



DHL Express (Poland) Sp. z o.o.
ul. Osmańska 2, 02-823 Warszawa
tel./fax (0-22) 5650000, 5650001
NIP 527-00-22-391, Regon 012005407, Nr 002



Toruń, 18 października 2006

DHL EXPRESS (POLAND) Sp. z o.o.
Ul. Osmańska 2
02-823 Warszawa

Gamet Sp. Z o.o.
Ul. Kociewska 22
87-100 Toruń

Zasady doręczania przesyłek nadawanych do klientów firmy Gamet

1. Doręczenie przesyłki nieuszkodzonej

- doręczenie przesyłki Odbiorca potwierdza własnoręcznym i czytelnym podpisem na Liście Przewozowym, stwierdzając tym samym prawidłowość wykonania usługi. W przypadku gdy Odbiorcą jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej doręczenie przesyłki potwierdza osoba upoważniona do odbioru;
- wszelkie zastrzeżenia dotyczące wykonania usługi lub stanu przesyłki, winny być wpisane na Liście Przewozowym przez Odbiorcę w chwili jej przyjęcia;
- odbiorca ma prawo podczas odbioru przesyłki w obecności kuriera sprawdzić zawartość przesyłki, ale dopiero po podpisaniu listu przewozowego;
- z chwilą doręczenia przesyłki wszelkie ryzyka związane z uszkodzeniem lub utratą przesyłki przechodzą na Odbiorcę;

2. Doręczenie przesyłki uszkodzonej

- w przypadku stwierdzenia uszkodzenia lub ubytku doręczanej przesyłki, Kurier doręczający przesyłkę niezwłocznie sporządza protokół szkód;
- sporządzenia protokołu może zażądać także Odbiorca, jeśli stwierdzi on, że przesyłka jest naruszona;
- jeśli uszkodzenie lub ubytek zostaną stwierdzone po odbiorze przesyłki, Odbiorca ma prawo w ciągu 7 dni od daty odbioru zażądać spisania protokołu szkody w obecności pracownika DHL Express. Protokół podpisują Odbiorca oraz pracownik DHL Express.



- wszelkie reklamacje związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług przyjmuje Dział Reklamacji DHL Express oraz każde przedstawicielstwo DHL Express;
- podmiotami uprawnionymi do złożenia reklamacji mogą być Nadawca, Odbiorca lub Zleceniodawca;
- podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest złożenie przez uprawnionego pisemnej reklamacji, zawierającej kwotę wysuwanego względem DHL Express roszczenia oraz przesłanie dokumentów w tym: oryginału Listu Przewozowego, protokołu szkody podpisanego przez obie strony umowy przewozu oraz dokumentów uzasadniających wysokość roszczenia odszkodowawczego (oryginału faktury VAT lub kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem, kalkulacji kosztów wytworzenia, innych dokumentów dokumentujących poniesione straty). DHL Express zastrzega sobie prawo żądania innych dokumentów niezbędnych do zamknięcia postępowania reklamacyjnego;
- Terminy i warunki składania oraz szczegółowy tryb rozpatrywania reklamacji, reguluje Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266.).


Rafał Szumski
Dyrektor ds. Wspierania Operacji

