziemi, pożary itp.

§19. Usługa uznana będzie za niewykonaną w przypadku gdy:

- a) zaistnieją przypadki wskazane w § 6 ust. 1;
- b) przesyłka zaginie z przyczyn leżących po stronie **DPD**, w trakcie świadczenia usługi;
- c) przesyłki nie można doręczyć **Odbiorcy** ani zwrócić **Zleceniodawcy** z powodu braku lub błędnego adresu Zleceniodawcy;
- d) przesyłka została nieopłacona lub opłacona w kwocie niższej niż należna, a **Zleceniodawca** lub **Odbiorca** odmówi uiszczenia opłaty lub różnicy w opłacie.

§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 udokumentowanej odmowy przyjęcia przesyłki przez **Odbiorcę** przesyłka jest zwracana do **Zleceniodawcy** na jego koszt.
2. Przesyłkę, która nie nadeszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w liście przewozowym w ciągu 30 dni od upływu przewidywanego terminu wykonania usługi, uważa się za utraconą.
3. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi wygasa wskutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń. Nie dotyczy to jednak roszczeń z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki zgłoszonych przez **Odbiorcę** do **DPD** nie później niż w terminie 7 dni od przyjęcia przesyłki.

§ 21.

1. Wszelkie reklamacje związane z: niewykonaniem usługi, opóźnieniem, zagubieniem, uszkodzeniem, ubytkiem przesyłki, przyjmuje Centrala **DPD**.
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 7 (siedmiu) dni od dnia odbioru przesyłki, a w przypadku niewykonania usługi licząc od dnia, o którym mowa w §20 ust. 2., **Reklamujący** zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dokumenty niezbędne do rozpatrzenia jego reklamacji w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania przez **DPD**.
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 punkcie 3 powyżej.
5. Reklamacje zgłoszone po terminie, o którym mowa w ustępie 3, 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) 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;
 - f) dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności;
 - g) wykaz załączonych dokumentów;
 - h) kopie protokołu sporządzonego na wniosek i w obecności **Zleceniodawcy** 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**.
7. Po rozpatrzeniu reklamacji Centrala lub Ubezpieczyciel w imieniu **DPD** w terminie 30 dni od otrzymania pełnej dokumentacji reklamacji, powiadamia **Reklamującego** pisemnie o uznaniu, częściowym uznaniu lub oddaleniu reklamacji. W każdym z powyższych przypadków powiadomienie 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**.
9. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez **DPD** lub Ubezpieczyciela w imieniu **DPD**, albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 3 miesięcy od dnia wniesienia kompletnej reklamacji.

§22.

1. Spór cywilnoprawny między **Zleceniodawcą**, **Odbiorcą** a **DPD** może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego.
2. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE w trybie określonym w art. 62a ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawa pocztowe (tj. Dz.U. z 2008 r., Nr 189, poz. 1159).
3. Spór cywilnoprawny pomiędzy **Zleceniodawcą** lub **Odbiorcą** przesyłki a **DPD** 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. Niniejsze Warunki świadczenia usług znajdują się w Centrali i we wszystkich oddziałach **DPD** oraz są opublikowane na stronie internetowej: www.dpd.com.pl. **Zleceniodawca** jest zobowiązany do zapoznania się z Warunkami przed przekazaniem przesyłki **DPD**.

§24. Niniejsze Warunki nie dotyczą konsumentów, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

Niniejsze Warunki świadczenia usług wchodzi w życie z dniem 1 czerwca 2009 r.