

# DHL Express ogólne postanowienia umowy i zasady odpowiedzialności („Ogólne Warunki”)

EXCELLENCE. SIMPLY DELIVERED.



## WAŻNA INFORMACJA

Zamawiając usługi DHL, jako „Nadawca”, Klient zgadza się, w swoim imieniu lub w imieniu jakiegokolwiek innej osoby uprawnionej do Przesyłki na to, aby niniejsze Ogólne Warunki obowiązywały od momentu, w którym DHL przyjmie Przesyłkę, o ile nie ustalono inaczej na piśmie z upoważnionym do tego pracownikiem DHL.

„Przesyłka” oznacza wszystkie dokumenty lub paczki, które są przewożone na podstawie jednego listu przewozowego i w sposób wybrany przez DHL, w tym drogą powietrzną, środkiem transportu drogowego lub innym środkiem przewozu. List przewozowy obejmuje wszelkie etykiety wyprodukowane przez automatyczne systemy DHL, listy przewozowe, kwity konsygnacyjne i odsyła do niniejszych Ogólnych Warunków. Odpowiedzialność za przewóz każdej Przesyłki jest ograniczona według zasad określonych poniżej. Jeśli Nadawca domaga się większej ochrony, wówczas za dodatkową opłatą może uzyskać dodatkowe ubezpieczenie (więcej informacji poniżej). „DHL” oznacza każdego członka sieci DHL Express.

### 1. Cła, eksport i import.

DHL może podjąć każdą z poniższych czynności w imieniu Nadawcy, aby wykonać zleconą usługę, a w szczególności:

- (1) pomóc w przygotowaniu wszelkich wymaganych dokumentów, uzupełnić kod produktu i kod usługi na liście przewozowym, jak również regulować wszelkie należności lub podatki, wymagane na podstawie obowiązujących przepisów prawa lub innych regulacji,
- (2) działać w charakterze agenta, upoważnionego przez Nadawcę podczas kontroli celnej i eksportowej oraz w charakterze Odbiorcy Przesyłki wyłącznie w celu wyznaczenia agenta celnego do przeprowadzenia odprawy celnej i wprowadzenia Przesyłki do obszaru celnego,
- (3) przekierować Przesyłkę do brokera importowego Odbiorcy lub pod inny adres, na żądanie osoby, która zostanie uznana przez DHL – zgodnie z jego najlepszą wiedzą – za osobę upoważnioną.

### 2. Przesyłki nie przyjmowane do przewozu przez DHL.

Nadawca oświadcza, że jego Przesyłka może zostać przyjęta do przewozu. Przesyłka uznana jest za niedopuszczalną do przewozu, jeśli:

- zawiera przedmioty, które zostały sklasyfikowane, jako materiał lub towar niebezpieczny lub artykuły zakazane lub zabronione przez IATA (ang. International Air Transport Association – Międzynarodowe Zrzeszenie Przewoźników Powietrznych), ICAO (ang. International Civil Aviation Organisation – Międzynarodowa Organizacja Lotnictwa Cywilnego), ADR (Umowa europejska dotycząca międzynarodowego przewozu drogowego towarów niebezpiecznych), wszelkie stosowne agendy rządowe lub inne kompetentne organizacje;
- nie została sporządzona deklaracja celna, gdy jest ona wymagana stosownymi przepisami celnymi;
- zawiera towary podrobione, zwierzęta, surowe złoto/srebro, walutę, banderole/ winiety, zbywalne papiery na okaziciela, metale i kamienie szlachetne, prawdziwą broń palną lub imitację broni palnej, części takiej broni, broń innego rodzaju, materiały wybuchowe i amunicję, szczątki ludzkie, pornografię lub nielegalne środki odurzające,
- zawiera jakikolwiek inny przedmiot, który według DHL nie może być przewożony w sposób bezpieczny lub zgodny z prawem, lub opakowanie jest uszkodzone lub niewłaściwe.

### 3. Dostarczenie Przesyłek oraz podstępowanie z Przesyłkami niedoręczonymi.

Przesyłki nie będą dostarczane do skrytek pocztowych lub na adres wskazany jedynie przy pomocy kodu pocztowego. Przesyłki są dostarczane na adres Odbiorcy podany przez Nadawcę (w przypadku usług pocztowych za taki adres uznawana jest pierwsza odbierająca Przesyłkę placówka pocztowa), ale niekoniecznie do wskazanego z nazwy Odbiorcy. Przesyłki zaadresowane ogólnie na podmiot (firmę) będą dostarczane jakiegokolwiek osobie upoważnionej (nawet w sposób dorozumiany) do odbioru Przesyłek w imieniu tego podmiotu (firmy) (np., do recepcji) na adres firmy. Jeśli Przesyłka została uznana za nie nadającą się do przewozu lub jej wartość została zaniżona dla potrzeb odprawy celnej lub nie można zidentyfikować lub zlokalizować Odbiorcy lub jeśli Odbiorca odmawia przyjęcia Przesyłki lub zapłacenia za dostarczenie Przesyłki, DHL podejmie uzasadnione działania w celu zwrócenia Przesyłki do Nadawcy na koszt Nadawcy, a jeśli te działania zakończą się niepowodzeniem, Przesyłka może zostać wydana, zbyta lub sprzedana przez DHL bez jakiegokolwiek odpowiedzialności wobec Nadawcy lub jakiegokolwiek innej osoby. Nadawcy zostanie zwrócona ewentualna różnica pomiędzy uzyskaną wartością Przesyłki a sumą poniesionych przez DHL kosztów obsługi Przesyłki i kosztów administracyjnych.

### 4. Sprawdzanie stanu Przesyłek.

DHL zastrzega sobie prawo do otwarcia oraz do skontrolowania zawartości Przesyłki bez obowiązku wcześniejszego zawiadomienia Nadawcy.

### 5. Opłaty za Przesyłkę.

Opłaty za Przesyłkę naliczane są na podstawie wyższej z dwóch wag: wagi faktycznej lub wolumetrycznej. Każda Przesyłka może zostać ponownie zważona lub zmierzona przez DHL w celu ustalenia jej prawidłowej wagi i rozmiarów dla obliczenia właściwej opłaty.

Nadawca zobowiązuje się zapłacić lub zwrócić DHL wszelkie opłaty związane z przewozem Przesyłki, koszty jej przechowywania, cła oraz podatki należne za usługi świadczone przez DHL lub poniesione przez DHL w imieniu Nadawcy, Odbiorcy lub jakiegokolwiek osoby trzeciej. Nadawca jest zobowiązany również zwrócić DHL wszelkie poniesione przez DHL koszty z tytułu zaspokojenia roszczeń, pokrycia szkód, opłat, grzywien oraz innych wydatków w przypadku, jeśli okazało się, że Przesyłka nie nadaje się do przewozu, jak zostało to opisane w punkcie 2.

### 6. Odpowiedzialność DHL.

Odpowiedzialność DHL jest ograniczona jedynie do szkody bezpośredniej w Przesyłce w postaci utraty lub uszkodzenia przy uwzględnieniu **limitów za kilogram/funt określonych w niniejszym punkcie**. Jakakolwiek inna odpowiedzialność za szkodę jest wyłączona (w tym utracone korzyści, dochody, odsetki, przyszłe transakcje), niezależnie czy są to szkody specjalne czy pośrednie, nawet, jeśli ryzyko takiej szkody zostało przedstawione DHL przed przyjęciem lub po przyjęciu Przesyłki do przewozu. Jeśli Przesyłka jest przewożona różnymi środkami transportu tj. drogą powietrzną, środkiem transportu drogowego lub innym środkiem transportu, uznaje się, że jakakolwiek szkoda nastąpiła w czasie transportu drogą powietrzną. Odpowiedzialność DHL w przypadku jakiegokolwiek przewożonej Przesyłki, z zastrzeżeniem punktów 7–11, ogranicza się do jej faktycznej wartości pieniężnej i nie może przekraczać:

- 25,00 dolarów amerykańskich za kilogram lub 11,34 dolarów amerykańskich za funt dla Przesyłek przewożonych drogą powietrzną lub innym środkiem transportu nie będącym środkiem transportu drogowego; lub
- 12,00 dolarów amerykańskich za kilogram lub 5,44 dolarów amerykańskich za funt dla Przesyłek przewożonych środkami transportu drogowego.

Przysługuje jedno roszczenie w odniesieniu do jednej Przesyłki. Zaspokojenie roszczeń wg zasad opisanych poniżej jest równoznaczne z pełnym i ostatecznym zaspokojeniem roszczeń związanych z daną Przesyłką. Jeśli Nadawca uważa, że limity te są niewystarczające, powinien zadeklarować wartość Przesyłki i wykupić ubezpieczenie zgodnie z punktem 8 (Ubezpieczenie Przesyłki) albo samodzielnie zawrzeć umowę ubezpieczenia. W przeciwnym wypadku przyjmuje on na siebie ryzyko związane ze utratą lub uszkodzeniem Przesyłki.

## 7. Ograniczenia czasowe zgłaszania roszczeń.

Wszelkie roszczenia muszą być zgłoszone DHL na piśmie w ciągu trzydziestu (30) dni od dnia, w którym DHL przyjął Przesyłkę do przewozu. W przeciwnym razie DHL nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności w tym zakresie.

## 8. Ubezpieczenie Przesyłki.

DHL może zapewnić Nadawcy ubezpieczenie obejmujące wartość Przesyłki w przypadku jej utraty lub uszkodzenia, pod warunkiem, że Nadawca wypełni część dotyczącą ubezpieczenia na pierwszej stronie listu przewozowego lub zamówi takie ubezpieczenie za pomocą automatycznego systemu DHL i zapłaci stosowną opłatę. Ubezpieczenie nie obejmuje szkód wtórnych (pośrednich), ani szkód spowodowanych przez opóźnienie w doręczeniu.

## 9. Przesyłki Opóźnione i Gwarancja Zwrotu Pieniądzy.

DHL podejmie wszelkie konieczne działania w celu dostarczenia Przesyłki w standardowym czasie, określonym w harmonogramie regularnych doręczeń DHL. Jednak nie jest to czas gwarantowany i nie stanowi on części umowy. DHL nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody spowodowane przez opóźnienia.

Wybrane usługi objęte są gwarancją zwrotu pieniędzy, co w przypadku opóźnienia daje w niektórych sytuacjach możliwość uzyskania zwrotu opłat za transport Przesyłki lub zwolnienia przez DHL Express z opłat za transport Przesyłki. Warunki Gwarancji Zwrotu Pieniądzy można znaleźć na stronie DHL ([www.dhl.com](http://www.dhl.com)), są one również udostępniane przez Dział Obsługi Klienta DHL.

## 10. Okoliczności będące poza kontrolą DHL.

DHL nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty lub uszkodzenia Przesyłki wynikające z okoliczności leżących poza kontrolą DHL.

Okoliczności te, to w szczególności, ale nie wyłącznie:

- każda wada lub naturalna właściwość Przesyłki, nawet, jeśli była znana DHL;
- każde działanie lub zaniechanie osoby nie będącej pracownikiem lub kontrahentem DHL – np. Nadawcy, Odbiorcy, osób trzecich, funkcjonariuszy celnych lub innych funkcjonariuszy państwowych;
- „Siła Wyższa” – np. trzęsienie ziemi, cyklon, burza, powódź, mgła, wojna, katastrofa lotnicza lub embargo, rozruchy, zamieszki.

Ponadto DHL nie ponosi odpowiedzialności za szkody związane ze zjawiskami elektronicznymi lub magnetycznymi lub za skasowanie elektronicznych lub fotograficznych obrazów, danych lub zapisów.

## 11. Konwencje Międzynarodowe.

Jeśli Przesyłka jest przewożona drogą powietrzną, a jej miejscem przeznaczenia jest państwo inne niż państwo, w którym przewóz Przesyłki się rozpoczął lub konieczny jest postój w takim innym państwie, wówczas zastosowanie mają Konwencja Montrealska lub Konwencja Warszawska. W przypadku międzynarodowego transportu drogowego zastosowanie ma Konwencja o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów (CMR). Konwencje te ograniczają odpowiedzialność DHL za utratę lub uszkodzenie Przesyłki.

## 12. Gwarancje i Zabezpieczenie Nadawcy.

Nadawca, zobowiązuje się zwolnić DHL, jako dłużnika z długu, którym stał się on w związku ze szkodą wynikłą z zaniedbania Nadawcy w stosowaniu prawa lub innych właściwych regulacji, jeżeli okaże się, że poniższe zobowiązania i deklaracje Nadawcy nie są prawdziwe lub są niepełne:

- wszelkie informacje przekazywane przez Nadawcę lub osobę go reprezentującą;
- Przesyłka została przygotowana w bezpiecznym miejscu przez pracowników Nadawcy;
- do przygotowania Przesyłki Nadawca zatrudnił godnych zaufania pracowników i dołożył wszelkiej staranności w jej przygotowaniu;
- Nadawca zabezpieczył Przesyłkę przed niedozwoloną ingerencją podczas jej przygotowania, przechowywania lub transportu do DHL;
- Przesyłka została właściwie oznaczona, zaadresowana i zapakowana w sposób zapewniający bezpieczny przewóz przy obchodzeniu się z nią ze zwyczajową starannością;
- zastosowano się do wszystkich obowiązujących przepisów i regulacji w zakresie odprawy celnej, importu, eksportu i innych przepisów oraz
- list przewozowy podpisany został przez osobę upoważnioną do reprezentowania Nadawcy, a tym samym niniejsze Ogólne Warunki wiążą Nadawcę.

## 13. Trasy.

Nadawca zgadza się na każdą trasę przewozu Przesyłki oraz jej zmianę, w szczególności zgadza się na to, że Przesyłka może być przewożona przez odmienne od standardowych punkty tranzytowe.

## 14. Obowiązujące prawo.

Wszelkie spory wynikające z niniejszych Ogólnych Warunków lub w jakikolwiek sposób z nimi związane podlegają, przepisom prawa kraju pochodzenia Przesyłki, a Nadawca nieodwołalnie poddaje się takiej jurysdykcji, o ile obowiązujące prawo nie stanowi inaczej.

## 15. Postanowienia końcowe.

Nieważność lub niemożność wyegzekwowania jakiegokolwiek powyższego postanowienia nie ma wpływu na obowiązywanie pozostałych postanowień Ogólnych Warunków.

## 16. Usługi pocztowe.

DHL świadczy w obrocie zagranicznym usługi pocztowe obejmujące przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczanie dokumentów biznesowych i korespondencji (usługa „DOX”) stanowiących przesyłki kurierskie w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe („Prawo pocztowe”).

1. Poniższe szczególne warunki znajdują zastosowanie do świadczenia w obrocie zagranicznym usług pocztowych podlegających polskiemu prawu krajowemu i w poniższym zakresie uchylają one Ogólne Warunki:

(i) Zasady odpowiedzialność DHL z tytułu utraty, uszkodzenia, ubytku lub opóźnienia w doręczeniu przesyłki kurierskiej zawierającej korespondencję, uprawnienia Nadawcy lub Odbiorcy w przypadku niewykonania bądź nienależytego wykonania usługi pocztowej, terminy zgłaszania roszczeń, a także wysokość odszkodowań określają przepisy ustawy Prawo pocztowe oraz konwencje międzynarodowe.

(ii) O ile umowa lub postanowienia cennika nie stanowią inaczej, DHL zobowiązuje się do doręczenia przesyłki kurierskiej w ciągu 14 dni od daty nadania.

(iii) Usługę pocztową uważa się za nienależycie wykonaną w przypadku uszkodzenia lub ubytku przesyłki bądź opóźnienia w doręczeniu przesyłki. Usługę pocztową uważa się za niewykonaną w razie utraty przesyłki. Przesyłkę uznaje się za utraconą jeżeli nie zostanie doręczona przed upływem 30 dni od dnia nadania ani DHL nie zawiadomi w tym terminie o próbie doręczenia. Ogólne Warunki mają zastosowanie we wszystkich kwestiach nieuregulowanych powyżej.

2. W przypadku, gdy DHL przyjmie do przemieszczenia przesyłkę nieopłaconą lub opłaconą w kwocie niższej niż należna, wówczas może żądać od Nadawcy lub Odbiorcy opłaty za usługę, należnej zgodnie z postanowieniami obowiązującego cennika lub umowy, lub stosownej dopłaty.