Regulamin świadczenia usług pocztowych i przewozowych InPost Sp. z o.o.

Obowiązujący od 29 maja 2025 r.

§ 1. Postanowienia wstępne

1.1 Niniejszy regulamin świadczenia usług pocztowych i przewozowych przez InPost Sp. z o.o. (dalej jako: "Regulamin") określa warunki i zasady wykonywania krajowych usług pocztowych i przewozowych świadczonych przez InPost sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000543759, NIP: 6793108059, , infolinia: 722-444-000 lub 746-600-000 (zarówno z tel. stacjonarnych, jak i komórkowych), adres e-mail: bok@inpost.pl (dalej jako: "**Operator**" lub „**InPost**").

1.2 Przed skorzystaniem z usługi należy bezwzględnie zapoznać się z niniejszym Regulaminem. Rozpoczynając korzystanie z Usługi Użytkownik potwierdza, że zapoznał się z treścią właściwego Regulaminu usług, akceptuje jego postanowienia i zobowiązuje się do ich przestrzegania.

1.3 Operator informuje, że określone Urządzenia Paczkomat® lub POP mogą nie być dedykowane do obsługi Przesyłek o wszystkich gabarytach określonych Regulaminem oraz w Cenniku, w tym w zakresie ich przyjmowania i doręczania, jak również mogą nie obsługiwać danych usług dodatkowych, w szczególności usługi Pobrania, lub działać na odmiennych zasadach w zakresie ich godzin funkcjonowania lub obsługi. Z uwagi na powyższe Operator zaleca, by Nadawca lub Odbiorca, przed wyborem Urządzenia Paczkomat lub POP, do którego ma być zaadresowana lub nadana Przesyłka, zweryfikował powyższe charakterystyki wybranego Urządzenia Paczkomat lub POP, w tym zasady i godziny jego funkcjonowania, by wybór ten odpowiadał preferencjom Nadawcy lub Odbiorcy. Aktualny wykaz Urządzeń Paczkomat oraz POP wraz z informacją o ich charakterystyce zamieszczony jest na Stronie internetowej.

1.4 Operator świadczy usługi wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Jeżeli wykonanie usługi w jakimkolwiek zakresie wiąże się z koniecznością przekroczenia granic Rzeczypospolitej Polskiej przez przedstawiciela InPost odbierającego lub doręczającego Przesyłkę, Operator może odmówić świadczenia usługi na takiej Przesyłce. W takim wypadku stosuje się odpowiednio postanowienia § 6 ust. 3 Regulaminu.

1.5 Określone niniejszym Regulaminem czynności, które mogą lub muszą być podjęte przez Odbiorcę, mogą być przez niego realizowane także za pośrednictwem wybranych narzędzi informatycznych autoryzowanych partnerów biznesowych Operatora. Zasady korzystania z tych narzędzi są określone w ich regulaminach, Operator zaś nie ponosi odpowiedzialności za te narzędzia, w tym ich dostępność oraz poprawność funkcjonowania.

§ 2. Definicje

2.1 Dla potrzeb niniejszego Regulaminu definiuje się pojęcia:

1) **Cennik** - dokument, który określa maksymalną wagę i gabaryty Przesyłek, ceny za Usługi, terminy w jakich mogą one zostać zrealizowane, oraz katalog opłat dodatkowych, dostępny we wszystkich Punktach Obsługi Paczki oraz Stronie internetowej._Cennik określa ceny za Usługi oferowane klientom, z którymi Operator zawarł (w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej) odrębne, dodatkowe w stosunku do Regulaminu umowy o świadczenie Usług (zwanych dalej jako „**Klienci biznesowi**", umowy zaś z nimi – „**Umowami biznesowymi**"), jak również klientom nie będącym Klientami biznesowymi, którym Operator świadczy Usługi wyłącznie na podstawie niniejszego Regulaminu (zwanych dalej jako „**Klienci detaliczni**"). Cennik określany jest także jako „Przewodnik po usługach".
2) **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
3) **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z Operatorem czynności prawnej (w tym zawarcia umowy o świadczenie usług objętych Regulaminem) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą

lub zawodową lub osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, jeśli zawarcie wyżej wymienionych umów jest bezpośrednio związane z jej działalnością gospodarczą, ale z treści tych umów wynika, że nie posiadają one dla takiej osoby charakteru zawodowego.

4) **Kurier** – pracownik/przedstawiciel Operatora lub jego podwykonawcy.
5) **List przewozowy** – dla Przesyłek towarowych dokument w formie przekazu elektronicznego lub w formie pisemnej, stanowiący dowód zawarcia umowy o świadczenie Usługi przewozowej.
6) **Etykieta nadawcza** – oznaczenie Przesyłki zawierające dane niezbędne do wykonania usługi oraz numer nadawczy umożliwiający śledzenie Przesyłki.
7) **Nadawca** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która przekazuje przesyłkę kurierowi bądź nadaje ją w POP lub w Urządzeniu Paczkomat w celu wykonania Usługi.
8) **Odbiorca** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ma być doręczona Przesyłka.
9) **Oddział** – jednostka organizacyjna Operatora tworząca jego sieć logistyczną, w której Nadawca lub Odbiorca może dokonać czynności określone w Regulaminie.
10) **Operator** - InPost sp. z o.o., świadczący usługi zgodnie z Regulaminem.
11) **Urządzenie** *lub* **Paczkomat®** - szafa depozytowa złożona ze skrytek, umożliwiająca osobie upoważnionej samoobsługowe nadawanie lub odbiór Przesyłek. W ramach sieci Urządzeń Paczkomat mogą występować Urządzenia o następującej charakterystyce:
    i. Urządzenia Paczkomat dostępne 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu,
    ii. Urządzenia Paczkomat o ograniczonej dostępności czasowej z uwagi na ich lokalizację, w szczególności w lokalach o ograniczonych godzinach funkcjonowania,
    iii. Urządzenia Paczkomat, z którymi Nadawca lub Odbiorca może komunikować się wyłącznie poprzez Aplikację Mobilną lub skaner kodów kreskowych i QR (które w dalszej części Regulaminu zwane są „**Urządzeniami Appkomatami**”),
    iv. Urządzenia Paczkomat umieszczone wyłącznie w POP, które z uwagi na sposób ich działania współdziałają z POP na zasadach określonych Regulaminem (w dalszej części Regulaminu zwane są „Urządzeniami Paczkomat Pro”), przy czym skrytki dla tych urządzeń o gabarycie „B” mają maksymalne wymiary 250 na 400 na 180 milimetrów, zaś skrytki o gabarycie „C” mają maksymalne wymiary 250 na 390 na 480 milimetrów, zaś maksymalna waga Przesyłki możliwej do umieszczenia w tych skrytkach to 7,00 kilogramów. przy czym dany Paczkomat może łączyć cechy jednej lub kilku powyższych charakterystyk. Aktualny wykaz Urządzeń Paczkomat wraz z informacją o ich charakterystyce zamieszczony jest na Stronie internetowej.
12) **Pobranie** – usługa dodatkowa uzależniająca odbiór Przesyłki od wcześniejszego uiszczenia przez Odbiorcę opłaty, która zostanie przekazana na rachunek bankowy Nadawcy.
13) **Prawo pocztowe** – ustawa z 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 896, ze zm., dalej jako: „Prawo pocztowe”).
14) **Prawo przewozowe** – ustawa z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 8, ze zm., dalej jako: „Prawo przewozowe”).
15) **Protokół (Protokół szkody)** – dokument opisujący powstałe naruszenie stanu Przesyłki, w tym jej uszkodzenia lub ubytki.
16) **Przesyłka** – Przesyłka kurierska, Zbiór Przesyłek kurierskich lub Przesyłka towarowa będąca przedmiotem Usługi.
17) **Przesyłka niedoręczalna** - przesyłka, której nie można doręczyć Odbiorcy ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu Nadawcy.
18) **Przesyłka kurierska** – przesyłka listowa będącą przesyłką rejestrowaną lub przesyłka rejestrowana będąca paczką pocztową (o masie paczki do 20 kg i wymiarach (i) z których żaden nie może

przekroczyć 200 cm; albo (ii) które nie mogą przekroczyć 300 cm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość), przyjmowana, sortowana, przemieszczana i doręczana w sposób łącznie zapewniający:

a) rejestrację dnia i godziny nadania przesyłki,
b) śledzenie przesyłki od momentu nadania do 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 adresatem, w sposób zapewniający rejestrację dnia i godziny doręczenia przesyłki pocztowej.

19) **Przesyłka pobraniowa** – Przesyłka, której odbiór uzależniony jest od wcześniejszego uiszczenia przez Odbiorcę opłaty, która zostanie przekazana na rachunek bankowy Nadawcy.
20) **Przesyłka towarowa** – rzeczy przyjęte do przewozu na podstawie jednego Listu Przewozowego. Przesyłki towarowej nie stanowi Przesyłka pocztowa (Przesyłka kurierska) będąca przedmiotem Usługi pocztowej w rozumieniu Prawa pocztowego. Przesyłka towarowa może się składać z jednego lub większej liczby Elementów.
21) **Element** – samodzielne opakowanie, stanowiące pojedynczą Przesyłkę kurierską bądź pojedynczą Przesyłkę towarową lub jej część. Do Elementu stosuje się wymagania § 5 - § 8 Regulaminu. W przypadku Przesyłek towarowych, zawarte na Elemencie Dane Nadawcy i Odbiorcy muszą być tożsame z danymi na Przesyłce towarowej (w tym Liście przewozowym) zawierającej te Elementy, tym samym Element opatrzony innymi danymi Nadawcy lub Odbiorcy, niż dane zawarte na Przesyłce towarowej, której Element dotyczy, będzie traktowany przez Operatora jako odrębna Przesyłka.
22) **Zbiór Przesyłek kurierskich** – więcej niż jeden Element nie stanowiący oddzielnie lub łącznie Przesyłki towarowej, jeżeli Elementy te objęte 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.
23) **Punkt Obsługi Paczek (POP lub PaczkoPunkt)** – lokal, w którym możliwe jest nadanie lub odbiór Przesyłki. Aktualna lista Punktów Obsługi Paczek znajduje się pod adresem: www.inpost.pl.
24) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług pocztowych i przewozowych przez InPost sp. z o.o.
25) **Aplikacja** – aplikacja sieciowa służąca do pełnej obsługi świadczonych Usług przez Użytkownika (tj. nadawanie oraz śledzenie Przesyłek i zarządzanie kontem) bezpłatnie udostępniania Użytkownikowi po utworzeniu konta, na Stronie internetowej, przy czym dla Klientów detalicznych Aplikację stanowi Manager Paczek (MP).
26) **Aplikacja mobilna** – dedykowana urządzeniom mobilnym (smartfonom, tabletom) aplikacja o nazwie „InPost Mobile" możliwa do pobrania z wykorzystaniem odnośników dostępnych na stronie https://inpost.pl/aplikacja, wspierająca Nadawcę lub Odbiorcę w procesach związanych z obsługą Przesyłki doręczanej przez Operatora.
27) **Usługa (Usługi**) – Usługi pocztowe i Usługi przewozowe wykonywane przez Operatora.
28) **Usługa pocztowa** - usługa polegająca na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek kurierskich, z wyłączeniem przesyłek z zadeklarowaną wartością, na podstawie Prawa pocztowego.
29) **Usługa przewozowa** – usługa polegająca na przyjmowaniu, przewozie i doręczaniu Przesyłek niebędących Przesyłkami pocztowymi, na podstawie Prawa przewozowego.
30) **Użytkownik** – osoba posiadająca indywidualne konto w Aplikacji.

31) **Zleceniodawca** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zleca Operatorowi wykonanie Usługi. Zleceniodawcą może być Nadawca, Odbiorca lub osoba trzecia.
32) **InPost Szybkie Nadania** – funkcjonalność umożliwiająca zlecenie nadania Przesyłki w ramach Usług bez konieczności zakładania konta w Aplikacji, na zasadach określonych w Regulaminie, lecz ze zmianami w świadczeniu Usług wynikającymi z § 9a Regulaminu.
33) **Strona internetowa** - witryna dostępna w sieci Internet pod adresem https://inpost.pl, na której dostępne są w szczególności informacje o Operatorze, świadczonych przez niego usługach, dokumenty związane ze świadczeniem tych usług, w tym Cennik oraz Regulamin, wykaz Punktów Obsługi Paczek oraz Urządzeń Paczkomat, jak również formularze kontaktowe, w tym formularze umożliwiające złożenie reklamacji w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług świadczonych przez Operatora.
34) **Usługa główna** - Usługa polegająca na przyjmowaniu, przemieszczaniu, sortowaniu i doręczaniu Przesyłek przez InPost.
35) **Usługi dodatkowe** - usługi świadczone przez Operatora wyłącznie w związku ze świadczeniem Usługi głównej,
36) **Usługi** - Usługa główna oraz wszelkie inne usługi związane z Usługą główną (w tym Usługi dodatkowe), świadczone zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

§ 3. Świadczone usługi. Terminowość doręczeń

3.1 Katalog świadczonych Usług pocztowych obejmuje wyłącznie przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczanie Przesyłek kurierskich, z wyłączeniem przesyłek z zadeklarowaną wartością w rozumieniu Prawa pocztowego. Operator nie świadczy Usług pocztowych dla przesyłek innych niż wskazane w zdaniu poprzedzającym.

3.2 Operator doręcza Przesyłki w gwarantowanym terminie do pięciu (5) dni roboczych, licząc od dnia następującego po dniu nadania Przesyłki, chyba że Cennik lub Umowa określa inny termin gwarantowany doręczenia Przesyłek.

3.3 Operator zastrzega, że zależnie od katalogu świadczonych przez Operatora Usług, ich zamawianie przez Nadawcę, w tym z uwzględnieniem warunków określonych w innych umowach, niż niniejszy Regulamin, możliwe jest za pośrednictwem narzędzi elektronicznych lub rozwiązań informatycznych, których wykaz dostępny jest na Stronie internetowej.

§ 4. Cennik Usług

4.1 Ceny za świadczone przez Operatora Usługi określa Cennik aktualny na dzień nadania Przesyłki.

4.2 Aktualny Cennik jest dostępny dla każdego klienta we wszystkich Punktach Obsługi Paczek oraz na Stronie internetowej.

§ 5. Płatność

5.1 Według dyspozycji Nadawcy za świadczoną Usługę płaci:
1) Nadawca;
2) lub Zleceniodawca, niebędący ani Odbiorcą ani Nadawcą.

5.2 Operator zastrzega sobie prawo do weryfikacji naliczonych opłat za świadczoną Usługę. W szczególności Operator ma prawo do weryfikacji wagi oraz wymiarów Przesyłki lub Elementu na każdym etapie

świadczenia Usługi. Niezgodność tych danych z informacjami podanymi przez Nadawcę stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej Usługi, zgodnie z Cennikiem.

5.3 Dla Klientów biznesowych płatność odbywa się na zasadach określonych w Umowie biznesowej. Dla Klientów detalicznych płatność odbywa się „z góry", po dokonaniu uprzedniej przedpłaty w Aplikacji. W takim wypadku opłata jest pobierana z konta Klienta detalicznego w Aplikacji lub w ramach InPost Szybkie Nadania - w momencie wygenerowania Etykiety nadawczej lub kodu nadania (przy czym w Aplikacji mobilnej możliwe jest skorzystanie tylko z kodu nadania, a Etykieta nadawca nie jest dostępna) lub Listu przewozowego. Klient detaliczny może doładować konto w Aplikacji (dokonać przedpłaty) wyłącznie za pomocą elektronicznego systemu płatności (przelew, karta płatnicza i inne bezgotówkowe metody płatnicze). Kwota doładowania może być przeznaczona tylko i wyłącznie do wykorzystania na usługi określone w Aplikacji, ale na wniosek Klienta detalicznego kwota przez niego wpłacona podlega zwrotowi, z zastrzeżeniem pobrania prowizji w wysokości 1,9% za usługę zwrotu niewykorzystanych środków na wskazany przez Klienta detalicznego rachunek bankowy. Prowizja wskazana w zdaniu poprzednim nie jest pobierana od Konsumentów. Na wniosek Klienta detalicznego, właściciel Aplikacji (Managera Paczek), InPost sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, wystawi fakturę VAT opiewającą na kwotę doładowania dokonaną przez Klienta detalicznego.

5.4 5Operator nie stosuje indywidualnego dostosowania ceny Usługi dla Konsumenta w ramach danej transakcji nabycia tej Usługi od Operatora. Operator w szczególności nie dostosowuje indywidualnie ceny za Usługę dla Konsumenta na podstawie algorytmów bazujących w szczególności na działaniach Konsumenta (w tym także uprzednich) lub w oparciu o jego preferencje (zautomatyzowane podejmowanie decyzji).

5.5 Operator zastrzega sobie prawo do dochodzenia od Klientów Biznesowych rekompensaty za opóźnienia w regulowaniu należności wynikających z Umowy biznesowej i Regulaminu, zgodnie z art. 10 ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1790 z późn. zm).

§ 6. Uprawnienia Operatora

6.1 Operator odmawia zawarcia umowy o świadczenie Usługi albo może odstąpić od tej umowy, jeżeli:

1) nie są spełnione przez Nadawcę wymagania dotyczące świadczenia Usługi określonych w Prawie pocztowym lub przepisach wydanych na jego podstawie (dla Usługi pocztowej) lub Prawie przewozowym (dla Usługi przewozowej), a także w Regulaminie;
2) zawartość lub opakowanie Przesyłki naraża osoby trzecie lub Operatora na szkodę;
3) na opakowaniu Przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo;
4) Usługa miałaby być wykonywana w całości lub w części na obszarze nieobjętym wpisem do rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, chyba że Operator zawarł umowę o współpracę umożliwiającą wykonanie Usługi poza tym obszarem,
5) przyjmowanie lub przemieszczanie Przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.

6.2 Operator może ponadto:

1) odmówić zawarcia umowy o świadczenie Usługi lub odstąpić od tej umowy, jeżeli Przesyłka nie spełnia określonych przez Operatora warunków wymaganych do zawarcia umowy, w szczególności:
   i. warunków w zakresie rzeczy niedopuszczalnych w Przesyłce, wskazanych w §6.4 Regulaminu poniżej;
   ii. warunków w zakresie nieodpowiedniego zapakowana Przesyłki, w szczególności w sposób, który może umożliwić otwarcie Przesyłki bez ingerencji w opakowanie lub może umożliwić utratę jej zawartości czy jej uszkodzenie oraz uszkodzenie innych przesyłek w transporcie;
2) odmówić zawarcia umowy o świadczenie Usługi lub odstąpić od tej umowy lub odstąpić od wykonania Usługi (w tym przyjęcia Przesyłki), jeżeli:

i. Usługa miałaby być wykonywana w całości lub w części na obszarze innym, niż określony w § 1 ust. 4 Regulaminu, lub
ii. Nadawca, w procesie odbioru od niego Przesyłki przez Kuriera, narusza zasady współżycia społecznego w sposób uniemożliwiający bezpieczne wykonywanie obowiązków przez Kuriera, lub
iii. Nadawca zalega z płatnościami wobec Operatora za świadczone przez Operatora usługi,
iv. Nadawana Przesyłka zawiera rzeczy niedopuszczalne w Przesyłce, wskazane w §6.4 Regulaminu poniżej, z uwzględnieniem postanowień zawartych w dokumencie Zasady przygotowania i pakowania przesyłek InPost

3) wypowiedzenia umowy bez zachowania terminów wypowiedzenia, jeżeli Nadawca lub Zleceniodawca, będący Klientem biznesowym, prowadzi działalność polegającą na odpłatnym nadawaniu na podstawie umowy z Operatorem przesyłek podmiotów trzecich, i nie uzyskał od Operatora uprzedniej, pisemnej zgody na nadawanie lub przekazywanie do nadania przesyłek takich podmiotów.

6.3 W przypadku odstąpienia przez Operatora, z przyczyn określonych w ust. 6.1 lub ust. 6.2 pkt. 2 Regulaminu, od umowy o świadczenie Usługi, przyjętą Przesyłkę zwraca się Nadawcy na jego koszt oraz dokonuje się zwrotu pobranej opłaty za Usługę.

6.4 Niedopuszczalne jest umieszczanie w Przesyłce przedmiotów zakazanych przez obowiązujące przepisy prawa, w tym przez Prawo pocztowe, Prawo przewozowe oraz właściwe przepisy Światowego Związku Pocztowego, a także:

1) przedmiotów pochodzących z przestępstwa;
2) pieniędzy, papierów wartościowych, 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 powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym zgodnie z ustawą z dnia 21 maja 1999 r. o broni i amunicji broni, amunicji i innych materiałów wybuchowych lub łatwopalnych (w tym broni w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 21 maja 1999 r. o broni i amunicji z wyłączeniem: pistoletów hukowych, startowych i alarmowych oraz amunicji do tych pistoletów, o ile nie są bronią palną w rozumieniu tej ustawy oraz, o ile Nadawca dostarczy Operatorowi przed nadaniem takiej Przesyłki wymagane przez ww. ustawę dokumenty oraz spełni pozostałe warunki realizacji takiej usługi);
5) amunicji, z wyłączeniem amunicji hukowej o kalibrze do 6 mm;
6) środków o właściwościach wybuchowych, łatwopalnych, utleniających, drażniących, żrących, uczulających, rakotwórczych, mutagennych oraz działających szkodliwie na rozrodczość, mogących spowodować zagrożenie dla zdrowia, życia ludzkiego lub szkody majątkowe u Operatora;
7) innych rzeczy, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób mających z nimi styczność, bądź mogących uszkodzić lub zniszczyć inne Przesyłki;
8) narkotyków, substancji psychotropowych oraz nowych substancji psychoaktywnych tzw. „dopalaczy";
9) konopi i produktów konopnych - z wyłączeniem konopi włóknistych (*cannabis sativa sativa*) i pochodzących z nich produktów konopnych (w tym wyrobów z włókna konopnego) dla których poziom stężenia THC jest poniżej 0,30%,
10) artykułów szybko psujących się;
11) produktów i artykułów wymagających szczególnych warunków transportu (w tym wydzielających woń lub płyn);
12) martwych lub żywych zwierząt i roślin;
13) zwłok ludzkich, organów ludzkich lub zwierzęcych oraz wydzielin lub tkanek ludzkich bądź zwierzęcych;
14) wyroby tytoniowe, w tym tytoń oraz papierosy, e-papierosy oraz ich części;

- przy czym powyższe wyliczenie nie ma charakteru wyczerpującego. Niedopuszczalne jest ponadto

umieszczanie w Przesyłce jakichkolwiek innych rzeczy niewymienionych powyżej, które w uznaniu Operatora nie mogą zostać przemieszczone bezpiecznie lub zgodnie z prawem, o ile Operator poinformuje o tym Nadawcę (Zleceniodawcę) przed przyjęciem Przesyłki. Szczegółowe obowiązki Nadawcy w zakresie niedopuszczalnej zawartości Przesyłek dostępne są w dokumencie *Zasady przygotowania i pakowania przesyłek InPost*, którego aktualna wersja dostępna jest na Stronie internetowej. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, Operator powiadamia niezwłocznie właściwe podmioty oraz zatrzymuje i zabezpiecza Przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te podmioty. W Pozostałych przypadkach Operator ma prawo odmówić próby doręczenia Odbiorcy Przesyłki z niedopuszczalną zawartością, i dokonać jej zwrotu do Nadawcy, za odpłatnością określoną w Cenniku.

6.5 Okoliczność przyjęcia przez Operatora Przesyłki od Nadawcy nie stanowi domniemania zgodności zawartości Przesyłki z postanowieniami niniejszego Regulaminu. W sytuacji uzasadnionego podejrzenia, iż Przesyłka nie spełnia wymogów, o których mowa w Regulaminie, w tym w ust. 6.1 oraz 6.4 Regulaminu, Operator może, z uwzględnieniem właściwych przepisów, sprawdzić zawartość Przesyłki na każdym etapie świadczenia Usługi, także przed przyjęciem Przesyłki, a następnie podjąć decyzję o odmowie przyjęcia Przesyłki, o przyjęciu Przesyłki do realizacji lub o odstąpieniu od umowy i przerwaniu świadczenia Usługi oraz zwrocie Przesyłki do Nadawcy na jego koszt zgodnie z Cennikiem, a w wyjątkowych i uzasadnionych sytuacjach może, zgodnie z właściwymi przepisami, zniszczyć zawartość Przesyłki, zwłaszcza jeżeli stanowi ona zagrożenie dla ludzi lub innych Przesyłek. W razie odstąpienia od umowy i przerwania świadczenia Usługi, pobrana opłata za Usługę zostanie zaliczona na poczet opłaty należnej Operatorowi za zwrot Przesyłki do Nadawcy. Sprawdzenia Przesyłki dokonuje się w obecności Nadawcy lub, jeśli nie jest to możliwe, w obecności osób zaproszonych przez Operatora do tej czynności zgodnie z postanowieniami Prawa Pocztowego lub Prawa Przewozowego oraz wydanymi na ich podstawie przepisami wykonawczymi. Sprawdzona Przesyłka zostanie oznaczona specjalną etykietą.

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

1) konieczność zabezpieczenia mienia Operatora, w tym konieczność użycia specjalistycznych środków przeznaczonych do likwidacji zawartości Przesyłki lub wezwania odpowiednich służb posiadających specjalistyczne narzędzia przeznaczone do likwidacji, utylizacji lub zabezpieczania niezgodnej z Regulaminem zawartości Przesyłki w sytuacji, w której zabezpieczenie to jest niezbędne dla dalszej pracy pracowników Operatora przy czynnościach przemieszczania, przewożenia, sortowania oraz doręczania Przesyłki;
2) naruszenie zdrowia pracownika Operatora, które doprowadziło do uszczerbku na zdrowiu tego pracownika, lub przerwania wykonywanej przez niego pracy celem udzielenia pomocy medycznej;
3) konieczność ewakuacji pracowników z budynku lub pomieszczenia Operatora, 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;

Operator nałoży na Nadawcę niebędącego Konsumentem karę umowną w wysokości określonej w Cenniku za pierwszą Przesyłkę, która spowodowała jakiekolwiek ze zdarzeń wskazanych w pkt. 1-4 powyżej oraz karę umowną w wysokości określonej w Cenniku za każdą kolejną Przesyłkę, która spowodowała jakiekolwiek ze zdarzeń wskazanych w pkt. 1-4 powyżej w ciągu roku od spowodowania takiego zdarzenia lub zdarzeń przez pierwszą Przesyłkę, zaś Nadawca będzie ponadto zobowiązany do pokrycia wszelkich przedłożonych mu przez Operatora kosztów powstałych w związku z koniecznością zabezpieczenia oraz likwidacji Przesyłki. Zastrzeżenie powyższych kar umownych nie wyłącza uprawnienia do dochodzenia przez Operatora odszkodowania za szkody przenoszące zastrzeżoną karę umowną na zasadach ogólnych.

6.7 Niezależnie od postanowień ust. 6.6 Regulaminu, każdy Nadawca zobowiązany jest pokryć szkody wyrządzone Operatorowi wskutek niewłaściwego opakowania Przesyłki lub w związku z jej niedopuszczalną zawartością, w szczególności jeżeli następstwem niewłaściwego opakowania Przesyłki lub jej niedopuszczalnej zawartości było przynajmniej jedno zdarzenie spośród zdarzeń, o których mowa w ust. 6.6 pkt 1-4 Regulaminu. Nadawca ponosi odpowiedzialność za powyższe szkody na zasadach ogólnych.

6.8 W przypadku stwierdzenia uszkodzenia opakowania Przesyłki w stopniu, który może powodować dalsze uszkodzenie Przesyłki lub ubytek jej zawartości, Operator – w celu kontynuowania realizacji Usługi - może zabezpieczyć Przesyłkę przed dalszym jej uszkodzeniem lub ubytkiem. Z powyższych czynności Operator sporządza protokół. Jeżeli uszkodzenie opakowania Przesyłki jest tak daleko idące, że uniemożliwia dalsze wykonywanie Usługi na tej Przesyłce, Operator skontaktuje się z Nadawcą w drodze wiadomości e-mail, przekazując informacje w przedmiocie wielkości uszkodzeń, jak również protokół z czynności zabezpieczających. Wiadomość będzie zawierać również wniosek o dalsze dyspozycje Nadawcy co do Przesyłki. Z braku uzyskania tych dyspozycji od Nadawcy w terminie 3 dni roboczych od dnia doręczenia powyższej wiadomości e-mail, Operator dokona zwrotu takiej Przesyłki do Nadawcy, na zasadach określonych w Regulaminie.

6.9 Operatorowi przysługuje prawo zastawu na Przesyłkach w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z tytułu świadczonej Usługi oraz uzasadnionych, dodatkowych kosztów jej świadczenia, powstałych z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy. Powyższego postanowienia nie stosuje się, jeżeli Odbiorcą jest organ władzy publicznej.

§ 7. Przyjmowanie Przesyłek

7.1 Przesyłka może być przyjęta do przewozu (przemieszczenia i doręczenia) na podstawie wcześniejszego zgłoszenia dokonanego za pośrednictwem Aplikacji lub InPost Szybkie Nadania (z zastrzeżeniem postanowień § 9a), w następujący sposób:

1) w Punkcie Obsługi Paczki (z zastrzeżeniem ograniczeń związanych z obsługą danych kategorii wielkości Przesyłek oraz świadczeniu usług dodatkowych w POP),
2) w Urządzeniu Paczkomat (z zastrzeżeniem ograniczeń związanych z charakterystyką danego Urządzenia Paczkomat; Opcja nadania w Urządzeniu nie jest dostępna dla nadań w ramach Cennika dla Klientów Biznesowych),
3) w Oddziale – wyłącznie, jeśli Umowa biznesowa wprost na to wskazuje,.
4) po odebraniu Przesyłki przez kuriera pod adresem wskazanym przez Nadawcę, z uwzględnieniem ust. 7.12 poniżej.

7.2 Z zastrzeżeniem ust. 7.4 poniżej, dzień nadania Przesyłki poprzez Urządzenie Paczkomat, POP lub Oddział to dzień roboczy umieszczenia lub przekazania tej Przesyłki Operatorowi przez Nadawcę w wyżej wymienionych miejscach (a jeśli ten dzień nie jest dniem roboczym, dniem nadania jest następny dzień roboczy przypadający bezpośrednio po tym nie-roboczym dniu, w którym umieszczono lub przekazano Przesyłkę Operatorowi), o ile umieszczenie Przesyłki w Urządzeniu Paczkomat lub jej przekazanie w POP lub Oddziale nastąpiło w danym dniu do tzw. godziny granicznej, zgodnie z poniższą tabelą:

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

7.3 Podział na strefy wskazane w tabeli z ustępu powyżej uzależniony jest od lokalizacji Urządzenia Paczkomat, POP lub Oddziału, w których Nadawca umieszczona lub przekazuje Przesyłkę i przypisanego do tej lokalizacji

kodu pocztowego. Nadawca - za pośrednictwem Strony internetowej - może zweryfikować, w jakiej strefie znajduje się lokalizacja Urządzenia Paczkomat, POP lub Oddziału, w której chce umieścić lub przekazać Operatorowi Przesyłkę. Operator zastrzega sobie prawo do zmian zakresów kodów pocztowych przypisanych do danej strefy, wykazanych na powyższej stronie internetowej, o czym poinformuje na ww. stronie na co najmniej 10 dni przed planowaną zmianą, zaś zmiana ta nie będzie stanowiła zmiany niniejszego Regulaminu. Z uwagi na powyższe, Operator rekomenduje, by Nadawca chcący przekazać Przesyłkę z zachowaniem określonych wyżej godzin granicznych, zweryfikował, w jakiej strefie znajduje się lokalizacja Urządzenia Paczkomat, POP lub Oddziału, do którego chce przekazać Przesyłkę.

7.4 Przesyłki nadane w danym dniu roboczym w Urządzeniu Paczkomat, POP, lub Oddziale mogą nie zostać przekazane do dalszego przemieszczania w tym dniu w przypadku, kiedy nadanie nastąpiło po określonej w ust. 7.2 powyżej godzinie granicznej wynikającej z lokalizacji Urządzenia Paczkomat, POP lub Oddziału. Przesyłki nadane w danym dniu po godzinie granicznej wynikającej z lokalizacji Urządzenia Paczkomat, POP lub Oddziału doręczającego, które jednocześnie nie zostały przekazane przez Operatora do dalszego przemieszczania w tym dniu, będą traktowane jako nadane w następnym dniu roboczym.

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

7.6 Warunkiem nadania Przesyłki jest poprawne zaadresowanie Przesyłki zgodnie ze wzorem udostępnionym Nadawcy w Punkcie Obsługi Paczki, przez Kuriera, w Aplikacji lub przez Formularz w ramach InPost Szybkie Nadania. Nadawca odpowiedzialny jest także za wybór sposobu nadania Przesyłki z w uwzględnieniem 1) wagi i wymiarów danej Przesyłki, 2) zakresu zlecanych usług dodatkowych oraz 3) ograniczeń miejsca nadania lub odbioru (Paczkomat, POP) w zakresie powyższych pkt. 1) i 2), jeśli ograniczenia te były podane przez Operatora na Stronie internetowej przed zleceniem Operatorowi danej Usługi.

7.7 Poprawnie zaadresowana Przesyłka zawiera w szczególności:

1) poprawne dane adresowe (ulica, nr budynku/lokalu, kod pocztowy oraz miejscowość) i kontaktowe (nr telefonu oraz opcjonalnie adres mailowy) Nadawcy;
2) poprawne dane adresowe (nazwa/imię i nazwisko, 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).

7.8 Nadawca oświadcza, że:

1) znany jest mu katalog przedmiotów, których umieszczenie w Przesyłce jest zakazane na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz postanowień § 6.4 Regulaminu powyżej,
2) nie będzie umieszczał w Przesyłce przedmiotów zakazanych na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz Regulaminu ani korzystał z usług Operatora w celu ich przewozu,
3) wprowadzane przez niego dane Nadawcy oraz Odbiorcy Przesyłki będą prawdziwe,
4) jest świadomy tego, że podanie nieprawdy i wprowadzenie w błąd co do zawartości Przesyłki oraz danych Nadawcy i Odbiorcy Przesyłki, jak również przekazanie Przesyłki zawierającej przedmioty zakazane na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz Regulaminu, może prowadzić do konieczności poniesienia przez niego odpowiedzialności prawnej z powyższego tytułu, w tym odpowiedzialności o charakterze karnym.

7.9 Przyjęcie Przesyłki następuje po pozytywnej weryfikacji przez Operatora (Kuriera, pracownika Oddziału lub pracownika Punktu Obsługi Paczek) danych adresowych wskazanych na Przesyłce, ich zgodności z Listem przewozowym lub Etykietą nadawczą oraz możliwości realizacji Usługi. Weryfikacja możliwości dostarczenia przesyłki bez zniszczenia bądź uszkodzenia jej zawartości jest dokonywana wyłącznie w oparciu o właściwości przesyłki dające się zauważyć z zewnątrz jej opakowania.

7.10 Potwierdzeniem zawarcia umowy o świadczenie Usługi jest w szczególności potwierdzony przez Operatora List przewozowy, którym może być także przekaz elektroniczny, wydruk komputerowy lub inny dokument zawierający dane określone w niniejszym Regulaminie i przepisach prawa, stosowany przez Operatora.

7.11 Wskazana przez Nadawcę (Zleceniodawcę) wartość Przesyłki nie może przewyższać jej zwykłej wartości i powinna być potwierdzona stosownymi dowodami (np. faktury, rachunki lub inne dokumenty). W przypadku Nadawców niebędących Konsumentami, rzeczy i jakiekolwiek materiały o wartości przekraczającej kwotę 200 zł (słownie: dwieście złotych) lub których utrata czy uszkodzenie mogłyby powodować powstanie roszczenia przewyższającego tę kwotę nie mogą być wysyłane w Przesyłkach innych niż Przesyłka z wykupioną usługą Dodatkowej ochrony. W przypadku niewykupienia usługi Dodatkowej ochrony Przesyłki przez Nadawcę (Zleceniodawcę), wszelką odpowiedzialność Operatora związaną ze świadczeniem Usługi pocztowej lub Usługi przewozowej ogranicza się do kwoty 200 zł.

7.12 Nadawca może skorzystać z opcji nadania Przesyłki poprzez kuriera (określanej również jako odbiór Przesyłki przez kuriera lub podjazd kurierski). Operator świadczy powyższą usługę na zasadach określonych w poniższych punktach:

1) Warunkiem rozpoczęcia realizacji przez Operatora powyższej usługi jest jej zlecenie przez Nadawcę poprzez Aplikację w dniu roboczym i przed godziną graniczną, określoną dla danej strefy zgodnie z tabelą wskazaną w ust. 7.2 powyżej,
2) Godziny określone w tabeli z ust. 7.2 powyżej są godzinami granicznymi składania przez Nadawcę zleceń odbioru Przesyłki przez kuriera w Aplikacji. W przypadku złożenia przez Nadawcę zlecenia odbioru Przesyłki przez kuriera w Aplikacji po godzinie granicznej dla strefy, w której ma nastąpić odbiór, odbiór ten nastąpi w następnym dniu roboczym,
3) Z zastrzeżeniem pkt. 7 poniżej, dniem nadania Przesyłki odbieranej przez kuriera jest dzień, w którym kurier odebrał Przesyłkę od Nadawcy, przy czym kurier będzie podejmował próbę odbioru:
    a. w dniu roboczym, w którym Nadawca złożył zlecenie odbioru Przesyłki przed godzinami granicznymi, zgodnie z pkt. 2 powyżej, lub
    b. w dniu roboczym następującym bezpośrednio po dniu roboczym, w którym Nadawca złożył zlecenie odbioru Przesyłki, jeśli Nadawca złożył to zlecenie z przekroczeniem godzin granicznych, stosownie do pkt. 2 powyżej, lub
    c. w dniu roboczym następującym bezpośrednio po dniu nie-roboczym, w którym Nadawca złożył zlecenie odbioru Przesyłki.
4) Podział na strefy wskazane w tabeli z ust. 7.2 powyżej uzależniony jest od lokalizacji miejsca odbioru Przesyłek przez kuriera i przypisanego do tej lokalizacji kodu pocztowego. Strefę właściwą dla danego miejsca odbioru Nadawca może ustalić za pośrednictwem strony internetowej wskazanej w ust. 7.3 powyżej, zaś wskazane w tym ustępie informacje w przedmiocie zmian zakresów kodowych dla danej strefy oraz zaleceń dla Nadawcy w przedmiocie ich każdorazowej weryfikacji stosuje się odpowiednio w przypadku zlecania usługi podjazdu kurierskiego.
5) Zlecenia podjazdu kuriera mogą być składane przez Nadawcę w dni robocze. Podjazdy będą następować w dni robocze., ale InPost zastrzega sobie prawo do podjazdów także w inne dni, po wcześniejszych ustaleniach z Klientem ich zasad.
6) Godziny graniczne określone w tabeli z ust. 7.2 powyżej, nie dotyczą stałych odbiorów kurierskich ustalonych przez Operatora z Klientem biznesowym w drodze odrębnej umowy, nie stanowiących opisanej w niniejszym ustępie usługi jednorazowych podjazdów kurierskich.
7) Jeżeli Operator nie mógł w danym dniu odebrać Przesyłek z przyczyn leżących po stronie Nadawcy, w sytuacji działania siły wyższej, lub w przypadku naruszenia przez Nadawcę postanowień Regulaminu lub przepisów prawa, odbiór nastąpi następnego dnia roboczego przypadającego po ustaniu powyższych przyczyn. Jeśli w tym następnym dniu odbiór ponownie nie będzie możliwy z przyczyn wskazanych powyżej, zlecenie podjazdu zostanie anulowane, a dla kolejnego podjazdu kuriera wymagane jest ponowne złożenie zamówienia na opisaną niniejszym ustępem usługę przez Nadawcę.
8) Przyjmowane Przesyłki muszą spełniać warunki określone dla Przesyłek w Regulaminie.

9) Cena za usługę określoną w niniejszym ustępie zawarta jest w Cenniku lub odrębnej umowie z Klientem Biznesowym.

7.13 Opisana powyżej usługa nadania Przesyłki poprzez kuriera jest wkalkulowana w cenę za nadanie Przesyłki, jeżeli Nadawca jednorazowo zleci nadanie 5 (pięciu) lub więcej Przesyłek lub Elementów, przy czym Przesyłki nadawane na podstawie niniejszego Regulaminu świadczenia usług pocztowych i przewozowych przez InPost Sp. z o.o. sumują się z przesyłkami nadawanymi na podstawie aktualnego Regulaminu świadczenia usługi „Paczkomat 24/7" przez InPost Sp. z o.o. (zwanych tam „Przesyłkami Paczkomat 24/7").

7.14 W ramach opisanej wyżej usługi, warunkiem podjazdu Kuriera jest utworzenie zlecenia na tę usługę. Kurier nie ma możliwości utworzenia zleceń na powyższą usługę za Nadawcę.

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

1) Jeżeli Element nie jest umieszczony na palecie, a waga Elementu zawiera się w przedziale powyżej 30,00 do 50,00 kilogramów, Operator przyjmuje taki Element w systemie „burta-burta", a Nadawca zobowiązany jest nadać Element w taki sposób. System „burta-burta" polega na tym, że Kurier odbierając Element przyjmuje go w miejscu, do którego może dojechać samochodem dostawczym, zaś po stronie Nadawcy leży jego dostarczenie do takiego miejsca,
2) Jeżeli Element jest umieszczony na palecie, a waga Elementu zawiera się w przedziale powyżej 30,00 do 50,00 kilogramów, Operator przyjmuje taki Element w systemie „burta-burta" lub „rampa-rampa" a Nadawca zobowiązany jest nadać Element w taki sposób. System „burta-burta" został opisany w punkcie poprzedzającym, natomiast system „rampa-rampa" polega na załadowaniu przez Nadawcę Elementu na pojazd Kuriera przy pomocy zasobów Nadawcy, w szczególności za pośrednictwem ramp i z wykorzystaniem wózków widłowych,
3) Operator rekomenduje, by Nadawca dysponował zasobami pozwalającymi mu obsłużyć proces nadania zgodnie z punktami poprzedzającymi. Brak powyższych zasobów może skutkować odmową przyjęcia Elementu opisanego niniejszym punktem przez Operatora.

§ 8. Opakowanie i gabaryty Przesyłki

8.1 Za jakość opakowania Przesyłki odpowiedniego do jej zawartości odpowiada Nadawca.

8.2 Nadawca jest obowiązany Przesyłkę właściwie opakować, a także nadać ją w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz i zapewniającym, że nie uszkodzi ona innych Przesyłek w czasie przewozu, a także wydanie jej bez ubytku i uszkodzenia. Etykieta nadawcza (z zastrzeżeniem nadania Przesyłki przy użyciu kodu nadania w ramach Szybkich Nadań) powinna być umieszczona na Przesyłce w sposób uniemożliwiający jej odpadnięcie lub przypadkowe zerwanie. W szczególności opakowanie powinno:

1) być odpowiednio zamknięte, w sposób uniemożliwiający dostęp do zawartości Przesyłki;
2) być odpowiednio wytrzymałe stosownie do wagi i zawartości Przesyłki;
3) posiadać zabezpieczenia wewnętrzne, uniemożliwiające przemieszczanie się zawartości Przesyłki;

Nadawca zobowiązany jest przestrzegać warunków i zasad dotyczących zabezpieczania zawartości Przesyłek oraz opakowań Przesyłek zgodnie z dokumentem „Zasady przygotowania i pakowania przesyłek InPost", którego aktualna wersja dostępna jest na Stronie internetowej.

8.3 Maksymalną wagę i gabaryty dla Przesyłek określa Cennik. Jeżeli łączna waga Przesyłki towarowej zawierającej zbiór Elementów nie przekroczy 20 kilogramów, a łączne wymiary takiej Przesyłki towarowej nie przekroczą 200 cm albo 300 cm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość, Operator będzie traktował każdy z jej Elementów, jako odrębne Przesyłki kurierskie, chyba że 1) z umowy z Nadawcą, lub 2) z charakteru świadczonych na takich Przesyłkach usług będzie wynikać, że są to Usługi przewozowe.

8.4 Paczką niestandardową jest Element, którego jeden z wymiarów przekracza 120 cm lub których suma wymiarów (długość + szerokość + wysokość) przekracza 220 cm. Paczką niestandardową są również Elementy

Przesyłki o kształcie okrągłym, cylindrycznym, owalnym, o nieregularnych kształtach, z wystającymi częściami, jak również Elementy, które są połączonymi wieloma opakowaniami jednostkowymi, bez ich zabezpieczenia zewnętrznego w postaci kartonu. Paczką niestandardową nie jest Paczka dłużycowa. Cennik może określać wyłączenia od traktowania danego Elementu, jako Paczki niestandardowej.

8.5 Paczką gabarytową jest Element, którego waga gabarytowa jest większa od wagi rzeczywistej. W przypadku wystąpienia takiego Elementu, wymiary i wagę Paczki gabarytowej – dla celów operacyjnych i rozliczeniowych - określa się w oparciu o wagę gabarytową, obliczaną według wzoru: długość (cm) x szerokość (cm) x wysokość (cm) Przesyłki / 6000. Operator zastrzega sobie prawo do naliczania, zgodnie z Cennikiem, opłaty dodatkowej za ustalenie Paczki gabarytowej oraz wagi gabarytowej, jak również za każdy rozpoczęty kilogram wagi gabarytowej ponad 50 kg wagi gabarytowej, przy czym jeżeli waga gabarytowa przekroczy 70 kg, Operator będzie traktował i wyceniał taką Paczkę gabarytową, jako Przesyłkę paletową (Usługa Paleta Standard, zgodnie z Cennikiem). Postanowienia niniejszego ustępu nie znajdują zastosowania w umowach o świadczenie Usług zawieranych przez Operatora z Konsumentami.

8.6 Paczką dłużycową jest Element, którego długość najdłuższego boku przekracza 200 cm. Operator ma prawo naliczyć dopłatę do ceny Paczki dłużycowej za każdy rozpoczęty metr długości tej przesyłki powyżej 200 cm, przy czym maksymalna długość Paczki dłużycowej nie może przekroczyć 350 cm, a waga Elementu nie może przekroczyć 30 kg. Postanowienia niniejszego ustępu nie znajdują zastosowania w umowach o świadczenie Usług zawieranych przez Operatora z Konsumentami.

8.7 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.

8.8 Okoliczność naliczenia opłat za przesyłki wskazane w ust. 8.5-8.7 powyżej nie wyłącza – z uwzględnieniem postanowień ust. 8.10 poniżej - uprawnień Operatora do naliczenia określonych w Cenniku opłat za wystąpienie Przesyłek Kurierskich i Elementów, dla których wskazana przez Nadawcę (nie będącego Konsumentem) waga lub wymiary są niezgodne z rzeczywistą wagą i wymiarami zweryfikowanymi przez Operatora.

8.9 W przypadku nadawania Przesyłek w sposób określony w ramach cennika dla Klientów Detalicznych, powyżej, wymiary i waga pojedynczego Elementu musi mieścić się w poniższych kategoriach:

Kategorie wielkości Przesyłki	Minimalna wysokość Przesyłki (w mm) wraz z opakowaniem	Maksymalne wymiary Przesyłki (w mm) wraz z opakowaniem (wysokość x szerokość x długość)	Maksymalna waga Przesyłki w kg
Gabaryt „A”	1	80 x 380 x 640	25
Gabaryt „B”	81	190 x 380 x 640	25
Gabaryt „C”	191	410 x 380 x 640	25
Gabaryt „D”		500 x 500 x 800	25

Dodatkowo, Klient Detaliczny, w ramach funkcjonalności Szybkie Nadania (§9a Regulaminu) dostępnej w Aplikacji mobilnej, może nadać Przesyłkę o kategorii wielkości „XS” (zwaną również „Mini”), określonej poniżej:

Kategorie wielkości Przesyłki	Minimalna wysokość Przesyłki (w mm) wraz z opakowaniem	Maksymalne wymiary Przesyłki (w mm) wraz z opakowaniem (wysokość x szerokość x długość)	Maksymalna waga Przesyłki w kg
Gabaryt „XS” („Mini”)	1	40 x 230 x 400	3

- przy czym Operator rekomenduje, by Nadawca, chcąc nadać Przesyłkę w gabarycie „XS” uwzględniał minimalną

wielkość Etykiety wynoszącą 100 x 150 milimetrów w celu jej poprawnego naniesienia na Przesyłkę, zgodnie z wymogami Regulaminu, w tym *Zasadami przygotowania i pakowania przesyłek InPost*.

1) W przypadku, w którym Nadawca, w ramach kategorii wielkości przesyłek dopuszczalnych zgodnie z tabelą wskazaną powyżej, przekazał Operatorowi Przesyłkę w kategorii o innych wymiarach, niż wymiary dla kategorii zadeklarowanej przez Nadawcę dla tej przesyłki w Aplikacji lub InPost Szybkie Nadania, Operator ma prawo naliczyć Nadawcy nie będącemu Konsumentem opłatę dodatkową z tytułu weryfikacji wagi i wymiarów takiej przesyłki, której wysokość określa Cennik. Ponadto, w przypadku, w którym przekazana przesyłka ma kategorię o wyższych wymiarach, niż wymiary dla kategorii zadeklarowanej przez Nadawcę dla tej przesyłki w Aplikacji lub InPost Szybkie Nadania, Operator ma prawo wykonać usługę na takiej przesyłce według stawki cenowej odpowiadającej faktycznym wymiarom tej przesyłki, zweryfikowanym zgodnie ze zdaniem poprzedzającym. W przypadku, w którym przekazana przesyłka ma kategorię o niższych wymiarach, niż wymiary dla kategorii zadeklarowanej przez Nadawcę dla tej przesyłki w Aplikacji lub InPost Szybkie Nadania, Operator ma prawo wykonać usługę na takiej przesyłce według stawki cenowej odpowiadającej kategorii zadeklarowanej przez Nadawcę tej przesyłki w Aplikacji lub InPost Szybkie Nadania, przy czym postanowienie to nie dotyczy Konsumentów, wobec których Operator będzie zobowiązany do zwrotu różnicy między stawką cenową odpowiadającą faktycznym wymiarom przekazanej przesyłki, a stawką cenową za zadeklarowaną w Aplikacji lub InPost Szybkie Nadania przez Konsumenta będącego Nadawcą kategorię wielkości tej przesyłki; Operator dokona zwrotu tej różnicy na saldo Konsumenta będącego Nadawcą, dostępne w ramach jego konta w Aplikacji, a dla InPost Szybkie Nadania, w sposób określony w §9a.
2) Maksymalne wymiary przesyłek nadawanych w Urządzeniu Paczkomat przedstawia ilustracja poniżej:

zaś dla kategorii wielkości Przesyłki „XS”:

3) Podane wymiary podlegają zaokrągleniu do pełnej liczby całkowitej w górę, jeśli wartość po przecinku wynosi równo lub więcej, niż 5 dziesiątych (np. 19,59 = 20,00), lub w dół, jeśli wartość po przecinku wynosi mniej, niż 5 dziesiątych (np. 19,40 = 19,00).
4) W przypadku Przesyłki dla kategorii wielkości przesyłek „XS", „A" i „B" wysokość przesyłki stanowi jej najkrótszy bok, a w przypadku przesyłki dla kategorii wielkości przesyłki „C" wysokość przesyłki stanowi bok o średniej długości, tj. bok niebędący ani najkrótszym, ani najdłuższym bokiem. Przedstawione rysunki maja charakter przykładowy.
5) Jeżeli Przesyłka przekracza wymiary lub wagę określone w definicji urządzenia Paczkomat Pro, jako maksymalne (§ 2.1.11 Regulaminu), a jej Urządzeniem nadawczym ma być Paczkomat Pro, Przesyłka ta nie może być nadana w Urządzeniu Paczkomat Pro, ale może zostać nadana w POP, w którym znajduje się Urządzenie Paczkomat Pro.
6) Nadanie Przesyłek dla kategorii wielkości „Gabaryt D" (określonej w Cenniku dla Klientów detalicznych, której maksymalne wymiary wraz z opakowaniem (wysokość x szerokość x długość) wynoszą 500x500x800mm) jest możliwe wyłącznie w wybranych Punktach Obsługi Paczek lub u kuriera InPost. Nie ma możliwości nadania takiej kategorii wielkości przesyłki w urządzeniu Paczkomat.
7) W przypadku przekroczenia maksymalnej dopuszczalnej wagi (25 kg), Operator naliczy Nadawcy nie będącemu Konsumentem 1) opłatę dodatkową z tytułu „weryfikacji wagi i wymiarów Przesyłki" oraz 2) opłatę dodatkową za traktowania takiej przesyłki, jako ponadgabarytowej, których wysokość określa Cennik (przy czym przez „przesyłkę ponadgabarytową" należy rozumieć Przesyłkę Kurierską lub Element, którego rzeczywista waga lub wymiary przekraczają maksymalną wartość dopuszczalną dla danej usługi).
8) Jeżeli przesyłka „ponadgabarytowa" przekracza którykolwiek z maksymalnych wymiarów 500x500x800 mm (wysokość x szerokość x długość) lub wagę 30 kilogramów, Operator za doręczenie takiej przesyłki pobierze od Nadawcy nie będącego Konsumentem – niezależnie od wskazanych wyżej opłat i wyłączeń - dodatkową opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
9) Nadawca nadając Przesyłkę w Urządzeniu Paczkomat postępuje zgodnie z instrukcjami i ścieżką działania, umieszczonymi na Stronie internetowej oraz bezpośrednio wyświetlanymi na ekranie Urządzenia Paczkomat lub w Aplikacji Mobilnej (w przypadku użytkowników Aplikacji Mobilnej). W przypadku Urządzeń Appkomatów nadanie Przesyłki może nastąpić wyłącznie poprzez Aplikację Mobilną lub z wykorzystaniem skanera kodów kreskowych.

§ 9. Doręczenie Przesyłki

9.1 Sposób doręczenia Przesyłki wskazuje Nadawca, wybierając jedną z możliwych opcji:
1) doręczenie pod wskazany adres;
2) doręczenie do Punktu Obsługi Paczek (odbiór własny).

9.2 Operator świadczy dla Klienta Biznesowego usługę dodatkową w serwisie krajowym obejmującą doręczenie Przesyłek w dni robocze do określonej przez Nadawcę pełnej godziny (do 10.00, do 12.00 lub do 17.00). Doręczenie realizowane jest tylko dla godzin pomiędzy 9:00 a 17:00 W przypadku Przesyłek z doręczeniem do godziny 12:00 doręczenie Przesyłek możliwe jest tylko w wybranych miejscowościach. Przesyłki z zastrzeżeniem doręczenia do godziny 17:00 doręczane są w całym kraju. Istnieje również możliwość zlecenia usługi dodatkowej (do opcji doręczenia przesyłek do 10.00, do 12.00 lub do 17.00) - Doręczenie na godzinę - w ramach której Operator zrealizuje doręczenie w przedziale czasowym do 30 minut przed wyznaczoną godziną.

9.3 Operator świadczy usługę dodatkową realizowaną dla Przesyłek z doręczeniem do Adresata, obejmującą doręczenie Przesyłek w sobotę. Usługa realizowana tylko dla Przesyłek nadanych przez Nadawców w piątek do miast z oddziałami sieci kurierskiej Operatora, których wykaz dostępny jest na stronie www.inpost.pl.

9.4 Operator co do zasady doręcza Przesyłki za bezpośrednio Odbiorcy lub innej osoby upoważnionej do odbioru pod adres wskazany na Liście przewozowym. W przypadku Usługi pocztowej, Przesyłka może być również doręczona pełnoletniemu domownikowi oraz innym osobom uprawnionym do odbioru Przesyłki, zgodnie z przepisami Prawa pocztowego.

9.5 Jeżeli jest to możliwe operacyjnie (co weryfikowane jest przez system informatyczny Operatora dla każdej Przesyłki), Operator może udostępnić Adresatowi możliwość zlecenia doręczenia przesyłki także do Urządzenia Paczkomat, POP albo innego miejsca niż wskazane w Liście przewozowym lub Etykiecie nadawczej (dalej jako „**Dynamiczne Przekierowanie Paczki**"), na następujących zasadach:

a) w przypadku zmiany miejsca doręczenia na Paczkomat lub POP:
   i. Paczkomat lub POP musi znajdować się w rejonie Oddziału, który miał doręczyć Przesyłkę na pierwotnie wskazany adres. Jeżeli Adresat zgłasza chęć Dynamicznego Przekierowania Paczki do urządzenia Paczkomat lub POP, które nie znajdują się w rejonie działania Oddziału, zostanie o tym poinformowany przez Operatora w czasie składania dyspozycji przekierowania,
   ii. przekierowywana Przesyłka musi spełniać warunki w zakresie wag i wymiarów zastrzeżonych dla urządzenia Paczkomat, zgodnie z 8.9 ppkt. 2) Regulaminu,
   iii. Przesyłka nie została nadana w usłudze SmartCourier lub Paleta Standard,
   iv. Nadawca przekazał Operatorowi numer telefonu Adresata, a jeżeli Nadawca przekazał Operatorowi wyłącznie numer telefonu Adresata bez innych danych pozwalających na identyfikację Adresata, w takim wypadku Dynamiczne Przekierowanie Paczki do urządzenia Paczkomat lub POP możliwe jest tylko wtedy, jeśli Nadawca wykupił usługę „Serwis SMS", lub Adresat jest użytkownikiem Aplikacji mobilnej,

   - przy czym w przypadku braku spełnienia któregokolwiek z powyższych warunków, Operator, w ramach formularza przekierowania, dostępnego po wyborze odnośnika (o którym mowa w lit. d) poniżej) udostępni Adresatowi możliwość Dynamicznego Przekierowania Paczki na zasadach opisanych w lit. b) poniżej,

b) w przypadku zmiany miejsca doręczenia na inny adres lokalu, określone w Liście przewozowym lub Etykiecie nadawczej, dane adresowe w zakresie kodu pocztowego, miejscowości i nazwy ulicy (placu, alei, osiedla) muszą pozostać bez zmian. Tym samym nie jest możliwe Dynamiczne Przekierowanie Paczki na adres znajdujący się przy innej ulicy, niż wskazana w Liście Przewozowym lub na Etykiecie nadawczej,

c) w przypadku Przesyłki towarowej zmiana przez Adresata miejsca doręczenia możliwa jest tylko w wypadku, w którym Nadawca nie zastrzegł inaczej w Liście przewozowym.

d) uzgodnienie przez Adresata z Operatorem innego miejsca doręczenia odbywa się poprzez dedykowany odnośnik lub przycisk (o treści „Przekieruj") kierujący do Strony internetowej, udostępniany w wiadomości SMS lub e-mail, a w przypadku użytkowników Aplikacji mobilnej – w tej aplikacji, jeżeli Dynamiczne Przekierowanie Paczki jest możliwe do realizacji. Odnośnik jest ważny do momentu doręczenia Przesyłki lub umożliwienia jej odbioru z urządzenia Paczkomat lub POP (tj. po umieszczeniu Przesyłki w urządzeniu lub POP przez Operatora),

e) w przypadku Dynamicznego Przekierowania Paczki do urządzenia Paczkomat lub POP, lista dostępnych urządzeń Paczkomat lub POP, do których może być przekierowana Przesyłka, udostępniana jest przez Operatora w oparciu o ich dostępność. Tym samym w momencie składania polecenia przekierowania Paczki, nie wszystkie urządzenia Paczkomat lub POP znajdujące się w sieci Operatora mogą być dostępne do wyboru przez Adresata,

f) funkcjonalność zmiany adresu doręczenia udostępniana Adresatowi przez Operatora jest wolna od opłat.

g) aby skorzystać z Dynamicznego Przekierowania Przesyłki, urządzenie końcowe Adresata, z którego ten składa polecenie Dynamicznego Przekierowania Przesyłki, musi być podłączone z siecią Internet (połączenie z siecią Internet płatne według taryfy operatora telekomunikacyjnego) oraz posiadać zainstalowaną aktualną przeglądarkę internetową,

h) Dynamiczne Przekierowanie Przesyłki może nie być dostępne stale lub tymczasowo w sytuacji, w której Przesyłka posiada status uniemożliwiający przyjęcie dyspozycji jej przekierowania z przyczyn prawnych, technicznych lub operacyjnych, np. w skutek wykrycia w Przesyłce zabronionej przepisami prawa zawartości, lub doręczenia Przesyłki,

i) w przypadku Dynamicznego Przekierowania Przesyłki nie stosuje się trybu opisanego w pk.t 9.6.

j) jednocześnie, w przypadku przepełnienia Urządzenia odbiorczego Paczkomat, lub awarii, wyłączenia lub konserwacji systemu obsługującego Urządzenie odbiorcze Paczkomat, lub przepełnienia POP wskazanego do przekierowania, jego czasowego wyłączenia lub zamknięcia - jeżeli wystąpienie jednego z powyższych zdarzeń uniemożliwia dostarczenie Przesyłki do urządzenia Paczkomat lub POP na skutek zlecenia Dynamicznego Przekierowania Przesyłki, Operator umieści Przesyłkę do przechowania w tymczasowym POP lub tymczasowym urządzeniu Paczkomat, który będzie zlokalizowany o nie więcej, niż dwa (2) kilometry w linii prostej od urządzenia Paczkomat lub POP pierwotnie objętego Dynamicznym Przekierowaniem Przesyłki. W takim wypadku:

   i) Czas składowania Przesyłki w miejscu jej przechowywania, tj. tymczasowym POP lub tymczasowym urządzeniu (dalej jako „Okres przechowywania"), jest następujący:

      - jeden (1) dzień kalendarzowy przypadający bezpośrednio po dniu, w którym doszło do umieszczenia Przesyłki w tymczasowym POP lub tymczasowym urządzeniu Paczkomat,

      lub

      - dzień świąteczny oraz przypadające bezpośrednio po nim dni świąteczne, jeżeli taki dzień (dni) przypadają bezpośrednio po dniu, w którym doszło do umieszczenia Przesyłki w tymczasowym urządzeniu (w takim wypadku przechowywanie może odbywać się wyłącznie w tymczasowym urządzeniu),

      lub

      - jeden (1) dzień kalendarzowy, a jeżeli dniem bezpośrednio po nim następującym jest dzień świąteczny oraz przypadające bezpośrednio po nim dni świąteczne (jeżeli taki dzień (dni) przypadają bezpośrednio po dniu, w którym doszło do umieszczenia Przesyłki w tymczasowym urządzeniu) – w takim wypadku Okresem przechowywania jest także ten dzień lub dni świąteczne; w przypadku opisanym powyżej przechowywanie może odbywać się wyłącznie w tymczasowym urządzeniu - przy czym „dniem świątecznym", o którym

mowa powyżej jest dzień, który jest świętem wolnym od pracy w rozumieniu przepisów polskiego prawa (z wyłączeniem niedziel, chyba że określone w tych przepisach święto przypada równocześnie w niedzielę, np. Niedziela Wielkanocna).

ii) w przypadku umieszczenia Przesyłki do przechowania w tymczasowym POP lub tymczasowym urządzeniu Paczkomat, zgodnie punktem poprzedzającym, Operator wyśle Odbiorcy wiadomości SMS lub e-mail, lub za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej, zawierające informacje w przedmiocie:
- umieszczenia Przesyłki w tymczasowym POP lub tymczasowym urządzeniu w celu jej przechowywania,
- zakończenia Okresu przechowywania Przesyłki w tymczasowym POP lub tymczasowym urządzeniu, co jest równoznacznie z rozpoczęciem procesu dostarczenia tej Przesyłki do miejsca objętego Dynamicznym Przekierowaniem Przesyłki,
- umieszczenia Przesyłki w miejscu objętym Dynamicznym Przekierowaniem Przesyłki – po zakończeniu wskazanego w powyżej procesu jej dostarczania do miejsca objętego Dynamicznym Przekierowaniem Przesyłki.

iii) W całym Okresie przechowywania Operator umożliwia odbiór Przesyłki z miejsca przechowywania, tj. tymczasowego POP lub tymczasowego urządzenia (z wyłączeniem okresów, w którym punkty te są nieczynne). Jeżeli Odbiorca nie odebrał Przesyłki w Okresie przechowywania, Odbiór przez Operatora tej Przesyłki z miejsca jej przechowywania - w celu jej dostarczenia do miejsca objętego Dynamicznym Przekierowaniem Przesyłki - nastąpi w dniu przypadającym bezpośrednio po ostatnim dniu Okresu przechowywania, w związku z czym, do czasu odbioru Przesyłki przez Operatora z miejsca jej przechowywania, istnieje możliwość jej podjęcia z takiego miejsca przez Odbiorcę. Do Przesyłek dostarczonych do miejsca objętego Dynamicznym Przekierowaniem Przesyłki po zakończeniu procedury jej przechowywania w tymczasowym POP lub tymczasowym urządzeniu, opisanej w ustępach poprzedzających, stosuje się zasady ich doręczania opisane w niniejszym pkt. 9.5.

iv) iv) Jeżeli konieczność zastosowania postanowień pkt. i)-iii) powyżej wynika z konieczności przeprowadzenia przez InPost konserwacji systemów obsługujących POP lub urządzenia Paczkomat, to taki dzień traktuje się tak samo, jak opisany wyżej dzień świąteczny, a Okres przechowywania jest w takim wypadku ustalany przez odpowiednie zastosowanie pkt. i) tiret drugi i trzeci. Konserwacja systemów nie może trwać dłużej niż jeden (1) dzień kalendarzowy, zaś Operator poinformuje o wystąpieniu konserwacji na co najmniej 7 dni przed jej planowanym wystąpieniem, w formie komunikatu na Stronie internetowej, oraz może poinformować o wystąpieniu takiej konserwacji także za pośrednictwem Aplikacji, wiadomości e-mail lub SMS, lub w Aplikacji Mobilnej.

9.6 W przypadku:

a) nieobecności Odbiorcy pod adresem w czasie doręczenia Przesyłki;

b) braku osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki zgodnie z ust. 9.4 powyżej;

c) braku posiadania przez Odbiorcę lub osobę uprawnioną do odbioru Przesyłki, zgodnie z ust. 9.4 powyżej, wyliczonej w gotówce kwoty pobrania (COD), lub brak możliwości zapłaty przez Odbiorcę kwoty pobrania w formie bezgotówkowej, co uniemożliwi wydanie Przesyłki z opcją pobrania;

Operator podejmie próbę kontaktu telefonicznego z Odbiorcą celem uzgodnienia drugiej próby doręczenia w tym samym dniu. W przypadku niemożności kontaktu z Odbiorcą lub niemożności doręczenia Przesyłki w tym samym dniu, Operator podejmie drugą próbę doręczenia Przesyłki w następnym dniu roboczym, a w przypadku nieobecności Odbiorcy przy drugiej próbie doręczenia, Operator pozostawi pod adresem doręczenia informację (tzw. awizo) lub powiadomi wiadomością SMS lub e-mail, lub za pośrednictwem Aplikacji mobilnej (w przypadku użytkowników Aplikacji mobilnej) Odbiorcę

o tym, że może on odebrać Przesyłkę w ciągu kolejnych 3 dni roboczych we wskazanym w powyższej informacji lub w powiadomieniu miejscu i czasie

9.7 Weryfikacja Odbiorcy w sytuacji opisanej powyżej odbywa się odpowiednio na podstawie awizo lub na podstawie numeru telefonu oraz kodu wysłanego przez Operatora, z zastrzeżeniem, że weryfikacja Odbiorcy w POP odbywa się wyłącznie na podstawie numeru Przesyłki, numeru telefonu oraz kodu wysłanego przez Operatora (wg zakresu powyższych danych każdorazowo określonego i wymaganego przez Operatora przy odbiorze Przesyłki).

9.8 Warunkiem przetrzymywania Przesyłki awizowanej, o której mowa w ust. 9.6 powyżej jest podanie prawidłowych danych kontaktowych Odbiorcy, o których mowa w ust. 7.4 pkt 2.

9.9 Okres przetrzymywania Przesyłki awizowanej we wskazanym POP na zasadach określonych w ust. 9.6 powyżej wynosi kolejne trzy (3) dni robocze, licząc od:
drugiej próby doręczenia.

9.10 Po upływie wskazanego wyżej okresu na odbiór Przesyłki, Operator zwraca Nadawcy niepodjętą przez Odbiorcę Przesyłkę, na zasadach określonych w § 10 Regulaminu.

9.11 Zwrot Przesyłki następuje również w przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę lub błędnego adresu Odbiorcy.

9.12 Niedoręczoną Przesyłkę uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia lub możliwości odebrania w Punkcie Obsługi Paczki nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia jej nadania.

9.13 Przesyłkę doręczoną do Punktu Obsługi Paczek lub awizowaną w Punkcie Obsługi Paczek można odebrać w godzinach jego funkcjonowania. Godziny otwarcia Punktów Obsługi Paczek znajdują się na Stronie internetowej. Na powyższej stronie internetowej zawarte są również informacje o maksymalnych gabarytach Przesyłek, jakie mogą być przyjmowane od Nadawców w ramach POP, oraz informacje o braku możliwości świadczenia za pośrednictwem tych POP danych usług dodatkowych.

9.14 W przypadku doręczania Elementu, którego waga przekracza 30,00 kilogramów, stosuje się następujące zasady:

1) W przypadku adresów zlokalizowanych na piętrach budynków lub w budynkach wielomieszkaniowych, Kurier dostarcza Element wyłącznie do drzwi wejściowych takich budynków,
2) Jeżeli Element nie jest umieszczony na palecie, a waga Elementu zawiera się w przedziale powyżej 30,00 do 50,00 kilogramów, Operator doręcza taki Element w systemie „burta-burta", a Odbiorca zobowiązany jest przyjąć Element do odbioru w taki sposób. System „burta-burta" polega na tym, że Kurier doręczając Element rozładowuje go w miejscu, do którego może dojechać samochodem dostawczym, zaś po stronie Odbiorcy leży jego dalsze przeniesienie,
3) Jeżeli Element jest umieszczony na palecie, a waga Elementu zawiera się w przedziale powyżej 30,00 do 50,00 kilogramów, Operator doręcza taki Element w systemie „burta-burta" lub „rampa-rampa" a Odbiorca zobowiązany jest przyjąć Element do odbioru w taki sposób. System „burta-burta" został opisany w punkcie poprzedzającym, natomiast system „rampa-rampa" polega na wyładowaniu przez Odbiorcę Elementu z pojazdu Kuriera przy pomocy zasobów Odbiorcy, w szczególności za pośrednictwem ramp i z wykorzystaniem wózków widłowych,
4) Operator rekomenduje, by Odbiorca dysponował zasobami pozwalającymi mu obsłużyć proces doręczenia zgodnie z punktami poprzedzającymi.

9.15 Wydanie Przesyłki pobraniowej następuje jedynie po uiszczeniu całej opłaty.

9.16 Potwierdzenie doręczenia Przesyłki może następuje w drodze elektronicznej. Doręczenie przesyłki Odbiorca (lub inna osoba uprawniona) potwierdza własnoręcznym i czytelnym podpisem na ekranie terminala kurierskiego lub poprzez podanie kurierowi kodu odbioru.

9.17 Potwierdzenie doręczenia Przesyłki pobraniowej jest zarazem potwierdzeniem przyjęcia zapłaty za Przesyłkę pobraniową przez Operatora i dokonania zapłaty przez Odbiorcę.

9.18 zastrzeżeniem przepisów bezwzględnie obowiązujących oraz obowiązujących zasad dotyczących składania reklamacji (§ 14 Regulaminu), wszelkie zastrzeżenia dotyczące wykonania Usług lub stanu Przesyłki powinny

zostać opisane przez Odbiorcę w chwili przyjęcia Przesyłki na stosowanych przez Operatora potwierdzeniach odbioru Przesyłki.

9.19 Operator nie doręcza Przesyłek do skrytek pocztowych Poczty Polskiej S.A.

9.20 Operator, pod numerami infolinii (722-444-000 lub 746-600-000, opłata według stawki operatora telekomunikacyjnego) może udzielić w szczególności informacji dotyczących statusu Przesyłki oraz wykonywanych na Przesyłce usług. W procesie autoryzacji Operator może żądać podania przez rozmówcę w szczególności takich danych, jak jego imię, nazwisko, nazwa firmy (jeśli dotyczy), jak również numer telefonu lub adres e-mail powiązane z Przesyłką, numer Etykiety Przesyłki, numer nadawczy Przesyłki oraz kod odbioru Przesyłki.

9.21 Odbiorca, przed doręczeniem mu Przesyłki, może uzyskać informację w przedmiocie tego, kto jest Nadawcą tej Przesyłki. Udzielenie takiej informacji Odbiorcy nie jest możliwe, jeżeli przed jej przekazaniem Odbiorcy, Nadawca zażądał zwrotu Przesyłki przed jej doręczeniem, bądź dokonał zmiany dotychczasowego Odbiorcy przed doręczeniem mu Przesyłki. Ponadto, Odbiorca może uzyskać informacje o nazwisku lub nazwie nadawcy Przesyłki, która została zwrócona do Nadawcy z powodu nieodebrania jej w terminie przez Odbiorcę. Operator dopuszcza udzielenie powyższych informacji osobom trzecim (nie będącym Nadawcą ani Odbiorcą) wyłącznie w przypadkach określonych przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

9.22 Jeżeli zachowanie Odbiorcy przy doręczeniu mu Przesyłki narusza zasady współżycia społecznego w sposób uniemożliwiający bezpieczne wykonywanie obowiązków przez Kuriera, Kurier ma prawo zaprzestać czynności związanych z doręczeniem Przesyłki takiemu Odbiorcy. W takim wypadku Operator skontaktuje się z Nadawcą w celu uzyskania dalszych instrukcji, a jeżeli kontakt ten będzie bezskuteczny, Operator dokona zwrotu Przesyłki do Nadawcy.

§9a. InPost Szybkie Nadania

9a.1 Operator, w ramach funkcjonalności InPost Szybkie Nadania, umożliwia Klientom Detalicznym zlecanie nadania Przesyłki w ramach Usługi bez konieczności zakładania konta w Aplikacji, na zasadach określonych w Regulaminie, lecz ze zmianami w świadczeniu Usług wynikającymi z niniejszego paragrafu.

9a.2 Z InPost Szybkie Nadania można skorzystać za pośrednictwem formularza dostępnego pod adresem: https://inpost.pl/szybkienadania (dalej jako „Formularz"), oraz z Aplikacji mobilnej.

9a.3 Do InPost Szybkie Nadania nie stosuje się postanowień Regulaminu odnoszących się do Aplikacji, w tym funkcjonalności Aplikacji oraz elementów świadczenia Usługi z wykorzystaniem Aplikacji.

9a.4 Usługa Pobrania nie jest świadczona w ramach InPost Szybkie Nadania.

9a.5 Usługa nadania Przesyłek poprzez kuriera nie jest świadczona w ramach InPost Szybkie Nadania.

9a.6 Opłata za Usługę zleconą przez InPost Szybkie Nadania określona jest w Cenniku i podana w Formularzu oraz Aplikacji mobilnej.

9a.7 W ramach InPost Szybkie Nadania, Przesyłka objęta jest Dodatkową ochroną do kwoty 5 000 złotych, w cenie Usługi zleconej w ramach InPost Szybkie Nadania.

9a.8 Nadawca, zlecając Usługę przez InPost Szybkie Nadania, w celu jej wykonania zobowiązany jest do podania następujących danych Nadawcy oraz Odbiorcy: imię i nazwisko, adres e-mail, nr telefonu komórkowego, nazwę miejscowości, jej kod pocztowy, nazwę ulicy (placu, alei), numer domu/lokalu. Nadawca ponosi pełną odpowiedzialność za wskazanie błędnych danych.

9a.9 Zwrot Przesyłki nadanej w ramach InPost Szybkie Nadania następuje do Urządzenia nadawczego Paczkomat, POP nadawczego lub Oddziału, który obsługuje wyżej wskazany Paczkomat lub POP.

9a.10 Opłatę za Usługę zleconą przez InPost Szybkie Nadania uznaje się za uiszczoną, jeżeli Nadawca za pośrednictwem Formularza lub Aplikacji mobilnej dokona płatności za daną Przesyłkę zgodnie z aktualnym Cennikiem. Płatności nie można dokonać przy Urządzeniu Paczkomat, przy nadawaniu Przesyłki lub w POP.

9a.11 Przesyłka zlecona do nadania przez InPost Szybkie Nadania może być opłacona wyłącznie z góry, w momencie finalizacji zlecania usługi InPost Szybkie Nadania w Formularzu lub Aplikacji mobilnej, za pośrednictwem administratora płatności (i udostępnionych przez niego form płatności), z którym Operator ma stosowną umowę na obsługę procesu płatności.

9a.12 Finalizując zlecenia Usługi za pośrednictwem InPost Szybkie Nadania, Klient Detaliczny może wybrać, czy chce nadać Przesyłkę z wykorzystaniem Etykiety (którą należy nanieść na opakowanie Przesyłki, zgodnie z Regulaminem – nie dotyczy aplikacji InPost Mobile, gdzie zamiast Etykiety występuje kod nadania) lub korzystając z 9-cio cyfrowego kodu nadania (który trzeba podać przy nadaniu Przesyłki w Urządzeniu Paczkomat oraz nanieść na opakowanie Przesyłki). Kod nadania jest generowany także w formie kodu QR i może być wykorzystany w Urządzeniu Paczkomat wyposażonym w czytnik kodów QR (przy czym w przypadku Urządzeń Appkomatów kod QR jest jedyną formą umożliwiającą nadanie zgodnie z niniejszym punktem). W przypadku kodu nadania nie stosuje się postanowień Regulaminu odnoszących się do Etykiety;

9a.13 W przypadku niewykorzystania etykiety nadawczej lub kodu nadawczego w terminie ich ważności, także w wydłużonym na wniosek Nadawcy terminie ważności, Operator, za pośrednictwem administratora płatności (o którym mowa w ust. 9a.11 powyżej), zwraca na żądanie Nadawcy kwotę równą kwocie pobranej przy zlecaniu Usługi za pośrednictwem InPost Szybkie Nadania. Zwrot nastąpi w terminie do 14 dni liczonych od następnego dnia po dniu, w którym Nadawca zgłosił żądanie zwrotu.

9a.14 Faktura VAT zostanie wystawiona, jeśli Klient Detaliczny wybierze odpowiednie pole „check-box" w Formularzu. Faktura VAT zostanie przesłana na adres e-mail Nadawcy wskazany przez niego w Formularzu lub Aplikacji mobilnej.

9a.15 Do zwrotu wszelkich innych środków związanych z opłatą za Usługę zleconą przez InPost Szybkie Nadania stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 13 powyżej.

§10. Przesyłki nieodebrane

10.1 Jakiekolwiek zwroty nieodebranych Przesyłek lub których nie można doręczyć, lub zwrócone w związku z odstąpieniem od świadczenia Usługi są odpłatne w kwocie równej opłacie za usługę główną za nadanie Przesyłki chyba, że Cennik stanowi inaczej.

10.2 Zwroty nieodebranych Przesyłek kierowane są:

1) do Urządzenia Paczkomat, w którym Przesyłka została nadana,
2) do PaczkoPunktu, w którym Przesyłka została nadana, a jeżeli taki PaczkoPunkt nie realizuje doręczeń Przesyłek (zgodnie z informacją o tym PaczkoPunkcie dostępną w wykazie takich punktów na Stronie internetowej), na adres nadawczy Przesyłki, zgodnie z pkt. 3 poniżej,
3) na adres lokalu lub siedziby Nadawcy, z którego kurier odebrał Przesyłkę - w sytuacji nadania Przesyłki za pośrednictwem kuriera InPost,
4) na adres ustalony z nadawcą, jeżeli Paczkomat nadawczy zlokalizowany jest na terenie lotniska w strefie szybkiego przejścia przez kontrolę bezpieczeństwa.

10.3 Zwrot nieodebranej Przesyłki nadanej bez etykiety jest kierowany do Urządzenia nadawczego Paczkomat lub na adres ustalony między Operatorem a Klientem biznesowym.

10.4 Odbiór zwracanych Przesyłek przez Nadawcę za pośrednictwem Urządzenia Paczkomat następuje na zasadach analogicznych do ich doręczania Przesyłek Paczkomat 24/7, określonych w Regulaminie świadczenia usługi „Paczkomat 24/7" przez InPost sp. z o.o., przy czym w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt. 1) i 2) powyżej, stosuje się odpowiednio zasady doręczeń określone w §8 ust. 1-8 powyższego regulaminu oraz § 9 ust. 3, 4, 6, 8, 9, 11-13, 15-25, 27 powyższego regulaminu (ale w przypadku braku odbioru zwracanej Przesyłki przez Nadawcę w terminie określonym w §8 stosuje się ust. 5 poniżej)

10.5 W przypadku, o którym mowa w ust. 10.2 pkt. 3) powyżej, stosuje się odpowiednio zasady doręczeń określone w niniejszym Regulaminie, w tym § 9.4, 9.6 – 9.9, 9.13, 9.14 i 9.16 Regulaminu.

10.6 Przesyłki nieodebrane, których Nadawca nie odebrał zgodnie z ust. 10.3 i 10.4 powyżej, są jako przesyłki niedoręczalne.

10.7 W przypadku braku adresu na Przesyłce, Operator podejmie próbę ustalenia tego adresu w oparciu o zawartość tej Przesyłki i zgodnie z przepisami prawa w tym zakresie.

10.8 Klienci Biznesowi, które mają zawartą Umowę biznesową z Operatorem przewidującą odbiór zwróconej Przesyłki na zasadach określonych Regulaminem, mogą otrzymać zwroty bezpośrednio do siedziby swojej działalności, jednak usługa ta jest odpłatna. Zwrot jest w takim przypadku płatny w wysokości wartości podstawowej opłaty za Przesyłkę.

§ 11. Odpowiedzialność Operatora

11.1 Do odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi pocztowej stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. 2017 poz. 459, z późń. zm., dalej: "Kodeks cywilny"), jeżeli poniższe regulacje wynikające z Prawa pocztowego lub Prawa przewozowego nie stanowią inaczej.

11.2 Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:

1) wskutek siły wyższej;
2) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą Operatora;
3) z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów prawa albo Regulaminu;
4) z powodu właściwości zawartości Przesyłki.

11.3 Operator powołując się na jedną z przyczyn wskazanych w ust. 11.2 pkt. 1 – 4 Regulaminu, przedstawia dowód jej wystąpienia.

11.4 Operator odpowiada 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 winy umyślnej Operatora;
3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Operatora.

W sytuacjach określonych w pkt. 1 - 3 powyżej Operator ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.

11.5 Usługę uważa się za niewykonaną w szczególności w przypadku utraty (zagubienia, całkowitego zniszczenia) Przesyłki przez Operatora lub, gdy doręczenie Przesyłki albo zawiadomienie o próbie jej doręczenia nastąpiło po upływie 30 dni od dnia nadania.

11.6 Usługę uważa się za nienależycie wykonaną w szczególności w przypadku:

1) opóźnienia w doręczeniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu;
2) uszkodzenia lub ubytku zawartości Przesyłki;
3) wykonania usługi niezgodnie ze zleceniem oraz przepisami Prawa pocztowego lub Prawa przewozowego (w zależności czy chodzi o wykonanie Usługi pocztowej, czy Usługi przewozowej).

11.7 Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki kurierskiej bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki niedające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu Przesyłki i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Przesyłki zgłosił Operatorowi roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki powstały w czasie między przyjęciem Przesyłki przez Operatora w celu wykonania Usługi a jej doręczeniem Odbiorcy. Operator umożliwia Odbiorcy przekazanie elektronicznego protokołu szkody, z wykorzystaniem formularza dostępnego na stronie internetowej: https://inpost.pl/protokol.

11.8 Roszczenie z tytułu ubytku lub uszkodzenia Przesyłki towarowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki towarowej bez zastrzeżeń, chyba że:

1) szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem Przesyłki towarowej przez Odbiorcę;

2) zaniechano takiego stwierdzenia z winy Operatora;
3) ubytek lub uszkodzenie wynikło z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Operatora;
4) szkodę niedającą się z zewnątrz zauważyć 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.

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

11.10 Operator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w skrytce urządzenia Paczkomat inne niż Przesyłki.

§ 12. Przesyłki niedoręczalne

12.1 Przesyłka:
1) której nie można doręczyć Odbiorcy ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu nadawcy, lub
2) której Nadawca odmówi przyjęcia lub uiszczenia opłaty za zwrot Przesyłki albo uiszczenia dopłaty,

- traktowana jest jako niedoręczalna i kierowana jest do Magazynu Przesyłek Niedoręczalnych Operatora. W przypadku braku lub błędnego adresu na Przesyłce, o której mowa w pkt. 1) powyżej, Operator podejmie próbę ustalenia tego adresu w oparciu o zawartość tej Przesyłki i zgodnie z przepisami prawa w tym zakresie.

12.2 W przypadku gdy otwarcie Przesyłki niedoręczalnej nie umożliwi jej doręczenia albo zwrócenia Nadawcy albo gdy Nadawca odmówi przyjęcia zwróconej Przesyłki, poza przypadkami określonymi w art. 33 ust. 11 ustawy Prawo pocztowe:
1) korespondencja stanowiąca Przesyłkę i jej opakowanie podlegają zniszczeniu przez Operatora w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji zawartej w Przesyłce i na jej opakowaniu nie wcześniej niż po upływie 60 dni od dnia otwarcia Przesyłki;
2) zawartość inna niż korespondencja stanowiąca Przesyłkę i jej opakowanie podlega zniszczeniu przez Operatora w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji zawartej w Przesyłce i na jej opakowaniu, nie wcześniej niż po upływie 12 miesięcy od dnia otwarcia Przesyłki;

12.3 Jeżeli osoba uprawniona złoży reklamację przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 12.2 pkt. 2 powyżej, zawartość Przesyłki i jej opakowanie nie mogą zostać zniszczone zanim decyzja o rozstrzygnięciu reklamacji stanie się ostateczna.

12.4 W przypadku gdy otwarcie Przesyłki niedoręczalnej, która jest zarazem Przesyłką towarową, nie umożliwi jej doręczenia albo zwrócenia Nadawcy stosuje się przepisy ustawy Prawo przewozowe, w tym przepisy art. 58 ww. ustawy.

§ 13. Odszkodowanie

13.1 Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie:
1) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki kurierskiej nie będącej przesyłką z korespondencją – w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;
2) za utratę Przesyłki kurierskiej z korespondencją - w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę, nie niżej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych operatora wyznaczonego,
3) za opóźnienie w doręczaniu Przesyłki kurierskiej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za Usługę pocztową.

Zasady ustalania odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przewozowej określa się na podstawie przepisów Prawa przewozowego, z uwzględnieniem treści ust. 7.9 Regulaminu.

§ 14. Reklamacje

14.1 W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
1) Nadawcy, albo
2) Odbiorcy - w przypadku gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy Przesyłka została doręczona Odbiorcy.

14.2 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 Aplikacji Mobilnej, w ramach naszego oficjalnego profilu w serwisie Facebook.com, 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 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.

14.3 Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki.

14.4 Reklamacja zawiera:
1) imię i nazwisko nadawcy albo adresata albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby nadawcy albo adresata, zwanego dalej "reklamującym";
2) przedmiot reklamacji;
3) datę i miejsce nadania Przesyłki;
4) numer dokumentu potwierdzającego nadanie lub numer Przesyłki;
5) uzasadnienie reklamacji;
6) kwotę odszkodowania - w przypadku gdy reklamujący żąda odszkodowania;
7) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej;
8) datę sporządzenia reklamacji;
9) wykaz załączonych dokumentów.

14.5 W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej reklamujący dołącza:
1) potwierdzenie nadania;
2) oświadczenie Nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku o którym mowa w ust. 14.1 pkt. 2 Regulaminu;
3) kopię Protokołu, albo
4) oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach Przesyłki złożone przez przyjmującego tę przesyłkę bezpośrednio przy przyjęciu Przesyłki;
5) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie Przesyłki;
6) opakowanie uszkodzonej przesyłki, jeżeli Operator tego zażąda;
7) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki, z zachowaniem terminu, o którym mowa w ust. 11.7 oraz ust. 11.8 pkt 4 Regulaminu, wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania, o których mowa w ust. 11.7 oraz ust. 11.8 pkt 4 Regulaminu;
8) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczenia Przesyłki – do wglądu.

14.6 Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust. 14.5 Regulaminu. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator może zażądać przekazania mu oryginałów tych dokumentów.

14.7 Oryginały dokumentów są zwracane reklamującemu za pokwitowaniem, w każdej chwili na jego wniosek. W przypadku braku wniosku Operator zwraca je najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.

14.8 W przypadku stwierdzenia przez Operatora niespełniania przez reklamację wymogów o których mowa w ust. 14.4, 14.5 i 14.6 Regulaminu, gdy ich spełnienie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator wezwie reklamującego do usunięcia braków w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania, na wskazany adres w wezwaniu. Termin ten nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.

14.9 Operator rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

14.10 Termin uważa się za zachowany, jeżeli Operator w tym terminie nadał (wysłał) odpowiedź na reklamację. W przypadku wniesienia reklamacji drogą elektroniczną ze wskazaniem adresu poczty elektronicznej przez reklamującego właściwego dla odpowiedzi, oznacza to zgodę na doręczanie pism dot. reklamacji drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej.

14.11 W przypadku chęci złożenia reklamacji obejmującej więcej niż jedną Przesyłkę (wobec których nie wykonano lub nienależycie wykonano Usługi), w stosunku do każdej z tych Przesyłek powinna być złożona odrębna reklamacja (jedna Przesyłka – jedna reklamacja).

14.12 Informacja o wyniku rozpatrzenia reklamacji powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego oraz:

2) dane Operatora (nazwę oraz adres siedziby);
3) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji;
4) uzasadnienie wraz z ze wskazaniem podstawy prawnej;
5) w przypadku przyznania odszkodowania – uznaną kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty (w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji);
6) w przypadku zwrotu należności – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty (w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji);
7) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu:
    a) sądowym;
    b) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
8) pouczenie 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.

14.13 Nieudzielenie przez Operatora odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 14.9 Regulaminu, lub na odwołanie od reklamacji w terminie, o którym mowa w ust. 14.16 Regulaminu, skutkuje uznaniem reklamacji w granicach odpowiedzialności Operatora określonych zgodnie z ust. 13.1 Regulaminu.

14.14 W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.

14.15 W przypadku złożenia odwołania od rozstrzygnięcia w sprawie reklamacji po upływie wyznaczonego terminu pozostawia się je bez rozpoznania, o czym Operator pocztowy niezwłocznie powiadamia reklamującego.

14.16 Operator rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania. Ust. 14.10 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

14.17 Operator informuje, iż dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym dotyczącym Usługi przewozowej przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.

14.18 Operator informuje, iż w przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego konsument może skorzystać z pozasądowej możliwości rozwiązywania sporów drogą elektroniczną za pośrednictwem

internetowej platformy ODR, która umożliwia dochodzenie swoich roszczeń w związku z Usługą. Platforma ODR dostępna jest pod adresem: http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

14.19 W sprawach dotyczących reklamacji Usługi pocztowej, nieuregulowanych w niniejszym paragrafie, stosuje się przepisy Prawa pocztowego oraz rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2018 r. poz. 421).

14.20 W sprawach dotyczących reklamacji Usługi przewozowej stosuje się postanowienia niniejszego paragrafu z zastrzeżeniem postanowień rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. 2006 nr 38 poz. 266).

14.21 W przypadku reklamacji składanych drogą elektroniczną, osoba składająca reklamację jest uwierzytelniania lub identyfikowana przez Operatora na podstawie podanych przez nią danych, które to dane zestawiane są z danymi posiadanymi przez Operatora w jego systemie informatycznym w celu ustalenia, czy osoba ta jest osobą uprawnioną, o której mowa w ust. 1 powyżej. Danymi tymi są w szczególności: numer Etykiety, adres e-mail lub numer telefonu.

§ 15. Dodatkowa ochrona Przesyłki

15.1 Przesyłki mogą być za dodatkową opłatą objęte usługą dodatkowej ochrony. W ramach tej usługi Operator gwarantuje objęcie Przesyłki odrębnym ubezpieczeniem u ubezpieczyciela, na okoliczność uszkodzenia, utraty lub ubytku Przesyłki (główne postanowienia umowy ubezpieczenia zawartej między Operatorem a ubezpieczycielem dostępne są na Stronie internetowej oraz są udostępniane na żądanie w POP). Cennik usługi oraz kwoty dodatkowej ochrony są podane na Stronie internetowej lub w Umowie biznesowej. W przypadku Nadawcy będącego Konsumentem, wszystkie nadawane przez niego Przesyłki objęte są usługą dodatkowej ochrony do kwoty 5000,00 (słownie: pięć tysięcy) złotych, w cenie usługi głównej (np. Kurier-Manager Paczek). Operator nie świadczy względem Konsumentów usługi dodatkowej ochrony do wyższej kwoty, niż wskazana w zdaniu poprzedzającym.

15.2 W przypadku zlecenia usługi Dodatkowej ochrony w stosunku do Przesyłki towarowej lub Zbioru Przesyłek Kurierskich, usługa ta obejmuje wszystkie Elementy na które składa się Przesyłka towarowa lub Zbiór Przesyłek Kurierskich, zaś Nadawca nie ma obowiązku wykupywać tej usług dla każdego z powyższych Elementów odrębnie.

15.3 W razie uszkodzenia, ubytku lub utraty Przesyłki objętej usługą dodatkowej ochrony, Nadawcy (lub Odbiorcy, jeżeli Nadawca zrzekł się roszczenia o odszkodowanie) przysługuje odszkodowanie w wysokości udokumentowanej, zgodnie z niniejszym Regulaminem, rzeczywistej wartości Przesyłki, ale – z wyłączeniem Konsumentów - nie więcej niż kwota wskazana przy zamawianiu usługi dodatkowej ochrony dla takiej Przesyłki.

15.4 Za utracone Przesyłki nie objęte usługą dodatkowej ochrony przysługuje odszkodowanie przewidziane w postanowieniach § 13 niniejszego Regulaminu.

15.5 Do Przesyłki objętej usługą dodatkowej ochrony stosuje się w pełni postanowienia niniejszego Regulaminu, z następującymi zmianami:

a) Nadawca wybiera opcję dodatkowej ochrony w Aplikacji lub w POP oraz dokonuje stosownej opłaty zgodnie z aktualnym Cennikiem;

b) Umowa biznesowa z Klientem Biznesowym może przewidywać inny sposób uiszczenia opłaty za usługę dodatkowej ochrony Przesyłki;

c) Nadawca jest obowiązany przygotować Przesyłkę objętą usługą dodatkowej ochrony w taki sposób, aby nie było dostępu do jej zawartości, a towar znajdujący się wewnątrz opakowania był należycie zabezpieczony przed uszkodzeniem lub zniszczeniem w transporcie. Ponadto, Przesyłka objęta dodatkową ochroną musi spełniać wymogi przewidziane dla Przesyłki i nie może zawierać rzeczy niebezpiecznych i niedopuszczalnych przez niniejszy Regulamin, nie może zagrażać otoczeniu i innym przesyłkom;

d) Nadawca w przypadku wybrania opcji dodatkowej ochrony, zapewnia, że jej zawartość jest zgodna z wymogami litery c) powyżej i podaje wysokość kwoty dodatkowej ochrony, która może wynosić:
   I. do 5 000,00 zł,
   II. od 5 001,00 zł do 10 000,00 zł,
   III. od 10 001,00 zł do 20 000,00 zł,
   IV. od 20 001,00 zł do 50 000,00 zł – wyłącznie dla Klienta Biznesowego zgodnie z Umową Biznesową,
   V. od 50 001,00 zł do 100 000,00 zł– wyłącznie dla Klienta Biznesowego zgodnie z Umową Biznesową,

   - zgodnie z obowiązującym Cennikiem;

e) Informacja o nadanej Przesyłce objętej dodatkową ochroną jest wyświetlana w Aplikacji lub innej aplikacji służącej do nadawania Przesyłek;

f) Operator po uiszczeniu opłaty za usługę dodatkowej ochrony Przesyłki nadaje jej numer nadawczy.

15.6 W przypadku postępowania reklamacyjnego dotyczącego usługi dodatkowej ochrony stosuje się postanowienia Regulaminu, z następującymi zmianami:

a) zgłaszający reklamację jest obowiązany oprócz dokumentów wymaganych w Regulaminie, przedstawić dodatkowo dokument/dokumenty potwierdzający/-e rzeczywistą wartość Przesyłki objętej usługą dodatkowej ochrony (faktura VAT lub inny dowód zakupu) zgodnie z oświadczeniem Nadawcy o którym mowa w ust. 15.4 lit. d) powyżej, a w przypadku braku dokumentu potwierdzającego rzeczywistą wartość zawartości Przesyłki objętej usługą dodatkowej ochrony, pisemne oświadczenie o zawartości Przesyłki oraz inne wiarygodne dowody na tę okoliczność, umożliwiające przyjęcie bez wątpienia, że taka była zawartość i wartość zawartości Przesyłki;

b) reklamację, jak i roszczenie odszkodowawcze zgłasza Nadawca lub Odbiorca, jeżeli Nadawca zrzeknie się swoich roszczeń zgodnie z Regulaminem albo ich pełnomocnik umocowany prawidłowo w odrębnym pisemnym dokumencie skierowanym do Operatora wraz z załączonym do niego oryginałem dokumentu potwierdzenia nadania i dokumentami potwierdzającymi rzeczywistą wartość zawartości Przesyłki objętej usługą dodatkowej ochrony, a w przypadku braku dokumentów potwierdzających rzeczywistą wartość zawartości Przesyłki, pisemnym oświadczeniem o zawartości Przesyłki oraz innymi wiarygodnymi dowodami na tę okoliczność, umożliwiającymi przyjęcie bez wątpienia, że taka była zawartość i wartość zawartości Przesyłki;

c) roszczenie odszkodowawcze przysługuje za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę Przesyłki przyjętej przez Operatora w wysokości faktycznie poniesionej szkody, ale – z wyłączeniem Konsumentów - nie większej niż kwota wskazana w ust. 15.5 lit. d) powyżej pod warunkiem uiszczenia stosownej opłaty za usługę dodatkowej ochrony najpóźniej w dniu jej nadania;

d) jeżeli osoba uprawniona jest podatnikiem VAT wówczas należne odszkodowanie wypłacane będzie w kwocie netto bez podatku VAT;

e) Operator, w celu wyjaśnienia i rozpatrzenia reklamacji lub roszczenia odszkodowawczego może żądać od osoby uprawnionej, Nadawcy i Odbiorcy udzielenia informacji, wyjaśnień i dostarczenia odpowiednich dokumentów.

15.7 Dodatkową ochroną nie są objęte Przesyłki zawierające rzeczy niedopuszczalne przez niniejszy Regulamin, w tym zawierające:

a) substancje niebezpieczne w rozumieniu odrębnych przepisów, zwłaszcza materiały łatwopalne, wybuchowe, radioaktywne, substancje żrące lub cuchnące, broń lub amunicję;

b) narkotyki i inne substancje psychotropowe lub odurzające;

c) dzieła sztuki, antyki;

d) rzeczy zdekompletowane lub wcześniej uszkodzone przed nadaniem;

e) znaki legitymacyjne.

15.8 Operator zastrzega, że w odniesieniu do poszczególnych rodzajów Usług mogą być przewidziane szczególne zasady dotyczące dodatkowej ochrony Przesyłki, zwłaszcza wynikające z Umowy biznesowej i wówczas pierwszeństwo mają postanowienia takiej umowy.

15.9 W przypadku zlecenia przez Nadawcę wykonania usługi dodatkowej Pobranie, Nadawca zobowiązany jest objąć Przesyłkę usługą Dodatkowej ochrony na zasadach oferowanych przez Operatora, minimum do kwoty Pobrania. W przypadku braku Dodatkowej ochrony przesyłki Operator nie wykona usługi dodatkowej Pobranie. Powyższe nie dotyczy konsumentów.

§ 16. Płatność za pobranie

16.1 Opłatę za Przesyłki pobraniowe można uiścić przy jej odbiorze od umocowanego przedstawiciela Operatora dostarczającego tę Przesyłkę bezpośrednio do Odbiorcy – gotówką lub za pośrednictwem terminala płatniczego obsługującego karty płatnicze: VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro (w sytuacji w której umocowany przedstawiciel Operatora poinformuje Odbiorcę o takiej możliwości), w tym także za pomocą BLIK, z zastrzeżeniem, że jeżeli kwota pobrania przekracza 5000 złotych, jej uiszczenie przez Odbiorcę może odbyć się wyłącznie w formie bezgotówkowej.

16.2 W przypadku Przesyłek pobraniowych Operator gwarantuje Nadawcy przekazanie kwoty pobrania na rachunek bankowy wskazany przez Nadawcę (w Aplikacji lub umowie), w terminie do 5 dni roboczych od dnia opłacenia pobrania. Za dzień przekazania środków uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Operatora.

16.3 Nadając Przesyłkę pobraniową Nadawca poleca i upoważnia Operatora do przyjęcia zapłaty od Odbiorcy w imieniu i na rachunek Nadawcy, z takim skutkiem, że zapłata Operatorowi (wg form płatności wskazanych w ust. 16.1 Regulaminu) jest równoważna dokonaniu zapłaty bezpośrednio Nadawcy, a wydanie Przesyłki przez Operatora stanowi potwierdzenie przyjęcia zapłaty i ma skutek zwolnienia Odbiorcy z długu wobec Nadawcy, bez względu na miejsce, czas i formę zapłaty. Upoważnienie nie może być odwołane po nadaniu Przesyłki oraz ma pierwszeństwo przed innymi uzgodnieniami. Odbiorca może powołać się bezpośrednio wobec Nadawcy na skutki upoważnienia udzielonego przez Nadawcę Operatorowi na podstawie niniejszego Regulaminu.

16.4 Upoważnienie Nadawcy dla Operatora obejmuje prawo do udzielenia przez Operatora dalszego upoważnienia dla doręczycieli działających na zlecenie Operatora do wykonywania czynności z zakresu doręczenia i przyjęcia zapłaty od Odbiorcy ze skutkiem bezpośrednio wobec Nadawcy. Operator ponosi pełną odpowiedzialność wobec Nadawcy za działania i zaniechania swoich przedstawicieli, w tym doręczycieli jak za swoje działania i zaniechania, a także za działania i zaniechania dostawców usług płatniczych, z wykorzystaniem których przyjmuje płatność za pobraniem i przekazuje ją Nadawcy. Po pobraniu zapłaty przez Operatora od Odbiorcy Nadawca zobowiązuje się nie żądać zapłaty od Odbiorcy.

16.5 Nadanie Przesyłki pobraniowej jest dozwolone wyłącznie jeśli jest to związane bezpośrednio z odrębną odpłatną umową rozporządzająca rzeczą w Przesyłce pomiędzy Nadawcą a Odbiorcą, do zawarcia której zmierzają czynności nadania i przemieszczenia Przesyłki oraz przyjęcie zapłaty, oraz jeśli Nadawca poinformował Odbiorcę o upoważnieniu Operatora do przyjęcia zapłaty za Przesyłkę za pobraniem. W przeciwnym razie Operator może odmówić przyjęcia Przesyłki lub odmówić przyjęcia zlecenia na pobranie środków. Nadając Przesyłkę za pobraniem Nadawca potwierdza tym samym spełnienie tego warunku, a na żądanie Operatora udzieli Operatorowi w tym zakresie niezbędnych informacji. Operator jest uprawniony do poinformowania Odbiorcy w treści potwierdzenia przyjęcia zapłaty, że na podstawie ust. 16.3 Regulaminu, przyjęcie płatności za pobraniem przez Operatora jest równoważne zapłacie Nadawcy oraz że potwierdzenie Operatora jest równoważne potwierdzeniu Nadawcy.

16.6 W przypadku zalegania przez Nadawcę z płatnościami na rzecz Operatora, Operator zastrzega sobie prawo do potrącenia wszelkich wymagalnych wierzytelności z kwoty pobranej od Odbiorcy na podstawie zapisów niniejszego paragrafu. O dokonaniu potrącenia Operator poinformuję Nadawcę.

16.7 Odpowiedzialność Operatora za pobrane od Odbiorcy środki pieniężne w związku z realizacją usługi dodatkowej Pobranie rozpoczyna się od chwili potwierdzenia przez Operatora pobrania tych środków.

16.8 Nadawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Operatora związaną z występowaniem przez Odbiorców Przesyłek za pobraniem dokonujących płatności kartą z żądaniem zwrotu środków pieniężnych w ramach tzw. procedury chargeback (w przypadku, gdy żądanie zwrotu odnosi się do zawartości Przesyłki). W takim przypadku Nadawca zobowiązuje się pokryć wszelkie poniesione przez Operatora opłaty i wydatki wynikające z anulowania transakcji przez wystawcę elektronicznego instrumentu płatniczego na skutek uznania zasadności reklamacji złożonej przez odbiorcę Przesyłek za pobraniem (chargeback).

16.9 Przesyłki pobraniowe, których Odbiorca nie opłacił podczas próby doręczenia i w stosunku do których Nadawca nie przekazał Operatorowi dyspozycji anulowania lub zmiany kwoty pobrania, podlegają zwrotowi na zasadach określonych w ust. 10.2 Regulaminu.

16.10 Operator zastrzega, że w wybranych Urządzeniach Paczkomat lub POP odbiór Przesyłek pobraniowych będzie możliwy w określonych godzinach lub w ogóle niemożliwy. Lista Urządzeń Paczkomat lub POP obsługujących pobrania oraz formy płatności za Przesyłki pobraniowe, jak również godziny dostępności są podane w odniesieniu do poszczególnych Urządzeń Paczkomat i POP na Stronie internetowej. Operator zwraca Nadawcy wszystkie Przesyłki pobraniowe wygenerowane do Urządzeń Paczkomat i POP nieobsługujących pobrań. Za zwrot Przesyłki do Nadawcy może być pobrana opłata przewidziana w Cenniku.

16.11 Nadawca jest zobowiązany do sprawdzenia dostępności usługi Pobrania w zależności od miejsca odbioru Przesyłki.

16.12 Jeżeli Operator poweźmie uzasadnione podejrzenia co do możliwości wystąpienia naruszeń w związku z doręczeniem Przesyłki pobraniowej, uprawniony jest do podjęcia działań w celu zabezpieczenia procesu jej doręczenia do Odbiorcy, w tym skutkujących zmianą formy doręczenia takiej Przesyłki, bez naruszania przepisów powszechnie obowiązujących.

§ 17. Dane osobowe

17.1 Administratorem danych osobowych Nadawców, osób trzecich umocowanych przez Nadawcę do czynności związanych z nadaniem Przesyłki i Adresatów będących osobami fizycznymi, które przetwarzane są przez Operatora w związku ze świadczeniem Usług objętych Regulaminem jest Operator, tj. InPost sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków.

17.2 Z zastrzeżeniem § 10 ust. 4 Regulaminu Operator nie jest administratorem ani podmiotem przetwarzającym - w rozumieniu przepisów ogólnego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) - w stosunku do żadnych danych zawartych w Przesyłce i nie odpowiada za ich przetwarzanie. W przypadku dokonania otwarcia przesyłki zgodnie z § 10 ust. 4 Regulaminu Operator jest administratorem danych osobowych zawartych w Przesyłce i może je przetwarzać, na zasadach określonych w § 10 ust. 4 Regulaminu wyłącznie w zakresie niezbędnym do podjęcia działań w celu doręczenia Przesyłki lub zwrócenia jej Nadawcy, bądź ustalenia osoby uprawnionej do rozporządzenia Przesyłką.

17.3 Operator zastrzega sobie prawo do monitorowania aktywności w pobliżu Urządzenia Paczkomat. Nagrania mogą zostać wykorzystane przez Operatora w celach reklamacyjnych lub mogą być udostępniane przez Operatora na wniosek podmiotów uprawnionych zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa.

17.4 Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Operatora wskazane są w Polityce prywatności spółek Grupy kapitałowej Integer.pl, dostępnej pod adresem: https://inpost.pl/polityka-prywatnosci.

§ 18. Szczególne uprawnienia Konsumenta

18.1 Umowa o świadczenie Usług zawarta z Konsumentem za pomocą Aplikacji lub InPost Szybkie Nadania jest umową zawartą na odległość w rozumieniu art. 2 ust. 1 pkt. 1 ustawy o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 134 z późn. zm, dalej jako „uPK").

18.2 Nadawca będący Konsumentem może odstąpić na podstawie z art. 27 uPK od umowy o świadczenie Usług zawartej w sposób opisany w ust. 1 powyżej, w terminie 14 dni od jej zawarcia, chyba, że Operator wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od Umowy, o którym mowa w art. 27 uPK.

18.3 W przypadku odstąpienia od umowy przez Konsumenta, o którym mowa w ust. 2 powyżej, wymagane jest oświadczenie o odstąpieniu od umowy, które może być dokonane: na formularzu stanowiącym załącznik do niniejszego Regulaminu, przesłanym za pomocą korespondencji e-mail na adres: oswiadczenie@inpost.pl, ewentualnie poprzez elektroniczny formularz na Stronie internetowej lub w formie pisemnej.

18.4 W przypadku odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 2 powyżej, przez Nadawcę będącego ponosi on koszty opłaty przewidziane w Cenniku za spełnione przez Operatora świadczenia do chwili odstąpienia od umowy przez Konsumenta.

18.5 Nadawca będący Konsumentem zawierający umowę o świadczenie Usługi w sposób wskazany w ust. 1 powyżej może wyrazić żądanie wykonania tej usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy składając
w Aplikacji lub za pośrednictwem Strony internetowej wyraźne oświadczenie obejmujące takie żądanie.

18.6 Operator wydaje Konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy, o której mowa w ust. 1 za zgodą Konsumenta w formie pliku pdf wysyłanego na adres e-mail Konsumenta podany w Aplikacji lub InPost Szybkie Nadania.

18.7 Postanowień ust. 1-6 niniejszego paragrafu nie stosuje się do umów o świadczenie Usługi zawartych przez Konsumenta bezpośrednio przy Urządzeniu Paczkomat lub w POP.

§ 19. Zdarzenia nadzwyczajne

19.1 W przypadku ustanowienia przez uprawniony do tego organ władzy państwowej aktów prawnych wydawanych w związku z wystąpieniem zdarzeń nadzwyczajnych, w tym aktów prawnych wprowadzających stany nadzwyczajne (stan wyjątkowy, klęski żywiołowej, zagrożenia epidemicznego lub epidemii, stan wojny, wojenny) - jeżeli wystąpienie wskazanych wyżej zdarzeń nadzwyczajnych może zagrozić lub zagraża takim wartościom, jak zdrowie lub życie ludzkie Nadawców, Odbiorców, ich personelu, lub personelu Operatora, lub może doprowadzić, lub prowadzi do utraty ciągłości świadczenia Usług przez Operatora - Operator może czasowo zawiesić lub ograniczyć świadczenie Usług objętych Regulaminem lub zmodyfikować zasady ich świadczenia.

19.2 Przez zdarzenia nadzwyczajne, o których mowa w ust. 1 powyżej, rozumie się klęski żywiołowe (w tym suszę, pożar, trzęsienie ziemi, obsunięcie się ziemi, powódź, sztorm), wojnę, wypowiedziane lub niewypowiedziane działania wojenne, akty terrorystyczne, rebelię, rewolucję, powstanie, przewrót wojskowy lub cywilny, zamieszki, rozruchy, strajki, embargo, skażenie biologiczne lub radioaktywne, lokauty, blackouty, upadek statku powietrznego, wybuchy, w tym amunicji, materiałów wybuchowych, środków łatwopalnych, epidemie, pandemie, awarie sieci, w tym telekomunikacyjnych.

19.3 Informację o zawieszeniu, ograniczeniu lub modyfikacji, o których mowa w ust. 1 powyżej, Operator publikuje na swojej Stronie internetowej, oraz może – jeżeli zdarzenie nadzwyczajne lub akty władzy państwowej wydane w związku z tym zdarzeniem nie stoją temu na przeszkodzenie – przekazać taką informację Nadawcom oraz Odbiorcom w drodze wiadomości e-mail lub SMS.

19.4 Jeżeli termin wejścia w życie zawieszenia, ograniczenia lub modyfikacji, o których mowa w ust. 1 powyżej, nie jest określony w informacji, o której mowa w ust. 19.3 powyżej, zawieszenia, ograniczenia lub modyfikacje wchodzą w życie z dniem publikacji tej informacji na wskazanej w ust. 3 powyżej stronie internetowej Operatora.

19.5 Zawieszenie, ograniczenie lub modyfikacja, o których mowa w ust. 1 powyżej, nie mogą trwać dłużej, niż przez czas trwania stanów nadzwyczajnych – a jeżeli stany te nie zostały wprowadzone – przez czas trwania zdarzeń nadzwyczajnych; czas ten może być powiększony przez Operatora o okres do 7 dni następujących po zakończeniu stanu nadzwyczajnego lub zdarzenia nadzwyczajnego.

19.6 Jeżeli uprawnienie do zawieszenia, ograniczenia lub modyfikacji, o których mowa w ust. 1 powyżej, nie wynika z aktów prawnych wydawanych przez organy władzy państwowej w związku z wystąpieniem zdarzeń nadzwyczajnych, zawieszenie lub ograniczenie świadczenie Usług objętych Regulaminem, lub modyfikacja ich świadczenia powinny być proporcjonalne do danego zdarzenia lub stanu nadzwyczajnego, jego zakresu terytorialnego, oraz stopnia zagrożenia wartości lub interesów, o których mowa w ust. 1 powyżej.

19.7 Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się również do Cennika, z zastrzeżeniem, że modyfikacja nie może polegać na zwiększeniu ceny za daną Usługę.

§ 20. Postanowienia końcowe

20.1 Aktualna wersja Regulaminu wraz z załącznikami dostępna jest nieodpłatnie w siedzibie Operatora, wszystkich Punktach Obsługi Paczek, a także na Stronie internetowej.

20.2 Operator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z następujących powodów lub okoliczności:

1) zmiany przepisów prawa mające bezpośredni wpływ na treść Regulaminu,
2) nałożenia określonych obowiązków na Operatora przez organy państwa lub sądy powszechne,
3) zmiany Cennika (poprzez modyfikację wysokości cen lub zakresu usług) lub *Zasad Przygotowania i Pakowania Przesyłek* (w zakresie modyfikacji zasad przygotowywania lub pakowania Przesyłek oraz zakresu towarów wykluczonych od świadczenia usług),
4) usprawnienia świadczonych na podstawie Regulaminu Usług,
5) zmiany w zakresie świadczonych na podstawie Regulaminu Usług, w tym wprowadzanie nowych,
6) usprawnienia obsługi klientów (Klientów biznesowych, Klientów detalicznych, Nadawców, Odbiorców) i procesu rozpatrywania reklamacji,
7) poprawy ochrony prywatności klientów (Klientów biznesowych, Klientów detalicznych, Nadawców, Odbiorców),
8) zapobiegania nadużyciom, które mogą powstać przy zlecaniu oraz świadczeniu Usług objętych Regulaminem,
9) z uwagi na zapewnienie bezpieczeństwa klientom (Klientom biznesowym, Klientom detalicznym, Nadawcom, Odbiorcom) oraz Operatorowi;
10) z uwagi na zmiany technologiczne lub funkcjonalne Aplikacji, Aplikacji mobilnej lub Strony internetowej;
11) z uwagi na zmiany uwarunkowań operacyjnych, ekonomicznych lub rynkowych usług objętych Regulaminem;
12) z uwagi na zmiany technologiczne lub funkcjonalne związane ze świadczeniem usług objętych Regulaminem;
13) z uwagi na zmiany redakcyjne, korekty błędów pisarskich i rachunkowych,
14) z powodu aktualizacji danych rejestrowych, adresowych i teleadresowych, jak również odnośników zawartych w Regulaminie,

– przy czym o istotnych zmianach w Regulaminie, Cenniku oraz *Zasadach Przygotowywania i Pakowania Przesyłek* Operator poinformuje Klientów w formie informacji zamieszczonej na Stronie internetowej, z co najmniej z 14-dniowym wyprzedzeniem.

20.3 Operator może wprowadzić zmiany do Regulaminu bez zachowania 14-dniowego terminu, o którym mowa w ust. 1 powyżej, w przypadku, w którym:

1) został zobowiązany do zmiany Regulaminu, Cennika lub *Zasad Przygotowywania i Pakowania Przesyłek* przez organ państwa, sąd powszechny, lub na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w terminie uniemożliwiającym zachowanie 14-dniowego terminu, o którym mowa w ust. 20.2 powyżej,
2) zmiany przyznają klientom (Klientom biznesowym, Klientom detalicznym, Nadawcom, Odbiorcom) nowe prawa lub rozszerzają ich obecne prawa,
3) wprowadzane są nowe usługi, produkty lub funkcjonalności, które nie pogarszają lub nie zastępują już ofertowanych przez Operatora na podstawie Regulaminu usług, produktów lub funkcjonalności.

20.4 Wyłącza się możliwość dokonywania potrąceń kwot roszczeń od jakichkolwiek należności wobec Operatora przez Zleceniodawcę, Nadawcę oraz Odbiorcę.

20.5 Zleceniodawca, Nadawca oraz Odbiorca, nie może bez pisemnej zgody Operatora przenieść wierzytelności wobec Operatora na osobę trzecią.

20.6 W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy odpowiednio: Prawa pocztowego (dotyczy Usług Pocztowych), Prawa przewozowego (dotyczy Usług Przewozowych) oraz przepisy Kodeksu cywilnego.

20.7 Lista załączników:

1) Wzór formularza odstąpienia od umowy przez Konsumenta.

20.8 Wiążącym jest wyłącznie Regulamin w języku polskim w jego pełnej treści, zaś wszelkie jego tłumaczenia na inne języki, wyciągi lub streszczenia mają jedynie charakter poglądowy.

20.9 Regulamin wchodzi w życie z dniem 29 maja 2025 roku. Z tą datą uchyla się regulamin z dnia 20 marca 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“ _____ niniejszym informuję/informujemy1-1 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:_____