

**Regulamin Świadczenia Poczтовых Usług Kurierskich  
przez DSV SOLUTIONS Sp. z o.o.  
(dalej zwany również „Regulaminem”)**

**§ 1. Postanowienia wstępne**

Niniejszy Regulamin Świadczenia Poczтовых Usług Kurierskich przez DSV SOLUTIONS Sp. z o.o. określa warunki i zasady wykonywania krajowych oraz międzynarodowych Poczтовых Usług Kurierskich świadczonych przez ”DSV SOLUTIONS” Spółka z ograniczoną odpowiedzialności z siedzibą w Pęcicach przy ul. Sokołowskiej 64, 05 - 806 Pęcice, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie Wydział XIV Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000050920, NIP: 1130061006, kapitał zakładowy w wysokości 10.300.000,00 złotych opłacony w całości, stosownie do uregulowań ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo Pocztowne (Dz.U. z 2018 r. poz. 1629).

**§ 2. Definicje**

1. Terminy zamieszczone w treści Regulaminu zostają zdefiniowane w następujący sposób:
  - a. **Adres** – miejscowość, kod pocztowy i miejsce określone przez Nadawcę jako właściwe do doręczenia Pocztownej Przesyłki Kurierskiej jak i miejscowość, kod pocztowy i miejsce wskazane jako miejsce nadania Pocztownej Przesyłki Kurierskiej lub właściwe do dokonania jej zwrotu.
  - b. **Aplikacja** – aplikacja internetowa DSV XPress lub inna wskazana przez DSV, udostępniona i administrowana przez DSV na stronie internetowej: <https://www.pl.dsv.com/>, służąca do pełnej obsługi świadczonych przez DSV Pocztownych Usług Kurierskich.
  - c. **Cennik** – dokument określający wynagrodzenie DSV z tytułu wykonania Pocztownych Usług Kurierskich, wymiary i wagę Pocztownej Przesyłki Kurierskiej, stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
  - d. **Doręczenie** – przekazanie przez DSV Pocztownej Przesyłki Kurierskiej skierowanej przez Nadawcę do adresata.
  - e. **DSV** – DSV Solutions Sp. z o.o. z siedzibą w Pęcicach przy ul. Sokołowskiej 64, 05 - 806 Pęcice, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie Wydział XIV Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000050920, NIP: 1130061006, kapitał zakładowy w wysokości 10.300.000,00 złotych opłacony w całości.
  - f. **Kurier** – osoba uprawniona do odbioru lub doręczenia Pocztownej Przesyłki Kurierskiej w imieniu DSV, jego przedstawiciela lub Przewoźnika.
  - g. **Konsument** – konsument w rozumieniu przepisu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego.
  - h. **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 2019 r. poz. 1145).
  - i. **Konwencje** - Konwencję o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów (CMR) podpisaną w Genewie dnia 19 maja 1956 r., Konwencję o ujednostajnieniu niektórych prawideł, dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego z 1929 r. lub

Konwencję Warszawską zmienioną Protokołem Haskim z 1955 r., Protokołem Montrealskim nr 4 z 1975 r. lub Konwencją Montrealską z 1999 r., Konwencję międzynarodową o przewozie towarów kolejami (CIM), Konwencją międzynarodową o przewozie osób i bagażu kolejami (CIV) i Protokół dodatkowy do Konwencji międzynarodowych o przewozie kolejami towarów (CIM) oraz osób i bagażu (CIV), sporządzone w Bernie dnia 7 lutego 1970 r., lub jakiegokolwiek prawa krajowe wprowadzające lub przyjmujące powyższe konwencje;

- j. **Przesyłka niedoreczalna** – Poczтовая Przesyłka Kurierska, której nie można doręczyć adresatowi ani zwrócić nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu Nadawcy, a także nieopłacona lub opłacona w kwocie niższej niż należna, jeżeli Nadawca odmówi uiszczenia opłaty za zwrot przesyłki albo adresat odmówi uiszczenia dopłaty.
- k. **Nadanie** – zlecenie dostarczenia przez DSV Pocztovej Przesyłki Kurierskiej stosownie do dyspozycji Nadawcy.
- l. **Nadawca** – podmiot będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną oraz przedsiębiorca prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą wpisany do rejestru Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, który zawarła z DSV umowę o świadczenie Pocztove Usługi Kurierskiej.
- m. **Odbiorca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, uprawniona przez Nadawcę do odbioru Pocztovej Przesyłki Kurierskiej.
- n. **Operator pocztowy** – DSV.
- o. **Prawo Pocztove** – ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo Pocztove (Dz.U. z 2018 r. poz. 1629).
- p. **Protokół stwierdzenia szkody** – dokument określający uszkodzenie lub ubytek Pocztovej Przesyłki Kurierskiej.
- q. **Przemieszczenie** – przewóz Pocztowych Przesyłek Kurierskich. przy wykorzystaniu dowolnych środków transportu,
- r. **Przesyłka Kurierska** – przesyłka listową będącą przesyłką rejestrowaną lub paczka pocztowa składające się z jednego lub więcej elementów o wadze od 0,5 kg do 20 kg i o wymiarze maksymalnym, w którym suma wymiaru długości i obwodu paczki wynosi nie więcej niż 300 cm, gdzie najdłuższy bok paczki nie może przekraczać 200 cm, a wysokość oraz szerokość nie przekracza 80 cm, przyjmowana, sortowana, przemieszczana i doręczaną w sposób łącznie zapewnający:
  - a) bezpośredni odbiór Pocztovej Przesyłki Kurierskiej od Nadawcy,
  - b) śledzenie Pocztovej Przesyłki Kurierskiej od momentu nadania do doręczenia,
  - c) doręczenie Pocztovej Przesyłki Kurierskiej w przewidywanym terminie określonym w Regulaminie lub w umowach o świadczenie Pocztowych Usług Kurierskich,
  - d) doręczenie Pocztovej Przesyłki Kurierskiej bezpośrednio do rąk adresata lub osoby uprawnionej do odbioru,
  - e) uzyskanie pokwitowania odbioru Pocztovej Przesyłki Kurierskiej w formie pisemnej lub elektronicznejDo wagi Pocztovej Przesyłki Kurierskiej wlicza się jej opakowanie.
- s. **Przesyłka Towarowa** – każdą przesyłką inną niż Przesyłka Kurierska.

- t. **Przewoźnik** – przedsiębiorca wykonujący w imieniu DSV i na jego rzecz Pocztowe Usługi Kurierskie, przewozowe lub spedycyjne.
- u. **Reklamujący** – Nadawca lub Odbiorca, który złożył reklamację dot. Pocztowych Usług Kurierskich.
- v. **Poczтовая Usługa Kurierska** - zarobkowe przyjmowanie, przemieszczenie i doręczanie Pocztowych Przesyłek Kurierskich. w rozumieniu niniejszego Regulaminu oraz zgodnie z przepisami Prawa Poczтового. DSV nie świadczy usług pocztowych dla przesyłek innych niż przesyłki kurierskie w rozumieniu Prawa Poczтового.
- w. **Użytkownik** – Nadawca, który otrzymał dostęp do Aplikacji.
- x. **Umowa** – umowa o świadczenie Pocztowych Usług Kurierskich zawarta pomiędzy DSV i Nadawcą lub oferta DSV na świadczenie Pocztowych Usług Kurierskich zaakceptowana przez Nadawcę.

### § 3. Postanowienia ogólne

1. Przedmiotowy Regulamin określa zasady świadczenia przez DSV Pocztowych Usług Kurierskich wyłącznie dla Pocztowych Przesyłek Kurierskich. i nie ma zastosowania do usług świadczonych przez DSV dla Przesyłek Towarowych. Zasady świadczenia przez DSV usług dla Przesyłek Towarowych określają Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV SOLUTIONS Sp. z o.o., które dostępne są na stronie internetowej: [www.pl.dsv.com](http://www.pl.dsv.com).
2. DSV, jako Operator pocztowy, świadczy Pocztowe Usługi Kurierskie:
  - a) wyłącznie na rzecz Nadawców, z którymi zawarł Umowę oraz w oparciu o Regulamin;
  - b) na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i poza jej granicami, z zastrzeżeniem postanowień § 8 ust. 2 lit. a) Regulaminu;
  - c) poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej we współpracy z operatorami zagranicznymi lub polskimi uprawnionymi do świadczenia usług pocztowych poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej;
  - d) w dni robocze, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, chyba że w Umowie postanowiono inaczej;
  - e) obejmujące przyjmowanie, sortowanie, rozdzielanie, przemieszczanie i doręczanie Pocztowych Przesyłek Kurierskich.
3. Pocztowe Usługi Kurierskie świadczone przez DSV nie mają charakteru powszechnego, są świadczone jedynie dla Pocztowych Przesyłek Kurierskich., w celach zarobkowych. W związku z powyższym Pocztowe Usługi Kurierskie świadczone przez DSV nie obejmują w szczególności: przekazów pocztowych, przesyłek dla ociemniałych, przesyłek poleconych, itd.
4. DSV nie jest operatorem wyznaczonym i przysługuje mu prawo odmowy świadczenia Usługi Kurierskich w przypadkach określonych w niniejszym Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.
5. DSV nie świadczy Pocztowych Usług Kurierskich oraz odmawia zawarcia Umowy albo może odstąpić od zawartej już Umowy, jeżeli:
  - a) nie są spełnione przez Nadawcę wymagania dotyczące świadczenia Usług Kurierskiej określone w Prawie Poczтовым lub w przepisach wydanych na jej podstawie oraz w niniejszym Regulaminie;

- b) zawartość lub opakowanie Pocztovej Przesyłki Kurierskiej naraża osoby trzecie lub DSV na szkodę;
  - c) usługa pocztowa miałaby być wykonywana w całości lub w części na obszarze nieobjętym wpisem do rejestru, chyba że DSV zawarło umowę o współpracę umożliwiającą wykonanie usługi poza tym obszarem,
  - d) przyjmowanie lub przemieszczanie Pocztovej Przesyłki Kurierskiej jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.
6. DSV może odmówić zawarcia Umowy lub wykonania Pocztovej Usługi Kurierskiej albo może odstąpić od zawartej Umowy lub świadczonej Pocztovej Usługi Kurierskiej, jeżeli:
- a) na opakowaniu Pocztovej Przesyłki Kurierskiej lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo;
  - b) Nadawca zalega z płatnościami za świadczone przez DSV Pocztovej Usługi Kurierskie lub inne usługi;
  - c) adres doręczenia wskazany na Przesyłce Kurierskiej jest nieprawidłowy bądź nieczytelny;
  - d) gdy istnieje uzasadnione podejrzenie, iż deklaracja zawartości, wartości, wymiarów i/lub wagi Pocztovej Przesyłki Kurierskiej nie zgadza się ze stanem faktycznym.
7. DSV nie świadczy Pocztovej Usług Kurierskich w stosunku do towarów lub przedmiotów, które są:
- zakazane przez prawo (w tym takie, których przewóz jest zabroniony lub których transport, import lub eksport jest zabroniony przez jakiegokolwiek przepisy prawne) a także: przedmioty pochodzące z przestępstwa,
  - towarami spożywczymi nie znajdującymi się w opakowaniach ich producenta;
  - wartościami pieniężnymi, za które uważa się krajowe i zagraniczne znaki pieniężne, papiery wartościowe, czek, weksle i inne dokumenty zastępujące w obrocie gotówkę oraz złoto, srebro i wyroby z tych metali, kamienie szlachetne i perły, a także platynę i pozostałe metale z grupy platynowców, których przewóz wymaga odrębnych zezwoleń i koncesji;-
  - produktami leczniczymi, w rozumieniu ustawy z dnia 6 września 2001 r. Prawo farmaceutyczne (Dz. U. z 2008 r. Nr 45, poz. 271 ze zm.), komponentami do produkcji produktów leczniczych, narkotykami oraz substancjami psychotropowymi i halucynogennymi;
  - towarami objętymi systemem monitorowania drogowego na podstawie ustawy z dnia 9 marca 2017 r. o systemie monitorowania drogowego przewozu towarów (Dz.U. z 2017 r., poz. 708),
  - dziełami sztuki, zegarkami, futrami, antykami, zbiorami filatelistycznymi lub numizmatycznymi;
  - aktami prawnymi, rękopisami, projektami lub wzorami;
  - elementami wystaw lub towarami wystawowymi;
  - instrumentami muzycznymi;
  - odpadami;
  - kuponami loteryjnymi lub urządzeniami hazardowymi,

- towarami, których przewóz wymaga od DSV specjalnych zezwoleń lub licencji na transport, import lub eksport,
  - towarami, dla których jest wymagane oznakowanie znakami akcyzy (np. papierosy, wyroby tytoniowe, alkohol, papierosy elektroniczne);
  - bronią, amunicją, innymi materiałami wybuchowymi lub łatwopalnymi, materiałami wojennymi, towarami podwójnego zastosowania lub innymi towarami, którymi obrót jest zabroniony;
  - towarami niebezpieczne w rozumieniu Umowy europejskiej dotyczącej międzynarodowego przewozu drogowego towarów niebezpiecznych (ADR), sporządzoną w Genewie dnia 30 września 1957 r. (Dz. U. z 2013 r. poz. 815) lub w rozumieniu odrębnych przepisów prawa (np. wymagające wystawienia odpowiednich dokumentów DGR albo ADR),
  - substancjami chemicznymi lub ich mieszaniny oferowanymi na rynku (np. tzw. dopalacze) w tym o właściwościach zapalnych, wybuchowych, łatwopalnych, utleniających, drażniących, żrących, uczulających, rakotwórczych, mutagennych oraz działających szkodliwie na rozrodczość, mogące spowodować zagrożenie dla zdrowia, życia ludzkiego lub szkody majątkowe, narkotyki i substancje psychotropowe,
  - towarami szybko się psującymi lub wymagających szczególnych warunków transportu (np. kontrolowanej temperatury przewozu ),
  - martwymi lub żywymi zwierzętami lub roślinami,
  - zwłokami ludzkimi lub ich szczątkami, organami ludzkimi lub zwierzęcymi,
  - mieniem przesiedleńczym,
  - przesyłkami zawierającymi akredytywy,
  - przesyłkami wysłanymi za pobraniem,
  - komputerami, tabletami, telefonami przenośnymi, komponentami nawigacji satelitarnych, mikrochipami, mikroprocesorami, procesorami, kartami pamięci, oprogramowaniem komputerowym.
  - będących rzeczami niebezpiecznymi lub mogące wyrządzić szkodę na osobie lub mieniu, w tym w szczególności: materiałami wybuchowymi, łatwopalnymi, radioaktywnymi, substancjami żrącymi, cuchnące, broń lub amunicję,
  - rzeczami o wartości przekraczającej 400.000,00 złotych,
8. Zawartością Pocztovej Przesyłki Kurierskiej nie mogą być ponadto towary zabronione przez prawo lub regulacje urzędów federalnych, stanowych lub lokalnych w krajach pochodzenia i przeznaczenia, lub które mogą naruszać odpowiednie przepisy eksportowe, importowe i inne albo zagrażać bezpieczeństwu państwa , przesyłki o znaczeniu strategicznym wyszczególnione w ustawie z dnia 29 listopada 2000 roku o obrocie z zagranicą towarami, technologiami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa państwa a także dla utrzymania międzynarodowego pokoju i bezpieczeństwa oraz o zmianie niektórych ustaw (Dz. U. nr 119, poz. 1250 z późniejszymi zmianami). Zapewnienie zgodności z regulacjami rządowymi i prawem obowiązującym w każdym kraju należy do obowiązków Nadawcy. Zaleca się, aby

Nadawcy zapoznali się z listą towarów wyłączonych z importu w każdym kraju, do którego nadają Przesyłkę Kurierską.

9. Nadając Przesyłkę Kurierską o wartości wyższej niż 300,00 złotych Nadawca zobowiązany jest zadeklarować DSV jej rzeczywistą wartość oraz zobowiązany jest wykupić usługę DSV Protect, o której mowa z § 8 Regulaminu.
10. DSV nie świadczy Pocztove Usługi Kurierskiej dla:
  - a) Przesyłki Kurierskie o wartości wyższej niż 300,00 złotych, którą Nadawca Nadal bez deklaracji jej wartości;
  - b) Przesyłki Kurierskie o wartości wyżej wyższej niż 400.000,00 złotych.
11. DSV może odstąpić od wykonania Pocztove Usługi Kurierskiej po zawarciu Umowy lub po Nadaniu Pocztovej Przesyłki Kurierskiej przez Nadawcę, jeżeli:
  - a) Przesyłka Kurierska nie spełnia warunków określonych w Umowie lub Regulaminie;
  - b) Przesyłka Kurierska jest nieodpowiednio zapakowana, tj. w sposób, który może umożliwić jej otwarcie bez ingerencji w opakowanie lub może umożliwić utratę jej zawartości, bądź jej uszkodzenie oraz uszkodzenie innych Pocztowych Przesylek Kurierskich. w trakcie realizowania usługi pocztowej.
12. Nadawca ponosi całkowitą odpowiedzialność, za opóźnienie, zniszczenie, uszkodzenie lub zagubienie Pocztovej Przesyłki Kurierskiej, tj. za wszelkie szkody poniesione przez DSV oraz osoby trzecie w przypadku:
  - a) Nadania przez Nadawcę, lub podmiotu wskazanego przez Nadawcę jako uprawnionego do Nadania Pocztovej Przesyłki Kurierskiej, towarów lub przedmiotów wykluczonych z przewozu na podstawie ustępów 7 i 8 niniejszego paragrafu bez uprzedniej, pisemnej zgody DSV;
  - b) Nadania przez Nadawcę, lub podmiotu wskazanego przez Nadawcę jako uprawnionego do Nadania Pocztovej Przesyłki Kurierskiej, bez deklaracji rzeczywistej wartości Pocztovej Przesyłki Kurierskiej o wartości przekraczającej 300 złotych;
  - c) Nadania przez Nadawcę lub podmiotu wskazanego przez Nadawcę jako uprawnionego do Nadania Pocztovej Przesyłki Kurierskiej Pocztovej Przesyłki Kurierskiej o wartości wyższej niż 400.000,00 złotych.
13. Przedmioty wymienione w § 3 ust. 6 lub 11 Regulaminu mogą zostać przewiezione przez DSV jedynie na podstawie wcześniejszej, pisemnej Umowy z Nadawcą.
14. W przypadku odstąpienia przez DSV od realizacji Pocztove Usługi Kurierskiej z przyczyn określonych w ust. 6 lub 11 niniejszego paragrafu, przyjętą Przesyłkę Kurierską zwraca się Nadawcy na jego koszt oraz dokonuje się zwrotu pobranej opłaty za usługę pocztową.
15. DSV może, jakkolwiek nie jest to jego obowiązkiem, według swojego wyłącznego uznania lub na żądanie organów administracyjnych, otworzyć i sprawdzić Przesyłkę Kurierską powierzoną do transportu, nie ponosząc w związku z tym żadnej odpowiedzialności.
16. DSV może świadczyć Pocztove Usługi Kurierskie z wykorzystaniem innych podmiotów wpisanych do Rejestru Operatorów Pocztowych lub do odpowiedniego Rejestru Operatorów Pocztowych lub przewoźników, właściwego dla kraju tranzytu przesyłki oraz kraju adresata, a także z wykorzystaniem innych podmiotów profesjonalnie zajmujących się przyjmowaniem, przewozem, sortowaniem, przemieszczaniem oraz doręczaniem Pocztowych Przesylek Kurierskich. na zasadach i w trybie określonym w zawartej z nimi umowie , prawie pocztowym i w innych przepisach obowiązującego prawa.
17. Skorzystanie z Pocztove Usługi Kurierskiej oferowanej przez DSV oznacza akceptację postanowień Regulaminu oraz załączników do Regulaminu.

18. Nadawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie działania bądź zaniechania osób Nadających Przesyłkę Kurierską jak za swoje własne. Nadawca zobowiązany jest zapewnić, że wszelkie czynności realizowane przez osobą Nadającą Przesyłkę Kurierską zostaną należycie wykonane. Nadawca ponosi z tego tytułu odpowiedzialność.
19. Nadawca zwalnia oraz zabezpiecza DSV przed zobowiązaniami lub wszelkimi kosztami, szkodami czy wydatkami, włączając koszty sądowe i koszty obsługi prawnej, które DSV mogłaby ponieść w stosunku do Nadawcy, bądź jakiegokolwiek osoby trzeciej, w związku z naruszeniem przez Nadawcę jakichkolwiek obowiązków określonych w niniejszym paragrafie, nawet jeżeli DSV nieświadomie przyjmie od przewoźnika Przesyłkę Kurierską, która nie spełnia wymogów określonych w niniejszym Regulaminie.
20. Nadawca lub Odbiorca nie mogą bez zgody DSV, wyrażonej pod rygorem nieważności w formie pisemnej, dokonać cesji praw przysługujących im wobec DSV na osoby trzecie.
21. Nadawcy niebędącemu Konsumentem nie przysługuje prawo do dokonywania jakichkolwiek potrąceń z należności za wykonaną Usługę Kurierską.

#### **§ 4. Aplikacja**

1. Korzystanie z Aplikacji jest możliwe przez Nadawcę posiadającego:
  - a. urządzenie elektroniczne z dostępem do sieci Internet,
  - b. zainstalowaną przeglądarkę internetową Internet Explorer 10 i wyżej, Microsoft EDGE, Google Chrom oraz Firefox,
  - c. pocztę elektroniczną,który zarejestruje konto w Aplikacji poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego i któremu DSV przyzna dostęp do Aplikacji.
2. Użytkownik jest obowiązany do aktualizacji podanych przez siebie danych w Aplikacji.
3. Nadanie Pocztovej Przesyłki Kurierskiej jest możliwe przez Użytkownika poprzez:
  - a) zalogowanie się przez niego do aplikacji poprzez podanie swojego loginu/adresu email oraz hasła,
  - b) zlecenie nadania Pocztovej Przesyłki Kurierskiej,
  - c) opłacenie nadania Pocztovej Przesyłki Kurierskiej,
  - d) wygenerowanie etykiety,
  - e) umieszczenie etykiety na Przesyłce Kurierskiej.
4. Użytkownik zleca DSV wykonanie Pocztove Usługi Kurierskiej za pośrednictwem Aplikacji.
5. W wyniku złożenia zlecenia wykonania Pocztove Usługi Kurierskiej zostaje wysłana przez DSV wiadomość mailowa na wskazany przez Użytkownika podczas rejestracji adres poczty elektronicznej z potwierdzeniem otrzymania zlecenia przez DSV.
6. Użytkownika obciążają skutki nieprawidłowego wykonania Pocztove Usługi Kurierskiej na skutek nieprawidłowego podania przez niego danych niezbędnych do wykonania przez DSV Pocztove Usługi Kurierskiej .
7. DSV zastrzega sobie prawo do zawieszenia konta Użytkownika w Aplikacji w przypadku rażącego lub regularnego naruszania przez Użytkownika postanowień Regulaminu, bądź zalegania z zapłatą wynagrodzenia należnego DSV przez okres przekraczający 30 dni.

#### **§ 5. Cennik i płatności**

1. Ceny Usług Kurierskiej świadczonych przez DSV określone są w Umowie albo w Cenniku, gdy nie obowiązuje Umowa. Aktualny Cennik dostępny jest na stronie DSV: <https://www.pl.dsv.com/>.
2. Na wysokość opłaty za Usługę Kurierską wpływa waga (w tym waga opakowania), wymiary, ilość, miejsce i termin dostarczenia Pocztovej Przesyłki Kurierskiej oraz dodatkowe czynności realizowane przez DSV lub przewoźnika. DSV jest uprawniony do weryfikacji wagi, rozmiaru podanych przez Nadawcę. Niezgodność tych danych z informacjami podanymi przez Nadawcę stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej Pocztovej Usługi Kurierskiej, zgodnie z Umową albo Cennikiem.
3. Cena jest naliczana automatycznie przez DSV, zgodnie ze stawkami podanymi w Umowie albo Cenniku, po złożeniu przez Nadawcę zlecenia wykonania określonej Pocztovej Usługi Kurierskiej.
4. DSV zastrzega sobie prawo do pobierania od Nadawcy opłat za zwrot i magazynowanie Pocztovej Przesyłki Kurierskiej, stosownie do zapisów niniejszego Regulaminu, Umowy, aktualnego Cennika lub cennika Przewoźnika.
5. Opłacenie Pocztovej Usługi Kurierskiej przez Nadawcę następuje:
  - a) w formie przelewu internetowego poprzez bankowość elektroniczną za pośrednictwem aplikacji przed wykonaniem zlecenia przez DSV,
  - b) w formie przelewu internetowego poprzez bankowość elektroniczną w terminie określonym w wystawionej przez DSV fakturze VAT,
  - c) lub w inny sposób określony w Umowie .
6. DSV wystawi fakturę VAT w oparciu o liczbę nadanych Pocztovej Przesyłek Kurierskich. oraz ceny określone w Umowie lub Cenniku .
7. DSV wystawia faktury VAT oraz inne dokumenty rozliczeniowe w formie elektronicznej na co Nadawca wyraża zgodę akceptując przedmiotowy Regulamin.
8. Złożenie reklamacji nie zwalnia Nadawcy z obowiązku zapłaty za Usługę Kurierską. .
9. DSV przysługuje prawo zastawu na Przesyłkach Kurierskich Nadanych przez Nadawcę w celu zabezpieczenia roszczeń DSV wynikających z Umowy zawartej z Nadawcą oraz z tytułu uzasadnionych, dodatkowych kosztów świadczenia Pocztovej Usługi Kurierskiej, powstałych z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy.
10. W przypadku odmowy zaspokojenia roszczeń DSV wobec Nadawcy, DSV jest uprawniony do otwarcia Pocztovej Przesyłki Kurierskiej i może dokonać sprzedaży jej zawartości:
  - a) niezwłocznie - w przypadku rzeczy niebezpiecznych lub łatwo psujących się,
  - b) po upływie 14 dni od dnia pisemnego zawiadomienia adresata lub Nadawcy o zamierzonej sprzedaży zawartości Pocztovej Przesyłki Kurierskiej - w pozostałych przypadkach.
11. Kwotę uzyskaną ze sprzedaży zawartości Pocztovej Przesyłki Kurierskiej, o której mowa w ust. 10, DSV przekazuje Nadawcy, na jego koszt, po potrąceniu wierzytelności zabezpieczonych zastawem.
12. DSV przysługuje roszczenie do Nadawcy o pokrycie różnicy w przypadku, gdy wierzytelności zabezpieczone zastawem przewyższają kwotę uzyskaną ze sprzedaży zawartości Pocztovej Przesyłki Kurierskiej.
13. Nadawca jest obowiązany do wypełnienia i załączenia dokumentacji wymaganej do realizacji procedury celnej oraz jest obowiązany do pokrycia należności celnych oraz innych opłat przewidzianych przez właściwe przepisy prawa. Nadawca obowiązany jest uiścić należności



bezpośrednio na rachunek właściwego urzędu lub za pośrednictwem DSV do urzędu celnego, udzielając DSV lub przewoźnikowi odpowiedniego pełnomocnictwa. Dotyczy to w szczególności należności i opłat naliczonych w wyniku realizacji Pocztovej Usługi Kurierskiej obejmującej transport przesyłki z/do terytorium Unii Europejskiej z/do kraju trzeciego oraz pomiędzy krajami trzecimi. Nadawca odpowiedzialny jest solidarnie z Odbiorcą za uregulowanie należności celnych oraz innych opłat przewidzianych przez właściwe przepisy prawa powstałych w związku z realizacją Pocztovej Usługi Kurierskiej.

14. Do ceny Pocztovej Przesyłki Kurierskiej z zagranicy określonej w Cenniku DSV doliczy podatek od towarów i usług w wysokości:
  - a) 0 % naliczaną za przewóz Pocztovej Przesyłki Kurierskiej na odcinku międzynarodowym,
  - b) aktualnej stawki VAT za usługi i przewóz na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
15. Zmiana Cennika nie stanowi zmiany niniejszego Regulaminu.

## **§ 6. Adresowanie i nadawanie Pocztovej Przesyłki Kurierskiej**

1. Na kopercie lub opakowaniu Pocztovej Przesyłki Kurierskiej przekazywanej DSV wskazuje się minimalnie w sposób czytelny:
  - a) pełną nazwę Nadawcy lub podmiotu wskazanego przez Nadawcę jako uprawnionego do Nadania Pocztovej Przesyłki Kurierskiej oraz Odbiorcy ,
  - b) adres Nadawcy oraz Odbiorcy z dokładnym określeniem miejscowości, ulicy, numeru domu i mieszkania lub lokalu oraz kodu pocztowego oraz państwa doręczenia Pocztovej Przesyłki Kurierskiej,
  - c) numer telefonu Nadawcy lub podmiotu wskazanego przez Nadawcę lub Odbiorcę .
2. Brak podania przez Nadawcę danych, o których mowa w § 6 ust. 1 a, b i c stanowi podstawę do odmowy przyjęcia przez DSV Pocztovej Usługi Kurierskiej do realizacji oraz do jej odpłatnego zwrotu w przypadku jej uprzedniego przyjęcia do realizacji.
3. Przesyłka Kurierska, której nie można zwrócić Nadawcy oraz doręczyć Odbiorcy z powodu braku lub błędnego adresu, traktowana jest jako niedoręczalna i kierowana jest do magazynu przesyłek niedoręczalnych DSV. Wobec tych przesyłek mają zastosowanie procedury wskazane w art. 32 i 33 ustawy Prawo pocztowe.
4. Nadawca odpowiada za należyte opakowanie i zabezpieczenie Pocztovej Przesyłki Kurierskiej przekazanej DSV do wysyłki, a także za wszelkie szkody spowodowane nienależytym wykonaniem przez niego tych obowiązków.
5. DSV jest uprawniony do dochodzenia od Nadawcy odszkodowania z tytułu szkody wyrządzonej przez nadaną przez niego Przesyłkę Kurierską (w tym jej zawartość). Nadawca jest obowiązany do naprawienia powstałej szkody zarówno wobec DSV jak i podmiotu trzeciego.
6. Przesyłka Kurierska może zostać nadana poprzez przekazanie Pocztovej Przesyłki Kurierskiej do odbioru przez Nadawcę Kurierowi.
7. W razie wątpliwości, za moment nadania uważa się moment przyjęcia Pocztovej Przesyłki Kurierskiej przez Kuriera.
8. Przesyłki Kurierskiego gotowe do przyjęcia, przemieszczenia i doręczenia są odbierane przez Przewoźników w dni robocze od godz. 10:00 do godz. 18:00.

## § 7. Doręczanie Pocztowych Przesyłek Kurierskich.

1. DSV doręcza Przesyłki Kurierskie w następujący sposób:
  - a) na wskazany przez Nadawcę adres na przesyłce,
  - b) podmiotowi uprawnionemu do odbioru Pocztowej Przesyłki Kurierskiej, w tym pełnomocnikowi Odbiorcy.

Nie wyklucza to doręczenia w odrębny sposób stosownie do uzgodnień Stron oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

2. DSV co do zasady doręcza Przesyłki Kurierskie za pokwitowaniem bezpośrednio do rąk:
  - a) Odbiorcy, lub
  - b) innej osoby uprawnionej do odbioru.

W przypadku nieobecności Odbiorcy lub innej osoby uprawnionej do odbioru Pocztowej Przesyłki Kurierskiej doręczenie zostanie dokonane z uwzględnieniem postanowień regulaminów świadczenia usług pocztowych przewoźników współpracujących z DSV, w szczególności: DHL EXPRESS, UPS, DPD, FEDEX, TNT, POCZTA POLSKA SA, DHL PARCEL, GLS, GEIS, INPOST.

3. Termin doręczenia Pocztowej Przesyłki Kurierskiej jest uzależniony od:
  - a) strefy, w której znajduje się miejsce przeznaczenia Pocztowej Przesyłki Kurierskiej,
  - b) zaadresowania przesyłki na adres krajowy lub zagraniczny,
  - c) daty i godziny odbioru Pocztowej Przesyłki Kurierskiej od Nadawcy.
4. DSV doręcza Przesyłki Kurierskie w następujących terminach (dni robocze):
  - a) Przesyłka Kurierska Standard - termin przewidywany – w ciągu 30 dni po dniu Nadania (termin przewidywany oznacza orientacyjny termin doręczenia Pocztowej Przesyłki Kurierskiej, którego przekroczenie nie uprawnia Nadawcy do odszkodowania),
  - b) Przesyłka Kurierska Przyspieszona - termin przewidywany – w ciągu 15 dni po dniu Nadania,
  - c) Przesyłka Kurierska Ekspresowa - termin przewidywany – w ciągu 10 dni po dniu Nadania.
5. Określony w ust. 4 przewidywany termin doręczenia dotyczy:
  - a) Pocztowych Przesyłek Kurierskich. nadanych do godziny 10.00,
  - b) Pocztowych Przesyłek Kurierskich. ekspresowych nadanych do godziny 10.00.
6. Przesyłki Kurierskie nadane po godzinie 10.00 traktowane są jak nadane w dniu następnym.
7. Zwrot Pocztowej Przesyłki Kurierskiej następuje w przypadku:
  - a) odmowy przyjęcia Pocztowej Przesyłki Kurierskiej,
  - b) odmowy pokwitowania Pocztowej Przesyłki Kurierskiej,
  - c) wskazania błędnego adresu doręczenia.
8. Do terminów wskazanych w ust. 4 powyżej nie wlicza się dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót i niedziel.
9. Terminy wskazane w ust. 4 powyżej są terminami przewidywanego czasu doręczenia Pocztowej Przesyłki Kurierskiej.
10. Zwrot Pocztowej Przesyłki Kurierskiej następuje do Nadawcy za opłatą zgodną z Cennikiem, przy czym nie może być ona wyższa niż połowa opłaty za Usługę Kurierską ustalona dla tej Pocztowej Przesyłki Kurierskiej w Cenniku.

11. Odbiorca dokonuje pokwitowania doręczenia Pocztovej Przesyłki Kurierskiej w formie pisemnej lub elektronicznej swoim własnoręcznym i czytelnym podpisem.
12. Odbiorca Pocztovej Przesyłki Kurierskiej jest obowiązany do przedstawienia na żądanie DSV dokumentu tożsamości z fotografią i podpisem potwierdzającego jej tożsamość.
13. Odbiorca Pocztovej Przesyłki Kurierskiej, która została uszkodzona albo jest niepełna jest obowiązany zgłosić ten fakt kurierowi oraz wręczyć jej protokół stwierdzenia szkody, stanowiący załącznik nr 2 do regulaminu.
14. Żądanie przyznania odszkodowania winno zostać zgłoszone DSV w drodze reklamacji, do której należy dołączyć protokół stwierdzenia szkody.

### **§ 8. Usługa dodatkowej ochrony Pocztovej Przesyłki Kurierskiej**

1. Z zastrzeżeniem postanowień ustępu 2 niniejszego paragrafu, dla Pocztowych Przesyłek Kurierskich., których deklarowana przez Nadawcę wartość przekracza kwotę 300 zł DSV zapewnia na rzecz i koszt Nadawcy dodatkową usługę ochrony Pocztovej Przesyłki Kurierskiej o nazwie DSV Protect, która polegającą na zwrocie pełnej wartości Pocztovej Przesyłki Kurierskiej na zasadach i warunkach określonych w Cenniku (dalej zwana „DSV Protect”),
2. Usługą DSV Protect nie mogą być objęte następujące Przesyłki Kurierskie:
  - a) nadane do: Afganistanu, Republiki Czeczenii, Strefy Gazy, Iranu, Iraku, Myanmaru, Somalii, Sudanu, Zachodniego Brzegu Jordanu, Jemenu, Wschodniego Timoru, Liberii, Korei Północnej, Sierra Leone, Syrii;
  - b) zawierające: umowy, papiery wartościowe i obligacje skarbowe, projekty, wzory, plany i rękopisy, helikoptery, zwierzęta, rośliny, konie pełnej krwi, pieniądze (w tym banknotów i monet), znaczki pocztowe, znaczki opłaty skarbowej, itp. – pełen lista rzeczy, które nie mogą być objęte usługą DSV Protect jest wskazana na stornie internetowej DSV: <https://www.pl.dsv.com/>.

### **§ 9. Odpowiedzialność Operatora Pocztowego**

1. DSV ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zleconej Pocztowej Usługi Kurierskiej na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.
2. DSV ponosi odpowiedzialność za Przewoźników, którymi posługuje się przy wykonaniu zlecenia Pocztowej Usługi Kurierskiej, chyba że nie ponosi winy w wyborze.
3. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Pocztowej Usługi Kurierskiej wygasa wskutek przyjęcia Pocztovej Przesyłki Kurierskiej bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia Pocztovej Przesyłki Kurierskiej niedające się z zewnątrz zauważyć Odbiorca stwierdził po przyjęciu Pocztovej Przesyłki Kurierskiej i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Pocztovej Przesyłki Kurierskiej zgłosił DSV roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia Pocztovej Przesyłki Kurierskiej powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez DSV w celu wykonania Pocztowej Usługi Kurierskiej a jej doręczeniem Odbiorcy.

4. Poczta Usługa Kurierska jest uznana za niewykonaną w sytuacji braku doręczenia Pocztovej Przesyłki Kurierskiej przez DSV na skutek jej utraty lub, gdy jej doręczenie albo zawiadomienie o próbie jej doręczenia nastąpiło po upływie 30 dni od dnia nadania.
5. Poczta Usługa Kurierska jest uznana za nienależycie wykonaną, w szczególności, gdy:
  - a) doszło jej uszkodzenia lub ubytku z winy DSV,
  - b) została ona wykonana sprzecznie z dyspozycją Nadawcy lub z przepisami Prawa pocztowego.
6. Na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie DSV ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależycie wykonanie Pocztovej Usługi Kurierskiej za wyjątkiem przypadków, gdy zostało ono spowodowane:
  - a) wskutek siły wyższej,
  - b) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą DSV, w szczególności niewłaściwego opakowania przesyłanej rzeczy lub podania nieprawidłowych, niepełnych lub nieprawdziwych danych adresowych,
  - c) z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę a przepisów Prawa Pocztovej albo Regulaminu,
  - d) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy, w szczególności jej wysokiej podatności na uszkodzenia wynikającej z jej wad lub naturalnych właściwości oraz warunków atmosferycznych.

DSV powołując się na jedną z przyczyn wymienionych w pkt. a-d, przedstawia dowód jej wystąpienia.

7. Ponadto, DSV nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie Pocztovej Przesyłki Kurierskiej:
  - a) powstałe w związku z nadaniem rzeczy niedopuszczonej do przyjmowania, przemieszczania i doręczania na mocy Regulaminu,
  - b) powstałe na skutek niewłaściwego opakowania Pocztovej Przesyłki Kurierskiej przez nadawcę,
  - c) powstałe na skutek niewłaściwego załadowania Pocztovej Przesyłki Kurierskiej przez nadawcę lub wyładowania Pocztovej Przesyłki Kurierskiej przez Odbiorcę,
  - d) widoczne i zgłoszone po odbiorze Pocztovej Przesyłki Kurierskiej,
  - e) niewidoczne i zgłoszone po 7 dniach od odbioru Pocztovej Przesyłki Kurierskiej,
  - f) powstałe na skutek niewłaściwego zaadresowania Pocztovej Przesyłki Kurierskiej.
8. DSV nie odpowiada za ubytek Pocztovej Przesyłki Kurierskiej, której masy i liczby sztuk nie sprawdził przy nadaniu, jeżeli dostarczy ją bez śladu naruszenia, a w razie przewozu w zamkniętym środku transportowym - również z nienaruszonymi plombami Nadawcy, chyba że Reklamujący udowodni, że szkoda powstała w czasie od przyjęcia przesyłki do przewozu aż do jej wydania.
9. DSV nie odpowiada za straty pośrednie lub wtórne, takie jak, między innymi, utrata zysku, utrata transakcji lub pogorszenie działalności wynikające pośrednio z powodu zagubienia, uszkodzenia lub opóźnienia przewozu Pocztovej Przesyłki Kurierskiej.
10. Odpowiedzialność DSV wobec Konsumentów z tytułu utraty, uszkodzenia lub ubytku w Przesyłce Kurierskiej oraz z tytułu opóźnienia w wykonaniu Pocztovej Usługi Kurierskiej jest uregulowana przepisami Prawa pocztowego, z uwzględnieniem postanowień ust. od 2 do 9 niniejszego paragrafu. W związku z powyższym, z tytułu niewykonania lub nienależyciego wykonania Pocztovej Usługi Kurierskiej Konsumentowi przysługuje odszkodowanie:

- a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Pocztovej Przesyłki Kurierskiej nie będącej przesyłką z korespondencją w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;
- b) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki Pocztovej z zadeklarowaną wartością w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość Przesyłki,
- c) za utratę Pocztovej Przesyłki Kurierskiej z korespondencją w wysokości dziesięciokrotności opłaty za Usługę Kurierską,
- d) za opóźnienie w doręczeniu Pocztovej Przesyłki Kurierskiej w stosunku do przewidywanego terminu doręczenia w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za Usługę Kurierską.

W przypadku niewykonania Pocztovej Usługi Kurierskiej DSV zwraca Konsumentowi całość pobranej opłaty za Usługę Kurierską, niezależnie od odszkodowania należnego Konsumentowi zgodnie z postanowieniami Prawa pocztowego oraz Kodeksu cywilnego.

11. Odpowiedzialność DSV wobec Nadawców lub Odbiorców nie będących Konsumentami, z uwzględnieniem postanowień ust. od 2 do 9 niniejszego paragrafu, ograniczona jest zawsze zgodnie z poniższymi zasadami:

- a) za zwłokę w doręczaniu Pocztovej Przesyłki Kurierskiej w stosunku do przewidywanego terminu doręczenia odpowiedzialność DSV ograniczona jest do jednokrotności opłaty za Usługę Kurierską oraz wyłączona jest odpowiedzialność DSV za straty pośrednie oraz utracone korzyści;
- b) w przypadku utraty, uszkodzenia lub ubytku w Przesyłce Kurierskiej, w stosunku do której Nadawca nie zadeklarował rzeczywistej wartości, odpowiedzialność DSV obejmuje szkodę rzeczywistą w Przesyłce Kurierskiej, jednak nie wyższą niż 300,00 złotych oraz wyłączona jest odpowiedzialność DSV za straty pośrednie oraz utracone korzyści;
- c) w przypadku, gdy DSV powierza Przewoźnikowi wykonanie Pocztovej Usługi Kurierskiej w swoim imieniu, a Konwencje lub jakiegokolwiek przepisy krajowe przyjmujące lub wprowadzające takie Konwencje znajdują zastosowanie, lub jeżeli mają zastosowanie inne bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa danego państwa do takich Pocztovej Usług Kurierskich świadczonych przez przewoźnika w imieniu DSV, odpowiedzialność DSV nie przekracza odpowiedzialności Przewoźnika określonej w Konwencjach lub innych bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa, pod warunkiem, że nie stoi to w sprzeczności z przepisami Prawa pocztowego,
- d) w przypadku niewykonania Pocztovej Usługi Kurierskiej odpowiedzialność DSV ograniczona jest do jednokrotności opłaty za Usługę Kurierską oraz wyłączona jest odpowiedzialność DSV za straty pośrednie oraz utracone korzyści.

12. Jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Pocztovej Usługi Kurierskiej, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska:

- a) jest następstwem czynu niedozwolonego,
- b) nastąpiło z winy umyślnej DSV,
- c) jest wynikiem rażącego niedbalstwa DSV,

DSV odpowiada za szkodę w Przesyłce Kurierskiej na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym.

13. Przesyłkę Kurierską uważa się za utraconą w sytuacji, w której nie została ona doręczona lub nie nastąpiło zawiadomienie o próbie jej doręczenia w terminie 30 dni roboczych od dnia jej nadania.
14. Celem uniknięcia wątpliwości, niniejszy Regulamin nie ustanawiają bardziej korzystnych poziomów odpowiedzialności lub odszkodowania w odniesieniu do usług pocztowych, niż te przewidziane w Prawie pocztowym.

## § 10. Reklamacje

1. Reklamację może wnieść Nadawca lub Odbiorca (jedynie, gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy Przesyłka Kurierska została doręczona Odbiorcy) w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Pocztove Usługi Kurierskiej świadczonej przez DSV lub w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Pocztove Usługi Kurierskiej świadczonej przez DSV za pośrednictwem przewoźnika.
2. Nadawca lub Odbiorca mogą dokonać zgłoszenia reklamacji poprzez wniesienie jej w formie pisemnej ustnej do protokołu w każdej placówce pocztowej DSV, z którym nadawca zawarł umowę na świadczenie usługi pocztowej oraz elektronicznie na adres elektroniczny wskazany przez DSV na jego stronie internetowej: <https://www.pl.dsv.com/>.
3. Wniesienie reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej ze wskazaniem przez wnoszącego reklamację jego adresu poczty elektronicznej oznacza zgodę na doręczanie:
  - wezwania do usunięcia braków w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania ze wskazaniem zakres uzupełnienia,
  - powiadomienia o wniesieniu reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Pocztove Usługi Kurierskiej wniesioną nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Pocztovej Przesyłki Kurierskiej w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu Pocztovej Przesyłki Kurierskiej lub wniesioną po upływie 12 miesięcy od dnia nadania Pocztovej Przesyłki Kurierskiej,
  - powiadomienia o wniesieniu reklamacji przez osobę nieuprawnioną,
  - odpowiedzi na reklamację, lub
  - informacji o wyniku rozpatrzenia odwołania,za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez Reklamującego.
4. Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Pocztovej Przesyłki Kurierskiej.
5. Reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną, o czym DSV niezwłocznie powiadamia reklamującego, informując go o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.
6. Reklamacja zawiera:
  - a) imię i nazwisko Reklamującego albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby Reklamującego,
  - b) przedmiot reklamacji,
  - c) datę i miejsce nadania Pocztovej Przesyłki Kurierskiej,

- d) numer dokumentu potwierdzającego Nadanie Pocztovej Przesyłki Kurierskiej,
  - e) uzasadnienie reklamacji,
  - f) kwotę odszkodowania - w przypadku gdy Reklamujący żąda odszkodowania,
  - g) podpis Reklamującego lub osoby reprezentującej Reklamującego w przypadku reklamacji wniesionej w formie papierowej albo dane identyfikujące Reklamującego w przypadku reklamacji złożonej za pomocą środków komunikacji elektronicznej oraz datę sporządzenia reklamacji,
  - h) datę sporządzenia reklamacji,
  - i) wykaz załączonych dokumentów.
7. Do reklamacji wnoszonej w postaci innej niż za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć:
- a) oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie Pocztovej Przesyłki Kurierskiej - do wglądu,
  - b) oświadczenie Nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń w przypadku, gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy Przesyłka Kurierska zostanie doręczona Odbiorcy,
  - c) kopię protokołu sporządzonego przez DSV bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej Pocztovej Przesyłki Kurierskiej lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości - w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez adresata, albo
  - d) oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach Pocztovej Przesyłki Kurierskiej złożone przez przyjmującego tę przesyłkę bezpośrednio przy jej przyjęciu,
  - e) opakowanie uszkodzonej Pocztovej Przesyłki Kurierskiej, jeżeli DSV tego zażąda,
  - f) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Pocztovej Przesyłki Kurierskiej wniesione nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Pocztovej Przesyłki Kurierskiej w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu Pocztovej Przesyłki Kurierskiej, wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania wraz z dowodami, że ubytki lub uszkodzenia Pocztovej Przesyłki Kurierskiej powstały w czasie między przyjęciem Pocztovej Przesyłki Kurierskiej przez DSV w celu wykonania Pocztovej Usługi Kurierskiej a jej doręczeniem Odbiorcy,
  - g) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie Pocztovej Przesyłki Kurierskiej oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt,
  - h) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie Pocztovej Usługi Kurierskiej , tj. nieprawidłowego wypełnienia przez DSV dokumentu potwierdzającego odbiór Pocztovej Przesyłki Kurierskiej przez Odbiorcę jeżeli uniemożliwia to stwierdzenie prawidłowości doręczenia Pocztovej Przesyłki Kurierskiej lub jej zwrócenia niezgodnie z terminem lub z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód - do wglądu.
8. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust. 7. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, DSV może zażądać przekazania mu oryginałów tych dokumentów.
9. Placówka DSV przyjmująca reklamację potwierdza przyjęcie reklamacji wraz z załączonymi dokumentami, w tym poprzez naniesienie stosownej informacji na dowodzie potwierdzającym

nadanie Pocztovej Przesyłki Kurierskiej. Przepis ten stosuje się odpowiednio do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej. W przypadku wniesienia reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej DSV niezwłocznie przesyła drogą elektroniczną potwierdzenie jej przyjęcia.

10. Oryginały dokumentów są zwracane reklamującemu za pokwitowaniem, w każdej chwili na jego wniosek. W przypadku braku wniosku DSV zwraca je najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.
11. Jeżeli reklamacja nie spełnia wymogów, o których mowa w § 10 ust. 3, § 10 ust. 6 a – e i g – i oraz § 10 ust. 7 i § 10 ust. 8 DSV, w przypadku gdy uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa Reklamującego do usunięcia braków w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania, wskazując zakres tego uzupełnienia. Wezwanie powinno zawierać pouczenie o tym, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
12. Terminu, o którym mowa w ust. 11, nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
13. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Pocztovej Usługi Kurierskiej można wnieść:
  - a) z tytułu ubytku lub uszkodzenia Pocztovej Przesyłki Kurierskiej niebędącej przesyłką z korespondencją lub Pocztovej Przesyłki Kurierskiej z zadeklarowaną wartością:
    - bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości, jeżeli został sporządzony przez DSV protokół bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez adresata,
    - po przyjęciu przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo został sporządzony przez DSV protokół bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez adresata,
    - stwierdzonych po przyjęciu przesyłki i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki.
  - b) z tytułu utraty Pocztovej Przesyłki Kurierskiej - w dniu następnym po upływie terminu, w jakim uważa się nedoręczoną przesyłkę za utraconą,
  - c) z tytułu opóźnienia w doręczeniu Pocztovej Przesyłki Kurierskiej w stosunku do przewidywanych terminów doręczenia określonych w § 7 ust. 4 pkt. a – c niniejszego regulaminu.
14. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Pocztovej Usługi Kurierskiej wniesioną:
  - a) później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Pocztovej Przesyłki Kurierskiej - w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki, lub



- b) wniesioną po upływie 14 dni od daty doręczenia Pocztovej Przesyłki Kurierskiej opóźnionej – w przypadku reklamacji wniesionej z tytułu opóźnienia w doręczeniu Pocztovej Przesyłki Kurierskiej lub
- c) wniesioną po upływie 12 miesięcy od dnia nadania Pocztovej Przesyłki Kurierskiej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym DSV niezwłocznie powiadamia reklamującego.
15. DSV rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Termin, uważa się za zachowany, jeżeli DSV w tym terminie wysłał odpowiedź na reklamację. W przypadku wniesienia reklamacji drogą elektroniczną ze wskazaniem adresu poczty elektronicznej przez Reklamującego właściwego dla odpowiedzi, oznacza to zgodę na doręczanie pism dot. reklamacji drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej.
16. Odpowiedź na reklamację zawiera:
- nazwę DSV,
  - powołanie podstawy prawnej,
  - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji w całości lub w części,
  - w przypadku przyznania odszkodowania - kwotę odszkodowania oraz informację o sposobie i terminie jego wypłaty, nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji,
  - imię, nazwisko i stanowisko służbowe pracownika DSV, upoważnionego do udzielenia odpowiedzi na reklamację,
  - pouczenie o prawie do odwołania się oraz wskazanie adresu, na jaki należy złożyć odwołanie oraz informację o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu sądowym,
  - uzasadnienie faktyczne i prawne - w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części,
  - informację o zatrzymaniu Pocztovej Przesyłki Kurierskiej, gdy reklamacja dotyczy przesyłki zatrzymanej przez DSV w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka Kurierska stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska.
17. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części Reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację. W przypadku złożenia odwołania od rozstrzygnięcia w sprawie reklamacji po upływie wyznaczonego terminu pozostawia się je bez rozpoznania, o czym DSV niezwłocznie powiadamia Reklamującego.
18. DSV rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje Reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania. Postanowienia § 10 ust. 3, § 10 ust. 16 zdanie drugie, § 10 ust. 17 lit. a – e i g Regulaminu stosuje się odpowiednio.
19. Informacja o wyniku rozpatrzenia odwołania powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie do dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu sądowym.
19. Pisma DSV, o których mowa w § 10 ust. 3 przesyła się przesyłką poleconą, z wyłączeniem przypadków, gdy reklamacja została wniesiona za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

20. Nieudzielenie przez DSV odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji lub na odwołanie od reklamacji w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania skutkuje uznaniem reklamacji.
21. Drogę postępowania reklamacyjnego w odniesieniu do usług pocztowych uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez DSV albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.
22. Roszczenia dochodzone na podstawie Prawa pocztowego przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania Pocztovej Przesyłki Kurierskiej. Bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

## **§ 11. Dane osobowe**

1. Administratorem danych osobowych Nadawcy/Użytkownika i adresata jest DSV. Dane osobowe będą przetwarzane w celach: (i) związanych z zawarciem i wykonaniem Pocztovej Usługi Kurierskiej z DSV, (ii) marketingu Pocztovej Usługi Kurierskiej DSV, oraz (iii) zawarcia i wykonania przyszłych Umów.
2. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych ww. celach jest art. 6 ust. 1 lit. b) oraz art. 6 ust. 1 lit. f) RODO. Prawnie uzasadnionym interesem DSV jest marketing własnych usług. Podanie danych nie jest obowiązkowe, jednak niezbędne do realizacji w/w celów. DSV będzie przekazywać dane osobowe innym odbiorcom, którym powierzono przetwarzanie danych osobowych w imieniu i na rzecz DSV. Ponadto, DSV będzie udostępniać dane osobowe innym odbiorcom, którzy będą zaangażowani w wykonanie Umowy lub Pocztovej Usługi Kurierskiej oraz jeżeli taki obowiązek wynikać będzie z przepisów prawa. Zebrane dane osobowe przechowujemy na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego („EOG”), ale mogą one być także przesyłane do kraju spoza tego obszaru i tam przetwarzane. Każda operacja przesyłania danych osobowych jest wykonywana zgodnie z obowiązującym prawem. Jeśli dane są przekazywane poza obszar EOG, DSV stosuje Standardowe klauzule umowne oraz Tarczę prywatności jako środki zabezpieczające w odniesieniu do krajów, w przypadku których Komisja Europejska nie stwierdziła odpowiedniego poziomu ochrony danych.
3. Dane osobowe związane z zawarciem i realizacją Pocztovej Usługi Kurierskiej lub Umów przetwarzane będą przez okres ich realizacji, a także przez okres nie dłuższy niż przewidują to przepisy prawa, w tym przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o rachunkowości, tj. nie dłużej niż przez 10 lat, licząc od końca roku kalendarzowego w którym ostatnia umowa lub usługa została wykonana. Ponadto, dane osobowe przetwarzane w celach marketingowych oraz w celu zawarcia i wykonania przyszłych umów będą przetwarzane do czasu zgłoszenia sprzeciwu.
4. Podmiotowi, którego dane są przetwarzane prawo do: (i) dostępu do swoich danych osobowych i otrzymania kopii danych osobowych podlegających przetwarzaniu; (ii) sprostowania swoich nieprawidłowych danych; (iii) żądania usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym) w przypadku wystąpienia okoliczności przewidzianych w art. 17 RODO; (iv) żądania ograniczenia przetwarzania danych w przypadkach wskazanych w art. 18 RODO; (v) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w przypadkach

wskazanych w art. 21 RODO; (vi) przenoszenia dostarczonych danych, przetwarzanych w sposób zautomatyzowany.

5. W sytuacji, gdy dane osobowe są przetwarzane niezgodnie z prawem, podmiot którego dane są przetwarzane w ten sposób może wnieść skargę do organu nadzorczego (Urząd Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, Warszawa). Jeśli potrzebujesz dodatkowych informacji związanych z ochroną danych osobowych lub chcesz skorzystać z przysługujących Ci praw, skontaktuj się z nami pod następującym adresem: DSV Solutions sp. z o.o. z siedzibą w Pęcicach, adres: ul. Sokołowska 64, 05-806 Pęcice, tel.: + 48 22 164 83 46, e-mail: [krzysztof.piwowarski@pl.dsv.com](mailto:krzysztof.piwowarski@pl.dsv.com).

## § 12. Postanowienia końcowe

1. Regulamin w aktualnym brzmieniu jest dostępny nieodpłatnie w siedzibie DSV, w jego placówkach oraz na jego stronie internetowej: <https://www.pl.dsv.com/>. Regulamin jest również udostępniany drogą elektroniczną przez DSV na wskazany przez Nadawcę adres poczty elektronicznej.
2. O zmianach w Regulaminie, w tym Cennika, DSV poinformuje Nadawców w formie informacji zamieszczonej na stronie internetowej DSV: <https://www.pl.dsv.com/>, na co najmniej 7 dni przed ich wejściem w życie.
3. W przypadku, gdy Umowa zawarta z Nadawcą przez DSV zawiera postanowienia korzystniejsze dla Nadawcy, niż postanowienia Cennika lub Regulaminu, postanowienia Umowy wyłączają w odpowiednim zakresie przepisy Cennika lub Regulaminu. Umowa określa zakres niniejszego Regulaminu oraz Cennika, które podlegają wyłączeniu.
4. W przypadku, gdy Umowa, w swej treści nie wskazuje postanowień Cennika i Regulaminu, które podlegają wyłączeniu, wówczas wyłączeniu podlegają tylko te przepisy Cennika lub Regulaminu, które nie dadzą się pogodzić z odpowiednimi przepisami Umowy.
5. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się odpowiednio: przepisy Prawa pocztowego (dotyczy usług pocztowych), postanowienia Ogólnych Warunków Świadczenia Usług przez DSV Solutions Sp. z o.o. w aktualnym brzmieniu dostępnym na stronie internetowej DSV: <https://www.pl.dsv.com/Courier-dsv-xpress/xpress-terms-and-conditions> oraz przepisy Kodeksu cywilnego.
6. W przypadku, gdy jakkolwiek postanowienie niniejszego Regulaminu zostanie uznane za nieważny lub niewykonalny, stwierdzenie takie nie ma wpływu na pozostałe postanowienia niniejszego Regulaminu, z których wszystkie pozostają w mocy.
7. Spory powstałe pomiędzy Nadawcą i DSV związane z wykonaniem Pocztywanych Usług Kurierskich na podstawie Umowy oraz Regulaminu lub związane z interpretacją, wykonaniem lub naruszeniem postanowień niniejszego Regulaminu będą rozstrzygane na gruncie prawa polskiego oraz przed sądami polskimi, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

Załącznik:

- 1./ Cennik
- 2./ Protokół stwierdzenia szkody

