

## Załącznik nr 3

### 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 :

- 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 jest w opakowaniu mogącym zabrudzić lub w inny sposób uszkodzić pozostałe przesyłki;
- j) ze względu na przepisy ustawy Prawo pocztowe, przewóz przesyłek jest zabroniony lub też ustawa przewiduje wyłączność świadczenia określonych usług przez operatora publicznego (tj. Dz. U. z 2008 r., Nr 189, poz. 1159).

2. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez **Zleceniodawcę** postanowień punktu 1, zapłaci on 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 Reklamującego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu.

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 wysłaniu;
- d) waga przesyłki nie zgadza się z wagą deklarowaną przy wysłaniu;
- 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](http://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.

## WARUNKI WYKONYWANIA USŁUG W OBROCIĘ MIĘDZYNARODOWYM

**§ 1.1.** 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 Polska**, a jej Klientami, nie będącymi konsumentami w rozumieniu ustawy z dnia 16.02.2007 o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, Poz. 331) zwanymi dalej **Zleceniodawcą**, oraz **Odbiorcami** przesyłek w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek w ruchu międzynarodowym.

2. **DPD** świadczy usługi spedycyjne oraz usługi pocztowe („**usługi**”) w obrocie międzynarodowym w zakresie zgodnym z aktualnie obowiązującym cennikiem.

3. Przesyłki z korespondencją oraz przesyłki o wadze poniżej 50 g przyjmowane są na podstawie przepisów ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe (tj. Dz. U. z 2008 r., Nr 189, Poz. 1159).

4. 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).

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

**§ 2.1.** Zakres usług spedycyjnych świadczonych przez **DPD Polska** na rzecz **Zleceniodawcy**, ustalany jest dla każdej przesyłki w sporządzonym liście spedycyjnym, przy czym może on obejmować następujące czynności :

- poradnictwo w przedmiocie warunków przewozu, wyboru trasy i środka transportu oraz w zakresie cen;
- przygotowanie przesyłki do przewozu (opakowanie, ważenie, liczenie, znakowanie);
- dostawę przesyłki do miejsca przekazania na główny środek transportu;
- sporządzenie dokumentów przewozowych;
- zawarcie z przewoźnikiem umowy przewozu;
- ubezpieczenie przesyłki na okres przewozu;
- odbiór przesyłki w miejscu przeznaczenia;
- 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 niesłusznie 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 Polska** może powierzyć wykonywanie czynności zleconych przez **Zleceniodawcę** osobom trzecim.

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

**§ 3.1.** Dowodem zawarcia umowy o świadczenie usług jest list spedycyjny sporządzony zgodnie ze stosowanymi przez **DPD Polska** standardami.

List spedycyjny zawierać powinien co najmniej:

- oznaczenie Zleceniodawcy poprzez wskazanie jego pełnej nazwy, siedziby, numeru REGON i numeru NIP;
- oznaczenie odbiorcy przesyłki poprzez wskazanie jego pełnej nazwy i siedziby;

- oznaczenie przeznaczonych do przewozu rzeczy (rodzaj, ilość, waga itp.)
  - miejsce odbioru przesyłki przez **DPD Polska** od **Zleceniodawcy**;
  - miejsce dostarczenia przesyłki;
  - udzielenie dodatkowych zleceń poprzez wskazanie czynności, które zobowiązany będzie wykonać **DPD Polska**;
  - termin, w jakim przesyłka powinna zostać wydana wskazanemu odbiorcy.
2. **Zleceniodawca**, podpisując list spedycyjny, potwierdza zgodność deklarowanych danych ze stanem faktycznym jak również znajomość niniejszych Warunków oraz znajomość warunków stosowanego przez **DPD Polska** cennika, które z momentem podpisania listu spedycyjnego stają się dlań wiążące.
3. Kopię listu spedycyjnego zatrzymuje **Zleceniodawca**.

**§ 4.1.** Przesyłka, po podpisaniu listu spedycyjnego zostaje odebrana od **Zleceniodawcy** i doręczana zgodnie z dyspozycjami zawartymi w liście spedycyjnym.

2. **DPD Polska** zobowiązuje się wykonać powierzone usługi w taki sposób, aby przesyłka przyjęta do przewozu mogła być wydana jej odbiorcy w dniu określonym w treści listu spedycyjnego.

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

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

**§ 5.1.** Dopóki przesyłka znajduje się w posiadaniu **DPD Polska** lub dopóki **DPD Polska** może nią rozporządzać za pomocą dokumentów, **DPD Polska** przysługuje prawo zastawu na niej, celem zabezpieczenia należności **DPD Polska**, w szczególności należnego wynagrodzenia **DPD Polska** oraz innych kosztów, opłat, wydatków poniesionych w związku z wykonywaniem usługi jak również wszelkich innych należności wynikających z innych usług świadczonych przez **DPD Polska** lub osoby trzecie na rzecz **Zleceniodawcy**.

**§ 6.1.** **Zleceniodawca** jest zobowiązany wydać przesyłkę **DPD Polska** 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 spełniającym wymogi **DPD Polska**. Opakowanie powinno między innymi:

- być zamknięte i zabezpieczone skutecznym środkiem, takim jak taśma samoprzylepna, plomby czy pieczęcie lakowe;
- być odpowiednio wytrzymałe;
- 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.
- pozbawione zabezpieczeń mogących uszkodzić te i inne przewożone przesyłki.

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

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

**§ 7.1.** **Zleceniodawca** gwarantuje, iż zawartość każdej przesyłki jest prawidłowo zadeklarowana, opisana w liście spedycyjnym.

**§ 8.1.** **DPD Polska** odmawia przyjęcia do obsługi spedycyjnej albo może odstąpić od wykonania usługi po zawarciu umowy, jeżeli:



- przesyłka zawierają 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, za wyjątkiem przedmiotów wysyłanych w celach naukowych lub medycznych przez ustawowo do tego upoważnione instytucje;
  - przesyłka zawierają żywe rośliny i zwierzęta;
  - przesyłka zawiera zwłoki, szczątki ludzkie lub zwierzęce;
  - 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, antyki, kamienie i metale szlachetne w jakiegokolwiek postaci lub formie, waluty, zbywalne papiery wartościowe, certyfikaty i jakiegokolwiek inne walory zbywalne;
  - przesyłka jest w opakowaniu mogącym zabrudzić lub w inny sposób uszkodzić pozostałe przesyłki;
  - przewóz przesyłki jest zakazany z mocy ogólnych przepisów prawa;
  - 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.
2. **Zleceniodawca** zobowiązuje się do wydania **DPD Polska** wszelkich dokumentów wymaganych przez odpowiednie przepisy do dokonania przewozu przesyłki.
3. W przypadku stwierdzenia, po przyjęciu przesyłki celem wykonania usługi, naruszenia przez **Zleceniodawcę** powyższych postanowień punktu 1, zapłaci on karę pieniężną w wysokości pięciokrotnej kwoty należnej **DPD Polska** z tytułu opłaty pobieranej za usługę.
4. Zapłata kary, o której mowa w punkcie 3, nie pozbawia **DPD Polska** prawa dochodzenia odszkodowania przewyższającego jej wysokość na zasadach ogólnych.

**§ 9.1.** Przed przyjęciem przesyłki do obsługi spedycyjnej **DPD Polska** może żądać od **Zleceniodawcy** jej otwarcia w celu sprawdzenia, czy przesyłka odpowiada oświadczeniom **Zleceniodawcy**, zawartym w liście spedycyjnym, w szczególności czy zadeklarowana wartość odpowiada rzeczywistości 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 Polska**, **DPD Polska** 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.

**§ 10.1.** **Zleceniodawca** przyjmuje do wiadomości, iż **DPD Polska** w okolicznościach uzasadniających domniemanie działania wbrew niniejszym Warunkom lub też aktu niezgodnego z obowiązującymi porządkiem prawnym niezwłocznie powiadamia właściwe służby oraz zatrzymuje i zabezpiecza przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby.

**§ 11.1.** **Zleceniodawca** ma obowiązek zamieścić na przesyłce bądź jej opakowaniu podany na liście spedycyjnym adres, który musi być czytelny, bez śladów wycierania lub skreśleń, a w szczególności musi posiadać kod pocztowy. **DPD Polska** może zwolnić **Zleceniodawcę** z powyższego obowiązku na podstawie wyraźnego pisemnego oświadczenia.

**§ 12.1.** Przyjęcie przez **DPD Polska** przesyłki do obsługi nie uzasadnia domniemanie, iż jej opakowanie i zawartość odpowiadało postanowieniom zawartych w niniejszych Warunkach.

**§ 13.1.** **DPD Polska** ma ponadto prawo odmówić wykonania usługi w przypadku:

- a) niemożności jej wykonania z uwagi na działanie siły wyższej bądź klęski żywiołowej;
- b) gdy **Zleceniodawca** nie dostarczył **DPD Polska**, dokumentów, o których mowa w § 8 pkt 2 pomimo, że z przepisów prawa mających zastosowanie do usług spedycji i przewozu wynikał obowiązek ich dostarczenia;

- c) gdy istnieje uzasadnione podejrzenie, iż deklaracja zawartości i/lub wagi nie zgadza się ze stanem faktycznym.
- d) niewłaściwego zabezpieczenia przesyłki przez Zleceniodawcę.

**§ 14.1.** Opłata za usługę oraz inne czynności związane z jej wykonaniem ustalana jest według aktualnie obowiązującego cennika **DPD Polska** i płatna jest gotówką w momencie nadania przesyłki, chyba że obowiązują inne, potwierdzone pisemnie, ustalenia stron w tym zakresie.

2. W przypadku przeniesienia przez **Zleceniodawcę** obowiązku zapłaty 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 aktualnego cennika lub wyceny usługi spedycyjnej.

4. Niezależnie od zapłaty wynagrodzenia ustalonego zgodnie z obowiązującym cennikiem **Zleceniodawca** zobowiązuje się zwrócić DPD Polska wszystkie wydatki, które DPD Polska musiał ponieść w celu należytego wykonania zlecenia.

**§ 15.1.** Na życzenie **Zleceniodawcy** każda przesyłka przyjęta do obsługi spedycyjnej może być ubezpieczona na warunkach określonych w cenniku **DPD Polska** oraz w umowie zawartej pomiędzy **DPD Polska** a ubezpieczycielem. Umowa ta znajduje się w centrali **DPD Polska** w Warszawie 02-274 Warszawa, ul. Mineralna 15 (Centrala); na żądanie **Zleceniodawcy** wyciąg z umowy jest udostępniany do wglądu we wszystkich oddziałach **DPD Polska**.

2. Zgłoszenie do ubezpieczenia następuje na podstawie wyraźnego zadeklarowania przez Zleceniodawcę na liście spedycyjnym woli ubezpieczenia, rodzaju przedmiotu stanowiącego ubezpieczaną przesyłkę, określenia jego wartości do ubezpieczenia. Zleceniodawca podpisując list spedycyjny z deklaracją ubezpieczenia stwierdza tym samym, iż zapoznał się z warunkami umowy ubezpieczeniowej i akceptuje je jako obowiązujące.

3. Brak na liście spedycyjnym deklaracji, o której mowa w punkcie 2 uważany jest za rezygnację Zleceniodawcy z ubezpieczenia.

4. Jeżeli **Zleceniodawca** nie ubezpieczy przesyłki, odpowiedzialność **DPD Polska** jest ograniczona wyłącznie do odpowiedzialności za zawinione zagubienie, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odpowiedzialność ta ograniczona jest do rzeczywistej wartości. **DPD Polska** nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, polegającej na utracie korzyści, zysków lub dochodów, zarówno w stosunku do **Zleceniodawcy** jak i osób trzecich.

**§ 16.1.** **DPD Polska** nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, jeżeli nie można przypisać **DPD Polska** 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.
- e) zaistnieją przypadki wskazane w § 8.1. niniejszych Warunków.
- f) zaistnieje siła wyższa, m. in. trudne warunki pogodowe (niskie temperatury, mgła, duże opady śniegu, gołoledź itp.), strajki, powodzie, trzęsienie ziemi, pożary itp.

2. Usługa uznana będzie za niewykonaną w przypadku, gdy:

- a) zaistnieją przypadki wskazane w § 8 pkt 1;
- b) przesyłka zaginie z przyczyn leżących po stronie **DPD Polska**, 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.

**§ 17.1.** W przypadku opóźnienia w doręczeniu przesyłki, **Odbiorca** musi zaznaczyć ten fakt na liście spedycyjnym lub innym równoważnym dokumencie w obecności przedstawiciela **DPD Polska**. Wymagane jest podanie daty i godziny doręczenia oraz przyczyny opóźnienia doręczenia przesyłki (podana przez przedstawiciela **DPD Polska**). 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 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 Polska** nie później niż w terminie 7 dni od przyjęcia przesyłki.

**§ 18. 1.** Wszelkie reklamacje związane z wykonaniem usługi przyjmuje Centrala **DPD Polska**.

1) 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.

2) 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 § 17 ust. 2. W terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania przez **DPD Polska Reklamujący** zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dokumenty niezbędne do rozpatrzenia jego reklamacji.

3) Prawo do dochodzenia roszczeń wynikających z reklamacji ulega zawieszeniu do czasu uregulowania przez **Zleceniodawcę** wszelkich należności, opłat, kosztów i innych wydatków poniesionych przez **DPD Polska** z zachowaniem warunków, o których mowa w punkcie 2 powyżej.

4) Reklamacje zgłoszone po terminie, reklamacje nieściśle lub niekompletne, reklamacje uzupełnione po terminie lub reklamacje wniesione przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak nie wniesione.

5) Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:

- a) nazwę albo imię i nazwisko oraz adres **Reklamującego**;
- b) tytuł reklamacji;
- c) kwotę roszczenia i dokumenty uzasadniające dochodzenie roszczenia w zgłoszonej wysokości;
- d) kopię listu spedycyjnego;
- e) dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności na rzecz **DPD Polska** ;
- f) wykaz załączonych dokumentów;
- g) kopie protokołu sporządzonego na wniosek i w obecności Zleceniodawcy lub Odbiorcy przez przedstawiciela **DPD Polska**, w przypadku reklamacji z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki;
- h) podpis **Reklamującego**;
- i) dokument wykazujący umocowanie w przypadku złożenia reklamacji przez pełnomocnika **Reklamującego**.

6) Po rozpatrzeniu reklamacji Centrala powiadamia na piśmie **Reklamującego**, w terminie 30 dni od otrzymania pełnej dokumentacji reklamacji, o uznaniu, częściowym uznaniu lub oddaleniu reklamacji. W każdym z powyższych przypadków powiadomienia 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**.

7) **Zleceniodawcy** nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź przyszłych zobowiązań wobec **DPD Polska**.

**§ 19.1. DPD Polska** jest odpowiedzialny za przewoźników i dalszych spedytorów, którymi posługuje się przy wykonaniu zleconych usług, chyba że nie ponosi winy w wyborze zgodnie 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.)..

**§ 20.1.** W przypadku, gdy zgodnie z postanowieniami § 19 niniejszych Warunków odpowiedzialność za ubytek, utratę, uszkodzenie lub inną szkodę w związku z wykonaniem usługi ponosi przewoźnik lub dalszy spedytor, **DPD Polska** niezwłocznie dokona przelewu (cesji) przysługujących mu wobec tych osób uprawnień i roszczeń na **Zleceniodawcę**.

**§ 21.1.** Spór cywilnoprawny między **Zleceniodawcą Odbiorcą** a **DPD Polska** 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 Polska** 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).

**§ 22.1.** Niniejsze Warunki znajdują się w Centrali i we wszystkich oddziałach **DPD Polska**. **Zleceniodawca** jest zobowiązany do zapoznania się z Warunkami przed przekazaniem przesyłki **DPD Polska**.

**§ 23.1.** W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami stosuje się odpowiednie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny (Dz. U. z 18 maja 1964 r., Nr 16, Poz. 93 ze zm.), ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe (tj. Dz. U. z 2008 r., Nr 189, poz. 1159) oraz innych aktów normatywnych, w tym umów międzynarodowych i konwencji, których stroną jest Rzeczpospolita Polska.

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

Niniejsze Warunki świadczenia usług wchodzi w życie z dniem 1 kwietnia 2010 r.