

## § 1.

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług w obrocie międzynarodowym („Regulamin”) określa zasady współpracy pomiędzy DPD Polska sp. z o.o., osobami, którymi DPD Polska sp. z o.o. posługuje się przy wykonywaniu usługi i jej agentami, zwanymi dalej DPD, a klientami, zwanymi dalej Zleceniodawcą oraz Odbiorcami przesyłek w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek w obrocie międzynarodowym (usługi spedycyjne).
2. DPD świadczy usługi spedycyjne w obrocie międzynarodowym w zakresie zgodnym z Umową, niniejszym Regulaminem, Szczegółowymi Warunkami Świadczenia Usług oraz aktualnie obowiązującymi Cennikami, dostępnymi na stronie [www.dpd.com.pl](http://www.dpd.com.pl).

## § 2.

1. Zakres usług spedycyjnych, świadczonych przez DPD na rzecz Zleceniodawcy, ustalany jest dla każdej przesyłki w sporządzonym liście spedycyjnym, przy czym może on obejmować następujące czynności:
  - organizacja procesu wysyłania, odbioru i doręczania przesyłek;
  - poradnictwo w przedmiocie warunków przewozu, wyboru trasy i środka transportu oraz w zakresie cen;
  - przygotowanie przesyłki do przewozu (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 może powierzyć wykonywanie czynności zleconych przez Zleceniodawcę osobom trzecim.
3. DPD świadczy określone powyżej usługi spedycji we własnym imieniu, lecz na rachunek Zleceniodawcy. W szczególności DPD, działając jako zastępca pośredni, będzie zawierał umowy z przewoźnikami dokonującymi przewozu przesyłki powierzonej do obsługi spedycyjnej.
4. Termin: „umowa” oznacza umowę spedycji, której dowód zawarcia stanowi list spedycyjny. Umowa może być realizowana także na podstawie umowy o stałą współpracę.
5. Termin „przesyłka” oznacza jedną lub więcej paczek, nadanych w tym samym czasie z jednego miejsca do jednego Odbiorcy określonego poprzez wskazanie adresu oraz nazwy/imienia i nazwiska Odbiorcy, na podstawie jednego listu spedycyjnego lub innego równoważnego dokumentu.
6. Termin „paczka” oznacza rzecz lub rzeczy, umieszczone w pojedynczym zwartym i zabezpieczonym opakowaniu, stanowiące jeden element przesyłki.
7. Termin „Nadawca” oznacza Zleceniodawcę, jeżeli Zleceniodawca nadaje przesyłkę lub osobę fizyczną, prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej niebędącą Zleceniodawcą, upoważnioną przez Zleceniodawcę do nadania przesyłki.
8. DPD świadczy usługi w zakresie przesyłek o wartości nie przekraczającej 1000 zł. Świadczenie usług w odniesieniu do przesyłek, których wartość przekracza 1000 zł (przesyłki szczególnie wartościowe) możliwe jest wyłącznie po spełnieniu przez Zleceniodawcę dodatkowych warunków, o których mowa w § 15 ust. 2 Regulaminu.

## § 3.

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

List spedycyjny zawierać powinien co najmniej:

- oznaczenie Nadawcy poprzez wskazanie jego imienia i nazwiska oraz adresu/pelnej nazwy, siedziby, numeru REGON i numeru NIP (nie dotyczy osób fizycznych);
- numer identyfikujący Zleceniodawcę (jeśli został nadany);
- oznaczenie Odbiorcy przesyłki poprzez wskazanie jego imienia i nazwiska/pelnej nazwy oraz pełnego adresu lub siedziby Odbiorcy lub Punktu Pickup;

- oznaczenie przeznaczonych do przewozu rzeczy (rodzaj, ilość, waga itp.);
  - miejsce odbioru przesyłki przez DPD od Nadawcy;
  - miejsce dostarczenia przesyłki;
  - udzielenie dodatkowych zleceń poprzez wskazanie czynności spedycyjnych, które zobowiązana będzie wykonać DPD.
2. Zlecenie usługi zgodnie z ust. 1 powyżej, stanowi potwierdzenie przez Zleceniodawcę lub Nadawcę zakresu usługi, zgodności deklarowanych danych ze stanem faktycznym, jak również znajomości niniejszego Regulaminu, Szczegółowych Warunków Świadczenia Usług oraz Cenników, które z chwilą zlecenia usługi stają się dlań wiążące.
  3. Nadawca otrzymuje kopię listu spedycyjnego lub innego równoważnego dokumentu potwierdzającego zlecenie usługi.

## § 4.

1. Przesyłka, po zawarciu umowy zostaje odebrana od Nadawcy i doręczona zgodnie z dyspozycjami zawartymi w liście spedycyjnym.
2. DPD zobowiązuje się wykonać zleczone usługi w taki sposób, aby przesyłka przyjęta w celu realizacji usługi mogła być wydana jej Odbiorcy w terminie określonym w Cenniku, chyba że strony postanowiły inaczej.
3. W przypadku, gdy wskazany Odbiorca odmówi przyjęcia przesyłki, jest ona zwracana Nadawcy na koszt Zleceniodawcy.
4. W przypadku, gdy wydanie przesyłki w terminie określonym w ust. 2 powyżej będzie niemożliwe z innych przyczyn niż wskazane powyżej w ust. 3, DPD 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 Nadawcy na koszt Zleceniodawcy.
5. DPD może wykorzystywać urządzenia elektroniczne do potwierdzania nadania lub doręczenia przesyłki. Poprzez zlecenie usługi Zleceniodawca oraz działający w jego imieniu Nadawca (niebędący Zleceniodawcą) akceptują potwierdzenie nadania lub doręczenia polegające na złożeniu przez Nadawcę lub Odbiorcę podpisu na urządzeniu elektronicznym, które zapisze obraz tego podpisu. Złożenie podpisu przez Nadawcę lub Odbiorcę na urządzeniu elektronicznym jest wystarczającym dowodem nadania lub doręczenia przesyłki. Zleceniodawca oraz Nadawca nie będący Zleceniodawcą będzie akceptował wydruk z urządzenia elektronicznego jako dowód nadania lub doręczenia przesyłki i nie będzie zgłaszał zarzutów do takiej postaci dowodu tylko z tego powodu, że jego podpis lub podpis Odbiorcy przesyłki został pozyskany i przechowywany w formie elektronicznej z wykorzystaniem urządzenia elektronicznego.

## § 5.

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

## § 6.

1. Nadawca jest zobowiązany wydać 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, Nadawca zobowiązany jest oddać w opakowaniu spełniającym wymogi DPD. Opakowanie powinno między innymi:
  - być zamknięte i zabezpieczone skutecznym środkiem, takim jak taśma samoprzylepna, plomby czy pieczęcie lakowe;
  - być odpowiednio wytrzymałe i szczelne oraz w sposób adekwatny do zawartości zabezpieczać przesyłkę;
  - uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów;
  - być opisane, gdy wymagają tego właściwości lub zawartość paczki, poprzez oznakowanie, np.: „Ostrożnie! Szkło”, „Góra/Dół”, „Nie przewracać”, itp.;
  - być pozbawione zabezpieczeń mogących uszkodzić tę i inne przewożone przesyłki;
  - spełniać parametry określone w Umowie oraz Cennikach.
3. Opakowanie i zabezpieczenie przesyłki wlicza się do jej masy.
4. W przypadku, gdy Zleceniodawca lub Nadawca nada przesyłkę nie opakowaną lub opakowaną niewłaściwie, DPD będzie uprawniona do zapakowania przesyłki we właściwy sposób, na koszt

Zleceniodawcy.

## § 7.

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

## § 8.

1. DPD odmawia przyjęcia do obsługi spedycyjnej albo może odstąpić od wykonania usługi po zawarciu umowy, jeżeli Zleceniodawca lub Nadawca, niebędący Zleceniodawcą naruszy niniejszy Regulamin, w szczególności:
  - przesyłka zawiera rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub w mieniu, w tym w szczególności: materiały łatwopalne, wybuchowe lub radioaktywne, substancje żrące lub cuchnące, broń i amunicję;
  - przesyłka zawiera narkotyki lub leki i środki psychotropowe, substancje odurzające i inne o działaniu psychoaktywnym, w tym popularnie nazwane dopalaczami, za wyjątkiem przedmiotów wysyłanych w celach naukowych lub medycznych przez ustawowo do tego upoważnione instytucje;
  - przesyłka zawiera tytoń lub wyroby tytoniowe, wyroby alkoholowe lub inne wyroby akcyzowe, żywność, której przewóz jest wyłączony przepisami prawa lub wymaga stosowania specjalnych środków i urządzeń transportowych;
  - przesyłka zawiera żywe rośliny lub 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, zabytki, antyki, biżuterię, kamienie i metale szlachetne w jakiegokolwiek postaci lub formie, waluty, zbywalne papiery wartościowe, znaki legitymacyjne, certyfikaty i jakiegokolwiek inne walory zbywalne, bony towarowe, karty płatnicze, karty kredytowe;
  - przesyłka zawiera dokumenty przetargowe;
  - przesyłka jest w opakowaniu, mogącym zabrudzić lub w inny sposób uszkodzić pozostałe przesyłki;
  - przewóz przesyłki jest zakazany z mocy ogólnych przepisów prawa obowiązujących w Polsce lub w krajach, na terenie których usługa jest świadczona, www. przepisy prawa przewidują ograniczenia w przewożeniu danych rzeczy lub ustanawiają szczególne warunki przewozu;
  - przesyłka zawiera rzeczy wymienione na stronie [www.dpd.com.pl](http://www.dpd.com.pl);
  - przesyłka zaklasyfikowana jest jako materiał lub towar niebezpieczny, artykuł, którego transport jest niedozwolony lub ograniczony przez IATA, ICAO lub organy administracji publicznej;
  - przesyłka nie ma sporządzonej deklaracji celnej, o ile jest ona wymagana przez przepisy celne;
  - przesyłka nie posiada wymaganej prawem dokumentacji;
  - przesyłka zawiera rzeczy wyłączone z przewozu zgodnie z „Wykazem towarów zabronionych lub objętych ograniczeniami i restrykcjami w transporcie międzynarodowym DPD”, zamieszczonym na stronie internetowej [www.dpd.com.pl](http://www.dpd.com.pl);
2. Zawartość przesyłek wymieniona w ust. 1 powyżej stanowią rzeczy wyłączone ze świadczenia usług.
3. Zleceniodawca lub działający w jego imieniu Nadawca zobowiązuje się do wydania DPD wszelkich dokumentów wymaganych przez odpowiednie przepisy do wykonania usługi.
4. W przypadku stwierdzenia, po przyjęciu przesyłki celem wykonania usługi, naruszenia przez Zleceniodawcę lub Nadawcę, nie będącego Zleceniodawcą powyższych postanowień ust. 1, Zleceniodawca zapłaci karę pieniężną w wysokości pięciokrotnej kwoty należnej DPD z tytułu opłaty pobieranej za usługę. 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 ust. 1 i przyjęcia ich do spedycji przez DPD, odpowiedzialność DPD z tytułu ich przewozu jest wyłączona. Postanowienia niniejszego ustępu nie stosuje się w odniesieniu do konsumentów.
5. Zapłata kary, o której mowa w ust. 4, nie pozbawia DPD prawa dochodzenia odszkodowania przewyższającego jej wysokość na zasadach ogólnych.

## § 9.

1. Przed przyjęciem przesyłki do obsługi spedycyjnej DPD może żądać od Nadawcy jej otwarcia w celu sprawdzenia, czy przesyłka odpowiada oświadczeniom zawartym w liście spedycyjnym, w szczególności, czy zadeklarowana wartość odpowiada rzeczywistej i czy nadawana przesyłka nie podlega wyłączeniu z usług oraz w celu sprawdzenia zabezpieczenia wewnątrz opakowania.
2. W przypadku podejrzenia, po przyjęciu przesyłki do obsługi spedycyjnej, że przesyłka podlega wyłączeniu

z usług lub nie spełnia innych wymogów określonych niniejszym Regulaminie lub Cennikach, DPD przysługuje uprawnienie do weryfikacji przesyłki i jej zawartości po uprzednim uzyskaniu na to zgody Zleceniodawcy w dowolnej formie (forma pisemna, mail, fax, itp.). W przypadku odmowy udzielenia zgody przez Zleceniodawcę lub braku reakcji z jego strony DPD przysługuje uprawnienie do odmowy wykonania usługi. Niezależnie od tego, DPD może zabezpieczyć przesyłkę na własny koszt w sposób zapewniający bezpieczeństwo obrotu usług.

## § 10.

Zleceniodawca przyjmuje do wiadomości, iż DPD w okolicznościach uzasadniających domniemanie działania wbrew niniejszemu Regulaminowi, Cennikom 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.

Nadawca ma obowiązek zamieścić na liście spedycyjnym adres, który musi być czytelny, bez śladów wycierania lub skreśleń, a w szczególności musi posiadać kod pocztowy. DPD może zwolnić Nadawcę z powyższego obowiązku na podstawie wyraźnego pisemnego oświadczenia.

## § 12.

Przyjęcie przez DPD przesyłki do obsługi nie uzasadnia domniemania, iż jej opakowanie i zawartość odpowiadały postanowieniom zawartym w niniejszym Regulaminie i Cennikach.

## § 13.

DPD ma ponadto prawo odmówić wykonania usługi w przypadku:

- a) niemożności jej wykonania z uwagi na działanie siły wyższej bądź klęski żywiołowej;
- b) gdy Zleceniodawca lub działający w jego imieniu **Nadawca**, niebędący **Zleceniodawcą** nie dostarczył DPD dokumentów, o których mowa w § 8 ust. 3 pomimo, że z przepisów prawa mających zastosowanie do usług spedycji i przewozu wynikał obowiązek ich dostarczenia;
- c) gdy istnieje uzasadnione podejrzenie, iż deklaracja zawartości, wartości, wymiarów lub wagi nie zgadza się ze stanem faktycznym;
- d) niewłaściwego zabezpieczenia przesyłki przez Nadawcę;
- e) gdy realizacja usługi naruszałaby bezwzględnie obowiązujące regulacje prawne.

## § 14.

1. Opłata za usługę oraz inne czynności związane z jej wykonaniem ustalana jest według aktualnie obowiązujących Cenników DPD i płatna jest nie później niż 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 Odbiorcę, Zleceniodawca zobowiązuje się, w przypadku odmowy zapłaty przez Odbiorcę, 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 ust. 1 powyżej, Zleceniodawca zobowiązuje się zwrócić DPD wszystkie wydatki, które DPD lub podwykonawca DPD musieli ponieść w celu należytego wykonania usługi, w tym ewentualne sankcje poniesione przez DPD na skutek świadczenia usługi spedycyjnej rzeczy nadanych niezgodnie z deklaracją zawartości Przesyłki, a których przewóz jest wyłączony lub ograniczony przepisami prawa.
5. DPD wystawia fakturę za wykonane usługi w przypadkach i zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

## § 15.

1. Każda przesyłka jest ubezpieczona w trakcie realizacji usługi na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, Cennikach oraz w umowie zawartej pomiędzy DPD a ubezpieczycielem. Wyciąg z tej umowy znajduje się w „Centrali” DPD w Warszawie (02-274 Warszawa, ul. Mineralna 5) oraz na stronie internetowej [www.dpd.com.pl](http://www.dpd.com.pl), a na żądanie Zleceniodawcy kopie wyciągu z umowy są udostępniane do wglądu we wszystkich placówkach DPD. Zleceniodawca, zlecając usługę DPD, stwierdza tym samym, iż zapoznał się z warunkami umowy ubezpieczeniowej i akceptuje je, jako obowiązujące dla świadczonych usług.
2. W przypadku, gdy przedmiotem usługi są przesyłki szczególnie wartościowe, Zleceniodawca lub działający w jego imieniu Nadawca zobowiązany jest do zadeklarowania w liście spedycyjnym rzeczywistej ich wartości, przy czym za przesyłkę szczególnie wartościową uważa się każdą rzecz o wartości jednostkowej przewyższającej 1000 złotych lub przesyłkę o wartości przewyższającej tę kwotę. Zleceniodawca zobowiązany jest do dokonania opłaty z tytułu dodatkowej ochrony przesyłek



- szczególnie wartościowych („dodatkowa ochrona”) na rzecz DPD na podstawie wystawionej faktury.
3. Jednocześnie w ramach opłaty z tytułu dodatkowej ochrony DPD zapewnia ubezpieczenie przesyłki do wartości podanej na liście spedycyjnym. Przesyłka taka jest objęta ochroną ubezpieczeniową od momentu zadeklarowania wartości przesyłki na liście spedycyjnym, pod warunkiem uiszczenia opłaty z tytułu dodatkowej ochrony przez Zleceniodawcę.
  4. W przypadku, gdy Zleceniodawca lub działający w jego imieniu Nadawca nie zadeklaruje wartości przesyłki w sposób opisany powyżej przyjmuje się, że przesyłka nie jest przesyłką szczególnie wartościową, a w szczególności jej rzeczywista i całkowita wartość w żadnym razie nie przekracza kwoty 1000 złotych. Postanowienia niniejszego ustępu nie dotyczą Zleceniodawców będących konsumentami w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> K.c. w zakresie w jakim mogłyby one naruszać ich prawa przysługujące na gruncie powszechnie obowiązujących regulacji prawnych.
  5. Jeżeli Zleceniodawca nie ubezpieczy przesyłki, odpowiedzialność DPD jest ograniczona wyłącznie do odpowiedzialności za zawinione zagubienie, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odpowiedzialność ta ograniczona jest do rzeczywistej wartości. DPD nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, polegającej na utracie korzyści, zysków lub dochodów, szkody pośrednie oraz szkody związane z niepodjęciem przesyłki, zarówno w stosunku do Zleceniodawcy jak i osób trzecich. W odniesieniu do konsumentów, postanowienia ust. 5 nie stosuje się, natomiast do konsumentów zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące regulacje prawne w zakresie odpowiedzialności.
  6. Odpowiedzialność DPD z tytułu opóźnienia w realizacji usługi ograniczona jest do wysokości podwójnej opłaty za usługę.
  7. Postanowienia ust. 2, 3, 4, 5 i 6 mają zastosowanie, chyba że Umowa zawarta pomiędzy DPD a Zleceniodawcą stanowi inaczej.

## § 16.

1. DPD nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, 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) albo adres zawiera skreślenia;
  - b) Odbiorca 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 ust. 1 niniejszego Regulaminu;
  - f) zaistnieje siła wyższa, przez którą rozumie się wydarzenia, które w chwili zawarcia Umowy nie mogły być przez strony przewidziane i zostały spowodowane przez okoliczności od nich niezależne (w szczególności niskie temperatury, mgła, duże opady śniegu, deszcz nawalny, gradobicie, tornada, gołoledź, powódzie, trzęsienia ziemi lub inne naturalne klęski żywiołowe, pożary, akty administracyjne uniemożliwiające lub ograniczające świadczenie usług, zamieszki, strajki i protesty, działania wojenne);
  - g) szkoda jest spowodowana niewłaściwym opakowaniem przesyłki.
2. Usługa uznana będzie za niewykonaną w przypadku, gdy:
  - a) przesyłka zaginie z przyczyn leżących po stronie DPD, w trakcie świadczenia usługi;
  - b) przesyłka nie zostanie doręczona Odbiorcy w terminie 30 dni od upływu przewidzianego terminu wykonania usługi.

## § 17.

1. W przypadku opóźnienia w doręczeniu przesyłki, Odbiorca musi zaznaczyć ten fakt na liście spedycyjnym lub innym równoważnym dokumencie w obecności przedstawiciela DPD. Wymagane jest podanie daty i godziny doręczenia oraz przyczyny opóźnienia doręczenia przesyłki (podana przez przedstawiciela DPD). W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki przez Odbiorcę przesyłka jest zwracana do Nadawcy na koszt Zleceniodawcy.
2. 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.

## § 18.

1. Wszelkie reklamacje związane z wykonaniem usługi spedycyjnej 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.

3. Wszelkie reklamacje dotyczące stwierdzonego ubytku lub uszkodzenia, jak również związane z opóźnieniem w doręczeniu przesyłki, winny być zgłoszone pisemnie w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia odbioru przesyłki, a w przypadku niewykonania usługi licząc od dnia, o którym mowa w § 17 ust. 2. W terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania przez DPD Reklamujący zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dokumenty niezbędne do rozpatrzenia jego reklamacji.
4. Prawo do dochodzenia roszczeń wynikających z reklamacji ulega zawieszeniu do czasu uregulowania przez Zleceniodawcę wszelkich należności, opłat, kosztów i innych wydatków, poniesionych przez DPD z zachowaniem warunków, o których mowa w ust. 2 powyżej.
5. Reklamacje zgłoszone po terminie, reklamacje nieściśle lub niekompletne, reklamacje uzupełnione po terminie lub reklamacje wniesione przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak nie wniesione.
6. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
  - a) nazwę albo imię i nazwisko oraz adres Reklamującego;
  - b) tytuł reklamacji;
  - c) kwotę roszczenia;
  - d) dokumenty uzasadniające dochodzenie roszczenia w zgłoszonej wysokości;
  - e) kopię listu spedycyjnego;
  - f) dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności na rzecz DPD;
  - g) wykaz załączonych dokumentów;
  - h) kopię protokołu sporządzonego na wniosek i w obecności Nadawcy 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 DPD lub Ubezpieczyciel w imieniu DPD 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 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. Spory wynikające z umowy i niniejszego Regulaminu rozpatrywane będą przez sądy powszechne właściwe dla siedziby DPD.

## § 19.

DPD jest odpowiedzialna 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.

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

## § 21.

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

## § 22.

Niniejszy Regulamin nie dotyczy konsumentów w zakresie, w jakim mógłby naruszać lub ograniczać ich prawa i ochronę konsumencką - ukształtowane powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym stanowić niedozwolone klauzule umowne. W szczególności konsumenta nie dotyczą postanowienia § 8 ust. 4, i 5, § 12, § 18 ust. 4, § 18 ust. 5, § 18 ust. 6 lit. d), § 18 ust. 6 lit. f), § 18 ust. 6 lit. h), § 18 ust. 8 i 9 niniejszego Regulaminu.

## § 23.

1. Niniejszy Regulamin znajduje się w Centrali i we wszystkich placówkach DPD oraz jest opublikowany na stronie internetowej: [www.dpd.com.pl](http://www.dpd.com.pl). Zleceniodawca i Nadawca są zobowiązani do zapoznania się z Regulaminem przed przekazaniem przesyłki DPD.

# Regulamin Świadczenia Usług w Obrocie Międzynarodowym



2. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 marca 2026 r.