



REGULAMIN KORZYSTANIA Z SERWISU PRZEKIERUJ PACZKĘ

§ 1 DEFINICJE

1. DHL - DHL EXPRESS (POLAND) Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Osmańska 2, 02-823 Warszawa, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem KRS 47237, w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS, z kapitałem zakładowym w wysokości 21 892 500,- zł, NIP 527-00-22-391; o nr tel. 42 63 45 345, o adresie mailowym kontakt.pl@dhl.com;
2. PIN - ciąg znaków służących do identyfikacji Usługobiorcy;
3. Przesyłki - przesyłki o wadze do 31,5 kg;
4. Logowanie - wprowadzenie do systemu teleinformatycznego DHL danych niezbędnych do realizacji Usługi;
5. Regulamin - niniejszy „Regulamin korzystania z serwisu PRZEKIERUJ PACZKĘ”;
6. Serwis - serwis internetowy znajdujący się pod adresem www.przekieruj.dhlparcel.pl, za pomocą którego Usługobiorca może korzystać z Usług;
7. Usługobiorca - odbiorca Przesyłki, który w wiadomości sms, przesłanej na nr telefonu podany DHL w związku z przewozem Przesyłki, lub w wiadomości e-mail otrzymał od DHL numer PIN, który korzysta z Usług;
8. Usługi - usługi świadczone przez DHL umożliwiające rozporządzenie Przesyłką za pośrednictwem strony internetowej www.przekieruj.dhlparcel.pl w ramach wcześniej zawartej umowy przewozu rzeczy;
9. Ustawa - ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady korzystania przed odbiorców Przesyłek z Usług świadczonych przez DHL w ramach Serwisu, warunki składania i cofania zamówień w zakresie rozporządzania Przesyłką oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Regulamin dostępny jest pod adresem www.przekieruj.dhlparcel.pl.
3. Regulamin jest regulaminem w rozumieniu art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Przed zamówieniem Usługi, Usługobiorca zapoznaje się z jej opisem, warunkami oraz Regulaminem, a następnie składa oświadczenie potwierdzające zapoznanie się z tymi informacjami oraz akceptację Regulaminu.



5. Usługobiorca zobowiązany jest do zabezpieczenia numeru PIN przed dostępem osób nieuprawnionych. Usługobiorca nie powinien udostępniać numeru PIN innym osobom, z wyjątkiem osób należycie umocowanych do działania jego w imieniu.
6. Zakazane jest dostarczanie przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym.

§ 3 RODZAJ I ZAKRES USŁUG

ORAZ MOMENT ZAWARCIA UMOWY I ROZWIĄZANIA UMOWY

1. Usługi umożliwiają Usługobiorcy:
 - 1.1 przeglądanie i odczytywanie informacji zamieszczanych w Serwisie;
 - 1.2 skierowanie Przesyłki do odbioru w punktach DHL Parcelshop, DHL Parcelstation lub w przedstawicielstwie DHL;
 - 1.3 ustalenie adresu, pod jaki Przesyłka ma być doręczona;
 - 1.4 ustalenie daty doręczenia Przesyłki;
 - 1.5 zmianę treści usługi Doręczenie do Sąsiada (w/w usługa opisana jest w „Cenniku usług krajowych DHL Parcel – cenniku specjalnym” dostępnym na www.dhlparcel.com.pl) lub udzielenie dyspozycji wykonania takiej usługi;
 - 1.6 dokonanie rezygnacji z przyjęcia Przesyłki.
2. Zamawianie Usług odbywa się w następujący sposób:
 - 2.1 wybór Usługi;
 - 2.2 zmiana danych do doręczenia;
 - 2.3 zweryfikowanie danych kontaktowych;
 - 2.4 potwierdzenie danych kontaktowych i innych danych do doręczenia.
3. Usługi określone w pkt. 1 powyżej świadczone są z następującymi ograniczeniami
 - 3.1. ustalany jest jeden PIN dla wszystkich powiadomień dotyczących jednej Przesyłki;
 - 3.2. złożone w Serwisie dyspozycje (zamówienia) realizowane są najwcześniej następnego dnia roboczego;
 - 3.3. odbiorca może składać kilka dyspozycji jednego dnia, ale realizowana będzie tylko ta ostatnia złożona w tym dniu;
 - 3.4. graniczną godziną składania dyspozycji, aby mogła być zrealizowana następnego dnia jest 23:59;
 - 3.5. do punktu DHL Parcelshop można skierować jedynie Przesyłkę, która spełnia następujące warunki: przesyłka jednoelementowa do max. 25 kg wagi i o wymiarach max. 80x60x60 cm, ubezpieczenie max. 6.500 PLN, bez usług: płaci zleceniodawca i/lub odbiorca (koszty transportu), ROD w tym DHL osobisty podpis, POD, COD oraz PDI (w/w usługi opisane są w „Cenniku usług krajowych DHL Parcel – cenniku specjalnym” dostępnym na www.dhlparcel.com.pl);



- 3.6. czas oczekiwania Przesyłki na odbiór w DHL Parcelshop liczy się niezależnie od czasu oczekiwania Przesyłki na odbiór w przedstawicielstwie DHL i jest to 7 dni kalendarzowych, gdzie pierwszym dniem jest następnny dzień po dostawie do DHL Parcelshop. Po upływie w/w terminu Przesyłka zostanie odesłana do nadawcy;
 - 3.7. do punktu DHL Parcelstation można skierować jedynie Przesyłkę, która spełnia następujące warunki: przesyłka jednoelementowa do max. 25 kg wagi i o wymiarach max. 60x40x40 cm, ubezpieczenie max. 6.500 PLN, bez usług: płaci zleceniodawca i/lub odbiorca (koszty transportu), ROD w tym DHL osobisty podpis, POD, COD oraz PDI (w/w usługi opisane są w „Cenniku usług krajowych DHL Parcel – cenniku specjalnym” dostępnym na www.dhlparcel.com.pl);
 - 3.8. czas oczekiwania Przesyłki na odbiór w DHL Parcelstation liczy się niezależnie od czasu oczekiwania Przesyłki na odbiór w przedstawicielstwie DHL i jest to 7 dni kalendarzowych, gdzie pierwszym dniem jest następnny dzień po dostawie do DHL Parcelstation. Po upływie w/w terminu Przesyłka zostanie odesłana do nadawcy;
 - 3.9. po dwóch nieudanych próbach doręczenia (lub po jednej próbie doręczenia w sytuacjach opisanych w ppkt 3.12) zostaje ograniczona możliwość złożenia dyspozycji w Serwisie do rezygnacji z przyjęcia Przesyłki i odbioru osobistego w przedstawicielstwie DHL;
 - 3.10. w przypadku nie odebrania Przesyłki przez odbiorcę w ciągu 10 dni kalendarzowych od daty nadania, w dniu jedenastym Przesyłka zostanie odesłana do nadawcy;
 - 3.11. dyspozycja złożona przez nadawcę Przesyłki wyłącza możliwość złożenia dyspozycji przez odbiorcę w ramach Serwisu;
 - 3.12. jedna próba doręczenia ma miejsce gdy ustalono datę doręczenia Przesyłki na dzień dziewiąty (i w dniu awizowania nie zostanie złożona dyspozycja doręczenia w dniu dziesiątym) lub dziesiąty po dniu jej nadania albo druga próba doręczenia przypadająca by w dzień ustawowo wolny od pracy, w sobotę lub niedzielę, a kolejnym dniem roboczym będzie dzień odesłania Przesyłki do nadawcy.
4. Zamawianie Usług wymaga zalogowania się w Serwisie. Moment zawarcia umowy o świadczenie Usług następuje w chwili złożenia zamówienia na daną Usługę przez Usługobiorcę zgodnie z instrukcją zawartą na stronach Serwisu. Do momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi Usługobiorca może dokonywać zmian w złożonym zamówieniu.
 5. Usługobiorca jest uprawniony do nieodpłatnego korzystania z Usług.
 6. Umowa o świadczenie Usług w Serwisie rozwiązuje się na skutek złożenia przez Usługobiorcę innego zamówienia na Usługę, o ile Serwis dopuszcza dokonanie takiego zamówienia. Usługobiorcy będącemu konsumentem nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy z uwagi, że dotyczy ona przewozu rzeczy.



§ 4 WARUNKI TECHNICZNE KORZYSTANIA Z USŁUG

1. Prawidłowe korzystanie z Serwisu możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny Usługobiorcy poniższych warunków:
 - 1.1 posiadania dostępu do Internetu;
 - 1.2 korzystania z przeglądarek: Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari, Internet Explorer. Serwis wyświetla się w najnowszych wersjach wymienionych powyżej przeglądarek oraz pięć wersji wstecz (starszych). W przypadku przeglądarki Internet Explorer Serwis wyświetla się w wersji 8.0 i w nowszych.
2. W trakcie korzystania ze strony internetowej, w systemie teleinformatycznym Usługobiorcy zainstalowane mogą zostać pliki cookies. Usługobiorca jest proszony o wyrażanie zgody na stosowanie plików cookies w chwili rozpoczęcia korzystania ze strony internetowej, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Usługodawca dołoży wszelkich starań, żeby Serwis funkcjonował w sposób ciągły. Usługodawca zastrzega, że w funkcjonowaniu Serwisu mogą wystąpić przerwy w celu aktualizacji danych, naprawienia błędów i dokonania innych prac konserwacyjnych. Usługodawca dołoży starań, aby przerwy w świadczeniu Usług łącznie wyniosły nie więcej niż 6 godzin w miesiącu.

§ 5 LOGOWANIE

1. W celu zamawiania Usług Usługobiorca musi zalogować się do Serwisu.
2. Logowanie może nastąpić poprzez:
 - 2.1 wpisanie nr Przesyłki w polu „Numer paczki DHL”, wpisanie numeru PIN w polu „Kod PIN” oraz zaakceptowanie Regulaminu poprzez zaznaczenie pola check box przy komunikacie „Przeczytałem(am) i akceptuję regulamin” (logowanie ze strony Serwisu);
 - 2.2 skorzystanie z przekazanego Usługobiorcy linku poprzez jego otwarcie, wpisanie nr PIN w polu „Kod PIN” oraz zaakceptowanie Regulaminu poprzez zaznaczenie pola check box przy komunikacie „Przeczytałem(am) i akceptuję regulamin” (logowanie z linku).
3. Po zalogowaniu Usługobiorca zobaczy aktualny status Przesyłki oraz możliwe do wyboru Usługi.
4. Wylogowanie odbywa się przez kliknięcie pola „Zakończ”.



§ 6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. DHL ma prawo do wstrzymania dostępu do Usług lub rozwiązania Umowy w przypadku Usługobiorcy, który:
 - 1.1 wykorzystuje Usługi do celów niezgodnych z ich przeznaczeniem lub na szkodę osób trzecich;
 - 1.2 narusza obowiązujące prawo lub postanowienia Regulaminu.
2. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych za szkody wynikające z działań lub zaniechań niezgodnych z postanowieniami Regulaminu lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
3. DHL nie ponosi odpowiedzialności w zakresie szerszym niż wynika to z przepisów powszechnie obowiązującego prawa. W szczególności DHL nie odpowiada:
 - 3.1 za korzystanie przez Usługobiorcę z Serwisu w sposób sprzeczny z Regulaminem, w szczególności za ujawnienie numeru PIN.
 - 3.2 za jakiegokolwiek szkody powstałe na skutek zaprzestania świadczenia Usług w przypadku, gdy nastąpiło to z winy Usługobiorcy bądź ze względu na naruszenie przez niego przepisów prawa lub Regulaminu.

§ 7 DANE OSOBOWE

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych umieszczonych w Serwisie jest DHL Express (Poland) sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie przy ul. Osmańskiej 2, (02-823) Warszawa. Dane osobowe w zakresie imienia, nazwiska, adresu doręczenia, numeru telefonu, adresu email, zostały pozyskane od nadawcy Przesyłki i są przetwarzane na podstawie przepisów Prawa przewozowego lub pocztowego, w celu realizacji umowy przewozu. Pani/Pana dane osobowe będą udostępniane wyłącznie podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa. Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz ich poprawiania. Równocześnie informujemy Panią/Pana o prawie wniesienia, w przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 Ustawy, pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania danych ze względu na szczególną sytuację oraz o prawie wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w przypadkach, wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 Ustawy, gdy administrator danych zamierza je przetwarzać w celach marketingowych lub wobec przekazywania danych osobowych innemu administratorowi danych.
2. Administratorem Pani/Pana danych osobowych pozyskanych za pomocą Serwisu jest DHL Express (Poland) sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Osmańskiej 2, (02-823) Warszawa. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji Usługi. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji ww. celu. Podane dane osobowe będą udostępniane wyłącznie podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa. Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.



§ 8 REKLAMACJE

1. Reklamacje Usług należy zgłaszać na adres e-mail: pl.reklamacje.wa@dhl.com lub pocztą na adres:
DHL Express (Poland) Sp. z o.o.
Dział Reklamacji
ul. Targowa 35
90-043 Łódź.
2. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko reklamującego, adres zamieszkania i adres do korespondencji albo adres poczty elektronicznej, przedmiot reklamacji, przyczynę reklamacji.
3. DHL rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. O sposobie rozpatrzenia reklamacji, osoba składająca reklamację poinformowana zostanie w sposób, w jaki została zgłoszona reklamacja, tj. pocztą na adres korespondencyjny podany w reklamacji albo pocztą elektroniczną na adres e-mail podany w reklamacji.

§ 9 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.12.2015r
2. Obowiązujący Regulamin jest dostępny na stronie www.przekieruj.dhlparcel.pl
3. DHL zastrzega sobie prawo do zmian postanowień niniejszego Regulaminu lub wprowadzenia nowego z ważnych przyczyn. Ważne przyczyny obejmują: zmiany funkcjonalności Serwisu, które wymagać będą zmiany Regulaminu; zmiany w przepisach prawa, z której wynikać będzie obowiązek zmiany Regulaminu. DHL powiadomi Usługobiorcę o zmianach. Nowy Regulamin lub zmiany postanowień dotychczasowego wchodzi w życie w dniu ich publikacji na stronie www.przekieruj.dhlparcel.pl, po uprzednim poinformowaniu Usługobiorców o zmianach. Do zamówień złożonych przed wejściem w życie nowego Regulaminu lub zmian w treści dotychczasowego Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu według stanu z chwili złożenia zamówienia.
4. Usługobiorca będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zasady dostępu do tych procedur opisane są na https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php.
5. Usługobiorca może wyrazić zgodę na otrzymywanie za pomocą środków komunikacji elektronicznej od DHL informacji handlowych. Zgoda ta jest udzielana przez Usługobiorcę poprzez zaznaczenie pola checkbox przy komunikacie dotyczącym zgody na przekazywanie takich informacji.