




| | | | | | |
|---|-----------------------------|------------------------------|--------------------|---|--|
| Nazwa dokumentu/Title | | | | Strona 1 z 5 | |
| Zasady prowadzenia postępowania reklamacyjnego przez DSV Road Sp. z o.o. | | | |  | |
| Claims Rules at DSV Road Sp. o.o. | | | | | |
| Typ dokumentu DocType | Rodzaj dokumentu DocType | Numer dokumentu DocNumebr | Wydanie Version | | |
| Ogólne Warunki General Rules | Ogólny General | OW_O_QRS_001 | 1 | 2019-05-02 | |


| | |
|--|--|
| <p>Zasady prowadzenia postępowania reklamacyjnego przez DSV Road Sp. z o.o. (zwane dalej „Zasadami”)</p> | <p>Claims Rules at DSV Road Sp. z o.o. (hereinafter the “Rules”)</p> |
| <p>1. Niniejsze Zasady określają tryb i warunki rozpatrywania przez “DSV Road” Sp. z o.o. z siedzibą w Duchnicach (dalej „DSV”) reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług świadczonych przez DSV (dalej „Usługi”) i wnoszonych przez podmioty, które nie są konsumentami w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.</p> <p>2. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi może wnieść jedynie osoba, która zleciła DSV wykonanie Usługi, odbiorca towaru lub inna osoba uprawniona do wniesienia reklamacji zgodnie z obowiązującymi przepisami (dalej „Klient”). Jeżeli reklamację wnosi inna osoba niż Klient, to osoba ta powinna dołączyć do wnoszonej reklamacji dowód przelewu praw lub pełnomocnictwo udzielone przez Klienta .</p> <p>3. W przypadku stwierdzenia utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki odbiorca towaru powinien wnieść stosowne zastrzeżenia na dokumencie przewozowym oraz zobowiązany jest sporządzić w obecności kierowcy protokół szkody określający przyczynę szkody, stan opakowania i szacunkową wartość szkody oraz dokumentację zdjęciową potwierdzającą zapisy w protokole. Sporządzenie protokołu szkody nie jest jednoznaczne z wniesieniem reklamacji.</p> <p>4. Roszczenia z tytułu nienależytego wykonania Usługi wygasają wskutek przyjęcia przesyłki przez odbiorcę bez zastrzeżeń, chyba że szkodę w przesyłce nie dającą się z zewnątrz zauważyć odbiorca stwierdził po przyjęciu przesyłki i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu, pod warunkiem, że Klient udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem przesyłki do przewozu a jej wydaniem.</p> | <p>1. These Rules sets out the procedure and conditions of handling claims at “DSV Road” Sp.z o.o. with registered seat in Duchnice (hereinafter “DSV”) relating to non-performance or improper performance of DSV services (hereinafter the “Services”) which are brought by entities not being consumers as understood in the Polish Civil Code.</p> <p>2. Claims for the non-performance or improper performance of Services may only be lodged by a person who has contracted such Services with DSV, consignee of the Goods or any other person who is entitled to file a claim according to applicable laws (hereinafter the “Customer”). If a person other than the Customer files a claim, such person must enclose a proof of the transfer of rights or a power of attorney from the Customer to their claim.</p> <p>3. If a loss, shortage or damage is found in the shipment, the consignee should state their objections, as appropriate, in the transport document and draw up a damage report in the presence of the driver, describing the cause of damage, the condition of the packaging and the estimated value of damage and accompanying photographs supporting the statements in the report. Executing a damage report is not synonymous with lodging a claim.</p> <p>4. Any claims in respect of improper performance of Services shall expire once the consignee has accepted the shipment without objections unless damage to the shipment, which is not immediately visible on the outside, is found by the consignee after the shipment has been accepted and the consignee requested, within 7 days, that the damage condition be determined, provided that the Customer has proven that such damage occurred in the period between accepting the shipment for carriage and its delivery.</p> |

| | | | | | | |
|---|-----------------------------|------------------------------|--------------------|---|--|---------------------------------|
| Nazwa dokumentu/Title | | | | Strona 2 z 5 | | |
| Zasady prowadzenia postępowania reklamacyjnego przez DSV Road Sp. z o.o. Claims Rules at DSV Road Sp. o.o. | | | |  | | |
| Typ dokumentu DocType | Rodzaj dokumentu DocType | Numer dokumentu DocNumebr | Wydanie Version | | | Obowiązuje od Effective Date |
| Ogólne Warunki General Rules | Ogólny General | OW_O_QRS_001 | 1 | | | 2019-05-02 |


| | |
|---|---|
| <p>5. Wszelkie reklamacje związane z niewykonaniem Usługi, nienależytym wykonaniem Usługi, opóźnieniem, zagubieniem, uszkodzeniem lub ubytkiem przesyłki należy wnieść do DSV w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej, niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia, lecz nie później niż w terminie określonym w pkt 9 niniejszych Zasad. W przypadku, gdy reklamacja wniesiona jest w formie elektronicznej lub dokumentowej, Klient zobowiązany jest załączyć wszelkie dokumenty w formie, w której składa reklamację, a na żądanie DSV jest zobowiązany przedłożyć w terminie 14 dni oryginały lub poświadczone kopie dokumentów wskazanych przez DSV. DSV wyłącza możliwość składania reklamacji w formie ustnej do protokołu.</p> <p>6. Reklamacja może być wniesiona przy użyciu formularza reklamacyjnego załączonego do niniejszych Zasad.</p> <p>7. Pismo reklamacyjne powinno zawierać:</p> <ul style="list-style-type: none"> • datę sporządzenia reklamacji, • imię i nazwisko (nazwę) i adres do korespondencji (siedziby) osoby składającej reklamację, • tytuł oraz uzasadnienie reklamacji, • numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub inne należności, • kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego), • wykaz załączonych dokumentów, • podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji. <p>8. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dokumenty potwierdzające zlecenie DSV wykonanie Usługi, kopia dokumentu przewozowego (w szczególności: dowód nadania towaru, list przewozowy), dokumenty związane z rodzajem i wysokością roszczenia (w szczególności: kopia faktury zakupu przedmiotu szkody lub faktura za naprawę i szczegółowy kosztorys naprawy, w przypadku, gdy naprawa została wykonana). | <p>5. Any claims concerning non-performance of the Service, improper performance of the Service, delay, loss of, damage to or shortage in a shipment shall be lodged to DSV in writing, documentary, or electronically, immediately following the occurrence of such an event but no later than by the date determined in Section 9 of these Rules. For claims filed electronically or documentary, the Customer is obliged to enclose all documents in form, in which he filed the claim and provides, at DSV's request, the original copy of the letter of claim and original or certified copies of other documents specified by DSV within 14 days. DSV exclude possibility to file the claim verbally into the minutes.</p> <p>6. A claim may be lodged using the claims form enclosed to these Rules.</p> <p>7. The letter of claim should include the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> • date of claim; • name and correspondence address (registered office) of the claimant; • title and description of the claim; • number of a bank account or an address on which payment could be done, • amount of the claim (separately for each transport document); • list of enclosures; • signature of the person authorised to lodge a claim. <p>8. The claim should be supported by following documents, appropriately to the subject of a claim:</p> <ul style="list-style-type: none"> • documents confirming the contracting of DSV to perform the Service; a copy of the transport document (especially: a proof of dispatch or a consignment note); documents confirming the amount of claim (especially: a copy of a purchase invoice of the subject of damage or an invoice for a repair and a detailed cost estimation of the repair if such a repair has been carried out); • damage report or other document confirming the occurrence and extent of damage; |
|---|---|

| | | | | | | |
|---|-----------------------------|------------------------------|--------------------|---|--|---------------------------------|
| Nazwa dokumentu/Title | | | | Strona 3 z 5 | | |
| Zasady prowadzenia postępowania reklamacyjnego przez DSV Road Sp. z o.o. Claims Rules at DSV Road Sp. o.o. | | | |  | | |
| Typ dokumentu DocType | Rodzaj dokumentu DocType | Numer dokumentu DocNumebr | Wydanie Version | | | Obowiązuje od Effective Date |
| Ogólne Warunki General Rules | Ogólny General | OW_O_QRS_001 | 1 | | | 2019-05-02 |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • protokół szkody lub inny dokument potwierdzający powstanie i zakres szkody, • informacja czy przesyłka była ubezpieczona cargo. <p>9. Klient zobowiązany jest złożyć do DSV reklamację z zachowaniem poniższych terminów:</p> <p>9.1. w przypadku reklamacji z tytułu, utraty, ubytku lub uszkodzenia towaru- nie później niż w terminie 1 roku od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie ;</p> <p>9.2. w przypadku reklamacji z tytułu opóźnienia w wykonaniu Usługi dotyczącej transportu międzynarodowego – w terminie 21 dni od dnia postawienia towaru do dyspozycji odbiorcy;</p> <p>9.3. w przypadku reklamacji z tytułu opóźnienia w wykonaniu Usługi dotyczącej transportu krajowego – w terminie 2 miesięcy od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie ;</p> <p>9.4. w pozostałych przypadkach niewymienionych powyżej — w terminie 14 dni od dnia, w którym DSV miał rozpocząć wykonywanie Usługi.</p> <p>10. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w punktach od 2 do 8 niniejszych Zasad, DSV wezwie Klienta, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez DSV uzupełnionej reklamacji.</p> <p>11. W celu prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, DSV może w każdym czasie zażądać przedstawienia dodatkowych dokumentów mogących mieć wpływ na rozpatrzenie reklamacji. Niedostarczenie kompletu wymaganych dokumentów może być podstawą do odrzucenia roszczenia.</p> <p>12. Reklamację w formie pisemnej należy przysyłać na adres siedziby DSV. Reklamację w formie elektronicznej lub dokumentowej należy przysyłać na adres e-mail spedytora odpowiedzialnego za realizację Usługi lub należy przysyłać bezpośrednio na adres Działu Zarządzania Jakością, Ryzykiem i</p> | <ul style="list-style-type: none"> • information whether the shipment was covered by cargo insurance. <p>9. The Customer is obliged to lodge a claim to DSV within following time limits:</p> <p>9.1. claims for loss, shortage of or damage of the goods, not later than within 1 year from the day on which event giving rise to file the claim has occurred;</p> <p>9.2. claims for delay in performance of Services in international transport - within 21 days from the time that the goods were placed at the disposal of the consignee;</p> <p>9.3. claims for delay in performance of Services in domestic transport - within 2 months from the day on which event giving rise to file the claim has occurred;</p> <p>9.4. in all other cases not mentioned above - within 14 days of the date on which DSV was supposed to commence the Services.</p> <p>10. If the claim does not meet the requirements described in Sections 2 to 8 of these Rules, DSV shall request the Customer to remedy the deficiencies within 14 days of receipt of the notice. Then the date of claim shall be the date of receipt by DSV of a corrected claim. If the claimant fails to remedy those deficiencies within that time, the claim shall be left unprocessed.</p> <p>11. To handle claims properly, DSV may at any time request additional documents which might affect the examination of the complaint. Failure to deliver a complete set of the required documents may be grounds for rejecting the claim.</p> <p>12. Claims in written form must be sent to the address of the registered office of DSV. Electronic or documentary claim shall be sent to the e-mail address of the forwarder responsible for completing the Services or shall be sent directly to the e-mail address of the Risk, Quality and Security Management</p> |
|--|--|

| | | | | | |
|--|-----------------------------|------------------------------|--------------------|---|--|
| Nazwa dokumentu/Title | | | | Strona 4 z 5 | |
| Zasady prowadzenia postępowania reklamacyjnego przez DSV Road Sp. z o.o. | | | |  | |
| Claims Rules at DSV Road Sp. o.o. | | | | | |
| Typ dokumentu DocType | Rodzaj dokumentu DocType | Numer dokumentu DocNumebr | Wydanie Version | | |
| Ogólne Warunki General Rules | Ogólny General | OW_O_QRS_001 | 1 | 2019-05-02 | |

| | |
|---|--|
| <p>Bezpieczeństwem DSV, tj: reklamacje@pl.dsv.com Złożenie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oznacza zgodę reklamującego na doręczanie przez DSV, na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, wszelkiej korespondencji, w tym wezwań do uzupełnienia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację.</p> <p>13. W przypadku zajścia zdarzenia będącego podstawą do wniesienia reklamacji należy zabezpieczyć przesyłkę do czasu ewentualnych oględzin rzeczoznawcy i nie podejmować żadnych działań zmierzających do utylizacji towaru bez uprzedniego uzgodnienia tych działań z DSV.</p> <p>14. Reklamację nieuzupełnioną w terminie określonym w pkt 10 niniejszych Zasad pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja zgłoszona po terminie, o którym mowa w punkcie 9 niniejszych Zasad lub reklamacja wniesiona przez osobę nieuprawnioną podlega odrzuceniu.</p> <p>15. Reklamacja będzie rozpatrywana w terminie 30 dni od daty otrzymania przez DSV reklamacji spełniającej wymogi określone w niniejszych Zasadach, chyba że do rozpatrzenia reklamacji wymagane jest: (i) uzyskanie opinii rzeczoznawcy, (ii) zakończenie postępowania wyjaśniającego przez organ państwowy, (iii) uzyskanie dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów od Klienta lub osób trzecich – w takim przypadku DSV udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez DSV odpowiednich opinii, rozstrzygnięć, wyjaśnień lub dokumentów.</p> <p>16. Wobec Klienta, który nie jest konsumentem w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego, wyłączone jest stosowanie w całości postanowień § 10 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego z dnia 24 lutego 2006 (Dz.U. Nr 38, poz. 266 ze zm.).</p> | <p>Department: reklamacje@pl.dsv.com By lodging a claim via means of electronic communication the claimant agrees for delivery by DSV to an e-mail address from which the claim was sent all correspondence, including request to supplement the claim and response to the claim.</p> <p>13. If an event providing grounds for making a complaint occurs, the shipment must be secured until an expert inspection, if any, and no actions intended to dispose of the goods may be taken without prior arrangement of such actions with DSV.</p> <p>14. Any claim not supplemented within the time limit set out in section 10 of these Rules, shall be treated as not lodged. The claim lodged after the date determined in section 9 of these Rules or the claim lodged by the person not authorized is to be rejected.</p> <p>15. The Claim shall be considered within 30 days of receipt by DSV of a claim which meets the requirements set out in these Rules unless to handle the claim is required: (i) an expert opinion, (ii) ending of investigation procedure by public authority, (iii) it is necessary to obtain additional information or documents from the Customer or third person - . in such a case, DSV shall consider the claim within 30 days of receipt of an expert opinion, settlements, information or documents.</p> <p>16. Provisions of § 10 of the Order of Ministry of Transport and Construction of 24 February 2006 on defining the condition of consignments and complaint proceedings (the Journal of Laws No. 38, item 266) shall not apply at all to the Customer who is not a consumer as defined by the Civil Code.</p> |
|---|--|

| | | | | | |
|---|-----------------------------|------------------------------|--------------------|---------------------------------|---|
| Nazwa dokumentu/Title | | | | | Strona 5 z 5 |
| Zasady prowadzenia postępowania reklamacyjnego przez DSV Road Sp. z o.o. | | | | |  |
| Claims Rules at DSV Road Sp. o.o. | | | | | |
| Typ dokumentu DocType | Rodzaj dokumentu DocType | Numer dokumentu DocNumebr | Wydanie Version | Obowiązuje od Effective Date | |
| Ogólne Warunki General Rules | Ogólny General | OW_O_QRS_001 | 1 | 2019-05-02 | |

| | |
|--|--|
| <p>17. Niniejsze Zasady postępowania reklamacyjnego mają zastosowanie, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej.</p> <p>18. Niniejsze Zasady zostały przygotowane w języku polskim i angielskim. W przypadku rozbieżności pomiędzy polską i angielską wersją językową, pierwszeństwo zastosowania ma polska wersja językowa.</p> <p>19. Niniejsze Zasady obowiązują od dnia 2 maja 2019 r.</p> <p>Filip Czerwiński Prezes Zarządu DSV Road Sp. z o.o.</p> <p>Thomas S. Jansson Wiceprezes Zarządu DSV Road Sp. z o.o.</p> | <p>17. These Claims Rules applies unless otherwise provided in other binding laws.</p> <p>18. These Rules were made in Polish and in English. In the event of any discrepancies between the Polish and the English version, the Polish version shall apply.</p> <p>19. These Rules shall come into full force and effect as of 2nd of May 2019.</p> <p>Filip Czerwiński CEO/President of the Management Board DSV Road Sp. z o.o.</p> <p>Thomas S. Jansson CFO/Vice President of the Management Board DSV Road Sp. z o.o.</p> |
|--|--|