

REGULAMIN USŁUGI „ZLECENIA TELEFONICZNE”

§1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania przez Klienta z Usługi polegającej na zleceniu przez Klienta usług krajowego drogowego przewozu ekspresowego lub usług drogowego przewozu towarów na terenie Europy w zakresie usług: DHL PARCEL CONNECT, DHL PARCEL INTERNATIONAL, DHL PARCEL RETURN CONNECT, DHL PARCEL RETURN INTERNATIONAL zwaną dalej: „Zlecenia Telefoniczne” oferowanej przez DHL Parcel Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Osmańskiej 2 NIP 9512417713, Regon 365170883, zarejestrowanej w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w XIII Wydziale Gospodarczym Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem rejestrowym KRS 0000631916, kapitał zakładowy 21.479.000, zwany dalej „DHL Parcel”.
2. Usługa przeznaczona jest dla Klientów indywidualnych i biznesowych DHL Parcel, który korzystają z narzędzi elektronicznego porozumiewania się na odległości, w tym w szczególności z telefonu i poczty elektronicznej.
3. Za Klienta Indywidualnego uznaje się konsumenta w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu Cywilnego, posiadającego pełną zdolność do czynności prawnych. Osoby nie mające pełnej zdolności do czynności prawnych mogą skorzystać z Usługi Zlecenia Telefoniczne pod warunkiem uzyskania zgody opiekuna prawnego lub przedstawiciela ustawowego na skorzystanie z Usługi Zlecenia Telefoniczne.
4. Za Klienta biznesowego uznaje się klienta, będącego osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, który korzysta z Usługi Zlecenia Telefoniczne w ramach prowadzonej działalności gospodarczej lub zawodowej.
5. Przed skorzystaniem z Usługi Zlecenia Telefoniczne Klient powinien zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu. Treść Regulaminu dostępna jest:
 - a) na stronie internetowej www.dhlparcel.pl w formie umożliwiającej jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie,
 - b) w formie umożliwiającej jego odsłuchanie pod numerem infolinii Usługi Zlecenia Telefoniczne.

§2

OPIS USŁUGI

1. Korzystając z Usługi Zlecenia Telefoniczne Klient uprawniony jest, w godzinach od 7:00 do 20:00 od poniedziałku do piątku i w godzinach 8:00 do 16:00 w sobotę, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, do telefonicznego zlecenia usługi krajowego drogowego przewozu ekspresowego lub usługi drogowego przewozu towarów na terenie Europy w zakresie usług: DHL PARCEL CONNECT, DHL PARCEL INTERNATIONAL, DHL PARCEL RETURN CONNECT, DHL PARCEL RETURN INTERNATIONAL, płatnego gotówką u kuriera w momencie odbioru przesyłki od Nadawcy przez kuriera, w zależności od wybranego wariantu oferowanego przez DHL Parcel, z miejscem dostarczenia do odbiorcy lub wybranego Service Point.
2. Aby skorzystać z usługi Klient musi posiadać adres email, na który przesłane będą dokumenty potwierdzające złożenie zamówienia w formie Listu Przewozowego oraz faktury VAT oraz oprogramowanie zainstalowane na urządzeniu, z którego będzie dokonywał logowania do poczty elektronicznej, umożliwiające otwarcie pliku z rozszerzeniem .pdf. Wskazany przez Klienta adres email musi być adresem rzeczywistym tj. takim który jest używany przez Klienta i na który DHL Parcel może przesłać wyżej wskazane dokumenty potwierdzające złożenie zamówienia. W przypadku podania przez Klienta błędnego adresu email, w szczególności skutkującym niemożliwością dostarczenia dokumentów DHL Parcel uprawniony jest do odstąpienia od świadczenia zamówionej przez Klienta Usługi.
3. W przypadku chęci zamówienia przez Klienta innych usług lub na warunkach innych niż określone niniejszym Regulaminem, Klient powinien korzystać z innych wariantów zamówienia oferowanych przez DHL Parcel usług. W takiej sytuacji Klient podczas rozmowy zostanie poproszony przez konsultanta DHL Parcel przyjmującego zamówienie o skorzystanie z innego wariantu złożenia zamówienia Usługi.

§3

ZASADY ZŁOŻENIA ZAMÓWIENIA

1. Aby skorzystać z Usługi należy zadzwonić pod numer 42 6 345 345 lub 42 6 345 350. Opłata ponoszona przez Klienta za połączenie naliczana będzie jak za połączenie lokalne, zgodnie z cennikiem operatora.

2. Podczas rozmowy z konsultantem Klient zostanie poproszony o podanie poniższych danych do przesyłki:
- a) imię i nazwisko nadawcy,
 - b) adres nadawcy,
 - c) email nadawcy,
 - d) opcjonalny numer telefonu nadawcy,
 - e) imię i nazwisko odbiorcy,
 - f) adres odbiorcy,
 - g) numer telefonu odbiorcy,
 - h) opcjonalny adres email odbiorcy,
 - i) opcjonalne dane do usługi pobrania tj. numer rachunku bankowego oraz wysokość kwoty pobrania,
 - j) wymiary i wagę przesyłki,
 - k) wartość przesyłki,
 - l) sposób doręczenia zgodnie z warunkami doręczenia określonymi w Regulaminie świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL Parcel Polska Sp. z o.o. lub Ogólnych Warunków Przewozu DHL Parcel Europe dostępnych na stronie www.dhlparcel.pl.

3. Ponadto w celu wystawienia faktury VAT Klient biznesowy zostanie poproszony o podanie:

- a) numeru NIP,
- b) dokładnych danych firmy w zakresie jej pełnej nazwy i formy prawnej oraz adresu siedziby.

4. Po podaniu przez Klienta wyżej wskazanych danych konsultant DHL Parcel odczyta je w celu ich potwierdzenia przez Klienta. Klient odpowiedzialny jest za prawidłowość podanych konsultantowi DHL Parcel danych.

5. Podczas rozmowy z konsultantem DHL Parcel Klient zostanie poinformowany o cenie brutto za zamówioną usługę, z uwzględnieniem parametrów nadawanej przesyłki oraz cennika obowiązującego Klienta na dzień złożenia zamówienia. Aktualne cenniki DHL Parcel dostępne są na stronie internetowej www.dhlparcel.pl.

6. Podczas rozmowy z konsultantem Klient zostanie poinformowany o terminie przyjazdu kuriera pod adres, z którego ma być nadana przesyłka oraz o konieczności uregulowania

wskazanej przez konsultanta ceny z usługę wyłącznie w formie gotówkowej. DHL Parcel zaleca posiadanie przez Klienta równej kwoty wynagrodzenia za zleconą Usługę.

7. Jako potwierdzenie złożenia zamówienia Klient na podany podczas składania zamówienia adres mailowy otrzyma potwierdzenie złożonego zamówienia w formie dokumentów: elektronicznego Listu Przewozowego oraz elektronicznej faktury VAT. Oba dokumenty będą wystawione w formacie pdf.

§4

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Bez uszczerbku dla postanowień poniższych, Klient Indywidualny uprawniony jest do odstąpienia od umowy zawartej z DHL Parcel na podstawie niniejszego Regulaminu w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podania przyczyny i ponoszenia jakichkolwiek kosztów w trybie określonym w art. 30 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. *o prawach konsumenta* poprzez złożenie stosowanego oświadczenia. Wzór oświadczenia, z którego może skorzystać klient stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
2. Nadanie przesyłki u kuriera i realizacja płatności za zamówioną usługę oznacza zlecenie rozpoczęcia świadczenia usługi przez DHL Parcel przed upływem 14 dni od dnia zawarcia umowy. W przypadku złożenia przez Klienta Indywidualnego oświadczenia o odstąpieniu od umowy w trakcie wykonywania usługi tj. w okresie od momentu przyjęcia przesyłki przez kuriera do momentu jej dostarczenia odbiorcy, Klient zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz DHL Parcel poniesionych i uzasadnionych przez DHL Parcel kosztów związanych z realizacją zleconej usługi od momentu rozpoczęcia świadczenia usługi do momentu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
3. Po wykonaniu usługi przez DHL Parcel Klient traci prawo do odstąpienia od umowy.

§5

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Każdy ma prawo do zgłoszenia reklamacji związanych ze świadczeniem Usługi Zlecenia Telefoniczne. Reklamacja może zostać złożona na stronie internetowej <https://dhl24.com.pl/DHL2/reklamacje/nowa.html>. Postanowienie zdania poprzedniego nie wyłącza uprawnienia Klienta do złożenia reklamacji w innej formie.

2. W przypadku złożenia przez Klienta reklamacji w zakresie realizacji usługi przewozowej lub pocztowej szczegółowy tryb składania i rozpatrywania reklamacji (w tym treść reklamacji oraz wymagane dokumenty) regulują postanowienia Regulaminu świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL Parcel Polska Sp. z o.o. dostępnego na stronie www.dhlparcel.pl oraz:
 - a) w zakresie usług przewozowych: rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266.);
 - b) w zakresie usług pocztowych: rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi pocztowej z dnia 26 listopada 2013 r. (Dz.U. z 2013 r. poz. 1468).
3. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona przez Organizatora bez zbędnej zwłoki.
4. Postanowienia dotyczące postępowania reklamacyjnego w żaden sposób nie wyłączają ani nie ograniczają uprawnień do dochodzenia przez Klientów swoich praw na drodze postępowania sądowego.
5. Klient będący konsumentem ma możliwość uzyskania nieodpłatnej pomocy prawnej od miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów lub organizacji pozarządowych działających na rzecz konsumentów.

§6

DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Klientów oraz pracowników ich reprezentujących jest DHL Parcel Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Osmańskiej 2, NIP 9512417713, Regon 365170883, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w XIII Wydziale Gospodarczym Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem rejestrowym KRS 0000631916, kapitał zakładowy 21.479.000, (dalej również jako: „Administrator”). Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych. Z Inspektorem Ochrony Danych, Marcinem Balmas, 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.

2. Przetwarzanie danych osobowych odbywać się będzie zgodnie z Rozporządzeniem 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).

3. Administrator będzie przetwarzał dane osobowe Klientów oraz ich pracowników w następujących celach:

1) podjęcie na wniosek działań zmierzających do zawarcia z Administratorem umowy o świadczenie usług – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania danych do zawarcia i wykonywania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO)

2) zawarcie i wykonanie umowy o świadczenie usług przez Administratora – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania danych do zawarcia i wykonywania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);

3) realizacja obowiązków prawnych ciążących na Administratorze, w szczególności związane z przekazywaniem określonych informacji organom publicznym, w tym organom ścigania, oraz dokumentowaniem zdarzeń gospodarczych dla celów podatkowych i rachunkowych – podstawą prawną jest niezbędność do wypełnienia obowiązków prawnych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);

4) realizacja prawnie uzasadnionych interesów Administratora, za które Administrator uznaje: możliwość dochodzenia roszczeń i obrony przed roszczeniami, rozpatrywanie reklamacji zgłoszonych przez Klienta, czynności wewnątrzadministracyjne, archiwizacyjne oraz statystyczne Administratora, podnoszenie jakości usług – podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania dla realizacji wskazanych interesów administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

4. Odbiorcami danych osobowych mogą być podmioty współpracujące z Administratorem w zakresie niezbędnym do realizacji Usługi Zlecenia Telefoniczne.

5. Dane osobowe nie będą podlegały profilowaniu.

6. W przypadku, gdy przetwarzanie danych jest:

1) niezbędne do wykonania umowy zawartej z Administratorem, a także gdy jest ono realizowane na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora, dane będą

przetwarzane przez okres umowy oraz po wygaśnięciu zobowiązania – w okresie do wygaśnięcia prawnie uzasadnionego interesu;

2) realizowane na podstawie obowiązków prawnego spoczywającego na Administratorze – zgodnie z terminami wynikającymi z powszechnie obowiązującego prawa lub nie dłużej niż w okresie do wygaśnięcia obowiązku publicznoprawnego.

7. Każdej osobie, której dane są przetwarzane przysługuje prawo do: (a) dostępu do treści swoich danych osobowych, (b) sprostowania danych osobowych, (c) usunięcia danych osobowych, (d) ograniczenia przetwarzania danych osobowych, (e) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, (f) przenoszenia danych osobowych. Każdej osobie, której dane są przetwarzane przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w związku z przetwarzaniem danych osobowych. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do skorzystania z Usługi.

§7

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Organizator uprawniony jest do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu lub zakończenia świadczenia Usługi z 3-dniowym wyprzedzeniem. Zmiana Regulaminu nie ma wpływu na realizację praw nabytych Klientów.
2. W sprawach nieuregulowanych odmiennie niniejszym Regulaminem zastosowanie mają postanowienia regulaminów i cenników dostępnych na stronie www.dhlparcel.pl aktualnych na dzień złożenia zamówienia.

Załącznik nr 1 do Regulaminu

.....

....., dn.

.....

.....

imię, nazwisko i adres konsumenta

DHL Parcel Polska Sp. z o.o.

ul. Osmańska 2

02 – 823 Warszawa

**OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY
ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ**

Oświadczam, że zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta
odstępuję od umowy potwierdzonej listem przewozowym numer
zawartej dnia dotyczącej zakupu usługi

.....

podpis konsumenta