



REGULAMIN KORZYSTANIA Z SERWISU PRZEKIERUJ PACZKĘ

§ 1 DEFINICJE

1. DHL - DHL eCommerce (Poland) Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, ul. Osmańska 2, 02-823 Warszawa, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem KRS 631916, w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS, z kapitałem zakładowym w wysokości 44.950.000 PLN, NIP 9512417713; nr tel. +48 22 565 00 00;
2. PIN - ciąg znaków służących do identyfikacji Usługobiorcy w stosunku do danej Przesyłki;
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 przekieruj.dhlecommerce.pl za pomocą którego Usługobiorca może korzystać z Usług;
7. Aplikacja mój DHL (Aplikacja) - świadczone przez DHL oprogramowanie w postaci aplikacji mobilnej, w ramach której, wobec rejestracji konta, użytkownik może korzystać z usług oferowanych przez DHL, w tym Usług, bezpłatnie udostępniana do użytkowania. Aplikacja jest dostępna na urządzeniu za pomocą systemu iOS, systemu Android oraz jeśli chodzi o wybrane funkcjonalności także na stronie internetowej www.mojdhl.pl
8. 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;
9. Usługi - usługi świadczone przez DHL umożliwiające rozporządzanie Przesyłką za pośrednictwem Serwisu lub w Aplikacji w ramach wcześniej zawartej umowy o świadczenie usług przewozowych lub pocztowych;
10. 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).



§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady korzystania przez odbiorców Przesyłek z Usług świadczonych przez DHL w ramach Serwisu i Aplikacji, warunki składania i cofania zamówień w zakresie rozporządzania Przesyłką oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Regulamin dostępny jest pod adresem www.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. Złożenie zamówienia Usługi w Aplikacji wymaga spełnienia warunków określonych w Regulaminie Aplikacji Mobilnej „Mój DHL”.
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 i Aplikacji;
 - 1.2 skierowanie Przesyłki do odbioru w punktach DHL POP / DHL BOX 24/7 (opcja dostępna w Serwisie i Aplikacji);
 - 1.3 ustalenie adresu, pod jaki Przesyłka ma być doręczona (opcja dostępna w Serwisie i Aplikacji);
 - 1.4 ustalenie daty doręczenia Przesyłki (opcja dostępna w Serwisie);
 - 1.5 dokonanie rezygnacji z przyjęcia Przesyłki (opcja dostępna w Serwisie i Aplikacji).
2. Zamawianie Usług odbywa się w następujący sposób:
 - 2.1 wybór Usługi;
 - 2.2 zmiana danych do doręczenia;
 - 2.3 zweryfikowanie danych kontaktowych (opcja dostępna w Serwisie);
 - 2.4 potwierdzenie danych kontaktowych i innych danych do doręczenia (opcja dostępna w Serwisie).
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 i Aplikacji dyspozycje (zamówienia) realizowane są najwcześniej następnego dnia roboczego;



- 3.3 Usługobiorca może składać kilka dyspozycji w trakcie dostępności Serwisu lub Aplikacji (patrz § 3 pkt. 3.8), 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 jest możliwe dla przesyłek jednoelementowych, o maksymalnej wadze 25 kg i maksymalnych wymiarach 0,64 x 0,41 x 0,38 (m), z usługą dodatkową Ubezpieczenie przesyłek o wartości nie przekraczającej 6500 PLN, z usługą COD o wartości nie przekraczającej 6500 PLN, bez usług: płaci zleceniodawca i/lub odbiorca (koszty transportu), ROD w tym DHL osobisty podpis, POD oraz PDI (w/w usługi opisane są w „Cenniku usług krajowych DHL ECOMMERCE – cenniku specjalnym” dostępnym na www.dhlecommerce.pl);
 - 3.6 przekierowanie do odbioru w DHL BOX 24/7 jest możliwe dla przesyłek jednoelementowych, o maksymalnej wadze 25 kg i maksymalnych wymiarach 0,64 x 0,41 x 0,38 (m), usługą dodatkową Ubezpieczenie przesyłek o wartości nie przekraczającej 6500 PLN, bez usług: płaci zleceniodawca i/lub odbiorca (koszty transportu), ROD w tym DHL osobisty podpis, z usługą COD o wartości nie przekraczającej 6500 PLN, POD oraz PDI (w/w usługi opisane są w „Cenniku usług krajowych DHL ECOMMERCE – cenniku specjalnym” dostępnym na www.dhlecommerce.pl);
 - 3.7 czas oczekiwania Przesyłki na odbiór w DHL POP / DHL BOX 24/7 to 2 dni kalendarzowe od dnia umieszczenia przesyłki w DHL POP / DHL BOX 24/7. Po upływie w/w terminu Przesyłka zostanie odesłana do Nadawcy;
 - 3.8 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 i Aplikacji;
 - 3.9 w przypadku nieodebrania Przesyłki przez Odbiorcę z DHL POP / DHL BOX 24/7 w ciągu 2 dni kalendarzowych zostanie ona zwrócona do Nadawcy
 - 3.10 dyspozycja złożona przez Nadawcę Przesyłki wyłącza możliwość złożenia dyspozycji przez Odbiorcę w ramach Serwisu i Aplikacji;
 - 3.11 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 lub Aplikacji. Moment zawarcia umowy o świadczenie Usług następuje w chwili złożenia zamówienia na daną Usługę przez Usługobiorcę zgodnie z instrukcją zawartą na stronach Serwisu lub w Aplikacji. 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 lub Aplikacji rozwiązuje się na skutek złożenia przez Usługobiorcę innego zamówienia na Usługę w odniesieniu do tej samej Przesyłki, o ile Serwis lub Aplikacja 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, Edge, Internet Explorer. Serwis wyświetla się w najnowszych wersjach wymienionych powyżej przeglądarek oraz pięć wersji wstecz (starszych).
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.
4. Warunki korzystania z Aplikacji opisane są w Regulaminie Aplikacji Mobilnej „Mój” DHL.

§ 5 LOGOWANIE

1. W celu zamawiania Usług Usługobiorca musi zalogować się do Serwisu lub Aplikacji.
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”.
5. Sposób logowania i wylogowania z Aplikacji opisane są w Regulaminie Aplikacji Mobilnej „Mój DHL”.

§ 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. Ustugobiorca 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 Ustugobiorcę z Serwisu lub Aplikacji 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 Ustugobiorcy lub ze względu na naruszenie przez niego przepisów prawa lub Regulaminu.

§ 7 DANE OSOBOWE

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych umieszczonych w Serwisie jest DHL eCommerce (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 zleceniodawcy Przesyłki i są przetwarzane na podstawie przepisów Prawa przewozowego lub pocztowego, w celu realizacji umowy przewozu, w tym także zamówionych przez Panią/ Pana usług dodatkowych, prowadzenia kontaktów w związku z wykonywaniem usług. Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, oraz prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Przysługuje Pani / Panu prawo wniesienia sprzeciwu ze względu na swoją szczególną sytuację. Pani/Pana dane osobowe będą udostępniane wyłącznie podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa.
2. Administratorem Pani / Pana danych osobowych pozyskanych bezpośrednio od Pani / Pana za pomocą Serwisu podczas przekierowywania przesyłki jest DHL eCommerce (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, prowadzenia kontaktów w związku z wykonywaniem usług, w szczególności przekierowania przesyłki lub zmiany dyspozycji oraz w celach marketingowych polegających na przedstawianiu Pani / Panu ofert usług DHL (o ile wcześniej wyrazi Pani / Pan dobrowolną zgodę na przysyłanie tego typu informacji przez DHL). Posiada Pani / Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu ze względu na swoją szczególną sytuację. Przysługuje Pani / Panu także prawo do wycofania w dowolnym momencie (bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania przed jej wycofaniem) uprzednio wyrażonej zgody marketingowej. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji ww. celu. Podane dane osobowe będą udostępniane wyłącznie podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa.



3. W DHL został wyznaczony Inspektor Ochrony Danych, z którym możesz się skontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych poprzez następujący e-mail: dpo.parcel@dhl.com
4. Więcej informacji o tym jak korzystamy z Pani / Pana danych osobowych dostępnych jest na stronie: 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 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. DHL zastrzega sobie prawo do zmian postanowień niniejszego Regulaminu lub wprowadzenia nowego z ważnych przyczyn. Ważne przyczyny obejmują: zmiany funkcjonalności Serwisu lub Aplikacji lub zakresu oferowanych przez DHL Usług, które wymagać będą zmiany Regulaminu; zmiany zakresu produktów oferowanych przez DHL; 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 przekieruj.dhlecommerce.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 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.

----- koniec -----