

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

Paragraf 1

Niniejszy Regulamin określa zasady wykonywania expressowych krajowych usług przewozowych i pocztowych świadczonych przez DHL Express (Poland) Sp. z o.o. na podstawie ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe – tekst jednolity Dz. U. z 2000 nr 50 poz. 601 z późn. zm., zwanej dalej „Prawem przewozowym”, oraz ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529), zwanej dalej „Prawem pocztowym”.

Paragraf 2

Użyte w niniejszym Regulaminie zwroty mają następujące znaczenie:

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

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 DHL Express w celu wykonania usługi przewozowej i usługi pocztowej.

Odbiorca – podmiot, któremu ma być doręczona przesyłka.

DHL Express – 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,.

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 z zawartością inną niż korespondencja, podlegająca przepisom Prawa przewozowego.

Usługa pocztowa – usługa polegająca na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek kurierskich obejmujących przesyłki z korespondencją, a dla konsumentów wszystkich przesyłek o wadze do 20 kg, podlegająca przepisom Prawa pocztowego.

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

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.
3. Katalog świadczonych Usług pocztowych obejmuje wyłącznie przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek kurierskich w rozumieniu Prawa pocztowego, z wyłączeniem przesyłek kurierskich z zadeklarowaną wartością w rozumieniu Prawa pocztowego. DHL Express nie świadczy Usług pocztowych dla przesyłek innych niż przesyłki kurierskie.

Paragraf 4

1. Ceny za usługi określa Cennik aktualny na dzień nadania przesyłki.
2. DHL Express zastrzega sobie prawo dokonywania zmian Cennika w dowolnie wybranym czasie.
3. Aktualny Cennik jest dostępny dla każdego klienta we wszystkich Punktach Przyjęć, na stronie internetowej DHL Express pod adresem <http://www.dhlparcel.com.pl> oraz u każdego Kuriera.

Paragraf 5

1. 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. W przypadku, gdy Nadawcą i Zleceniodawcą nie jest ta sama osoba, uważa się, że Nadawca działa w imieniu Zleceniodawcy.
2. DHL Express świadczy usługi w oparciu o umowę przewozu lub o umowę o świadczenie usług pocztowych. Jeżeli ze zlecenia wykonania usługi, listu przewozowego lub cennika DHL Express nie wynika, że zawarto umowę o świadczenie usług pocztowych, oznacza to, że zawarto umowę przewozu.

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: „UWAGA! NST” i „GÓRA” (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 lub na opakowaniu przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo, a także w innych przypadkach określonych przez przepisy obowiązującego prawa. 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.
 5. DHL Express może odmówić zawarcia lub odstąpić od umowy o świadczenie Usługi pocztowej w szczególności wówczas, gdy:
 - 1) nie są spełnione przez Nadawcę wymagania dotyczące świadczenia usług pocztowych określone w przepisach obowiązującego prawa albo w niniejszym Regulaminie;
 - 2) zawartość lub opakowanie przesyłki naraża osoby trzecie lub DHL Express na szkodę;
 - 3) na opakowaniu przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo;
 - 4) przyjmowanie lub przemieszczanie przesyłki jest prawnie zabronione.
 6. DHL Express może ponadto:
 - 1) odmówić zawarcia umowy o świadczenie Usługi pocztowej, jeżeli przesyłka nie spełnia określonych przez DHL Express warunków wymaganych do zawarcia umowy;
 - 2) odstąpić od umowy o świadczenie Usługi pocztowej, jeżeli przesyłka nie spełnia warunków określonych w umowie.

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. Dane Odbiorcy/Nadawcy powinny zawierać imię nazwisko/nazwę własną, nazwę ulicy, numer domu i lokalu (jeżeli występuje), pocztowy kod adresowy, nazwę miejscowości; dodatkowo zalecane jest wskazanie numeru telefonu aby umożliwić DHL Express kontakt w celu należytego wykonania usługi.
3. W razie podania DHL Express przez Zleceniodawcę lub Nadawcę numeru telefonu i/lub adresu email do Odbiorcy, Odbiorca będzie upoważniony do składania, za pośrednictwem serwisu „Przekieruj Paczkę”, dostępnego pod adresem www.przekieruj.dhlparcel.pl, na warunkach „Regulaminu korzystania z serwisu Przekieruj Paczkę”, oświadczeń dotyczących zmiany warunków umowy poprzez: żądanie wydania przesyłki w DHL Parcelshop, DHL Parcelstation lub przedstawicielstwie DHL Express, lub ustalenie innego adresu doręczenia lub innej daty doręczenia, lub zlecenie usługi Doręczenie do Sąsiada lub zmianę jej treści. Odbiorca może również złożyć w tym trybie oświadczenie o odmowie przyjęcia przesyłki. Zmiana umowy w podany wyżej sposób nie będzie wymagać okazania przez Odbiorcę egzemplarza listu przewozowego. Wszelkie czynności dokonane za pośrednictwem serwisu „Przekieruj Paczkę” z wykorzystaniem kodu PIN przesłanego przez DHL Express na podany numer telefonu i/lub adres email uważa się za dokonane przez Odbiorcę. Postanowienia niniejszego ustępu nie dotyczą przesyłek o wadze większej niż 31,5 kg.

Paragraf 8

1. DHL Express nie przyjmuje 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, a w szczególności Prawa przewozowego lub Prawa pocztowego.
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 świadczenie Usługi przewozowej lub umowy o świadczenie Usługi pocztowej jest potwierdzony przez DHL Express list przewozowy, którym może być także przekaz elektroniczny, wydruk komputerowy lub inny dokument zawierający dane określone w niniejszym Regulaminie i przepisach prawa, stosowany przez DHL Express. Wszystkie rzeczy objęte jednym listem przewozowym będą uznawane za jedną przesyłkę.
2. Zadeklarowana wartość przesyłki nie może przewyższać jej zwykłej wartości i na żądanie DHL Express powinna być potwierdzona stosownymi dokumentami (np. faktury, rachunki). Jeżeli nie zadeklarowano wartości przesyłki, przyjmuje się, że zadeklarowana wartość wynosi 500 złotych. W przypadku Usługi pocztowej deklaracja wartości przesyłki dokonywana jest wyłącznie na potrzeby ubezpieczenia przesyłki i nie wpływa na zakres odpowiedzialności DHL Express, która jest zgodna z postanowieniami Paragrafu 15.
3. Nadawca wystawia list przewozowy według wzoru stosowanego przez DHL. Nadawca wystawiając list przewozowy potwierdza 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.
4. Kurier przyjmujący przesyłkę potwierdza własnoręcznym podpisem na liście przewozowym przyjęcie przesyłki przez DHL Express w celu przewozu i doręczenia.

Paragraf 10

1. Według dyspozycji Zleceniodawcy, za usługi świadczone przez DHL Express płaci Nadawca, Odbiorca lub Zleceniodawca, nie będący ani Odbiorcą ani Nadawcą. Niniejsze postanowienie nie zwalnia Nadawcy ani Odbiorcy z odpowiedzialności określonej przez przepisy obowiązującego prawa.
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.
4. W przypadku, gdy DHL Express przyjął do przemieszczenia przesyłkę (w tym również Przesyłkę kurierską) nieopłaconą lub opłaconą w kwocie niższej niż należna, wówczas może żądać od Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy opłaty albo dopłaty za usługę, w wysokości zgodnej z postanowieniami obowiązującego Cennika lub umowy.

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, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej. DHL Express nie ma obowiązku sprawdzania zawartości przesyłki. Niniejsze postanowienie nie uchybia przepisom prawa przewidującym możliwość otwarcia przesyłki w celach innych niż określony w zdaniu pierwszym.
2. Sprawdzenia dokonuje się zgodnie z postanowieniami Prawa przewozowego lub Prawa pocztowego 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.
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. Przesyłka kurierska jest doręczana w gwarantowanym terminie określonym w umowie lub Cenniku.
2. Jeżeli umowa ani Cennik nie określają gwarantowanego terminu doręczenia przesyłki kurierskiej, przyjmuje się, że wynosi on 14 dni.
3. Zasadą DHL Express jest doręczenie przesyłek za pokwitowaniem bezpośrednio do rąk Odbiorcy lub innej osoby upoważnionej do odbioru pod adres wskazany na liście przewozowym. W przypadku Usługi pocztowej, przesyłka może być doręczona także do rąk pełnoletniego domownika oraz innych osób uprawnionych do odbioru przesyłki, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
4. Pokwitowanie doręczenia przesyłki może nastąpić na piśmie lub w formie elektronicznej. Pokwitowanie nie może być kwestionowane na tej tylko podstawie, że istnieje wyłącznie w formie elektronicznej.
5. Zleceniodawca zlecając wykonanie usługi może udzielić dyspozycji, zamieszczonej w liście przewozowym, ustalając odbiór przesyłki w punkcie DHL Parcelshop. W takim wypadku przesyłka zostanie wydana osobie, która przy odbiorze poda swoje imię i nazwisko, nr telefonu wskazany przez Zleceniodawcę na liście przewozowym oraz cztero-cyfrowy nr PIN jaki został wysłany przez DHL Express poprzez wiadomość sms na ten numer telefonu. W przypadku braku odbioru przesyłki w ciągu siedmiu dni kalendarzowych od dnia jej dostarczenia do punktu DHL Parcelshop, przesyłka jest zwracana do Nadawcy. Postanowień ust 8 i 9 oraz postanowień paragrafu 13 nie stosuje się. Postanowienia niniejszego ustępu dotyczą wyłącznie: (a) przesyłek innych niż pocztowych; (b) Zleceniodawców, którzy na podstawie odrębnej umowy uprawnieni są do stosowania Cennika specjalnego. W przypadku braku możliwości przekazania przesyłki do punktu DHL Parcelshop doręczenie nastąpi na zasadach ust 3
6. Zleceniodawca zlecając wykonanie usługi może udzielić dyspozycji, zamieszczonej w liście przewozowym, ustalając odbiór przesyłki w DHL Parcelstation. W takim wypadku przesyłka zostanie wydana osobie, która przy odbiorze poda nr telefonu wskazany przez Zleceniodawcę na liście przewozowym oraz ośmio-cyfrowy nr PIN jaki został wysłany przez DHL Express poprzez wiadomość sms na ten numer telefonu. W przypadku braku odbioru przesyłki w ciągu siedmiu dni kalendarzowych od dnia jej dostarczenia do punktu DHL Parcelshop, przesyłka jest zwracana do Nadawcy. Postanowień ust 8 i 9 oraz postanowień paragrafu 13 nie stosuje się. Postanowienia niniejszego ustępu dotyczą wyłącznie: (a) przesyłek innych niż pocztowych; (b) Zleceniodawców, którzy na podstawie odrębnej umowy uprawnieni są do stosowania Cennika specjalnego. W przypadku braku możliwości przekazania przesyłki do DHL Parcelstation doręczenie nastąpi na zasadach ust 3.
7. Zleceniodawca zlecając wykonanie usługi może udzielić dyspozycji, zamieszczonej w liście przewozowym, ustalając odbiór przesyłki przez Odbiorcę w przedstawicielstwie DHL Express - tzw. odbiór własny.
8. 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. W przypadku gdy została zlecona usługa dodatkowa Doręczenie do Sąsiada, alternatywnemu odbiorcy wskazanemu w ramach tej usługi awiza nie pozostawia się.
9. Okres przetrzymywania przesyłki awizowanej w przedstawicielstwie DHL Express wynosi 7 dni kalendarzowych, licząc od drugiej próby doręczenia. Po upływie w/w okresu DHL Express zwraca przesyłkę Nadawcy. W przypadku zmiany terminu doręczenia przesyłki dokonanej za pośrednictwem serwisu „Przekieruj Paczkę”, okres przetrzymywania przesyłki awizowanej może ulec skróceniu; w każdym wypadku brak odbioru przesyłki do dziesiątego dnia od dnia nadania przesyłki do przewozu skutkować będzie po upływie tego terminu zwrotem przesyłki do Nadawcy.
10. Zwrot przesyłki następuje również w sytuacji odmowy przyjęcia przesyłki przez Odbiorcę lub błędnego adresu Odbiorcy.
11. Jeśli za wykonanie usług świadczonych przez DHL Express zobowiązany do zapłaty jest Odbiorca, a przesyłka została zwrócona Nadawcy, za wykonaną usługę płaci Nadawca.
12. DHL Express zastrzega sobie możliwość naliczenia opłaty za zwrot do Nadawcy niedoręczonej przesyłki.

Paragraf 13

1. Doręczenie przesyłki Odbiorcą lub osoba uprawniona potwierdza własnoręcznym i czytelnym podpisem, 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 przez Odbiorcę w chwili jej przyjęcia na stosowanych przez DHL Express potwierdzeniach odbioru przesyłki.
3. Przed pokwitowaniem doręczenia przesyłki 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 szkodowy.
2. Sporządzenia protokołu szkodowego może zażądać także Odbiorca, jeśli stwierdzi, że przesyłka jest naruszona. Protokół sporządza się w obecności przedstawiciela DHL Express. Protokół podpisują Odbiorca i przedstawiciel DHL Express..
3. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi wygasa w skutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń, chyba, że ubytki lub uszkodzenia nie dające się zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdzi po przyjęciu przesyłki i nie później niż w ciągu 7 dni zgłosi DHL Express oraz udowodni, że szkoda powstała w czasie pomiędzy przyjęciem przesyłki przez DHL Express a jej doręczeniem adresatowi.

Paragraf 15

1. Odpowiedzialność DHL Express wobec Konsumentów z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przewozowej regulują przepisy Prawa przewozowego,
2. Odpowiedzialność DHL Express wobec innych osób niż Konsument z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przewozowej regulują przepisy Prawa przewozowego, z zastrzeżeniem poniższych postanowień:
 - 1) Odpowiedzialność DHL Express z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki ogranicza się do najniższej z poniższych kwot:
 - zadeklarowanej wartości przesyłki,
 - rzeczywistej, zwykłej wartości przesyłki,
 - kwoty 500 złotych.
 - 2) DHL Express odpowiada za szkodę powstałą na skutek zwłoki w doręczeniu przesyłki. W takim wypadku przysługuje odszkodowanie do wysokości równowartości 50% opłaty podstawowej za transport, wynikającej z Cennika aktualnego w dniu nadania przesyłki lub umowy zawartej z DHL Express. W przypadku usługi *DHL PARCEL 9* i *DHL PARCEL 12* płatnikowi za usługę przysługuje odszkodowanie w wysokości 100% opłaty podstawowej.
3. Z zastrzeżeniem postanowień niniejszego Regulaminu, jeżeli DHL Express świadczy Usługi pocztowe, DHL Express ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie takich Usług zgodnie i w granicach określonych w Prawie pocztowym, tj.:
 - 1) Za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki pocztowej nie będącej przesyłką z korespondencją – w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy
 - 2) Za utratę przesyłki z korespondencją – wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych.
 - 3) Za opóźnienie w doręczeniu przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za usługę.Jeżeli jednak niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi pocztowej jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej lub jest wynikiem rażącego niedbalstwa DHL Express, powyższych ograniczeń wysokości odszkodowania nie stosuje się; w takiej sytuacji odpowiedzialność DHL Express określona jest przez przepisy Kodeksu cywilnego.
4. Usługę pocztową uważa się za nienależyte wykonaną, jeśli nastąpiło opóźnienie w doręczeniu przesyłki albo w przypadku ubytku lub uszkodzenia 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 doręczenia. W przypadku niewykonania Usługi pocztowej niezależnie od należnego odszkodowania DHL Express zwraca w całości pobraną opłatę za Usługę pocztową.
5. DHL Express nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi pocztowej, jeżeli nastąpiło ono:
 - 1) wskutek siły wyższej;
 - 2) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą DHL Express;
 - 3) z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów prawa albo niniejszego Regulaminu;
 - 4) z powodu włościwości przesyłki.
6. W celu uniknięcia wątpliwości, niniejszy Regulamin nie ustanawia korzystniejszego poziomu odpowiedzialności lub odszkodowania niż przewiduje to Prawo pocztowe.
7. Za wyjątkiem odpowiedzialności w stosunku do Konsumentów, odpowiedzialność DHL Express ograniczona jest:
 - 1) z tytułu szkody powstałej wskutek niewykonania lub nienależytego usługi dodatkowej do wysokości równowartości 100% opłaty dodatkowej uiszczonej z tytułu przedmiotowej usługi,
 - 2) z innych tytułów niż określone w pkt 1) i innych niż uszkodzenie, utrata lub ubytek w przesyłce albo zwłoka w doręczeniu przesyłki - do wysokości poniesionej straty, jednak wysokość odszkodowania nie może przekraczać wysokości opłaty podstawowej albo kwoty 500 PLN – w zależności, która z tych kwot będzie mniejsza.
8. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki zawierającej przedmioty wyłączone z przewozu z mocy ustawy lub postanowień niniejszego Regulaminu;
 - 2) zapisy na dokumentach klienta, które są zwracane do Nadawcy w ramach realizacji usługi *zwrot dokumentu*;
 - 3) korzyści utracone przez Nadawcę, Odbiorcę, Zleceniodawcę lub inne osoby na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.

Paragraf 16

1. DHL Express zaleca ubezpieczenie przesyłki oraz oferuje usługę objęcia przesyłki ubezpieczeniem, której koszt ponosi osoba płażąca za usługę, według aktualnego Cennika.
2. Główne postanowienia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek zawartej między DHL Express a Ubezpieczycielem są udostępniane na żądanie.
3. 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).

Paragraf 17

1. Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest złożenie przez uprawnionego reklamacji.
2. W zakresie reklamacji dotyczącej Usługi pocztowej zastosowanie mają w szczególności następujące postanowienia:
 - 1) Reklamację można wnieść w każdej placówce DHL Express. Reklamację można wnieść w formie pisemnej, elektronicznej na adresy wskazane na stronie <http://www.dhlparcel.com.pl> albo ustnej do protokołu.
 - 2) Uprawnionymi do wniesienia reklamacji są:
 - a) Nadawca, lub
 - b) Odbiorca – w przypadku, gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy przesyłka zostanie doręczona Odbiorcy.
 - 3) Reklamację można wnieść:
 - a) z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki pocztowej niebędącej przesyłką z korespondencją:
 - bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości - jeżeli został sporządzony protokół szkodowy przy przyjęciu przesyłki,
 - po przyjęciu przesyłki - jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo został sporządzony protokół szkodowy,
 - w terminie 7 dni od daty przyjęcia przesyłki - w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki;
 - b) z tytułu utraty przesyłki - w dniu następnym po upływie terminu określonego w Paragrafie 15 ust. 4;
 - c) z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia - po upływie tego terminu.Jednakże w żadnym przypadku wniesienie reklamacji nie może nastąpić później niż 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.
 - 4) W przypadku odmowy uznania reklamacji, uprawniony może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.
 - 5) DHL Express rozpatruje reklamację oraz odwołanie w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia ich otrzymania.
 - 6) W przypadku uznania reklamacji, odszkodowanie wypłaca się w terminie do 14 dni na rachunek bankowy uprawnionego, a w przypadku gdy jest to niemożliwe – przekazem pocztowym.
3. Szczegółowy tryb składania i rozpatrywania reklamacji (w tym treść reklamacji oraz wymagane dokumenty) regulują:
 - 1) w zakresie Usług przewozowych: 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.);
 - 2) w zakresie Usług pocztowych: rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi pocztowej z dnia 26 listopada 2013 r. (Dz.U. z 2013 r. poz. 1468).

Paragraf 18

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 wierzycielności wobec DHL Express na osobę trzecią.

Paragraf 19

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.
2. W sprawach nie uregulowanych powyższym Regulaminem stosuje się przepisy Prawa przewozowego, chyba że ma zastosowanie Prawo pocztowe, oraz przepisy Kodeksu cywilnego.
3. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 01.12.2015 roku.

DHL Express (Poland) Sp. z o. o.