

§ 1.

Niniejszy Regulamin („Regulamin”) wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek w obrocie krajowym 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 jej Klientami, zwanymi dalej Zleceniodawcą oraz pomiędzy DPD, a Odbiorcami przesyłek, w procesie przesyłania i doręczania przesyłek w obrocie krajowym. Regulamin oraz Cenniki znajdują się w placówkach DPD oraz są opublikowane na stronie internetowej pod adresem: www.dpd.com.pl Zleceniodawca oświadcza, iż Regulamin został mu udostępniony i że zapoznał się z nim przed przekazaniem przesyłki DPD do przewozu.

§ 2.

1. DPD świadczy usługi przewozowe lub pocztowe usługi kurierskie („usługi”) z gwarancją czasu doręczenia na całym obszarze Rzeczypospolitej Polskiej w zakresie zgodnym z Umową, niniejszym Regulaminem, Szczegółowymi Warunkami Świadczenia Usług oraz aktualnie obowiązującymi Cennikami. Gwarantowane terminy realizacji pocztowych usług kurierskich są określone w Cennikach lub Szczegółowych Warunkach Świadczenia Usług.
2. Świadczone przez DPD pocztowe usługi kurierskie polegają wyłącznie na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek kurierskich na podstawie Umowy i podlegają przepisom ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe („Prawo pocztowe”, Dz.U.2022.896 t.j.). Do takich przesyłek zalicza się wszystkie przesyłki listowe rejestrowane (zwane dalej przesyłkami zawierającymi korespondencję), albo przesyłki o masie do 20 000 g i sumie wymiarów (długość, szerokość, wysokość) nieprzekraczającej 3000 mm, przy czym najdłuższy wymiar nie może przekroczyć 1500 mm.
3. DPD nie świadczy usług pocztowych dla przesyłek innych niż przesyłki kurierskie nadane na podstawie Umowy, o których mowa w punkcie 2 powyżej. DPD nie jest ani operatorem wyznaczonym ani operatorem publicznym i zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usług, wedle swojego wyłącznego uznania, w odniesieniu do przesyłek przekazanych mu w celu wykonania usług.
4. Usługi przewozowe świadczone są przez DPD na podstawie Umowy oraz na podstawie przepisów ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U.2020.8 t.j.), w odniesieniu do niezawierających korespondencji przesyłek o wadze i wymiarach nie spełniających kryteriów przesyłek kurierskich, określonych w punkcie 2 powyżej, dla których miejsce nadania i odbioru znajduje się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Termin: „Umowa” oznacza umowę o świadczenie pocztowej usługi kurierskiej lub usługi przewozowej, której dowód zawarcia stanowi list przewozowy. Umowa może być realizowana także na podstawie umowy o stałej współpracy.

§ 3.

1. O ile Strony nie postanowiły inaczej, dowodem zawarcia Umowy jest aktualnie stosowany list przewozowy DPD. Zleceniodawca lub Nadawca akceptuje na liście przewozowym wybór usługi, zgodność deklarowanych danych ze stanem faktycznym, jak również znajomość niniejszego Regulaminu, który z momentem zawarcia Umowy staje się dlań wiążący.
2. DPD może wykorzystywać urządzenia elektroniczne do potwierdzania nadania lub doręczenia przesyłki. Poprzez zawarcie Umowy Zleceniodawca oraz działający w jego imieniu Nadawca (niebędący Zleceniodawcą) akceptują potwierdzenie nadania lub doręczenia poprzez wykorzystanie urządzenia elektronicznego. 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.

§ 4.

1. Nadawca jest zobowiązany oddać przesyłkę DPD w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz i wydanie bez ubytku i uszkodzenia oraz w opakowaniu adekwatnym do odpowiedniego zabezpieczenia zawartości i zapewniającym bezpieczeństwo innych przesyłek. DPD nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane oddaniem przez Nadawcę przesyłki DPD w stanie uniemożliwiającym jej prawidłowy przewóz i wydanie bez ubytku i uszkodzenia lub w opakowaniu nieadekwatnym do odpowiedniego zabezpieczenia zawartości lub niezapewniającym bezpieczeństwa innych przesyłek, w szczególności w przypadku, gdy Zleceniodawca nie zadeklarował zawartości przesyłki, z zastrzeżeniem postanowień §15 ust. 5 niniejszego Regulaminu.
2. Paczki, które ze względu na swoje właściwości lub zawartość wymagają opakowania, Zleceniodawca lub Nadawca 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 i szczelne oraz w sposób adekwatny do zawartości zabezpieczać paczkę;
 - c) uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów
 - d) być opisane, gdy wymagają tego właściwości lub zawartość paczki, poprzez oznakowanie, np.: „Ostrożnie! Szkło”, „Góra/dół”, „Nie przewracać”, itp.;
 - e) być pozbawione zabezpieczeń mogących uszkodzić tę i inne przewożone przesyłki;
 - f) spełniać parametry określone w Umowie oraz Cennikach.
3. Opakowanie i zabezpieczenie przesyłki wlicza się do jej masy.

4. W przypadku, gdy Zleceniodawca zleci DPD realizację usługi przewozu „za pobraniem” DPD zobowiązuje się do realizacji pobrania od Odbiorcy wskazanego przez Zleceniodawcę w zamian za dostarczoną przesyłkę.
5. Wysokość kwoty do pobrania jest określona przez Zleceniodawcę i wpisana w odpowiedniej rubryce na liście przewozowym, który stanowi integralną część przesyłki.
6. W przypadku, gdy:
 - a) Zleceniodawca zleci DPD realizację usługi „za pobraniem” za pośrednictwem kuriera, kwota do pobrania za jedną przesyłkę nie powinna przekroczyć równowartości:
 - i. 15 000 złotych w odniesieniu do umowy o stałą współpracę;
 - ii. 6 500 złotych w pozostałych przypadkach;
 - b) Zleceniodawca zleci DPD realizację usługi „za pobraniem” za pośrednictwem Punktu DPD Pickup, kwota do pobrania za jedną przesyłkę nie powinna przekroczyć równowartości 6 500 złotych, bez względu na rodzaj Umowy.
7. W przypadku odmowy zapłaty kwoty pobrania przez Odbiorcę przesyłka nie jest mu przekazywana. W takim przypadku DPD zachowuje prawo do wynagrodzenia jak za przesyłkę doręczoną. O odmowie zapłaty kwoty pobrania przez Odbiorcę DPD poinformuje Zleceniodawcę a Zleceniodawca zobowiązuje się przekazać do DPD dalsze dyspozycje odnośnie przesyłki.
8. Pobranie należności od Odbiorcy za doręczoną przesyłkę odbywa w walucie polskiej w gotówce lub w innej formie prawnie dopuszczalnej i udostępnianej przez DPD.
9. DPD zobowiązuje się do rozliczenia ze Zleceniodawcą z pobranych kwot od przesyłek doręczonych z całego tygodnia (od poniedziałku do niedzieli) czwartego dnia roboczego w tygodniu następnym. Przez rozliczenie rozumie się złożenie przez DPD dyspozycji przelewu w złotych na wskazany rachunek bankowy Zleceniodawcy. Zleceniodawca zobowiązuje się przy tym do podania prawidłowego i czytelnego numeru powyższego rachunku bankowego oraz kwoty do pobrania bez żadnych skreśleń, poprawek lub śladów wycierania pod rygorem zwolnienia DPD z odpowiedzialności za jakiegokolwiek ewentualne szkody powstałe z tego tytułu. Rachunek bankowy, o którym mowa w niniejszym punkcie powinien należeć do Zleceniodawcy i być założony w Polsce. Jakikolwiek nieścisłości w tym zakresie, w szczególności w zakresie danych identyfikujących właściciela rachunku - Zleceniodawcę mogą skutkować brakiem realizacji rozliczenia, za co DPD nie ponosi odpowiedzialności.
10. Dla uniknięcia jakichkolwiek wątpliwości, Strony zgodnie ustalają, iż świadczone przez DPD usługi „za pobraniem” nie stanowią przekazu pieniężnego w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych. DPD przy realizacji usług doręczenia „za pobraniem” realizuje tę czynność w imieniu i na rzecz Zleceniodawcy, która to czynność jednocześnie

zmierza do zawarcia przez Zleceniodawcę i Odbiorcę odrębnej umowy cywilnoprawnej.

11. Zleceniodawca oświadcza, iż realizacja zleconej przez niego usługi „za pobraniem” przez DPD nie narusza przepisów ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, w szczególności kwoty pobrania nie stanowią wartości majątkowych pochodzących z nielegalnych lub nieujawnionych źródeł.

§ 5.

1. Zleceniodawca lub działający w jego imieniu Nadawca gwarantuje, iż zawartość każdej przesyłki jest prawidłowo zadeklarowana, opisana w liście przewozowym i nadaje się do transportu. Dla uniknięcia wątpliwości uznaje się, że wszystkie paczki objęte jednym listem przewozowym będą uznane za jedną przesyłkę.
2. W przypadku, gdy przedmiotem usługi są przesyłki szczególnie wartościowe, Zleceniodawca lub działający w jego imieniu Nadawca (niebędący Zleceniodawcą) zobowiązany jest do zadeklarowania w liście przewozowym rzeczywistej ich wartości, przy czym za przesyłkę szczególnie wartościową uważa się każdą przesyłkę o wartości przewyższającej 1000 złotych. Ponadto, Zleceniodawca zobowiązany jest do dokonania opłaty z tytułu dodatkowej ochrony przesyłek szczególnie wartościowych („dodatkowa ochrona”) na rzecz DPD na podstawie wystawionej 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 lub działający w jego imieniu Nadawca nie zadeklaruje wartości przesyłki w sposób opisany powyżej uznaje się, iż 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. 221 K.c. w zakresie w jakim mogłyby one naruszać ich prawa przysługujące na gruncie powszechnie obowiązujących regulacji prawnych.
3. Postanowienia ust. 1 i 2 mają zastosowanie, chyba że Umowa zawarta pomiędzy DPD a Zleceniodawcą stanowi inaczej.

§ 6.

1. DPD odmawia zawarcia Umowy albo może odstąpić od wykonania usługi po zawarciu Umowy, jeżeli Zleceniodawca lub Nadawca naruszy niniejszy Regulamin, w szczególności:
 - a) przesyłka zawiera rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub w mieniu, w tym w szczególności: materiały łatwopalne, wybuchowe lub radioaktywne, substancje żrące lub cuchnące, broń i amunicję;

- b) przesyłka zawiera narkotyki lub leki i środki psychotropowe, 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;
 - c) przesyłka zawiera żywe rośliny lub zwierzęta;
 - d) przesyłka zawiera wyroby tytoniowe (z wyłączeniem papierosów elektronicznych), wyroby alkoholowe lub inne wyroby akcyzowe, żywność, której przewóz jest wyłączone przepisami prawa lub wymaga stosowania specjalnych środków i urządzeń transportowych;
 - e) przesyłka zawiera zwłoki, szczątki ludzkie lub zwierzęce;
 - f) przesyłka ma na opakowaniu lub w widocznej części zawartości napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo;
 - g) przesyłka, która ze względu na swoje właściwości uniemożliwia wykonanie usługi przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych;
 - h) przesyłka zawiera dzieła sztuki, antyki, biżuterię, kamienie i metale szlachetne w jakiegokolwiek postaci lub formie, waluty, zbywalne papiery wartościowe, znaki legitymacyjne, dokumenty potwierdzające tożsamość lub posiadanie uprawnień, bony towarowe, certyfikaty i jakiegokolwiek inne walory zbywalne;
 - i) przesyłka zawiera dokumenty przetargowe, o ile Strony nie postanowiły inaczej;
 - j) przesyłka, która z mocy ogólnych przepisów prawa nie może być przewożona albo przepisy prawa przewidują ograniczenia w przewozie takiej przesyłki lub wymagają spełnienia szczególnych warunków i procedur przewozu dla takiej przesyłki;
 - k) przesyłka zawiera rzeczy wymienione na stronie www.dpd.com.pl;
 - l) przesyłka jest w opakowaniu mogącym zabrudzić lub w inny sposób uszkodzić pozostałe przesyłki;
 - m) przesyłka zawiera dokumenty spakowane w niewłaściwe opakowanie transportowe (tj. foliopak);
 - n) Zawartość przesyłek wymienionych w lit. a)-m) powyżej stanowią rzeczy wyłączone z przewozu oraz obrotu pocztowego, chyba że Umowa stanowi inaczej.
2. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez Zleceniodawcę lub Nadawcę postanowień ust. 1, Zleceniodawca zapłaci karę pieniężną w wysokości pięciokrotnej kwoty należnej DPD z tytułu przewozu przesyłki. DPD ma prawo potrącić wierzytelność przysługującą z tytułu w/w kary pieniężnej z wierzytelnością Zleceniodawcy z tytułu Umowy. W przypadku nadania rzeczy, o których mowa w ust. 1 i przyjęcia ich do przewozu przez DPD, odpowiedzialność DPD z tytułu ich przewozu jest wyłączona.
3. Zapłata kary, o której mowa w ust. 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 lub Nadawcę;
- c) gdy istnieje uzasadnione podejrzenie, iż deklaracja zawartości, wartości, wymiarów i/lub wagi nie zgadza się ze stanem faktycznym;
- d) gdy realizacja usługi naruszałaby bezwzględnie obowiązujące regulacje prawne.

§ 8.

Zleceniodawca przyjmuje do wiadomości, iż DPD w okolicznościach uzasadniających domniemanie działania wbrew niniejszemu Regulaminowi lub obowiązującym przepisom prawa powszechnego 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 Nadawcy jej otwarcia w celu sprawdzenia, czy przesyłka odpowiada oświadczeniom zawartym w liście przewozowym, 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 uzasadnionego podejrzenia, że przemieszczanie przesyłki może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia DPD, DPD może żądać jej otwarcia przez Zleceniodawcę lub Nadawcę, a w przypadku, gdy wezwanie Zleceniodawcy lub Nadawcy 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 Zleceniodawca lub Nadawca przyjmie na siebie 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.

1. Zleceniodawca lub Nadawca ma obowiązek zamieścić na liście przewozowym adres, który musi być pełny, czytelny, bez śladów wycierania lub skreśleń, a w szczególności musi posiadać kod pocztowy, który jest warunkiem koniecznym do prawidłowego wykonania przewozu. W przypadku przyjęcia przesyłki do przewozu przez DPD, pomimo niewykonania obowiązku, o którym mowa w zdaniu pierwszym, DPD jest zwolnione z odpowiedzialności za ewentualne

niedoręczenie lub opóźnienie w doręczeniu przesyłki, a także za ewentualną szkodę wynikłą z opóźnienia w doręczeniu takiej przesyłki.

- Przesyłka doręczana jest do rąk własnych adresata, jeżeli tak zaznaczono na liście przewozowym. W przeciwnym razie za skuteczne i właściwe przyjmuje się doręczenie do rąk dorosłego domownika lub innej osoby uprawnionej.

§ 12.

Przyjęcie przez DPD przesyłki do przewozu nie uzasadnia domniemania, iż jej zawartość odpowiada postanowieniom zawartym w niniejszym Regulaminie.

§ 13.

- O ile Strony nie postanowiły inaczej, przyjęcie przesyłki od Nadawcy odbywa się na podstawie prawidłowo wypełnionego listu przewozowego DPD, gdzie wyszczególnione są: nazwa firmy lub imię i nazwisko Nadawcy i Odbiorcy, numer identyfikujący Zleceniodawcę, waga przesyłki, data i godzina nadania, adres Nadawcy, adres Odbiorcy lub Punktu DPD Pickup oraz prawidłowy kod pocztowy zgodnie z § 11 ust. 1. Kopię listu przewozowego zatrzymuje Nadawca.
- Zasady doręczania przesyłek określone są w Szczegółowych Warunkach Świadczenia Usług.

§ 14.

- Oплата za usługi ustalana jest według aktualnie obowiązujących cenników DPD i płatna jest gotówką w walucie polskiej w momencie nadania lub doręczenia przesyłki, chyba że obowiązują inne ustalenia stron w tym zakresie.
- W przypadku przeniesienia przez Zleceniodawcę obowiązku zapłaty opłaty za usługę na Odbiorcę, Zleceniodawca zobowiązuje się, w przypadku odmowy zapłaty przez Odbiorcę, do uregulowania wszelkich opłat związanych z przesyłką.
- DPD wystawia fakturę za wykonane usługi, w przypadkach i zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
- Każdy Zleceniodawca ma prawo żądać informacji na temat aktualnego cennika lub wyceny usługi.

§ 15.

- Każda przesyłka jest ubezpieczona w trakcie przewozu na warunkach określonych w Cennikach DPD, niniejszym Regulaminie oraz w umowie zawartej pomiędzy DPD, a ubezpieczycielem.

Umowa znajduje się w centrali DPD w Warszawie (02-274 Warszawa, ul. Mineralna 5 - Centrala) a jej wyciąg na stronie internetowej www.dpd.com.pl; 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 w świadczonej usłudze.
- Odpowiedzialność DPD za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, w stosunku do której

zastosowanie mają przepisy Prawa przewozowego ograniczona jest do wartości deklarowanej, nie większej niż wartości rzeczywista. Do odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłek o szczególnej wartości, o których mowa powyżej w § 5 ust. 2, mają zastosowanie przepisy art. 80 ust. 3 Prawa przewozowego. Odpowiedzialność DPD z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przewozu polegającego na zwłoce w przewozie, zarówno w stosunku do Zleceniodawcy jak i osób trzecich, ograniczona jest zgodnie z art. 83 ust. 1 Prawa przewozowego do podwójnej kwoty przewoźnego, a odpowiedzialność za szkody polegające na utracie korzyści, zysków lub dochodów, szkody pośrednie oraz szkody związane z niepodjęciem przesyłki do przewozu – jest wyłączone, a odpowiedzialność z innych tytułów niż wymienione, ograniczona jest do podwójnej kwoty przewoźnego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5.

- Jeżeli DPD świadczy usługi do których znajduje zastosowanie Prawo pocztowe odpowiedzialność DPD za niewykonanie lub nienależyte wykonanie takich usług jest ponoszona zgodnie i w granicach określonych w art. 88 ust. 4 i 5 Prawa pocztowego:
 - za utratę, ubytek lub uszkodzenie pocztowej przesyłki kurierskiej nie będącej przesyłką zawierającą korespondencję DPD odpowiada w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;
 - za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki z zadeklarowaną wartością DPD odpowiada w wysokości żądanej przez Reklamującego, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki;
 - za utratę przesyłki zawierającej korespondencję DPD odpowiada w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę, niż niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych;
 - za opóźnienie w doręczeniu pocztowej przesyłki kurierskiej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za usługę;
 - za uszkodzenie przesyłki zawierającej korespondencję, DPD odpowiada w wysokości nie przekraczającej wartości nośnika zawierającego korespondencję,
 - z innych tytułów niż wymienione powyżej – DPD odpowiada do wysokości podwójnej kwoty przewoźnego.
- Ograniczenia odpowiedzialności DPD, o których mowa w ust. 3 i 4 powyżej nie mają zastosowania, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest następstwem czynu niedozwolonego albo nastąpiło z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa DPD. W takich przypadkach DPD będzie ponosić odpowiedzialność zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
- W celu uniknięcia wątpliwości postanawia się, że niniejszy Regulamin nie ustanawia bardziej

korzystnego poziomu odpowiedzialności lub odszkodowania niż przewiduje to Prawo pocztowe.

7. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się z zastrzeżeniem zapisu § 5 ust. 3.

§ 16.

Z zastrzeżeniem postanowień zdania drugiego niniejszego ustępu, 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 Zleceniodawcy, Nadawcy lub Odbiorcy. W odniesieniu do konsumentów DPD realizuje prawo zastawu na zasadach przewidzianych Prawem pocztowym i Prawem przewozowym.

§ 17.

W przypadku odmowy zaspokojenia przez Odbiorcę lub Zleceniodawcę wierzytelności dotyczących przesyłek, 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.

1. DPD nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie pocztowej usługi kurierskiej, jeżeli do niewykonania lub nienależytego wykonania takiej usługi doszło wskutek siły wyższej, z przyczyn występujących po stronie Zleceniodawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą DPD, z powodu naruszenia przez Zleceniodawcę lub Odbiorcę przepisów Prawa pocztowego albo Regulaminu lub z powodu właściwości przesyłanej rzeczy, a w szczególności, jeśli do niewykonania lub nienależytego wykonania pocztowej usługi kurierskiej doszło z którejkolwiek z następujących przyczyn:
 - a) przesyłka została źle zaadresowana (np. błąd w nazwisku, nazwie firmy, ulicy, numerze lub miejscowości Odbiorcy lub w kodzie pocztowym) albo zawiera skreślenia;
 - b) Odbiorca 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 usługi lub wpłacenia kwoty pobrania);
 - f) zaistnieją przypadki wskazane w § 6 ust. 1;

- g) Zleceniodawca poda błędny numer rachunku bankowego (w tym rachunek nienależący do Zleceniodawcy); w takiej sytuacji DPD nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi „za pobraniem”;
 - h) szkoda jest spowodowana niewłaściwym opakowaniem przesyłki.
2. DPD nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przewozowej, jeżeli do niewykonania lub nienależytego wykonania takiej usługi doszło z przyczyn występujących po stronie Zleceniodawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą DPD, z powodu właściwości przesyłki albo wskutek siły wyższej. W szczególności, DPD nie ponosi odpowiedzialności, o której mowa z zdaniu poprzedzającym w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przewozowej, nastąpiło co najmniej z jednej z następujących przyczyn:
 - a) nadania pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieścisłą lub niedostateczną rzeczy wyłączonej z przewozu lub przyjmowanych do przewozu na warunkach szczególnych albo niezachowania przez Nadawcę tych warunków;
 - b) braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania rzeczy, narażonych w tych warunkach na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości;
 - c) szczególnej podatności rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości;
 - d) ładowania, rozmieszczenia lub wyładowywania rzeczy przez Nadawcę lub Odbiorcę;
 - e) przewozu przesyłek, które zgodnie z przepisami lub Umową powinny być dozorowane, jeżeli szkoda wynikła z przyczyn, którym miał zapobiec dozorca;
 - f) z przyczyn wymienionych w lit. a) – h) w ust. 1 powyżej.

§ 19.

- 1) Usługa, do której znajduje zastosowanie Prawo pocztowe 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.
- 2) Usługi, do których znajduje zastosowanie Prawo pocztowe mogą zostać uznane za nienależyte wykonane w przypadku uszkodzenia, ubytku przesyłki lub niedostarczenia przesyłki w gwarantowanym terminie z winy DPD oraz w przypadkach określonych w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.

§ 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 Nadawcy na koszt Zleceniodawcy.

2. Przesyłkę, która nie nadeszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w liście przewozowym w ciągu 30 dni od upływu 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. W odniesieniu do reklamacji dotyczących pocztowych przesyłek kurierskich zastosowanie mają przepisy ustawy Prawo pocztowe oraz rozporządzenia właściwego ministra wydanego na podstawie art. 92 ust. 4 Prawa pocztowego w sprawie reklamacji usługi pocztowej. W takiej sytuacji przepisy niniejszego paragrafu stosuje się, o ile nie pozostają one w sprzeczności z ustawą Prawo pocztowe i rozporządzeniem w sprawie reklamacji usługi pocztowej.
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) i d);
 - c) Odbiorca, któremu przysługuje prawo rozporządzania przesyłką i będący jednocześnie konsumentem;
 - d) Odbiorca, gdy przesyłka do której zastosowanie mają przepisy Prawa pocztowego zostanie mu doręczona; zwani dalej Reklamującym.
3. Nadawca oraz Odbiorca przesyłki, do której mają zastosowanie przepisy Prawa pocztowego, może żądać sporządzenia przez DPD pisemnego protokołu szkody, w przypadku ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki kurierskiej.
4. Wszelkie reklamacje dotyczące niewykonania lub nie należy- tego wykonania Umowy, winny być zgłoszone:
 - a) w odniesieniu do pocztowej usługi kurierskiej - nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania pocztowej przesyłki kurierskiej, z zastrzeżeniem ust. 8 poniżej,
 - b) w odniesieniu do pozostałych przesyłek - nie później niż w terminie roku od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające ich złożenie, a w przypadku niewykonania usługi licząc od dnia, o którym mowa w § 20 ust. 2, z zastrzeżeniem, iż w przypadku, o którym mowa w art. 77 ust. 2 ustawy Prawo przewozowe (tj. w przypadku zwłoki w przewozie, która nie spowodowała ubytku lub uszkodzenia przesyłki) - nie później niż w terminie dwóch miesięcy od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające ich złożenie.

Reklamujący zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dokumenty niezbędne do rozpatrzenia jego reklamacji w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania przez DPD.

W przypadku pocztowej usługi kurierskiej oraz usługi przewozowej reklamacja może być wniesiona pisemnie lub poprzez formularz elektroniczny dostępny na stronie www.dpd.com.pl. W przypadku pocztowej usługi kurierskiej reklamacja może być także wniesiona w formie ustnej do protokołu w Centrali DPD.

5. 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. 4 powyżej.
6. Reklamacje zgłoszone po terminie, o którym mowa w ust. 4, reklamacje nieścisłe lub niekompletne, reklamacje uzupełnione po terminie lub reklamacje wniesione przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesione.
7. 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
 - kalkulacji kosztów jego wytworzenia sporządzoną przez głównego księgowego lub osób uprawnionych do reprezentacji - w przypadku producentów;
 - lub
 - faktury za naprawę lub szczegółowego kosztorysu naprawy, w przypadku gdy naprawa została wykonana;
 - d) potwierdzenie nadania przesyłki (list przewozowy);
 - e) udokumentowaną kwotę roszczenia, dane rachunku bankowego, na który ma zostać przekazana kwota odszkodowania;
 - f) dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności;
 - g) wykaz załączonych dokumentów;
 - h) kopie protokołu szkody sporządzonego na wniosek i w obecności Nadawcy lub Odbiorcy przez przedstawiciela DPD, w przypadku reklamacji z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki;
 - i) podpis Reklamującego, z zastrzeżeniem lit. k);
 - j) dokument wykazujący umocowanie w przypadku złożenia reklamacji przez pełnomocnika Reklamującego;
 - k) adres mailowy Reklamującego, w przypadku złożenia reklamacji za pośrednictwem formularza elektronicznego dostępnego na stronie www.dpd.com.pl. Dla uniknięcia wątpliwości, uznaje się, że podanie adresu mailowego Reklamującego jest równoznaczne z wyrażeniem przez niego zgody na prowadzenie korespondencji

z DPD z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, w szczególności odpowiedzi na reklamację oraz wezwania, o którym mowa w ust. 4.

- 7.1 Dokumentacja, o której mowa w ust. 7 lit. c), d), e), f), h), j) może być złożona w formie kopii, z zastrzeżeniem, że w uzasadnionych przypadkach DPD jest uprawniona do żądania złożenia przez Reklamującego dokumentacji w oryginale lub poświadczonych kopiach.
8. DPD lub Ubezpieczyciel w imieniu DPD rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania pełnej dokumentacji reklamacji. Terminu na uzupełnienie reklamacji, o którym mowa w przedostatnim zdaniu ust. 4 nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji. Po rozpatrzeniu reklamacji Reklamujący jest powiadamiany pisemnie lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej w przypadku określonym w ust. 7 lit. k) o uznaniu, częściowym uznaniu lub oddaleniu reklamacji. W każdym z powyższych przypadków powiadomienie zawiera w szczególności:
- określenie sposobu załatwienia reklamacji, w tym ewentualną kwotę odszkodowania oraz termin jej przekazania;
 - uzasadnienie sposobu załatwienia reklamacji, w przypadku nie uznania części lub całości roszczeń Reklamującego.
9. Termin na udzielenie odpowiedzi na reklamację uważa się za zachowany w przypadku nadania odpowiedzi do Reklamującego w ostatnim dniu terminu za pośrednictwem operatora publicznego lub innego operatora pocztowego lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej w przypadku określonym w ust. 7 lit. k).
10. Odszkodowania przekazywane są przelewem na konto bankowe wskazane w reklamacji.
11. Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź przyszłych zobowiązań wobec DPD.
12. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez DPD lub Ubezpieczyciela w imieniu DPD, albo niezapłacenia dochodzonej należności:
- w odniesieniu do usług pocztowych - w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji,
 - w odniesieniu do innych usług - w terminie 3 miesięcy od dnia wniesienia kompletnej reklamacji.
13. Spory wynikające z Umowy i niniejszego Regulaminu rozpatrywane będą przez sądy powszechne właściwe dla siedziby DPD.

§ 22.

- W odniesieniu do usług pocztowych spór cywilnoprawny między Zleceniodawcą, Odbiorcą a DPD może być zakończony ugodą w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
- Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi

Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej: UKE). Prezes UKE może odmówić rozwiązania sporu konsumenckiego w przypadku, gdy wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 10 złotych.

- Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się w formie papierowej lub elektronicznej. Wniosek o wszczęcie takiego postępowania wnosi się w postaci papierowej na adres UKE albo zamiejscowej jednostki organizacyjnej UKE właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania albo adres siedziby wnioskodawcy lub w postaci elektronicznej za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej albo zamieszczonego na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej UKE formularza kontaktowego dedykowanego do składania wniosków. Szczegółowy zakres i formy prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określa rozdział 5 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 poz. 1823) z uwzględnieniem art. 95 ust. 1-12 Prawa pocztowego oraz Rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 17 stycznia 2017 r. w sprawie postępowania w sprawie pozasądowe- go rozwiązywania sporów konsumenckich z zakresu usług pocztowych prowadzonego przez Prezesa UKE.

§ 23.

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

§ 24.

W razie, gdyby którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu było lub miało stać się nieważne, pozostałe postanowienia Regulaminu pozostają w mocy.

§ 25.

- Zleceniodawcy - konsumentowi przysługuje uprawnienie do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, o ile nie została ona wcześniej wykonana, na jego zlecenie.
- 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 § 6 ust. 2 i 3, § 12, § 15 ust. 3, § 21 ust. 5, ust. 6, ust. 7 lit. c), lit. e) - w odniesieniu do rachunku bankowego, lit. f), lit. h) i § 21 ust. 10, 11 i 13 niniejszego Regulaminu.

Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 stycznia 2024 r.