

Regulamin świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL Express (Poland) Sp. z o.o.

Paragraf 1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady wykonywania expressowych krajowych usług przewozowych i pocztowych świadczonych przez DHL Express (Poland) Sp. z o.o. (podstawa działalności: ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe – tekst jednolity Dz. U. z 2000 nr 50 poz. 601 z późn. zm., zwana dalej prawem przewozowym wraz z rozporządzeniem MTiB w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego z dn. 24 lutego 2006 r. Dz. U. z 2006 nr 38. 266 oraz ustawa z dnia 12 czerwca 2003 r. prawo pocztowe Dz. U. nr 130 poz. 1188 z późn. zm. zwana dalej prawem pocztowym).
2. Zasady wykonywania usług międzynarodowych przez DHL Express (Poland) Sp. z o.o. określa Regulamin Świadczenia Usług przez DHL Express w ramach Europlus.
3. Zasady wykonywania usług spedycyjnych przez DHL Express (Poland) Sp. z o.o. określają Ogólne Warunki Spedycyjne DHL Express (Poland) Sp. z o.o.

Paragraf 2

Dla potrzeb niniejszego Regulaminu definiuje się pojęcia:

Kurier – podwykonawca DHL Express przyjmujący przesyłkę do systemu DHL Express od Nadawcy oraz doręczający ją do Odbiorcy.

List Przewozowy – dokument stanowiący dowód zawarcia umowy o Usługę przewozową lub pocztową i doręczenia przesyłki.

Punkt Przyjęć – lokal, w którym osoba upoważniona przyjmuje przesyłkę od Nadawcy w celu wykonania usługi. Zadania i funkcje kuriera stosuje się odpowiednio do punktu przyjęć.

Nadawca – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która przekazuje przesyłkę Kurierowi w celu wykonania usługi.

Odbiorca – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która przyjmuje przesyłkę doręczoną przez Kuriera DHL Express w ramach realizowanej usługi.

DHL Express – spółka DHL Express (Poland) Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS nr 47237, kapitał zakładowy 21.892.500 PLN, NIP 527-00-22-391, świadcząca usługi przewozu przesyłek, w tym usługi pocztowe.

Cennik – dokument, który określa wagę i gabaryty przesyłek wraz z podziałem na kategorie cenowe usług DHL Express oraz terminy, w jakich mogą one zostać zrealizowane.

Zleceniodawca – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zleca DHL Express wykonanie usługi przewozu lub usługi pocztowej Zleceniodawcą może być Nadawca, Odbiorca lub osoba trzecia.

Usługa przewozowa – usługa wykonywana przez DHL Express polegająca na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek.

Usługa pocztowa – usługa polegająca na odbiorze, przewozie i doręczeniu przesyłek, niestanowiąca Usługi przewozowej (korespondencja).

Konsument – osoba fizyczna, która zawiera umowę o Usługę przewozową lub Usługę pocztową z DHL Express w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą.

Paragraf 3

1. Zakres działalności DHL Express obejmuje odbiór, przewóz i doręczanie przesyłek o wartości do 100.000 złotych na terenie kraju.
2. Usługi dotyczące przesyłek o wartości powyżej 100.000 złotych mogą być wykonywane po zawarciu z DHL Express odrębnej umowy.

Paragraf 4

Aktualny Cennik jest dostępny dla każdego klienta we wszystkich Punktach Przyjęć oraz u każdego Kuriera. DHL Express zastrzega sobie prawo dokonywania zmian Cennika w dowolnie wybranym czasie.

Paragraf 5

Przesyłka może być przyjęta do przewozu w następujący sposób: w Punkcie Przyjęć – Nadawca sam dostarcza przesyłkę; U Nadawcy – przesyłkę odbiera Kurier, na podstawie wcześniejszego zgłoszenia.

Paragraf 6

1. Za jakość opakowania przesyłki odpowiedniego do jej zawartości odpowiada Nadawca.
2. Nadawca jest obowiązany przesyłkę właściwie opakować, a także oddać ją Kurierowi w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz i zapewniający, że nie uszkodzi ona innych przesyłek w czasie przewozu, a także wydanie jej bez ubytku i uszkodzenia. W szczególności opakowanie powinno: być odpowiednio zamknięte, uniemożliwiające dostęp do zawartości przesyłki osobom niepowołanym; być odpowiednio wytrzymałe stosownie do wagi i zawartości przesyłki; posiadać zabezpieczenia wewnętrzne, uniemożliwiające przemieszczanie się zawartości przesyłki; posiadać oznakowania świadczące o specjalnym charakterze przesyłki takie jak: „ostrożnie szkło”, „góra/dół” (oznakowanie może być dokonane przez Kuriera lub w Punkcie Przyjęć).
3. DHL Express może odmówić przyjęcia do przewozu rzeczy, których stan jest wadliwy lub opakowanie niedostateczne albo nie mających wymaganego opakowania. DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania.
4. W przypadku wykorzystania przez Nadawcę do przewozu przesyłek drobnicowych palet stanowiących własność DHL Express, a których zwrotu odmówił Odbiorca, koszty z tym związane obciążają Nadawcę przesyłki.

Paragraf 7

1. Nadawca ma obowiązek zamieścić na opakowaniu przesyłki swój adres oraz adres Odbiorcy, które muszą być zgodne z danymi zamieszczonymi w Liście Przewozowym. Jeżeli jest to niemożliwe, przesyłka powinna posiadać inne znaki pozwalające na jej identyfikację (np. taśmy firmowe).
2. Adres Odbiorcy/Nadawcy powinien obowiązkowo zawierać nazwę własną, nazwę ulicy, numer domu i lokalu, numer telefonu, pocztowy kod adresowy, nazwę miejscowości.

Paragraf 8

1. DHL Express nie przyjmuje do przewozu przesyłek zawierających: gotówkę, papiery wartościowe, inne dokumenty o charakterze płatniczym; przedmioty wartościowe (wyroby jubilerskie, dzieła sztuki, antyki, numizmatyki itp.); broń i amunicję; artykuły szybko psujące się, wymagające specjalnych warunków przewozu; towary chemicznie i biologicznie aktywne; zwierzęta, szczątki ludzkie i zwierzęce; narkotyki i substancje psychotropowe; leki wymagające specjalnych warunków przewozu; inne towary, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób mających z nimi styczność, bądź mogące uszkodzić lub zniszczyć inne przesyłki; inne towary, których przewóz jest zabroniony na podstawie obowiązujących przepisów prawa. DHL Express nie przyjmuje do przewozu

przesyłek, jeżeli naruszałoby to przepisy prawa pocztowego (zwłaszcza naruszenia obszaru zastrzeżonego).

2. W przypadku nadania przesyłki, której DHL Express nie przyjmuje do przewozu zgodnie z ust. 1, Nadawca zobowiązany jest do naprawienia powstałej na skutek tego szkody (w szczególności związanej ze skażeniem środowiska) w pełnej wysokości.

Paragraf 9

1. Dowodem zawarcia umowy o przewóz, w tym również usługi pocztowej i doręczenia przesyłki jest stosowany przez DHL Express List Przewozowy.
2. Wartość przesyłki na Liście Przewozowym podawana jest przez Nadawcę zgodnie z dołączonymi dokumentami (np. faktury, rachunki itp.). Jeśli wartość przesyłki nie wynika bezpośrednio z dołączonych dokumentów Nadawca jest zobowiązany zadeklarować wartość przesyłki.
3. Kurier przyjmujący przesyłkę potwierdza własnoręcznym podpisem na Liście Przewozowym przyjęcie przesyłki przez DHL Express w celu przewozu i doręczenia.
4. Nadawca wystawia List Przewozowy. Nadawca zobowiązany jest do podpisania Listu Przewozowego, potwierdzając tym samym zgodność deklarowanych danych dotyczących przesyłki oraz znajomość niniejszego Regulaminu, a także wyraża przez to swoją zgodę na proponowaną przez DHL Express cenę usługi.

Paragraf 10

1. Według dyspozycji Zleceniodawcy za usługi świadczone przez DHL Express płaci Nadawca, Odbiorca lub Zleceniodawca, nie będący ani Odbiorcą ani Nadawcą.
2. W sytuacji, gdy Zleceniodawcą nie jest ani Nadawca ani Odbiorca, zlecenie obowiązkowo musi być złożone pisemnie. Zleceniodawca może być płatnikiem za usługę tylko wtedy, gdy ma podpisaną z DHL Express umowę o świadczenie usług wraz z upoważnieniem do dokonywania płatności przelewem.
3. W sytuacjach, o których mowa w ust. 2 powyżej, jeżeli dodatkowo zlecono usługę pobrania za doręczoną przesyłkę, kwota pobrania przekazywana jest na rachunek bankowy Zleceniodawcy wskazany w umowie. Powyższe nie może być zmienione dyspozycją listu przewozowego.

Paragraf 11

1. Zawartość przesyłki może być sprawdzona przez DHL Express w każdym czasie, od chwili przyjęcia jej do przewozu do momentu doręczenia jej Odbiorcy, w celu stwierdzenia zgodności jej rzeczywistej zawartości z treścią danych zamieszczonych w Liście Przewozowym.
2. Sprawdzenia dokonuje się w obecności nadawcy a jeżeli to niemożliwe w obecności osób zaproszonych przez DHL Express do tej czynności zgodnie z postanowieniami ustawy - Prawo przewozowe i ustawy Prawo pocztowe oraz wydanymi na ich podstawie przepisami wykonawczymi.
3. Niezgodności, o których mowa w ust. 1 stanowią podstawę do odmowy przyjęcia przesyłki przez DHL Express, a także do zmiany warunków umowy przewozu.
4. DHL Express przysługuje prawo do weryfikacji naliczonych opłat za świadczone usługi. W szczególności DHL Express ma prawo do weryfikacji wagi i rozmiarów przesyłki. Niezgodność tych danych z informacjami podanymi przez Nadawcę stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej usługi.

Paragraf 12

1. Zasadą DHL Express jest doręczenie przesyłek Odbiorcy pod adres wskazany na Liście Przewozowym.

2. Zleceniodawca zlecając wykonanie usługi może udzielić dyspozycji, zamieszczonej w Liście Przewozowym, ustalając odbiór przesyłki przez Odbiorcę w przedstawicielstwie DHL Express - tzw. odbiór własny.
3. W przypadku nieobecności Odbiorcy, Kurier pozostawia awizo z zaznaczonym terminem ponownej próby doręczenia przesyłki oraz ze wskazaniem gdzie i kiedy Odbiorca może osobiście odebrać przesyłkę, jeśli podany przez Kuriera termin Odbiorcy nie odpowiada.
4. Okres przetrzymywania przesyłki awizowanej w przedstawicielstwie DHL Express wynosi 7 dni roboczych, licząc od drugiej próby doręczenia.
5. Po upływie okresu określonego w ust. 4 oraz braku odpowiedzi od Odbiorcy, DHL Express zwraca przesyłkę Nadawcy.
6. Zwrot przesyłki następuje również w sytuacji odmowy przyjęcia przesyłki przez Odbiorcę lub błędnego adresu Odbiorcy.
7. Jeśli za wykonanie usług świadczonych przez DHL Express zobowiązany do zapłaty jest Odbiorca, a przesyłka została zwrócona Nadawcy, za wykonaną usługę płaci Nadawca.
8. DHL Express zastrzega sobie możliwość naliczenia opłaty za zwrot do Nadawcy niedoręczonej przesyłki.

Paragraf 13

1. Doręczenie przesyłki Odbiorca potwierdza własnoręcznym i czytelnym podpisem na Liście Przewozowym, stwierdzając tym samym prawidłowość wykonania usługi. W przypadku, gdy Odbiorcą jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej doręczenie przesyłki potwierdza osoba upoważniona do odbioru.
2. Wszelkie zastrzeżenia dotyczące wykonania usługi lub stanu przesyłki, winny być wpisane na Liście Przewozowym przez Odbiorcę w chwili jej przyjęcia.
3. Przed potwierdzeniem doręczenia przesyłki na Liście Przewozowym i uiszczeniem wynikających z niego opłat Odbiorca nie może dokonać otwarcia przesyłki.

Paragraf 14

1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia lub ubytku doręczanej przesyłki, Kurier doręczający przesyłkę niezwłocznie sporządza protokół szkód.
2. Sporządzenia protokołu może zażądać także Odbiorca, jeśli stwierdzi on, że przesyłka jest naruszona. Protokół sporządza się w obecności przedstawiciela DHL Express. Protokół podpisują Odbiorca i przedstawiciel DHL Express. Odbiorca ma prawo żądać sporządzenia protokołu w ciągu 7 dni od daty odbioru.
3. Usługę pocztową uważa się za nienależycie wykonaną, jeśli z winy DHL Express nastąpiła zwłoka w doręczeniu przesyłki lub ubytek lub uszkodzenie przesyłki. Usługę pocztową uważa się za niewykonaną w przypadku utraty przesyłki. Za utraconą uważa się przesyłkę, która nie doszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w liście przewozowym w ciągu 30 dni od upływu terminu przewozu.

Paragraf 15

1. Odpowiedzialność DHL Express wobec Konsumentów z tytułu utraty, uszkodzenia lub ubytku w przesyłce, oraz zwłoki w wykonaniu usługi jest zgodna z przepisami prawa przewozowego albo prawa pocztowego.
2. Odpowiedzialność DHL Express wobec pozostałych klientów z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki jest ograniczona do kwoty 500 złotych.
3. DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki zawierającej przedmioty wyłączone z przewozu, wymienione w § 8.
4. DHL Express zaleca oraz oferuje ubezpieczenie przesyłki, którego koszt ponosi osoba płacąca za usługę, według aktualnego Cennika.
5. Główne postanowienia umowy ubezpieczenia na rzecz osoby trzeciej zawartej pomiędzy DHL Express a Ubezpieczycielem są udostępniane na żądanie.

6. Nadawca podpisując List Przewozowy z zadeklarowaną wartością przesyłki i naliczoną odpowiednią stawką ubezpieczenia potwierdza tym samym, iż zapoznał się z warunkami umowy ubezpieczenia i akceptuje je jako obowiązujące w przewozie przesyłek.
7. Jeżeli Nadawca nie zadeklarował wartości przesyłki przyjmuje się, że zadeklarowana wartość wynosi 500 złotych, jednak DHL Express odpowiada do rzeczywistej, zwykłej wartości przesyłki lub szkody wynikającej z uszkodzenia przesyłki z tym, że odpowiedzialność DHL Express ograniczona jest jak w ust. 1 i 2.
8. Z zastrzeżeniem postanowień zdania następnego, jeśli wskutek zwłoki w doręczeniu powstała szkoda inna niż w przesyłce DHL Express, po rozpatrzeniu reklamacji, zobowiązuje się do zapłacenia odszkodowania do wysokości równowartości 50 % kwoty przewoźnego tzn. opłaty podstawowej za transport, wynikającej z Cennika aktualnego na datę nadania przesyłki lub umowy zawartej z DHL Express. W przypadku usługi DHL Domestic Express 9:00 i DHL Domestic Express 12:00 w razie zwłoki w doręczeniu przesyłki, DHL Express po rozpatrzeniu reklamacji płatnika usługi, wypłaci odszkodowanie za szkodę inną niż w przesyłce, w wysokości 100% kwoty zapłaconego przewoźnego, tj opłaty podstawowej. W stosunku do Konsumentów stosuje się ust. 1.
9. Z tytułu szkody powstałej wskutek niewykonania usługi terminowej lub usługi dodatkowej DHL Express, po rozpatrzeniu reklamacji, zobowiązuje się do zapłacenia odszkodowania do wysokości równowartości 100 % opłaty dodatkowej uiszczonej z tytułu przedmiotowej usługi.
10. DHL Express nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkody, wyrządzonej wskutek nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi, polegającej na utracie korzyści, zysków lub dochodów, zarówno w stosunku do Nadawcy, Odbiorcy jak i osób trzecich. W stosunku do konsumentów stosuje się ust.1.
11. Z zastrzeżeniem ust. 1 DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za opakowania jako części rzeczy stanowiącej substancję przesyłki, jeśli opakowanie to jest jedynym opakowaniem przesyłki a uszkodzenie powstało jako normalne następstwo czynności ładunkowych oraz innych czynności dokonanych przez przewoźnika i związanych z wykonywaniem usług.
12. DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za zapisy na dokumentach klienta, które są zwracane do nadawcy w ramach realizacji usługi „zwrot dokumentu”.
13. W przypadku zlecenia przez Nadawcę wykonania usługi pobrania (COD), Nadawca jest zobowiązany ubezpieczyć przesyłkę na zasadach oferowanych przez DHL Express. W przypadku braku ubezpieczenia przesyłki DHL Express nie wykona usługi pobrania (COD).
14. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 1 powyżej, odpowiedzialność DHL Express z innych tytułów niż uszkodzenie, utrata lub ubytek w przesyłce lub zwłoka w doręczeniu jest ograniczona do rzeczywistej wartości szkody albo do wysokości opłaty podstawowej, albo do kwoty 500 PLN, w zależności, która z tych kwot będzie mniejsza.

Paragraf 16

1. Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest złożenie przez uprawnionego pisemnej reklamacji, zawierającej kwotę wysuwanego względem DHL Express roszczenia oraz przesłanie dokumentów w tym: oryginału Listu Przewozowego, protokołu szkody podpisanego przez obie strony umowy przewozu oraz dokumentów związanych z wysokością i rodzajem roszczenia (oryginału faktury VAT lub kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem, kalkulacji kosztów wytworzenia, innych dokumentów dokumentujących poniesione straty).
2. Terminy i warunki składania oraz szczegółowy tryb rozpatrywania reklamacji, reguluje Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266.).

Paragraf 17

1. Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy nie będącymi Konsumentami nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczeń od przeszłych, aktualnych bądź przyszłych należności wobec DHL Express.

2. Nadawca, Odbiorca lub Zleceniodawca nie będący Konsumentem nie może bez pisemnej zgody DHL Express przenieść należnych mu wierzytelności wobec DHL Express na osobę trzecią.

Paragraf 18

1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych zlecających wykonanie usług objętych niniejszym Regulaminem jest DHL Express (Poland) Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Osmańskiej 2, 02 – 823 Warszawa. Dane przetwarzane są w celu zawarcia umowy i realizacji usług. Osoby te mają prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Podanie danych jest dobrowolne, ale bez wymienionych danych niemożliwe byłoby zawarcie umowy i wykonanie usług.
2. W sprawach nie uregulowanych powyższym Regulaminem stosuje się przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U. z 2000 nr 50 poz. 601 z późn. zm.), chyba że ma zastosowanie ustawa z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo Pocztowe Dz. U. nr 130 poz. 1188 z późn. zm.) oraz przepisy Kodeksu cywilnego.
3. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 01 maja 2009 roku.