InPost

REGULAMIN USŁUG POCZTOWYCH I PRZEWOZOWYCH

Obowiązujący od 10 listopada 2026 r.



§ 1. Pojęcia, które stosujemy w Regulaminie

1.1 Regulamin określa warunki świadczenia usług pocztowych i przewozowych InPost.

1.2 Usługi nie mają charakteru powszechnego i są świadczone w celach zarobkowych zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa oraz postanowieniami Regulaminu.

1.3 Regulamin dostępny jest na Stronie internetowej, w Oddziałach i w PaczkoPunktach lub POP.

1.4 Użyte w Regulaminie określenia mają następujące znaczenie:

1) Aplikacja: to aplikacja sieciowa, która umożliwia pełną obsługę Usług przez Użytkownika. Dzięki niej można: nadawać, śledzić oraz zarządzać swoimi przesyłkami, a także zarządzać swoim kontem poprzez kontrolę swoich danych i ustawień. Aplikacja jest dostępna bezpłatnie po utworzeniu konta na naszej stronie internetowej. Jeżeli jesteś klientem detalicznym jest to Manager Paczek (MP);

2) **Cennik**: to dokument, który określa ceny za Usługi oferowane Klientom Biznesowym oraz Klientom Detalicznym, katalog opłat dodatkowych oraz maksymalną wagę i gabaryty Przesyłki;

3) **Dodatkowa ochrona**: to nasza Usługa dodatkowa, którą szczegółowo opisujemy w dalszej części Regulaminu;

4) **Dzień roboczy**: to dzień od poniedziałku do piątku (jeśli nie jest w Polsce dniem wolnym od pracy);

5) **Element**: to pojedyncze opakowanie, które stanowi część przesyłki kurierskiej lub towarowej. W przypadku przesyłek towarowych, dane nadawcy i odbiorcy na elemencie muszą być zgodne z danymi na przesyłce towarowej (w tym na Liście przewozowym), którą zawiera ten element. Jeśli dane nadawcy i odbiorcy na elemencie są inne niż na przesyłce towarowej, element będzie traktowany jak odrębna przesyłka;

6) **Etykieta nadawcza** *lub* **etykieta**: to oznaczenie Przesyłki zawierające dane niezbędne do wykonania Usługi głównej, w tym numer nadawczy umożliwiający śledzenie Przesyłki od momentu jej nadania do momentu jej doręczenia;

7) **InPost**: to my, czyli InPost spółka z ograniczoną odpowiedzialnością. Mamy siedzibę w Krakowie przy ulicy Pana Tadeusza 4, a kod pocztowy to: 30-727. Oto nasze dane rejestrowe: jesteśmy wpisani do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, w XI Wydziale Gospodarczym Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000543759, nasz numer NIP to: 6793108059, zaś nasz kapitał zakładowy wynosi 116 278 450,00 złotych. Można się z nami kontaktować na przykład poprzez infolinię, pod numerami 722-444-000 lub 746-600-000 (z telefonów stacjonarnych i komórkowych, ale połączenie jest płatne według taryfy operatora) lub poprzez nasz adres e-mail: bok@inpost.pl;

8) **InPost Mobile**: to darmowa aplikacja na smartfony i tablety (do pobrania tutaj: https://inpost.pl/aplikacja);

9) **InPost Szybkie Nadania**: to możliwość zlecenia nam Usług bez konieczności rejestracji konta, poprzez stronę https://inpost.pl/SzybkieNadania/pl, oraz przez InPost Mobile;

10) **Klient Biznesowy**: mamy z nim zawartą Umowę biznesową;

11) **Klient Detaliczny**: świadczymy mu Usługi wyłącznie na podstawie Regulaminu, bez zawierania Umowy biznesowej. Może to być m.in. Konsument;

12) **Konsument**: to osoba fizyczna, która zamawia od nas Usługi na potrzeby prywatne, tj. nie w bezpośrednim związku z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Traktujemy tak samo jednoosobową działalność gospodarczą, nawet gdy zamawia u nas Usługi w związku jej działalnością gospodarczą, ale z treści zawartych z nami umów wynika, że te umowy nie posiadają dla niej charakteru zawodowego;
13) **Kurier**: to osoba, która przyjmuje lub dostarcza Przesyłki. Kurier może być naszym pracownikiem lub podwykonawcą;
14) **List przewozowy**: to dokument w formie elektronicznej lub papierowej potwierdzający zawarcie umowy o przewóz przesyłki towarowej;
15) **Nadawca**: to osoba, z którą InPost zawarł umowę o świadczenie Usług (Klient Biznesowy lub Klient Detaliczny);
16) **Odbiorca**: to osoba uprawniona do odbioru Przesyłki;
17) **Oddział**: to część naszej sieci logistycznej, w której odbywa się procesowanie oraz sortowanie Przesyłek. Klient Biznesowy może w nim nadać lub odebrać Przesyłkę (jeśli Umowa biznesowa tak stanowi). Niektóre Oddziały nazywamy „nadawczymi" - to te, w których Przesyłka została nadana, lub „odbiorczymi" (czyli tymi, które doręczają Przesyłki do Odbiorców);
18) **Płatność za pobraniem**: dodatkowa usługa, dzięki której Odbiorca płaci Nadawcy określoną kwotę przy odbiorze Przesyłki. Kwota ta trafia potem na konto bankowe Nadawcy;
19) **Prawo pocztowe**: ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe;
20) **Prawo przewozowe**: ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe;
21) **Protokół (Protokół szkody)**: dokument opisujący wszelkie uszkodzenia lub braki Przesyłki;
22) **Przesyłka**: to zapakowana zgodnie z Regulaminem i Zasadami przygotowania i pakowania Przesyłek InPost rzecz, którą przyjmujemy i doręczamy zgodnie z zasadami opisanymi w Regulaminie;
23) **Przesyłka kurierska**: przesyłka listowa będącą przesyłką rejestrowaną lub paczką pocztową, przyjmowana, sortowana, przemieszczana i doręczana w sposób łącznie zapewniający:
    a) rejestrację dnia i godziny nadania przesyłki,
    b) śledzenie przesyłki od momentu nadania do momentu doręczenia,
    c) doręczenie przesyłki w gwarantowanym terminie określonym w Regulaminie lub umowie zawartej z Nadawcą,
    d) doręczenie przesyłki Odbiorcy lub osobie uprawnionej do odbioru w miejscu określonym przez Nadawcę lub uzgodnionym z Odbiorcą, w sposób zapewniający rejestrację dnia i godziny doręczenia przesyłki;
24) **Przesyłka towarowa**: rzeczy przyjęte do przewozu na podstawie jednego Listu przewozowego. Przesyłka towarowa nie obejmuje przesyłek kurierskich będących przedmiotem usług pocztowych zgodnie z Prawem pocztowym. Przesyłka towarowa może składać się z jednego lub więcej Elementów;
25) **Punkt Obsługi Paczek (POP) lub PaczkoPunkt**: jest to miejsce, w którym można nadać lub odebrać Przesyłkę;
26) **Regulamin**: niniejszy Regulamin usług pocztowych i przewozowych;
27) **Siła wyższa**: to sytuacje, na które nie mamy wpływu i nie mogliśmy ich przewidzieć, np.:
    a) gwałtowne zjawiska naturalne: trzęsienia ziemi, huragany, powodzie;
    b) zdarzenia społeczne: zamieszki, strajki generalne, działania wojenne;
    c) decyzje władz: zakazy importu/eksportu, blokady granic, wywłaszczenia;
28) **Strona internetowa**: nasza strona pod adresem https://inpost.pl, gdzie znajdziesz informacje o nas, opis naszych usług, związane z nimi dokumenty, wyszukiwarkę punktów naszej sieci oraz kanały komunikacji z nami;
29) **Umowa biznesowa**: odrębna umowa zawarta (w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej) pomiędzy InPost a Klientem Biznesowym;
30) **Urządzenie lub Paczkomat®:** maszyna ze skrytkami, w której można nadać i odebrać Przesyłkę. W naszej sieci mamy takie typy maszyn:
    a) dostępne 24/7: większość urządzeń działa całodobowo (przez 24 godziny), 7 dni w tygodniu;

b) z ograniczonym czasowym dostępem: niektóre urządzenia, np. w centrach handlowych, mają godziny otwarcia dostosowane do godzin funkcjonowania takich obiektów;

c) **Appkomaty**: z tymi urządzeniami można się połączyć za pomocą Aplikacji Mobilnej lub skanera kodów QR;

Mogą występować również maszyny, które mogą łączyć w sobie różne typy, np. być Appkomatami dostępnymi 24/7. Aktualna lista urządzeń i ich możliwości znajduje się na Stronie internetowej;

31) **Usługi**: łącznie Usługa główna i Usługa dodatkowa;

32) **Usługa dodatkowa**: usługa, którą zawsze świadczymy w związku z Usługą główną, jeśli zostanie ona nam zlecona;

33) **Usługa główna**: nasza podstawowa usługa. Polega na przyjęciu, posortowaniu, przewiezieniu i dostarczeniu Przesyłki;

34) **Usługa pocztowa**: usługa polegająca na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek pocztowych i kurierskich, z wyłączeniem przesyłek z zadeklarowaną wartością, na podstawie Prawa pocztowego;

35) **Usługa przewozowa**: usługa polegająca na przyjmowaniu, przewozie i doręczaniu Przesyłek niebędących Przesyłkami pocztowymi, na podstawie Prawa przewozowego;

36) **Zbiór Przesyłek kurierskich**: więcej niż jeden Element nie stanowiący oddzielnie lub łącznie Przesyłki towarowej. O zbiorze mówimy wtedy, jeżeli Elementy objęte są tym samym zleceniem w Aplikacji, złożonym przez pojedynczego Nadawcę, które, jako Przesyłki kurierskie: 1) są nadawane łącznie w tym samym czasie (w szczególności w tym samym czasie odbierane przez Kuriera), i 2) są adresowane do tego samego Odbiorcy i pod ten sam adres Odbiorcy, i 3) są doręczane Odbiorcy w tym samym czasie;

37) **Zleceniodawca**: zleca nam wykonanie Usługi. Może nim być Nadawca, Odbiorca lub osoba trzecia.

§ 2. Podstawowe informacje o usługach, które świadczymy

2.1 Przed skorzystaniem z usługi należy zapoznać się z Regulaminem. Korzystający z usług musi potwierdzić, że zapoznał się z jego treścią, akceptuje jego postanowienia i zobowiązuje się do ich przestrzegania.

2.2 Nie wszystkie Urządzenia Paczkomat® lub POP obsługują Przesyłki o wszystkich wymiarach oraz wszystkie usługi dodatkowe, takie jak Pobranie. Przed wyborem urządzenia należy sprawdzić jego charakterystykę oraz godziny pracy, aby upewnić się, że spełnia potrzeby danego nadania. Aktualny wykaz urządzeń i ich charakterystyka znajduje się na Stronie internetowej.

2.3 Usługi są świadczone tylko na terenie Polski. Jeżeli realizacja usługi wymaga przekroczenia granic Polski, możemy odmówić jej wykonania.

2.4 Odbiorca może realizować określone czynności za pomocą narzędzi informatycznych partnerów InPost. Zasady korzystania z tych narzędzi są określone w ich regulaminach. Nie odpowiadamy za ich dostępność ani poprawność działania.

2.5 Świadczymy Usługi:

1) na terenie całego kraju, w tym, w miejscach, gdzie są nasze punkty (Urządzenia Paczkomat, POP, Oddziały),

2) w dni robocze, ale możemy je świadczyć także w soboty, niedziele i święta,

3) czas dostarczenia Przesyłek liczony jest w dniach roboczych. Nie uwzględniamy sobót, niedziel i świąt.

2.6 Przesyłki doręczamy w gwarantowanym terminie do 5 dni roboczych, licząc od dnia następującego po dniu nadania Przesyłki. Cennik lub Umowa może określać inny termin gwarantowany w którym doręczamy Przesyłki.

2.7 Korzystając z naszych Usług musisz używać naszych wzorów formularzy i druków, wykorzystywanych przy czynnościach opisanych Regulaminem. Nie dotyczy to praw Konsumenta oraz jeśli Umowa biznesowa stanowi inaczej.

2.8 Przesyłki muszą być odpowiednio i bezpiecznie zapakowane przez Nadawcę, czyli w sposób, który:

1) nie pozwala otworzyć Przesyłki bez uszkodzenia opakowania (np. przerwania taśmy klejącej, rozcięcia kartonu),

2) chroni zawartość Przesyłki przed uszkodzeniem lub utratą,

3) nie zagraża innym Przesyłkom.

W związku z powyższym, Nadawca musi przestrzegać „Zasad przygotowania i pakowania Przesyłek InPost". Aktualna wersja tego dokumentu jest dostępna na Stronie internetowej. Możemy zmieniać ten dokument na zasadach w nim opisanych, a jego zmiana nie oznacza zmiany Regulaminu.

2.9 Zlecanie Usług przez Nadawców możliwe jest tylko za pośrednictwem udostępnianych przez nas narzędzi informatycznych. Narzędzia te mogą mieć własne zasady i regulaminy korzystania.

2.10 Nie obsługujemy Przesyłek, które wymagają dokonania odpowiednich zgłoszeń i zachowania procedur zgodnie z zasadami funkcjonowania systemu SENT. (SENT to System Elektronicznego Nadzoru Transportu, wykorzystywany przez organy państwowe do sprawowania kontroli i weryfikowania prawidłowości i zgodności z prawem przewozu po drogach publicznych i kolejowych określonych kategorii produktów i towarów, takich jak paliwo, produkty lecznicze czy odzież i obuwie).

§ 3. Jak zapłacić za Usługi?

3.1 Ceny za Usługi, które świadczymy określa Cennik aktualny na dzień nadania Przesyłki.

3.2 Aktualny Cennik udostępniamy we wszystkich Punktach Obsługi Paczek oraz na Stronie internetowej.

3.3 Według dyspozycji Nadawcy za świadczoną Usługę płaci:

1) Nadawca;

2) lub Zleceniodawca, który nie jest Odbiorcą ani Nadawcą.

3.4 Zastrzegamy sobie prawo do weryfikacji naliczonych opłat za świadczoną Usługę. Mamy prawo do weryfikacji wagi oraz wymiarów Przesyłki lub Elementu na każdym etapie świadczenia Usługi. Jeżeli dane Przesyłki podane przez Nadawcę są niezgodne z rzeczywistymi parametrami Przesyłki, mamy podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej Usługi, zgodnie z Cennikiem.

3.5 Klienci Biznesowi realizują płatności zgodnie z warunkami określonymi w Umowie biznesowej, natomiast Klienci Detaliczni muszą zapłacić „z góry", realizując przedpłatę w Aplikacji. Opłata jest pobierana z konta klienta Detalicznego w momencie wygenerowania etykiety nadawczej, kodu nadania (dostępnego wyłącznie w aplikacji mobilnej) lub listu przewozowego. Klienci detaliczni mogą doładować swoje konto w Aplikacji tylko za pomocą elektronicznych systemów płatności, takich jak: przelew, karta płatnicza i inne metody bezgotówkowe. Środki, które zgromadzone są na koncie można wykorzystać wyłącznie na usługi dostępne w Aplikacji. Na wniosek Klienta Detalicznego, niewykorzystane środki możemy zwrócić. Wówczas pobieramy prowizję w wysokości 1,9% za usługę zwrotu. Konsumenci są zwolnieni z tej opłaty. Dodatkowo, na życzenie Klienta Detalicznego możemy wystawić fakturę VAT na kwotę doładowania.

3.6 Nie dostosowujemy ceny Usługi indywidualnie dla konsumentów w ramach pojedynczej transakcji. Nie są stosowane również algorytmy do zautomatyzowanego ustalania cen dla konsumentów. Oznacza to, że cena nie jest zmieniana na podstawie:

1) działań konsumenta, w tym wcześniejszych zakupów,

2) preferencji konsumenta.

3.7 Mamy prawo dochodzić od Klientów Biznesowych rekompensaty za opóźnienia w płatnościach naszych należności wynikających z Umowy biznesowej i Regulaminu, zgodnie z przepisami ustawy z 8 marca 2013 roku o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.

§ 4. Zasady Usługi dodatkowej Płatność za pobraniem

4.1 Kwotę pobrania za Przesyłki pobraniowe można uiścić najpóźniej przy ich odbiorze:

1) poprzez „Pay by Link" (PbL, obsługującego karty płatnicze VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, wybrane e-przelewy oraz inne bezgotówkowe metody płatnicze),

2) za pośrednictwem InPost Mobile, a także

3) gotówką, lub

4) bezgotówkowo (za pośrednictwem terminali płatniczych obsługujących karty płatnicze: VISA,VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro) w naszym Oddziale lub u naszego umocowanego przedstawiciela doręczającego Przesyłkę.

4.2 Gwarantujemy przekazanie kwoty pobrania na rachunek bankowy Nadawcy wskazany w Aplikacji lub umowie, w ciągu 5 dni roboczych od dnia opłacenia pobrania. Dzień przekazania środków to dzień obciążenia naszego rachunku bankowego.

4.3 Nadając Przesyłkę pobraniową, Nadawca upoważnia nas do przyjęcia zapłaty od Odbiorcy w imieniu i na rzecz Nadawcy. Oznacza to, że:

1) Zapłata dokonana na naszą rzecz jest równoważna z zapłatą bezpośrednio Nadawcy.
2) Wydanie Przesyłki przez nas potwierdza przyjęcie zapłaty i zwalnia Odbiorcę z długu wobec Nadawcy, bez względu na miejsce, czas i formę zapłaty.
3) Upoważnienie nie może być odwołane po nadaniu Przesyłki i ma pierwszeństwo przed innymi ustaleniami.
4) Odbiorca może powołać się na skutki upoważnienia udzielonego przez Nadawcę.
5) Możemy udzielić dalszego upoważnienia dla doręczycieli działających na nasze zlecenie w celu wykonania powyższych czynności (w takim wypadku ponosimy odpowiedzialność za ich działania i zaniechania).
6) Odpowiadamy także za działania i zaniechania dostawców usług płatniczych.

4.4 Po pobraniu przez nas kwoty pobrania od Odbiorcy, Nadawca zobowiązuje się nie żądać jej od Odbiorcy.

4.5 Nadanie Przesyłki pobraniowej jest dozwolone tylko wtedy, gdy związane jest z odrębną, odpłatną umową pomiędzy Nadawcą a Odbiorcą, która dotyczy przedmiotu w Przesyłce. Nadawca musi również poinformować Odbiorcę o upoważnieniu nas do przyjęcia zapłaty za Przesyłkę. W przeciwnym razie możemy odmówić przyjęcia Przesyłki lub nie przyjąć zlecenia na usługę pobrania. Nadając Przesyłkę pobraniową Nadawca potwierdza spełnienie tego warunku i na nasze żądanie dostarczy nam niezbędne informacje. Mamy prawo informować Odbiorcę w ramach czynności doręczenia Przesyłki pobraniowej (przyjmowania zapłaty), że przyjęcie przez nas płatności za pobraniem jest równoważne zapłacie Nadawcy, a wystawione przez nas potwierdzenie przyjęcia zapłaty jest równoważne potwierdzeniu Nadawcy.

4.6 Jeśli Nadawca zalega nam z płatnościami, mamy prawo potrącenia wszelkich wymagalnych wierzytelności z kwoty pobranej od Odbiorcy. W przypadku dokonania potrącenia informujemy o tym Nadawcę.

4.7 Nasza odpowiedzialność za środki pieniężne pobrane od Odbiorcy w ramach usługi Pobranie zaczyna się w momencie, gdy potwierdzimy pobranie tych środków.

4.8 Jeśli Odbiorca Przesyłki za pobraniem, który płaci kartą, żąda zwrotu pieniędzy (chargeback) z powodu zawartości Przesyłki, Nadawca jest odpowiedzialny za pokrycie wszelkich opłat i kosztów poniesionych przez nas w związku z anulowaniem transakcji. Dotyczy to przypadku, gdy wystawca karty anuluje transakcję, uznając reklamację Odbiorcy za zasadną.

4.9 Przesyłki pobraniowe, których Odbiorca nie opłacił podczas próby doręczenia i w stosunku do których Nadawca nie przekazał nam dyspozycji anulowania lub zmiany kwoty pobrania, zostaną zwrócone zgodnie z Regulaminem.

4.10 W niektórych Urządzeniach Paczkomat lub POP odbiór Przesyłek pobraniowych może być możliwy tylko w określonych godzinach lub w ogóle niemożliwy. Lista Urządzeń Paczkomat i POP obsługujących pobrania, formy płatności oraz godziny dostępności znajdują się na naszej Stronie internetowej. Zwrot Przesyłek pobraniowych wygenerowanych do Urządzeń, które nie obsługują pobrań, jest możliwy. Za zwrot do Nadawcy może być pobrana opłata zgodnie z Cennikiem.

4.11 Nadawca musi sprawdzić, czy usługa Pobrania jest dostępna w miejscu odbioru Przesyłki.

4.12 Jeżeli mamy uzasadnione podejrzenia co do możliwości wystąpienia naruszeń związanych z doręczeniem Przesyłki pobraniowej, mamy prawo podjąć działania w celu zabezpieczenia procesu doręczenia. Może to obejmować zmianę formy doręczenia Przesyłki lub terminu przekazania Nadawcy kwoty pobrania, przy zachowaniu obowiązujących przepisów prawa.

4.13 Przyjmujemy kwoty pieniężne w ramach Usługi pobrania na zasadach określonych powyżej i w bezpośrednim związku ze świadczoną przez nas usługą pocztową, dlatego nie pełnimy przy tym roli dostawcy usług płatniczych.

§ 5. Jakie są warunki dotyczące Przesyłek, ich opakowań i zawartości?

5.1 Nadawca odpowiada za opakowanie Przesyłki, dlatego musi zapewnić, by było ono dostosowane do jej zawartości. Dlatego Nadawca musi zapewnić, by to opakowanie uwzględniało:

1) właściwości nadawanych przedmiotów,
2) warunki atmosferyczne,

3) fakt, że Przesyłka będzie przez nas przemieszczana także z innymi Przesyłkami.

5.2 Nadawca musi właściwie opakować Przesyłkę, zapewniając jej bezpieczny przewóz, tak aby nie uszkodziła innych przesyłek i mogła być wydana bez ubytku czy uszkodzenia. Etykieta nadawcza (z wyjątkiem przesyłek nadawanych za pomocą kodu w ramach Szybkich Nadań) powinna być przymocowana w sposób uniemożliwiający jej odpadnięcie lub przypadkowe zerwanie. Opakowanie powinno:

1) być zamknięte, aby uniemożliwić dostęp do zawartości,

2) być wytrzymałe, odpowiednio do wagi i zawartości Przesyłki,

3) mieć zabezpieczenia wewnętrzne, które zapobiegają przemieszczaniu się zawartości.

Nadawca jest zobowiązany przestrzegać zasad dotyczących zabezpieczania zawartości i opakowań przesyłek zgodnie z dokumentem „Zasady przygotowania i pakowania przesyłek InPost", dostępnym na naszej Stronie internetowej.

5.3 Maksymalną wagę i gabaryty dla Przesyłek określa Cennik. Jeśli waga Przesyłki towarowej złożonej z wielu Elementów nie przekracza łącznie 20 kg, a jej wymiary nie przekraczają łącznie 200 cm albo 300 cm w przypadku sumy długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość, traktujemy każdy Element jako oddzielną Przesyłkę kurierską. Wyjątki od tej zasady występują, gdy:

1) Umowa z Nadawcą określa inaczej,

2) charakter Usług wskazuje, że są to Usługi przewozowe.

5.4 Paczka niestandardowa to Element, którego jeden wymiar przekracza 120 cm lub którego suma wymiarów (długość + szerokość + wysokość) przekracza 220 cm. Do paczek niestandardowych zaliczamy również Elementy o kształcie okrągłym, cylindrycznym, owalnym, nieregularnym, z wystającymi częściami oraz Elementy składające się z wielu połączonych opakowań jednostkowych bez zewnętrznego zabezpieczenia (np. kartonu). Paczka dłużycowa nie jest traktowana jako paczka niestandardowa. Cennik może określać wyjątki od traktowania Elementu jako paczki niestandardowej.

5.5 Paczka gabarytowa to Element, którego waga gabarytowa jest większa niż waga rzeczywista. Dla celów operacyjnych i rozliczeniowych, wymiary i wagę paczki gabarytowej określa się na podstawie wagi gabarytowej, obliczanej według wzoru: długość (cm) x szerokość (cm) x wysokość (cm) / 6000. Zastrzegamy sobie prawo do naliczania dodatkowej opłaty za ustalenie paczki gabarytowej oraz za każdy rozpoczęty kilogram wagi gabarytowej ponad 50 kg, zgodnie z Cennikiem. Jeśli waga gabarytowa przekroczy 70 kg, paczka gabarytowa będzie traktowana i wyceniana jako przesyłka paletowa (Usługa Paleta Standard, zgodnie z Cennikiem). Te zasady nie dotyczą umów o świadczenie Usług zawieranych z Konsumentami.

5.6 Paczka dłużycowa to Element, którego długość najdłuższego boku przekracza 200 cm. Mamy prawo naliczyć dopłatę do ceny Paczki dłużycowej za każdy rozpoczęty metr długości powyżej 200 cm, przy czym maksymalna długość Paczki dłużycowej nie może przekroczyć 350 cm, a waga Elementu nie może przekroczyć 30 kg. Te zasady nie dotyczą umów o świadczenie Usług zawieranych z Konsumentami.

5.7 Przy ustalaniu wagi obowiązuje zasada wyboru wyższej wagi Elementu: rzeczywistej, gabarytowej lub dłużycowej. Wyższa waga określa cenę należną za Usługę wykonaną na przesyłce o takiej wadze.

5.8 Naliczenie opłat za przesyłki gabarytowe oraz za przesyłki dłużycowe wraz z zasadą wyboru wyższej wagi Elementu nie wyklucza dodatkowych opłat, jeśli waga lub wymiary przesyłki podane przez Nadawcę, który nie jest Konsumentem, różnią się od rzeczywistych wartości zweryfikowanych przez nas.

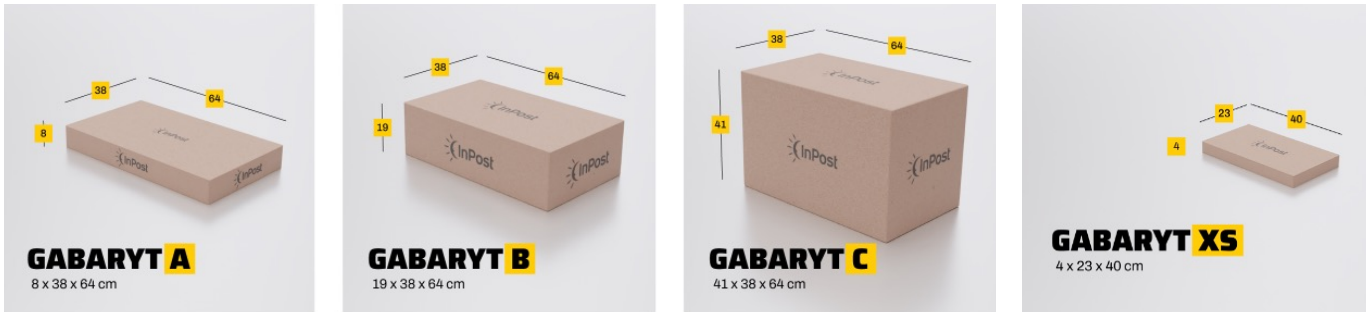
5.9 Przy nadawaniu przesyłek zgodnie z cennikiem dla Klientów Detalicznych, wymiary i waga pojedynczego Elementu muszą odpowiadać określonym kategoriom:

Wielkość Przesyłki:	Minimalna wysokość Przesyłki wraz z opakowaniem (w milimetrach)	Maksymalne wymiary Przesyłki wraz z opakowaniem (wysokość na szerokość na długość, w milimetrach)	Maksymalna waga Przesyłki (w kilogramach)
Mała Przesyłka (gabaryt „A")	1	80 x 380 x 640	25
Średnia Przesyłka (gabaryt „B")	81	190 x 380 x 640	25
Duża Przesyłka (gabaryt „C")	191	410 x 380 x 640	25
Bardzo duża Przesyłka (gabaryt „D")		500 na 500 na 800	25

Klient Detaliczny, korzystając z funkcjonalności Szybkie Nadania dostępnej w Aplikacji mobilnej, może nadać Przesyłkę o kategorii wielkości „XS" (zwaną również „Mini"), zgodnie z poniższymi parametrami. Zalecamy, aby Nadawca używał Etykiety o **minimalnym rozmiarze 100 x 150 milimetrów**. Dzięki temu etykieta będzie prawidłowo przymocowana do Przesyłki, zgodnie z wymogami Regulaminu oraz Zasadami przygotowania i pakowania przesyłek InPost.

Wielkość Przesyłki:	Minimalna wysokość Przesyłki wraz z opakowaniem (w milimetrach)	Maksymalne wymiary Przesyłki wraz z opakowaniem (wysokość na szerokość na długość, w milimetrach)	Maksymalna waga Przesyłki (w kilogramach)
Mini Przesyłka (gabaryt „XS")	1	40 na 230 na 400	3

Poniżej ilustrujemy maksymalne wymiary Przesyłek (użyte grafiki mają przykładowy charakter):



W przypadku Przesyłki mini, małej i średniej, wysokość Przesyłki stanowi jej najkrótszy bok. W przypadku Przesyłki dużej, wysokość Przesyłki stanowi bok o średniej długości, to znaczy bok nie będący ani najkrótszym, ani najdłuższym bokiem. Zaokrąglamy wymiary do pełnej liczby całkowitej w górę, jeśli wartość po przecinku wynosi równo lub więcej, niż pięć dziesiątych (np. 19,59 = 20,00), lub w dół, jeśli wartość po przecinku wynosi mniej, niż pięć dziesiątych (np. 19,40 = 19,00).

5.10 W przypadku, w którym Nadawca, nada Przesyłkę o wymiarach innych niż zadeklarowane w Aplikacji lub InPost Szybkie Nadania, obowiązują następujące zasady:

1) Opłata dodatkowa: naliczymy Nadawcy opłatę dodatkową z tytułu weryfikacji paczki przy zmianie gabarytu. Wysokość tej opłaty określa Cennik. Nie stosujemy tej opłaty wobec Konsumentów.

2) Przesyłki o wyższych wymiarach: jeśli Przesyłka ma wyższe wymiary, niż zadeklarowane przez Nadawcę, zweryfikujemy i ustalimy faktyczne wymiary Przesyłki. W takim wypadku pobierzemy opłatę za Usługę według tych faktycznych wymiarów (np. jeśli Nadawca zadeklarował Przesyłkę „A", a Przesyłka faktycznie miała wymiary „C", będziemy stosować cenę dla Przesyłki „C").

3) Przesyłki o niższych wymiarach: jeśli Przesyłka ma niższe wymiary, niż zadeklarowane przez Nadawcę, zweryfikujemy i ustalimy faktyczne wymiary Przesyłki. W takim wypadku pobierzemy opłatę za Usługę według tych faktycznych wymiarów (np. jeśli Nadawca zadeklarował Przesyłkę „C", a Przesyłka faktycznie miała wymiary „A", będziemy stosować cenę dla Przesyłki „A"). Jeżeli ta opłata będzie niższa od opłaty za pierwotnie zadeklarowany wymiar Przesyłki, zwrócimy różnicę.

5.11 Nadanie Przesyłek o wielkości „Gabaryt D" (maksymalne wymiary z opakowaniem: 500x500x800 mm) jest możliwe tylko w wybranych Punktach Obsługi Paczek lub u Kuriera InPost. Takiej przesyłki nie można nadać w Urządzeniu Paczkomat.

5.12 W przypadku przekroczenia maksymalnej dopuszczalnej wagi (25 kg), naliczymy Nadawcy, który nie jest Konsumentem, dodatkowe opłaty zgodnie z Cennikiem:

1) za weryfikację wagi i wymiarów Przesyłki,

2) za traktowanie przesyłki jako „ponadgabarytowej".

5.13 Jeżeli Przesyłka „ponadgabarytowa" przekracza którykolwiek z maksymalnych wymiarów (500x500x800 mm) lub wagę 30 kilogramów, pobierzemy od Nadawcy, który nie jest Konsumentem, dodatkową opłatę za doręczenie. Opłata ta jest niezależna od wcześniej wymienionych opłat, a jej wysokość określa Cennik.

5.14 Nadawca, nadając Przesyłkę w Urządzeniu Paczkomat, powinien postępować zgodnie z instrukcjami zamieszczonymi na Stronie internetowej oraz wyświetlanymi na ekranie Urządzenia Paczkomat lub w Aplikacji Mobilnej (dla użytkowników aplikacji). W przypadku Urządzeń Appkomatów nadanie Przesyłki może odbywać się wyłącznie za pomocą Aplikacji Mobilnej lub skanera kodów kreskowych.

5.15 Niedopuszczalne jest umieszczanie w Przesyłce przedmiotów zakazanych przez obowiązujące przepisy prawa, a także:

1) przedmiotów pochodzących z przestępstwa,
2) pieniędzy, papierów wartościowych i innych dokumentów o charakterze płatniczym,
3) przedmiotów wartościowych (wyrobów jubilerskich, dzieł sztuki, antyków, numizmatyki itp.),
4) broni, na zakup i posiadanie której wymagane jest pozwolenie, rejestracja lub karta rejestracyjna, zgodnie z obowiązującymi przepisami, w tym ustawą o broni i amunicji z 21 maja 1999,
5) amunicji (o której mowa w powyższej ustawie), z wyłączeniem amunicji hukowej o kalibrze do 6 milimetrów,
6) środków o właściwościach wybuchowych, łatwopalnych, utleniających, drażniących, żrących, uczulających, rakotwórczych, mutagennych oraz szkodliwych dla rozrodczości,
7) innych rzeczy, które mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób mających z nimi kontakt lub mogą uszkodzić inne Przesyłki,
8) narkotyków, substancji psychotropowych oraz nowych substancji psychoaktywnych (tzw. „dopalaczy"),
9) konopi i produktów konopnych z wyjątkiem konopi włóknistych (cannabis sativa sativa) i produktów z nich, jeśli poziom stężenia THC jest poniżej 0,30%,
10) artykułów szybko psujących się,
11) produktów wymagających szczególnych warunków transportu,
12) martwych lub żywych zwierząt i roślin,
13) zwłok ludzkich, organów ludzkich lub zwierzęcych oraz wydzielin lub tkanek ludzkich bądź zwierzęcych,
14) wyrobów tytoniowych, w tym tytoniu oraz papierosów, e-papierosów oraz ich części.

- powyższe przykłady nie wyczerpują wszystkich możliwości. Niedozwolone jest również umieszczanie w przesyłce innych rzeczy, które według nas mogą być niebezpieczne lub niezgodnie z prawem transportowane. W takim przypadku poinformujemy Nadawcę przed przyjęciem Przesyłki. Szczegółowe informacje o tym, co można umieszczać w przesyłkach, znajdują się w dokumencie Zasady przygotowania i pakowania przesyłek InPost, dostępnym na naszej Stronie internetowej. Jeśli mamy uzasadnione podejrzenie, że Przesyłka może być związana z przestępstwem lub stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, natychmiast powiadomimy odpowiednie służby i zatrzymamy przesyłkę do czasu ich przybycia. W innych przypadkach mamy prawo odmówić doręczenia przesyłki z niedozwoloną zawartością i zwrócić ją Nadawcy, zgodnie z opłatą określoną w Cenniku.

5.16 Obok powyższego, poniżej prezentujemy pozostałe zasady dotyczące zawartości Przesyłek oraz ich opakowań:

1) **Niedopuszczalna zawartość**: w Przesyłce nie mogą znajdować się jakiekolwiek przedmioty niewymienione w powyższym opisie, które według naszej oceny nie mogą być bezpiecznie lub zgodnie z prawem przemieszczone – o ile poinformujemy Nadawcę o tym przed przyjęciem Przesyłki.
2) **Obowiązki Nadawcy**: Szczegółowe informacje dotyczące niedopuszczalnej zawartości Przesyłek są dostępne w dokumencie Zasady przygotowania i pakowania przesyłek InPost. Aktualna wersja tego dokumentu znajduje się na Stronie internetowej.
3) **Zagrożenia i powiadomienia**: W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stwarza zagrożenie dla ludzi lub środowiska, niezwłocznie powiadomimy odpowiednie organy oraz zatrzymamy i zabezpieczymy Przesyłkę do czasu przeprowadzenia przez te organy oględzin.
4) **Odmowa doręczenia**: W pozostałych przypadkach mamy prawo odmówić doręczenia Przesyłki, która zawiera niedopuszczalną zawartość, oraz dokonać jej zwrotu do Nadawcy zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie, i za odpłatnością zgodnie z Cennikiem.

5) **Wpływ warunków atmosferycznych**: wewnątrz Urządzenia Paczkomat panuje temperatura zbliżona do temperatury otoczenia. W okresach intensywnego nasłonecznienia lub w czasie upałów, temperatura wewnątrz skrytek może być wyższa niż temperatura otoczenia. Natomiast w przypadku mrozów lub niskiej temperatury otoczenia, w skrytkach mogą panować podobne warunki termiczne, jak te wokół Urządzenia Paczkomat. W związku z tym Nadawca ponosi pełną odpowiedzialność za umieszczanie w Przesyłce towarów, które są wrażliwe na zmiany temperatury oraz nieodporne na ekstremalne warunki atmosferyczne, takie jak wysokie lub niskie temperatury, ciśnienie atmosferyczne czy określona wilgotność powietrza.

5.17 Nadawca niebędący Konsumentem zobowiązany jest do takiego przygotowania nadawanych przez siebie Przesyłek, aby w ramach ich przewozu nie aktualizowały się obowiązki określone przepisami prawa z zakresu funkcjonowania systemu SENT. Dotyczy to zwłaszcza odpowiedniej wagi przesyłki oraz jej rozmiarów. SENT to System Elektronicznego Nadzoru Transportu, wykorzystywany przez organy państwowe do sprawowania kontroli i weryfikowania prawidłowości i zgodności z prawem przewozu po drogach publicznych i kolejowych określonych kategorii produktów i towarów, takich jak paliwo, produkty lecznicze czy odzież i obuwie.

§ 6. Jakie mamy prawa?

6.1 Możemy odmówić zawarcia umowy albo możemy odstąpić od jej realizacji, jeżeli:

1) Nadawca nie spełnia wymagań określonych w Prawie pocztowym (dla Usługi pocztowej) lub Prawie przewozowym (dla Usługi przewozowej) lub Regulaminie;
2) zawartość lub opakowanie Przesyłki stwarza ryzyko szkody dla nas lub dla osób trzecich;
3) na opakowaniu lub zawartości przesyłki znajdują się treści naruszające prawo, takie jak obraźliwe napisy, wizerunki, rysunki czy inne znaki graficzne;
4) Usługa miałaby być realizowana na obszarze, który nie jest objęty wpisem do rejestru operatorów pocztowych, chyba że istnieje odpowiednia umowa umożliwiająca wykonanie Usługi poza tym obszarem,
5) przyjmowanie lub przemieszczanie Przesyłki jest zabronione przez odrębne przepisy.

6.2 Możemy również:

1) odmówić zawarcia umowy o świadczenie Usług lub odstąpić od niej, gdy Przesyłka nie spełnia określonych przez nas warunków, w tym jeśli Przesyłka zawiera rzeczy, które są niedopuszczalne zgodnie z Regulaminem lub jeśli jest ona zapakowana w taki sposób, że można ją otworzyć bez ingerencji w jej opakowanie, lub sposób zapakowania może spowodować utratę zawartości lub uszkodzenia jej lub innych Przesyłek w czasie transportu. Będziemy oceniać powyższe w oparciu o zewnętrzny wygląd Przesyłki.
2) odmówić zawarcia umowy o świadczenie Usługi lub odstąpić od tej umowy lub odstąpić od wykonania Usługi (w tym przyjęcia Przesyłki), jeżeli:
   a) Usługa miałaby być wykonywana w całości lub w części na obszarze innym, niż na terenie Polski, lub
   b) podczas odbioru przesyłki od Nadawcy, jego działania utrudniają Kurierowi bezpieczne wykonywanie pracy, lub
   c) Nadawca zalega z płatnościami za świadczone przez nas Usługi,
   d) nadawana Przesyłka zawiera rzeczy, które zostały ujęte w Regulaminie jako niedopuszczalne lub ich zapakowanie i przygotowanie nie jest zgodne z warunkami jakie określamy w Zasadach przygotowania i pakowania przesyłek InPost, które dostępne są na naszej Stronie internetowej;
3) natychmiastowo zakończyć umowę bez okresu wypowiedzenia, jeśli Nadawca lub Zleceniodawca, będący Klientem Biznesowym, nadaje przesyłki dla podmiotów trzecich bez naszej wcześniejszej pisemnej zgody (jest tzw. „brokerem kurierskim"). Aby uniknąć rozwiązania umowy, prosimy o uzyskanie takiej zgody.

6.3 Jeżeli odmówimy lub wypowiemy umowę z powyżej wskazanych względów, wówczas zwrócimy przesyłkę Nadawcy na jego koszt jak również zwrócimy mu opłatę za niewykonaną Usługę.

6.4 Przyjęcie przez nas Przesyłki nie oznacza, że jej zawartość jest zgodna z Regulaminem. Jeśli mamy uzasadnione podejrzenia, że przesyłka nie spełnia wymogów określonych w Regulaminie, możemy sprawdzić jej zawartość zgodnie z obowiązującymi przepisami. Na podstawie tej kontroli możemy zdecydować o:

1) odmowie przyjęcia, przyjęciu do realizacji lub odstąpieniu od umowy i przerwaniu usługi, zwracając przesyłkę Nadawcy na jego koszt zgodnie z Cennikiem, zgodnie z regulacjami powyżej,

2) jeśli odstąpimy od umowy, opłata za usługę zostanie przeznaczona na pokrycie kosztu zwrotu przesyłki,

3) w wyjątkowych przypadkach, jeśli zawartość stanowi zagrożenie, możemy ją zniszczyć zgodnie z przepisami,

4) kontrola przesyłki odbywa się w obecności Nadawcy lub, jeśli to niemożliwe, w obecności zaproszonych przez nas osób, zgodnie z prawem. Po sprawdzeniu przesyłka zostanie oznaczona specjalną etykietą.

6.5 W sytuacji, w której zawartość lub wadliwe opakowanie Przesyłki spowodowały:

1) konieczność ochrony naszej własności, np. poprzez użycie specjalistycznych środków do likwidacji zawartości Przesyłki lub wezwanie odpowiednich służb;

2) naruszenie zdrowia naszego pracownika, które doprowadziło do uszczerbku na jego zdrowiu, lub przerwania wykonywanej przez niego pracy celem udzielenia pomocy medycznej;

3) konieczność ewakuacji naszych pracowników lub konieczność trwałego lub czasowego wyłączenia z eksploatacji środków transportowych (w tym pojazdów) przewożących Przesyłkę oraz narzędzi służących do przewożenia, doręczania lub magazynowania tej Przesyłki;

4) uszkodzenie w procesie przemieszczania, przewożenia, sortowania lub doręczenia Przesyłki innego Nadawcy;

- możemy nałożyć na Nadawcę (jeśli nie jest Konsumentem) karę umowną (określoną w Cenniku), za pierwszą Przesyłkę, która spowodowała takie zdarzenie, oraz karę umowną (określoną w Cenniku) za każdą kolejną Przesyłkę, która spowoduje powyższe zdarzenie w ciągu roku. Dodatkowo, Nadawca jest zobowiązany pokryć wszelkie koszty związane z zabezpieczeniem i likwidacją Przesyłki, które przedstawimy. Powyższe kary umowne nie wyłączają naszego prawa do dochodzenia odszkodowania za szkody, które przekraczają wysokość zastrzeżonej kary umownej.

6.6 Niezależnie od powyższych postanowień, każdy Nadawca ma obowiązek pokrycia szkód, które wyrządził nam w wyniku niewłaściwego opakowania Przesyłki lub jej niedopuszczalnej zawartości, zwłaszcza jeśli spowodowały one sytuacje, które opisaliśmy powyżej. Nadawca w tym wypadku, ponosi odpowiedzialność za te szkody na zasadach ogólnych.

6.7 Gdy wykryjemy, że opakowanie Przesyłki jest uszkodzone tak, że może się jeszcze bardziej uszkodzić (i np. spowodować ubytki w zawartości Przesyłki):

1) mamy prawo zabezpieczyć taką Przesyłkę przed dalszymi szkodami, by móc ją dalej bez przeszkód obsługiwać. Sporządzamy w takim wypadku Protokół.

2) ale jeżeli uszkodzenie opakowania Przesyłki jest na tyle poważne, że uniemożliwia dalsze wykonywanie Usługi, skontaktujemy się z Nadawcą (poprzez e-mail) i poinformujemy o uszkodzeniach i podjętych działaniach zabezpieczających. Wiadomość będzie zawierać również prośbę o dalsze dyspozycje Nadawcy dotyczące Przesyłki. Jeśli Nadawca nie udzieli tych dyspozycji w terminie 3 dni roboczych od dnia dostarczenia mu wiadomości, zwrócimy mu Przesyłkę na zasadach określonych Regulaminem.

§ 7. Czy możemy ustanowić zastaw na Przesyłce?

7.1 Przepisy przyznają nam prawo zastawu na Przesyłkach, aby zabezpieczyć nasze roszczenia wynikające z umowy o świadczenie Usług oraz innych uzasadnionych roszczeń, takich jak opłaty celne lub dodatkowe koszty związane z usługą, które powstały z winy Nadawcy lub Odbiorcy.

7.2 Nie stosujemy prawa zastawu, kiedy Odbiorcą Przesyłki jest organ władzy publicznej.

7.3 Jeśli nasze roszczenia, które zabezpiecza zastaw pocztowy, nie zostały spełnione, powiadamiamy pisemnie Nadawcę lub Odbiorcę o zamiarze sprzedaży zawartości Przesyłki, a po upływie 14 dni od tego powiadomienia otwieramy komisyjnie Przesyłkę i przystępujemy do sprzedaży jej zawartości. Nie wysyłamy powiadomienia, jeśli okaże się, że zawartością Przesyłki są żywe zwierzęta albo rzeczy niebezpieczne lub łatwo psujące się.

7.4 Kwotę uzyskaną ze sprzedaży zawartości Przesyłki przekazujemy Nadawcy na jego koszt, po potrąceniu naszych roszczeń, które były zabezpieczone zastawem pocztowym.

7.5 Jeśli powyższa kwota, nawet po potrąceniu, nie pozwala nam pokryć roszczeń, możemy je dochodzić od Nadawcy. Jeśli sprzedaż zawartości Przesyłki nie jest możliwa, do niesprzedanej zawartości Przesyłki stosuje się przepisy Prawa pocztowego.

§ 8. W jaki sposób zamówić Usługę i nadać Przesyłkę?

8.1 Przesyłka może być przyjęta do przewozu (przemieszczenia i doręczenia) po wcześniejszym zgłoszeniu przez Aplikację lub InPost Szybkie Nadania, w następujący sposób:

1) w Punkcie Obsługi Paczki (z uwzględnieniem ograniczeń dotyczących wielkości Przesyłek i dostępności Usług dodatkowych,
2) w Urządzeniu Paczkomat (z uwzględnieniem ograniczeń związanych z charakterystyką danego Urządzenia, ta opcja nadania nie jest dostępna dla Klientów Biznesowych),
3) w Oddziale – wyłącznie, jeśli jest to wskazane w Umowie biznesowej,
4) po odebraniu Przesyłki przez Kuriera pod adresem wskazanym przez Nadawcę.

8.2 Godziny graniczne nadania Przesyłek w Dni robocze są następujące:

Strefa „A”	do godziny 16:00
Strefa „B”	do godziny 15:00
Strefa „C”	do godziny 14:00
Strefa „D”	do godziny 13:00

Przesyłka jest uznawana za nadaną w Dzień roboczy, w którym została umieszczona w Paczkomacie, POP lub przekazana w Oddziale. Warunkiem jest jej nadanie przed godziną graniczną określoną dla danej miejscowości, które jest określane zgodnie z kodem pocztowym przypisywanym do danej strefy. Jeśli umieszczenie lub przekazanie przesyłki nastąpiło po tej godzinie Przesyłka może być podjęta przez Kuriera dopiero następnego Dnia roboczego. W przypadku nadania w dniu nie-roboczym, Przesyłka będzie traktowana jako nadana w najbliższym Dniu roboczym.

8.3 Podział na strefy, określony w tabeli, zależy od lokalizacji Urządzenia Paczkomat, POP lub Oddziału, gdzie Nadawca umieszcza lub przekazuje Przesyłkę, oraz od przypisanego kodu pocztowego. Nadawca może sprawdzić strefę swojej lokalizacji na naszej stronie internetowej. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany zakresów kodów pocztowych dla każdej strefy, co ogłosimy na stronie co najmniej 10 dni przed zmianą. Zmiany te nie są zmianami Regulaminu. Zalecamy Nadawcom, aby przed nadaniem Przesyłki zweryfikowali strefę swojej lokalizacji, aby upewnić się, że Przesyłka zostanie nadana zgodnie z określonymi godzinami granicznymi.

8.4 W przypadku, gdy Nadawcą i Zleceniodawcą nie jest ta sama osoba, uważa się, że Nadawca działa w imieniu Zleceniodawcy.

8.5 Aby nadać Przesyłkę, musi ona być poprawnie zaadresowana zgodnie ze wzorem dostępnym w Punkcie Obsługi Paczki, u Kuriera, w Aplikacji lub w Formularzu InPost Szybkie Nadania. Nadawca odpowiada również za wybór sposobu nadania, uwzględniając wagę i wymiary Przesyłki, zakres dodatkowych usług oraz ograniczenia związane z miejscem nadania lub odbioru (Paczkomat, POP), które zostały podane na naszej Stronie internetowej przed zleceniem usługi.

8.6 Poprawnie zaadresowana Przesyłka powinna zawierać:

1) dane Nadawcy: nazwa/imię i nazwisko, poprawny adres (ulica, nr budynku/lokalu, kod pocztowy oraz miejscowość) i kontaktowe (nr telefonu oraz opcjonalnie adres mailowy);
2) dane Odbiorcy: nazwa/imię i nazwisko, poprawny adres (ulica, nr budynku/lokalu, kod pocztowy oraz miejscowość) i kontaktowe (nr telefonu oraz opcjonalnie adres mailowy) Odbiorcy;
3) informacje dotyczące Przesyłki (wymiary, waga, wartość oraz informacje szczególne na temat jej zawartości).

8.7 Nadawca:

1) Oświadcza nam, że wie jaka zawartość Przesyłek jest zakazana przepisami prawa oraz Regulaminem,
2) nie będzie umieszczał w Przesyłce takiej zawartości ani korzystał z naszych Usług, aby ją przewieźć,
3) musi przekazać nam dane swoje oraz Odbiorcy, które według jego najlepszej wiedzy są prawdziwe,
4) jest świadomy tego, że podanie nieprawdy i wprowadzenie w błąd co do zawartości Przesyłki oraz danych jego i Odbiorcy, a także przekazanie nam Przesyłki zawierającej przedmioty zakazane prawem lub Regulaminem, może skutkować jego odpowiedzialnością z tego powodu.

8.8 Aby przyjąć Przesyłkę musimy ją najpierw zweryfikować. Weryfikację przeprowadza Kurier, Pracownik Oddziału lub pracownik Punktu Obsługi Paczek. Sprawdzamy poprawność: danych adresowych wskazanych na Przesyłce, ich zgodności z Listem przewozowym lub Etykietą nadawczą oraz możliwości realizacji Usługi. Sprawdzamy również, czy Przesyłka może być dostarczona bez zniszczenia lub uszkodzenia jej zawartości. Ocena ta opiera się tylko na tym, co można zobaczyć na zewnątrz opakowania Przesyłki. Umowa o świadczenie Usługi jest przez nas potwierdzana poprzez List Przewozowy lub Etykietę. Może to być elektroniczna wiadomość, wydruk komputerowy lub inny dokument, który zawiera wymagane dane zgodnie z tym Regulaminem i przepisami.

8.9 Określona przez Nadawcę (Zleceniodawcę) wartość Przesyłki nie może przekraczać jej rzeczywistej wartości i powinna być potwierdzona dokumentami, takimi jak faktury czy rachunki. Jeśli wartość przesyłki przekracza 200 zł, Nadawca, który nie jest konsumentem, musi wykupić usługę Dodatkowej ochrony. Bez tej usługi, w przypadku utraty lub uszkodzenia, nasza odpowiedzialność w stosunku do Przesyłki jest ograniczona do 200 zł.

8.10 Nadawca może skorzystać z opcji nadania Przesyłki poprzez Kuriera (określanej również jako odbiór Przesyłki przez Kuriera lub podjazd kurierski). Świadczymy tę usługę według następująco określonych zasad:

1) warunkiem rozpoczęcia realizacji przez nas tej usługi jest zlecenie jej przez Nadawcę w MP w Dniu roboczym i przed godziną graniczną (określoną dla strefy, w której Przesyłka jest przekazywana, zgodnie z tabelą powyżej);
2) ta godzina graniczna jest zarazem godziną graniczną składania przez Nadawcę w MP zleceń odbioru Przesyłki przez kuriera. Jeśli zlecenie zostanie złożone po godzinie granicznej, odbiór Przesyłki zostanie zrealizowany w następnym Dniu roboczym;
3) dniem nadania Przesyłki odbieranej przez kuriera jest dzień, w którym kurier odebrał Przesyłkę od Nadawcy. Kurier podejmie próbę odbioru:
    a) w Dniu roboczym, w którym Nadawca złożył zlecenie odbioru Przesyłki przed godziną graniczną, lub
    b) w Dniu roboczym następującym bezpośrednio po Dniu roboczym, w którym Nadawca złożył zlecenie odbioru Przesyłki, jeśli zlecenie zostało złożone po godzinie granicznej, lub
    c) w Dniu roboczym następującym bezpośrednio po dniu nie-roboczym, w którym Nadawca złożył zlecenie odbioru Przesyłki.
4) podział na strefy uzależniony jest od miejsca odbioru Przesyłek przez kuriera i przypisanego do tego miejsca kodu pocztowego. Strefę właściwą dla danego miejsca odbioru Nadawca może ustalić na Stronie internetowej. Możemy zmieniać przypisanie kodów pocztowych do stref, o czym poinformujemy z co najmniej dziesięciodniowym wyprzedzeniem (taka zmiana nie jest zmianą Regulaminu).
5) zlecenia podjazdu kuriera mogą być składane przez Nadawcę wyłącznie w Dni robocze. Podjazdy będą realizowane w Dni robocze, ale mamy prawo do podjazdów także w inne dni, po wcześniejszym ustaleniu z Nadawcą ich zasad. Inne zasady mogą występować w przypadku Usług dodatkowych (np. usługi „Paczka w Weekend").
6) godziny graniczne określone w tabeli powyżej nie dotyczą stałych odbiorów kurierskich, które ustaliliśmy z Klientem Biznesowym w drodze odrębnej umowy (czyli nie dotyczą opisanej tutaj usługi jednorazowego podjazdu kurierskiego).
7) jeżeli nie mogliśmy w danym dniu odebrać Przesyłek z powodu wystąpienia siły wyższej, lub przyczyn leżących po stronie Nadawcy (np. kiedy Nadawca naruszy Regulamin lub przepisy prawa), odbiór Przesyłek nastąpi następnego Dnia roboczego przypadającego po ustaniu powyższych przyczyn. W takim wypadku to ten dzień będzie dniem nadania Przesyłki. Jeśli w tym następnym dniu odbiór ponownie nie będzie możliwy z powyższych przyczyn, zlecenie podjazdu zostanie anulowane, a dla kolejnego podjazdu Kuriera wymagane jest ponowne złożenie zlecenia na opisaną niniejszym ustępem usługę przez Nadawcę.
8) Przyjmowane Przesyłki muszą być zgodne z wymogami określonymi w Regulaminie.
9) Cenę za podjazd kurierski określa Cennik lub Umowa biznesowa.

8.11 Usługa nadania Przesyłki przez kuriera jest wliczona w cenę za nadanie Przesyłki, jeżeli Nadawca jednorazowo zleci nadanie 5 lub więcej Przesyłek lub Elementów. Przesyłki nadawane zgodnie z Regulaminem sumują się z przesyłkami nadawanymi na podstawie aktualnego Regulaminu usługi „InPost Paczkomat 24/7" (zwanych tam „Przesyłkami Paczkomat 24/7").

8.12 Warunkiem skorzystania z usługi podjazdu kuriera jest samodzielne utworzenie zlecenia przez Nadawcę. Kurier nie może utworzyć zlecenia w imieniu Nadawcy.

8.13 W przypadku nadawania Elementu, którego waga przekracza 30,00 kilogramów, stosuje się następujące zasady:

1) jeżeli Element waży od 30 do 50 kg i nie jest na palecie, musi być nadany w systemie „burta-burta". Oznacza to, że kurier odbiera Przesyłkę w miejscu, do którego może dojechać samochodem dostawczym, a Nadawca musi dostarczyć Element do tego miejsca,
2) jeżeli Element waży od 30 do 50 kg i jest na palecie, może być nadany w systemie „burta-burta" lub „rampa-rampa". W systemie „burta-burta" kurier odbiera Przesyłkę w miejscu dostępnym dla samochodu dostawczego, a Nadawca dostarcza Element do tego miejsca. W systemie „rampa-rampa" Nadawca załadowuje Element na pojazd kuriera, używając własnych zasobów, takich jak rampy czy wózki widłowe,
3) rekomendujemy, aby Nadawca posiadał zasoby umożliwiające nadanie Elementu zgodnie z opisanymi wcześniej zasadami. Brak takich zasobów może skutkować odmową przyjęcia Elementu przez Kuriera.

§ 9. Na jakich zasadach doręczamy Przesyłki?

9.1 Nadawca wybiera sposób doręczenia Przesyłki, decydując się na jedną z dostępnych opcji:

1) doręczenie pod wskazany adres;
2) doręczenie do Punktu Obsługi Paczek (odbiór własny).

9.2 Dla Klienta Biznesowego świadczymy Usługę dodatkową, która umożliwia doręczenie Przesyłek w Dni robocze do określonej godziny (do 10:00, do 12:00 lub do 17:00). Doręczenia realizowane są tylko między 9:00 a 17:00. Przesyłki z doręczeniem do godziny 12:00 są dostępne tylko w wybranych miejscowościach, natomiast Przesyłki do godziny 17:00 są doręczane w całym kraju. Można również zlecić usługę „Doręczenie na godzinę" do opcji doręczenia Przesyłek do 10:00, do 12:00 lub do 17:00, która realizuje doręczenie w przedziale do 30 minut przed wyznaczoną godziną.

9.3 Świadczymy usługę dodatkową, która umożliwia doręczenie Przesyłek do Odbiorcy w sobotę. Usługa dotyczy Przesyłek nadanych w piątek do miast z oddziałami naszej sieci kurierskiej. Wykaz tych miast jest dostępny na stronie www.inpost.pl.

9.4 Przesyłki doręczamy bezpośrednio Odbiorcy lub osobie upoważnionej do odbioru pod adresem wskazanym na Liście przewozowym. W przypadku Usługi pocztowej, Przesyłka może być także doręczona pełnoletniemu domownikowi lub innym osobom uprawnionym zgodnie z przepisami Prawa pocztowego.

9.5 Dynamicznym Przekierowaniem Paczki. Jeśli jest to możliwe operacyjnie, możemy umożliwić Odbiorcy zmianę miejsca doręczenia przesyłki na Urządzenie Paczkomat, POP lub inne miejsce niż pierwotnie wskazane na Liście Przewozowym lub Etykiecie nadawczej. Opcja ta, zwana „Dynamicznym Przekierowaniem Paczki" lub „DPP", jest dostępna na następujących zasadach:

1) Dynamiczne Przekierowanie Paczki, zależnie od wyboru Odbiorcy, może mieć charakter jednorazowy (dotyczyć tylko jednej, konkretnej Przesyłki), lub stały (dotyczyć wszystkich Przesyłek, które są skojarzone z numerem telefonu podanym przez Odbiorcę w InPost Mobile,
2) zmiana miejsca doręczenia na Paczkomat lub POP:
   a) Paczkomat lub POP musi być w rejonie Oddziału, który miał doręczyć przesyłkę na pierwotnie wskazany adres. Jeśli wybrane miejsce nie jest w tym rejonie, Odbiorca nie będzie miał możliwości skorzystania z DPP w takim przypadku; dodatkowo, w przypadku każdego typu DPP warunkiem jest, aby Paczkomat lub POP do którego mają trafić przekierowane Przesyłki, znajdował się w promieniu 10 kilometrów od pierwotnego miejsca doręczenia (czyli miejsca wskazanego przez Nadawcę), o ile taki Paczkomat lub POP znajduje się w rejonie Oddziału który miał doręczyć przesyłkę na pierwotnie wskazany adres, Jeśli na przesyłce został nadany status "Wydano do doręczenia", obszar na którym odbiorca może dokonać przekierowania zostanie zmniejszony do rejonu doręczenia kuriera.
   b) Przesyłka musi spełniać wymagania wagowe i wymiarowe dla urządzenia Paczkomat;
   c) Przesyłka nie może być nadana w usłudze SmartCourier lub Paleta Standard;
   d) Nadawca musi podać numer telefonu Odbiorcy przy zlecaniu nadania Przesyłki. Jeśli podany został tylko numer telefonu (bez innych danych Odbiorcy), Odbiorca zostanie poinformowany o możliwości przekierowania paczki SMS-em lub powiadomieniem PUSH, jeśli korzysta z Aplikacji Mobilnej,

- Jeśli którykolwiek z powyższych warunków nie jest spełniony dla stałego DPP, poinformujemy Odbiorcę, że jego Przesyłka nie może być przekierowana. W takim wypadku zostanie ona doręczona nie na podany przez Odbiorcę Paczkomat lub POP w ramach przekierowania, lecz na adres wskazany przez Nadawcę;

3) Dla zmiany miejsca doręczenia na inny adres (nie zaś do POP lub urządzenia Paczkomat) wymagane jest, aby dane adresowe, takie jak kod pocztowy, miejscowość i nazwa ulicy, muszą pozostać bez zmian. Dynamiczne Przekierowanie Paczki na adres przy innej ulicy niż wskazana w Liście przewozowym lub Etykiecie nadawczej nie jest możliwe;
4) zmiana przez Odbiorcę miejsca doręczenia w przypadku Przesyłki towarowej jest możliwa tylko wtedy, gdy Nadawca nie zastrzegł inaczej w Liście przewozowym;
5) Przesyłka nie podlega Dynamicznemu Przekierowaniu Paczki z uwagi wyłączenie takiej możliwości w umowie o świadczenie Usług między InPost a Nadawcą, jak również jeśli jej doręczenie zostało wstrzymane na mocy przepisów powszechnie obowiązujących (np. wskutek działań organów śledczych);
6) Uzgodnienie innego miejsca doręczenia:
    a) dla jednorazowego DPP: jest możliwe poprzez dedykowany odnośnik lub przycisk „Przekieruj" przy danej Przesyłce. Odnośnik jest dostępny w wiadomości SMS, e-mail lub w InPost Mobile, jeśli Dynamiczne Przekierowanie Przesyłki jest możliwe. Jest ważny do momentu doręczenia Przesyłki lub umożliwienia jej odbioru z Urządzenia Paczkomat lub POP;
    b) dla stałego DPP: jest możliwe tylko w InPost Mobile. Jest to osobna funkcjonalność w tej Aplikacji, która pozwala na uruchomienie stałego DPP, możliwość edycji podanego przez Odbiorcę do przekierowania Paczkomatu lub POP, jak również całkowitego wyłączenia stałego DPP, lub wyłączenia go tylko w stosunku do określonej Przesyłki (ale nie później, do uzyskania przez Przesyłkę statusu „Przyjęta w Oddziale"). Stałe DPP uruchamia się w momencie otrzymania przez Odbiorcę potwierdzenia uruchomienia stałego przekierowania (e-mailem oraz w formie komunikatu w InPost Mobile). Jeśli uruchomienie stałego DPP nastąpiło przed nadaniem Przesyłki, przesyłka taka, i wszystkie kolejne (jeśli spełniają one warunki dla DPP określone powyżej) będą kierowane do wskazanego przez Odbiorcę Paczkomatu lub POP. Przesyłki będące w sieci InPost w momencie uruchomienia przez Odbiorcę stałego DPP, nie będą nim objęte. Nasze komunikaty dla Odbiorcy, dotyczące braku możliwości realizacji stałego DPP dla konkretnej Przesyłki, będą wyświetlane w InPost Mobile.
    c) Lista dostępnych urządzeń Paczkomat lub POP, do których można przekierować Przesyłkę, jest udostępniana w oparciu o ich aktualną dostępność. Dlatego w momencie składania polecenia przekierowania nie wszystkie urządzenia Paczkomat lub POP w naszej sieci mogą być dostępne do wyboru przez Odbiorcę;
7) Funkcjonalność zmiany adresu doręczenia przez Odbiorcę jest bezpłatna;
8) Aby skorzystać z Dynamicznego Przekierowania Przesyłki, urządzenie do komunikacji z którego korzysta Odbiorca musi być podłączone do Internetu i mieć zainstalowaną aktualną przeglądarkę internetową lub InPost Mobile (przy czym dla stałego Dynamicznego Przekierowania Przesyłki konieczne jest posiadanie przez Odbiorcę konta w ramach InPost Mobile). Opłata za połączenie z Internetem jest zgodna z taryfą operatora telekomunikacyjnego;
9) Dynamiczne Przekierowanie Przesyłki może być niedostępne stale lub tymczasowo, jeśli przesyłka ma status uniemożliwiający przekierowanie z przyczyn prawnych, technicznych lub operacyjnych, np. z powodu wykrycia zabronionej zawartości lub doręczenia;
10) W przypadku Dynamicznego Przekierowania Przesyłki nie stosujemy trybu opisanego poniżej w pkt 9.7.;
11) W przypadku przepełnienia, awarii, wyłączenia lub konserwacji Urządzenia Paczkomat lub POP, które uniemożliwiają dostarczenie Przesyłki na skutek Dynamicznego Przekierowania, umieścimy ją w tymczasowym POP lub Paczkomacie znajdującym się nie dalej niż dwa kilometry od pierwotnego miejsca przekierowania. W takim wypadku:
    a) okres składowania („okres przechowywania") przesyłki w miejscu przechowywania jest następujący:
    i. jeden dzień kalendarzowy przypadający bezpośrednio po umieszczeniu Przesyłki w tymczasowym POP lub tymczasowym urządzeniu Paczkomat,

    lub

    ii. jeśli dzień umieszczenia Przesyłki przypada bezpośrednio przed dniem świątecznym, przechowywanie obejmuje również ten dzień oraz bezpośrednio następujące po nim dni świąteczne; w takim przypadku przechowywanie odbywa się wyłącznie w tymczasowym urządzeniu,

lub

iii. jeśli dzień umieszczenia Przesyłki przypada przed dniem kalendarzowym, po którym następuje dzień świąteczny oraz kolejne dni świąteczne, okres przechowywania obejmuje także ten dzień kalendarzowy i dni świąteczne; w takim przypadku przechowywanie odbywa się wyłącznie w tymczasowym urządzeniu. „Dniem świątecznym" jest dzień wolny od pracy według polskiego prawa, z wyjątkiem niedziel, chyba że święto przypada w niedzielę, jak np. Niedziela Wielkanocna;

b) w przypadku umieszczenia Przesyłki do przechowania w tymczasowym POP lub urządzeniu Paczkomat wyślemy Odbiorcy wiadomości SMS, e-mail lub powiadomienia w InPost Mobile z informacją o:

i. umieszczeniu Przesyłki w tymczasowym POP lub tymczasowym urządzeniu Paczkomat;

ii. zakończeniu okresu przechowywania i rozpoczęciu procesu dostarczania do miejsca objętego Dynamicznym Przekierowaniem Paczki;

iii. umieszczeniu Przesyłki w docelowym miejscu przekierowania po zakończeniu powyżej wskazanego procesu.

c) Podczas całego okresu przechowywania umożliwiamy Odbiorcy odbiór Przesyłki z tymczasowego POP lub Urządzenia Paczkomat, z wyjątkiem okresów, gdy te punkty są nieczynne. Jeśli Odbiorca nie odbierze Przesyłki w tym czasie, podejmiemy ją z miejsca przechowywania w dniu następującym po zakończeniu okresu przechowywania, aby dostarczyć ją do miejsca objętego Dynamicznym Przekierowaniem Paczki. Odbiorca nadal może odebrać Przesyłkę przed jej podjęciem przez nas. Po zakończeniu przechowywania stosujemy ogólne zasady doręczania.

d) Jeśli konieczność zastosowania postanowień dotyczących przechowywania wynika z konserwacji systemów obsługujących POP lub Paczkomat, dzień konserwacji traktujemy jak dzień świąteczny. Okres przechowywania jest ustalany zgodnie z zasadami dotyczącymi dni świątecznych. Konserwacja nie może trwać dłużej niż jeden dzień kalendarzowy. Poinformujemy o niej co najmniej 7 dni wcześniej poprzez komunikat na Stronie internetowej. Możemy także wysłać powiadomienie o konserwacji przez Aplikację, e-mail, SMS lub InPost Mobile.

9.6 Jeżeli Odbiorca zdecydował się na skorzystanie z Dynamicznego Przekierowania Paczki, a także spełnia wskazane w Regulaminie warunki, w określonych przypadkach będzie mógł skorzystać z doręczenia przesyłki w weekend. Będzie miał taką możliwość wtedy, gdy:

1) będą spełnione łącznie następujące warunki:

a) przesyłka została nadana przez Nadawcę w piątek – z zachowaniem godzin granicznych. Przesyłka będzie nadana, jeżeli zostanie przekazana przez Nadawcę do Urządzenia nadawczego Paczkomat lub POP, lub zostało złożone przez Nadawcę zamówienie podjazdu kuriera do godziny granicznej, wtedy, gdy Nadawca nie korzysta z systemu stałych odbiorów Przesyłek przez kuriera, albo jeżeli podjęliśmy nieskuteczną próbę doręczenia Odbiorcy przesyłki w piątek, co skutkowało pozostawieniem awiza,

b) Oddział, który miał doręczyć Przesyłkę, musi być wyposażony w urządzenie o nazwie sorter automatyczny,

c) przesyłka spełniać będzie inne warunki umożliwiające skorzystanie z usługi Dynamicznego Przekierowania Paczki, które opisaliśmy w punkcie 9.5..

2) korzystając z możliwości doręczenia przesyłki w weekend nie będzie można skorzystać z przekierowania przesyłki na inny adres lokalu. Wskazane w Liście przewozowym lub Etykiecie nadawczej dane adresowe muszą pozostać bez zmian. Nie jest w tym zakresie możliwe Dynamiczne Przekierowanie Paczki do odbioru w weekend na inny adres niż wskazany w Liście Przewozowym lub na Etykiecie nadawczej,

3) POP, do którego ma zostać przekierowana przesyłka, musi być czynny również w soboty, w celu umożliwienia nam zrealizowania doręczenia do niego przesyłki w tym dniu,

4) Odbiorcy, dla których dostępna będzie funkcjonalność jednorazowego Dynamicznego Przekierowania Paczki z możliwością doręczenia paczki w weekend, otrzymają o tym powiadomienie za pośrednictwem Aplikacji mobilnej. Jeżeli nie korzystają z aplikacji, otrzymają SMSa, W przypadku stałego DPP, Przesyłka będzie doręczana w weekendy bez odrębnego powiadomienia, jeżeli Nadawca wykupi taką usługę i nada przesyłkę z zachowaniem wymaganych przez nas warunków.

5) skorzystanie przez Odbiorcę z funkcjonalności, o której mowa powyżej, jest darmowe.

9.7 Jeśli wystąpi jedna z poniższych sytuacji:

1) Odbiorca jest nieobecny pod adresem podczas doręczenia Przesyłki;
2) nie ma osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki zgodnie z ust. 9.4 powyżej;
3) Odbiorca nie może zapłacić kwoty pobrania (COD) w gotówce lub bezgotówkowo, co uniemożliwi wydanie Przesyłki za pobraniem.

Spróbujemy skontaktować się telefonicznie z Odbiorcą, aby uzgodnić drugą próbę doręczenia tego samego dnia. Jeśli kontakt lub doręczenie w tym samym dniu nie będzie możliwe, podejmiemy drugą próbę doręczenia w następnym dniu roboczym. W przypadku ponownej nieobecności Odbiorcy, pozostawimy informację (awizo) pod adresem doręczenia lub powiadomimy Odbiorcę SMS-em, e-mailem lub przez Aplikację mobilną, że Przesyłkę można odebrać w ciągu kolejnych 72 godzin we wskazanym w awizo miejscu i czasie.

9.8 Weryfikacja Odbiorcy w sytuacji opisanej powyżej odbywa się na podstawie awizo lub na podstawie numeru telefonu oraz kodu wysłanego przez nas. W Punkcie Obsługi Paczek (POP) weryfikacja jest przeprowadzana wyłącznie na podstawie numeru Przesyłki, numeru telefonu i kodu. Dokładny zakres danych wymaganych do odbioru Przesyłki określamy każdorazowo.

9.9 Przesyłka awizowana może być przetrzymywana tylko wtedy, gdy podano prawidłowe dane kontaktowe Odbiorcy.

9.10 Przesyłka awizowana jest przechowywana we wskazanym POP przez 72 godziny, licząc od drugiej próby doręczenia. Ale jeśli w ich trakcie przypadnie dzień, w którym miejsce odbioru było przez cały dzień nieczynne, wydłużymy awizację – za każdy taki dzień – o 24 godziny.

9.11 Jeśli Odbiorca nie odbierze Przesyłki w określonym czasie, zwracamy ją Nadawcy zgodnie z Regulaminem.

9.12 Przesyłka zostanie zwrócona także w przypadku odmowy przyjęcia przez Odbiorcę lub błędnego adresu.

9.13 Kiedy nie awizujemy Przesyłek?

1) Jeśli Nadawca przy nadaniu Przesyłki podał nam jej rozmiary, które przekraczają 640 na 380 na 410 milimetrów. Wtedy, po dwóch próbach doręczenia, zwrócimy Przesyłkę Nadawcy, informując o tym Odbiorcę,
2) Jeśli po przyjęciu przez nas Przesyłki wykryjemy, że jej rozmiary są większe, niż 640 na 380 na 410 milimetrów (w stosunku do wymiarów, jakie Nadawca podał nam przy zlecaniu Usługi), a personel punktu, gdzie miała być awizacja, odmówił przyjęcia Przesyłki z powodu jej rozmiarów. Wtedy poinformujemy Odbiorcę o braku awizacji i podejmiemy trzecią próbę doręczenia, a jeśli będzie nieudana, zwrócimy Przesyłkę Nadawcy.

9.14 Przesyłka jest uznawana za utraconą, jeśli nie została doręczona lub awizowana w ciągu 30 dni od nadania.

9.15 Przesyłkę można odebrać w godzinach funkcjonowania POP. Godziny otwarcia oraz informacje o maksymalnych gabarytach Przesyłek i dostępnych usługach znajdują się na naszej Stronie internetowej.

9.16 W przypadku doręczania Elementu, którego waga przekracza 30,00 kilogramów, stosujemy następujące zasady:

1) Kurier dostarcza elementy powyżej 30 kg tylko do drzwi wejściowych budynków, jeśli adres znajduje się na piętrze lub w budynku wielomieszkaniowym,
2) Elementy bez palety o wadze 30–50 kg są dostarczane w systemie „burta-burta". Kurier rozładowuje element w miejscu dostępnym dla samochodu dostawczego, a Odbiorca odpowiada za jego dalsze rozładowanie,
3) Elementy na palecie o wadze 30–50 kg mogą być dostarczane w systemie „burta-burta" lub „rampa-rampa". W systemie „rampa-rampa" Odbiorca wyładowuje element z pojazdu kuriera przy użyciu własnych zasobów, takich jak rampy i wózki widłowe,
4) Zalecamy, aby Odbiorca posiadał zasoby umożliwiające obsługę procesu doręczenia zgodnie z powyższym.

9.17 Przesyłka pobraniowa jest wydawana tylko po uiszczeniu pełnej opłaty.

9.18 Potwierdzenie doręczenia Przesyłki może odbywać się elektronicznie. Odbiorca (lub inna osoba uprawniona) potwierdza odbiór własnoręcznym podpisem na terminalu kurierskim lub podając kod odbioru Kurierowi.

9.19 Potwierdzenie doręczenia Przesyłki pobraniowej jest jednocześnie potwierdzeniem zapłaty za Przesyłkę.

9.20 Zgodnie z obowiązującymi przepisami i zasadami składania reklamacji, wszelkie uwagi dotyczące Usług lub stanu Przesyłki powinny być zgłoszone przez Odbiorcę w momencie odbioru Przesyłki, poprzez opisanie ich na potwierdzeniu odbioru.

9.21 Nie doręczamy Przesyłek do skrytek pocztowych Poczty Polskiej S.A.

9.22 Informacji o Przesyłce udzielamy pod numerami infolinii (722-444-000 lub 746-600-000, opłata zgodnie z taryfą operatora). Można tam uzyskać informacje o statusie Przesyłki i związanych z nią Usługach dodatkowych. Podczas autoryzacji możemy poprosić o podanie imienia, nazwiska, nazwy firmy (jeśli dotyczy), numeru telefonu, adresu e-mail, numeru Etykiety Przesyłki, numeru nadawczego lub kodu odbioru Przesyłki.

9.23 Informacje o przesyłkach:

1) Zanim Przesyłka zostanie doręczona, możemy przekazać Odbiorcy na jego prośbę za pośrednictwem Infolinii:

   a) kto jest Nadawcą Przesyłki (w tym w przypadku Przesyłki, która została zwrócona, ponieważ nie została odebrana na czas przez Odbiorcę),

   b) w przypadku Przesyłek z usługą pobrania - informację o dokładnej kwocie pobrania (jeżeli Odbiorca kontaktuje się z nami z numeru telefonu przypisanego do Przesyłki), lub informację, czy Przesyłka posiada usługę pobrania (jeżeli Odbiorca kontaktuje się z nami z innego numeru telefonu),

   c) w szczególnych sytuacjach możemy też przekazać ogólną informację, dlaczego nie mogliśmy doręczyć Przesyłki.

2) Nie przekazujemy powyższych informacji, jeśli przed doręczeniem Nadawca zażądał zwrotu Przesyłki lub zmienił Odbiorcę. W stosunku do innych osób lub podmiotów, możemy im przekazać powyższe informacje tylko w przypadkach określonych przez obowiązujące przepisy prawa.

Informacje, kto jest Nadawcą Przesyłki oraz jaka jest wysokość kwoty pobrania, dostępne są także w InPost Mobile lub Aplikacji.

9.24 Jeśli zachowanie Odbiorcy przy doręczeniu narusza zasady współżycia społecznego i uniemożliwia bezpieczną pracę Kuriera, Kurier ma prawo przerwać doręczanie. Skontaktujemy się wtedy z Nadawcą po instrukcje, a jeśli kontakt będzie bezskuteczny, zwrócimy Przesyłkę do Nadawcy.

§ 10. Jakie są zasady InPost Szybkie Nadania?

10.1 Umożliwiamy Klientom Detalicznym zlecanie Usług głównych bez konieczności tworzenia odrębnych kont. Nazywamy tę funkcjonalność „InPost Szybkie Nadania" i stosujemy do niej wszystkie zasady określone Regulaminem, ale z wyjątkami, które opisaliśmy poniżej.

10.2 Z InPost Szybkie Nadania można skorzystać:

1) pod adresem: https://inpost.pl/szybkienadania, lub

2) w InPost Mobile.

10.3 W przypadku Szybkich Nadań:

1) nie stosujemy Regulaminu w zakresie, w jakim dotyczy on Aplikacji MP,

2) nie świadczymy usługi Płatność za pobraniem,

3) nie świadczymy Usługi nadania u kuriera,

4) nie oferujemy odrębnie Usługi dodatkowej ochrony, ale ta Usługa dodatkowa – do kwoty 5 000 złotych, jest wliczona w cenę Usługi głównej zlecanej w ramach Szybkich Nadań.

10.4 Opłacanie Szybkich Nadań:

1) cena za Usługę zleconą przez Szybkie Nadania wskazana jest w Cenniku i tam, gdzie można skorzystać z Szybkich Nadań (tj. na stronie inpost.pl/szybkienadania i w InPost Mobile),

2) usługa zlecona przez Szybkie Nadania musi być opłacona z góry, w momencie jej finalizacji. Płatność następuje za pośrednictwem administratora płatności, który ma z nami umowę na obsługę procesu płatności i udostępnia różne formy płatności,

3) opłata jest uiszczona, gdy Nadawca (tam, gdzie można skorzystać z Szybkich Nadań), dokona płatności za Usługę zgodnie z Cennikiem. Płatności nie można dokonać przy Urządzeniu Paczkomat lub w POP,

4) wystawimy Fakturę VAT, gdy Klient Detaliczny wybierze odpowiednie pole „check-box" przy zamawianiu Usługi. Faktura VAT zostanie przesłana na adres e-mail, który Klient Detaliczny podał na stronie inpost.pl/szybkienadania lub w InPost Mobile.

10.5 Nadawca, zlecając Usługę przez Szybkie Nadania, musi podać następujące dane Nadawcy i Odbiorcy:

1) imię i nazwisko,
2) adres e-mail,
3) nr telefonu.

10.6 Nadawca ponosi pełną odpowiedzialność za wskazanie błędnych danych.

10.7 Oznaczenie Przesyłki:

1) Podczas finalizowania zlecenia Usługi w Szybkich Nadaniach, Nadawca może wybrać, czy chce nadać Przesyłkę:
   a) z Etykietą (którą należy przykleić na opakowanie Przesyłki, zgodnie z Regulaminem – w aplikacji InPost Mobile zamiast Etykiety używa się kodu nadania) lub
   b) z cyfrowym kodem nadania (który trzeba podać w Urządzeniu Paczkomat i napisać go na opakowaniu Przesyłki). Kod nadania może być też w formie kodu QR i używany w Urządzeniach Paczkomat z czytnikiem kodów QR (w przypadku Urządzeń Appkomatów kod QR jest jedyną możliwą formą nadania). W przypadku kodu nadania nie stosuje się zasad z Regulaminu dotyczących Etykiety.
2) Jeśli Etykieta lub kod nadawczy nie zostały wykorzystane w terminie ich ważności (nawet po przedłużeniu go na wniosek Nadawcy) zwracamy na żądanie Nadawcy kwotę równą opłacie za Usługę zleconą przez Szybkie Nadania. Zwrotu dokonujemy w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania przez Nadawcę, za pośrednictwem administratora płatności. Żądanie zwrotu może być zgłoszone za pośrednictwem formularza: https://inpost.pl/formularz-kontaktowy.

10.8 Sposób zwrotu środków, który opisaliśmy wyżej dla Etykiety, stosujemy także do zwrotu innych środków związanych z opłacaniem Usług w Szybkich Nadaniach.

10.9 Zwrot Przesyłki nadanej w Szybkich Nadaniach odbywa się do Urządzenia nadawczego Paczkomat, POP nadawczego lub Oddziału, który obsługuje wyżej wskazany Paczkomat lub POP.

§ 11. Jak zwracamy przesyłki?

11.1 Zwroty Przesyłek nieodebranych lub których nie można doręczyć są odpłatne w kwocie równej opłacie za Usługę główną - nadanie Przesyłki chyba, że Cennik stanowi inaczej.

11.2 Zwroty kierowane są:

1) do Urządzenia Paczkomat, w którym Przesyłka została nadana,
2) do PaczkoPunktu, w którym Przesyłka została nadana. Jeśli taki PaczkoPunkt nie realizuje doręczeń, zwracamy Przesyłkę na jej adres nadawczy,
3) na adres lokalu lub siedziby Nadawcy, z którego kurier odebrał Przesyłkę, jeśli została nadana za pośrednictwem Kuriera,
4) na adres ustalony z Nadawcą, jeżeli Paczkomat nadawczy znajduje się w strefie szybkiego przejścia przez kontrolę bezpieczeństwa na terenie lotniska.

11.3 Zwrot nieodebranej Przesyłki nadanej bez Etykiety jest kierowany do Urządzenia nadawczego Paczkomat lub na adres ustalony przez nas z Klientem biznesowym.

11.4 Jeśli nie określimy tu innych wyjątków, odbiór zwracanych Przesyłek przez Nadawcę następuje na zasadach analogicznych do ich doręczenia (zasady i sposoby doręczenia opisaliśmy wyżej):

1) w przypadku zwrotów do Urządzeń Paczkomat i PaczkoPunktu stosuje się odpowiednio zasady doręczeń opisane dla tych miejsc odbioru,
2) w przypadku zwrotu na adres lokalu lub siedziby Nadawcy stosuje się zasady doręczeń opisane dla Usługi głównej.

11.5 Przesyłka jest uznawana za niedoręczalną i kierowana do naszego Magazynu Przesyłek Niedoręczalnych w przypadku:

1) braku lub błędnego adresu Nadawcy, lub
2) odmowy przyjęcia Przesyłki przez Nadawcę (w tym, gdy nie podał adresu do zwrotu Przesyłki lub nie zapłacił opłaty lub dopłaty za zwrot Przesyłki).

11.6 Podejmiemy próbę ustalenia adresu Nadawcy lub Odbiorcy poprzez otwarcie Przesyłki i weryfikację jej zawartości, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

11.7 Klienci Biznesowi, którzy mają umowę biznesową z nami, mogą otrzymywać zwroty przesyłek bezpośrednio do swojej siedziby. Usługa ta jest odpłatna, a koszt zwrotu wynosi tyle, co podstawowa opłata za Przesyłkę.

§ 12. Co to są przesyłki niedoręczalne?

12.1 Przesyłka jest uznawana za niedoręczalną i kierowana do naszego Magazynu Przesyłek Niedoręczalnych w przypadku:

1) braku lub błędnego adresu Nadawcy, lub
2) odmowy przyjęcia Przesyłki przez Nadawcę lub gdy nie zapłacił opłaty lub dopłaty za zwrot Przesyłki.

12.2 Podejmiemy próbę ustalenia adresu Nadawcy lub Odbiorcy poprzez otwarcie Przesyłki i weryfikację jej zawartości, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

12.3 Jeśli otwarcie Przesyłki nie pozwala na jej doręczenie albo zwrócenie Nadawcy, albo jeśli Nadawca odmówi przyjęcia zwróconej Przesyłki:

1) korespondencja i jej opakowanie zostaną przez nas zniszczone w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji z Przesyłki i jej opakowania, nie wcześniej niż po 60 dniach od otwarcia Przesyłki;
2) pozostała zawartość Przesyłki i jej opakowanie zostaną przez nas zniszczone w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji z Przesyłki i jej opakowania, nie wcześniej niż po upływie 12 miesięcy od otwarcia Przesyłki. Jeśli przed końcem tego terminu otrzymamy reklamację dotyczącą tej Przesyłki, nie możemy zniszczyć jej zawartości i opakowania do czasu, aż nasza odpowiedź na reklamację nie będzie ostateczna.

12.4 Nie niszczymy takiej zawartości Przesyłki, jak:

1) pieniądze;
2) papiery wartościowe;
3) kosztowności;
4) rzeczy o wartości historycznej, naukowej, artystycznej;
5) sprzęt lub ekwipunek wojskowy;
6) rzeczy, których posiadanie wymaga pozwolenia (w szczególności broń, amunicję, materiały wybuchowe);
7) każdego rodzaju dokumenty tożsamości;
8) rzeczy będące zabytkiem lub materiałem archiwalnym.

W wypadku tych rzeczy stosujemy przepisy ustawy o rzeczach znalezionych i przepisy kodeksu cywilnego.

12.5 Jeśli otwarcie niedoręczalnej Przesyłki towarowej nie pozwala na jej doręczenie ani zwrócenie Nadawcy, stosujemy przepisy ustawy Prawo przewozowe.

§ 13. Za co ponosimy odpowiedzialność?

13.1 Jeśli nie wykonamy lub nienależycie wykonamy Usługę pocztową, stosujemy przepisy Kodeksu cywilnego, o ile Prawo pocztowe lub Prawo przewozowe nie wskazuje inaczej.

13.2 Nie ponosimy odpowiedzialności jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, wynikało z:

1) działania siły wyższej;
2) przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, niezależnych od nas;
3) naruszenia przepisów prawa przez Nadawcę lub Odbiorcę;
4) właściwości zawartości Przesyłki.

13.3 Jeśli powołujemy się na którąś z powyższych okoliczności, mamy obowiązek wykazać, że rzeczywiście miała miejsce.

13.4 Odpowiadamy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi pocztowej w zakresie określonym w Prawie pocztowym i Regulaminie, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:

1) jest następstwem czynu niedozwolonego;
2) nastąpiło z naszej winy umyślnej;
3) jest wynikiem naszego rażącego niedbalstwa.

- wtedy te roszczenia wygasają na zasadach ogólnych (czyli z uwzględnieniem terminów przedawnienia określonych w Kodeksie cywilnym), a my nie odpowiadamy za nie w granicach opisanych Regulaminem i Prawem pocztowym, lecz w granicach określonych przez ogólne przepisy prawa, w tym Kodeks cywilny.

13.5 Za niewykonanie usługi uznajemy sytuacje, gdy:

1) doszło do utraty Przesyłki (czyli jej zgubienia lub całkowitego zniszczenia);
2) doręczenie Przesyłki albo zawiadomienie o próbie jej doręczenia nastąpiło po upływie 30 dni od dnia nadania.

13.6 Za nienależyte wykonanie Usługi uznajemy sytuacje, gdy Przesyłka:

1) została doręczona po terminie gwarantowanym;
2) uległa uszkodzeniu lub zmniejszyła się jej zawartość;
3) wykonaliśmy usługę niezgodnie ze zleceniem oraz przepisami Prawa pocztowego lub Prawa przewozowego.

13.7 Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki kurierskiej bez zastrzeżeń. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy ubytki lub uszkodzenia niewidoczne z zewnątrz zostaną stwierdzone przez uprawnionego po przyjęciu Przesyłki i zgłoszone nam w ciągu 7 dni od jej przyjęcia. Wymagane jest udowodnienie, że uszkodzenia powstały między przyjęciem Przesyłki przez nas a jej doręczeniem Odbiorcy. Odbiorca może przekazać elektroniczny protokół szkody za pomocą formularza dostępnego na stronie: https://inpost.pl/protokol.

13.8 Roszczenie z tytułu ubytku lub uszkodzenia Przesyłki towarowej wygasa po przyjęciu Przesyłki bez zastrzeżeń, chyba że:

1) szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem Przesyłki towarowej przez Odbiorcę;
2) stwierdzono naszą winę;
3) ubytek lub uszkodzenie wynikło z naszej winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa;
4) szkodę niedającą się zauważyć z zewnątrz Odbiorca stwierdził po przyjęciu Przesyłki towarowej i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem Przesyłki towarowej do przewozu, a jej wydaniem.

13.9 Do naszej odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi przewozowej, stosuje się odpowiednio przepisy rozdziału 7 i 8 Prawa przewozowego.

13.10 Nie ponosimy odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w skrytce urządzenia Paczkomat inne niż Przesyłki.

§ 14. Do jakich kwot odpowiadamy?

14.1 W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi pocztowej można ubiegać się o odszkodowanie:

1) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki (nie będącej przesyłką z korespondencją) – w wysokości zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych przedmiotów;
2) za utratę Przesyłki z korespondencją – w wysokości dziesięciokrotności opłaty za Usługę, ale nie mniej niż pięćdziesięciokrotność opłaty za „traktowanie przesyłki listowej jako poleconej", zgodnie z cennikiem usług powszechnych operatora wyznaczonego;
3) przekroczenie gwarantowanego terminu doręczenia Przesyłki – w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za Usługę główną;
4) za utratę Przesyłki z Dodatkową ochroną – do kwoty wskazanej w tabeli kwot dodatkowej ochrony dla danej Przesyłki (o Dodatkowej ochronie piszemy w dalszej części Regulaminu).

14.2 Zasady ustalania odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przewozowej określamy na

podstawie przepisów Prawa przewozowego, z uwzględnieniem treści Regulaminu.

14.3 Wypłacamy odszkodowanie po uznaniu reklamacji, jeśli osoba reklamująca zażąda odszkodowania w reklamacji. Jeżeli kwota odszkodowania nie została podana, a odszkodowanie jest oczywiste, poprosimy osobę reklamującą, by wskazała, jaką kwotę odszkodowania żąda. Nie oznacza to, że wypłacimy właśnie taką kwotę, ale ocenimy ją zgodnie z tym, do jakich kwot i w jakich przypadkach odpowiadamy.

14.4 W przypadku niewykonania Usługi zwracamy pobraną za nią opłatę, niezależnie od odszkodowania, które może przysługiwać osobie reklamującej.

§ 15. Kto, kiedy i jak może złożyć reklamację?

15.1 W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi głównej prawo złożenia reklamacji ma:

1) Nadawca, albo
2) Odbiorca:
   a) gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz swojego prawa dochodzenia od nas roszczeń, albo
   b) gdy Przesyłka została doręczona Odbiorcy.

15.2 Osoba chcąca zgłosić reklamację, może to zrobić w następujący sposób:

1) drogą elektroniczną:
   a) poprzez wypełnienie i wysłanie dostępnego na Stronie internetowej formularza reklamacyjnego (https://inpost.pl/reklamacja),

   lub

   b) na adres e-mail: bok@inpost.pl

   lub

   c) poprzez nasz ChatBot MAT, który dostępny jest na naszej Stronie internetowej, w InPost Mobile, w ramach naszego oficjalnego profilu w serwisie Facebook, jak również poprzez aplikację WhatsApp,
2) pisemnie, przesyłając lub dostarczając ją na adres „InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków", z dopiskiem: „Dział Reklamacji",

lub

3) telefonicznie, dzwoniąc pod numer infolinii +48 722-444-000 lub 746-600-000 (zarówno z telefonów stacjonarnych jak i komórkowych, za opłatą określoną przez operatora telekomunikacyjnego, który obsługuje połączenie),

lub

4) pisemnie lub ustnie do protokołu w POP.

15.3 Reklamację można złożyć nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki.

15.4 Jeśli chcesz złożyć reklamację dotyczącą więcej niż jednej Przesyłki, dla każdej Przesyłki powinna być złożona oddzielna reklamacja. Zasada to jedna Przesyłka – jedna reklamacja.

15.5 W przypadku reklamacji składanych drogą elektroniczną, osoba składająca reklamację jest przez nas identyfikowana na podstawie posiadanych przez nas danych. Dane te są zestawione z informacją w naszym systemie w celu ustalenia, czy osoba reklamująca jest uprawniona do złożenia reklamacji. Do danych wykorzystywanych w tym celu należą w szczególności: numer Etykiety, adres e-mail lub numer telefonu.

§ 16. Co powinna zawierać reklamacja?

16.1 Reklamacja powinna zawierać przynajmniej:

1) imię i nazwisko Nadawcy albo Odbiorcy albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby Nadawcy albo Odbiorcy;
2) czego dotyczy reklamacja;

3) datę i miejsce nadania Przesyłki;
4) numer Przesyłki;
5) uzasadnienie reklamacji;
6) kwotę odszkodowania, jeśli osoba reklamująca jej żąda;
7) podpis osoby reklamującej w przypadku reklamacji pisemnej;
8) datę sporządzenia reklamacji;
9) wykaz załączonych dokumentów;
10) numer telefonu lub adres e-mail, żebyśmy mogli skontaktować się z osobą zgłaszającą reklamację.

16.2 Do pisemnej reklamacji należy dołączyć następujące dokumenty, a na kopercie wpisać numer reklamacji (IPK), jeśli został już nadany:

1) oryginał lub wydruk potwierdzenia nadania Przesyłki;
2) oświadczenie o zrzeczeniu się roszczeń, jeśli Nadawca przenosi prawa do reklamacji na Odbiorcę;
3) Protokół sporządzony przy przyjęciu Przesyłki lub jej kopię, albo
4) oświadczenie o ubytkach lub uszkodzeniach Przesyłki (złożone przez przyjmującego tę przesyłkę bezpośrednio przy przyjęciu Przesyłki);
5) opis okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie Przesyłki;
6) opakowanie uszkodzonej przesyłki (jeśli o nią poprosimy);
7) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki (złożone z zachowaniem terminu 7 dni na zgłoszenie szkód niewidocznych z zewnątrz Przesyłki, o którym piszemy w Regulaminie powyżej);
8) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczenia Przesyłki – do wglądu.

16.3 Do reklamacji złożonej elektronicznie należy dołączyć kopie dokumentów, o których piszemy powyżej. Jeżeli jest to potrzebne, możemy poprosić o oryginały tych dokumentów.

16.4 Oryginały dokumentów zwracamy osobie reklamującej na jej wniosek. W przypadku braku wniosku zwrócimy je najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.

§ 17. Czy możemy odpowiedzieć na reklamację mailowo?

Wniesienie reklamacji elektronicznej (lub odwołania od reklamacji) wraz z podaniem swojego adresu e-mail oznacza zgodę osoby reklamującej na otrzymywanie od nas wezwań, powiadomień, odpowiedzi na reklamację lub odpowiedzi na odwołanie w drodze elektronicznej, na podany e-mail.

§ 18. W jakim terminie rozpatrujemy reklamację?

18.1 Rozpatrujemy reklamację niezwłocznie i udzielamy odpowiedzi na nią w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

18.2 Termin uważa się za zachowany, jeśli w tym czasie wyślemy odpowiedź na reklamację. Jeśli reklamacja została złożona elektronicznie i podano adres e-mail do odpowiedzi, oznacza to zgodę na otrzymywanie korespondencji dotyczącej reklamacji drogą elektroniczną na ten adres.

§ 19. Co robimy, jeśli reklamacja jest niepełna?

19.1 Jeżeli reklamacja ma braki i nie możemy jej przez to należycie rozpatrzyć wzywamy osobę reklamującą do uzupełnienia reklamacji w ciągu 14 dni od doręczenia wezwania, na wskazany adres w wezwaniu. Termin ten nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.

19.2 Pozostawimy reklamację bez rozpoznania, jeśli osoba reklamująca nie uzupełni reklamacji w powyższym terminie.

§ 20. Co robimy, jeśli reklamację wniosła osoba nieuprawniona?

Jeśli reklamację zgłosi osoba nieuprawniona, taką reklamację uznajemy za niewniesioną. Poinformujemy o tym osobę zgłaszającą, informując ją także o tym, kto może wnieść reklamację

§ 21. Co zawiera odpowiedź na reklamację?

21.1 Informacja o wyniku rozpatrzenia reklamacji zawiera:

1) informację o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego;
2) nasze dane (nazwę oraz adres siedziby);
3) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji;
4) uzasadnienie wraz ze wskazaniem podstawy prawnej;
5) kwotę odszkodowania (jeśli przyznaliśmy odszkodowanie), informację, kiedy i jak je wypłacimy (termin wypłaty nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia uznania reklamacji);
6) w przypadku zwrotu należności – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty (nie później niż 30 dni od uznania reklamacji);
7) informację o możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu:
   a) sądowym;
   b) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
8) informacje o prawie do złożenia odwołania się oraz wskazania adresu, na jaki należy złożyć odwołanie;
9) podpis upoważnionej osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie reklamacji wraz ze wskazaniem stanowiska służbowego.

21.2 Odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać:

1) uzasadnienie faktyczne i prawne, gdy odmówiliśmy uznania reklamacji w całości lub w części,
2) przyczynie zatrzymania Przesyłki, co do której mieliśmy uzasadnione podejrzenie, że stanowi ona przedmiot przestępstwa lub jej zawartość zagraża ludziom lub środowisku (na co pozwala nam Prawo pocztowe).

21.3 Jeśli nie udzielimy w terminie odpowiedzi na reklamację lub na odwołanie , reklamacja jest uznana, ale w granicach naszej odpowiedzialności określonej Regulaminem, Prawem pocztowym i Prawem przewozowym.

§ 22. W jakiej sytuacji i kiedy można wnieść odwołanie?

22.1 Jeśli reklamacja zostanie odrzucona w całości lub w części, osoba reklamująca może wnieść odwołanie w ciągu 14 dni od otrzymania odpowiedzi na reklamację.

22.2 Jeśli odwołanie od decyzji w sprawie reklamacji zostanie złożone po upływie wyznaczonego terminu, pozostawimy je bez rozpatrzenia. Powiadomimy o tym osobę reklamującą niezwłocznie.

§ 23. Jak i kiedy rozpatrujemy odwołanie?

23.1 Odwołanie rozpatrujemy w terminie 30 dni. Zachowujemy ten termin, jeśli przed jego końcem nadamy Przesyłkę z odpowiedzią na odwołanie.

23.2 Odpowiedź na odwołanie musi zawierać analogiczne informacje, jak opisane przez nas wyżej dla odpowiedzi na reklamację.

23.3 Odpowiedź musi także zawierać informację o zakończeniu postępowania reklamacyjnego i możliwości dalszego dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym albo przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

§ 24. W jakiej formie komunikujemy się w procedurze reklamacyjnej?

Wezwania, odpowiedź na reklamację, informacje o wyniku rozpatrzenia odwołania oraz powiadomienia wysyłamy przesyłką poleconą, z wyjątkiem sytuacji, gdy reklamacja lub odwołanie zostały wniesione elektronicznie. Wtedy komunikujemy się za pośrednictwem wiadomości e-mail.

§ 25. Kiedy wypłacamy odszkodowanie? Czy procedura reklamacji jest obowiązkowa?

25.1 Odszkodowanie wypłacamy w ciągu 30 dni od uznania reklamacji.

25.2 Nadawca lub Odbiorca nie muszą przechodzić naszej procedury reklamacyjnej i mogą od razu dochodzić wobec nas roszczeń wynikających z Regulaminu przed sądem lub przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej (w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich).

25.3 Postępowanie reklamacyjne jest wyczerpane, kiedy:

1) odmówimy uznania reklamacji, lub
2) nie wypłacimy odszkodowania w wyżej wskazanym terminie.

25.4 Żeby postępowanie reklamacyjne było wyczerpane, nie jest konieczne złożenie odwołania od reklamacji.

§ 26. Jakie są zasady usługi Dodatkowej ochrony Przesyłki?

26.1 Przesyłki mogą być objęte dodatkową ochroną za dodatkową opłatą. Oferujemy objęcie Przesyłki dodatkowym świadczeniem na wypadek uszkodzenia, utraty lub ubytku. Główne postanowienia umowy są dostępne na naszej Stronie internetowej i na żądanie w POP. Cennik usługi oraz kwoty dodatkowej ochrony są podane na Stronie internetowej lub w Umowie biznesowej. Dla Nadawców będących Konsumentami, wszystkie nadawane Przesyłki są objęte ochroną do kwoty 5000 zł w cenie usługi głównej. Nie oferujemy Konsumentom ochrony przekraczającej tę kwotę.

26.2 Usługa Dodatkowej ochrony dla Przesyłki towarowej lub Zbioru Przesyłek Kurierskich obejmuje wszystkie Elementy wchodzące w skład tych przesyłek. Nadawca nie musi wykupywać tej usługi osobno dla każdego Elementu.

26.3 W przypadku uszkodzenia, ubytku lub utraty Przesyłki objętej dodatkową ochroną, Nadawcy (lub Odbiorcy, jeśli Nadawca zrzekł się roszczenia o odszkodowanie) przysługuje odszkodowanie w wysokości rzeczywistej, udokumentowanej wartości Przesyłki. Dla Nadawców nie będących Konsumentami, odszkodowanie nie może przekroczyć kwoty wskazanej przy zamawianiu usługi Dodatkowej ochrony.

26.4 Za utracone Przesyłki nie objęte usługą dodatkowej ochrony przysługuje odszkodowanie przewidziane w postanowieniach Regulaminu.

26.5 Przesyłki objęte Usługą Dodatkowej ochrony podlegają postanowieniom Regulaminu, z następującymi zmianami:

1) Nadawca wybiera opcję dodatkowej ochrony w Aplikacji lub w POP i dokonuje płatności zgodnie z Cennikiem;
2) Umowa biznesowa z Klientem Biznesowym może określać inny sposób płatności za Usługę Dodatkowej ochrony Przesyłki;
3) Nadawca musi przygotować Przesyłkę tak, aby była zabezpieczona przed dostępem do zawartości i uszkodzeniami. Przesyłka nie może zawierać rzeczy niebezpiecznych ani niedopuszczalnych, zgodnie z Regulaminem;
4) Nadawca zapewnia zgodność jej zawartości z wymogami i określa kwotę dodatkowej ochrony, która może wynosić:
   a) do 5 000,00 zł,
   b) od 5 001,00 zł do 10 000,00 zł,
   c) od 10 001,00 zł do 20 000,00 zł,
   d) od 20 001,00 zł do 50 000,00 zł (tylko dla Klienta Biznesowego),
   e) od 50 001,00 zł do 100 000,00 zł (tylko dla Klienta Biznesowego),

   - zgodnie z obowiązującym Cennikiem;

5) informacja o nadanej Przesyłce z dodatkową ochroną jest wyświetlana w Aplikacji lub innej aplikacji służącej do nadawania Przesyłek.

26.6 Po opłaceniu Usługi Dodatkowej ochrony, nadajemy Przesyłce numer nadawczy.

26.7 Reklamacje dotyczące Usługi Dodatkowej ochrony podlegają postanowieniom Regulaminu, z następującymi zmianami:

1) osoba zgłaszająca reklamację musi przedstawić dokumenty (oprócz wymaganych w Regulaminie) potwierdzające rzeczywistą wartość Przesyłki (np. faktura VAT lub inny dowód zakupu). W przypadku braku takich dokumentów, wymagane jest pisemne oświadczenie o zawartości Przesyłki oraz inne wiarygodne dowody;

2) reklamację i roszczenie odszkodowawcze zgłasza Nadawca lub Odbiorca, jeśli Nadawca zrzeknie się roszczeń. Można to zrobić przez pełnomocnika z odpowiednim pełnomocnictwem, załączając dokumenty potwierdzające rzeczywistą wartość zawartości Przesyłki;

3) odszkodowanie przysługuje za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę Przesyłki w wysokości faktycznie poniesionej szkody, nie większej niż kwota określona powyżej w formie kwot na jakie można objąć Przesyłkę dodatkową ochroną, pod warunkiem opłacenia Dodatkowej ochrony najpóźniej w dniu nadania;

4) jeżeli osoba uprawniona jest podatnikiem VAT, odszkodowanie wypłacane jest w kwocie netto bez podatku VAT;

5) możemy poprosić osobę uprawnioną, Nadawcę i Odbiorcę o dodatkowe informacje, wyjaśnienia oraz dokumenty w celu wyjaśnienia i rozpatrzenia reklamacji.

26.8 Zastrzegamy, że dla różnych rodzajów Usług mogą obowiązywać szczególne zasady dotyczące dodatkowej ochrony Przesyłki, szczególnie wynikające z Umowy biznesowej. W takim przypadku postanowienia Umowy biznesowej mają pierwszeństwo.

26.9 Jeśli Nadawca zleca usługę dodatkową Pobranie, musi objąć Przesyłkę Usługą Dodatkowej ochrony co najmniej do kwoty Pobrania, zgodnie z naszymi zasadami. Jeśli Przesyłka nie ma Dodatkowej ochrony, Usługa dodatkowa Pobranie nie zostanie wykonana. Powyższe zasady nie dotyczą konsumentów.

§ 27. Jakie są zasady Usługi dodatkowej Zwrot Dokumentów?

27.1 Usługa Zwrot dokumentów jest usługą dodatkową, dostępną wyłącznie jako uzupełnienie Usługi głównej. Usługa ta polega na:

1) Przyjęciu od Nadawcy wraz z nadawaną Przesyłką dodatkowego dokumentu dołączonego do zewnętrznego opakowania Przesyłki (zwanego dalej „Dokumentem Zwrotnym"),

2) odebraniu przez Kuriera powyższego Dokumentu Zwrotnego, podpisanego przez Odbiorcę, bezpośrednio po doręczeniu Przesyłki do Odbiorcy,

3) zwrotnym dostarczeniu powyższego Dokumentu Zwrotnego do Nadawcy.

27.2 Usługą nie są objęte w szczególności następujące czynności lub usługi:

1) weryfikacja tożsamości Odbiorcy – Kurier nie sprawdza dokumentu tożsamości ani żadnych innych danych Odbiorcy w związku z realizacją Usługi Zwrot Dokumentów, w tym czy dane na Dokumencie Zwrotnym odpowiadają danym na dokumencie tożsamości Odbiorcy,

2) funkcjonalnością pochodzącego od nas potwierdzenia doręczenia przesyłki (POD) – Dokument Zwrotny przekazany w ramach „Zwrotu Dokumentów" jest dokumentem pochodzącym od Nadawcy i dołączonym przez niego do Przesyłki,

3) usługą samodzielnego odbioru dokumentów będących własnością Odbiorcy lub osób trzecich, nie połączoną z uprzednim doręczeniem Odbiorcy Przesyłki z Dokumentem Zwrotnym.

27.3 Nadawca musi:

1) samodzielnie przygotować Dokument Zwrotny oraz umieścić go w przeznaczonej do tego kieszeni (tak zwanym „Kangurku") przymocowanej do zewnętrznej strony opakowania przesyłki przed jej nadaniem,

2) trwale przymocować Kangurek do opakowania Przesyłki w sposób uniemożliwiający jego przypadkowe oderwanie podczas transportu,

3) zapewnić, że Kangurek jest zamknięty w sposób umożliwiający swobodne wyjęcie Dokumentu Zwrotnego przez Odbiorcę bez uszkodzenia jego treści,

4) poinformować Odbiorcęo konieczności podpisania Dokumentu Zwrotnego przy odbiorze Przesyłki,

5) wskazać nam przy zleceniu tej usługi liczby Dokumentów Zwrotnych objętych tą usługą.

27.4 Nadawca ponosi wyłączną odpowiedzialność za treść, kompletność i prawidłowość Dokumentu Zwrotnego umieszczonego w Kangurku.

27.5 Przy świadczeniu tej usługi:

1) nie weryfikujemy treści Dokumentów Zwrotnych ani zawartości Kangurków przy przyjęciu Przesyłki od Nadawcy,

2) nie ponosimy odpowiedzialności za treść, kompletność ani ważność prawną podpisanego Dokumentu Zwrotnego, a tym samym nie ponosimy odpowiedzialności za:

a) skutki prawne wynikające z treści Dokumentu Zwrotnego lub sposobu jego podpisania przez Odbiorcę,

b) sposób złożenia podpisu przez Odbiorcę, w tym jeśli podpis jest nieczytelny, niezgodny z oczekiwaniami Nadawcy lub jeśli Odbiorca oświadczył Kurierowi, że podpisał Dokument Zwrotny, ale nie zrobił tego,

c) dopiski, uzupełnienia lub adnotacje naniesione przez Odbiorcę na Dokumencie Zwrotnym.

3) nie odpowiadamy za szkody wynikające z nieprawidłowego przygotowania lub przymocowania Kangurka przez Nadawcę.

27.6 Kurier doręczający przesyłkę objętą usługą Zwrot Dokumentów musi:

1) poinformować Odbiorcę o konieczności podpisania Dokumentu Zwrotnego przed doręczeniem Przesyłki,

2) wyjąć Dokument Zwrotny z Kangurka i udostępnićgo Odbiorcy do podpisania,

3) odebrać podpisany Dokument Zwrotny od Odbiorcy i umieścić go w kopercie zwrotnej,

4) odmówić doręczenia Przesyłki do Odbiorcy, jeżeli Odbiorca odmówi podpisania Dokumentu Zwrotnego lub jego wydania Kurierowi.

27.7 Kurier nie jest uprawniony ani zobowiązany do:

1) weryfikacji tożsamości Odbiorcy (w zakresie realizacji usługi dodatkowej Zwrot Dokumentów),

2) oceny treści, kompletności ani poprawności Dokumentu Zwrotnego,

3) weryfikacji dopisków, uzupełnień lub adnotacji naniesionych przez Odbiorcę na Dokumencie Zwrotnym,

4) żądania od Odbiorcy jakichkolwiek dokumentów innych niż Dokument Zwrotny.

27.8 W przypadku, gdy Odbiorca odmawia podpisania Dokumentu Zwrotnego lub jego wydania Kurierowi, usługa dodatkowa Zwrotu Dokumentów nie może zostać zrealizowana z powodu zachowania Odbiorcy. W takim przypadku nie odpowiadamy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie tej usługi. Możemy przekazać Nadawcy informację o braku Dokumentu Zwrotnego lub przyczynie jego braku.

27.9 Podpisany Dokument Zwrotny umieszczony w Kopercie zwrotnej jest przez nas traktowany, jako odrębna Przesyłka i doręczany do Nadawcy według zasad doręczeń opisanych tym Regulaminem.

§ 28. Jakie są szczególne uprawnienia Konsumenta?

28.1 Umowa o świadczenie Usług zawarta z Konsumentem za pomocą Aplikacji lub InPost Szybkie Nadania jest umową zawartą na odległość w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

28.2 Konsument może odstąpić od powyższej umowy w ciągu 14 dni od jej zawarcia, chyba że wykonaliśmy w pełni Usługę za jego zgodą, a Konsument został uprzednio poinformowany, że utraci takie prawo po wykonaniu przez nas Usługi.

28.3 Aby odstąpić od umowy, Konsument musi złożyć oświadczenie, które może być:

1) na formularzu załączonym w Regulaminie wysłanym pisemnie na nasz adres, lub

2) w treści maila wysłanego na adres: oswiadczenie@inpost.pl (także jako załączony do maila skan podpisanego formularza, o którym piszemy wyżej), lub

3) złożone przez formularz na Stronie internetowej.

28.4 Konsument, który odstępuje od umowy, pokrywa Operatorowi koszt Usług do momentu odstąpienia, zgodnie z Cennikiem.

28.5 Konsument może zażądać wykonania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia, składając w Aplikacji lub za pośrednictwem Strony internetowej oświadczenie z takim żądaniem.

28.6 Przekazujemy Konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy o świadczenie Usług w drodze elektronicznej na jego adres e-mail podany w Aplikacji lub InPost Szybkie Nadania.

28.7 Powyższych zasad nie stosuje się, gdy umowa została zawarta bezpośrednio przy Urządzeniu Paczkomat lub w POP.

§ 29. Kiedy Usługa jest niedostępna i czym są zdarzenia nadzwyczajne?

29.1 Jeśli organ władzy państwowej ustanowi akty prawne związane ze zdarzeniami nadzwyczajnymi, takimi jak stan wyjątkowy, klęska żywiołowa, zagrożenie epidemiczne, epidemia, stan wojny, które mogą zagrozić zdrowiu lub życiu Nadawców, Odbiorców, ich personelu lub naszego personelu, lub mogą prowadzić do utraty ciągłości świadczenia Usług, możemy czasowo zawiesić, ograniczyć lub zmodyfikować zasady świadczenia Usług objętych Regulaminem.

29.2 Zdarzenia nadzwyczajne obejmują: klęski żywiołowe (takie jak susza, pożar, trzęsienie ziemi, osunięcie ziemi, powódź, sztorm), wojna, działania wojenne (wypowiedziane lub niewypowiedziane), akty terrorystyczne, rebelię, rewolucję, powstanie, przewrót wojskowy lub cywilny, zamieszki, rozruchy, strajki, embargo, skażenie biologiczne lub radioaktywne, lokauty, blackouty, upadek statku powietrznego, wybuchy (amunicji, materiałów wybuchowych, środków łatwopalnych), epidemie, pandemie oraz awarie sieci telekomunikacyjnych.

29.3 Informację o zawieszeniu, ograniczeniu lub modyfikacji świadczenia usług publikujemy na naszej Stronie internetowej. Jeśli zdarzenie nadzwyczajne lub akty władzy państwowej pozwalają, możemy również przekazać tę informację Nadawcom i Odbiorcom poprzez e-mail lub SMS.

29.4 Jeśli termin rozpoczęcia zawieszenia, ograniczenia lub modyfikacji usług nie jest podany w informacji publikowanej na naszej Stronie internetowej, zmiany te wchodzą w życie w dniu publikacji tej informacji.

29.5 Zawieszenie, ograniczenie lub modyfikacja usług nie mogą trwać dłużej niż czas trwania stanów nadzwyczajnych lub zdarzeń nadzwyczajnych. Po ich zakończeniu, czas ten może być przedłużony o dodatkowe 7 dni.

29.6 Jeżeli zawieszenie, ograniczenie lub modyfikacja usług nie wynika bezpośrednio z aktów prawnych wydanych przez organy władzy państwowej, zmiany te muszą być proporcjonalne do danego zdarzenia nadzwyczajnego, jego zakresu terytorialnego oraz stopnia zagrożenia zdrowia, życia lub ciągłości świadczenia usług.

29.7 Postanowienia dotyczące zawieszenia, ograniczenia lub modyfikacji usług odnoszą się również do Cennika, ale modyfikacje nie mogą polegać na zwiększeniu ceny za daną Usługę.

§ 30. Jak przetwarzamy dane osobowe?

30.1 Administratorem danych osobowych Nadawców, osób upoważnionych przez Nadawcę do nadania Przesyłki, oraz Adresatów będących osobami fizycznymi, które przetwarzamy w związku z realizacją Usług objętych Regulaminem, jesteśmy my, tj. InPost sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków.

30.2 Działamy zgodnie z RODO, czyli ogólnym rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

30.3 Z wyjątkiem sytuacji określonych w Regulaminie, nie jesteśmy administratorem ani podmiotem przetwarzającym dane zawarte w Przesyłkach według RODO, i nie odpowiadamy za ich przetwarzanie. Jeśli Przesyłka zostanie otwarta zgodnie z Regulaminem, stajemy się administratorem danych osobowych w niej zawartych i możemy je przetwarzać wyłącznie w zakresie niezbędnym do doręczenia Przesyłki, zwrócenia jej Nadawcy lub ustalenia osoby uprawnionej do rozporządzenia Przesyłką.

30.4 Zastrzegamy sobie prawo do monitorowania aktywności w pobliżu Urządzeń Paczkomat. Nagrania mogą być wykorzystywane do celów reklamacyjnych lub udostępniane na wniosek uprawnionych podmiotów zgodnie z obowiązującym prawem.

30.5 Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych przez nas są dostępne w Polityce prywatności spółek Grupy kapitałowej Integer.pl, dostępnej pod adresem: https://inpost.pl/polityka-prywatnosci.

§ 31. Jakie są pozostałe informacje, które należy znać?

31.1 Regulamin obowiązuje także dla Umów biznesowych zawartych przed dniem jego wejścia w życie

31.2 Postanowienia Regulaminu nie dotyczą umów z Konsumentami, jeśli te postanowienia zostałyby uznane za niedozwolone klauzule lub praktyki naruszające ich interesy. W pozostałym zakresie Regulamin obowiązuje Konsumentów, jeśli nie zostało to wyraźnie w nim wyłączone.

31.3 Aktualna wersja Regulaminu wraz z załącznikami, jest dostępna bezpłatnie w naszej siedzibie, we wszystkich Punktach Obsługi Paczek oraz na naszej Stronie internetowej.

31.4 Zastrzegamy sobie prawo do zmiany Regulaminu z następujących powodów lub okoliczności:

1) zmiany w przepisach prawa wpływające na treść Regulaminu,
2) nałożenia określonych obowiązków przez organy państwa lub sądy powszechne,
3) zmiany Cennika lub Zasad Przygotowania i Pakowania Przesyłek InPost,
4) usprawnienia świadczonych Usług,
5) zmiany zakresu lub wprowadzenie nowych Usług,
6) poprawa obsługi klientów i procesu rozpatrywania reklamacji,
7) poprawy ochrony prywatności klientów,
8) zapobiegania nadużyciom przy świadczeniu Usług,
9) zapewnienie bezpieczeństwa klientom i nam,
10) zmiany technologiczne lub funkcjonalne Aplikacji, Aplikacji mobilnej lub Strony internetowej,
11) zmiany operacyjne, ekonomiczne lub rynkowe,
12) zmiany technologiczne lub funkcjonalne związane ze świadczeniem Usług,
13) korekty redakcyjne błędów pisarskich i rachunkowych,
14) aktualizacja danych rejestrowych, adresowych i teleadresowych, jak również odnośników zawartych w dokumencie,

– przy czym o istotnych zmianach w Regulaminie, Cenniku oraz Zasadach Przygotowywania i Pakowania Przesyłek InPost poinformujemy Klientów w formie informacji zamieszczonej na Stronie internetowej, co najmniej z 14-dni przed ich wprowadzeniem.

31.5 Możemy wprowadzić zmiany do Regulaminu bez zachowania 14-dniowego terminu, w przypadku, w którym:

1) zostaliśmy zobowiązani do zmiany Regulaminu, Cennika lub Zasad Przygotowywania i Pakowania Przesyłek InPost przez organ państwa, sąd powszechny, lub na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w terminie uniemożliwiającym zachowanie 14-dniowego terminu;
2) zmiany przyznają klientom nowe prawa lub rozszerzają ich obecne prawa;
3) wprowadzamy nowe usługi, produkty lub funkcjonalności, które nie pogarszają lub nie zastępują już ofertowanych usług, produktów lub funkcjonalności.

31.6 Zleceniodawca, Nadawca oraz Odbiorca nie mogą dokonywać potrąceń kwot roszczeń z jakichkolwiek należności wobec nas.

31.7 Zleceniodawca, Nadawca oraz Odbiorca nie mogą przenieść wierzytelności wobec nas na osobę trzecią bez naszej pisemnej zgody.

31.8 W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosujemy przepisy Prawa pocztowego (dla Usług Pocztowych), Prawa przewozowego (dla Usług Przewozowych) oraz Kodeksu cywilnego.

31.9 Lista załączników:

1) Wzór formularza odstąpienia od umowy przez Konsumenta.

31.10 Wiążącym jest wyłącznie pełna treść Regulaminu w języku polskim. Tłumaczenia na inne języki, wyciągi lub streszczenia mają jedynie charakter poglądowy.

31.11 Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 listopada 2026 roku. Z tą datą uchyla się regulamin z dnia 24 lipca 2025 roku.

ZAŁĄCZNIK Nr 1

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY PRZEZ KONSUMENTA ZGODNIE Z ART. 27 USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat:
InPost Sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków

Infolinia: 722-444-000 lub 746-600-000
(zarówno z tel. stacjonarnych, jak i komórkowych, opłata według stawki operatora telekomunikacyjnego)

Ja/My* ..... informuję/informujemy*

o moim/naszym* odstąpieniu od umowy o świadczenie usług

Data zawarcia umowy: .....

Imię i nazwisko Konsumenta(-ów): .....

Adres Konsumenta(-ów): .....

.....

Numer nadawczy przesyłki: .....

Podpis Konsumenta(-ów)
(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

.....

Data:

.....

*niepotrzebne skreślić