

Nazwa dokumentu					Strona 1 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW_O_WS_001	--	2026-09-01	

Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o. (zwane dalej „Ogólnymi Warunkami”)

Spis treści

§1. Wstęp	1
§2. Zakres świadczenia usług	1
§3. Terminologia i definicje	1
§4. Ogólne zasady świadczenia Usług	4
§5. Etyka Biznesowa	4
§6. Towary Niebezpieczne (ADR)	5
§7. Usługi Przewozowe DSV	5
§8. Opłaty i Usługi Dodatkowe DSV	7
§9. Korekta paliwowa	14
§10. Dopłata z tytułu opłat za użytkowanie dróg płatnych – Opłata drogowa (Myto)	14
§11. Ograniczenia przewozu przesyłek	14
§12. Przyjęcie zlecenia	15
§13. Anulowanie zleceń	16
§14. Przewóz przesyłki	16
§15. Dokumenty	19
§16. Ustalanie ceny za usługę	20
§17. Usługi Magazynowe	22
§18. Usługi Celne	22
§19. Usługi Spedycyjne	23
§20. Ubezpieczenie	23
§21. Kontrola Eksportowa	23
§22. Odpowiedzialność	23
§23. Ogólne Odszkodowania	24
§24. Przeszkody	25
§25. Dodatkowe zapewnienia DSV	25
§26. Przesyłanie informacji handlowej	25
§27. Zmiany Ogólnych Warunków	25
§28. Klauzula informacyjna z zakresu danych osobowych	26
§29. Postanowienia końcowe	27

§1. Wstęp

Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o. z siedzibą w Duchnicach, przy ul. Ożarowskiej 40/42, 05-850 Ożarów Mazowiecki, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000010314, NIP: 113-00-17-933, kapitał zakładowy w kwocie 38.940.000,00, określają wzajemne formalne i prawne relacje pomiędzy Klientem a DSV Road Sp. z o.o. (dalej „**DSV**”) i mają zastosowanie do Usług świadczonych przez DSV dla Klienta, o ile obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej bądź inaczej nie zostało określone w formie pisemnej pomiędzy DSV a Klientem.

Klient oświadcza, że przed zleceniem Usługi DSV zapoznał się z aktualną wersją Ogólnych Warunków oraz że akceptuje niniejsze Ogólne Warunki w całości.

§2. Zakres świadczenia usług

1. DSV organizuje przewóz przesyłek (wykonuje na rzecz podmiotów gospodarczych usługi podjęcia, przewozu i doręczenia przesyłek) oraz świadczy związane z nim usługi dodatkowe.

2. DSV dokonuje przewozu przesyłek zasadniczo zgodnie z Terminarzem Dostaw, który jest dostępny na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/.

§3. Terminologia i definicje

Przedmiotowe definicje użyte w niniejszych Ogólnych Warunkach mają znaczenie wskazane poniżej:

- AKTUALNE SALDO NA KONCIE KLIENTA** - wartość wszystkich Usług, które były wykonane przez DSV dla Klienta i zostały zafakturowane, oraz wartość wszystkich Usług wykonanych, a jeszcze nie zafakturowanych.
- CENNIK** – cenniki umieszczone na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/ lub uzgodnione indywidualnie, za wyjątkiem Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych.
- CENA PODSTAWOWA** – wynagrodzenie za usługi przewozowe, z wyłączeniem Korekty Paliwowej oraz kwot zawartych w Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych oraz opłaty drogowej (Myto), z zastrzeżeniem, że dla usługi DSV System Priority cena podstawowa to wynagrodzenie za usługi przewozowe z dopłatą Priority z wyłączeniem Korekty Paliwowej oraz kwot zawartych w Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych oraz opłaty drogowej (Myto).
- DOKUMENT PRZEWOZOWY** – dokument lub dokumenty dotyczące przewozu przesyłki, które stanowią dowód jej nadania, przebiegu jej przewozu oraz dostarczenia przesyłki. Dokumentem może być przekaz elektroniczny (dalej „w formie elektronicznej”), wydruk komputerowy lub inny dokument zawierający dane określone w Prawie Przewozowym. Stosownie do uzgodnień pomiędzy DSV a Zleceniodawcą stosowane są następujące dokumenty przewozowe:
 - LIST PRZEWOZOWY** – podpisany przez Nadawcę dokument przewozowy od jednego Nadawcy do jednego Odbiorcy, w którym Nadawca podaje między innymi: adres nadania przesyłki, adres odbioru przesyłki, nazwę towaru, cechy zabezpieczeń, liczbę, rodzaj, a także wymiary i wagę rzeczywistą jednostek logistycznych oraz kto jest płatnikiem za przewóz lub inne wymagania określone w przepisach, np. przepisach ADR. Określenie List przewozowy w rozumieniu Prawa Przewozowego oznacza również inny dokument przewozowy (np. Etykieta Adresowa, Dowód Nadania, Dowód Dostarczenia przesyłki).
 - ETYKIETA ADRESOWA** – dokument przewozowy naklejany na przesyłkę, od jednego Nadawcy do jednego Odbiorcy, w którym Nadawca podaje między innymi: adres nadania przesyłki, adres odbioru przesyłki, nazwę towaru, cechy zabezpieczeń, liczbę jednostek logistycznych oraz wagę rzeczywistą. Etykieta Adresowa jako dokument przewozowy, może składać się z jednej lub więcej etykiet adresowych odnoszących się do poszczególnych partii danej przesyłki.

Nazwa dokumentu					Strona 2 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW O WS 001	--	2026-09-01	

- c. DOWÓD NADANIA PRZESYŁKI** – dokument przewozowy, o określonej przez DSV zawartości, wystawiany i podpisany przez Nadawcę podczas nadawania przesyłki, jako dowód jej nadania.
- d. DOWÓD DOSTARCZENIA PRZESYŁKI** – dokument przewozowy wystawiany przez DSV, na którym Odbiorca potwierdza fakt dostarczenia przesyłki.
5. **DZIEŃ ROBOCZY** - dzień kalendarzowy z wyłączeniem soboty i niedzieli oraz świąt państwowych obowiązujących na terenie kraju, gdzie jest świadczona Usługa.
 6. **EKWIWALENT WAGOWY MIEJSCA PALETOWEGO** – stosowany dla potrzeb określenia wynagrodzenia DSV, wskaźnik ciężaru przesyłki wyliczany jako iloraz sumy wag rzeczywistych jednostek logistycznych i sumy ich miejsc paletowych do wyceny. Wskaźnik ten jest wyliczany wyłącznie dla jednostek logistycznych podatnych do przeładunku mechanicznego.
 7. **GODZINY PRACY** - godziny pracy w Dniach Roboczych liczone zgodnie z przepisami krajowymi, w szczególności kodeksem pracy oraz Rozporządzeniem (UE) nr 165/2014 tj. dla kierowców świadczących przewozy maksymalnie 9 godzin dziennie.
 8. **INSTRUKCJE** - specyficzne wymagania Klienta odbiegające od standardów określonych w niniejszych Ogólnych Warunkach.
 9. **JEDNOSTKOWE OPAKOWANIE LOGISTYCZNE lub JEDNOSTKA LOGISTYCZNA** – dowolna partia towaru dla potrzeb transportu umieszczona na lub w jednym nośniku transportowym (np. paleta, karton, pojemnik, kosz, skrzynia), oznaczona oddzielną etykietą adresową. Przesyłka może składać się z jednej lub większej liczby jednostek logistycznych. Waga rzeczywista jednostki logistycznej (waga brutto) jest łączną wagą rzeczywistą towaru wraz z jego opakowaniem oraz wagą rzeczywistą nośnika transportowego.
 10. **JEDNOSTKA LOGISTYCZNA PODATNA DO PRZEŁADUNKU MECHANICZNEGO** – jednostka logistyczna (np. paleta, skrzynia, kosz, kontener), posiadająca wg oceny DSV, konstrukcję umożliwiającą jej bezpieczny i niepowodujący uszkodzeń przeładunek za pomocą mechanicznych środków przeładunkowych (m.in. wózków widłowych), przy udziale jednej osoby.
 11. **JEDNOSTKA LOGISTYCZNA DŁUGA** – jednostka logistyczna, której najdłuższy wymiar jest większy niż 2,4 m.
 12. **JEDNOSTKA ŁADUNKOWA** - pojedyncza sztuka towaru lub kilka sztuk uformowanych w jedną zwartą jednostkę odpowiednio zabezpieczoną przed rozformowaniem w taki sposób, aby była przystosowana do przeładunku oraz realizacji Usług Przewozu i Usług Magazynowania.
 13. **KONTENER(Y)** - wszelkiego rodzaju pojemnik transportowy, m.in. kontener morski, kontener z regulowaną temperaturą, zbiornik, kosze, nadwozia wymienne, palety lub inne nośniki i pojemniki transportowe wykorzystywane do transportu lub łączenia towarów oraz osprzęt z nimi związany lub będący ich częścią.
 14. **KODEKS POSTĘPOWANIA DSV** - Kodeks Postępowania obowiązujący w DSV. Kodeks Postępowania DSV opiera się na wartościach wyznaczanych przez DSV i oznacza intencje DSV etycznego prowadzenia działalności biznesowej i ma zastosowanie do wszystkich pracowników DSV, w tym menedżerów i kadry kierowniczej. Obowiązujące przepisy Kodeksu Postępowania DSV można znaleźć i wydrukować na stronie internetowej: www.dsv.com/pl-pl/.
 15. **KODEKS POSTĘPOWANIA DOSTAWCY DSV** - oznacza Kodeks Postępowania Dostawcy obowiązujący w DSV. Kodeks Postępowania Dostawcy DSV opisuje to, co DSV uznaje za odpowiednie postępowanie biznesowe swoich dostawców i tym samym postępowanie i zachowanie, którego DSV oczekuje od swoich dostawców, gdy świadczą oni usługi lub dostarczają produkty bezpośrednio dla DSV. Obowiązujące przepisy Kodeksu Postępowania Dostawcy DSV można znaleźć i wydrukować na stronie internetowej: www.dsv.com/pl-pl/.
 16. **KODEKS CYWILNY** - oznacza ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2016 r. poz. 380 ze zm.).
 17. **KONWENCJA CMR** - oznacza Konwencję o Umowie Międzynarodowego Przewozu Drogowego Towarów (CMR) sporządzoną w Genewie dnia 19 maja 1956 r. (Dz. U. z 1962 r. Nr 49, poz. 238 ze zm.).
 18. **MIEJSCE PALETOWE (MPAL)** – powierzchnia zajmowana przez jedną jednostkę logistyczną podatną do przeładunku mechanicznego o wymiarach 1,20 m x 0,80 m albo o innych wymiarach, których iloczyn wynosi 0,96 m². Za wymiary uznaje się: jeśli towar nie wystaje poza obrys nośnika transportowego: wymiary nośnika transportowego jednostki logistycznej, na którym albo wewnątrz którego załadowany jest towar; jeśli towar wystaje poza obrys nośnika transportowego: najdłuższe wymiary długości i szerokości mierzone po obrysie opakowania na całej jego wysokości.
 19. **MIEJSCE PALETOWE (MPAL) DO WYCENY** – powierzchnia zajmowana przez jedną jednostkę logistyczną podatną do przeładunku mechanicznego, obliczona zgodnie z regułami określonymi w powyższej definicji miejsca paletowego, z zastrzeżeniem, że każdy z wymiarów (długość/szerokość) jest zaokrąglany w górę do wielokrotności 0,2 m. Obliczone w ten sposób wartości zaokrąglane są do góry, z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
 20. **MAGAZYN(Y) SIECI DSV** - oznacza obiekt magazynowy wykorzystywany przez DSV lub podwykonawców DSV do realizacji Usług Magazynowych lub/i Usług Przewozowych.
 21. **MyDSV** – aplikacja DSV przeznaczona do składania Zleceń.
 22. **NADAWCA** – podmiot, który wydaje przesyłkę przedstawicielowi DSV w ramach wykonania zleconej Usługi Przewozu.
 23. **ODBIORCA** – podmiot, który przyjmuje przesyłkę dostarczoną przez DSV w ramach wykonania zleconej Usługi Przewozu.
 24. **OPŁATY I USŁUGI DODATKOWE** – opłaty i usługi towarzyszące usługom przewozowym, wymienione w Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych. Wynagrodzenie za usługi dodatkowe i opłaty dodatkowe jest naliczane niezależnie od wynagrodzenia za usługi przewozowe, objęte Ceną Podstawową i Korektą Paliwową.
 25. **OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG CELNYCH** - oznacza Ogólne Warunki Świadczenia Usług w Zakresie Czynności Agencji Celnej przez DSV Road Sp. z o.o. . Obowiązująca wersja Ogólnych Warunków Świadczenia Usług Celnych znajduje się na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/ oraz może zostać z tej strony pobrana i wydrukowana.
 26. **OFERTA** - oznacza ofertę złożoną Klientowi przez DSV na piśmie lub w formie ustnej, dotyczącą współpracy z Klientem, która określa podstawowe warunki i zasady współpracy.
 27. **OPERATOR POCZTOWY** – operator pocztowy w rozumieniu Prawa Poczтового.
 28. **OPWS** - oznacza aktualne wydanie Ogólnych Polskich Warunków Spedycyjnych opracowanych przez Polską Izbę Spedycji i Logistyki – członka narodowego FIATA (International Freight Forwarders Association z siedzibą w Zurychu). Aktualne wydanie OPWS znajduje się na stronie internetowej DSV: www.dsv.com/pl-pl/.
 29. **OSOBA TRZECIA** - oznacza osobę lub podmiot niebędący stroną Umowy lub Zlecenia poprzez ich zawarcie lub związek z osobą je zawierającą.
 30. **OPAKOWANIE(A)** - oznacza Opakowanie Jednostkowe, lub Opakowanie Zbiorcze, lub Opakowanie Transportowe.
 31. **OPAKOWANIE JEDNOSTKOWE** - opakowanie, o którym mowa w art. 4 pkt 1 ustawy z dnia 13 czerwca 2013 r. o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniowymi (Dz. U. z 2024 r. poz. 927 ze zm.) (zwana dalej Ustawą Opakowaniową), tj. służące do wykonania Usługi Przewozowej lub Usługi Magazynowej w stosunku do Towarów i jest użyte do przekazania Towarów ich Odbiorcy, w miejscu dostawy.
 32. **OPAKOWANIE ZBIORCZE** - oznacza opakowanie, o którym mowa w art. 4 pkt 2 Ustawy Opakowaniowej, tj. służące do wykonania Usługi Przewozowej lub Usługi Magazynowej w stosunku do Towarów znajdujących się w opakowaniach jednostkowych i jest użyte do konsolidacji Towarów, przechowywania Towarów lub przewozu Towarów.
 33. **OPAKOWANIE(A) TRANSPORTOWE** - oznacza opakowanie, o którym mowa w art. 4 pkt 3 Ustawy Opakowaniowej, tj. służące do wykonania Usługi Przewozowej w stosunku do Towarów znajdujących się w Opakowaniach Jednostkowych lub Zbiorczych i jest użyte do celu zabezpieczenia Towaru przed jego uszkodzeniem.

Nazwa dokumentu					Strona 3 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW O WS 001	--	2026-09-01	

34. **PLATNIK** – Nadawca, Odbiorca lub trzeci podmiot wskazany przez Zleceniodawcę, który jest zobowiązany do wniesienia opłaty za usługi DSV. W przypadku niewniesienia opłaty za usługi DSV przez Platnika, zobowiązanym do zapłaty jest podmiot, który go wskazał. W każdym przypadku gwarantem zapłaty jest Zleceniodawca
35. **PALETA EUR lub EPAL** (zwana w dalszej części Paleta) – jednostka transportowa dotycząca wyłącznie nieuszkodzonych i legalnie oznaczonych znakiem towarowym Palet EUR lub EPAL (drewniane płaskie, o wymiarach: 800 mm na 1200 mm) zgodnych z Kodeksem UIC 435 lub europejską normą EN 13698-1 albo normą, która ją zastąpi, oznaczone legalnie znakiem towarowym EUR albo EPAL (w przypadku palet EPAL z pominięciem oznakowania EUR dla palet wyprodukowanych po 31.07.2013r). Do oceny zgodności palet z ww. normami stosuje się aktualne „Karty Oceny Palet”, dostępne na stronach internetowych <http://www.uic-eur.pl/> (w przypadku palet EUR) albo na stronie <http://epal.org.pl/> (w przypadku palet EPAL) albo na stronach internetowych wskazanych na stronie internetowej DSV (www.dsv.com/pl-pl/), które mają pierwszeństwo przed innymi stronami.
36. **PROTOKÓŁ ODCHYLEŃ/ZMIAN** – dokument opisujący stwierdzone ubytki, uszkodzenia lub niezgodności rzeczywistych parametrów lub ilości Przesyłek lub Palet z treścią Dokumentu Przewozowego. Wymagane są dwa egzemplarze Protokołu Odchyień/Zmian podpisane przez przedstawiciela DSV oraz Nadawcę albo Odbiorcę, z uwzględnieniem postanowień Prawa Przewozowego.
37. **PRZESYŁKA** – rzeczy podjęte do przewozu na podstawie jednego Listu Przewozowego lub Dowodu Nadania, lub Etykiety Adresowej, od jednego Nadawcy do jednego Odbiorcy.
38. **POCZTOWA PRZESYŁKA KURIERSKA** - oznacza przesyłkę listową będącą przesyłką rejestrowaną lub paczkę pocztową w rozumieniu Prawa pocztowego i spełniającą wymagania regulaminu Operatora Poczтового, który został wybrany przez DSV do wykonania Usługi Kurierskiej.
39. **PODMIOT POWIĄZANY** - oznacza osobę prawną, która albo (a) bezpośrednio lub pośrednio posiada lub kontroluje Stronę, lub (b) podlega takiej samej bezpośredniej lub pośredniej własności lub kontroli co Strona, lub (c) bezpośrednio lub pośrednio kontrolowana jest przez Stronę, w okresie obowiązywania takiej własności lub kontroli. Własność lub kontrola istnieje poprzez bezpośredni lub pośredni udział w wysokości 50% (pięćdziesiąt procent) lub większej wartości nominalnej wyemitowanego kapitału zakładowego lub 50% (pięćdziesiąt procent) lub więcej akcji uprawniających ich posiadaczy do głosowania w wyborach na członków zarządu lub innego organu zarządzającego.
40. **PRAWO PRZEWOZOWE** - ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 ze zm.).
41. **PRAWO POCZTOWE** - ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo Pocztowne (Dz.U. z 2012 r. poz. 1529 ze zm.).
42. **SYSTEMY INFORMATYCZNE DO OBSŁUGI REKLAMACJI** – systemy informatyczne udostępnione przez DSV umożliwiające składanie zgłoszeń reklamacyjnych za pośrednictwem strony internetowej www.dsv.com/pl-pl/ w sekcji Zgłoszenie reklamacyjne oraz umożliwiające monitorowanie zgłoszeń.
43. **STRONY** - oznacza łącznie Zleceniodawcę/Klienta i DSV.
44. **SIŁA WYŻSZA** - oznacza zewnętrzne okoliczności lub zdarzenia znajdujące się poza kontrolą DSV lub Klienta, które były niemożliwe do zapobieżenia lub przewidzenia w chwili zawierania Umowy, złożenia Oferty lub akceptacji Zlecenia, w szczególności takie jak: wojna, strajki, zamieszki uliczne, w tym blokady dróg i manifestacje uliczne, upadek statku powietrznego, sztorm, ograniczenie lub zwieszenie działalności przez przewoźników promowych, złe warunki atmosferyczne i inne zdarzenia sił przyrody, których natężenie odbiega od przeciętnej skali w danym okresie, i uniemożliwia terminową realizację Usługi, kontrola pojazdu, wypadek drogowy, blokady dróg spowodowane robotami drogowymi, awaria pojazdu lub naczepy, akty prawne władzy ustawodawczej i wykonawczej uniemożliwiające zrealizowanie Usługi lub terminowe jej wykonanie.
45. **TABELA OPŁAT I USŁUG DODATKOWYCH** – dokument, który określa stawki wynagrodzenia za usługi dodatkowe zlecane DSV oraz stawki opłat dodatkowych DSV.
46. **TERMINARZ DOSTAW** – dokument określający m.in. przewidywane terminy dostaw przesyłek. Wskazane terminy mogą ulec zmianie z uwzględnieniem okoliczności, jakie mogą wynikać w związku z realizacją usługi. DSV gwarantuje terminy dostaw wyłącznie, jeżeli zostało to wyraźnie określone w definicji usługi wskazanej w niniejszych Ogólnych Warunkach albo w odrębnej umowie zawartej ze Zleceniodawcą.
47. **TOWAR(Y)** - rzeczy materialne obsługiwane przez DSV na podstawie Zlecenia dla lub w imieniu Klienta uformowane w Jednostki ładunkowe.
48. **TOWARY NIEBEZPIECZNE (ADR)** - Towary niebezpieczne w rozumieniu Umowy Europejskiej ADR.
49. **TOWAR NEUTRALNY/GENERAL CARGO** - oznacza towar, który nie jest: bronią, uzbrojeniem, towarem podwójnego zastosowania lub Towarem Niebezpiecznym.
50. **UBEZPIECZENIE CARGO** - oznacza ubezpieczenie mienia w procesie transportu lub magazynowania.
51. **UMOWA** - oznacza jakąkolwiek umowę zawartą pomiędzy Klientem a DSV, przez upoważnionych reprezentantów, a także Ofertę przedstawioną Klientowi przez DSV i nieodrzuconą na piśmie przez Klienta.
52. **UMOWA EUROPEJSKA ADR** - oznacza Umowę europejską dotyczącą międzynarodowego przewozu drogowego towarów niebezpiecznych (ADR), sporządzoną w Genewie dnia 30 września 1957 r. (Dz. U. z 2013 r. poz. 815).
53. **USŁUGA(I)** - oznacza Usługi Przewozowe, Usługi Magazynowe, Usługi Celne, Usługi Doradcze, Usługi Dodatkowe oraz Usługi Spedycyjne.
54. **USŁUGA(I) CELNA(E)** - oznacza wszelkiego rodzaju usługi związane z obsługą celną transportowanych lub obsługiwanych Towarów, a w szczególności takie jak odprawa, czasowe składowanie w miejscu uznanym, przygotowanie dokumentów celnych itd., wykonywane przez DSV w imieniu Klienta.
55. **USŁUGI DORADCZE** - usługi związane z transportem lub magazynowaniem, jednak niezwiązane z fizycznym przemieszczaniem Towarów ani ich obsługą lub przepakowywaniem. Takie usługi dotyczą m.in. analizy łańcucha dostaw Towarów oraz optymalizacji rozwiązań dotyczących transportu lub logistyki.
56. **USŁUGA(I) DODATKOWA(E)** - usługi, które mają znaczenie drugorzędne wobec podstawowych Usług Przewozowych, Magazynowych, Celnych, Doradczych lub Spedycyjnych i które zostały opisane w § 7 niniejszych Ogólnych Warunków.
57. **USŁUGA(I) MAGAZYNOWA(E)** - oznacza wszelkie działania takie jak w szczególności rozładunek, załadunek, odbiory, przechowywanie, kontrola zapasów, obsługa zamówień, kompletowanie zamówień, przygotowanie do wysyłki, fakturowanie, montaż, etykietowanie, wymiana, zarządzanie magazynowe, kontrola informacji i inne usługi odnoszące się do Towarów, realizowane w Magazynach sieci DSV, oddzielnie uzgodnione pomiędzy Klientem i DSV, które nie są związane z realizacją Usługi Przewozowej lub z jakimikolwiek instrukcjami dotyczącymi przewozu Towarów.
58. **USŁUGA(I) KURIERSKA(IE)** - oznacza organizację i pośrednictwo przez DSV przy przewozie Towaru od nadawcy do odbiorcy w formie jednej lub kilku Pocztowych Przesyłek Kurierskich, przy czym przewóz ten jest wykonywany przez Operatora Poczтового wybranego przez DSV i zgodnie z regulaminem obowiązującym u tego Operatora Poczowego. DSV świadczy Usługi Kurierskie wyłącznie jako spedytor, w ramach Usług Spedycyjnych. W ramach Usług Kurierskich DSV jedynie pośredniczy w przewozie Towaru, tj. organizuje przewóz Towaru w imieniu Klienta, nie wykonuje jego fizycznego przemieszczania ani nie zobowiązuje się do jego wykonania w charakterze przewoźnika umownego.
59. **USŁUGI SPEDYCYJNE** - oznacza Usługi Kurierskie lub inne usługi obejmujące jedynie organizację przez DSV przewozu Towarów w imieniu Klienta i na jego rzecz, z jednego miejsca do drugiego, które może wiązać się z przewozem multimodalnym z użyciem przewoźników powietrznych, morskich, kolejowych i drogowych, jak i możliwych kombinacji ich użycia. W ramach Usług Spedycyjnych DSV nie wykonuje fizycznego przemieszczania Towarów ani nie zobowiązuje się do takiego przemieszczania jako przewoźnik umowny.
60. **USŁUGA(I) PRZEWOZOWA(E)** - oznacza usługę drogowego przewozu Towarów, wliczając w to przeładunek i czasowe składowanie Towarów podczas transportu (cross docking) jeśli przeładunek i czasowe składowanie jest integralną częścią przewozu Towarów. Usługi Przewozowe

Nazwa dokumentu					Strona 4 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW_O_WS_001	--	2026-09-01	

realizowane są przez DSV w ramach usług: **DSV System, DSV System priority, DSV System home, DSV direct express, DSV LTL, DSV FTL, DSV oversized.**

61. **WŁADZA** - organ administracji publicznej lub inną właściwie ustanowioną osobę prawną lub urzędową, działającą w ramach swoich prawnych umocowań i posiadającą jurysdykcję w danym kraju, obszarze, regionie, strefie, porcie lub lotnisku.
62. **WŁAŚCICIEL** - oznacza prawnego właściciela Towaru.
63. **ZLECENIODAWCA/KLIENT** – podmiot, który zawarł umowę z DSV (również poprzez zlecenie usługi), który jest Właścicielem towaru lub podmiotem upoważnionym do rozporządzania towarem. Może nim być Nadawca, Odbiorca lub inny podmiot.
64. **ZLECENIE(A)** - oznacza prośbę wysłaną przez Klienta do DSV w formie określonej w niniejszych Ogólnych Warunków na wykonanie: Usług Przewozowych, Usług Magazynowych, Usług Celnych, Usług Dodatkowych, Usług Doradczych lub Usług Spedycyjnych.
65. **ZLECENIE SZCZEGÓŁOWE** – zlecenie dotyczące przewozu jednej przesyłki.
66. **ZLECENIE PROGNOZA** – zlecenie podjęcia do przewozu przesyłek bez szczegółowego określenia ich odbiorców.
67. **ZASADY PROWADZENIA POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO** - oznacza Zasady prowadzenia postępowania reklamacyjnego przez DSV. Obowiązująca wersja Zasad Prowadzenia Postępowania Reklamacyjnego znajduje się na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/ oraz może zostać z tej strony pobrana i wydrukowana.

§4 Ogólne zasady świadczenia Usług

1. W celu świadczenia Usług, zgodnie z wymaganiami polskiego prawa, DSV posiada licencję na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie pośrednictwa przy przewozie rzeczy **nr 0156510**, ważną do 16 czerwca 2036 r.
2. Klient zobowiązany jest dostarczyć DSV wszelkie niezbędne dane w celu wykonania Usługi, takie jak w szczególności: zaświadczenia, informacje o rodzaju Towaru i jego klasyfikacji, informacje o obowiązku monitorowania jego przewozu zgodnie z przepisami Ustawy o Monitorowaniu wraz z numerem referencyjnym oraz kluczem dla przewoźnika (w wymaganych przypadkach), dane dotyczące jednostki magazynowej, sposobu przeładunku i przewozu, warunków przewozu i składowania dotyczących wilgotności i temperatury itp. Klient gwarantuje prawidłowość i kompletność przekazanych danych.
3. Klient zapewnia DSV, że Towary są Towarami Neutralnymi. W przypadku Towarów innych niż Towary Neutralne, Klient zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o takim fakcie DSV oraz zobowiązany jest do terminowego uzyskania i dostarczenia DSV wszystkich niezbędnych koncesji, pozwoleń lub zezwoleń na import, eksport, przewóz, magazynowanie, tranzyt i/lub (re)transfer związanych z takimi Towarami.
4. Klient zobowiązany jest przygotować i wydać Towar do realizacji Usługi we właściwy sposób opakowany, sklasyfikowany, zabezpieczony, zaetykietowany i/lub zaadresowany.
5. O ile Strony nie ustaliły inaczej, Klient dokonuje załadunku, rozmieszczenia i rozładunku Towaru w obiekcie Klienta lub w miejscu wyznaczonym do dostawy/odbioru Towarów. Jeśli DSV jest proszony o pomoc przy załadunku, rozmieszczeniu lub rozładunku Towarów, to pomoc ta zostanie udzielona na koszt i ryzyko Klienta.
6. Klient gwarantuje, że jest upoważniony do zaakceptowania i akceptuje niniejsze Ogólne Warunki we własnym imieniu oraz w imieniu Właściciela oraz że będzie przestrzegał obowiązujących przepisów prawa związanych z Usługami świadczonymi przez DSV.
7. Klient upoważnia DSV do przeprowadzenia pełnej kontroli Towarów, wliczając w to badanie wewnętrznej jego zawartości, również z udziałem Służb Celnych (rozpakowanie, zdjęcie folii, itd.).
8. O ile Strony nie ustaliły inaczej w formie pisemnej, DSV ma prawo do zawierania umów we własnym imieniu oraz bez powiadamiania Klienta:
 - a) na przewożenie Towarów dowolnymi drogami, środkami i za pośrednictwem dowolnych osób,
 - b) na przewożenie Towarów w dowolnej formie, niezależnie od tego czy znajdują się w Kontenerze czy nie, na pokładzie lub pod pokładem statku,
 - c) na przechowywanie, pakowanie, przeładunek, załadunek, rozładunek i obsługę Towarów przez jakąkolwiek osobę w dowolnym miejscu,
 - d) na przewożenie i przechowywanie Towarów w Kontenerach lub z innymi towarami dowolnego typu,
 - e) na wykonanie własnych zobowiązań oraz do podejmowania działań, które DSV rozsądnie uzna za niezbędne do realizacji własnych zobowiązań.
9. DSV ma prawo (bez ponoszenia dodatkowej odpowiedzialności), ale nie jest do tego zobowiązane, do odstąpienia od Instrukcji Klienta, w dowolnym zakresie, jeśli DSV rozsądnie uzna, że istnieje słuszny powód do podjęcia tego rodzaju czynności w interesie Klienta.
10. DSV może w każdym czasie postępować zgodnie z poleceniami lub zaleceniami wydanymi przez Władze. Odpowiedzialność DSV za Towary ustaje w momencie dostawy lub innego rozporządzenia Towarami zgodnie z wyżej wspomnianymi poleceniami lub zaleceniami.
11. W każdym czasie, gdy DSV rozsądnie uzna, że przewóz Towarów nie może zostać podjęty lub nie może być kontynuowany, lub może być kontynuowany wyłącznie po wykonaniu wszelkich nieprzewidzianych i niezbędnych dodatkowych czynności i/lub po poniesieniu dodatkowych wydatków i/lub opłat lub ryzyka, w szczególności w odniesieniu do obowiązujących regulacji dotyczących kontroli eksportowych, DSV ma prawo do:
 - a) odstąpienia od przewozu takich Towarów lub
 - b) wykonania wszelkich nieprzewidzianych i niezbędnych dodatkowych czynności i/lub poniesienia dodatkowych wydatków i/lub opłat, które mogą się okazać niezbędne w celu wykonania lub kontynuowania przewozu Towarów, a Klient jest zobowiązany do zwrotu DSV wszystkich takich wydatków i/lub opłat.
12. W przypadku, gdy DSV ma prawo do wezwania Klienta, odbiorcy, nadawcy lub Właściciela do odebrania Towaru w wyznaczonym czasie i miejscu, a odebranie Towaru lub jego części nie zostanie przeprowadzone w wyznaczonym czasie lub miejscu, wówczas DSV jest uprawnione do składowania Towaru na wyłączne ryzyko i koszt Klienta.
13. DSV przysługuje prawo do solidarnego egzekwowania od Klienta lub Właściciela należnych DSV zobowiązań Klienta, w tym wynikających z niniejszych Ogólnych Warunków, które powinny być uiszczone przez Klienta na rzecz DSV lub innych podmiotów, a które nie zostały uiszczone pomimo wezwania do zapłaty.
14. Jeżeli DSV zastosuje Opakowanie na wniosek Klienta lub bez takiego wniosku, lecz w celu realizacji Usługi zleconej przez Klienta (np. w celu przechowywania, ochrony, przewozu, dostarczania lub prezentacji Towaru), koszty związane z zastosowaniem Opakowania ponosi Klient. W przypadku zastosowania przez DSV Opakowania podczas realizacji Usługi, w sytuacji gdy opuszczenie Magazynu Sieci DSV przez Towary jest jednocześnie wprowadzeniem produktu lub opakowania do obrotu w rozumieniu Ustawy Opakowaniowej, Klient jest podmiotem wprowadzającym produkty w opakowaniu lub wprowadzającym opakowanie w rozumieniu przepisów Ustawy Opakowaniowej.

§5. Etyka Biznesowa

1. DSV świadczy Usługi zgodnie z zasadami określonymi w Kodeksie Postępowania DSV oraz zobowiązuje swoich podwykonawców do przestrzegania zasad określonych w Kodeksie Postępowania Dostawców DSV.
2. Klient zobowiązuje się realizować swoje działania w sposób etyczny i praworządny.
3. DSV nie ponosi odpowiedzialności za utratę, uszkodzenie Towaru lub nieterminowe wykonanie Usługi w przypadkach, gdy jest to wynikiem przestrzegania przez DSV zasad określonych w Kodeksie Postępowania DSV.

Nazwa dokumentu					Strona 5 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW_O_WS_001	--	2026-09-01	

§6. Towary Niebezpieczne (ADR)

- W przypadku, gdy Klient składa DSV zlecenie na przewóz lub spedycję Towarów Niebezpiecznych (ADR), zobowiązany jest dostarczyć do przewoźnika tylko takie Towary, które spełniają wymagania aktualnie obowiązującej Umowy ADR, są dopuszczone do przewozu lub dopuszczone do przewozu w Jednostkach Ładunkowych oraz zobowiązany jest przekazać DSV wszelkie dane i informacje, które są niezbędne do wykonania przewozu zgodnie z wymaganiami zawartymi w Umowie ADR oraz w Warunkach obsługi logistycznej towarów niebezpiecznych w ruchu krajowym i międzynarodowym w DSV Road Sp. z o.o.
- Szczegółowe warunki przewozu przesyłek zawierających Towary Niebezpieczne (ADR) regulują **Warunki Obsługi Logistycznej Towarów Niebezpiecznych w ruchu krajowym i międzynarodowym w DSV Road sp. z o.o.** opublikowane na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/. Niniejsze Ogólne Warunki stosuje się w sprawach nieuregulowanych Warunkami Obsługi Logistycznej Towarów Niebezpiecznych (ADR) w ruchu krajowym i międzynarodowym w DSV Road sp. z o.o.
- Niepodanie przez Klienta w Zleceniu informacji, że Towar objęty Zleceniem jest Towarem Niebezpiecznym (ADR) oznacza, że Klient deklaruje, iż Towar nie jest Towarem Niebezpiecznym (ADR).

§7. Usługi Przewozowe DSV

- Jeżeli DSV akceptuje Zlecenie od Klienta na wykonanie Usługi Przewozowej, oznacza to, że DSV, będąc spedytorem, nabywa prawa i obowiązki przewoźnika umownego, który przyjmuje zobowiązanie do wykonania Usługi Przewozowej w sposób profesjonalny, we własnym zakresie, lecz na rachunek i w imieniu Klienta.
- DSV System, DSV System priority, DSV System home** – dystrybucja przesyłek drobnicowych, to usługa przewozu przesyłek spełniających poniższe parametry:

2.1. Przesyłki zawierające opakowania o wymiarach standardowych:

W transporcie krajowym (TK):

- Maks. zajętość powierzchni ładunkowej przez przesyłkę - 8,99 MPAL do wyceny;
- Maks. objętość przesyłki - 18,99 m³;
- Maks. waga rzeczywista przesyłki - 4999 kg;
- Maks. długość jednostki logistycznej - DSV System - 4,0 m; (dla przesyłek wymagających dostawy autem z windą dopuszczalna długość to 2,4 m)
DSV System priority, DSV System home - 2,4 m
- Maks. szerokość jednostki logistycznej - 2,2 m; (dla przesyłek wymagających dostawy autem z windą dopuszczalna szerokość to 1,2 m)
- Maks. wysokość jednostki logistycznej - 2,2 m z zastrzeżeniem, że maks. wysokość dla półpalet to 1,2m a dla ćwierćpalet to 0,4m;
- Maks. objętość jednostki logistycznej podatnej do przeładunku mechanicznego - 5,0 m³;
- Maks. waga rzeczywista jednostki logistycznej podatnej do przeładunku mechanicznego - 1500 kg, z zastrzeżeniem, że jeżeli przy załadunku lub rozładunku przesyłki niezbędne jest użycie windy rozładunkowej, maksymalny ciężar jednostki logistycznej nie może przekraczać 800 kg.
- Maks. objętość jednostki logistycznej niepodatnej do przeładunku mechanicznego - 0,2 m³;
- Maks. waga rzeczywista jednostki logistycznej niepodatnej do przeładunku mechanicznego - 30 kg (w wyjątkowych przypadkach, po uzgodnieniu z DSV - 50 kg);
- Maks. liczba jednostek logistycznych niepodatnych do przeładunku mechanicznego w przesyłce - 5 szt.

W transporcie międzynarodowym (TM) :

- maks. waga przesyłki - rzeczywista lub obliczeniowa (zwana w dalszej części **wagą**) - 2 500kg;
- maks. objętość przesyłki - 10,0m³ (dopuszczalna objętość może być różna, w zależności od kraju dostawy/odbioru - wg informacji przekazanej przez DSV);
- maks. długość opakowania - 2,4m
- maks. szerokość opakowania - 1,8m; (dla przesyłek wymagających dostawy autem z windą dopuszczalna szerokość to 1,2m)
- maks. wysokość opakowania - 2,2m;
- maksymalna waga pojedynczego opakowania nie może przekroczyć:
 - 1500kg dla przesyłek do przeładunku mechanicznego,
 - 1000kg dla przesyłek wymagających dostawy autem z windą (dopuszczalna waga może być różna, w zależności od kraju dostawy/odbioru - wg informacji zamieszczonej na stronie www.dsv.com/pl-pl/,
 - 30kg, a w wyjątkowych przypadkach, po wcześniejszym uzgodnieniu z DSV,
 - 50kg dla opakowań niepodatnych do przeładunku mechanicznego.

Towar umieszczony na nośniku transportowym nie powinien wystawać poza jego obrys. Wymagania dotyczące przygotowania przesyłek drobnicowych do przewozu przez Nadawców określają „Zasady DSV dotyczące standardów pakowania spaletyzowanych i niespaletyzowanych przesyłek drobnicowych”, publikowane jako dokument standardowy na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/. Jeżeli towar wystaje poza obrys nośnika transportowego, DSV zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia przesyłki do przewozu.

2.2 Przesyłki zawierające opakowania długie:

- maks. waga przesyłki - rzeczywista lub obliczeniowa (zwana dalej wagą) - 2500kg
- maks. objętość przesyłki 10,0m³ (dopuszczalna objętość może być różna, w zależności od kraju dostawy/odbioru - wg informacji zamieszczonej na stronie <https://www.dsv.com/pl-pl/>);

2.2.1 Opakowania długie typ 1 – podatne do przeładunku mechanicznego

- maks. długość opakowania: 3,0 m
- maks. szerokość opakowania : 1,2 m
- maks. wysokość opakowania : 2,2 m
- maks. waga opakowania 1 500kg

2.2.2 Opakowania długie typ 2 – niepodatne do przeładunku mechanicznego

- maks. długość : 6 m
- maks. szerokość: 0,4 m
- maks. wysokość : 0,4 m
- maks. waga opakowania : 30 kg
- maks. liczba opakowań w przesyłce : 10 szt.

- Przesyłki **DSV System, DSV System home i DSV System priority** podatne do przeładunku mechanicznego to przesyłki spełniające warunki opisane w punkcie 2.1 lub 2.2.1, w których każde opakowanie (np. paleta, skrzynia, kosz, kontener), według oceny DSV, posiada konstrukcję umożliwiającą jej bezpieczny i niepowodujący uszkodzeń przeładunek za pomocą mechanicznych środków przeładunkowych (wózków widłowych), przy udziale jednej osoby.

- Przesyłki **DSV System, DSV System home i DSV System priority** niepodatne do przeładunku mechanicznego to przesyłki, w których przynajmniej jedno z opakowań nie spełnia warunków przesyłki podatnej do przeładunku mechanicznego według oceny DSV.

Nazwa dokumentu					Strona 6 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW_O_WS_001	--	2026-09-01	

- 2.5. Realizacja odbiorów od nadawcy i dostarczenia przesyłki dla wszystkich produktów odbywa się w dni robocze w godzinach 8:00-16:00. Ewentualne uwagi Zleceniodawcy składane na zleceniu (pole „uwagi dodatkowe”) lub w innej formie nie są wiążące dla DSV. Gotowość przesyłki zgłoszona do odbioru u nadawcy w danym dniu jest przyjęta na czas od g. 8:00 – 16:00.
- 2.6. DSV nie udziela informacji o numerze telefonu do kierowcy realizującego transport. Towar umieszczony na nośniku transportowym nie powinien wystawać poza jego obrys. Wymagania dotyczące przygotowania przesyłek drobnicowych do przewozu przez Nadawców określają „Zasady DSV dotyczące standardów pakowania spaletyzowanych i niespaletyzowanych przesyłek drobnicowych”, publikowane jako dokument standardowy na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/. Jeżeli towar wystaje poza obrys nośnika transportowego, DSV zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia przesyłki do przewozu.
- 3. Dostępne są następujące produkty w ramach usług dystrybucji przesyłek drobnicowych:**
- 3.1. **DSV System** to usługa przewozu przesyłek z przewidywanym czasem dostarczenia przesyłki prezentowanym w Terminarzu Dostaw dla tego produktu zamieszczonym na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/.
- 3.2. **DSV System priority** to usługa przewozu przesyłek z dostawą w najkrótszym możliwym terminie, zgodnie z Terminarzem Dostaw zamieszczonym na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/.
- 3.2.1. W ramach usługi **DSV System priority** obowiązują następujące ograniczenia:
- wylądzone są dostawy: na teren targów, portów lotniczych i portów morskich
 - wylądzone są usługi awizacji dostawy przesyłki
 - wylądzone są przesyłki celne, dla których czynności zgłoszenia celnego nie są dokonywane przez DSV lub jego agenta,
 - wylądzone są przesyłki zawierające opakowania długie
- W ramach produktu **DSV System priority** akceptowane są następujące warunki dostawy:
- EXW – Ex Works
 - DDU – Delivered Duty Unpaid (DAT-Delivered at Terminal/DAP-Delivered at Place)
 - DDP – Delivered Duty Paid
- 3.2.2. Dostarczenia przesyłki do sieci handlowych (dotyczy przewozów krajowych) wymienionych w Terminarzu Dostaw są realizowane wyłącznie w ramach usługi **DSV System priority** (Dodatkowo dostarczenia przesyłki do sieci handlowych mogą być realizowane w ramach usługi dodatkowej **Fix day delivery**).
- 3.2.3. W przypadku zlecenia usługi **DSV System priority**, i stwierdzenia przez DSV iż Przesyłka nie spełnia parametrów podanych w zleceniu lub nie zostały podane inne dane umożliwiające terminową dostawę przesyłek, DSV zastrzega sobie prawo odmowy realizacji usługi albo realizacji innej usługi, według własnego wyboru, bez gwarancji dostarczenia przesyłki w najkrótszym możliwym terminie, z zachowaniem prawa do wynagrodzenia jak za zrealizowaną usługę **DSV System**, **DSV LTL**, **DSV FTL** lub innej wybranej przez DSV.
- 3.3 **DSV System home** to usługa przewozu przesyłek do osób fizycznych, w tym nieprowadzących działalności gospodarczej, z przewidywanym czasem dostarczenia przesyłki prezentowanym w terminarzu dostaw dla tej usługi – dostępnym na www.dsv.com/pl-pl/. Usługa zawiera w sobie realizację opcji **Agreed delivery day via portal** oraz **Pre-notice delivery -> SMS** lub **Pre-notice delivery -> eMail**. Zleceniodawca jest zobligowany do podania danych kontaktowych Odbiorcy. Jeśli data dostarczenia przesyłki określona przez Odbiorcę będzie wymagała przechowywania przesyłki na terminalu DSV przez okres dłuższy niż 3 dni robocze, (oprócz sobót i dni wolnych od pracy zgodnie z harmonogramem pracy DSV) wówczas DSV jest uprawniony do naliczenia opłaty na rzecz Zleceniodawcy za przechowywanie przesyłek zgodnie ze stawką za tą opcję według Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych dostępnej na stronie www.dsv.com/pl-pl/.
- 3.3.1 Podczas realizacji usługi przyjmuje się następujące założenia:
- Odbiorca nie musi posiadać infrastruktury ani sprzętu do rozładunku przesyłki z samochodu
 - rozładunek samochodu jest wykonywany przez kierowcę z zastrzeżeniem pkt 6 ppkt e i f
 - kierowca nie wnosi przesyłki do lokalu Odbiorcy
 - kierowca ma prawo zaniechać przekazania przesyłki, gdy uzna, że miejsce dostarczenia przesyłki nie spełnia warunków bezpiecznego dostarczenia przesyłki
 - miejsce dostarczenia przesyłki może być budynek mieszkalny
 - do miejsca dostarczenia przesyłki musi być zapewniony dojazd dla samochodu o dopuszczalnej masie całkowitej 12 ton
 - dostarczanie przesyłki ma miejsce w standardowych godzinach pracy DSV
 - dostarczenie przesyłki realizowane jest samochodem wyposażonym w windę hydrauliczną
- 3.3.2 W ramach usługi **DSV System home** obowiązują następujące ograniczenia:
- wylądzone są przesyłki celne,
 - wylądzone są przesyłki zawierające opakowania długie,
 - wylądzone są przesyłki zawierające Towary Niebezpieczne (ADR).
- W ramach produktu **DSV System home** akceptowane wyłącznie są następujące warunki dostawy: DAP – Delivered at Place.
- 4. DSV LTL** - dystrybucja przesyłek częściowych, to usługa przewozu przesyłek z przewidywanym czasem dostarczenia przesyłki prezentowanym w Terminarzu Dostaw zamieszczonym na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/, spełniających poniższe parametry:
- W transporcie krajowym (TK):
- Zajętość powierzchni ładunkowej przez przesyłkę od 9,00 do 24,00 MPAL do wyceny;
 - Objętość przesyłki od 19,00 do 55,00 m³;
 - Maks. długość jednostki logistycznej - 4,0 m;
 - Maks. szerokość jednostki logistycznej - 2,4 m;
 - Maks. wysokość jednostki logistycznej - 2,4 m;
 - Waga rzeczywista przesyłki od 5000 kg do 15000 kg;
 - Przewóz takiej przesyłki musi być możliwy do zrealizowania bezpośrednio (z pominięciem terminali) od Nadawcy do Odbiorcy. Przyjęcie i wydanie przesyłek nie może wymagać użycia windy ładunkowej oraz musi odbywać się w obszarze dostępnym dla ruchu pojazdów ciężarowych o dopuszczalnej ładowności 24 tony (dopuszczalna masa całkowita 42 tony). Przewóz przesyłki odbywa się łącznie z innymi Przesyłkami Klientów DSV.
- W transporcie międzynarodowym (TM):
- waga rzeczywista przesyłki jest mniejsza lub równa 19 400 kg
 - objętość przesyłki jest mniejsza lub równa 55 m³
 - liczba metrów ładownych jest mniejsza lub równa 11

Przewóz takiej przesyłki musi być możliwy do zrealizowania bezpośrednio (z pominięciem terminali) od Nadawcy do Odbiorcy. Przyjęcie i wydanie przesyłek nie może wymagać użycia windy ładunkowej oraz musi odbywać się w obszarze dostępnym dla ruchu pojazdów ciężarowych o dopuszczalnej ładowności 24 tony (dopuszczalna masa całkowita 42 tony). Przewóz przesyłki odbywa się łącznie z innymi Przesyłkami Klientów DSV.

Nazwa dokumentu					Strona 7 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW O WS 001	--	2026-09-01	

Przesyłki **DSV LTL** przewożone są na pojeździe samodzielnie albo wspólnie z innymi Przesyłkami od miejsca załadunku do miejsca rozładunku, z reguły bez przeładunków w terminalach DSV.

5. DSV FTL – dystrybucja przesyłek całopojazdowych, to usługa przewozu przesyłek spełniających poniższe parametry:

W transporcie krajowym (TK):

- Zajętość powierzchni ładunkowej przez przesyłkę - powyżej 24,00 MPAL do wyceny;
- Objętość przesyłki - powyżej 55,00 m³;
- Maks. szerokość jednostki logistycznej - 2,4 m;
- Maks. wysokość jednostki logistycznej - 2,4 m;
- Waga rzeczywista przesyłki – powyżej 15 000 kg;

W transporcie międzynarodowym (TM):

- waga rzeczywista przesyłki jest większa niż 19 400 kg
- lub liczba metrów ładownych jest większa niż 11
- lub objętość przesyłki jest większa niż 55 m³

Przewóz takiej przesyłki musi być możliwy do zrealizowania bezpośrednio (z pominięciem terminali) od Nadawcy do Odbiorcy. Przyjęcie i wydanie przesyłek nie może wymagać użycia windy ładunkowej oraz musi odbywać się w obszarze dostępnym dla ruchu pojazdów ciężarowych o dopuszczalnej ładowności 24 tony (dopuszczalna masa całkowita 42 tony).

- Przesyłki DSV FTL przewożone są bezpośrednio z miejsca załadunku do miejsca rozładunku, bez przeładunków na terminalach. Dotyczy przesyłki lub przesyłek wyłącznie jednego Zleceniodawcy.
 - Zleceniodawca ma prawo zlecić usługę przewozu bezpośrednio z miejsca załadunku do miejsca rozładunku, bez przeładunku na terminalach w stosunku do przesyłek niespełniających warunków dla przesyłek DSV FTL. W przypadku zaakceptowania takiego zlecenia przez DSV stosować się będzie postanowienie dotyczące usługi DSV FTL.
 - W przypadku wszystkich opcji usługi DSV LTL i DSV FTL, zarówno w miejscu załadunku, jak i w miejscu rozładunku, musi istnieć możliwość dojazdu samochodu o dopuszczalnej masie całkowitej 42 tony. Odstępstwo od tej zasady wymaga obustronnych uzgodnień na etapie określenia warunków realizacji usługi.
 - W przypadku przewozu przesyłek naczepami siodłowymi maksymalna długość wynosi 13,5 m. Ciężar jednostkowego opakowania i jego wymiary nie powinny powodować nierównomiernego obciążenia pojazdu. Odstępstwo od powyższych zasad wymaga obustronnych uzgodnień na etapie określenia warunków realizacji usługi.
- 6. Dla Usług DSV System, DSV System priority, DSV System home, DSV LTL i DSV FTL obowiązują następujące zasady realizacji usług:**
- Przyjęcie przesyłki od Nadawcy i wydanie przesyłki Odbiorcy odbywa się na skraju skrzyni ładunkowej.
 - Czas trwania czynności załadunkowych lub rozładunkowych dla usługi **DSV System i DSV System priority, DSV System home** dokonywanych przez Nadawcę lub Odbiorcę powinien być dostosowany do masy towarowej, ale nie powinien przekraczać 30 minut od momentu podstawienia środka transportu.
 - Czas trwania czynności załadunkowych lub rozładunkowych dla usługi **DSV LTL lub DSV FTL** dokonywanych przez Nadawcę lub Odbiorcę powinien być dostosowany do masy towarowej, ale nie powinien przekraczać 60 minut od momentu podstawienia środka transportu.
 - Maksymalny ciężar jednostki logistycznej na palecie określają odpowiednie normy i wytrzymałość danej palety, przy czym maksymalna waga jednostki logistycznej na paletcie (w tym EUR lub EPAL) nie może przekroczyć 1 500 kg.
 - Jeśli ciężar przemieszczanej jednostki logistycznej przekracza 30 kg w zakresie ręcznych czynności ładunkowych lub 400 kg w zakresie czynności ładunkowych wykonywanych z użyciem wózków ręcznych, Zleceniodawca zobowiązany jest do zapewnienia wykonania czynności ładunkowych w miejscu nadania i w miejscu dostarczenia przesyłki, czyli dostarczenia przez Nadawcę przesyłki na skrzynię ładunkową w miejsce wskazane przez kierowcę i odbiór przez Odbiorcę przesyłki bezpośrednio ze skrzyni ładunkowej, z miejsca wskazanego przez kierowcę.
 - W celu zapewnienia bezpieczeństwa przesyłek i terminali, działając w oparciu o przepisy Umowy ADR i rozporządzenie MSWiA w sprawie ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów, określa się następujące zasady przyjmowania do przewozu przesyłek zawierających Towary Niebezpieczne (ADR):
 - przesyłki podejmowane od poniedziałku do czwartku z dostawą na następny dzień, przyjmowane są do przewozu zgodnie z Warunkami Obsługi Logistycznej Towarów Niebezpiecznych (ADR) w przewozach/ruchu krajowym i międzynarodowym w DSV;
 - przesyłki podejmowane w piątek z dostawą w poniedziałek lub dzień następny po dniu ustawowo wolnym od pracy, realizowane są wyłącznie transportem dedykowanym (z pominięciem terminali);
 - w soboty i w dni poprzedzające dni ustawowo wolne od pracy, przesyłki te nie są przyjmowane do przewozu.
 - Powyższe zasady nie dotyczą przesyłek z towarami niebezpiecznymi (ADR) nadawanymi w ilościach ograniczonych (LQ) lub wyłączonych (EQ).
7. Odstępstwa od zasad wymienionych w niniejszym paragrafie wymagają odrębnej pisemnej umowy z DSV. W przypadku braku odrębnej pisemnej umowy DSV ma prawo, wg własnego uznania, do realizacji zleconej usługi o odmiennych parametrach niż określonych w niniejszym ustępie i naliczenia dodatkowego wynagrodzenia i opłat z tego tytułu według obowiązującej Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych.
- 8. DSV direct express** - to usługa przewozu przesyłek bezpośrednio z miejsca załadunku do miejsca rozładunku, bez przeładunków na terminalach, w zakresie międzynarodowej spedycji drogowej. Dotyczy przesyłki lub przesyłek wyłącznie jednego Zleceniodawcy.
- Parametry przesyłek obsługiwanych w ramach usługi DSV direct express:
- Maksymalna waga rzeczywista przesyłki: 1200 kg
 - Maksymalna liczba metrów ładownych: 3,2 (ekwiwalent 8 palet euro)
 - maksymalna szerokość: 2m
 - maksymalna wysokość: 2 m
 - maksymalna długość: 4 m
- Jest to dedykowana usługa, projektowana każdorazowo dla przesyłek, które wymagają indywidualnych rozwiązań, uzgadniana każdorazowo indywidualnie.
- Co do formy składania i przyjmowania zleceń wyłącza się postanowienia § 12 ust. 1-3 niniejszych Ogólnych Warunków.
- 9. DSV oversized** - dedykowana usługa logistyczna, projektowana każdorazowo dla przesyłek, które ze względu na swe rozmiary, ciężar lub specyfikę przewozu wymagają indywidualnych rozwiązań.

§8. Opłaty i Usługi Dodatkowe DSV.

Oznaczenie:

(TK + TM) – usługa realizowana w transporcie krajowym i międzynarodowym

(TK) – usługa realizowana wyłącznie w transporcie krajowym

Status obowiązujący – zatwierdzone przez Zarząd DSV Road Sp. z o.o.

Nazwa dokumentu					Strona 8 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW O WS 001	--	2026-09-01	

(TM) – usługa realizowana wyłącznie w transporcie międzynarodowym

- PRIORITY PRE 10 (TK + TM)** – usługa dodatkowa polegająca na dostawie przesyłki **DSV System priority** do godziny 10:00 w dni robocze (oprócz sobót i dni wolnych od pracy zgodnie z harmonogramem pracy DSV), na terenach wyszczególnionych w Terminarzu Dostaw, zamieszczonym na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/. W przypadku braku dostarczenia przesyłki do godziny 10:00 z przyczyn nie leżących po stronie DSV, DSV zachowuje prawo do wynagrodzenia za usługę „**Priority pre 10**”. W przypadku braku dostarczenia przesyłki do godziny 10 z przyczyn leżących po stronie DSV, z zastrzeżeniem, że Przesyłka została dostarczona zgodnie z Terminarzem Dostaw DSV, DSV zachowuje prawo do frachtu jak za usługę **DSV System Priority**. Usługa **Priority pre 10** nie może być realizowana dla przesyłek zawierających Towary Niebezpieczne (ADR) lub pobranie i zwrot należności (eCOD).
- PRIORITY PRE 12 (TK + TM)** - usługa dodatkowa polegająca na dostawie przesyłki **DSV System priority** do godziny 12:00 w dni robocze (oprócz sobót i dni wolnych od pracy zgodnie z harmonogramem pracy DSV), na terenach wyszczególnionych w Terminarzu Dostaw zamieszczonym na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/. W przypadku braku dostarczenia przesyłki do godziny 12:00 z przyczyn nie leżących po stronie DSV, DSV zachowuje prawo do wynagrodzenia za usługę „**Priority pre 12**”. W przypadku braku dostarczenia przesyłki do godziny 12:00 z przyczyn leżących po stronie DSV, z zastrzeżeniem, że Przesyłka została dostarczona zgodnie z Terminarzem Dostaw DSV, DSV zachowuje prawo do frachtu jak za usługę **DSV System priority**. Usługa **Priority pre 12** nie może być realizowana dla przesyłek zawierających Towary Niebezpieczne (ADR) lub pobranie i zwrot należności (eCOD).
Opcje dostępne są jedynie w ramach usługi dla produktu **DSV System priority**, oraz w ograniczonym zakresie kodów pocztowych, wskazanym przez DSV. Dostępność w poszczególnych krajach jest zdefiniowana w materiałach dostępnych na stronie www.dsv.com/pl-pl/. Godziny 10:00 i 12:00 dotyczą czasu lokalnego.
W przypadku usług Priority pre 10 lub Priority pre 12 niedostarczenie przesyłki do godziny 10:00 (opcja Priority pre 10) lub 12:00 (opcja Priority pre 12) czasu lokalnego, nie daje prawa do obciążenia Zleceniodawcy dodatkową opłatą za usługę, z zastrzeżeniem, że jeżeli usługa zostanie wykonana w zleconym dniu odbioru, należne będzie wynagrodzenie jak dla usługi DSV System priority.
- FIX DAY DELIVERY (TK + TM)** - usługa dodatkowa polegająca na dostawie przesyłki **DSV System, DSV LTL i FTL** na określony dzień roboczy (oprócz sobót i dni wolnych od pracy zgodnie z harmonogramem pracy DSV). Termin dostarczenia przesyłki powinien być wskazany w zleceniu i musi się mieścić w przedziale czasowym od jednego do trzech dni roboczych w stosunku do Terminarza Dostaw dla przesyłek **DSV System priority**. W przypadku braku dostarczenia przesyłki na konkretny dzień roboczy z przyczyn nie leżących po stronie DSV, DSV zachowuje prawo do wynagrodzenia za usługę „**Fix day delivery**”. W przypadku braku dostarczenia przesyłki na konkretny dzień z przyczyn leżących po stronie DSV, DSV zachowuje prawo do frachtu jak za usługę **DSV System, DSV LTL i FTL**.
Jeśli proces dostarczenia przesyłki będzie wymagał składowania przesyłki na terminalu DSV przez okres dłuższy niż 3 dni robocze, wówczas DSV jest uprawniony do naliczenia opłaty za składowanie przesyłek.
Usługa **Fix day delivery** nie może być realizowana dla przesyłek zawierających Towary Niebezpieczne (ADR).
- FIX DAY PICK-UP (TK + TM)** - usługa dodatkowa polegająca na odbiorze od Nadawcy przesyłki **DSV LTL** lub **DSV FTL** w określony dzień roboczy (oprócz sobót i dni wolnych od pracy zgodnie z harmonogramem pracy DSV). Możliwy zakres dat odbioru od Nadawcy dla opcji Fix day pick-up to najwcześniej dwa dni robocze od złożenia zlecenia. Fix day pick-up oraz Fix day delivery nie mogą być rezerwowane wspólnie dla tej samej przesyłki. Fix day pick-up nie zawiera zobowiązań DSV dotyczących przedziałów godzinowych dla odbioru u Nadawcy we wskazanym w definicji przedziale czasowym. W przypadku braku odbioru od Nadawcy przesyłki w dniu roboczym z przyczyn nie leżących po stronie DSV, DSV zachowuje prawo do wynagrodzenia za usługę „**Fix day pick-up**”. W przypadku braku odbioru od Nadawcy przesyłki na konkretny dzień z przyczyn leżących po stronie DSV, DSV zachowuje prawo do frachtu jak za usługę **DSV LTL** lub **DSV FTL**.
Usługa **Fix day pick-up** nie może być realizowana dla przesyłek zawierających Towary Niebezpieczne (ADR).
Opcje **Fix day pick-up** oraz **Fix day delivery** (pkt 3) nie mogą być rezerwowane wspólnie poprzez aplikację myDSV.
Opcje **Fix day pick-up** oraz **Fix day delivery** nie zawierają zobowiązań dotyczących przedziałów czasowych dla odbioru lub dostawy
Dostępność opcji **Fix day pick-up** oraz **Fix day delivery** w poszczególnych krajach jest zdefiniowana w materiałach dostępnych na stronie www.dsv.com/pl-pl/.
- FIX DAY PRE 10 (TK+ TM)** - usługa dodatkowa polegająca na dostawie przesyłki **DSV System** do godziny 10:00 na określony dzień roboczy (oprócz sobót i dni wolnych od pracy zgodnie z harmonogramem pracy DSV). Termin dostarczenia przesyłki powinien być wskazany w zleceniu i musi się mieścić w przedziale czasowym od jednego do trzech dni roboczych w stosunku do Terminarza Dostaw dla przesyłek **DSV System priority**. W przypadku braku dostarczenia przesyłki na konkretny dzień roboczy z przyczyn nie leżących po stronie DSV, DSV zachowuje prawo do wynagrodzenia za usługę „**Fix day pre 10**”. W przypadku braku dostarczenia przesyłki do godziny 10 na konkretny dzień z przyczyn leżących po stronie DSV, DSV zachowuje prawo do frachtu jak za usługę **DSV System**.
- FIX DAY PRE (TK + TM)** - usługa dodatkowa polegająca na dostawie przesyłki **DSV System** do godziny 12:00 na konkretny dzień roboczy (oprócz sobót i dni wolnych od pracy zgodnie z harmonogramem pracy DSV). Termin dostarczenia przesyłki powinien być wskazany w zleceniu i musi się mieścić w przedziale czasowym od jednego do trzech dni roboczych w stosunku do Terminarza Dostaw dla przesyłek **DSV System priority**. W przypadku braku dostarczenia przesyłki na konkretny dzień roboczy z przyczyn nie leżących po stronie DSV, DSV zachowuje prawo do wynagrodzenia za usługę „**Fix day pre 12**”. W przypadku braku dostarczenia przesyłki do godziny 13 na konkretny dzień z przyczyn leżących po stronie DSV, DSV zachowuje prawo do frachtu jak za usługę **DSV System**.
- AGREED DELIVERY DAY VIA PHONE (TK + TM)** to usługa dodatkowa polegająca na dostawie przesyłki **DSV System** na określony przez odbiorcę dzień roboczy (oprócz sobót i dni wolnych od pracy zgodnie z harmonogramem pracy DSV). DSV skontaktuje się z Odbiorcą w celu ustalenia terminu dostarczenia przesyłki. Zleceniodawca jest zobligowany do podania danych kontaktowych Odbiorcy. Termin dostarczenia przesyłki musi się mieścić w przedziale czasowym od jednego do trzech dni roboczych w stosunku do Terminarza Dostaw dla przesyłek **DSV System**. W przypadku braku dostarczenia przesyłki na konkretny dzień roboczy z przyczyn nie leżących po stronie DSV, DSV zachowuje prawo do wynagrodzenia za usługę „**Agreed delivery day via phone**”. W przypadku braku dostarczenia przesyłki na konkretny dzień określony przez odbiorcę z przyczyn leżących po stronie DSV, DSV zachowuje prawo do frachtu jak za usługę **DSV System**.
- AGREED DELIVERY VIA PORTAL (TK + TM)** to usługa dodatkowa polegająca na dostarczeniu przesyłki **DSV System** na ustalony z Odbiorcą dzień roboczy (oprócz sobót i dni wolnych od pracy zgodnie z harmonogramem pracy DSV), z zastrzeżeniem, że DSV nie gwarantuje terminu dostarczenia przesyłki. DSV za pośrednictwem e-mail lub sms wskaże link do strony internetowej w celu ustalenia terminu dostarczenia przesyłki. Zleceniodawca jest zobligowany do podania danych kontaktowych Odbiorcy. Termin dostarczenia przesyłki musi się mieścić w przedziale czasowym od jednego do trzech dni roboczych w stosunku do Terminarza Dostaw dla przesyłek **DSV System** publikowanego na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/. W przypadku braku dostarczenia przesyłki na konkretny dzień roboczy z przyczyn nie leżących po stronie DSV, DSV zachowuje prawo do wynagrodzenia za usługę „**Agreed delivery day via portal**”. W przypadku braku dostarczenia przesyłki na konkretny dzień uzgodniony z Odbiorcą z przyczyn leżących po stronie DSV, DSV zachowuje prawo do frachtu jak za usługę **DSV System**.
- ODBIÓR RANO (8:00-12:00) (TK + TM)** - usługa dodatkowa polegająca na odbiorze od Nadawcy przesyłek **DSV LTL** lub **DSV FTL** między godziną 08:00 a 12:00 określaną jako "rano" w dni robocze (oprócz sobót i dni wolnych od pracy zgodnie z harmonogramem pracy DSV), na terenach wyszczególnionych w Terminarzu Dostaw zamieszczonym na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/. W przypadku braku odbioru od Nadawcy przesyłki z przyczyn nie leżących po stronie DSV, DSV zachowuje prawo do wynagrodzenia za usługę. Opcje „**Odbiór rano**” lub

Nazwa dokumentu					Strona 9 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW O WS 001	--	2026-09-01	

- „Dostawa rano” nie mogą być rezerwowane wspólnie dla tej samej przesyłki. Opcja „Odbiór rano” nie może być realizowana dla przesyłek zawierających Towary Niebezpieczne (ADR).
10. **ODBIÓR POPOŁUDNIOWY (12:00-16:00) (TK + TM)** - usługa dodatkowa polegająca na odbiorze od Nadawcy przesyłek **DSV LTL** lub **DSV FTL** między godziną 12:00 a 16:00 określaną jako "popołudniu" w dni robocze (oprócz sobót i dni wolnych od pracy zgodnie z harmonogramem pracy DSV), na terenach wyszczególnionych w Terminarzu Dostaw zamieszczonym na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/. W przypadku braku odbioru od Nadawcy przesyłki z przyczyn nie leżących po stronie DSV, DSV zachowuje prawo do wynagrodzenia za usługę. Opcje „Odbiór popołudniowy” lub „Dostawa popołudniowa” nie mogą być rezerwowane wspólnie dla tej samej przesyłki. Opcja „Odbiór popołudniowy” nie może być realizowana dla przesyłek zawierających Towary Niebezpieczne (ADR).
11. **DOSTAWA RANO (8:00-12:00) (TK + TM)** - usługa dodatkowa polegająca na dostawie przesyłek **DSV LTL** lub **DSV FTL** między godziną 08:00 a 12:00 określaną jako "rano" w dni robocze (oprócz sobót i dni wolnych od pracy zgodnie z harmonogramem pracy DSV), na terenach wyszczególnionych w Terminarzu Dostaw zamieszczonym na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/. W przypadku braku dostarczenia przesyłki z przyczyn nie leżących po stronie DSV, DSV zachowuje prawo do wynagrodzenia za usługę. Opcje „Odbiór rano” lub „Dostawa rano” nie mogą być rezerwowane wspólnie. Opcja „Dostawa rano” nie może być realizowana dla przesyłek zawierających Towary niebezpieczne (ADR).
12. **DOSTAWA POPOŁUDNIOWA (12:00-16:00) (TK + TM)** - usługa dodatkowa polegająca na dostawie przesyłek **DSV LTL** lub **DSV FTL** między godziną 12:00 a 16:00 określaną jako "popołudniu" w dni robocze (oprócz sobót i dni wolnych od pracy zgodnie z harmonogramem pracy DSV), na terenach wyszczególnionych w Terminarzu Dostaw zamieszczonym na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/. W przypadku braku dostarczenia przesyłki z przyczyn nie leżących po stronie DSV, DSV zachowuje prawo do wynagrodzenia za usługę. Opcje „Odbiór popołudniowy” lub „Dostawa popołudniowa” nie mogą być rezerwowane wspólnie. Opcja „Dostawa popołudniowa” nie może być realizowana dla przesyłek zawierających Towary niebezpieczne (ADR).
13. **LOAD SAME DAY (TK + TM)** - usługa dodatkowa polegająca na dostawie przesyłek DSV LTL lub DSV FTL z terminem odbioru towaru w dniu złożenia zlecenia. Ta opcja jest dostępna jedynie po wcześniejszych uzgodnieniach z DSV i nie można jej zlecić przez aplikację myDSV.
14. Informacje dodatkowe:
- 14.1 Poniższe pary opcji nie mogą być łączone ze sobą za pośrednictwem aplikacji myDSV:
- Odbiór rano/Odbiór popołudniowy oraz Dostawa rano/ Dostawa popołudniowa
 - Odbiór rano/Odbiór popołudniowy oraz Load same day
 - Odbiór rano/Odbiór popołudniowy oraz Towary niebezpieczne (ADR)
 - Dostawa rano/ Dostawa popołudniowa oraz Towary niebezpieczne (ADR)
 - Fix day pick-up oraz Fix day delivery
 - Fix day pick-up oraz Load same day
 - Fix day pick-up oraz Towary niebezpieczne (ADR)
 - Fix day delivery oraz Load same day
 - Fix day delivery oraz Towary niebezpieczne (ADR)
 - Load same day oraz Towary niebezpieczne (ADR)
- 14.2. Dostępność opcji **Fix day delivery**, **Agreed delivery day via phone**, **Towary Niebezpieczne (ADR)**, **Priority pre 10**, **Priority pre 12** w poszczególnych krajach jest zdefiniowana w materiałach dostępnych na stronie www.dsv.com/pl-pl/.
15. **POBRANIE I ZWROT NALEŻNOŚCI (eCOD) (TK)** – usługa dodatkowa realizowana w transporcie krajowym polegająca na pobraniu przez kierowcę od Odbiorcy przesyłki **DSV System** lub **DSV System priority**, **DSV System home** należności w formie bezgotówkowej na rachunek DSV za towar w wysokości zadeklarowanej w treści zlecenia przez Nadawcę, następnie przekazanie jej Zleceniodawcy w formie przelewu bankowego na wskazane przez niego konto bankowe. Usługa świadczona jest wyłącznie dla Zleceniodawców posiadających pisemną umowę z DSV. Bezgotówkowa forma płatności polega na płatności za pośrednictwem bankowości elektronicznej w momencie otrzymania przez Odbiorcę linku do płatności na rachunek DSV
- a. Kwota pobrania musi zostać uiszczona przez Odbiorcę przed odebraniem przesyłki. W przypadku odmowy zapłaty kwoty pobrania przez Odbiorcę lub braku potwierdzenia na urządzeniu mobilnym kierowcy poprawnie przetworzonej transakcji płatności, Przesyłka nie jest mu przekazywana, a DSV w takim przypadku zachowuje prawo do wynagrodzenia jak za przesyłkę doręczoną. DSV poinformuje Zleceniodawcę o odmowie zapłaty kwoty pobrania przez Odbiorcę. Zleceniodawca jest zobowiązany przekazać do DSV dalsze dyspozycje odnośnie przesyłki, zaś koszt wykonania usługi zwrotu tej przesyłki do Nadawcy lub ponownej dostarczenia przesyłki do Odbiorcy obciąża Zleceniodawcę. Pobranie należności od Odbiorcy za doręczoną przesyłkę odbywa się w formie bezgotówkowej za pośrednictwem bankowości elektronicznej do kwoty 10 000 złotych. W przypadku dostarczenia przesyłki za pobraniem, DSV zobowiązuje się do rozliczenia ze Zleceniodawcą z pobranej należności zasadniczo do trzeciego dnia roboczego, po skutecznej dostawie.
 - b. DSV świadczy usługę eCOD wyłącznie w PLN. W wypadku określenia w zleceniu należności do pobrania w walucie innej niż PLN, DSV zrealizuje usługę eCOD poprzez pobranie w PLN kwoty określonej w zleceniu, bez przeliczenia tej wartości według kursu wymiany walut. Kwota pobrania nie może przekroczyć 10 000 złotych dla wszystkich przesyłek nadawanych w danym dniu od jednego Nadawcy i doręczanych do jednego Odbiorcy.
 - c. Instrukcje eCOD muszą zostać wyraźnie przekazane w zleceniu bezpośrednio do DSV w formie wyboru usługi dodatkowej. Zamieszczona na fakturze informacja, że towar sprzedano na warunkach „gotówka przy odbiorze”, nie oznacza, że DSV ma obowiązek pobrania fakturowanej sumy w jakiegokolwiek formie.
 - d. Instrukcje eCOD DSV wykonuje wyłącznie w związku z usługą przewozu.
 - e. DSV nie wykonuje instrukcji eCOD w przypadku dyspozycji odbioru własnego przesyłki z terminala DSV, z uwagi na zasadę, że instrukcje eCOD realizują wyłącznie kierowcy podczas dostarczenia przesyłki do Odbiorcy. W przypadku złożenia takiej instrukcji eCOD DSV zastrzega sobie możliwość niewykonania usługi eCOD, a tym samym niewydania Przesyłki bez żadnych konsekwencji wynikających z tego tytułu.
 - f. Odpowiedzialność DSV za wykonanie instrukcji eCOD jest zawsze ograniczona do wysokości strat faktycznie poniesionych przez poszkodowanego nieprzekraczających kwot wymienionych w instrukcji eCOD.
16. **ZWROT POTWIERDZONYCH DOKUMENTÓW: e-ROD - ZWROT POTWIERDZONYCH DOKUMENTÓW W WERSJI ELEKTRONICZNEJ (TK + TM):**
- 16.1. **W transporcie krajowym (TK)** usługa dodatkowa polegająca na wydrukowaniu przez DSV dokumentu „proof of delivery” oraz na pobraniu od Nadawcy wraz z przesyłką przy przyjmowaniu zlecenia jednego lub pakietu dokumentów w formie elektronicznej przedmiotowo związanych z przesyłką, wydrukowania ich, dostarczenia do Odbiorcy i uzyskaniu w ich treści podpisu Odbiorcy i udostępnieniu ich Zleceniodawcy w formie elektronicznej, a następnie ich zwrotowi Odbiorcy wraz z dokumentem „proof of delivery”. W przypadku jeżeli dokumenty zwrotne nie zostaną przyjęte przez Odbiorcę lub zostaną zwrócone kierowcy, DSV ma prawo je zutylizować a Nadawca wyraża na to zgodę. W przypadku zlecenia usługi e-ROD Zleceniodawca akceptuje, że na dokumencie „proof of delivery” (e-POD), którego załącznikami będą dokumenty dla Odbiorcy zleczone w ramach usługi e-ROD, nie będzie podpisu Odbiorcy a dowodem doręczenia przesyłki będzie podpisanie przez Odbiorcę, któregośkolwiek dokumentu zleconego w ramach usługi e-ROD. W takiej sytuacji przyjmuje się, że brak podpisu z przyczyn po stronie Odbiorcy albo złożenie podpisu na którymkolwiek dokumencie zleconym w

Nazwa dokumentu					Strona 10 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW_O_WS_001	--	2026-09-01	

ramach usługi e-ROD, będzie poświadczal wszystkie dane wskazane w dokumencie e-POD W ramach usługi potwierdzone dokumenty są udostępniane Nadawcy w postaci ich elektronicznych kopii w aplikacji internetowej dla Klientów zasadniczo po upływie 1 dnia roboczego od dnia ich przekazania przez Odbiorcę do DSV, a w przypadku przesyłek **DSV LTL** i **DSV FTL** zasadniczo po upływie 7 dni roboczych od dnia ich przekazania przez Odbiorcę do DSV.

a. DSV świadczy usługi e-ROD jeżeli:

- Zleceniodawca przewozu przesyłkiłoży na ww. usługę dodatkową zlecenie w ramach zlecenia, o którym mowa w § 12, określając jej rodzaj i zakres przedmiotowy;
 - Nadawca określi nazwy i liczbę dokumentów będących przedmiotem usługi w treści dokumentu przewozowego, na podstawie którego ma nastąpić przewóz przesyłki;
 - dokumenty zostały umieszczone przez Nadawcę w aplikacji internetowej dla Klientów DSV najpóźniej do momentu odbioru przesyłki od Nadawcy;
 - dla przesyłek **DSV LTL** i **DSV FTL** dokumenty zwrotne dodatkowo zostaną umieszczone przez Nadawcę wewnątrz zamkniętej przylgi przytwierdzonej do przesyłki.
- b. W przypadku zlecenia usługi eROD i nie dołączenia dokumentów DSV ma prawo obciążyć Zleceniodawcę opłatą za usługę eROD a nado to w przypadku gdy usługa przewozu nie może być zrealizowana z powodu braku dokumentów, w szczególności gdy Odbiorca nie przyjmie przesyłki, DSV obciąży Zleceniodawcę kosztami wynikającymi ze składowania przesyłki od pierwszej doby składowania do czasu uzupełnienia dokumentów przez Zleceniodawcę albo wydania przez Zleceniodawcę dyspozycji co do dalszego postępowania z przesyłką i zwolnienia przesyłki ze składu DSV. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki przez Odbiorcę wynikającej z braku załączonych dokumentów zwrotnych, DSV ma prawo obciążyć Zleceniodawcę kosztami wynikającymi ze zwrotu Przesyłki.
- c. DSV w każdych okolicznościach zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia zlecenia wykonania usług e-ROD, bez ponoszenia odpowiedzialności z tego tytułu wobec Zleceniodawcy.
- d. DSV przy podjęciu przesyłki nie dokonuje sprawdzenia zawartości przylgi i nie ponosi odpowiedzialności za braki i uszkodzenia dokumentów deklarowanych jako zawartość przylgi.
- e. W ramach usług e-ROD DSV oferuje standardowo usługę zwrotu pakietu potwierdzonych dokumentów dołączonych do nadawanej przesyłki, (zawierających maksymalnie 9 stron). W przypadku gdy liczba dokumentów będzie przekraczała 9 stron, DSV nie jest zobowiązany do ich dostarczenia do Odbiorcy i przekazania zwrotnego do Nadawcy.
- f. W przypadku niezgodności liczby dokumentów deklarowanych przez Nadawcę w dokumencie przewozowym w stosunku do liczby dokumentów potwierdzonych przez Odbiorcę, DSV zachowuje prawo do wynagrodzenia z tytułu usługi e-ROD w pełnym zakresie.
- g. DSV nie ponosi odpowiedzialności prawnej za treść adnotacji i oświadczeń dokonanych przez Odbiorcę w otrzymanych od niego dokumentach.
- h. Nadawca dołączy do Przesyłki wyłącznie dokumenty niezbędne do realizacji przewozu i wymagane przez przepisy prawa. DSV nie będzie ponosił odpowiedzialności za inne dokumenty niż określone w zdaniu poprzednim. W przypadku, jeżeli dokumenty przekazane DSV nie zostaną przyjęte przez Odbiorcę lub zostaną zwrócone kierowcy, DSV ma prawo je zutylizować, a Nadawca wyraża na to zgodę.
- i. DSV nie przyjmuje dokumentów przekazanych przez Odbiorcę, a w przypadku ich przyjęcia przez kierowcę nie jest zobowiązany do realizacji jakichkolwiek obowiązków związanych z tymi dokumentami i nie ponosi odpowiedzialności za te dokumenty, z zastrzeżeniem postanowień zdania następnego. W przypadku gdy Nadawca umieścił w aplikacji internetowej DSV najpóźniej w dniu odbioru przesyłki od Nadawcy, dokumenty, które po ich wydrukowaniu przez DSV mają być podpisane przez Odbiorcę i zwrócone kierowcy, który przywiózł Przesyłkę lub innemu kierowcy wskazanemu przez DSV, DSV zobowiązany jest do zrobienia zdjęcia tych dokumentów i umieszczenia ich w systemie informatycznym DSV, a dokumenty wydrukowane ma prawo zutylizować, na co Nadawca wyraża zgodę.

16.2. W transporcie międzynarodowym (TM) usługa dodatkowa:

- a. Dla produktu DSV System polega na dostarczeniu elektronicznego dokumentu potwierdzenia dostawy - Proof of Delivery,
- b. Dla produktów DSV LTL i FTL polega na dostarczaniu skanu dokumentu CMR lub innego uzgodnionego dokumentu przewozowego służącego jako potwierdzenie dostawy.

Maksymalny czas na zwrot dokumentu do Zleceniodawcy wynosi 30 dni kalendarzowych.

Brak lub opóźnienie realizacji przez DSV usługi Proof of Delivery, nie uprawnia Zleceniodawcy do wstrzymania lub odmowy zapłaty za inne usługi świadczone w ramach zlecenia.

17. USŁUGA WYMIANY PALET – 1:1 (przy dostawie) (TK), usługa realizowana wyłącznie w transporcie krajowym:

- 17.1 W ramach usługi wymiany palet 1:1 (przy dostawie) DSV oferuje Zleceniodawcy zwrot Palet nadanych do Odbiorcy przesyłki, w liczbie zwróconej DSV przez Odbiorcę w momencie dostarczenia przesyłki do Odbiorcy oraz oznaczonych jako zwrócone tylko i wyłącznie w oparciu o Klauzulę paletową – zapis będący częścią Informacji o nośnikach transportowych znajdującej się w Dokumencie Przewozowym, w którym Odbiorca zobowiązany jest wypełnić liczbę Palet zwróconych przy dostawie przesyłki i w zależności od formy (elektronicznej lub pisemnej) uzyskać stosowne podpisy Odbiorcy i kierowcy DSV (dalej Klauzula paletowa). Przykłady Klauzuli paletowej znajdujące się w Dokumentach Przewozowych przedstawiono i wyjaśniono na Stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/.
- 17.2 Zwracane przez DSV Palety pochodzą z puli Palet dostępnej w Oddziale DSV, na którego terenie znajduje się siedziba jednostki organizacyjnej Nadawcy, w której została nadana Przesyłka. Palety będące w puli DSV nie podlegają odrębnemu sortowaniu na palety EUR lub na palety EPAL w ramach zwrotu, niezależnie od tego, jaki rodzaj Palet został nadany przez Nadawcę do Odbiorcy przesyłki.
- 17.3 Warunkiem świadczenia usługi wymiany palet 1:1 (przy dostawie) jest zgłoszenie przez Zleceniodawcę do DSV chęci korzystania z usługi wymiany Palet 1:1 (przy dostawie) oraz nadanie Zleceniodawcy przez DSV uprawnień w systemach IT do korzystania z wyżej wymienionej usługi. Uprawnienia do korzystania z usługi wymiany Palet 1:1 (przy dostawie) wygasną automatycznie, w przypadku gdy od ostatniej rejestracji nadania przesyłki na Paletach świadczonej usługi minie 1 rok kalendarzowy.
- DSV zastrzega sobie prawo do unieważnienia świadczenia usługi wymiany palet 1:1 (przy dostawie) dla Zleceniodawcy we wcześniejszym terminie. W takiej sytuacji Strony będą zobowiązane do uregulowania swoich zobowiązań wynikających z Salda paletowego na normalnych zasadach opisanych w punktach 17.14 – 17.17.
- 17.4 Zleceniodawca poinformuje i zobowiąże Nadawców, z którymi współpracuje, do przestrzegania warunków usługi wymiany palet 1:1 (przy dostawie). Zleceniodawca, który nie jest Nadawcą, ale korzysta z usługi w swoim imieniu na rzecz Nadawcy, odpowiada jak za swoje własne działanie lub zaniechanie za przestrzeganie warunków świadczenia usługi przez zaangażowanego w proces transportowy Nadawcę. DSV może uzależnić świadczenie usług od zawarcia Systemu 1:1 bezpośrednio przez Nadawcę.
- 17.5 Opłatę za usługę wymiany Palet 1:1 (przy dostawie) ponosi płatnik usługi przewozowej w terminie takim samym jak termin płatności faktury za usługi przewozowe. Wysokość opłaty jest określona w Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych (TOUD).

Nazwa dokumentu					Strona 11 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW_O_WS_001	--	2026-09-01	

17.6 Podstawą do wystawienia faktury VAT za usługę wymiany Palet 1:1 (przy dostawie) jest Zestawienie paletowe, rozumiane jako łączne zestawienie Palet nadanych przez Zleceniodawcę na dany miesiąc kalendarzowy. Informacje na temat stanu Salda paletowego rozumianego jako łączne zestawienie Palet nadanych przez Zleceniodawcę, skorygowane o liczbę Palet niezwróconych przez Odbiorców, oraz Palet zwróconych przez DSV na dany miesiąc kalendarzowy, wysyłane są do każdego Zleceniodawcy raz w miesiącu na adres mailowy podany przez Zleceniodawcę w zleceniu albo widniejący w systemach DSV. Do rozliczeń przyjmuje się saldo z aktualizacją na ostatni dzień miesiąca kalendarzowego.

DSV nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności wobec Zleceniodawcy z tytułu Palet nie zwróconych przez Odbiorcę w usłudze wymiany Palet 1:1 (przy dostawie), z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy. DSV przysługuje prawo do pełnego wynagrodzenia za usługę wymiany Palet 1:1 (przy dostawie) także w przypadku braku zwrotu Palet przez Odbiorcę (w tym zaoferowania przez Odbiorcę palet, które nie podlegają wymianie).

17.7 Dokumentem potwierdzającym przemieszczenie Palet pomiędzy Nadawcą a Odbiorcą w usłudze wymiany palet 1:1 (przy dostawie) jest Dokument Przewozowy stosowany przez DSV.

17.8 Wymiana i zwrot Palet 1:1 (przy dostawie) nastąpić może pod warunkiem:

- przygotowania i wydania przez Nadawcę przesyłki na nieuszkodzonych i oryginalnych Paletach,
- uzupełnienia przez Nadawcę informacji o nośnikach transportowych w Dokumencie Przewozowym poprzez wskazanie rzeczywistej liczby Palet nadanych pod przesyłką oraz umieszczenie przez Nadawcę w Dokumencie Przewozowym Klauzuli paletowej, w której Odbiorca zobowiązany jest wypełnić liczbę Palet zwróconych przy dostawie przesyłki i w zależności od formy (elektronicznej lub pisemnej) uzyskać stosowne podpisy.

17.9 W przypadku niespełnienia choćby jednego z warunków z pkt. 17.8, DSV nie ma obowiązku przyjęcia przesyłki do przewozu i nie ponosi z tego tytułu jakiejkolwiek odpowiedzialności lub innych ujemnych następstw.

17.10 Brak wpisu dotyczącego liczby Palet zwróconych przez Odbiorcę lub podpisu Odbiorcy w momencie dostarczenia przesyłki w Klauzuli paletowej jest równoznaczny z niedokonaniem wymiany Palet przez Odbiorcę. DSV nie odpowiada wobec Zleceniodawcy za Palety niezwrócone przez Odbiorców.

17.11 Zleceniodawca zobowiąże Odbiorców, z którymi współpracuje do przestrzegania zasad zwrotu Palet 1:1, w których to:

- a) Odbiorca zobowiązany jest uzupełnić Klauzulę paletową i uzyskać stosowne podpisy,
- b) Odbiorca podczas dostarczenia przesyłki zobowiązany jest do zwrotu Palet w liczbie takiej jaka jest wpisana w Informacji o nośnikach transportowych w Dokumencie Przewozowym,
- c) Odbiorca, kwestionując liczbę Palet przyjętych podczas odbioru przesyłki, zobowiązany jest do odnotowania wszelkich zastrzeżeń co do jakości Palet oraz liczby przyjętych Palet w Informacji o nośnikach transportowych w obecności kierowcy DSV, złożenia czytelnego podpisu oraz w przypadku pisemnej formy Dokumentu przewozowego uzyskania podpisu kierowcy DSV. W tym przypadku Odbiorca zobowiązany jest do zwrotu Palet w takiej liczbie jaka nie została zakwestionowana,
- d) Palety zakwestionowane przez Odbiorcę pozostają u niego na stanie.

DSV nie odpowiada za skutki braku współdziałania Odbiorcy przy zwrocie Palet 1:1.

17.12 Zleceniodawca jest zobowiązany potwierdzić DSV Saldo paletowe w formie pisemnej lub przez pocztę elektroniczną w terminie 14 dni od daty otrzymania Salda paletowego od DSV. W razie braku potwierdzenia Salda paletowego zgodnie z warunkami określonymi w zdaniu poprzednim Strony uznają, że Zleceniodawca zgodnie (tj. bez żadnych zastrzeżeń) potwierdził Saldo paletowe przesłane przez DSV. Jeżeli Zleceniodawca nie zgłosi pisemnych zastrzeżeń w terminie 14 dni od daty otrzymania Salda paletowego traci uprawnienia do dochodzenia roszczeń przeciwko DSV wynikających z ewentualnych niezgodności Salda paletowego.

17.13 Jeżeli informacja na temat stanu Salda paletowego wykazuje, że Zleceniodawca jest zobowiązany, na swój koszt, do zwrotu Palet, oznacza to, iż zwrot ten powinien zostać dokonany do Oddziału DSV, na którego terenie znajduje się właściwy adres lokalizacji nadania/zwrotu Palet zobowiązanego do zwrotu Palet Zleceniodawcy w terminie do 20 dni od daty otrzymania Salda paletowego.

17.14 Zleceniodawca pokrywa koszty przewozu Palet, jeżeli ich odbiór następuje od innego podmiotu (np. producent Palet, sprzedawca Palet, zakład naprawczy Palet).

17.15 Nieuregulowanie przez Zleceniodawcę zobowiązań wynikających z przesłanego Salda paletowego, zgodnie z pkt. 17.14 będzie stanowiło podstawę do wystawienia przez DSV faktury VAT dla Zleceniodawcy zobowiązanego do zwrotu Palet wg wartości stanowiącej iloczyn brakujących Palet i opłaty z tytułu nieuregulowania zobowiązań paletowych wobec DSV, określonej w TOUD. Kwota zobowiązania Zleceniodawcy będzie płatna w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury przez DSV.

17.16 Jeżeli informacja na temat stanu Salda paletowego wskazuje, że Zleceniodawcy są należne Palety, wówczas Zleceniodawca ma prawo żądać dostarczenia brakujących Palet od DSV, a DSV ma prawo zwolnić się z tego obowiązku poprzez zwrot wartości Palet po cenie uzgodnionej przez strony. Zgłoszenie obowiązku dostarczenia Palet składa Zleceniodawca w Oddziale DSV, na którego terenie znajduje się siedziba jednostki organizacyjnej Zleceniodawcy, w której została nadana Przesyłka. Dostawa należnych Palet odbywa się bez dodatkowych opłat za przewóz w przypadku, gdy może ona zostać skoordynowana z dowozem/odborem przesyłki lub gdy dostarczane jest jednorazowo przynajmniej 200 Palet. W przeciwnym razie koszt dostarczenia Palet do uprawnionego Zleceniodawcy będzie naliczony według cen przewidzianych za przewóz przesyłki.

17.17 Kierowca DSV nie ma obowiązku weryfikacji liczby, stanu oraz jakości Palet nadanych pod przesyłką przez Nadawcę. Przyjęcie przesyłki do przewozu nie stanowi potwierdzenia przez kierowcę DSV poprawności danych podanych przez Zleceniodawcę w związku ze zleceniem wykonania usługi, w tym dotyczących nadawanych Palet w ramach usługi zwrotu Palet 1:1 (przy dostawie). Weryfikacja Palet jest dokonywana przez Odbiorcę podczas odbioru przesyłki.

17.18 W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki przez Odbiorcę z powodu zakwestionowania Palety pod przesyłką jako niezgodnej ze standardem lub normami, nastąpi zwrot przesyłki wraz z zakwestionowaną Paletą do Nadawcy na koszt Zleceniodawcy.

17.19 Zleceniodawca oświadcza, że wprowadzane przez niego Palety (jak również przez podmioty, za które ponosi odpowiedzialność) do obrotu w ramach wymiany Palet 1:1 (przy dostawie) są oryginalnymi Paletami oraz iż znana mu jest treść art. 305 i 306 ustawy z dnia 30 czerwca 2000 r. Prawo własności przemysłowej (tekst jednolity Dz.U. z 2023 r. poz. 1170 z późn. zm.) Zleceniodawca (w tym podmioty, za które ponosi odpowiedzialność) zobowiązany jest do naprawienia wszelkiej szkody, jaką poniósł DSV w związku z wprowadzeniem palet niezgodnych ze standardem lub normami.

18. **Przewóz żywności - Food (TK)** Przewóz przesyłek zawierających Towary żywnościowe regulują **Standardowe Warunki Obsługi Logistycznej i Transportowej Żywności w DSV Road sp. z o.o.** opublikowane na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/. Niniejsze Ogólne Warunki stosuje się w sprawach nieuregulowanych przez Standardowe Warunki Obsługi Logistycznej i Transportowej Żywności w DSV Road sp. z o.o..

Nazwa dokumentu					Strona 12 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW O WS 001	--	2026-09-01	

19. **Przewóz w temperaturze dodatniej – Frost Free (TK)** Przewóz przesyłek w temperaturze dodatniej (powyżej 5°C) gwarantowanej przez DSV w chwili wydania Towaru Odbiorcy. DSV jest zwolniony z przekazania Klientowi, Odbiorcy lub innej osobie uprawnionej jakichkolwiek dowodów (np. termo-wydruku), które będą potwierdzać temperaturę, w której Towar był przewożony.
20. **Ubezpieczenie CARGO (TK + TM)** - Ubezpieczenie mienia w procesie transportu. Ochrona może obejmować mienie przewożone różnymi środkami transportu. Towary Klienta mogą być objęte Ubezpieczeniem Cargo za dodatkową opłatą i pod warunkiem, że Klient przekaże DSV wniosek o zawarcie takiego ubezpieczenia w formie elektronicznej za pośrednictwem aplikacji myDSV i towar nie jest wyłączony z Ubezpieczenia zgodnie z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Ładunków. Ogólne Warunki Ubezpieczenia Ładunków w transporcie krajowym oraz międzynarodowym (ubezpieczenie DSV Cargo Insurance) określa Instytucja klauzula Ładunkowa A 1/1/2009 lub inne klauzule wskazane przez DSV oraz DSV Insurance A/S dostępne na stronie: <https://www.dsv.com/pl-pl/nasze-rozwiazania/rodzaje-transportu/uslugi-dodatkowe/ubezpieczenie/ubezpieczenie-cargo>. Ogólne Warunki Ubezpieczenia Ładunków zawierają wykaz towarów wyłączonych z ubezpieczenia oraz wymagających indywidualnych uzgodnień i wyceny.
21. **POLECENIE ODBIORU (TK) (Plus Pick-up)** – usługa dodatkowa realizowana w transporcie krajowym polegająca na realizacji przyjęcia przesyłki do przewozu od Nadawcy nie będącego Zleceniodawcą lub z miejsca innego niż standardowe miejsce nadania wskazane w umowie ze Zleceniodawcą oraz doręczeniu do Odbiorcy wskazanego przez Zleceniodawcę. Zleceniodawca jest zobowiązany do dostarczenia etykiet adresowych do Nadawcy, a Nadawca do oklejenia przesyłki etykietami adresowymi. Usługa dostępna dla przesyłek **DSV System** i **DSV LTL**. Usługa nie jest dostępna dla produktów **DSV System priority** i **DSV System home**.
22. **WNIESIENIE - (TK) (DSV System, DSV System priority, DSV System home)** – usługa dodatkowa realizowana w transporcie krajowym zlecona przez Zleceniodawcę, która polega na wniesieniu przesyłki do miejsca wskazanego przez Odbiorcę, znajdującego się pod adresem określonym przez Zleceniodawcę w dokumencie przewozowym.
Usługa wniesienia przesyłki świadczona jest z zastrzeżeniem, że:
a. maks. waga rzeczywista pojedynczej partii wnoszonego towaru (w opakowaniu) nie może przekroczyć 30 kg, a objętość 0,2 m³;
b. maks. waga rzeczywista przesyłki nie może przekroczyć 1,5 tony;
c. substancją przesyłki nie są Towary Niebezpieczne (ADR).
Jeżeli wniesienie przesyłki wymaga rozformowania jednostki logistycznej (zdjęcia zabezpieczeń, wyjęcia z opakowania zbiorczego poszczególnych sztuk towaru (w opakowaniu) możliwych do ręcznego wniesienia), wówczas przed wykonaniem usługi wniesienia Odbiorca w obecności kierowcy zobowiązany jest dokonać potwierdzenia odbioru przesyłki na dokumencie przewozowym lub w formie elektronicznej na urządzeniu mobilnym oraz uczestniczyć w rozpakowaniu przesyłki, w celu umożliwienia kierowcy wniesienia poszczególnych sztuk towaru stanowiącego przedmiot przesyłki.
W przypadku, gdy gabaryty przesyłki lub inne okoliczności nie pozwalają na wniesienie przesyłki do miejsca wskazanego przez Odbiorcę, wówczas Odbiorca wyznacza inne miejsce złożenia przesyłki pod adresem określonym w dokumencie przewozowym.
Maksymalna odległość przenoszenia pojedynczej partii wnoszonego towaru (w opakowaniu) jest regulowana przepisami BHP dotyczącymi ręcznych prac transportowych oraz nie może przekroczyć 200 metrów.
23. **Pre-notice delivery -> eMail (TK + TM)** – usługa dodatkowa polegająca na wysłaniu do Odbiorcy wiadomości e-mail wraz z informacją o możliwej dostawie przesyłki. Usługa jest świadczona automatycznie w przypadku podania przez Zleceniodawcę adresu e-mail Odbiorcy. Informacje o możliwej dacie dostarczenia przesyłki zawarte w wiadomości e-mail mają charakter informacyjny, nie są gwarancją daty dostarczenia przesyłki, a brak wykonanej awizacji z przyczyn technicznych nie może stanowić podstaw do jakichkolwiek roszczeń wobec DSV.
24. **Pre-notice delivery -> SMS (TK + TM)** – usługa dodatkowa polegająca na wysłaniu do Odbiorcy wiadomości SMS wraz z informacją o możliwej dostawie przesyłki. Opcjonalnie DSV wysyła także dodatkowe wiadomości SMS w przypadku opóźnienia przesyłki lub braku Odbiorcy pod wskazanym adresem podczas próby dostarczenia przesyłki. Warunkiem skorzystania z usługi jest podanie przez Zleceniodawcę numeru telefonu komórkowego Odbiorcy. Informacje o możliwej dacie dostarczenia przesyłki zawarte w wiadomości SMS mają charakter informacyjny, nie są gwarancją daty dostarczenia przesyłki, a brak wykonanej awizacji z przyczyn technicznych nie może stanowić podstaw do jakichkolwiek roszczeń wobec DSV.
25. **Pre-notice pick up (email) (TK + TM)** – usługa dodatkowa dla **DSV LTL** i **DSV FTL** polegająca na wysłaniu do Nadawcy wiadomości e-mail wraz z informacją o możliwym odbiorze przesyłki od Nadawcy. Usługa jest świadczona automatycznie w przypadku podania przez Zleceniodawcę adresu e-mail Nadawcy. Informacje o możliwej dacie odbioru przesyłki zawarte w wiadomości e-mail mają charakter informacyjny, nie są gwarancją daty odbioru przesyłki, a brak wykonanej awizacji z przyczyn technicznych nie może stanowić podstaw do jakichkolwiek roszczeń wobec DSV.
26. **Pre-notice pick up (sms) (TK + TM)** – usługa dodatkowa dla **DSV LTL** i **DSV FTL** polegająca na wysłaniu do Nadawcy wiadomości SMS wraz z informacją o możliwym odbiorze przesyłki od Nadawcy. Usługa jest świadczona automatycznie w przypadku podania przez Zleceniodawcę numeru telefonu Nadawcy. Informacje o możliwej dacie odbioru przesyłki zawarte w wiadomości e-mail mają charakter informacyjny, nie są gwarancją daty odbioru przesyłki, a brak wykonanej awizacji z przyczyn technicznych nie może stanowić podstaw do jakichkolwiek roszczeń wobec DSV.
27. **Pre-notice delivery (email) (TK + TM)** – usługa dodatkowa dla **DSV LTL** i **DSV FTL** polegająca na wysłaniu do Odbiorcy wiadomości e-mail wraz z informacją o możliwej dostawie przesyłki. Usługa jest świadczona automatycznie w przypadku podania przez Zleceniodawcę adresu e-mail Odbiorcy. Informacje o możliwej dacie dostarczenia przesyłki zawarte w wiadomości e-mail mają charakter informacyjny, nie są gwarancją daty dostarczenia przesyłki, a brak wykonanej awizacji z przyczyn technicznych nie może stanowić podstaw do jakichkolwiek roszczeń wobec DSV.
28. **Pre-notice delivery (sms) (TK + TM)** – usługa dodatkowa dla **DSV LTL** i **DSV FTL** polegająca na wysłaniu do Odbiorcy wiadomości SMS wraz z informacją o możliwej dostawie przesyłki. Usługa jest świadczona automatycznie w przypadku podania przez Zleceniodawcę nr telefonu Odbiorcy. Informacje o możliwej dacie dostarczenia przesyłki zawarte w wiadomości e-mail mają charakter informacyjny, nie są gwarancją daty dostarczenia przesyłki, a brak wykonanej awizacji z przyczyn technicznych nie może stanowić podstaw do jakichkolwiek roszczeń wobec DSV.
29. **ELEKTRONICZNE POTWIERDZENIE DOSTARCZENIA PRZESYŁKI Z PODPISEM ODBIORCY (TK + TM)**
– usługa dodatkowa polegająca na udostępnieniu Zleceniodawcy elektronicznej kopii potwierdzenia dostarczenia przesyłki wraz z podpisem Odbiorcy. Usługa dostępna bezpłatnie dla Klientów korzystających z aplikacji internetowej dla Klientów 90 dni od daty dostarczenia przesyłki.
30. **PRZESŁANIE DO KLIENTA KOPII DOKUMENTU PRZEWÓZOWEGO (TK + TM)** – usługa dodatkowa polegająca na wyszukaniu w archiwum oraz wysłaniu do Zleceniodawcy potwierdzonej elektronicznej kopii dokumentu przewozowego.
31. **DOSTAWA NA TERENACH ODLEGŁYCH (TK)** – dostawa na obszary trudno dostępne, zasadniczo niewiązane z miejską zabudową, m.in. obszary górskie i nadmorskie, do których dojazd jest znacznie ograniczony lub wiąże się z dodatkowymi wymaganiami dla środka transportu realizującego doręczenie przesyłki, przez co rozumie się również znaczące ograniczenia tonażowe istotnie wpływające na koszty i sposób doręczenia przesyłki. DSV może zrealizować usługę na wyżej wymienionych obszarach, jeżeli będzie to możliwe zgodnie z obowiązującym prawem i niniejszymi Ogólnymi Warunkami. W przypadku braku możliwości realizacji dostarczenia przesyłki pod adres wskazany w dokumencie przewozowym, wynikającego z braku możliwości dojazdu związanego z obowiązującymi przepisami prawa, dostawa jest realizowana zgodnie z zasadami obowiązującymi dla poszczególnych usług DSV (**DSV System**, **DSV System priority**, **DSV LTL** i **DSV FTL**). Usługa dostępna na terenach wyszczególnionych w Terminarzu Dostaw zamieszczonym na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/.

Nazwa dokumentu					Strona 13 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW O WS 001	--	2026-09-01	

32. **DOSTAWA NA TERENACH MIEJSKICH Z UTRUDNIONYM DOSTĘPEM (TK)** – dostawa na terenach miejskich charakteryzujących się utrudnieniami wynikającymi m.in. z opłat za wjazd, znaczących ograniczeń tonażowych, uzyskaniem płatnych zezwoleń/przepustek lub ograniczeniami godzinowymi na wjazd, istotnie wpływających na koszty i sposób doręczenia przesyłki. DSV może zrealizować usługę na wyżej wymienionych obszarach, jeżeli będzie to możliwe zgodnie z obowiązującym prawem i niniejszymi Ogólnymi Warunkami. W przypadku braku możliwości realizacji dostarczenia przesyłki pod adres wskazany w dokumencie przewozowym, wynikającego z braku możliwości dojazdu związanej z obowiązującymi przepisami prawa, dostawa jest realizowana zgodnie z zasadami obowiązującymi dla poszczególnych usług DSV (**DSV System, DSV System priority, DSV LTL i DSV FTL**). Usługa dostępna na terenach wyszczególnionych w Terminarzu Dostaw zamieszczonym na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/.
33. **KOREKTA PARAMETRÓW PRZESYŁKI (TK + TM)** – korekta, dokonana przez DSV, danych podanych w dokumentach przewozowych lub przesłanych drogą elektroniczną, dotyczących wagi, wymiarów, ilości jednostek logistycznych, sposobu pakowania. Naliczenie opłaty za tę usługę powoduje także przeliczenie Ceny Podstawowej (zgodnie ze skorygowanymi parametrami), która jest ustalana według cennika Płatnika (dla Płatnika posiadającego umowę z DSV) lub Tabeli Frachtowej, dostępnej na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/ (dla Płatnika nieposiadającego umowy z DSV).
34. **OBŚLUGA ELEMENTÓW PRZEKRACZAJĄCYCH MAKSYMALNE PARAMETRY(TK)** – obsługa przesyłek, w przypadku których zostały przekroczone maksymalne parametry określone dla usługi przewozowej w niniejszych Ogólnych Warunkach. Dotyczy zarówno sytuacji, w której parametry przesyłki zostały zweryfikowane w procesie pomiaru parametrów przesyłek przez DSV dokonywanego w trakcie realizacji usługi, jak również gdy niezgodne z niniejszymi Ogólnymi Warunkami parametry zostały określone przez Zleceniodawcę w dokumentach przewozowych lub w danych przesłanych drogą elektroniczną. Naliczenie opłaty za tę usługę powoduje także przeliczenie Ceny Podstawowej (zgodnie ze skorygowanymi parametrami), która jest ustalana według cennika obowiązującego w rozliczeniach z Płatnikiem.
35. **KOREKTA BŁĘDNYCH LUB NIEPEŁNYCH DANYCH O PRZESYŁCE (TK)** – korekta, dokonana przez DSV, danych adresowych lub kontaktowych Odbiorcy, danych dotyczących ADR i danych dotyczących pobrań oraz pozostałych usług dodatkowych.
36. **OPŁATA SEZONOWA (TK + TM)** – opłata dodatkowa z tytułu obsługi przesyłek w okresach szczytów przewozowych. Opłata obowiązuje w okresach:
- przez 10 dni roboczych przed i 4 dni robocze po Świątach Wielkanocnych*;
 - od 5 dnia roboczego przed 1 maja i do 3 dnia roboczego po 3 maja;
 - od 5 dnia roboczego przed i do 3 dnia roboczego po Bożym Ciele*;
 - od 1 września do 31 grudnia.
 - przez 5 ostatnich dni roboczych od miesiąca marca do sierpnia.
- * - dotyczy terminów świąt katolickich.
37. **OPŁATA ZA PRZESYŁKI SENT (TK + TM)** – opłata dodatkowa za przewóz przesyłki, której przedmiot stanowią Towary objęte systemem monitorowania wg Ustawy z dnia 09 marca 2017 r. o systemie monitorowania drogowego przewozu towarów, Dz. U. z 2017 roku poz. 708 z ew. późn. zm. Opłata nie obejmuje czynności związanych z rejestracją przesyłki w systemie w imieniu Nadawcy. Przewóz przesyłki zawierającej Towary podlegające Ustawie i objęte wezwaniem do przedstawienia środka transportu w celu przeprowadzenia kontroli, wskazanym w art. 12a ust. 1 Ustawy, w przewozach drogowych realizowany jest dedykowanym środkiem transportu przewożącym wyłącznie tę przesyłkę do miejsca nadania do miejsca dostawy. Warunki wynagrodzenia ustalane będą na podstawie oferty DSV przekazanej przed rozpoczęciem realizacji usługi przewozu.
38. **OPŁATA Z TYTUŁU KOREKTY LUB UZUPEŁNIENIA DANYCH W SYSTEMIE OPERACYJNYM DSV(TK + TM)** – Opłata dotyczy przesyłek, do których dane zostały uzupełnione lub skorygowane w systemach informatycznych przez DSV, np. korekta danych adresowych i kontaktowych Odbiorcy, danych dotyczących usług lub opłat dodatkowych z przyczyn leżących po stronie Zleceniodawcy.
39. **WPROWADZENIE ZLECENIA DO SYSTEMU OPERACYJNEGO DSV (TK + TM)** (manual booking)- usługa dodatkowa dla przyjętych zleceń, składanych inną drogą niż za pośrednictwem aplikacji lub innej uzgodnionej formy elektronicznej wymiany danych (EDI), naliczana będzie zgodnie z TOUTID opłata administracyjna za wprowadzenie zlecenia do systemu operacyjnego (manual booking)
40. **NAKLEJENIE ETYKIET NA PRZESYŁKI W IMIENIU KLIENTA (TK + TM)** – przygotowanie, wydruk i naklejenie etykiet adresowych, dokonywane przez DSV, zgodnych ze standardem DSV, w przypadku niewykonania tych czynności przez Zleceniodawcę. Wymagana jest transmisja danych do przesyłek za pomocą aplikacji zintegrowanych z systemem informatycznym DSV, wskazanych w definicji usługi *Uzupełnienie elektronicznej transmisji danych*.
41. **PONOWNY ODBIÓR lub ODWÓZ (TK + TM)** – podjęcie przez DSV ponownej próby odbioru od Nadawcy lub dostarczenia przesyłki do Odbiorcy, gdy poprzednia zakończyła się niepowodzeniem z przyczyn nie leżących po stronie DSV.
42. **DODATKOWY CZAS POSTOJU (TK + TM)** (dla przesyłek **DSV System, DSV System priority, DSV System home** lub **DSV LTL**) – opłata administracyjna za dodatkowy - ponad 30 minut - czas postoju pod załadunkiem lub rozładunkiem. Opłata jest naliczana w przypadku gdy przedłużenie czasu załadunku lub rozładunku następuje z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy.
43. **DODATKOWY CZAS POSTOJU** (dla przesyłek **DSV FTL(TK + TM)**) – opłata administracyjna za dodatkowy – powyżej 60 minut – czas postoju pod załadunkiem lub rozładunkiem. Opłata jest naliczana w przypadku gdy przedłużenie czasu załadunku lub rozładunku następuje z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy.
44. **AWIZACJA NADANIA LUB DOSTARCZENIA PRZESYŁKI (TK)**– usługa dodatkowa polegająca na awizacji nadania lub dostarczenia przesyłki w zewnętrznym systemie informatycznym Zleceniodawcy, Nadawcy lub Odbiorcy, np. do sieci handlowej za pośrednictwem platform internetowych. Aktualna lista obsługiwanych w ramach tej usługi sieci handlowych jest wyszczególniona w Terminarzu Dostaw zamieszczonym na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/.
45. **PRZEWÓZ PRZESYŁKI Z DEKLAROWANĄ WARTOŚCIĄ (TK)**– usługa dodatkowa polegająca na transporcie i doręczeniu przesyłki z zadeklarowaną przez Zleceniodawcę wartością.
46. **SKŁADOWANIE PRZESYŁKI (TK + TM)** – składowanie przez DSV przesyłki nieodebranej lub której nie można dostarczyć Odbiorcy – opłata za każdą rozpoczętą dobę (kalendarzową), licząc od drugiej doby.
47. **DOSTAWA WYMAGAJĄCA SPECJALNYCH UWARUNKOWAŃ (TK)** (dotyczy przesyłek **DSV LTL**) – dodatkowa podstawa naliczenia opłaty, obowiązkowa, gdy: wymagany jest środek transportu z winą przy rozładunku lub występują na drodze dojazdu do lub od odbiorcy ograniczenia tonażowe lub wynikające z faktycznych rozmiarów środka transportu. Usługa dostępna jest dla przesyłek spełniających łącznie następujące parametry: maksymalna waga jednostki logistycznej do 800 kg; maksymalna waga rzeczywiasta przesyłki do 8 ton; maksymalna powierzchnia 15 MPAL.
48. **OPŁATA Z TYTUŁU NIEWŁAŚCIWEGO WYBORU RODZAJU USŁUGI (TK+TM)**- Opłata naliczana w sytuacji gdy wybrany przez Zleceniodawcę rodzaj usługi nie odpowiada wymaganej specyfice realizacji usługi (np. usługa **DSV System** dla dostarczenia przesyłki do sieci handlowych zamiast **DSV System priority** lub dostarczenia przesyłki do odbiorców indywidualnych zamiast **DSV System home**)
49. **OPŁATA ZA PRZEWÓZY TOWARÓW NIEBEZPIECZNYCH (ADR) (TK + TM)** - przewóz towarów niebezpiecznych – Warunki Obsługi Logistycznej Towarów Niebezpiecznych w ruchu krajowym i międzynarodowym w DSV Road sp. z o.o. dostępne są na stronie www.dsv.com/pl-pl/.

Nazwa dokumentu					Strona 14 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW_O_WS_001	--	2026-09-01	

50. **DSV PROTECT** - Usługa realizowana w przypadku zlecenia Klienta na objęcie przesyłki usługą DSV Protect. Przesyłki zlecone do przewozu w transporcie drogowym na warunkach określonych w Zleceniu (z jednego miejsca nadania do jednego miejsca dostawy, w tym samym czasie) zostaną objęte ochroną DSV Protect do kwoty wynoszącej 1 500 EUR. Do faktury za przewóz każdej Przesyłki objętej usługą DSV Protect zostanie doliczone obciążenie zgodnie z cennikiem. Szczegółowe informacje nt. usługi DSV Protect znajdują się na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/.

§9. Korekta paliwowa

1. W rozliczeniach usług przewozowych stosowany jest wskaźnik korekty paliwowej w wysokości i według zasad określonych na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/.
2. Poziom wskaźnika wynika z udziału kosztów paliwa w cenach oferowanych przez DSV i może ulec zmianie wraz ze zmianą struktury kosztów lub zmianą cen paliw.
3. Korekta paliwowa nie ma zastosowania do Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych.

§10. Dopłata z tytułu opłat za użytkowanie dróg płatnych – Opłata drogowa (Myto)

1. W związku z wejściem w życie z dniem 1 lipca 2011 r. przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 22 marca 2011 r. w sprawie dróg krajowych lub ich odcinków, na których pobiera się opłatę elektroniczną, oraz wysokości stawek opłaty elektronicznej (tj. Dz. U. z 2013 r. poz. 1263 z późn. zm.), jak również w związku z objęciem zakresem stosowania tych przepisów części tras, na których DSV przewozi przesyłki, a także w związku z ponoszeniem przez DSV opłat na rzecz koncesjonariuszy autostrad, DSV stosuje dodatkową opłatę za użytkowanie dróg płatnych.
2. W przypadku zmiany stawek opłat, o których mowa w ust. 1, lub liczby kilometrów odcinków dróg objętych tymi opłatami, DSV zastrzega sobie prawo do aktualizacji poziomu dopłaty za użytkowanie dróg płatnych, stosownie do zmian kosztów działalności DSV. Aktualizacja dopłaty będzie następować, poczynając od terminów, w których ulegną zmianie opłaty lub liczba kilometrów dróg objętych tymi opłatami.
3. W rozliczeniach usług przewozowych stosowany jest wskaźnik opłaty drogowej (Myto) w wysokości i według zasad określonych na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/.
4. Opłata drogowa nie ma zastosowania do Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych.

§11. Ograniczenia przewozu przesyłek.

1. Zleceniodawca jest zobowiązany zawrzeć z DSV odrębną pisemną umowę dotyczącą przesyłek wymienionych w niniejszym ustępie. Jeśli nie zostały zawarte odrębne pisemne umowy, DSV nie przyjmuje do przewozu:
 - a. przesyłek, które wymagają: specjalistycznego taboru lub przeładunku wymagającego specjalistycznego wyposażenia;
 - b. przesyłek, które wymagają odpowiednich temperatur przy przewozie;
 - c. towarów spożywczych, żywności i artykułów szybko psujących się;
 - d. roślin i zwierząt, artykułów biologicznie aktywnych;
 - e. szczątków ludzkich i zwierzęcych;
 - f. przesyłek wartościowych np. kruszców szlachetnych, w tym złota, srebra itp.; kamieni szlachetnych oraz wyrobów z nich sporządzonych; wszelkiego rodzaju papierów wartościowych, w tym obligacji, akcji, bonów towarowych; banknotów i monet; antyków; dzieł sztuki;
 - g. alkoholi;
 - h. przesyłek zawierających tytoń, w tym papierosy;
 - i. dobytku osobistego;
 - j. broni i amunicji;
 - k. produktami leczniczymi, w rozumieniu ustawy z dnia 6 września 2001 r. Prawo farmaceutyczne (Dz. U. z 2008 r. Nr 45, poz. 271 ze zm.), komponentami do produkcji produktów leczniczych, narkotykami oraz substancjami psychotropowymi i halucynogennymi;
 - l. dokumentów i przesyłek z korespondencją w rozumieniu przepisów prawa;
 - m. przesyłek, na których przewóz DSV nie posiada odrębnych zezwoleń i koncesji lub których przewóz zabroniony jest przez prawo;
 - n. towarów o znaczeniu strategicznym wyszczególnionych w ustawie z dnia 29 listopada 2000 r. o obrocie z zagranicą towarami, technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa państwa, a także dla utrzymania międzynarodowego pokoju i bezpieczeństwa (tj. Dz. U. 2013 r. poz. 194 z późn. zm.);
 - o. materiałów niebezpiecznych, których przewóz jest zabroniony w DSV;
 - p. odpadów;
 - q. towarów, które nie mogą być konsolidowane z innymi towarami;
 - r. przesyłek bez dokumentacji wymaganej przepisami szczegółowymi;
 - s. przesyłek niezgodnych z definicjami usług podstawowych, określonymi w § 7;
 - t. towarów bez odpowiedniego opakowania transportowego, towarów nieopakowanych lub nieodpowiednio opakowanych;
 - u. towarów wymagających specjalnych ustaleń dotyczących załadunku, zabezpieczenia, transportu i rozładunku;
 - v. towarów bardzo ciężkich powodujących nierównomierne rozmieszczenie masy na pojeździe).
 - w. materiałami wojennymi, towarami podwójnego zastosowania lub innymi towarami, którymi obrót jest zabroniony;
 - x. Towarami Niebezpiecznymi wskazanymi w załączniku do Warunków Obsługi Logistycznej Towarów Niebezpiecznych w ruchu krajowym i międzynarodowym w DSV Road sp. z o.o.
 - y. wartościami pieniężnymi, za które uważa się krajowe i zagraniczne znaki pieniężne, papiery wartościowe, чеки, weksle i inne dokumenty zastępujące w obrocie gotówkę oraz złoto, srebro i wyroby z tych metali, kamienie szlachetne i perły, a także platynę i pozostałe metale z grupy platynowców, których przewóz wymaga odrębnych zezwoleń i koncesji;
 - z. dziełami sztuki, zegarkami, antykami, zbiorami filatelistycznymi lub numizmatycznymi;
 - aa. aktami prawnymi, rękopisami, projektami lub wzorami;
 - bb. towarami używanymi lub mieniem przesiedleńczym;
 - cc. elementami wystaw lub towarami wystawowymi;
 - dd. instrumentami muzycznymi;
 - ee. towarami, dla których jest wymagane oznakowanie znakami akcyzy (papierosy, wyroby tytoniowe, alkohol);
 - ff. telekomunikacyjnymi kartami typu „prepaid” oraz aktywacyjnymi lub innymi o podobnych funkcjach;
 - gg. komputerami, tabletami, telefonami przenośnymi, komponentami nawigacji satelitarnej, mikrochipami, mikroprocesorami, procesorami, kartami pamięci, oprogramowaniem komputerowym.
2. DSV nie przewozi odpadów i niektórych klas materiałów niebezpiecznych.
3. DSV nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wynikającą z nieprzestrzegania wymogów przewozu wyżej wymienionych przesyłek, chyba że zawarto odrębną pisemną umowę. Z obowiązku zawarcia odrębnej pisemnej umowy dotyczącej przewozu przesyłek wymienionych w ust. 1 niniejszego paragrafu nie zwalnia w szczególności przyjęcie przesyłki do przewozu, dokonanie wpisu w dokumentach przewozowych lub złożenie lub przyjęcie zlecenia w innej formie niż pisemna. W przypadku braku pisemnej umowy przyjmuje się, że Zleceniodawca lub Nadawca

Nazwa dokumentu					Strona 15 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW_O_WS_001	--	2026-09-01	

nie udzielił DSV niezbędnych danych dotyczących przesyłki lub wykonania umowy przewozu. DSV nie ponosi odpowiedzialności w przypadku powstania szkody powstałej w wyniku realizacji usługi, która została zrealizowana bez pisemnej umowy, w zakresie, w jakim jest to dopuszczalne na podstawie bezwzględnie obowiązującego prawa.

4. Klient ponosi odpowiedzialność za uzasadnione koszty i wydatki poniesione przez DSV za straty, jakie DSV może ponieść oraz z tytułu roszczeń podniesionych przeciw DSV, z powodu nie spełnienia przez Towar któregośkolwiek z ograniczeń lub wymogów określonych w niniejszych Ogólnych Warunkach, lub z powodu odmowy lub zawieszenia wykonywania Usług lub zwrotu Towaru przez DSV. W przypadku zwrotu Towaru, Klient jest również odpowiedzialny za zapłacenie całej Ceny za Usługę.
5. W przypadku braku pisemnej umowy i wystąpienia szkody związanej z nadaniem przesyłki z towarem, który jest wyłączony z przewozów w sieci DSV (patrz lista powyżej) lub niepodaniem DSV niezbędnych danych dotyczących przesyłki lub wykonania umowy przewozu, w tym nadaniem przesyłki, której faktyczna zawartość różniła się od zadeklarowanej na Liście Przewozowym, Etykiecie Adresowej, Dowodzie Nadania, Zleceniodawca lub Nadawca zobowiązany jest do naprawienia powstałej szkody w pełnej wysokości (w tym m. in. uszkodzenia pojazdów i sprzętu DSV, uszkodzenia innych przesyłek, kosztów likwidacji skażeń środowiska).
6. Zleceniodawca zobowiązany jest do przestrzegania obowiązujących przepisów prawa, w szczególności Prawo o ruchu drogowym, ustawy o drogach publicznych, rozporządzenia MPiPS w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy przy ręcznych pracach transportowych, określających między innymi zasady bezpieczeństwa pracy. W przypadku niedochowania ww. warunków DSV zastrzega sobie prawo odmowy realizacji usługi bez ponoszenia jakiegokolwiek odpowiedzialności z tego tytułu. Zleceniodawca zwolni DSV z odpowiedzialności mogącej powstać w związku z niedochowaniem przez Zleceniodawcę ww. warunków.
7. Jeżeli jakkolwiek usługa lub jej część świadczona na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków jest lub zostanie zakazana przez jakiegokolwiek przepisy prawa, w tym, lecz nie wyłącznie, prawo Stanów Zjednoczonych Ameryki, prawo Unii Europejskiej lub prawo krajowe, w tym, lecz nie wyłącznie, regulacje dotyczące zwalczania terroryzmu i dotyczące embarg, DSV ma prawo do zaprzestania świadczenia usługi lub jej części w dowolnym momencie, bez zachowania okresu wypowiedzenia i bez ponoszenia jakiegokolwiek odpowiedzialności wobec Zleceniodawcy.

§12. Przyjęcie zlecenia.

1. Zlecenia powinny być składane do DSV w formie elektronicznej (pkt 3.) w terminach:

Dla przewozów międzynarodowych (TM) :

- a) **do godziny 16:00** na 1 dzień roboczy przed dniem załadunku dla przesyłek **DSV System, DSV System home i DSV System priority** w eksporcie z Polski;
- b) **do godziny 12:00** na 1 dzień roboczy przed dniem załadunku dla przesyłek **DSV System, DSV System home i DSV System priority** w imporcie do Polski;
- c) **do godziny 15:00** na 2 dni robocze przed dniem załadunku dla przesyłek **DSV LTL i DSV FTL** w eksporcie i imporcie z/ do Polski do/ z krajów UE i EFTA;
- d) **do godziny 12:00** na 3 dni robocze przed dniem załadunku dla przesyłek **DSV LTL i DSV FTL** w eksporcie i imporcie do/z pozostałych krajów.

Dla przewozów krajowych (TK):

- e) **do godziny 16:00** na 1 dzień roboczy przed dniem załadunku dla przesyłek **DSV System, DSV System home i DSV System priority**
- f) **do godziny 14:00** na 1 dzień roboczy przed dniem załadunku dla przesyłek **DSV LTL i FTL**

Wykaz jednostek DSV wraz z danymi teleadresowymi znajduje się na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/.

2. Zlecenie stanowi ofertę zawarcia umowy (zwanej dalej Umową), którą Zleceniodawca składa DSV. Niezgłoszenie przez DSV do Zleceniodawcy jakiegokolwiek uwag do treści zlecenia w ciągu 4 godzin roboczych od chwili jego otrzymania (nie wliczając dni roboczych w godzinach od 16:00 do 8:00, sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy), oznacza przyjęcie zlecenia do realizacji na warunkach określonych w niniejszych Ogólnych Warunkach i treści zlecenia.

W przypadku gdy czas na przyjęcie zlecenia przez DSV nie upłynął do końca dnia pracy, zgodnie z zasadami określonymi w zdaniu poprzednim, ulega on przerwaniu i zaczyna biec dalej w kolejnym dniu roboczym, poczynając od godziny 8:00. Zgłoszenie uwag przez DSV oznacza, że zlecenie będzie przyjęte do realizacji, o ile Zleceniodawca zaakceptuje uwagi DSV. Milczenie Zleceniodawcy w ciągu 2 godzin od otrzymania uwag od DSV oznacza akceptację realizacji zlecenia na warunkach uwzględniających uwagi od DSV, chyba że DSV zastrzegł w swoich uwagach, że wymaga pisemnego zaakceptowania treści zlecenia z uwagami. DSV zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia zlecenia, bez jakiegokolwiek konsekwencji z tego tytułu, w szczególności w razie zaistnienia następujących okoliczności:

- a. Zlecenie dotyczy usługi przewozu towarów wyłączonych z przewozu na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa lub niniejszych Ogólnych Warunków;
- b. Zlecenie nie może być zrealizowane albo jego realizacja byłaby znacznie utrudniona z powodu trudności organizacyjnych lub technicznych po stronie DSV;
- c. z powodu opóźnienia Zleceniodawcy (Płatnika) w zapłacie jakichkolwiek należności na rzecz DSV.

DSV poinformuje Zleceniodawcę o odmowie przyjęcia zlecenia do realizacji w terminie przewidzianym w niniejszym ustępie na zgłoszenie uwag do zlecenia.

3. Zlecenia powinny być składane w formie elektronicznej za pośrednictwem udostępnionych przez DSV aplikacji do składania zleceń (np. myDSV) lub z wykorzystaniem innej uzgodnionej z DSV formy elektronicznej wymiany danych. W szczególnych, **uzgodnionych** przypadkach możliwe jest składanie zleceń według wzorów stosowanych przez DSV i opublikowanych na stronie www.dsv.com/pl-pl/ drogą elektroniczną (e-mail, Internet). Jednakże w przypadku zleceń przekazywanych tą drogą i konieczności przygotowania dokumentów przewozowych w imieniu Klienta, będzie pobierana opłata w ramach usługi Przygotowanie dokumentów przewozowych w imieniu Klienta, zgodnie z Tabelą Opłat i Usług Dodatkowych. Treść zlecenia jest potwierdzona albo pisemnie, w tym poprzez e-mail, (w przypadku zgłoszenia uwag), albo elektronicznie, albo poprzez wystawienie i podpisanie przez DSV Listu Przewozowego, albo poprzez wystawienie Etykiety Adresowej i podpisanie przez DSV Dowodu Nadania i tylko w tym zakresie wiąże DSV, chyba że DSV pisemnie potwierdził zobowiązanie do wykonania innych usług. Jeżeli Zleceniodawca prześle DSV Zlecenie w formie określonej w niniejszym ustępie, oznacza to, że Zleceniodawca akceptuje wszystkie warunki Zlecenia, zasady korzystania z aplikacji DSV, postanowienia niniejszych Ogólnych Warunków, postanowienia innych warunków uzgodnionych pomiędzy DSV a Zleceniodawcą oraz zobowiązanie Zleceniodawcy do zapłaty Ceny. Zleceniodawca nie może bez uprzedniej pisemnej zgody DSV udostępniać osobom trzecim dostęp do aplikacji DSV. Zleceniodawca odpowiada za działania i zaniechania osób trzecich, którym umożliwił dostęp do aplikacji DSV, niezależnie od tego, czy DSV udzieliło pisemnej zgody na taki dostęp.

4. Zlecenie musi zawierać następujące informacje:
 - a. Dane zleceniodawcy/nadawcy/odbiorcy/płatnika - nazwa firmy, NIP, pełen adres z uwzględnieniem kodu pocztowego, imię i nazwisko osoby kontaktowej, telefon.
 - b. Dane o przesyłce:
 - nazwa towaru (towarów),
 - rodzaj i liczba nośników transportowych,

Nazwa dokumentu					Strona 16 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW_O_WS_001	--	2026-09-01	

- łączna waga brutto poszczególnych jednostek logistycznych,
- wymiary poszczególnych rodzajów jednostek logistycznych (długość, szerokość, wysokość),
- c. Każda jednostka logistyczna, która różni się towarem, rodzajem nośnika, wymiarami lub wagą rzeczywistą, powinna być wyszczególniona jako oddzielna linia w zleceniu.
- d. Parametry wymaganego środka transportu, jeżeli Zleceniodawca ma szczególne wymogi co do środka transportu, dodatkowe instrukcje, jeżeli Zleceniodawca ma szczególne wymogi (np. dotyczące czynności ładunkowych).
- e. Dane dotyczące przewożenia przesyłek niebezpiecznych – o ile występują.
- f. Informacje, czy towar jest towarem strategicznym w rozumieniu przepisów prawa, nazwę (firmę) zleceniodawcy albo imię i nazwisko jednoosobowego przedsiębiorcy będącego zleceniodawcą oraz podpis (dla zleceń pisemnych) – o ile występują. W razie zlecenia przewożenia towaru strategicznego wymagane jest pisemne potwierdzenie przyjęcia zlecenia do realizacji.
- g. Informację o wartości towaru, w szczególności w przypadku towarów szczególnie cennych.
- 5. Przy realizacji usługi **DSV LTL** każda Przesyłka musi być awizowana zleceniem szczegółowym w przeddzień podjęcia przesyłki. W przypadku niespełnienia przez Zleceniodawcę warunków dotyczących terminu składania zleceń lub możliwości przewożenia bezpośredniego, DSV ma prawo odmówić realizacji usługi, a w przypadku podjęcia przesyłki, naliczane są opłaty zgodnie z Tabelą Opłat i Usług Dodatkowych (dopłata za Load same day dla przesyłki częściowej, tj. podjęcie w dniu złożenia zlecenia, dopłata za Dostawę wymagającą szczególnych uwarunkowań).
- 6. Przy realizacji usługi **DSV FTL** w przypadku niespełnienia przez Zleceniodawcę warunków dotyczących terminu składania zleceń lub możliwości przewożenia bezpośredniego, DSV ma prawo odmówić realizacji usługi, a w przypadku podjęcia przesyłki opłata za przewóz przesyłki jest wyliczana odpowiednio według cennika **DSV System**, lub standardowej stawki dla przesyłek **DSV LTL** i **DSV FTL** umieszczonej na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/.
- 7. **Wszelkie usługi nieokreślone w Umowie lub ustalające wzajemne obowiązki w sposób odmienny niż przewidziano w Umowie**, zleczone przez Zleceniodawcę lub wpisane przez Zleceniodawcę w dokumencie przewozowym, będą wiązać DSV wyłącznie wówczas, gdy DSV w sposób wyraźny (pisemnie pod rygorem nieważności) podejmie się ich wykonania. W szczególności nie będą wiązać DSV jakiegokolwiek wpisy w ww. dokumentach przewozowych dokonywane przez faktycznych podwykonawców (np. kierowców przewoźnika) zmieniające warunki Umowy. Powyższe ograniczenie nie dotyczy wpisów w dokumentach przewozowych wymaganych od przewoźnika na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
- 8. W przypadku gdy DSV zobowiąże się do przewożenia przesyłki określonej w Ustawie z dnia 9 marca 2017 r. o systemie monitorowania drogowego przewożenia towarów wraz z aktami wykonawczymi lub akcie prawnym, który zastąpi ww. akty prawne (zwane dalej Ustawą), Zleceniodawca zobowiązuje się przestrzegać postanowień Ustawy oraz obowiązujących w DSV „Zasad Obsługi Przesyłek Podlegających Ustawie o Systemie Monitorowania Drogowego i Kolejowego Przewożenia Towarów” dostępnych na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/, które stanowią integralną część niniejszych Ogólnych Warunków. Przewóz przesyłki zawierającej Towary podlegające Ustawie i objęte wezwaniem do przedstawienia środka transportu w celu przeprowadzenia kontroli, wskazanym w art. 12a ust. 1 Ustawy, w przewozach drogowych realizowany jest dedykowanym środkiem transportu przewożącym wyłącznie tę przesyłkę od miejsca nadania do miejsca dostarczenia przesyłki. Warunki wynagrodzenia ustalane będą na podstawie oferty DSV przekazanej przed rozpoczęciem realizacji usługi przewożenia. Niezależnie od powyższego Zleceniodawca zobowiązany będzie do pokrycia wszelkich wydatków DSV powstałych w związku z wezwaniem określonym w art. 12a ust. 1 Ustawy.
- 9. W razie realizacji usługi przez DSV zmiana danych adresowych przesyłki będzie skutkować naliczeniem opłat zgodnie z Tabelą Opłat i Usług Dodatkowych, dostępną na stronie www.dsv.com/pl-pl/. W przypadku braku powiadomienia DSV przez Zleceniodawcę o wprowadzonych zmianach, wszelkie wynikające z tego tytułu koszty poniesione przez DSV, a w szczególności: koszty związane z dostawą pod inny niż wskazany w zleceniu adres dostawy, koszty przestoju, obciążają Zleceniodawcę.
- 10. Poprzez złożenie i przyjęcie Zlecenia lub zawarcie umowy w innej formie DSV i Zleceniodawca zawierają na czas odpowiadający okresowi współpracy umowę powierzenia danych osobowych na warunkach określonych w Zasadach powierzenia przetwarzania danych osobowych pomiędzy DSV a kontrahentem, dostępnych na stronie internetowej DSV www.dsv.com/pl-pl/, które stanowią integralną część niniejszych Ogólnych Warunków.

§13. Anulowanie zleceń.

1. Anulowanie zlecenia potwierdzonego przez DSV powinno nastąpić w czasie umożliwiającym DSV podjęcie działań mających na celu minimalizację ponoszonych z tego tytułu kosztów.
2. Anulowanie zlecenia musi nastąpić w formie pisemnej i powinno być przesłane do DSV pocztą elektroniczną.
3. Jako graniczne przyjmuje się następujące terminy anulowania zleceń:

Dla przewozów międzynarodowych (TM):

- a. do godziny 16:00 na 1 dzień roboczy przed dniem załadunku dla przesyłek DSV System, , DSV System home i DSV System priority w eksporcie z Polski;
- b. do godziny 14:00 na 1 dzień roboczy przed dniem załadunku dla przesyłek DSV System, , DSV System home i DSV System priority w imporcie do Polski;
- c. do godziny 14:00 na 1 dzień roboczy przed dniem załadunku dla przesyłek DSV LTL i DSV FTL w eksporcie z Polski do krajów EU i EFTA;
- d. do godziny 12:00 na 1 dzień roboczy przed dniem załadunku, dla przesyłek DSV LTL i DSV FTL w imporcie do Polski z krajów EU i EFTA.
- e. do godziny 14:00 na 2 dni przed załadunkiem w eksporcie/imporcie do/z pozostałych krajów.

Dla przewozów krajowych (TK):

- f. do godziny 16:00 na 1 dzień roboczy przed dniem załadunku dla przesyłek DSV System, DSV System home i DSV System priority
- g. do godziny 14:00 na 1 dzień roboczy przed dniem załadunku dla przesyłek DSV LTL i FTL

4. W przypadku anulowania zleceń po terminach wyszczególnionych w ust.3, DSV, stosowane są opłaty dodatkowe według Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych.

§14. Przewóz przesyłki.

1. DSV podejmuje przesyłkę od nadawcy w dni robocze, zasadniczo w godzinach 8:00 – 16:00.
2. DSV dostarcza przesyłki zasadniczo zgodnie z Terminarzem Dostaw, dostępnym na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/, czyniąc to w dni robocze - w godzinach 8:00 – 16:00. DSV nie udziela informacji o numerze telefonu do kierowcy realizującego transport.
3. Ewentualne, określane przez Zleceniodawcę lub Nadawcę, w treści zleceń transportowych lub dokumentów przewozowych, przedziały godzinowe dostarczenia przesyłek węższe niż określone w ust. 2, uwagi dodatkowe zawarte w zleceniu, nie wiążą DSV, a wskazują jedynie preferowany przez te podmioty przedział godzinowy lub sposób dostarczenia przesyłki. DSV nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności ani innych ujemnych następstw w razie niedostarczenia przesyłki w przedziałach godzinowych, o których mowa w zdaniu poprzednim, chyba że Strony uzgodniły pisemnie inaczej.

Nazwa dokumentu					Strona 17 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW_O_WS_001	--	2026-09-01	

Niniejszego ustępu nie stosuje się w przypadkach, gdy dostawa jest realizowana w ramach usługi dodatkowej **Fix day delivery, Fix day pre 10 i 12, Priority pre 10 i 12**.

4. Zleceniodawca zobowiązany jest do zapewnienia, aby wszystkie przesyłki przeznaczone do nadania w danym dniu były przygotowane od godz. 08:00 w dniu podjęcia przesyłek, chyba że Strony uzgodniły pisemnie inaczej.
5. W przypadku podstawienia samochodu przez DSV i braku gotowości przesyłek do odbioru w ustalonym czasie, DSV ma prawo do naliczenia opłaty za niewykorzystane zasoby w wysokości kwoty ustalonej na bazie kosztów rzeczywistych, o ile nie uzgodniono inaczej.
6. DSV realizując przewóz przesyłki, przyjmuje, że jest ona odpowiednio zabezpieczona na czas transportu i właściwie oznakowana, a dokumenty są prawidłowo przygotowane oraz zawierają prawdziwe i kompletne informacje.
7. DSV ma prawo odmówić podjęcia przesyłki, gdy dokument przewozowy nie jest prawidłowo wypełniony, Przesyłka nie jest właściwie oznakowana lub zabezpieczona na czas transportu, zawartość lub parametry przesyłki nie są zgodne z opisem na dokumencie przewozowym lub w innych wyjątkowych sytuacjach.
8. DSV przyjmuje przesyłkę do przewozu na podstawie Dokumentu Przewozowego.
 - 8.1 Dokument przewozowy wypełnia Nadawca przesyłki, chyba że zlecił jego wypełnienie DSV. Nadawca podpisując którykolwiek z ww. dokumentów przewozowych, akceptuje w swoim imieniu i Zleceniodawcy niniejsze Ogólne Warunki, z zastrzeżeniem, że podpis Nadawcy nie jest wymagany w przypadku uzgodnienia wystawiania Dokumentów Przewozowych w formie elektronicznej. Nadawca wyraża zgodę na przekazywanie dokumentów przewozowych wyłącznie w formie elektronicznej, w przypadku złożenia takiego wniosku przez DSV, w formie udostępnianej nadawcom przez DSV.
 - 8.2 Przyjęcie przesyłki do przewozu odbywa się na podstawie dokumentu przewozowego (listu przewozowego) lub innego uzgodnionego dokumentu przekazanego przez nadawcę.
Wszelkie różnice danych dotyczących przesyłki, takich jak:
 - a. dane adresowe,
 - b. parametry przesyłki,
 - c. ilość jednostek logistycznych,
 - d. sposób pakowania
 - e. dodatkowe instrukcje,
 jakie występują pomiędzy zapisami w liście przewozowym lub innym dokumencie przewozowym i wcześniej przekazanym zleceniu muszą być zgłoszone do DSV przed załadunkiem przesyłki, w terminach wymienionych w §12 niniejszych Ogólnych Warunków i potwierdzone pisemnie (dopuszcza się formę elektroniczną) przez DSV.
W razie realizacji usługi przez DSV zmiana danych adresowych przesyłki będzie skutkować naliczeniem opłat zgodnie z Tabelą Opłat i Usług Dodatkowych dostępnej na stronie www.dsv.com/pl-pl/.
W przypadku braku powiadomienia DSV przez Zleceniodawcę o wprowadzonych zmianach, wszelkie wynikające z tego tytułu koszty poniesione przez DSV, a w szczególności: koszty związane z dostawą pod inny niż wskazany w zleceniu adres dostawy, koszty przestoju, obciążają Zleceniodawcę.
W przypadku braku powiadomienia DSV przez Zleceniodawcę o zmianie parametrów przesyłki, ilości jednostek logistycznych lub sposobu pakowania i w razie realizacji usługi przez DSV, DSV dokona korekty zaniżonych danych podanych w dokumentach przewozowych lub przesłanych drogą elektroniczną, dotyczących parametrów przesyłki (wagi, wymiarów), ilości jednostek logistycznych, sposobu pakowania i obciąży Zleceniodawcę opłatami zgodnie z Tabelą Opłat i Usług Dodatkowych w Międzynarodowej Spedycji Drogowej, dostępnej na stronie www.dsv.com/pl-pl/.
W przypadku różnicy danych dotyczących przesyłki DSV ma prawo odmówić realizacji usługi i obciążyć Zleceniodawcę powstałymi z tego powodu kosztami, według stawek jak za anulowanie zlecenia określonych w Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych dostępnej na stronie www.dsv.com/pl-pl/.
 - 8.3 DSV odbiera przesyłkę w miejscu nadania i odwozi do miejsca przeznaczenia wskazanego w zleceniu i dokumencie przewozowym. W przypadku różnicy danych w dokumencie przewozowym w stosunku do zlecenia, DSV realizuje usługę według dokumentów przewozowych, po zaakceptowaniu zgodnie z postanowieniami w pkt 8.2.
9. Przesyłki nadawane do przewozu powinny być opakowane w sposób właściwy dla stosowanego procesu przewozu. W szczególności opakowanie powinno:
 - zabezpieczać przesyłkę przed uszkodzeniem mogącym powstać w wyniku działania zwykłych sił zewnętrznych podczas całego procesu transportowego;
 - uniemożliwiać dostęp do zawartości przesyłki;
 - nie stanowić zagrożenia dla życia i zdrowia oraz powinno być bezpieczne dla innych przesyłek;
 - być dodatkowo zabezpieczone przed uszkodzeniem, jeśli opakowanie jest jednocześnie opakowaniem handlowym;
 - w przypadku towarów niebezpiecznych opakowanie powinno być dobrane właściwie do zawartości przesyłki, zgodnie z przepisami Umowy europejskiej ADR. Zalecane jest stosowanie i przestrzeganie standardów pakowania przesyłek zgodnie z instrukcją dla Klientów publikowaną na stronie www.dsv.com/pl-pl/.
 - 9.1. DSV ma prawo odmówić realizacji usługi w przypadku, gdy opakowanie jest niewłaściwe. Odmowa realizacji usługi na podstawie powyższej przesłanki skutkuje brakiem odpowiedzialności DSV za realizację usługi.
10. Przewóz przesyłki niedostatecznie zabezpieczonej odbywa się wyłącznie na ryzyko i odpowiedzialność Zleceniodawcy.
11. Nadawca powinien właściwie oznakować przesyłkę na czas transportu.
 - 11.1 Przez właściwe oznakowanie przesyłki rozumie się umieszczenie w widocznym miejscu na każdej jednostce logistycznej przesyłki etykiet adresowych (oraz nalepek informacyjnych np. „Ostrożnie szkło”, „Góra/Dół”, „TOP10”, „Opakowanie Zbiornicze / Overpack”, „Uwaga Płyn”, ADR, FOOD/Art. Spożywcze, itd. zgodnie z wymogami DSV.
 - 11.2 Przesyłki zawierające towar, który ze względu na swoje właściwości musi być przewożony w określonej pozycji, wymaga zachowania szczególnej ostrożności podczas transportu lub przeładunków, nie może być ładowany w kilku warstwach, powinny być dodatkowo oznakowane etykietami z właściwymi znakami manipulacyjnymi. W przypadku towarów niebezpiecznych Nadawca zobowiązany jest do odpowiedniego doboru opakowania i oznakowania przesyłki odpowiednimi etykietami i napisami wymaganymi w przepisach Umowy europejskiej ADR.
 - 11.3 Inny sposób oznakowania wymaga odrębnych uzgodnień.
12. Pod pojęciem „Etykieta Adresowa” rozumie się etykietę zgodną ze wzorem DSV, zamieszczonym na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/. Przez oznakowanie przesyłki Etykietą Adresową rozumie się umieszczenie na wszystkich jednostkach logistycznych etykiety adresowej. Etykiety muszą być wydrukowane w sposób czytelny, w jakości umożliwiającej odczytanie kodu kreskowego podczas skanowania. Każda etykieta **DSV System, DSV System priority, DSV System home i DSV LTL** powinna zawierać kod kreskowy zgodny ze standardem DSV obowiązkowe jest stosowanie kodu kreskowego **SSCC**.
Za dostarczenie etykiet do miejsca załadunku jest odpowiedzialny Zleceniodawca.
Etykiety znajdują się w aplikacji internetowej myDSV po złożeniu zlecenia.

Nazwa dokumentu					Strona 18 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW O WS 001	--	2026-09-01	

Dopuszcza się oznakowanie przesyłki etykietą Zleceniodawcy, pod warunkiem spełnienia poniższych kryteriów i zawierać co najmniej następujące dane:

- dokładny adres nadawcy z podaniem kraju oraz kodu pocztowego;
- dokładny adres odbiorcy z podaniem kraju oraz kodu pocztowego;
- numer opakowania/ liczbę opakowań łącznie;
- wagę brutto.
- kod identyfikacyjny opakowania według standardu SSCC
- jest zgodna z wzorem Etykiety Adresowej zamieszczonym na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/ jest po uprzedniej akceptacji wzoru etykiety Zleceniodawcy przez DSV.

W przypadku braku etykiet spełniających standardy opisane powyżej naliczona zostanie opłata za usługę *Naklejenie etykiet na przesyłki w imieniu Klienta*, według Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych.

- Przesyłka nie może zawierać oznaczeń innych niż dotyczące przewozu zlecanego DSV, a w szczególności starych naklejek adresowych i kierunkowych.
- DSV ma prawo sprawdzić, czy zawartość i parametry przesyłki odpowiadają danym zawartym w Liście Przewozowym, Etykiecie Adresowej, Dowodzie Nadania, w danych elektronicznych. Zleceniodawca zapewnia możliwość udziału kierowcy przy załadunku przesyłki. W przypadku braku zgody na udział kierowcy przy załadunku przyjmuje się domniemanie, że Przesyłka jest w takim stanie i ilości, w jakim znajdować się będzie przy rozładunku na terminalu DSV.
- Jeżeli nadana Przesyłka nie spełnia kryteriów, w tym parametrów określonych w § 7 dla danego rodzaju usług, w ramach którego została nadana, DSV zastrzega sobie prawo do wydłużenia czasu dostarczenia przesyłki oraz naliczenia opłaty dodatkowej zgodnej z obowiązującą Tabelą Opłat i Usług Dodatkowych. W szczególnych przypadkach DSV zastrzega sobie prawo zwrotu przesyłki do Nadawcy na koszt Zleceniodawcy.
- Przesyłki **DSV System**, **DSV System home** i **DSV System priority** Nadawca zobowiązany jest dostarczyć na skraj skrzyni ładunkowej pojazdu. Dla przesyłek **DSV System** i **DSV System priority** w miejscu rozładunku kierowca zobowiązany jest udostępnić przesyłkę odbiorcy na skraju skrzyni ładunkowej pojazdu. Dla przesyłek **DSV System home** kierowca zobowiązany jest do wyładunku towaru poza skrzynię ładunkową pojazdu, ale nie do lokalu odbiorcy. Jeżeli ciężar przemieszczanych ładunków przekracza 30 kg w zakresie ręcznych czynności ładunkowych lub 400kg w zakresie czynności ładunkowych wykonywanych z użyciem wózków ręcznych, wówczas Zleceniodawca zobowiązany jest do zapewnienia czynności ładunkowych w miejscu nadania i miejscu dostawy przesyłki, czyli dostarczenia przez załadowcę przesyłki na skrzynię ładunkową w miejsce wskazane przez kierowcę i odbiór przez odbiorcę przesyłki ze skrzyni ładunkowej, z miejsca wskazanego przez kierowcę. Inny sposób przyjęcia/przekazania przesyłki wymaga obustronnych uzgodnień i podlega dodatkowym opłatom. Czynności załadunkowe i rozładunkowe wraz z rozmieszczeniem ładunku na pojeździe dla przesyłek
- Czynności załadunkowe i rozładunkowe wraz z rozmieszczeniem ładunku na pojeździe dla przesyłek **DSV LTL** i **DSV FTL** wykonywane są przez, na koszt i ryzyko załadowcy/rozładowcy. Podczas załadunku kierowca jest zobowiązany nadzorować rozmieszczenie przesyłki na środku transportu. Kierowca uczestniczący w załadunku ma prawo do udzielania załadowcy instrukcji w zakresie sposobu rozmieszczenia ładunku na pojeździe.
- DSV dostarcza przesyłkę pod adres wskazany w dokumencie przewozowym, zgłaszając fakt dostarczenia przesyłki i uzyskując jej potwierdzenie od osoby czynnej w miejscu ogólnie dostępnym dla przyjmowania przesyłek (np. magazyn, recepcja, kancelaria). DSV jest związany zleceniem uzyskania potwierdzenia przesyłki od konkretnej osoby wyłącznie w przypadku, gdy w tym zakresie potwierdził pisemnie zlecenie. DSV może wykorzystywać mobilne urządzenia elektroniczne w celu potwierdzenia odbioru przesyłki w formie elektronicznej, poprzez odzworowanie podpisu przedstawiciela Odbiorcy na tym urządzeniu i jego zapisanie w pamięci tego urządzenia. Zleceniodawca oświadcza, że wyraża zgodę na potwierdzanie przez Odbiorcę odbioru przesyłki w formie elektronicznej lub w formie pisemnej, według wyboru DSV i akceptuje, że obie formy potwierdzające odbiór przesyłki będą uważane za równorzędne co do skutków prawnych. Odbiorca może zażądać, nieodpłatnie, w formie pisemnej lub e-mailowej w dowolnym oddziale DSV, wydania wydruku dokumentu potwierdzającego dostawę. Potwierdzenie takie może być wydane Odbiorcy w oddziale DSV lub przesłane mu za pośrednictwem operatora pocztowego na adres odbiorcy wskazany w dokumencie przewozowym przesyłki, której dotyczy żądanie. Żądania w postaci e-mailowej należy kierować na adres: cok.pl@DSV.com.
- W przypadku braku możliwości dostarczenia przesyłki z powodu przyczyn leżących po stronie Klienta (Odbiorcy, Zleceniodawcy lub Nadawcy), DSV podejmuje kolejną, płatną próbę dostarczenia przesyłki na koszt Zleceniodawcy, bez konieczności uzyskania zgody Zleceniodawcy lub Nadawcy.
- W przypadku braku możliwości odbioru lub dostarczenia przesyłki **DSV System**, **DSV System home** lub **DSV System priority** z przyczyn leżących po stronie Klienta (Odbiorcy, Zleceniodawcy lub Nadawcy), DSV podejmuje kolejną, płatną próbę odbioru lub dostawy na koszt Zleceniodawcy, bez konieczności uzyskania zgody Zleceniodawcy lub Nadawcy.
W przypadku braku możliwości dostarczenia przesyłki DSV System, DSV System home lub DSV System priority, najpóźniej po drugiej próbie dostarczenia przesyłki DSV przekazuje zapytanie do Zleceniodawcy o dalsze dyspozycje odnośnie przesyłki. Zleceniodawca przesyłki, w ciągu 2 dni roboczych od dnia wysłania zapytania, powinien udzielić informacji odnośnie dalszego postępowania z przesyłką. W przypadku braku możliwości ponownego dostarczenia przesyłki, DSV zwraca przesyłkę do jej Nadawcy na koszt Zleceniodawcy, chyba że strony uzgodnią inne postępowanie, które może być uzgodnione także telefonicznie, na podstawie informacji i danych kontaktowych zawartych w zleceniu.
W przypadku braku możliwości odbioru lub dostarczenia przesyłki **DSV LTL** lub **DSV FTL**, z przyczyn leżących po stronie Klienta (Odbiorcy, Zleceniodawcy lub Nadawcy), DSV podejmuje kolejną, płatną próbę odbioru na koszt Zleceniodawcy, bez konieczności uzyskania zgody Zleceniodawcy lub Nadawcy, zaś w przypadku braku możliwości dostarczenia przesyłki **DSV LTL** lub **DSV FTL**, DSV przekazuje niezwłocznie zapytanie do Zleceniodawcy przesyłki o dalsze dyspozycje odnośnie przesyłki. Zleceniodawca przesyłki powinien niezwłocznie udzielić informacji odnośnie dalszego postępowania z przesyłką.
DSV ma prawo naliczyć dodatkowe opłaty wynikające z Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych. Ustaleń w zakresie otrzymania dyspozycji od Zleceniodawcy przesyłki może dokonać także telefonicznie, na podstawie informacji i danych kontaktowych zawartych w zleceniu. Po otrzymaniu dyspozycji telefonicznej DSV zobowiązany jest do przekazania tych ustaleń drogą e-mailową, które mogą być wysłane na adres e-mailowy Zleceniodawcy wskazany w zleceniu lub inny adres e-mailowy wskazany w umowie zawartej pomiędzy Zleceniodawcą i DSV. W przypadku braku dyspozycji osób uprawnionych DSV, według swojego wyboru i na koszt zleceniodawcy, ma prawo zwrócić przesyłkę do jej Nadawcy albo złożyć przesyłkę w miejscu przez siebie wybranym.
- W przypadku braku możliwości ponownej dostawy przesyłki w okresie 2 dni roboczych liczonych od dnia następnego po pierwszej próbie dostawy, DSV nalicza opłaty za składowanie według stawek określonych w Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych dostępnych na stronie www.dsv.com/pl-pl/.
- W przypadku przesyłek celnych, dla których czynności zgłoszenia celnego nie są dokonywane przez DSV lub jego agenta, Zleceniodawca ponosi koszty transportu do wskazanej przez siebie zewnętrznej agencji celnej, według stawek określonych w Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych dostępnej na stronie www.dsv.com/pl-pl/.
- Zleceniodawca lub Nadawca przesyłki może wydać dyspozycję zmiany adresu Odbiorcy przesyłki a DSV w razie podjęcia się przewozu na koszt Zleceniodawcy, na inny adres Odbiorcy, w imieniu Zleceniodawcy wystawia nowy dokument przewozowy oraz oznacza wszystkie jednostki logistyczne nowymi etykietami adresowymi, do przesyłki doliczone zostaje wynagrodzenie lub opłata w wysokości określonej w jego umowie z DSV a w przypadku braku uzgodnień co do tej usługi w cenniku standardowym (w tym w Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych), dostępnym na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/.

Nazwa dokumentu					Strona 19 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW O WS 001	--	2026-09-01	

24. W przypadku stwierdzenia szkody w chwili przyjmowania/przekazywania przesyłki powinien być sporządzony przez Nadawcę/Odbiorcę i przewoźnika protokół szkodowy. Informacja o sporządzeniu protokołu szkodowego powinna być wpisana do listu przewozowego. W przypadku gdy kierowca z przyczyn od niego niezależnych nie uczestniczy przy czynnościach ładunkowych lub nie sporządził protokołu szkodowego, domniemywa się, że szkoda powstała z przyczyn leżących po stronie Zleceniodawcy.
25. Zlecenie uznaje się za zrealizowane z chwilą podstawienia przesyłek do rozładunku w miejscu wskazanym w zleceniu, chyba że DSV wyraźnie przyjął do realizacji wykonanie czynności ładunkowych.
26. Jeżeli w związku z realizacją umowy konieczne okaże się podjęcie przez DSV jakichkolwiek czynności nieprzewidzianych, DSV podejmie się ich wykonania po uprzednim zaakceptowaniu warunków przez Zleceniodawcę.
27. W sytuacjach nagłych, gdy kontakt ze Zleceniodawcą jest niemożliwy, a zwłoka grozi niepowetowaną stratą, DSV bez uprzedniej konsultacji podejmuje czynności, o których mowa w punkcie 26, na ryzyko Zleceniodawcy i na jego rachunek.
- W przypadku wystąpienia ryzyka utraty wartości podjętych towarów, lub w przypadku gdy charakter towarów może spowodować zagrożenie dla ludzi, mienia lub środowiska, a kontakt ze Zleceniodawcą okaże się niemożliwy, lub też jeżeli Zleceniodawca po otrzymaniu wezwania do podjęcia czynności zapobiegających zagrożeniu nie uczyni tego, DSV ma prawo do podjęcia stosownych kroków, a nawet w razie konieczności do sprzedaży towarów we właściwy sposób.
 - W zależności od okoliczności, DSV może bez powiadomienia sprzedawać Towary, jeżeli grozi im całkowita lub znaczna utrata wartości, unlesszkodliwie je lub zniszczyć, jeżeli spowodować mogą powstanie innego zagrożenia. DSV niezwłocznie rozliczy się ze Zleceniodawcą z wpływów ze sprzedaży po odliczeniu poniesionych kosztów związanych z jej przeprowadzeniem.
 - DSV niezwłocznie powiadomi Zleceniodawcę o podjętych działaniach oraz przedstawi na życzenie Zleceniodawcy dowody poniesionych w związku z powyższymi czynnościami wydatków.
 - DSV może obciążyć Zleceniodawcę dodatkowym wynagrodzeniem w związku z podjętymi czynnościami w wysokości określonej w Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych, a jeżeli nie ma odpowiednich pozycji, to w wysokości określonej dla czynności najbardziej zbliżonych.
28. Szczególne obowiązki dotyczące przewozu przesyłek na Węgry:
- a. W przypadku obowiązku rejestracji wwozu przesyłki transportem drogowym na teren Węgier w Elektronicznym Systemie Kontroli Drogowego Przewozu Towarów (EKAER), Zleceniodawca zobowiązany jest przekazać numer EKAER w zleceniu do DSV.
 - b. Wszelkie koszty jakimi może być obciążony DSV lub jego podwykonawcy przez państwowe organy kontrolne Węgier, a także koszty związane z wykonaniem decyzji tychże organów kontrolnych (transport do wskazanego miejsca rozładunku, koszty składowania przesyłki, inne podobne koszty) oraz koszty jakie może ponieść DSV wobec innych zleceniodawców w związku z opóźnieniem w dostawach ich przesyłek przewożonych na tym samym pojeździe obciążają Zleceniodawcę, o ile przyczyną ich powstania jest brak oświadczenia, nieprawdziwe oświadczenie, błędny numer EKAER podany w zleceniu przez Zleceniodawcę lub nieterminowa aktualizacja zgłoszenia w systemie EKAER.
 - c. DSV najpóźniej w dniu załadunku przesyłki na pojazd, którym będzie dostarczana Przesyłka na teren Węgier, przekaze drogą mailową wskazanej osobie u Zleceniodawcy numer rejestracyjny pojazdu, który będzie przekraczał granicę Węgier.
29. Szczególne obowiązki dotyczące przewozu przesyłek na teren Rumunii:
- a. W przypadku obowiązku rejestracji wwozu przesyłki transportem drogowym na teren Rumunii w Krajowym Systemie Monitorowania Transportu Drogowego RO e-Transport, Zleceniodawca zobowiązany jest przekazać numer UIT w zleceniu do DSV.
 - b. Wszelkie koszty jakimi może być obciążony DSV lub jego podwykonawcy przez państwowe organy kontrolne Rumunii, a także koszty związane z wykonaniem decyzji tychże organów kontrolnych (transport do wskazanego miejsca rozładunku, koszty składowania przesyłki, inne podobne koszty) oraz koszty jakie może ponieść DSV wobec innych zleceniodawców w związku z opóźnieniem w dostawach ich przesyłek przewożonych na tym samym pojeździe obciążają Zleceniodawcę, o ile przyczyną ich powstania jest brak oświadczenia, nieprawdziwe oświadczenie, błędny numer UIT podany w zleceniu przez Zleceniodawcę lub nieterminowa aktualizacja zgłoszenia w systemie RO e-Transport.
30. Na każdym etapie przewozu DSV ma prawo sprawdzić zawartość przesyłki z wykorzystaniem dostępnych metod i środków kontroli, bez ingerencji w opakowanie, chyba że nastąpiła szkoda w przewozie i naruszenie opakowania jest wymagane do sporządzenia protokołu szkodowego lub
31. O ile nie uzgodniono inaczej na piśmie, DSV nie jest zobowiązane do składania jakichkolwiek oświadczeń dla celów jakiegokolwiek ustawy, konwencji lub umowy w odniesieniu do rodzaju lub wartości Towarów lub szczególnego interesu w dostawie lub do składania jakichkolwiek oświadczeń dotyczących szczególnych wymagań zakresie rozmieszczenia Towarów.
32. DSV nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone w majątku Klienta lub osób trzecich, które będą następstwem niewykonania lub nienależytego wykonania przez Klienta obowiązków wskazanych w niniejszych Ogólnych Warunków, a w przypadku zgłoszenia roszczeń przez osoby trzecie, Klient zobowiązany jest zwolnić DSV z odpowiedzialności za powstałą szkodę.
33. DSV będzie zobowiązane do przestrzegania zobowiązań dotyczących terminu przyjęcia Towaru do przewozu lub terminu jego dostawy pod warunkiem, że dzienne lub tygodniowe wahania aktywności Klienta będą mieścić się w przedziale +/- 20% średniodziennej lub średniotygodniowej ilości Przesyłek określonej w Ofercie lub w Umowie (dalej „Wartości Graniczne”). W przypadku przekroczenia wyżej wymienionych Wartości Granicznych wyłączona jest odpowiedzialność DSV za wykonanie przewozu Towaru lub terminowe jego wykonanie, a obie Strony zobowiązują się znaleźć akceptowalne rozwiązanie zarówno w kwestii organizacji przewozu jak i wysokości Ceny.
34. Jeżeli Odbiorca lub Klient odmówią przyjęcia Towaru z powodu: (i) częściowej utraty lub uszkodzenia Towaru, lub (ii) nieterminowej dostawy Towaru, Klient zobowiązany będzie do pokrycia kosztów zwrotu Towaru do jego nadawcy.

§15. Dokumenty

1. W przypadku zlecenia przewozu ładunków niebezpiecznych Zleceniodawca zobowiązuje się zapewnić dostarczenie wszelkich dokumentów i informacji o ładunku, wymaganych przez przepisy Umowy ADR.
2. Zleceniodawca zobowiązany jest zapewnić dostarczenie DSV lub podmiotowi przez niego wskazanemu wszelkich niezbędnych dokumentów związanych z przewozem przesyłki, w tym dokumentów związanych z załatwianiem formalności celnych oraz udzielić DSV wszelkich niezbędnych informacji istotnych w procesie realizacji usługi. DSV nie jest zobowiązany sprawdzać, czy przekazane dokumenty i informacje są ścisłe, ostateczne i zgodne z prawdą.
3. Dokumenty wymienione w ust. 1 i 2 powinny być umieszczone w widocznym miejscu w przyłdzie/kopercie na przesyłce z czytelnym opisem jej zawartości. Kierowca powinien zostać poinformowany o umieszczeniu dokumentów.
4. W przypadku zlecenia przewozu **towarów strategicznych** w rozumieniu Ustawy z dnia 29 listopada 2000 r. o obrocie z zagranicą towarami, technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa państwa, a także dla utrzymania międzynarodowego pokoju i bezpieczeństwa (Dz. U. Nr 119, poz. 1250 z 2000 r. z późniejszymi zmianami) i Rozporządzenia Rady (WE) nr 2021/821 z dnia 20 maja 2021 r. ustanawiającego wspólnotowy system kontroli wywozu, transferu, pośrednictwa i tranzytu w odniesieniu do produktów podwójnego zastosowania (wersja przekształcona) (Dz. Urz. UE L 206/1 z 11.06.2021 z późniejszymi zmianami) oraz przy jednoczesnym uwzględnieniu aktualnie obowiązujących krajowych i międzynarodowych aktów prawnych określających listę państw objętych zakazem obrotu lub jego ograniczeniami, warunkiem podjęcia realizacji usługi będzie przesłanie przez Zleceniodawcę kopii zezwolenia na eksport/import tego towaru oraz uzyskanie przez DSV zezwolenia na wykonanie usług objętych umową (jeśli zezwolenie jest wymagane). Jednocześnie DSV zastrzega sobie prawo do korekty stawek wymienionych w Umowie o koszt powyższego zezwolenia oraz inne niezbędne koszty związane z obsługą towaru strategicznego.

Nazwa dokumentu					Strona 20 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW_O_WS_001	--	2026-09-01	

Zleceniodawca zobowiązany jest do podania numeru kontrolnego towaru, zgodnie z ww. przepisami. Brak numeru kontrolnego oznacza, że Zleceniodawca oświadcza, iż towar objęty zleceniem nie jest towarem strategicznym.

5. DSV nie świadczy usług w zakresie przewozu dokumentów. Wszelkie dokumenty związane z przesyłką (z wyjątkiem wymienionych w ust. 1 i 2) powinny być umieszczone wewnątrz przesyłki lub w sposób trwały przymocowane do opakowania przesyłki. Przewóz innych dokumentów towarzyszących przesyłce wymaga wcześniejszego uzgodnienia.
6. Jeżeli jakiegokolwiek usługi lub jej część świadczona na podstawie niniejszej Umowy jest lub zostanie zakazana przez jakiegokolwiek przepis prawa, w tym, lecz nie wyłącznie, prawo Stanów Zjednoczonych Ameryki, prawo Unii Europejskiej lub prawo krajowe, w tym, lecz nie wyłącznie, regulacje dotyczące zwalczania terroryzmu i dotyczące embarg, DSV ma prawo do zaprzestania świadczenia usługi lub jej części w dowolnym momencie, bez zachowania okresu wypowiedzenia i bez ponoszenia jakiegokolwiek odpowiedzialności wobec Zleceniodawcy.

§16. Ustalanie ceny za usługę.

1. Cena za usługi świadczone przez DSV ustalana jest na podstawie aktualnych cenników DSV, w szczególności:
 - a. Usługa dla produktu **DSV System, DSV System priority** – Przewozy krajowe (TK) wg. właściwej Tabeli Frachtowej; Przewozy międzynarodowe (TM) wg. Cennika w zależności od wagi przesyłki, odległości i kraju dostawy/odbioru
 - b. Usługa dla produktu **DSV LTL i DSV FTL** - wg cennika indywidualnego;
 - c. Za usługi dodatkowe - wg właściwej Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych.
2. Wyróżnia się dwa sposoby ustalania wagi przesyłki (nie dotyczy przesyłek z towarami niebezpiecznymi, kiedy należy stosować przepisy ADR):
 - a. Na podstawie rzeczywistej wagi przesyłki;
 - b. Na podstawie wyznaczonej tzw. wagi obliczeniowej.
3. Do określenia ceny za wagę przesyłek przyjmuje się większy parametr: wagę rzeczywistą lub wagę obliczeniową. Wagę obliczeniową wyznacza się na podstawie:
 - a. Objętości (waga obliczeniowa = objętość przesyłki [m3] x obowiązujący przelicznik) kg;
 - b. Metrów ładownych (waga obliczeniowa = ilość metrów ładownych (ldm) x obowiązujący przelicznik); Ilość metrów ładownych (ldm) obliczana jest według wzoru:

$$ldm = L \times W / 2,4$$
 (iloczyn długości i szerokości podzielony przez 2,4),
 L = długość - wymiar dłuższego boku opakowania wyrażony w metrach, zaokrąglony w górę do 0,1 m. W = szerokość – wymiar krótszego boku opakowania wyrażony w metrach, zaokrąglony w górę do najbliższej wielokrotności 0,2 m.
 2,4 = szerokość skrzyni ładunkowej pojazdu, przyjmowana jako 2,4 m
 W przypadku kilku opakowań składających się na przesyłkę, które można ułożyć obok siebie, szerokości sumuje się, a następnie zaokrągla według zasad jak wyżej.
 Wskaźnik ldm stosuje się dla przesyłek o wysokości powyżej 1,5 m lub takich (bez względu na wysokość), na których nie można umieścić innych przesyłek.
 - c. Dla przesyłek zawierających opakowania długie typu 1 lub opakowania długie typu 2 doliczana będzie opłata zgodnie z cennikiem zawartym w Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych w Międzynarodowej Spedycji Drogowej.
 - d. Dla przesyłek **DSV System i DSV System priority** niepodatnych do przeładunku mechanicznego, o wadze obliczeniowej wyższej niż 150 kg, doliczana będzie opłata zgodnie z cennikiem zawartym w Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych w Międzynarodowej Spedycji Drogowej.

Wielkość wymienionych wyżej przeliczników zależna jest od kraju dostawy/odbioru, zgodnie z informacją przekazywaną przez DSV.
4. W stawki za przewóz wliczony jest czas oczekiwania na załadunek i wyładunek z zastrzeżeniem że:
 - a. dla przesyłek **DSV System, DSV System home, DSV System priority** oraz **DSV LTL** czas oczekiwania nie może przekroczyć 30 minut;
 - b. dla przesyłek **DSV FTL** czas oczekiwania nie może przekroczyć 60 minut.

W przypadku wysyłki/odbioru przesyłek do/z krajów spoza UE i EFTA czas ten wynosi 24 godziny.
 Czas oczekiwania liczy się od uzgodnionego momentu postawienia pojazdu do dyspozycji nadawcy/odbiorcy do zakończenia załadunku/rozładunku, a w przypadku wystąpienia odpraw celnych do zwolnienia pojazdu po dokonanej odprawie celnej. W przypadku przekroczenia w/w czasu oczekiwania stosowane są opłaty według Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych, publikowanych na stronie www.dsv.com/pl-pl/.
5. Stosowanie innych niż określone w niniejszym paragrafie cenników lub zasad ustalania wagi przesyłki dopuszczalne jest na podstawie indywidualnych umów zawartych z DSV.
6. W przypadku gdy dla danej przesyłki **DSV System, DSV System priority** nie przewidziano w umowie odpowiedniego cennika, stosuje się standardowy cennik (taki sam dla wszystkich Klientów), udostępniany przez DSV na żądanie Zleceniodawcy zgłoszone pisemnie lub mailem do Oddziału DSV, który przyjął Zlecenie od Zleceniodawcy na adres mailowy cok.pl@DSV.com. Zleceniodawca zobowiązuje się uzyskać informacje co do cennika przed złożeniem Zlecenia, z zastrzeżeniem, że przyjmuje się, że poprzez złożenie zlecenia Zleceniodawca akceptuje ww. Cennik (np. gdy cennikiem indywidualnym jest cennik paletowy, a Nadawca nadał kartony luzem, które nie są objęte cennikiem indywidualnym). Zleceniodawca wyraża zgodę w takich przypadkach na stosowanie cennika standardowego.
7. Jeżeli Przesyłka **DSV LTL** nie spełnia założeń cennika indywidualnego lub nie spełnia założeń technologicznych produktu określonych w Ogólnych Warunkach, DSV może zastosować cennik przewidziany dla produktu **DSV System i/lub** naliczyć opłaty dodatkowe, o których mowa w Umowie lub Cennikach o których mowa §29 ust.1 pkt.1 niniejszych Ogólnych Warunków.
 Jeżeli Przesyłka **DSV FTL** nie spełnia założeń cennika indywidualnego lub nie spełnia założeń technologicznych produktu określonych w Ogólnych Warunkach, cenę wylicza się na podstawie odległości przewozu przesyłki i stawki standardowej dla przesyłek **DSV FTL** umieszczonej na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/.
8. **DSV ma prawo wiążąco zmienić zapis dotyczący parametrów przesyłki w dokumencie przewozowym lub w danych elektronicznych**, jeśli parametry różnią się od stanu rzeczywistego. W przypadku rozbieżności dotyczących parametrów przesyłki pomiędzy deklaracją Zleceniodawcy lub Nadawcy w dokumentach przewozowych lub w danych przesłanych drogą elektroniczną a stanem faktycznym stwierdzonym przez DSV w procesie weryfikacji parametrów, Strony przyjmują za wiążące ustalenia dotyczące stanu faktycznego poczynione przez DSV. Szczegółowe informacje dotyczące procesu weryfikacji parametrów przesyłek znajdują się w dokumencie *Proces weryfikacji parametrów przesyłek DSV*, znajdującym się na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/ i stanowiącym integralną część niniejszych Ogólnych Warunków. W razie zmiany parametrów przesyłki DSV ma prawo do naliczenia opłat i usług zgodnie z aktualnie obowiązującą Tabelą Opłat i Usług Dodatkowych, oraz do korekty Ceny Podstawowej.
9. W przypadku braku któregokolwiek z parametrów przesyłki na dokumencie przewozowym, DSV ma prawo do uzupełnienia brakujących zapisów oraz do naliczenia opłaty zgodnie z aktualnie obowiązującą Tabelą Opłat i Usług Dodatkowych, oraz do korekty Ceny Podstawowej.
10. W przypadku dokonywania zmian dotyczących miejsca przeznaczenia, odbiorcy przesyłki lub innych usług dodatkowych, DSV nalicza dodatkowe opłaty zgodnie z aktualnie obowiązującą Tabelą Opłat i Usług Dodatkowych.
11. Wynagrodzenie DSV za świadczone usługi będzie wynikało z cenników aktualnych w dniu zlecenia organizacji przewozu przesyłki.

Nazwa dokumentu					Strona 21 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW O WS 001	--	2026-09-01	

12. Zleceniodawca oświadcza, że w momencie zlecenia usługi znane mu są aktualne cenniki DSV i akceptuje obciążanie go za wszystkie czynności wynikające z niniejszych Ogólnych Warunków.
13. DSV uprawniony jest do zmiany (**indeksacji**) dotychczasowych stawek wynikających z Cennika o wskaźnik procentowy, który będzie publikowany przez DSV na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/. W przypadku zawartych przez DSV umów zmiana określona w zdaniu poprzednim nie będzie stanowić zmiany umowy i będzie dokonywana zgodnie z informacją od DSV.
14. Wskaźnik procentowy, o który będą indeksowane dotychczasowe stawki wynikające z Cennika z tytułu wykonywania usług, będzie publikowany przez DSV z co najmniej 1-miesięcznym wyprzedzeniem przed wejściem w życie nowych stawek i taka publikacja będzie uznawana za wiążącą, a ewentualne informacje przesłane Zleceniodawcy drogą pisemną lub pocztą elektroniczną mają wyłącznie charakter informacyjny dodatkowy. Rodzaje kosztów uwzględnianych przez DSV w ramach indeksacji, ich udział (wagę) w indeksacji, sposób wyliczenia zmiany poziomu tych kosztów oraz źródło ich uzyskiwania określone są na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/.
15. DSV zastrzega sobie prawo wystąpienia do Zleceniodawcy, z którym zawarto umowę, w każdym czasie, niezależnie od regulacji stawek cenowych, na innej podstawie przyjętej przez Stronę, o dokonanie nadzwyczajnej zmiany stawek lub zasad wynagrodzenia, w przypadku wystąpienia choćby jednej z następujących okoliczności:
 - a. zmiany któregokolwiek z parametrów przyjętych w momencie rozpoczęcia współpracy ze Zleceniodawcą;
 - b. wystąpienia zdarzenia niezależnego od DSV, skutkującego istotnym podwyższeniem kosztów świadczenia usług, którego nie można było przewidzieć lub nie można było precyzyjnie określić skali podwyżki spowodowanej tym zdarzeniem w momencie zawarcia umowy.
16. W rozliczeniach usług przewozowych stosowany jest wskaźnik korekty paliwowej w wysokości i według zasad określonych na stronach www.dsv.com/pl-pl/.
17. W rozliczeniach usług, stosowany jest wskaźnik korekty walutowej, w wysokości i według zasad określonych na stronie www.dsv.com/pl-pl/.
18. Dla celów przeliczenia walut, w których wyrażone są stawki za usługi, w tym za opłaty i usługi ujęte w dokumencie Tabeli Opłat i Usług Dodatkowych w Międzynarodowej Spedycji Drogowej, stosowany jest kurs średni NBP danej waluty, obowiązujący w ostatnim dniu roboczym poprzedzającym dzień wykonania usługi. Za dzień wykonania usługi przyjmuje się datę rozładunku przesyłki w miejscu dostarczenia.
19. Do cen doliczany jest podatek VAT w wysokości zgodnej z Ustawą z dnia 11.03.2004 r. (z późniejszymi zmianami) o podatku od towarów i usług.
20. Jeżeli Strony nie ustaliły Ceny, Klient zobowiązany jest zapłacić średnią cenę rynkową za Usługę. Dla Zleceniodawców nieposiadających odrębnej, pisemnej umowy, płatność za usługi dokonywana jest przed przyjęciem przesyłki do przewozu. Klient jest gwarantem zapłaty za wykonaną usługę w każdym przypadku.
21. Cena nie zawiera podatku VAT, należności celnych oraz innych podatków dotyczących Towaru. Wyżej wymienione koszty i podatki ponosi wyłącznie Klient.
22. O ile Strony nie uzgodniły inaczej, Klient zobowiązany jest zapłacić należność wynikającą z faktury w terminie 14 (czternastu) dni od dnia wystawienia faktury przez DSV. Dla potrzeb podatkowych uznaje się, że wystawienie i dostarczenie do Klienta faktury korygującej zmniejszającej podstawę opodatkowania VAT (in minus), wystawionej w wyniku błędów na stronie DSV, stanowi dokumentację z ustalenia nowych warunków sprzedaży i czyni zadość wymogom, o których mowa w art. 29a ust. 13 i art. 86 ust. 19a ustawy o VAT. Tym samym potwierdza się spełnienie przesłanek dla obniżenia wartości podstawy opodatkowania VAT lub w dacie wystawienia faktury korygującej. Brak sprzeciwu co do treści dostarczonej faktury korygującej będzie uważany za jej akceptację i potwierdzenie przez Klienta, że powziął wiedzę o obniżeniu podstawy opodatkowania VAT.
23. W przypadku nieterminowej zapłaty należności za Usługi, DSV ma prawo do dochodzenia odsetek ustawowych za powstałe opóźnienie oraz jest uprawniony do obciążenia Klienta kosztami windykacji tych należności. W przypadku, gdy zastosowania nie mają żadne przepisy dotyczące odsetek za opóźnienie, DSV ma prawo naliczyć Klientowi odsetki umowne w wysokości 2% (dwóch procent) w skali miesiąca od upływu terminu zapłaty przeterminowanej należności.
24. Ponadto, DSV ma prawo naliczyć Klientowi opłatę za prowadzenie czynności windykacyjnych zgodnie z przepisami ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych. Wysokość odsetek i opłaty za prowadzenie czynności windykacyjnych muszą być zgodne z obowiązującymi przepisami prawa.
25. Jeżeli strony nie ustaliły inaczej, Ceny są ważne przez 3 (trzy) miesiące od dnia podpisania umowy lub przedstawienia Oferty przez DSV. DSV ma prawo do zrewidowania Cen i może poinformować Klienta o zmianie opłat.
26. DSV zastrzega sobie prawo do weryfikacji zgodności deklaracji przekazanych mu przez Klienta i ujętych w Ofercie skierowanej do Klienta ze stanem faktycznym, z uwzględnieniem danych zawartych w systemach informatycznych DSV. W przypadku, gdy DSV stwierdzi istotne rozbieżności pomiędzy stanem faktycznym a deklaracjami przekazanymi przez Klienta, DSV ma prawo do jednostronnej weryfikacji Cen zadeklarowanych w Ofercie lub w Umowie, które były przygotowane na podstawie takich deklaracji. Ponadto, w przypadku zmiany parametrów Przesyłki lub struktury Towarów, Ceny za Usługi mogą również ulec zmianie. Zmiana Ceny lub innych warunków współpracy określonych w Ofercie lub w Umowie, na podstawie postanowień niniejszego ustępu, będzie następowała automatycznie, na podstawie jednostronnego oświadczenia DSV i nie będzie wymagała dla swej ważności zgody Klienta, z zastrzeżeniem, że zmiana taka wchodzi w życie po upływie 7 dni od dnia doręczenia Klientowi powiadomienia DSV w formie dokumentowej o zamianie Ceny lub innych warunków Oferty lub Umowy na podstawie niniejszego ustępu Ogólnych Warunków.
27. DSV zastrzega sobie prawo do automatycznej korekty Cen za świadczone Usługi w przypadku zmian kosztów zewnętrznych mających wpływ na koszty wykonania tych usług, m.in. paliwo, przewozy promowe, mostowe i przez tunele, podatki i wszelkiego rodzaju opłaty drogowe nakładane na przewoźników (bez względu na ich formę), a w szczególności od dnia 1 lipca 2011 r. ulegają zwiększeniu Ceny za Usługi DSV w związku z wejściem w życie nowych opłat wprowadzonych na podstawie przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 22 marca 2011 r. w sprawie dróg krajowych lub ich odcinków, na których pobiera się opłatę elektroniczną, oraz wysokości stawek opłaty elektronicznej (Dz. U. z 2011 r. Nr 80, poz. 433 ze zm.) oraz w związku z wprowadzeniem nowych opłat na rzecz koncesjonariuszy autostradowych. Ceny za Usługi świadczone przez DSV będą ulegały automatycznemu podwyższeniu (bez konieczności uzyskania zgody Klienta) od dnia wejścia w życie przepisów prawa wprowadzających nowe podatki, opłaty drogowe lub opłaty za przewozy promowe, mostowe i przez tunele albo od dnia podwyższenia już obowiązujących podatków, opłat drogowych oraz opłat za przewozy promowe, mostowe i przez tunele.
28. DSV zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany Cen określonych w Ofercie lub w Umowie w przypadku zmiany warunków rynkowych (np. ceny usług, koszty ich świadczenia, dostępność taboru, itp.) odnoszących się do realizacji Usług, do których Ceny te się odnoszą. Zmiana Cen, na podstawie niniejszego ustępu, będzie następowała automatycznie, na podstawie jednostronnego oświadczenia DSV i nie będzie wymagała dla swej ważności zgody Klienta, z zastrzeżeniem, że zmiana taka wchodzi w życie po upływie 30 dni od dnia doręczenia Klientowi powiadomienia DSV w formie dokumentowej o zmianie Ceny na podstawie niniejszego ustępu Ogólnych Warunków.
29. W przypadku wcześniejszego wypowiedzenia Zlecenia lub Umowy z jakiegokolwiek powodu, wszelkie uprzednio wystawione przez DSV faktury stają się automatycznie wymagalne w dniu, w którym wypowiedzenie zostało złożone.
30. DSV zastrzega sobie prawo do monitorowania przez zewnętrzną firmę windykacyjną sytuacji ekonomicznej i zdarzeń dotyczących Klienta oraz płatności na rzecz DSV celem zapewnienia optymalnych warunków realizacji współpracy.
31. DSV może przyznać poszczególnym Klientom limit kredytowy. Wysokość przyznanego limitu kredytowego zależy od sytuacji finansowej Klienta oraz zaproponowanej przez niego formy zabezpieczenia. DSV zastrzega sobie prawo do wstrzymania realizacji kolejnych Usług dla danego Klienta w chwili, gdy Aktualne Saldo na Koncie Klienta przekracza przyznany mu przez DSV limit kredytowy.

Nazwa dokumentu					Strona 22 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW O WS 001	--	2026-09-01	

32. Powtarzające się (rozumiane jako więcej niż dwa (2) zdarzenia w okresie sześciu (6) następujących po sobie miesięcy) przypadki niezwołnienia lub niedokonania przez Klienta i/lub jakąkolwiek agencję płatniczą działającą w imieniu Klienta płatności za Usługi wykonane przez DSV i/lub jej Podmioty Powiązane w określonym powyżej terminie płatności może, wg uznania DSV, skutkować natychmiastowym cofnięciem limitu kredytowego, zaś wszelkie dalsze Usługi będą realizowane pod warunkiem dokonania płatności przy odbiorze.
33. Żaden sprzeciw Klienta wobec faktury przedłożonej przez DSV i/lub jej Podmioty Powiązane nie będzie zwalniał Klienta ani żadnej agencji płatniczej działającej w imieniu Klienta z realizacji zobowiązania do terminowego zwolnienia lub dokonania płatności za wykonane Usługi ani nie będzie ograniczać możliwości natychmiastowego cofnięcia limitu kredytowego przez DSV i/lub jej Podmioty Powiązane, wskutek czego wszelkie dalsze Usługi będą realizowane pod warunkiem dokonania płatności przy odbiorze.
34. DSV i/lub jej Podmioty Powiązane będą uprawnione do wykonania prawa zastawu na Towarach oraz wszelkich związanych z nimi dokumentach, na dowolną należną jej/im kwotę, w dowolnym terminie, od Klienta, włącznie z kosztami jej odzyskania, oraz będą mogły wykonać prawo zastawu w dowolny uzasadniony sposób, włączając w to sprzedaż lub zbycie Towarów. Wyżej wymienione prawo zastawu rozszerza się tak, by obejmowało nie tylko określony transport lub usługę, której dotyczy brak płatności, ale również wszelkie, istniejące w dowolnym czasie zobowiązania/należności handlowe wobec DSV i/lub jej Podmiotów Powiązanych.
35. DSV i/lub jej Podmiot Powiązany zastrzegają sobie prawo do ubezpieczenia należności dłużnika („Ubezpieczenie Długu”) dla Klienta lub jego Podmiotów Powiązanych w celu zabezpieczenia długów, które Klient i/lub jego Podmiot Powiązany może wygenerować w związku z Usługami, które DSV i/lub jego Podmioty Powiązane mogą świadczyć na podstawie Zlecenia lub Umowy. Jeśli Ubezpieczenie Długu zostanie odrzucone lub odwołane z powodu okoliczności dotyczących Klienta i Klient opóźni płatności wymagalnych faktur, DSV ma prawo dokonania zastawu na przewożonych Towarach. DSV może zwolnić Towar spod zastawu, jeżeli Klient zapewni DSV odpowiednie poręczenie płatności.
36. Postanawia się w szczególności, że w przypadku, gdy: (i) towarzystwo udzielające Ubezpieczenia Długu odrzuci lub unieważni, bądź w jakikolwiek sposób ograniczy ochronę z tytułu Ubezpieczenia Długu dotyczącą Klienta i/lub jego jednostek zależnych, niezależnie od przyczyny, lub (ii) DSV lub jej Podmioty Powiązane, wg własnego uznania, ustalą, że zdolność kredytowa Klienta i/lub jego jednostek zależnych jest niewystarczająca, DSV i/lub jej Podmioty Powiązane zastrzegają sobie prawo do:
 - a) renegotjowania całości umowy,
 - b) zażądania, aby Klient i/lub jego jednostki zależne przedstawiły odpowiednie zabezpieczenie spełniające uzasadnione oczekiwania DSV i/lub jej Podmiotów Powiązanych, np. gwarancję bankową wystawioną przez uznany bank na kwotę ustaloną wg własnego uznania przez DSV i/lub jej Podmioty Powiązane lub
 - c) rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym, niezależnie od wyłączonego uznania DSV i/lub jej Podmiotów Powiązanych.
37. Jeśli Klient, działając w charakterze spółki macierzystej, zawiera Umowę lub w późniejszym terminie stanie się spółką macierzystą, Klient będzie ponosić solidarną odpowiedzialność z tymi spośród swoich Podmiotów Powiązanych, które w dowolnym momencie zaciągną ewentualne zadłużenie wobec DSV i/lub jej Podmiotów Powiązanych w związku z Usługami, jakie i/lub jej Podmioty Powiązane mogą realizować na ich rzecz na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków oraz innych umów. Takie solidarne zobowiązania nie będą jednak miały zastosowania w zakresie oraz przez czas, jakim jakakolwiek ochrona z tytułu Ubezpieczenia Długu będzie pozostawać pełna, nieograniczona i Nielimitowana oraz nie zostanie odrzucona, anulowana lub ograniczona przez towarzystwo udzielające Ubezpieczenia Długu w odniesieniu do poszczególnych Podmiotów Powiązanych.

§17. Usługi Magazynowe

1. DSV jest również operatorem logistycznym, który świadczy profesjonalne Usługi Magazynowe w stosunku do Towarów Klientów.
2. Wszystkie Towary składowane w magazynach DSV pozostają własnością Klienta. Klient zobowiązany jest do posiadania polisy ubezpieczenia majątkowego od wszystkich ryzyk w wysokości odpowiadającej maksymalnej wartości Towarów składowanych w magazynach DSV. Klient zobowiązany jest przekazać DSV certyfikat potwierdzający takie ubezpieczenie oraz Ogólne Warunki Ubezpieczenia.
3. W przypadku pierwszej dostawy Towarów do Magazynu sieci DSV, Klient zobowiązany jest przekazać DSV wszystkie dane logistyczne Towarów, takie jak struktura opakowań, warunki składowania, indeksy i nazwy handlowe Towarów oraz dodatkowe informacje niezbędne do prawidłowej realizacji Usług.
4. Zlecenia z datą realizacji w trybie 24h muszą być złożone do DSV do godziny 14:00 dnia poprzedzającego realizację Zlecenia. DSV zastrzega sobie prawo traktowania Zleceń przesłanych po godzinie 14:00 jako Zleceń przesłanych w dniu następnym.
5. Do godziny 16:00 Klient zobowiązany jest do przesłania do DSV zestawienia wszystkich numerów Zleceń przesłanych danego dnia. DSV potwierdzi zgodność przesłanej listy z otrzymanymi Zleceniami.
6. Dostawy Towarów do Magazynów sieci DSV przyjmowane są w godzinach 8 :00 -16:00 od poniedziałku do piątku. DSV zastrzega sobie prawo do przesunięcia rozładunku na kolejny dzień w przypadku przyjazdu samochodu po godzinie 16:00.
7. Klient odpowiada za właściwe oznakowanie i opakowanie Towarów dostarczanych do Magazynów sieci DSV.
8. Dostawy towarów przyjmowane są na paletach EUR lub na innych certyfikowanych paletach, zgodnych z normą PN-M-78216 (UIC 435-2).
9. W przypadku dostaw kontenerowych (dostawa towaru luzem) Towary są rozładowywane i paletyzowane na paletach EUR za dodatkową opłatą.
10. W przypadku, kiedy Umowa pomiędzy Klientem i DSV obejmuje zarządzanie paletami Klienta, rozliczenie palet EUR z Klientem odbywa się w cyklach miesięcznych wg następującego wzoru: Saldo = (palety przyjęte od Klienta – palety wydane z magazynu + palety odebrane od odbiorców). Saldo z Klientem pomniejszane jest o współczynnik zużycia palet który wynosi 14,3% i jest liczony od ilości palet odebranych od odbiorców. Szczegółowe zasady obrotu paletami EUR mogą zostać doprecyzowane pomiędzy Stronami w odrębnym porozumieniu.
11. DSV nie odpowiada za palety niezwrócone przez odbiorców przy dostawie oraz za windykację palet od odbiorców Towarów.
12. Jeżeli DSV i Klient nie uzgodnili inaczej, Towary są składowane w regałach składowania lub w stosach w zależności od rodzaju Towaru. Standardowe warunki składowania Towarów to temperatura od 5 do 30 st. C i wilgotność do 75%.
13. Magazyny sieci DSV pracują od niedzieli od godz. 22:00 do piątku do godz. 22:00. W przypadku konieczności świadczenia usług poza standardowymi godzinami pracy oraz w dni ustawowo wolne od pracy DSV naliczy dodatkową opłatę uzgodnioną z Klientem.
14. W przypadku korzystania przez Klienta dla dostaw i odbiorów z usług innego podmiotu niż DSV, koszty administracyjne ponoszone z tego tytułu przez DSV związane m.in. z obsługą informatyczną, dokumentacyjną, itp. obciążają Klienta.
15. DSV może przenieść Towary składowane w imieniu Klienta w inne miejsce, które będzie się znajdować w rozsądnym oddaleniu od obecnego magazynu. Jeśli DSV przenosi Towary z własnej inicjatywy, DSV nie może obciążać Klienta kosztami związanymi z takim przeniesieniem.
16. DSV będzie zobowiązane do przestrzegania zobowiązań określonych w Ofercie lub w Umowie i dotyczących jakości świadczonych Usług Magazynowych lub terminowości ich świadczenia pod warunkiem, że dzienne wahania aktywności Klienta mieszczą się w przedziale +/- 15% średniego dziennego zapotrzebowania na personel, sprzęt, powierzchnię magazynową określone w Ofercie lub w Umowie. W przypadku wyjścia poza wyżej wymienione poziomy obie Strony zobowiązują się znaleźć akceptowalne rozwiązanie zarówno w kwestii organizacyjnej jak i finansowej.

§18. Usługi Celne

DSV świadczy Usługi Celne wyłącznie w formie Przedstawicielstwa Bezpośredniego oraz zgodnie z zasadami i warunkami określonymi w Ogólnych Warunkach Świadczenia Usług Celnich, których aktualna treść znajduje się na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/.

Nazwa dokumentu					Strona 23 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW O WS 001	--	2026-09-01	

§19. Usługi Spedycyjne

DSV świadczy Usługi Spedycyjne zgodnie z niniejszymi Ogólnymi Warunkami oraz zgodnie z OPWS. OPWS mają zastosowanie do Usług Spedycyjnych w zakresie nieuregulowanym w niniejszych Ogólnych Warunkach.

§20. Ubezpieczenie

- DSV posiada Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej Spedytora, Przewoźnika i Operatora Logistycznego pokrywające odpowiedzialność określoną w obowiązujących przepisach prawa oraz w niniejszych Ogólnych Warunkach.
- Jeżeli nie ustalono inaczej na piśmie, DSV nie zawiera umowy Ubezpieczenia Cargo dla przewożonych, obsługiwanych lub magazynowanych Towarów. Z uwagi na ograniczenie odpowiedzialności DSV, zgodnie z postanowieniami § 22 niniejszych Ogólnych Warunków, DSV rekomenduje Klientom zawarcie Ubezpieczenia Cargo w celu zabezpieczenia Towarów podczas transportu, obsługi lub magazynowania.

§21. Kontrola Eksportowa

- Klient jest zobowiązany upewnić się, że Towar może być legalnie eksportowany lub importowany na obszary lub z obszarów, do których mają zastosowanie przepisy dotyczące kontroli wywozu lub przywozu. Eksport, import i reeksport dóbr oraz świadczenie usług mogą być przedmiotem prawa i regulacji uchwalonych przez uprawnione władze („Ograniczenia handlowe”), które mogą między innymi obejmować prawo i regulacje eksportowe UE i Stanów Zjednoczonych. Każda ze stron oświadcza i gwarantuje, że w ramach niniejszej umowy będzie działała zgodnie z mającymi do niej zastosowanie Ograniczeniami handlowymi, które mogą obejmować, ale nie ograniczają się do wymogów sankcyjnych, prawa anty-bojkotowego oraz screeningu stron w eksporcie, cłach, imporcie oraz działalności wewnątrzkrajowej.
- Klient jest dodatkowo zobowiązany do monitorowania Listy Podmiotów Objętych Embargiem w zakresie dotyczącym stron jego transakcji handlowych oraz zobowiązany jest upewnić się, że Towary nie są objęte zakazami, embargami lub innymi prawnymi ograniczeniami dotyczącymi obrotu. DSV ma prawo odmówić wykonania Usługi z powodów dotyczących zagadnień kontroli eksportowych, jeżeli DSV będzie mieć uzasadnione obawy, że: (i) region, obszar lub kraj, do którego ma być przewożony Towar, jest objęty embargiem lub ograniczeniami, (ii) Towary są towarami, którymi obrót jest zabroniony, lub podmioty będące stronami transakcji są podmiotami, z którymi obrót jest zakazany lub wyłączony.
- Klient zwróci DSV wszystkie koszty kontroli eksportowych, opłaty, kary, grzywny oraz opłaty prawne powstałe w trakcie wykonywania Usług i które są następstwem niedbalstwa Klienta lub jego zawinionego działania. Zobowiązanie Klienta do zapłaty odszkodowania nie ma zastosowania do przypadków, gdy DSV niewłaściwie wykona swe zobowiązania w zakresie dotyczącym stosowania procedury eksportowej ustalonej uprzednio z Klientem.
- DSV nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia powstałe w wyniku wykonania przez DSV kontroli mających na celu wykrycie ewentualnych naruszeń zasad kontroli eksportu.
- Zleceniodawca jest odpowiedzialny za ustalenie, czy świadczone usługi podlegają Ograniczeniom handlowym oraz uzyskanie wymaganych licencji, zgód, zezwoleń lub odpowiednich zwolnień i doręczenie ich DSV wraz z odpowiednimi informacjami. DSV uprawniony jest do uprzedniej weryfikacji zgodności z Ograniczeniami handlowymi informacji podanych przez Zleceniodawcę oraz uprawniony jest do żądania informacji uzupełniających.
- DSV zastrzega sobie prawo do odmowy świadczonych usług, zwalniając go od wszelkiej odpowiedzialności, jeżeli zastosowanie będą miały ograniczenia handlowe względem świadczonych usług lub powstaną nowe, zostaną ponownie orzeczone lub zmienione. DSV zastrzega sobie również prawo do odmowy świadczonych usług, jeżeli Zleceniodawca nie dostarczy informacji lub potwierdzenia, z których jednoznacznie wynika, że Towary objęte Ograniczeniami handlowymi są dopuszczone do eksportu, lub nie jest wymagane zezwolenie na eksport albo zezwolenie takie już zostało uzyskane.
- Zleceniodawca oświadcza, że ma świadomość, iż DSV nie jest zobligowany i nie będzie świadczył usług w związku z towarami wykorzystywanymi do represji wewnętrznych, towarami ITAR lub towarami militarnymi i gwarantuje, że nie prześle takich towarów DSV w ramach wykonywania usług.
- Zleceniodawca oświadcza, że nie ma powiązań z żadną osobą lub podmiotem, z którymi transakcje są zakazane na podstawie obowiązujących w Polsce przepisów prawa krajowego lub międzynarodowego ani że nie znajduje się on na liście podmiotów, z którymi na podstawie tych przepisów transakcje są zakazane. W razie stwierdzenia, iż powyższe oświadczenie nie jest zgodne z prawdą albo istnieją podstawy do takiego stwierdzenia, DSV ma prawo natychmiast zaprzestać współpracy ze Zleceniodawcą bez ponoszenia jakichkolwiek konsekwencji odszkodowawczych.

§22. Odpowiedzialność

- Usługi Przewozowe: DSV jako spedytor przyjmuje umownie prawa i obowiązki przewoźnika oraz ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi wyłącznie na zasadach określonych dla przewoźnika w ustawie Prawo Przewozowe lub w Konwencji CMR, chyba że niniejsze Ogólne Warunki stanowią inaczej.
 - Zakres odpowiedzialności DSV z tytułu wykonania lub nienależytego wykonania międzynarodowej Usługi Przewozowej, w tym z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia Towaru oraz nieterminowego wykonania międzynarodowej Usługi Przewozowej określany jest na podstawie postanowień Konwencji CMR.
 - Zakres odpowiedzialności DSV z tytułu wykonania lub nienależytego wykonania krajowej Usługi Przewozowej, w tym z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia Towaru oraz nieterminowego wykonania krajowej Usługi Przewozowej określany jest na podstawie postanowień Prawa przewozowego z zastrzeżeniem, że odpowiedzialność DSV ograniczona jest każdorazowo do kwoty 25 Euro za każdy kilogram utraconego lub uszkodzonego Towaru, a maksymalna bezwzględna kwota odpowiedzialności DSV ograniczona jest do kwoty 100.000 Euro za pojedynczą szkodę lub serią szkód wynikających z jednego zdarzenia. Przewidziane w niniejszym ustępie ograniczenia wysokości odszkodowania nie mają zastosowania, jeżeli szkoda wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa DSV.
- Usługi Magazynowe: DSV jest odpowiedzialny za szkody, które są następstwem utraty lub uszkodzenia składowanych Towarów od chwili ich przyjęcia do magazynów DSV do chwili ich wydania osobie uprawnionej do odbioru. Odpowiedzialność DSV za powierzone do składowania Towary jest ograniczona do kwoty 20 SDR za każdy kilogram utraconego lub uszkodzonego Towaru, a maksymalna bezwzględna kwota odpowiedzialności DSV w takim przypadku ograniczona jest do kwoty 250.000 EUR za pojedyncze zdarzenie. Niezależnie od powyższych przepisów, DSV nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie Towaru albo opóźnienie lub brak realizacji Usługi Magazynowej wynikające z jednej lub kilku następujących okoliczności:
 - działań lub zaniedbań Klienta, Właściciela Towarów lub Osoby Trzeciej działającej w ich imieniu,
 - postępowania zgodnie z instrukcjami przekazanymi DSV przez Klienta, Właściciela Towaru lub Osoby Trzeciej działającej w ich imieniu,
 - niewłaściwego opakowania lub oznakowania Towarów, z wyłączeniem przypadków, gdy czynności te były wykonywane przez DSV,
 - obsługi, ładowania, rozmieszczenia lub rozładowania Towarów przez Klienta, Właściciela Towarów lub osób trzecich działających w ich imieniu,
 - wady ukrytej Towaru lub naturalnej utraty masy lub wagi lub naturalnego pogorszenia się Towaru niespodowodowanego jakimkolwiek działaniem ze strony DSV,
 - rozruchów, zamieszek społecznych, strajków, blokad, zatrzymania lub wstrzymania pracy z jakiegokolwiek przyczyny,
 - pożaru, powodzi, sztormu, wybuchu lub kradzieży,

Nazwa dokumentu					Strona 24 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW O WS 001	--	2026-09-01	

- h) zdarzenia Siły Wyższej;
- i) sytuacji, gdy braki i uszkodzenia towarów istniały już w oryginalnie zapakowanych i nienaruszonych opakowaniach zbiorczych pod warunkiem, że bezzwłocznie po otwarciu opakowań zbiorczych i stwierdzeniu braków lub uszkodzeń DSV poinformuje Klienta na piśmie, z podaniem szczegółów, a szkoda nie jest wynikiem działania lub zaniechania DSV.
3. Usługi Spedycyjne oraz Usługi Kurierskie: Zakres odpowiedzialności DSV z tytułu wykonywania lub nienależytego wykonania Usług Spedycyjnych lub Usług Kurierskich określany jest na podstawie przepisów art. 799 Kodeksu Cywilnego, z zastrzeżeniem, że odpowiedzialność DSV za utratę lub uszkodzenie Towaru jest zawsze ograniczona do wysokości 2,00 SDR za kg utraconych lub uszkodzonych Towarów, a maksymalna kwota bezwzględna wynosi 100.000 SDR za pojedyncze zdarzenie lub serię zdarzeń. W przypadku opóźnienia realizacji Usługi Spedycyjnej lub Usługi Kurierskiej odpowiedzialność DSV z tego tytułu będzie ograniczona do kwoty Ceny za Usługę Spedycyjną lub Usługę Kurierską. Ponadto, odpowiedzialność DSV z tytułu wykonania Usługi Spedycyjnej lub Usługi Kurierskiej ograniczona jest do limitów odpowiedzialności, które posiada podwykonawca DSV w umowie zawartej pomiędzy DSV i takim podwykonawcą oraz w obowiązujących przepisach prawa, statutach lub regulaminach, oraz odpowiedzialność DSV nie będzie przekraczać kwoty uzyskanej przez DSV od takiego podwykonawcy.
4. Usługi Doradcze i Usługi Dodatkowe: w zakresie dotyczącym Usług Doradczych i Usług Dodatkowych odpowiedzialność DSV ograniczona jest do kwoty wynagrodzenia zapłaconego przez Klienta.
5. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie lub utracone korzyści poniesione przez drugą Stronę z tytułu czynu niedozwolonego, zaniedbania, naruszenia obowiązku ustawowego, niewykonania lub nienależytego wykonania Zlecenia lub Umowy, a w tym nie ponosi odpowiedzialności za utratę renomy lub wartości firmy.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy/Zlecenia przez Klienta z przyczyn leżących po stronie DSV lub w przypadku odstąpienia od Umowy/Zlecenia przez DSV z przyczyn nieleżących po stronie Klienta wyłączona jest odpowiedzialność DSV wobec Klienta, który nie jest konsumentem w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego, z tytułu szkód wyrządzonych z tytułu niewykonania Umowy lub Zlecenia przez DSV. Powyższe ograniczenia odpowiedzialności DSV nie będą miały zastosowania w przypadku, gdy DSV wyrządzi szkodę z winy umyślnej.
7. Zakres odpowiedzialności DSV z tytułu:
- (a) niewykonania Usługi lub
- (b) nieterminowego wykonania Usługi Magazynowej lub Spedycyjnej, lub
- (b) nienależytego wykonania Usługi w zakresie innym niż związanym z utratą, ubytkiem lub uszkodzeniem Towaru, ograniczony jest zawsze wobec Klienta, który nie jest konsumentem w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego, do kwoty wynagrodzenia, które przysługiwałoby DSV od Klienta w przypadku wykonania takiej Usługi zgodnie z Umową lub Zleceniem. Ograniczenie odpowiedzialności DSV określone powyżej nie ma zastosowania, w przypadku, gdy DSV wyrządził Klientowi szkodę umyślnie.
8. W przypadku wszystkich innych strat, szkód lub roszczeń, w tym w zakresie, w jakim Usługi nie podlegają międzynarodowym konwencjom, przepisom ustawowym lub stanowią część Przesyłki multimodalnej i nie można ustalić, w którym rodzaju transportu nastąpiła utrata, uszkodzenie lub opóźnienie wykonania Usługi, odpowiedzialność DSV za Usługi takie jak między innymi Usługi Przewozowe, Usługi Magazynowe, Usługi Celne, Usługi COD, Usługi Doradcze lub Usługi Spedycyjne jest następująca:
- 8.1. w przypadku straty lub szkody lub roszczenia dotyczącego Towarów lub innego mienia, odpowiedzialność jest ograniczona do niższej z następujących kwot: 3 Euro za kilogram wagi brutto Towarów lub mienia utraconego, uszkodzonego lub w związku, z którym zgłaszane jest takie roszczenie; 50 000 Euro za zdarzenie lub 1 000 000 Euro łącznie za każdy rok kalendarzowy;
- 8.2. w przypadku opóźnienia lub roszczeń związanych z opóźnieniem, z zastrzeżeniem postanowień niniejszych Warunków, wyłączających odpowiedzialność DSV za szkody tego rodzaju, do niższej z następujących kwot: dwukrotność opłat DSV za opóźnioną(e) usługę(i), w stosownych przypadkach, lub 5 000 Euro za zdarzenie;
- 8.3. w przypadku wszelkich innych strat, szkód lub roszczeń (w tym w przypadku wszelkich błędów lub zaniedbań), do niższej z następujących kwot: 5 000 Euro za zdarzenie lub 10 000 Euro łącznie za każdy rok kalendarzowy.
9. DSV nie ponosi wobec Klienta odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi lub Umowy w przypadku zaistnienia zdarzeń Siły Wyższej.
10. Wszelkie reklamacje związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi Przewozowej, opóźnieniem, zagubieniem, uszkodzeniem lub ubytkiem Towaru należy wnieść do DSV na zasadach i warunkach określonych w **Zasadach Prowadzenia Postępowania Reklamacyjnego**.
11. DSV odpowiada za przesyłkę, w zakresie określonym w Prawie Przewozowym, od chwili przyjęcia jej do przewozu do momentu wydania jej uprawnionemu Odbiorcy, a w przypadku braku możliwości jej wydania, przedstawia przesyłkę do dyspozycji Zleceniodawcy.
12. Odbiorca nie może sprawdzać zawartości przesyłki przed potwierdzeniem jej odbioru, o ile opakowanie nie zostało naruszone.

§23. Ogólne Odszkodowania

1. DSV zrekomensuje, zwolni i na życzenie Klienta, będzie bronić praw Klienta, jego przedstawicieli, dyrektorów i pracowników wobec roszczeń Osób Trzecich dotyczących Usługi lub Umowy wynikających z niedbalstwa, rażącego niedbalstwa lub winy umyślnej DSV powodujących powstanie szkody w majątku Osoby Trzeciej, uszkodzenie jej ciała lub śmierć. Jeśli Klient będzie chciał skorzystać z powyższego prawa, Klient musi niezwłocznie powiadomić DSV o roszczeniu.
2. Klient zrekomensuje, zwolni i na życzenie DSV będzie bronić praw DSV, jego przedstawicieli, dyrektorów i pracowników wobec roszczeń Osób Trzecich dotyczących Usługi lub Umowy wynikających z niedbalstwa, rażącego niedbalstwa lub winy umyślnej Klienta powodujących powstanie szkody w majątku Osoby Trzeciej, uszkodzenie jej ciała lub śmierć. Jeśli DSV będzie chciało skorzystać z powyższego prawa, DSV musi niezwłocznie powiadomić Klienta o roszczeniu.
3. Postanowienia ustępów 1 i 2 niniejszego paragrafu nie mają zastosowania do uszkodzenia lub utraty Towarów oraz nieterminowego wykonania Usługi.
4. Ponadto, Klient wraz z Właścicielem zobowiązują się zabezpieczyć i ochronić DSV przed odpowiedzialnością, stratą, szkodą, opóźnieniem, kosztami i wydatkami spowodowanymi zaniedbaniami lub umyślnym przewinieniem ze strony Klienta i Właściciela:
- a) wynikającym z rodzaju lub wady ukrytej Towarów, o ile nie zostały one spowodowane zaniedbaniami ze strony DSV;
- b) wynikającym z opłat, podatków, ceł, kaucji, wydatków nałożonych przez Władzę względem Towarów i/lub Kontenera oraz ze wszelkich zobowiązań, opłat, kar pieniężnych, kosztów, wydatków, strat i szkód poniesionych przez DSV w związku z nimi, o ile nie zostały one spowodowane zaniedbaniami ze strony DSV;
- c) wynikającym z podjęcia przez DSV czynności zgodnie z Instrukcjami Klienta lub Właściciela;
- d) wynikającym z naruszenia przez Klienta lub Właściciela zobowiązań określonych w niniejszych Ogólnych Warunkach lub albo ze strony innej osoby polegającej na zaleceniach lub informacjach dostarczonych przez DSV wyłącznie na potrzeby Klienta.
5. Klient wraz z Właścicielem ponoszą solidarną odpowiedzialność za stratę, szkodę, zanieczyszczenie, zabrudzenie (przed, w trakcie lub po wykonaniu Usługi Przewozowej) z tytułu zaniedbania lub umyślnego przewinienia Klienta lub Właściciela, własności:
- a) DSV (w tym między innymi nacze i Kontenerów);
- b) wykonawców, podwykonawców lub przedstawicieli DSV;
- c) niezależnych wykonawców zatrudnionych przez DSV w celu świadczenia części lub całości Usług;
- d) jakiegokolwiek osoby; lub

Nazwa dokumentu					Strona 25 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW_O_WS_001	--	2026-09-01	

c) jakiegokolwiek statku z winy Klienta lub Właściciela lub innej osoby działającej w imieniu wyżej wspomnianych osób lub względem których Klient ponosi odpowiedzialność.

§24. Przeszkody

1. DSV dołoży uzasadnionych starań w celu wykonania i zakończenia uzgodnionych Usług. Jeśli w dowolnym momencie wykonywania Usług wystąpią przeszkody, ryzyka lub opóźnienia niezależne od DSV lub od podwykonawców DSV, DSV nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie związane z tym straty, szkody lub opóźnienia wykonania Usług.
2. Wszelkie opóźnienia lub niepowodzenia w realizacji Usług będące następstwem zaistnienia przeszkód, o których mowa powyżej, nie będą stanowić naruszenia Zlecenia lub Umowy.
3. Jeżeli przeszkoda trwa dłużej niż 30 (trzydzieści) kolejnych dni kalendarzowych, Klient lub DSV mogą na piśmie wypowiedzieć konkretne Zlecenie, którego dotyczy przeszkoda.

§25. Dodatkowe zapewnienia DSV

1. DSV posiada Zintegrowany System Zarządzania Jakością, Bezpieczeństwem i Środowiskiem zgodny z wymaganiami: ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO/IEC 27001, ISO22000, TAPA FSR oraz ustawy z dnia 29 listopada 2000 r. o obrocie z zagranicą towarami, technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa państwa, a także dla utrzymania międzynarodowego pokoju i bezpieczeństwa (tj. Dz. U. 2013 r. poz. 194) (WSK).
2. Przewóz przesyłek zawierających Towary żywnościowe regulują **Standardowe Warunki Obsługi Logistycznej i Transportowej Żywności w DSV Road sp. z o.o.** opublikowane na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/. Niniejsze Ogólne Warunki stosuje się w sprawach nieuregulowanych przez Standardowe Warunki Obsługi Logistycznej i Transportowej Żywności w DSV Road sp. z o.o.
3. W przypadku gdy DSV zobowiąże się do przewozu przesyłki określonej w ustawie z dnia 9 marca 2017 r. o systemie monitorowania drogowego przewozu towarów wraz z aktami wykonawczymi lub akcie prawnym, który zastąpi ww. akty prawne (zwane dalej „**Ustawą SENT**”), Zleceniodawca zobowiązuje się przestrzegać postanowień Ustawy oraz obowiązujących w DSV „**Zasad Obsługi Przesyłek Podlegających Ustawie o Systemie Monitorowania Drogowego i Kolejowego Przewozu Towarów**” dostępnych na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/, które stanowią integralną część niniejszych Ogólnych Warunków.
4. Klient oświadcza, iż jest świadomy, że korzystanie z wyłączenia objęcia poszczególnych towarów systemem monitorowania drogowego i kolejowego przewidzianego w Ustawie SENT lub w Rozporządzeniu Ministra Finansów w sprawie towarów, których przewóz jest objęty systemem monitorowania drogowego i kolejowego przewozu towarów oraz obrotu paliwami opałowymi z dnia 25 kwietnia 2022 r. (Dz.U. z 2022 r. poz. 898 ze zm.) (zwane dalej „**Ustawą SENT**”) odbywa się na jego wyłączne ryzyko i odpowiedzialność. W przypadku nałożenia na DSV, podwykonawcę DSV lub na Klienta jakichkolwiek kar administracyjnych, sankcji bądź innych obciążeń finansowych wynikających z nieprawidłowego zastosowania wyłączenia z objęcia poszczególnych towarów systemem monitorowania drogowego i kolejowego, braku zgłoszenia, błędów w zgłoszeniu lub niewywiązania się z obowiązków określonych w Ustawie SENT, Klient zobowiązuje się do pełnego i niezwłocznego pokrycia lub zwrotu Usługodawcy (lub jego podwykonawcy) wszelkich kar nałożonych na Usługodawcę (lub jego podwykonawcę) oraz wszelkich poniesionych kosztów z tym związanych. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za zgodność podejmowanych działań z obowiązującymi przepisami prawa oraz za prawidłowość danych przekazywanych do systemu monitorowania.
5. Poprzez złożenie i przyjęcie Zlecenia lub zawarcie umowy w innej formie DSV i Zleceniodawca zawierają na czas odpowiadający okresowi współpracy umowę powierzenia danych osobowych na warunkach określonych w **Zasadach powierzenia przetwarzania danych osobowych pomiędzy DSV a kontrahentem**, dostępnych na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/, które stanowią integralną część niniejszych Ogólnych Warunków.

§26. Przesyłanie informacji handlowej

1. Zleceniodawca wyraża zgodę na otrzymywanie od DSV informacji handlowej za pomocą poczty lub środków komunikacji elektronicznej, w tym poczty elektronicznej, na adres lub adresy używane przez Zleceniodawcę w kontaktach gospodarczych. Zleceniodawca wyraża zgodę na umieszczenie swoich adresów pocztowych, w tym poczty elektronicznej, w bazie danych DSV oraz wyraża zgodę na wykorzystanie tych adresów dla potrzeb marketingu bezpośredniego produktów lub usług DSV.
2. Zleceniodawca ma prawo odwołać zgodę na otrzymywanie informacji handlowej poprzez przesłanie stosownego pisemnego oświadczenia na adres siedziby DSV: DSV Road sp. z o.o., Duchnice, ul. Ożarowska 40/42, 05-850 Ożarów Mazowiecki.

§27. Zmiany Ogólnych Warunków

1. DSV jest uprawniony w każdym czasie wprowadzać zmiany w niniejszych Ogólnych Warunkach, w tym w załącznikach do nich lub wydawać nowe Ogólne Warunki. Powyższe może być motywowane w szczególności zmianami zakresu lub organizacji świadczonych usług, zmianami kosztów świadczenia usług lub zmianami obowiązujących przepisów prawa.
2. Zleceniodawca zapewnia, iż w okresie współpracy z DSV będzie miał stały dostęp do Internetu i wyraża zgodę, aby o aktualnej treści niniejszych Ogólnych Warunków, w tym załączników do nich, dowiadywać się samodzielnie z informacji podanych na stronie internetowej www.dsv.com/pl-pl/. DSV zobowiązuje się każdorazowo umieścić na ww. stronie wiążące powiadomienia o dacie, od której obowiązują zmiany w Ogólnych Warunkach, a ewentualne informacje przesłane Zleceniodawcy drogą pisemną lub pocztą elektroniczną będą miały wyłącznie charakter dodatkowy. Zleceniodawca zobowiązuje się, że przed złożeniem zlecenia zapozna się z aktualną treścią Ogólnych Warunków, w tym załączników do nich.
3. Aktualna treść Ogólnych Warunków jest dostępna również w Biurze Zarządu i Oddziałach DSV.
4. W przypadku występowania zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, jak również ustanowienia przez uprawnione do tego organy władzy państwowej aktów prawnych wydawanych w związku z wystąpieniem zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, jeżeli wystąpienie wskazanych wyżej zdarzeń nadzwyczajnych może zagrazić lub zagraża takim wartościom, jak zdrowie lub życie ludzkie Zleceniodawców DSV, personelu DSV lub podwykonawców DSV, lub może doprowadzić, lub prowadzi do utraty ciągłości świadczenia usług przez DSV – DSV może czasowo zmodyfikować sposób świadczenia usług określonych w niniejszych Warunkach Ogólnych do sposobu odbioru Przesyłki od Nadawcy, przekazywania Przesyłki Odbiorcy, terminów przekazywania przesyłek.
5. Przez sytuację, o których mowa w pkt 4 powyżej, uważa się w szczególności:
 - a. stwierdzenie w oddziale lub placówce DSV lub Podwykonawcy DSV (w tym u kierowcy przypisanego do tego oddziału) wystąpienia zarażenia wirusem, którego występowanie jest przyczyną obowiązywania zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, skutkującego koniecznością czasowego wyłączenia części lub całości tego oddziału do czasu zakończenia kwarantanny takiego obiektu lub obsługującego go personelu,
 - b. zobowiązanie DSV lub Podwykonawcy DSV przez organy władzy państwowej do określonego zachowania w związku z obowiązywaniem zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, w tym w szczególności nakazu świadczenia określonych usług lub zakazu ich świadczenia, co wpływa na zdolności operacyjne DSV lub Podwykonawcy DSV związane z realizacją przewozu,

Nazwa dokumentu					Strona 26 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW_O_WS_001	--	2026-09-01	

- c. wydanie przez organy władzy państwowej, w związku z wystąpieniem zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, przepisów zmieniających przepisy dotyczące przewozu, w tym Prawo przewozowe, w sposób wpływający na zasady świadczenia usług przez DSV określone niniejszymi Warunkami Ogólnymi,
 - d. stwierdzenia przez podmioty posiadające ogólnokrajowy autorytet w dziedzinie wiedzy epidemicznej (w tym państwowe inspekcje sanitarne lub specjalistyczne jednostki badawcze), że określone czynności lub zachowania, które podejmowanie są przez DSV lub Podwykonawcy DSV w związku z wykonywaniem jej obowiązków określonych niniejszymi Warunkami Ogólnymi, stwarzają ryzyko zakażenia się wirusem lub rozprzestrzeniania tego wirusa (którego występowanie jest przyczyną obowiązywania zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii),
 - e. występowanie - przy wykonywaniu przez DSV lub Podwykonawcy DSV czynności określonych w niniejszych Warunkach Ogólnych - czynników zwiększających ryzyko zachorowania na choroby w wyniku zarażenia się wirusem (którego występowanie jest przyczyną obowiązywania zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii), w szczególności bezpośrednich kontaktów w bliskich odległościach z osobami postronnymi, lub obieg ruchomościami osób postronnych (w tym środkami pieniężnymi), z wyłączeniem Przesyłek,
 - f. stwierdzenia występowania u Nadawcy, Odbiorcy lub w oddziałach DSV lub Podwykonawcy DSV sytuacji opisanych w punkcie 5a powyżej.
6. Informację o zamiarze modyfikacji świadczenia usług DSV zobowiązany jest przekazać Zleceniodawcy niezwłocznie, jednak nie później, niż w ciągu 2 dni od dnia stwierdzenia okoliczności, o których mowa w pkt 4 powyżej.
 7. Modyfikacja, o której mowa w pkt 4 powyżej, nie może trwać dłużej niż przez czas trwania zagrożeń określonych w pkt 4 powyżej (w tym przez czas trwania kwarantanny oraz wszelkich innych działań wymaganych przepisami prawa w przypadku wystąpienia takich zagrożeń) lub przez czas obowiązywania przepisów, o których mowa w pkt 5c powyżej, oraz wyłącznie na obszarze terytorialnym ich wystąpienia.
 8. Jeżeli podstawą do modyfikacji, o których mowa w pkt 4 powyżej, nie jest wprost akt prawny wydawany przez organy władzy państwowej w związku z wystąpieniem zdarzeń określonych w pkt 4 powyżej, modyfikacja świadczenia usług musi być proporcjonalna do danego zdarzenia, jego zakresu terytorialnego, oraz stopnia zagrożenia wartości lub interesów, o których mowa w pkt 4 powyżej.

§28. Klauzula informacyjna z zakresu danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia 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) DSV Road sp. z o.o. informuje, iż:

1. Administratorem danych osobowych pozyskanych od Zleceniodawcy w rozumieniu art. 13 i 14 Rozporządzenia 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 (RODO) jest DSV Road sp. z o.o. z siedzibą w Duchnicach, ul. Ożarowska 40/42, 05-850 Ożarów Mazowiecki.
2. Przestrzeganie zasad ochrony danych w DSV Road sp. z o.o. nadzoruje wyznaczony Inspektor Ochrony Danych, z którym można skontaktować się pod adresem e-mail: Road.Rodo@pl.dsv.com, tel.: + 48 22 739 23 00.
3. Dane osobowe Zleceniodawcy przetwarzane będą w następujących celach i w oparciu o następujące podstawy prawne:

Cel przetwarzania danych	Podstawa prawna przetwarzania danych
Zawarcie oraz realizacja zlecenia/umowy o współpracy zawartej między Zleceniodawcą, a Administratorem	art. 6 ust. 1 lit. b RODO (przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą)
Obsługa procesu składanych reklamacji	art. 6 ust. 1 lit. b RODO (wykonanie umowy) art. 6 ust. 1 lit. c) RODO (obowiązek prawny)
Kontaktowanie się ze Zleceniodawcą w celu badania poziomu satysfakcji wśród Klientów administratora	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (prawnie uzasadniony interes – budowanie pozytywnego wizerunku firmy)
Dochodzenie roszczeń oraz podjęcie działań w związku z procesem windykacji należności	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (prawnie uzasadniony interes – dochodzenie roszczeń, podejmowanie działań o charakterze windykacyjnym)
Marketing bezpośredni (wysłanie informacji handlowych) w tym profilowanie,	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (prawnie uzasadniony interes – promowanie towarów i usług oferowanych przez Administratora danych)

4. Źródłem danych osobowych jest Zleceniodawca, od którego pozyskano dane osobowe, w szczególności w przypadku osób reprezentujących Zleceniodawcę oraz osób kontaktowych.
5. Dane osobowe zostały pozyskane od źródła wskazanego w punkcie powyżej w następującym zakresie: imię, nazwisko, stanowisko, dane kontaktowe.
6. Odbiorcami danych osobowych Zleceniodawcy będą firmy świadczące usługi przewozu oraz załadowcze, usługi pocztowe, agencji celnej, odbiorcy przesyłki, firmy świadczące usługi niszczenia dokumentów i ich nośników, firmy świadczące usługi zarządzania zasobami dokumentacyjnymi oraz ich przechowywania, firmy świadczące obsługę prawną i podatkową oraz usługi windykacji należności, a także firmy świadczące usługi księgowe.
7. Dane osobowe Zleceniodawcy mogą być przekazywane do państw trzecich (tj. państw nienależących do Europejskiego Obszaru Gospodarczego), do których DSV dostarcza przesyłki, jeżeli przekazanie jest niezbędne do wykonania umowy między Panią/Panem a DSV Road Sp. z o.o. (art. 49 ust. 1 lit. b Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych).
8. Okres przechowywania danych osobowych Zleceniodawcy zgromadzonych przez DSV Road Sp. z o.o., uzależniony jest od celu, dla którego dane są zbierane, zgodnie z poniższymi kryteriami:
 - a. okres realizacji umowy o współpracę – w przypadku przetwarzania danych w celu zawarcia oraz realizacji zlecenia/umowy o współpracy,
 - b. okres niezbędny do rozpatrzenia złożonej reklamacji – w przypadku przetwarzania danych w celu obsługi procesu składanych reklamacji,
 - c. do momentu rozstrzygnięcia sporu / rozliczenia stron, z uwzględnieniem właściwych terminów przedawnienia roszczeń – w przypadku przetwarzania danych w celu dochodzenia roszczeń i podejmowania działań o charakterze windykacyjnym,
 - d. do momentu wniesienia przez Zleceniodawcę sprzeciwu – w przypadku przetwarzania danych w celu badania poziomu satysfakcji wśród Klientów administratora oraz marketingu bezpośredniego (wysyłania informacji handlowych),
 - e. po okresach wskazanych w pkt a)–d) przez czas, w którym przepisy prawa nakazują przechowanie danych lub przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń.
9. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Zleceniodawcy przysługują następujące prawa:
 - a. prawo do żądania od administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, ograniczenia ich przetwarzania,
 - b. prawo do przenoszenia danych w przypadku przetwarzania danych w celu zawarcia oraz realizacji umowy o współpracę oraz obsługi procesu składanych reklamacji,

Nazwa dokumentu					Strona 27 z 27
Ogólne Warunki Świadczenia Usług przez DSV Road Sp. z o.o.					
Typ dokumentu	Rodzaj dokumentu	Numer dokumentu	Wydanie	Obowiązuje od	
Ogólne Warunki	Ogólny	OW_O_WS_001	--	2026-09-01	

- c. prawo do wniesienia sprzeciwu, w przypadku przetwarzania danych w celu badania poziomu satysfakcji oraz marketingu bezpośredniego (wysyłania informacji handlowych), w tym profilowania,
 - d. prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych) w przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych Zleceniodawcy narusza przepisy Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.
10. Podanie przez Zleceniodawcę danych osobowych jest warunkiem zawarcia umowy. Konsekwencją niepodania danych jest brak możliwości nawiązania lub kontynuowania współpracy między Zleceniodawcą, a Administratorem. Podanie danych w pozostałych celach wskazanych w pkt 3 jest dobrowolne, jednak niezbędne do ich realizacji.
11. Zleceniodawca zobowiązuje się do spełnienia obowiązków informacyjnych wobec osób, których dane osobowe są przetwarzane w związku z podjęciem współpracy, w szczególności zobowiązuje się do zapoznania z niniejszym paragrafem osoby wskazane do podjęcia i realizacji zlecenia/umowy
12. Klient oraz DSV, jako strony Umowy o świadczenie Usług, działają jako indywidualni administratorzy danych osobowych w związku z przetwarzaniem danych osobowych, które to przetwarzanie odbywa się w celu niezbędnym do wykonania zobowiązań wynikających z Umowy.

§29. Postanowienia końcowe

1. Integralną część niniejszych Ogólnych Warunków stanowią poniższe dokumenty:
 - 1) Cenniki:
 - a) Tabela Frachtowa(TK),
 - b) Tabele Opłat i Usług Dodatkowych w przewozach Krajowych (TK)
 - c) Tabele Opłat i Usług Dodatkowych w przewozach Międzynarodowych (TM)
 - 2) Terminarz Dostaw;
 - 3) Zasady DSV dotyczące standardów pakowania spaletyzowanych i niespaletyzowanych przesyłek drobnicowych;
 - 4) Warunki Obsługi Logistycznej Towarów Niebezpiecznych w ruchu krajowym i międzynarodowym w DSV Road sp. z o.o.;
 - 5) Standardowe Warunki Obsługi Logistycznej i Transportowej Żywności w DSV Road sp. z o.o.
 - 6) Zasady Obsługi Przesyłek Podlegających Ustawie o Systemie Monitorowania Drogowego i Kolejowego Przewozu Towarów;
 - 7) Zasady powierzenia przetwarzania danych osobowych;
 - 8) Proces weryfikacji parametrów przesyłek DSV;
 - 9) Kodeks Postępowania DSV;
 - 10) Kodeks Postępowania dla Dostawców DSV;
 - 11) Zasady Prowadzenia Postępowania Reklamacyjnego.
 - 12) Ogólne Warunki Świadczenia Usług w Zakresie Czynności Agencji Celnej przez DSV Road Sp. z o.o.
2. Postanowienia paragrafu 27 stosuje się odpowiednio do dokumentów wymienionych w ust. 1 niniejszego paragrafu.
3. Niniejsze Ogólne Warunki stosuje się do usług świadczonych przez DSV, a wszelkie odstępstwa od nich dla swojej ważności wymagają formy pisemnej.
4. Wszelkie spory wynikłe w związku z zawarciem i realizacją usług DSV rozpatrywane będą przez sądy powszechne właściwe dla siedziby DSV.
5. Niniejsze Ogólne Warunki oraz załączone do nich dokumenty określone w ust. 1 nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.
6. W zakresie zawierania umów z DSV zgodnie z niniejszymi Ogólnymi Warunkami przepisy art. 66¹ § 1 - 3 Kodeksu cywilnego nie znajdują zastosowania.
7. Dokumenty wskazane w ust. 1, w szczególności Cenniki i Zasady ustalania korekty paliwowej, obowiązujące przed datą określoną we wstępie do niniejszych Ogólnych Warunków nie ulegają zmianie i obowiązują w dotychczasowym brzmieniu, chyba że DSV dokona ich zmiany na zasadzie określone w § 27 ust. 1 niniejszych Ogólnych Warunków.

DSV Road sp. z o.o. z siedzibą w Duchnicach, przy ul. Ożarowskiej 40/42, 05-850 Ożarów Mazowiecki

www.dsv.com/pl-pl/

TAMÁS PÉCHY
Prezes Zarządu
DSV Road Sp. z o.o.

FILIP CZERWIŃSKI
Członek Zarządu
DSV Road Sp. z o.o.