REGULAMIN KORZYSTANIA Z SERWISU PRZEKIERUJ PACZKĘ

Wersja uwzględniająca zmiany wchodzące w życie w dniu 30 października 2026 r.

§ 1 DEFINICJE

1. DHL - DHL eCommerce (Poland) sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Osmańska 2, 02-823 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS nr **631916**, kapitał zakładowy 61.000.000,00 PLN, NIP 9512417713, **infolinia**: +48 42 6 345 345 (zarówno z tel. stacjonarnych, jak i komórkowych), **adres e-mail**: kontakt.pl@dhl.com;
2. Konsument - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej (w tym zawarcia Umowy) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową lub osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, jeśli zawarcie Umowy jest bezpośrednio związane z jej działalnością gospodarczą, ale nie posiada ona dla takiej osoby charakteru zawodowego;
3. Logowanie - wprowadzenie do systemu teleinformatycznego DHL danych niezbędnych do realizacji Usługi;
4. PIN - ciąg znaków służących do identyfikacji Usługobiorcy w stosunku do danej Przesyłki;
5. Przesyłki - przesyłki o wadze do 31,5 kg;
6. Regulamin - niniejszy „Regulamin korzystania z serwisu PRZEKIERUJ PACZKĘ";
7. RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
8. Serwis - serwis internetowy znajdujący się pod adresem przekieruj.dhlecommerce.pl za pomocą którego Usługobiorca może korzystać z Usług;
9. Umowa – umowa o świadczenie Usług przez DHL na rzecz Usługobiorcy;
10. Usługobiorca - odbiorca Przesyłki, który w wiadomości sms, przesłanej na nr telefonu podany DHL w związku z przewozem Przesyłki, lub w aplikacji MójDHL, lub w wiadomości e-mail otrzymał od DHL numer PIN, który korzysta z Usług;
11. Usługi - usługi świadczone przez DHL umożliwiające rozporządzanie Przesyłką za pośrednictwem Serwisu w ramach wcześniej zawartej umowy o świadczenie usług przewozowych lub pocztowych.

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady korzystania przez 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 https://przekieruj.dhlecommerce.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 w jego 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 POP / DHL BOX 24/7;
   1.3 ustalenie adresu, pod jaki Przesyłka ma być doręczona;
   1.4 ustalenie daty doręczenia Przesyłki;
   1.5 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 Usługobiorca może składać kilka dyspozycji w trakcie dostępności Serwisu (patrz § 3 pkt. 3.7), ale realizowana będzie tylko ta ostatnia złożona w trakcie dostępności Serwisu w stosunku do danej Przesyłki;
   3.4 graniczną godziną składania dyspozycji, aby mogła być zrealizowana następnego dnia jest 23:59;
   3.5 przekierowanie do odbioru w DHL POP lub w DHL BOX 24/7 jest możliwe dla przesyłek jednoelementowych, o maksymalnej wadze 25 kg i maksymalnych wymiarach 0,64m x 0,4m x 0,38m;
   3.6 przekierowanie Przesyłki nie jest możliwe, jeżeli dla danej Przesyłki wykupiono co najmniej jedną z następujących usług: ubezpieczenie Przesyłki o wartości przekraczającej 6500 PLN, ROD, COD o wartości przekraczającej 6500 PLN, POD lub Doręczenie do osoby dorosłej. Wymienione usługi opisano w „Cenniku usług DHL eCommerce Biznes", dostępnym pod adresem www.dhlecommerce.pl;
   3.7 po godz. 23:59 w dniu, w którym przesyłka została nadana (termin może ulec skróceniu, gdy przesyłka nie zostanie nadana w zaplanowanym przez Nadawcę terminie – wówczas graniczna godzina 23:59 odnosi się do zaplanowanego przez Nadawcę dnia nadania przesyłki) zostaje zablokowana możliwość złożenia dyspozycji w Serwisie;
   3.8 dyspozycja złożona przez Nadawcę Przesyłki wyłącza możliwość złożenia dyspozycji przez Odbiorcę w ramach Serwisu; jeżeli z jakiegoś powodu dyspozycja przekierowania przesyłki do DHL POP/ DHL BOX 24/7 nie będzie możliwa do realizacji, podejmiemy próbę doręczenia pod adres Odbiorcy wskazany przez Nadawcę.
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 Usługi w Serwisie rozwiązuje się na skutek złożenia przez Usługobiorcę innego zamówienia na Usługę w odniesieniu do tej samej Przesyłki, o ile Serwis dopuszcza dokonanie takiego zamówienia.

§ 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, Edge, Internet Explorer. Serwis wyświetla się w najnowszych wersjach wymienionych powyżej przeglądarek oraz pięć wersji wstecz (starszych).
2. W trakcie korzystania z Serwisu mogą być wykorzystywane pliki cookies. Pliki cookies niezbędne do prawidłowego funkcjonowania Serwisu oraz świadczenia usług żądanych przez Usługobiorcę mogą być stosowane bez konieczności uzyskania jego zgody. Stosowanie pozostałych plików cookies, w szczególności w celach analitycznych lub marketingowych wymaga uprzedniego uzyskania zgody Usługobiorcy. Usługobiorca może zarządzać ustawieniami plików cookies oraz wycofać udzieloną zgodę w dowolnym momencie.
3. DHL dołoży wszelkich starań, żeby Serwis funkcjonował w sposób ciągły. DHL zastrzega, że w funkcjonowaniu Serwisu mogą wystąpić przerwy w celu aktualizacji danych, naprawienia błędów i dokonania innych prac konserwacyjnych. DHL 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”;
   2.2 skorzystanie z przekazanego Usługobiorcy linku poprzez jego otwarcie, wpisanie nr PIN w polu „Kod PIN”.
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 szkody powstałe na skutek zaprzestania świadczenia Usług w przypadku, gdy nastąpiło to z winy Usługobiorcy lub ze względu na naruszenie przez niego przepisów prawa lub Regulaminu

   - przy czym wyłączenia powyższe nie obejmują przypadków, w których zachodzi wina DHL.

§ 7 DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorców jest DHL eCommerce (Poland) sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie przy ul. Osmańskiej 2, (02-823) Warszawa (dalej: „Administrator" lub „DHL"). Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z ich przetwarzaniem za pośrednictwem adresu e-mail: dpo.parcel@dhl.com.
2. Dane osobowe Usługobiorców, w szczególności imię, nazwisko, adres doręczenia, numer telefonu, adres e-mail oraz informacje dotyczące Przesyłki mogą pochodzić od nadawcy lub zleceniodawcy Przesyłki, a także być pozyskiwane bezpośrednio od Usługobiorców podczas korzystania z Serwisu, w szczególności w związku ze składaniem dyspozycji dotyczących zmiany sposobu lub miejsca doręczenia Przesyłki.
3. Dane osobowe Usługobiorców będą przetwarzane w następujących celach i na następujących podstawach prawnych:
   1) realizacji usług przewozowych lub pocztowych, w tym doręczenia Przesyłki oraz prowadzenia kontaktów związanych z realizacją tych usług - na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora polegającego na zapewnieniu prawidłowej realizacji usług świadczonych na rzecz Nadawców lub Zleceniodawców Przesyłek, tj. art. 6 ust. 1 lit. f RODO;
   2) zawarcia i wykonania Umowy o świadczenie Usług za pośrednictwem Serwisu, w szczególności przyjmowania i realizacji dyspozycji dotyczących przekierowania Przesyłki, zmiany adresu lub terminu doręczenia oraz rezygnacji z przyjęcia Przesyłki - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
   3) realizacji obowiązków prawnych ciążących na Administratorze, w szczególności wynikających z przepisów Prawa przewozowego oraz Prawa pocztowego - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO, w zakresie, w jakim przepisy te nakładają na Administratora określone obowiązki;
   4) rozpatrywania reklamacji, ustalania, dochodzenia lub obrony przed ewentualnymi roszczeniami - na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora, tj. art. 6 ust. 1 lit. f RODO, a w zakresie realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
4. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji poszczególnych celów przetwarzania, w szczególności przez okres obsługi Przesyłki oraz realizacji dyspozycji złożonych za pośrednictwem Serwisu. Po zakończeniu świadczenia Usług dane mogą być przechowywane przez okres wynikający z obowiązujących przepisów prawa lub do upływu terminów przedawnienia ewentualnych roszczeń.
5. Odbiorcami danych osobowych mogą być podmioty współpracujące z Administratorem w zakresie niezbędnym do realizacji Usług, w szczególności podwykonawcy świadczący usługi doręczania Przesyłek, podmioty prowadzące punkty odbioru Przesyłek, dostawcy usług informatycznych, hostingowych i telekomunikacyjnych, a także podmioty uprawnione do otrzymania danych na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
6. Dane osobowe Usługobiorców nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy ani do organizacji międzynarodowych.
7. Każdej osobie, której dane są przetwarzane przysługuje, na zasadach określonych w RODO, prawo dostępu do swoich danych osobowych, sprostowania danych osobowych, usunięcia danych osobowych, ograniczenia przetwarzania danych osobowych, przenoszenia danych osobowych w przypadkach przewidzianych w RODO oraz wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora.
8. Każdej osobie, której dane są przetwarzane, przysługuje również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych jeżeli uzna, że przetwarzanie jej danych osobowych narusza przepisy RODO.

9. Podanie danych osobowych niezbędnych do realizacji Usługi jest dobrowolne, jednak ich niepodanie może uniemożliwić skorzystanie z określonych funkcjonalności Serwisu, w szczególności złożenie lub realizację dyspozycji przekierowania Przesyłki.
10. Szczegółowe informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych przez Administratora dostępne są na stronie internetowej: www.dhlecommerce.pl/pdo.

§ 8 REKLAMACJE

1. Reklamacje Usług należy zgłaszać w serwisie www.dhl24.com.pl/pl/claim/disposition/create lub pocztą na adres: DHL eCommerce (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 14 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 PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Konsument ma prawo odstąpić od Umowy bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Prawo odstąpienia przysługuje także osobie fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

2. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może zostać złożone w dowolnej formie, w szczególności:

   – drogą elektroniczną na adres e-mail DHL: kontakt.pl@dhl.com

   albo

   – pisemnie na adres siedziby DHL.

   Składając oświadczenie w powyższy sposób, Usługobiorca może posłużyć się następującym wzorem treści oświadczenia:

   Niniejszym odstępuję bez podania przyczyny od umowy o używanie serwisu internetowego znajdującego się pod adresem przekieruj.dhlecommerce.pl

   DHL może też udostępnić w Serwisie funkcję umożliwiającą złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy za pośrednictwem interfejsu Serwisu.

3. Do zachowania terminu do odstąpienia od Umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Skorzystanie z funkcji Serwisu umożliwiającej złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy jest równoznaczne ze wysłaniem oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.

4. W przypadku skutecznego odstąpienia od Umowy uważa się ją za niezawartą.

§ 10 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 28.02.2025 r.
2. Obowiązujący Regulamin jest dostępny na stronie przekieruj.dhlecommerce.pl
3. Regulamin podlega akceptacji przez Usługobiorcę każdorazowo przed skorzystaniem z Usług w drodze oświadczenia Usługobiorcy złożonego drogą elektroniczną przed skorzystaniem z Serwisu. DHL zastrzega sobie prawo do zmian postanowień niniejszego Regulaminu lub wprowadzenia nowego z ważnych przyczyn. Ważne przyczyny obejmują: zmiany funkcjonalności Serwisu lub zakresu oferowanych przez DHL Usług, które wymagać będą zmiany Regulaminu; zmiany zakresu produktów oferowanych przez DHL mające związek z Usługami; zmiany w przepisach prawa, z której wynikać będzie obowiązek zmiany Regulaminu. Zmieniony Regulamin lub nowy Regulamin stosuje się wobec Usługobiorców, którzy zaakceptowali zmiany w Regulaminie lub nowy Regulamin zgodnie ze zdaniem pierwszym niniejszego ustępu. DHL zapewnia możliwość pobrania i zapisania przez Usługobiorcę treści zmienionego Regulaminu lub nowego Regulaminu. 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 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.