

REGULAMIN USŁUGI INPOST PACZKOMAT® 24/7

Obowiązujący od 24 lipca 2025 r.



§ 1. Pojęcia, które stosujemy w Regulaminie

1. Regulamin określa warunki świadczenia Usług przez InPost.
2. Usługi nie mają charakteru powszechnego i są świadczone w celach zarobkowych zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa oraz postanowieniami Regulaminu.
3. Regulamin dostępny jest na Stronie internetowej, w Oddziałach, w POP i w PaczkoPunktach.
4. Użyte w Regulaminie określenia mają następujące znaczenie:
 - 1) **Cennik**: dokument, który określa ceny za Usługi oferowane Klientom Biznesowym oraz Klientom Detalicznym, katalog opłat dodatkowych oraz maksymalną wagę i gabaryty Przesyłki.
 - 2) **Dzień roboczy**: dzień od poniedziałku do piątku (jeśli nie jest w Polsce dniem wolnym od pracy).
 - 3) **Dodatkowa ochrona**: nasza Usługa dodatkowa, którą szczegółowo opisujemy w dalszej części Regulaminu.
 - 4) **Etykieta nadawcza lub etykieta**: oznaczenie Przesyłki zawierające dane niezbędne do wykonania Usługi głównej, w tym numer nadawczy umożliwiający śledzenie Przesyłki od momentu jej nadania do momentu jej doręczenia.
 - 5) **InPost**: to my, czyli InPost spółka z ograniczoną odpowiedzialnością. Mamy siedzibę w Krakowie przy ulicy Pana Tadeusza 4, a kod pocztowy to: 30-727. Oto nasze dane rejestrowe: jesteśmy wpisani do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, w XI Wydziale Gospodarczym Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000543759, nasz numer NIP to: 6793108059, zaś nasz kapitał zakładowy wynosi 116 278 450,00 złotych. Można się z nami kontaktować na przykład poprzez infolinię, pod numerami 722-444-000 lub 746-600-000 (z telefonów stacjonarnych i komórkowych, ale połączenie jest płatne według taryfy operatora) lub poprzez nasz adres e-mail: bok@inpost.pl.
 - 6) **InPost Mobile**: darmowa aplikacja na smartfony i tablety (do pobrania tutaj: <https://inpost.pl/aplikacja>).
 - 7) **InPost Szybkie Nadania**: funkcjonalność umożliwiająca zlecenie nadania Przesyłki w ramach Usługi głównej bez konieczności zakładania konta w Managerze Paczek, na zasadach określonych w Regulaminie. Stosujemy zamiennie z **Szybkie Nadania**.
 - 8) **Klient Biznesowy**: mamy z nim zawartą Umowę biznesową.
 - 9) **Klient Detaliczny**: świadczymy mu Usługi wyłącznie na podstawie Regulaminu, bez zawierania Umowy biznesowej. Może to być m.in. Konsument.
 - 10) **Konsument**: osoba fizyczna, która zamawia od nas Usługi na potrzeby prywatne, tj. nie w bezpośrednim związku z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Traktujemy tak samo jednoosobową działalność gospodarczą, nawet gdy zamawia u nas Usługi w związku z jej działalnością gospodarczą, ale z treści zawartych z nami umów wynika, że te umowy nie posiadają dla niej charakteru zawodowego.
 - 11) **Kurier**: osoba, która przyjmuje lub dostarcza Przesyłki. Kurier może być naszym pracownikiem lub podwykonawcą.
 - 12) **Manager Paczek lub MP**: aplikacja umożliwiająca zamawianie Usług, śledzenie Przesyłek oraz zarządzanie kontem, bezpłatnie udostępniana pod adresem: <https://manager.paczkomaty.pl>.

- 13) **Nadawca:** osoba, z którą InPost zawarła umowę o świadczenie Usług (Klient Biznesowy lub Klient Detaliczny).
- 14) **Odbiorca:** osoba uprawniona do odbioru Przesyłki.
- 15) **Oddział:** część naszej sieci logistycznej, w której odbywa się procesowanie oraz sortowanie Przesyłek. Klient Biznesowy może w nim nadać lub odebrać Przesyłkę (jeśli Umowa biznesowa tak stanowi). Niektóre Oddziały nazywamy „nadawczymi” - to te, w których Przesyłka została nadana, lub „odbiorczymi” (czyli tymi, które doręczają Przesyłki do adresatów).
- 16) **Paczkomat®:** maszyna z skrytkami, w której można nadać i odebrać Przesyłkę. W naszej sieci mamy takie typy maszyn:
 - a) dostępne 24/7: większość urządzeń działa całodobowo (przez 24 godziny), 7 dni w tygodniu.
 - b) z ograniczonym czasowym dostępem: niektóre urządzenia, np. w centrach handlowych, mają godziny otwarcia dostosowane do godzin funkcjonowania takich obiektów.
 - c) **Appkomaty:** z tymi urządzeniami można się połączyć za pomocą Aplikacji Mobilnej lub skanera kodów QR.Mogą występować również maszyny, które mogą łączyć w sobie różne typy, np. być Appkomatami dostępnymi 24/7. Aktualna lista urządzeń i ich możliwości znajduje się na Stronie internetowej.
- 17) **Pay by link (PbL):** sposób płatności on-line, stosowany przy odbiorze Przesyłki pobraniowej.
- 18) **Płatność za pobraniem:** to dodatkowa usługa, dzięki której Adresat płaci Nadawcy określoną kwotę przy odbiorze Przesyłki. Kwota ta trafia potem na konto bankowe Nadawcy.
- 19) **Prawo pocztowe:** to ustawa z dnia 23 listopada 2012 roku Prawo pocztowe.
- 20) **Przesyłka:** to zapakowana zgodnie z Regulaminem i Poradnikiem Pakowania rzecz, którą przyjmujemy i doręczamy zgodnie z zasadami opisanymi w Regulaminie.
- 21) **Punkt Obsługi Paczek (POP) lub PaczkoPunkt:** jest to miejsce, w którym można nadać lub odebrać Przesyłkę.
- 22) **Regulamin:** niniejszy Regulamin usługi Paczkomat 24/7.
- 23) **Siła wyższa:** to sytuacje, na które nie mamy wpływu i nie mogliśmy ich przewidzieć, np.:
 - a) gwałtowne zjawiska naturalne: trzęsienia ziemi, huragany, powodzie.
 - b) zdarzenia społeczne: zamieszki, strajki generalne, działania wojenne.
 - c) decyzje władz: zakazy importu/eksportu, blokady granic, wyłączenia.
- 24) **Strona internetowa:** nasza strona pod adresem <https://inpost.pl>, gdzie znajdziesz informacje o nas, opis naszych usług, związane z nimi dokumenty, wyszukiwarkę punktów w naszej sieci, oraz kanały komunikacji z nami.
- 25) **Szybkie Nadania:** to możliwość zlecenia nam Usług bez konieczności rejestracji konta, poprzez stronę <https://inpost.pl/SzybkieNadania/pl>, oraz przez InPost Mobile. Stosujemy zamiennie z **InPost Szybkie Nadania**.
- 26) **Umowa biznesowa:** odrębna umowa zawarta (w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej) pomiędzy InPost, a Klientem Biznesowym.
- 27) **Usługi:** to łącznie Usługa główna i Usługa dodatkowa.
- 28) **Usługa dodatkowa:** to usługa, którą zawsze świadczymy w związku z Usługą główną, jeśli zostanie ona nam zlecona.
- 29) **Usługa główna:** to nasza podstawowa usługa. Polega na przyjęciu, posortowaniu, przewiezieniu i dostarczeniu Przesyłki.

§ 2. Podstawowe informacje o usługach, które świadczymy

1. Świadczymy Usługi:
 - 1) w miejscach, gdzie są nasze punkty (urządzenia Paczkomat, POP, Oddziały),
 - 2) w dni robocze, ale możemy je świadczyć także w soboty, niedziele i święta,
 - 3) czas dostarczenia Przesyłek liczony jest w dniach roboczych. Nie uwzględniamy sobót, niedziel i świąt.

2. Korzystający z naszych Usług musi używać naszych wzorów formularzy i druków, wykorzystywanych przy czynnościach opisanych Regulaminem. Nie dotyczy to praw Konsumenta oraz jeśli Umowa biznesowa stanowi inaczej.
3. Przesyłki muszą być odpowiednio i bezpiecznie zapakowane przez Nadawcę, czyli w sposób, który:
 - 1) nie pozwala otworzyć Przesyłki bez uszkodzenia opakowania (np. przerwania taśmy klejącej, rozcięcia kartonu),
 - 2) chroni zawartość Przesyłki przed uszkodzeniem lub utratą,
 - 3) nie zagraża innym Przesyłkom.

W związku z powyższym, Nadawca musi przestrzegać „Zasad przygotowania i pakowania Przesyłek”. Aktualna wersja tego dokumentu jest dostępna na Stronie internetowej. Możemy zmieniać ten dokument na zasadach w nim opisanych, a jego zmiana nie oznacza zmiany Regulaminu.
4. Zlecanie Usług przez Nadawców możliwe jest tylko za pośrednictwem udostępnianych przez nas narzędzi informatycznych. Narzędzia te mogą mieć własne zasady i regulaminy korzystania.
5. Nadawca musi podać wszystkie dane wymagane przez powyższe narzędzia informatyczne. Jest to niezbędne, byśmy mogli należycie wykonać Usługi, także w przypadkach przerw technicznych lub w wyjątkowych sytuacjach.
6. Nadawca, przekazując wszelkie dane osobowe za pośrednictwem Strony internetowej, w tym w szczególności adres e-mail, numer telefonu komórkowego, kod pocztowy, wyraża zgodę na udostępnianie przez nas tych danych w celu prawidłowego wykonania Usług. Ich udostępnienie następuje też przy nadawaniu Przesyłki, po wpisaniu e-maila Nadawcy i opłaceniu Usługi.
7. InPost może posługiwać się podwykonawcami przy wykonywaniu Usług, ale odpowiada za ich działania i zaniechania, jak za swoje własne.
8. Na Stronie internetowej dostępne są narzędzia pozwalające sprawdzić informacje o naszej sieci, w tym dostępne w niej Oddziały, POP oraz Urządzenia Paczkomat. Te informacje, to na przykład godziny funkcjonowania, gabaryty przyjmowanych Przesyłek oraz dostępność określonych Usług dodatkowych.
9. Dokumenty związane z Usługami:
 - 1) Urządzenia Paczkomat, POP i Oddziały nie drukują dokumentacji związanej z Usługami na potrzeby Nadawców lub Adresatów.
 - 2) Nadawcy i Adresaci mają możliwość pobrania elektronicznej wersji określonych dokumentów związanych z Usługami. Umożliwia im to samodzielnie archiwizowanie i drukowanie tych dokumentów.
 - 3) Nadawca powinien poinformować Adresata o tym, że dostępne są tylko elektroniczne wersje dokumentów, jeśli Odbiorca oczekuje konkretnych, drukowanych dokumentów od InPost.
10. Udzielamy informacji dotyczących statusu Przesyłki oraz wykonywanych Usług pod numerami infolinii: 722-444-000 lub 746-600-000 (opłata według stawki operatora telekomunikacyjnego). W celu autoryzacji możemy poprosić rozmówcę o podanie następujących danych: imię i nazwisko lub nazwa firmy (jeśli dotyczy), numer telefonu lub adres e-mail powiązany z Przesyłką, numer Etykiety, kod nadania lub odbioru Przesyłki.
11. Niektóre urządzenia Paczkomat lub POP mogą obsługiwać inne gabaryty lub wagi Przesyłek, jak również mogą nie wspierać niektórych Usług dodatkowych, lub mieć różne godziny funkcjonowania. Dlatego zalecamy, by przed wyborem urządzenia Paczkomat lub POP, z którego Nadawca lub Adresat chce skorzystać, zweryfikował on, czy powyższe cechy wybranego urządzenia lub POP odpowiadają jego preferencjom. Opis cech i funkcjonalności urządzeń Paczkomat lub POP dostępny jest dla każdego urządzenia lub POP na Stronie internetowej.
12. Świadczymy nasze Usługi wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Jeżeli ich wykonanie wiąże się z koniecznością przekroczenia przez nas granicy państwa, możemy odmówić świadczenia Usługi. Jeśli przyjęliśmy już Przesyłkę, zwracamy ją do Nadawcy na jego koszt (zgodnie z Cennikiem), jak również zwracamy mu opłatę pobraną za niewykonaną Usługę.
13. Niektóre czynności Adresata, które opisuje Regulamin, mogą być przez niego realizowane także przez aplikacje naszych autoryzowanych partnerów biznesowych. W takim wypadku nie określamy zasad działania tych aplikacji i nie odpowiadamy za nie.

§ 3. Jak zapłacić za Usługi?

1. Cena za Przesyłkę jest opłacona, jeżeli Nadawca poprzez MP, InPost Mobile lub Szybkie Nadania zapłaci za Przesyłkę (według cen z Cennika). Umowa biznesowa może odmiennie określać zasady płatności. Nie można opłacić Usług poprzez Paczkomat lub punkt POP.
2. Opłata za usługę jest pobierana na dwa sposoby:
 - 1) z dołu: dostępna dla Klientów Biznesowych,
 - 2) z góry: dostępna dla Klientów Detalicznych.
3. W przypadku płatności z góry:
 - 1) opłata jest pobierana:
 - 1) dla Szybkich Nadań i InPost Mobile: w momencie dokonania płatności za Usługę.
 - 2) dla MP: w momencie wygenerowania Etykiety.
 - 2) w przypadku MP, konto można doładować tylko za pomocą elektronicznego systemu płatności (przelew, karta płatnicza i inne bezgotówkowe metody płatnicze).
 - 3) kwota doładowania może być przeznaczona tylko na Usługi, ale Nadawca może zażądać jej zwrotu. W takim wypadku pobieramy prowizję w wysokości 1,9% żądanej kwoty zwrotu (ale nie pobieramy tej prowizji od Konsumentów).
 - 4) zwrot kwoty doładowania następuje tylko na wskazany przez Nadawcę rachunek bankowy.
 - 5) na wniosek Nadawcy wystawiamy fakturę VAT na kwotę doładowania.
Taka opcja dostępna jest na etapie zamawiania Usługi. Dla:
 - 1) Szybkich Nadań i InPost Mobile: wystawimy ją w oparciu o dane podane przy składaniu wniosku,
 - 2) MP: wystawimy ją w oparciu o dane profilowe MP.
4. Dostępne formy płatności za Usługi w zależności od sposobu dokonania transakcji, to:
 - 1) karty płatnicze: VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro,
 - 2) inne bezgotówkowe metody płatnicze, na przykład BLIK.
5. Jeśli upłynie termin ważności Etykiety, na wniosek Nadawcy zwracamy mu (do 14 dni, licząc od dnia otrzymania wniosku) na jego konto w MP kwotę pobraną przy generowaniu takiej Etykiety.
6. W przypadku płatności z dołu:
 - 1) Opłata jest pobierana na podstawie faktury VAT - zgodnie z Umową biznesową.
 - 2) Nadawca nie może dokonać wpłat na swoje konto w MP, żeby opłacić Usługi.
 - 3) Do faktury załączony jest wykaz wykonanych Usług (§ 9 ust. 3 Regulaminu wskazuje, czym jest „Usługa wykonana”).
 - 4) Jeśli wydłużył się czas świadczenia Usług (na przykład na skutek wyjaśniania błędnego statusu Przesyłki), Usługi te wyjątkowo będą wykazane na fakturze za kolejny okres rozliczeniowy.
 - 5) Wykaz wszelkich opłat dodatkowych nie jest dostępny w MP, tylko w załączniku do faktury.
 - 6) Klienta Biznesowego wiąże Cennik aktualny na dzień nadania Przesyłki.
 - 7) Pozostałe zasady fakturowania określa Umowa Biznesowa.
7. Cennik określa Ceny usług, jakie świadczymy. Cennik dostępny jest na Stronie internetowej.
8. Z uwagi na to, że udostępniamy różne sposoby nadania Przesyłki, zalecamy, by Nadawca przed zleceniem nam Usługi ustalił, czy udostępniona przez nas metoda płatności jest dostępna w ramach wybranego przez niego sposobu nadania oraz czy mu odpowiada.
9. Jeśli naliczymy Nadawcy dodatkowe opłaty określone w Regulaminie lub Cenniku, kwota tych opłat zostanie pobrana z dostępnych środków na koncie w MP. Wysokość pobranej opłaty będzie widoczna w wykazie zdarzeń na koncie, przez trzy miesiące od jej naliczenia.

10. Jeśli kwota opłat, o których mowa powyżej, będzie wyższa od dostępnych środków na koncie w MP, wskażemy to w wykazie zdarzeń na koncie. W takim wypadku brakującą kwotę pobierzemy z środków wpłaconych w ramach kolejnych doładowań, a każde takie pobranie będzie widoczne w wykazie zdarzeń. W przypadku braku wpłat przez Nadawcę lub usunięcia konta w MP, będziemy dochodzić zapłaty należności za zleconą Usługę na ogólnych zasadach.
 11. Nie stosujemy indywidualnego dopasowania cen Usług dla Konsumenta, w tym nie stosujemy algorytmów, które śledzą działania Konsumenta i ustalają jego preferencje. Tym samym nie podejmujemy zautomatyzowanych decyzji w tym zakresie.
 12. Mamy prawo dochodzić od Klientów Biznesowych rekompensaty za opóźnienia w płatności naszych należności wynikających z Umowy biznesowej i Regulaminu, zgodnie z przepisami ustawy z 8 marca 2013 roku o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
-

§ 4. Zasady Usługi dodatkowej Płatność za pobraniem

1. Opłatę za Przesyłki pobraniowe można uiścić przy jej odbiorze:
 - 1) poprzez „Pay by Link” (PbL, obsługującego karty płatnicze VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, wybrane e-przelewy oraz inne bezgotówkowe metody płatnicze),
 - 2) za pośrednictwem InPost Mobile, a także
 - 3) gotówką, lub
 - 4) bezgotówkowo (za pośrednictwem terminali płatniczych obsługujących karty płatnicze: VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro) w naszym Oddziale lub u naszego umocowanego przedstawiciela doręczającego Przesyłkę.
2. Gwarantujemy przekazanie Nadawcy kwoty pobrania na wskazany przez niego rachunek bankowy (w MP lub w Umowie Biznesowej) w terminie do pięciu dni roboczych od dnia opłacenia pobrania. Uznamy, że dniem przekazania kwoty pobrania jest dzień obciążenia naszego rachunku, ale jeśli kwota pobrania ma trafić do Konsumenta, wtedy dniem przekazania środków jest się dzień uznania rachunku Konsumenta.
3. Zlecając usługę pobrania, Nadawca upoważnia nas do przyjęcia zapłaty od Odbiorcy w jego imieniu i na jego rachunek. Oznacza to, że:
 - 1) przyjęcie przez nas kwoty pobrania od Odbiorcy jest równoważne dokonaniu zapłaty przez Odbiorcę bezpośrednio Nadawcy.
 - 2) Wydanie przez nas Przesyłki potwierdza przyjęcie zapłaty i zwalnia Odbiorcę z długu wobec Nadawcy, bez względu na miejsce, czas i formę zapłaty.
 - 3) Upoważnienie nie może być odwołane po nadaniu Przesyłki i ma pierwszeństwo przed innymi uzgodnieniami.
 - 4) Odbiorca może powołać się wobec Nadawcy na udzielone nam upoważnienie na podstawie niniejszego Regulaminu.
 - 5) Możemy udzielić dalszego upoważnienia dla doręczycieli działających na nasze zlecenie w celu wykonania powyższych czynności (w takim wypadku ponosimy odpowiedzialność za ich działania i zaniechania).
 - 6) Odpowiadamy także za działania i zaniechania dostawców usług płatniczych.
4. Po pobraniu przez nas kwoty pobrania od Odbiorcy, Nadawca zobowiązuje się nie żądać jej zapłaty od Odbiorcy.
5. Nadanie Przesyłki pobraniowej jest dozwolone tylko wtedy, gdy związane jest z odrębną, odpłatną umową pomiędzy Nadawcą, a Odbiorcą, która dotyczy przedmiotu w Przesyłce. Nadawca musi również poinformować Odbiorcę o upoważnieniu nas do przyjęcia zapłaty za Przesyłkę.

W przeciwnym razie możemy odmówić przyjęcia Przesyłki lub nie przyjąć zlecenia na usługę Pobrania. Nadając Przesyłkę pobraniową, Nadawca potwierdza spełnienie tego warunku i na nasze żądanie dostarczy nam niezbędne informacje. Mamy prawo informować Odbiorcę w ramach czynności doręczenia Przesyłki pobraniowej (przyjmowania zapłaty), że przyjęcie przez nas Płatności za pobraniem jest równoważne zapłacie Nadawcy, a wystawione przez nas potwierdzenie przyjęcia zapłaty jest równoważne potwierdzeniu Nadawcy.
6. Jeśli Nadawca zalega nam z płatnościami, mamy prawo potrącenia wszelkich wymagalnych wierzytelności z kwoty pobranej od Odbiorcy. W przypadku dokonania potrącenia, informujemy o tym Nadawcę.

7. Nadawca odpowiada wobec nas, gdy Odbiorca Przesyłki za pobraniem dokonuje płatności kwoty pobrania kartą i żąda zwrotu tak zapłaconej kwoty w ramach procedury chargeback. W związku z powyższym Nadawca pokrywa wszelkie opłaty i wydatki, które ponieśliśmy w związku z anulowaniem transakcji przez wystawcę karty płatniczej. Anulowanie transakcji następuje, gdy wystawca karty płatniczej, w ramach procedury chargeback, uznaje reklamację Odbiorcy za zasadną.
8. Jeżeli mamy uzasadnione podejrzenia co do możliwości wystąpienia naruszeń związanych z doręczeniem Przesyłki pobraniowej, mamy prawo podjąć działania w celu zabezpieczenia procesu doręczenia. Może to obejmować zmianę formy doręczenia Przesyłki, przy zachowaniu obowiązujących przepisów prawa.

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

1. Przesyłki muszą spełniać wymogi Regulaminu, w tym następujące wymiary i wagi:

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

Dodatkowo, Klient Detaliczny, w ramach Szybkich Nadań zlecanych w InPost Mobile, może nadać Przesyłkę mini („XS”) o następujących wymiarach i wadze:

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

- ale zalecamy, by Nadawca chcący nadać Mini Przesyłkę uwzględnił minimalną wielkość Etykiety, która wynosi 100 x 150 milimetrów. Pozwoli to poprawnie nanieść Etykietę na Przesyłkę, a tym samym spełnić wymogi Regulaminu i Zasad przygotowania i pakowania przesyłek InPost.

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



W przypadku Przesyłki mini, małej i średniej, wysokość Przesyłki stanowi jej najkrótszy bok. W przypadku Przesyłki dużej, wysokość Przesyłki stanowi bok o średniej długości, to znaczy bok nie będący ani najkrótszym, ani najdłuższym bokiem.

Zaokrąglamy wymiary do pełnej liczby w górę, jeśli wartość po przecinku wynosi równo lub więcej, niż pięć dziesiątych (np. 19,59 = 20,00), lub w dół, jeśli wartość po przecinku wynosi mniej, niż pięć dziesiątych (np. 19,40 = 19,00).

2. W przypadku, gdy Nadawca przekazuje Przesyłkę o innych wymiarach, niż zadeklarowane w MP lub w ramach InPost Szybkie Nadania (w tym InPost Mobile), obowiązują następujące zasady:
 - 1) **Oплата dodatkowa:** naliczymy Nadawcy opłatę dodatkową z tytułu weryfikacji paczki przy zmianie gabarytu. Wysokość tej opłaty określa Cennik. Nie stosujemy tej opłaty wobec Konsumentów.
 - 2) **Przesyłki o wyższych wymiarach:** jeśli Przesyłka ma wyższe wymiary, niż zadeklarowane przez Nadawcę, zweryfikujemy i ustalimy faktyczne wymiary Przesyłki. W takim wypadku pobierzemy opłatę za Usługę według tych faktycznych wymiarów (np. jeśli Nadawca zadeklarował Przesyłkę „A”, a Przesyłka faktycznie miała wymiary „C”, będziemy stosować cenę dla Przesyłki „C”).
 - 3) **Przesyłki o niższych wymiarach:** jeśli Przesyłka ma niższe wymiary, niż zadeklarowane przez Nadawcę, zweryfikujemy i ustalimy faktyczne wymiary Przesyłki. W takim wypadku pobierzemy opłatę za Usługę według tych faktycznych wymiarów (np. jeśli Nadawca zadeklarował Przesyłkę „C”, a Przesyłka faktycznie miała wymiary „A”, będziemy stosować cenę dla Przesyłki „A”). Jeżeli ta opłata będzie niższa od opłaty za pierwotnie zadeklarowany wymiar Przesyłki, zwrócimy różnicę.
 - 4) **Jak zwracamy różnicę w cenie:**
 - a) Jeśli Usługa została opłacona „z góry”:
 - i. dla Szybkich Nadań: zwrócimy różnicę w sposób opisany dla części Regulaminu w całości poświęconej Szybkim Nadaniom,
 - ii. dla MP: zwrócimy różnicę na saldo w MP,
 - b) Jeśli Usługa została opłacona „z dołu”, uwzględnimy różnicę na fakturze VAT.
3. **Przesyłki ponadgabarytowe:** w przypadku, gdy Nadawca przekazuje nam Przesyłkę ponadgabarytową, czyli Przesyłkę, która przekracza wymiary lub wagę dla dużej Przesyłki (czyli Przesyłki o gabarycie „C”), stosuje się następujące zasady:
 - 1) **Dodatkowe opłaty:** naliczymy Nadawcy (według stawek z Cennika):
 - a) dodatkową opłatę za weryfikację wymiarów i wagi Przesyłki,
 - b) dodatkową opłatę za traktowanie Przesyłki, jako „ponadgabarytowej”.
 - c) jeśli Przesyłka przekracza wymiary 500 na 500 na 800 milimetrów, lub wagę 30 kilogramów, naliczymy także dodatkową opłatę za doręczenie takiej Przesyłki.
 - 2) Powyższych opłat nie naliczamy Konsumentom.
 - 3) **Obsługa Przesyłek ponadgabarytowych:** przesyłki ponadgabarytowe obsługujemy na zasadach opisanych w części Regulaminu w całości im poświęconej.
4. Niedopuszczalne jest umieszczanie w Przesyłce przedmiotów zakazanych przez obowiązujące przepisy prawa, a także:
 - 1) przedmiotów pochodzących z przestępstwa,
 - 2) pieniędzy, papierów wartościowych i innych dokumentów o charakterze płatniczym,
 - 3) przedmiotów wartościowych (wyrobów jubilerskich, dzieł sztuki, antyków, numizmatyki itp.),
 - 4) broni, na zakup i posiadanie której wymagane jest pozwolenie, rejestracja lub karta rejestracyjna, zgodnie obowiązującymi przepisami, w tym ustawą o broni i amunicji z 21 maja 1999,
 - 5) amunicji (o której mowa w powyższej ustawie), z wyłączeniem amunicji hukowej o kalibrze do 6 milimetrów,
 - 6) środków o właściwościach wybuchowych, łatwopalnych, utleniających, drażniących, żrących, uczulających, rakotwórczych, mutagennych oraz szkodliwych dla rozrodczości,
 - 7) innych rzeczy, które mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób mających z nimi kontakt lub mogą uszkodzić inne Przesyłki,

- 8) narkotyków, substancji psychotropowych oraz nowych substancji psychoaktywnych (tzw. „dopalaczy”),
 - 9) konopi i produktów konopnych z wyjątkiem konopi włóknistych (*cannabis sativa sativa*) i produktów z nich, jeśli poziom stężenia THC jest poniżej 0,30%,
 - 10) artykułów szybko psujących się,
 - 11) produktów wymagających szczególnych warunków transportu,
 - 12) martwych lub żywych zwierząt i roślin,
 - 13) zwłok ludzkich, organów ludzkich lub zwierzęcych oraz wydzielin lub tkanek ludzkich bądź zwierzęcych,
 - 14) wyrobów tytoniowych, w tym tytoniu oraz papierosów, e-papierosów oraz ich części.
5. Obok powyższego, poniżej prezentujemy pozostałe zasady dotyczące zawartości Przesyłek oraz ich opakowań:
- 1) **Niedopuszczalna zawartość:** w Przesyłce nie mogą znajdować się jakiegokolwiek przedmioty niewymienione w powyższym opisie, które według naszej oceny nie mogą być bezpiecznie lub zgodnie z prawem przemieszczane – o ile poinformujemy Nadawcę o tym przed przyjęciem Przesyłki.
 - 2) **Obowiązki Nadawcy:** szczegółowe informacje dotyczące niedopuszczalnej zawartości Przesyłek są dostępne w dokumencie Zasady przygotowania i pakowania przesyłek InPost. Aktualna wersja tego dokumentu znajduje się na Stronie internetowej.
 - 3) **Zagrożenia i powiadomienia:** w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stwarza zagrożenie dla ludzi lub środowiska, niezwłocznie powiadomimy odpowiednie organy oraz zatrzymamy i zabezpieczymy Przesyłkę do czasu przeprowadzenia przez te organy oględzin.
 - 4) **Odmowa doręczenia:** w pozostałych przypadkach mamy prawo odmówić doręczenia Przesyłki, która zawiera niedopuszczalną zawartość, oraz dokonać jej zwrotu do Nadawcy zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie, i za odpłatnością zgodnie z Cennikiem.
 - 5) **Wpływ warunków atmosferycznych:** wewnątrz Urządzenia Paczkomat panuje temperatura zbliżona do temperatury otoczenia. W okresach intensywnego nasłonecznienia lub w czasie upałów, temperatura wewnątrz skrytek może być wyższa niż temperatura otoczenia. Natomiast w przypadku mrozów lub niskiej temperatury otoczenia, w skrytkach mogą panować podobne warunki termiczne, jak te wokół urządzenia Paczkomat. W związku z tym Nadawca ponosi pełną odpowiedzialność za umieszczanie w Przesyłce towarów, które są wrażliwe na zmiany temperatury oraz nieodporne na ekstremalne warunki atmosferyczne, takie jak wysokie lub niskie temperatury, ciśnienie atmosferyczne czy określona wilgotność powietrza.
6. Nadawca odpowiada za opakowanie Przesyłki, dlatego musi zapewnić, by było ono dostosowane do jej zawartości. Dlatego Nadawca musi zapewnić, by to opakowanie:
- 1) Uwzględniło właściwości nadawanych przedmiotów,
 - 2) Warunki atmosferyczne,
 - 3) Fakt, że Przesyłka będzie przez nas przemieszczana także z innymi Przesyłkami.
7. Akceptujemy jedynie Przesyłki o standardowym kształcie, takim jak:
- 1) sześcian,
 - 2) prostopadłościan,
 - 3) foliopak.
8. Niedopuszczalne są Przesyłki o:
- 1) niestandardowym i nieregularnym kształcie,
 - 2) z wystającymi elementami,
 - 3) owinięte w materiał, przez który nie można swobodnie przesuwac Przesyłki po linii sortującej.
9. Możemy warunkowo dopuścić do nadania Przesyłkę o niestandardowym i nieregularnym kształcie, pod warunkiem, że mieści się ona w granicach określonych przez maksymalne wymiary i wagę. Jeśli jednak przyjmujemy taką Przesyłkę, to mamy prawo do naliczenia dodatkowej dopłaty (która będzie wskazana w Cenniku).

10. Nadawca odpowiada także za poprawne umieszczenie Etykiety na Przesyłce. Etykieta musi być umieszczona na Przesyłce w sposób, który zapobiega jej odpadnięciu lub przypadkowemu zerwaniu.
 11. Szczegółowe obowiązki Nadawcy oraz zasady dotyczące zabezpieczania zawartości Przesyłek i ich opakowań można znaleźć w dokumencie Zasady przygotowania i pakowania przesyłek InPost. Aktualna wersja tego dokumentu jest dostępna na Stronie internetowej.
-

§ 6. Jakie mamy prawa?

1. Nie zawieramy umowy o świadczenie Usługi albo możemy od takiej umowy odstąpić, jeżeli:
 - 1) Nadawca nie spełnia wymagań dotyczących świadczenia Usługi, określonych w Prawie pocztowym oraz w Regulaminie,
 - 2) zawartość lub opakowanie Przesyłki stwarza ryzyko szkody dla nas lub dla osób trzecich,
 - 3) na opakowaniu Przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne, które naruszają prawo,
 - 4) Usługa ma być wykonywana w całości lub w części na obszarze, który nie jest objęty wpisem do rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (chyba że zawarliśmy umowę o współpracy, która pozwala na wykonanie usługi poza tym obszarem),
 - 5) przyjmowanie lub przemieszczanie Przesyłki jest zabronione przez odrębne przepisy.
2. Możemy również:
 - 1) Odmówić zawarcia umowy o świadczenie Usług lub odstąpić od niej, gdy Przesyłka nie spełnia określonych przez nas warunków, w tym jeśli Przesyłka zawiera rzeczy, które są niedopuszczalne zgodnie z Regulaminem lub jeśli jest ona zapakowana w taki sposób, że można ją otworzyć bez ingerencji w jej opakowanie, lub sposób zapakowania może spowodować utratę zawartości lub uszkodzenia jej lub innych Przesyłek w czasie transportu. Będziemy oceniać powyższe w oparciu o zewnętrzny wygląd Przesyłki.
 - 2) Odmówić zawarcia umowy o świadczenie Usług lub odstąpić od niej lub wstrzymać wykonanie Usługi (w tym przyjęcie Przesyłki), gdy:
 - a) miałyby być ona wykonywana w całości lub w części na obszarze, który nie jest objęty Urządzeniami Paczkomat lub wiązać się z przekroczeniem granicy Polski.
 - b) Nadawca, w trakcie odbioru Przesyłki przez Kuriera, narusza zasady współżycia społecznego w sposób, który uniemożliwia Kurierowi bezpieczne wykonywanie jego obowiązków.
 - c) Nadawca ma zaległości w płatnościach za świadczone przez nas Usługi.
 - d) nadawana Przesyłka zawiera rzeczy, których Regulamin zabrania.
 - 3) Wypowiedzieć umowę natychmiast, bez terminu wypowiedzenia, jeżeli Klient Biznesowy, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora, odsprzedaże Usługi podmiotom trzecim, by mogły one nadać swoje przesyłki (jest tzw. „brokerem kurierskim”).
3. Jeśli dokonamy opisanej wyżej odmowy lub wypowiedzenia, zwracamy Nadawcy Przesyłkę na jego koszt określony w Cenniku, jak również zwracamy mu opłatę za niewykonaną Usługę.
4. Jeśli przyjmujemy Przesyłkę, to nie oznacza, że jej zawartość jest zgodna z Regulaminem. Jeśli mamy uzasadnione podejrzenia, że Przesyłka narusza Regulamin, możemy sprawdzić jej zawartość zgodnie z obowiązującymi przepisami. Po przeprowadzonej weryfikacji:
 - 1) podejmujemy decyzję, czy obsługiwać dalej Przesyłkę, czy podjąć działania opisane w ust. 1 i 2 powyżej,
 - 2) jeśli odstąpimy od umowy, pobrana opłata za usługę zostanie zaliczona na pokrycie kosztów zwrotu przesyłki.
 - 3) w wyjątkowych sytuacjach, gdy zawartość Przesyłki stanowi zagrożenie, mamy prawo zniszczyć tę zawartość zgodnie z obowiązującymi przepisami.
 - 4) sprawdzenie zawartości Przesyłki odbywa się w obecności Nadawcy lub zaproszonych przez nas osób, zgodnie z Prawem pocztowym. Po sprawdzeniu Przesyłka zostanie oznaczona specjalną etykietą.

5. W przypadku, gdy zawartość lub wadliwe opakowanie Przesyłki spowodowały:
 - 1) konieczność zabezpieczenia naszego mienia, np. poprzez użycie specjalistycznych środków do likwidacji zawartości przesyłki lub wezwanie odpowiednich służb,
 - 2) uszczerbek na zdrowiu u naszego pracownika lub przerwanie pracy w celu udzielenia mu pomocy medycznej,
 - 3) konieczność ewakuacji naszych pracowników lub konieczność wyłączenia z eksploatacji środków transportowych przewożących Przesyłkę,
 - 4) uszkodzenie Przesyłki innego Nadawcy w procesie jej obsługi przez nas, - możemy nałożyć na Nadawcę (jeśli nie jest Konsumentem) karę umowną (określoną w Cenniku), za pierwszą Przesyłkę, która spowodowała takie zdarzenie, oraz karę umowną (określoną w Cenniku) za każdą kolejną Przesyłkę, która spowoduje powyższe zdarzenie w ciągu roku. Dodatkowo, Nadawca jest zobowiązany pokryć wszelkie koszty związane z zabezpieczeniem i likwidacją Przesyłki, które przedstawimy. Powyższe kary umowne nie wyłączają naszego prawa do dochodzenia odszkodowania za szkody, które przekraczają wysokość zastrzeżonej kary umownej.
6. Niezależnie od powyższych postanowień, każdy Nadawca ma obowiązek pokrycia szkód, które wyrządził nam w wyniku niewłaściwego opakowania Przesyłki lub jej niedopuszczalnej zawartości, zwłaszcza jeśli spowodowały one sytuacje, które opisaliśmy powyżej. Nadawca w tym wypadku ponosi odpowiedzialność za te szkody na zasadach ogólnych.
7. Gdy wykryjemy, że opakowanie Przesyłki jest uszkodzone tak, że może się jeszcze bardziej uszkodzić (i np. spowodować ubytki w zawartości Przesyłki):
 - 1) mamy prawo zabezpieczyć taką Przesyłkę przed dalszymi szkodami, by móc ją dalej bez przeszkód obsługiwać. Sporządzamy w takim wypadku protokół.
 - 2) ale jeżeli uszkodzenie opakowania Przesyłki jest na tyle poważne, że uniemożliwia dalsze wykonywanie Usług, skontaktujemy się z Nadawcą (poprzez e-mail) i poinformujemy o uszkodzeniach i podjętych działaniach zabezpieczających. Wiadomość będzie zawierać również prośbę o dalsze dyspozycje Nadawcy dotyczące Przesyłki. Jeśli Nadawca nie udzieli tych dyspozycji w terminie trzech dni roboczych od dnia dostarczenia mu wiadomości, zwrócimy mu Przesyłkę na zasadach określonych Regulaminem.

§ 7. Czy możemy ustanowić zastaw na Przesyłce?

1. Przepisy przyznają nam prawo zastawu na Przesyłkach, aby zabezpieczyć nasze roszczenia wynikające z umowy o świadczenie Usług oraz innych uzasadnionych roszczeń, takich jak opłaty celne lub dodatkowe koszty związane z usługą, które powstały z winy Nadawcy lub Odbiorcy.
2. Nie stosujemy prawa zastawu, kiedy Odbiorcą Przesyłki jest organ władzy publicznej.
3. Jeśli nasze roszczenia, które zabezpiecza zastaw pocztowy, nie zostały spełnione, powiadamy pisemnie Nadawcę lub Odbiorcę o zamiarze sprzedaży zawartości Przesyłki, a po upływie 14 dni od tego powiadomienia otwieramy komisyjnie Przesyłkę i przystępujemy do sprzedaży jej zawartości. Nie wysyłamy powiadomienia, jeśli okaże się, że zawartością Przesyłki są żywe zwierzęta albo rzeczy niebezpieczne lub łatwo psujące się.
4. Kwotę uzyskaną ze sprzedaży zawartości Przesyłki przekazujemy Nadawcy na jego koszt, po potrąceniu naszych roszczeń, które były zabezpieczone zastawem pocztowym.
5. Jeśli powyższa kwota, nawet po potrąceniu, nie pozwala nam pokryć roszczeń, możemy je dochodzić od Nadawcy.
6. Jeśli sprzedaż zawartości Przesyłki nie jest możliwa, do niesprzedanej zawartości Przesyłki stosuje się przepisy Prawa pocztowego.

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

1. Umożliwiamy nadawane Przesyłek wyłącznie poprzez:
 - 1) Urządzenia Paczkomat,
 - 2) PaczkoPunkty, w których możliwe jest nadawanie Przesyłek,
 - 3) Oddziały nadawcze, jeśli Umowa biznesowa jasno to określa,
 - 4) Podjazdy kurierskie, jeśli warunki dla podjazdu kurierskiego są określone w MP lub jeśli Umowa biznesowa jasno to określa.
2. Aktualna lista miejsc, w których można nadawać Przesyłki, wraz z godzinami ich otwarcia i szczegółowymi informacjami na ich temat (w tym opisie Usług dodatkowych, które można w tych miejscach zrealizować) jest dostępna na Stronie internetowej.
3. Nadawca musi podać w narzędziach do zamawiania Usług poprawne i pełne dane, wtedy, kiedy ich wymagamy. Jest to dla nas niezbędne do wykonania Usług. Jeśli Umowa biznesowa nie stanowi inaczej, te dane, to:
 - 1) numer telefonu komórkowego i adres e-mail Nadawcy,
 - 2) numer telefonu komórkowego Odbiorcy,
 - 3) określenie gabarytów Przesyłki,
 - 4) informacje na potrzeby wybranych przez Nadawcę Usług dodatkowych (np. kwota Przesyłki za pobraniem),
 - 5) sposób nadania Przesyłki (tak by uwzględnił on gabaryty Przesyłki, oraz potrzeby Nadawcy, takie jak:
 - a) możliwość skorzystania z Usług dodatkowych (zarówno przy nadawaniu jak i doręczaniu Przesyłki), oraz
 - b) godziny funkcjonowania i dostępność miejsca nadawania Przesyłek.

Powyższe informacje podajemy na Stronie internetowej przed zleceniem Operatorowi usługi Paczkomat 24/7.
4. Jeśli Nadawca nie poda nam powyższych danych i informacji, możemy nie być w stanie wykonać Usługi.
5. Nadawca musi prawidłowo przygotować Przesyłkę, w tym:
 - 1) użyć opakowania odpowiedniego do zawartości,
 - 2) trwale zamknąć opakowanie,
 - 3) wygenerować, wydrukować i trwale przytwierdzić Etykieta do opakowania (poza przypadkami, gdzie możliwe jest użycie kodu nadania), ponieważ Etykieta jest niezbędna do prawidłowej obsługi przez nas Przesyłki. Ponadto do każdej Przesyłki trzeba przygotować odrębną Etykieta, a jedna Etykieta może być wykorzystana wyłącznie do jednej Przesyłki.
6. Przesyłki przygotowane nieprawidłowo, bez Etykiety lub z nieczytelną Etykietą, nie będą przyjęte (nie dotyczy to Przesyłek, które można nadać przy pomocy kodu). Tak źle przygotowane Przesyłki zostaną zwrócone do Oddziału nadawczego (na obszarze którego nadano Przesyłkę).
7. Przesyłki w Urzędzeniu Paczkomat nadaje się w następujący sposób:
 - 1) Nadawca powinien postępować zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie Urządzenia lub w InPost Mobile (jeśli używa tej aplikacji przy nadawaniu Przesyłki).
 - 2) W przypadku Appkomatów, nadanie Przesyłki odbywa się tylko przez InPost Mobile lub skaner kodów kreskowych zamontowany w Urzędzeniu.
 - 3) Nadawca może umieścić w skrytce Urządzenia Paczkomat tylko jedną Przesyłkę i tylko jeden raz.
 - 4) W niektórych przypadkach możemy ponownie umieścić Przesyłkę w Skrytce, na przykład w razie awarii Urządzenia Paczkomat lub uszkodzenia Skrytki.

8. Nadawca:
- 1) Oświadcza nam, że wie jaka zawartość Przesyłek jest zakazana przepisami prawa oraz Regulaminem,
 - 2) nie będzie umieszczał w Przesyłce takiej zawartości ani korzystał z naszych Usług, aby ją przewieźć,
 - 3) musi przekazać nam dane swoje oraz Odbiorcy, które według jego najlepszej wiedzy są prawdziwe,
 - 4) jest świadomy, że podanie nieprawdy i wprowadzenie w błąd co do zawartości Przesyłki oraz danych jego i Odbiorcy, a także przekazanie nam Przesyłki zawierającej przedmioty zakazane prawem lub Regulaminu - może skutkować jego odpowiedzialnością z tego powodu.
9. Udostępniamy nieodpłatnie narzędzia służące do przygotowania Przesyłki. Przed rozpoczęciem korzystania z nich, zachęcamy do zapoznania się z nimi.
10. Wybór opcji nadania przez Paczkomat umożliwia nadanie Przesyłki także w POP.
11. Termin ważności Etykiety i kodu nadania:
- 1) Etykieta lub kod nadania wygenerowane w MP i w ramach InPost Szybkie Nadania są ważne przez 30 dni, licząc od momentu zapłaty za Usługę.
 - 2) Po upływie tego terminu nie jest możliwe nadanie Przesyłki z tą Etykietą ani użycie kodu nadania.
 - 3) W uzasadnionych przypadkach możemy przedłużyć ważność Etykiety lub kodu nadania, jeśli Nadawca – przed upływem terminu ważności, skontaktuje się z naszą infolinią numerem: 722-444-000 lub 746-600-000. Kontakt można nawiązać zarówno z telefonów stacjonarnych, jak i komórkowych, a opłata za połączenie jest według stawki operatora telekomunikacyjnego.
12. Jeżeli Przesyłka jest nadawana w Oddziale lub u Kuriera, Nadawca dostarcza nam dwa wypełnione egzemplarze potwierdzenia nadania Przesyłki, uprzednio przez niego wydrukowane w ramach udostępnionego przez nas oprogramowania. Weryfikujemy te potwierdzenia, które po podpisaniu stanowią dowód nadania Przesyłki. Jeden egzemplarz potwierdzenia jest przeznaczony dla nas, a drugi pozostaje u Nadawcy.
13. W przypadku nadania Przesyłki w POP, POP wyda własne potwierdzenie nadania Przesyłki.
14. Zlecenie nadeślnic Przesyłek w przypadku MP jest możliwe po zarejestrowaniu się w tym narzędziu, podaniu wszystkich danych adresowych oraz doładowaniu konta środkami pieniężnymi w celu opłacenia usługi z góry (nie dotyczy to Nadawcy który zawarł Umowę biznesową, ponieważ mogą oni opłacić zlecane Usługi z dołu). Zlecenie Usługi Przesyłka za pobraniem wymaga ponadto podania numeru konta bankowego, na które będą trafiały środki pobrane przez nas w ramach tej usługi.
15. Aby nadać Przesyłkę, Nadawca musi wskazać 9-cyfrowy numer telefonu komórkowego Odbiorcy. Dzięki temu Odbiorca otrzyma informację o nadaniu Przesyłki i miejscu jej odbioru. Wskazanie numerów telefonów (Nadawcy i Odbiorcy) oraz adresów e-mail (Nadawcy lub Odbiorcy) jest kluczowe dla świadczenia Usługi. Te dane będą wykorzystywane do komunikacji z Nadawcą lub Odbiorcą w trakcie jej realizacji, w tym do informowania Odbiorcy o możliwości odbioru Przesyłki. Nadawca ma również możliwość podania nam danych adresowych oraz adresu e-mail Odbiorcy.
16. Dzień nadania Przesyłki poprzez Paczkomat, POP lub Oddział nadawczy to Dzień roboczy, w którym Nadawca umieścił lub przekazał nam tę Przesyłkę w wymienionych miejscach. Jeśli ten dzień nie jest Dniem roboczym, dniem nadania będzie następny Dzień roboczy, który bezpośrednio następuje po dniu, w którym umieszczono lub przekazano nam Przesyłkę. Warunkiem jest, że umieszczenie Przesyłki w Urzędzeniu Paczkomat lub jej przekazanie w POP lub Oddziale miało miejsce w danym dniu przed tzw. godziną graniczną, 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

17. Powyższy podział na strefy, zależy od lokalizacji miejsca nadania Przesyłki (np. Urządzenia Paczkomat), oraz jego kodu pocztowego. Nadawca może zweryfikować na Stronie internetowej strefę, w której planuje umieścić lub przekazać Przesyłkę. Możemy zmieniać przypisanie kodów pocztowych do stref, o czym poinformujemy z co najmniej dziesięciodniowym wyprzedzeniem (taka zmiana nie jest zmianą Regulaminu). Dlatego zalecamy, aby Nadawca, który chce przekazać nam Przesyłkę, zweryfikował, w jakiej strefie znajduje się lokalizacja Urządzenia Paczkomat, POP lub Oddziału nadawczego, do którego zamierza przekazać Przesyłkę.
18. Przesyłki nadane w danym Dniu roboczym mogą nie zostać przekazane do dalszego przemieszczania w tym dniu, jeśli nadanie miało miejsce po godzinie granicznej wskazanej powyżej dla danej strefy. Przesyłki nadane po godzinie granicznej, które nie zostały przekazane przez nas do dalszego przemieszczania w tym dniu, będą traktowane jako nadane w następnym Dniu roboczym.
19. Przekazanie Przesyłek w POP lub Oddziale nadawczym odbywa się na tych samych zasadach jak w Urzędzeniach Paczkomat, ale miejsca te mogą obsługiwać inny zakres gabarytów i wag Przesyłek oraz Usług dodatkowych (określamy te inne zakresy w wykazie tych miejsc dostępnym na Stronie internetowej). W przypadku Oddziałów nadawczych obowiązują także postanowienia Umowy biznesowej. Nadanie Przesyłki w Oddziale nadawczym lub w POP jest możliwe tylko w godzinach ich pracy.
20. Nadawca może skorzystać z opcji nadania Przesyłki poprzez kuriera (nazywanej również „odbioru Przesyłki przez kuriera” lub „podjazdem kurierskim”). Świadczymy tę usługę na zasadach określonych w poniższych punktach:
 - 1) Warunkiem rozpoczęcia realizacji przez nas tej usługi jest zlecenie jej przez Nadawcę w MP w Dniu roboczym i przed godziną graniczną (określoną dla strefy, w której Przesyłka jest przekazywana, zgodnie z tabelą powyżej).
 - 2) Ta godzina graniczna jest zarazem godziną graniczną składania przez Nadawcę w MP zleceń odbioru Przesyłki przez kuriera. Jeśli zlecenie zostanie złożone po godzinie granicznej, odbiór Przesyłki zostanie zrealizowany w następnym Dniu roboczym.
 - 3) Dniem nadania Przesyłki odbieranej przez kuriera jest dzień, w którym kurier odebrał Przesyłkę od Nadawcy. Kurier podejmie próbę odbioru:
 - a) w Dniu roboczym, w którym Nadawca złożył zlecenie odbioru Przesyłki przed godziną graniczną, lub
 - b) w Dniu roboczym następującym bezpośrednio po Dniu roboczym, w którym Nadawca złożył zlecenie odbioru Przesyłki, jeśli zlecenie zostało złożone po godzinie granicznej, lub
 - c) w Dniu roboczym następującym bezpośrednio po dniu nie-roboczym, w którym Nadawca złożył zlecenie odbioru Przesyłki,
 - 4) podział na strefy uzależniony jest od miejsca odbioru Przesyłek przez kuriera i przypisanego do tego miejsca kodu pocztowego. Strefę właściwą dla danego miejsca odbioru Nadawca może ustalić na Stronie internetowej. Możemy zmieniać przypisanie kodów pocztowych do stref, o czym poinformujemy z co najmniej dziesięciodniowym wyprzedzeniem (taka zmiana nie jest zmianą Regulaminu),
 - 5) zlecenia podjazdu kuriera mogą być składane przez Nadawcę wyłącznie w Dni robocze. Podjazdy będą realizowane w Dni robocze, ale mamy prawo do podjazdów także w inne dni, po wcześniejszym ustaleniu z Nadawcą ich zasad. Inne zasady mogą występować w przypadku Usług dodatkowych (np. usługi „Paczka w Weekend”),
 - 6) godziny graniczne określone w tabeli powyżej nie dotyczą stałych odbiorów kurierskich, które ustaliliśmy z Klientem Biznesowym w drodze odrębnej umowy (czyli nie dotyczą opisanej tutaj usługi jednorazowego podjazdu kurierskiego),
 - 7) jeżeli nie mogliśmy w danym dniu odebrać Przesyłek z powodu wystąpienia siły wyższej, lub przyczyn leżących po stronie Nadawcy (np. kiedy Nadawca naruszy Regulamin lub przepisy prawa), odbiór Przesyłek nastąpi następnego Dnia roboczego przypadającego po ustaniu powyższych przyczyn.
W takim wypadku to ten dzień będzie dniem nadania Przesyłki. Jeśli w tym następnym dniu odbiór ponownie nie będzie możliwy z powyższych przyczyn, zlecenie podjazdu zostanie anulowane, a dla kolejnego podjazdu kuriera wymagane jest ponowne złożenie zlecenia na opisaną niniejszym ustępem usługę przez Nadawcę.
 - 8) Przyjmowane Przesyłki muszą spełniać warunki określone dla Przesyłek w Regulaminie,
 - 9) Cenę za podjazd kurierski określa Cennik lub Umowa biznesowa.
21. Cena za podjazd kurierski jest wliczona w cenę Usługi głównej, jeżeli Nadawca jednorazowo zleci nadanie pięciu i więcej Przesyłek. Przy tym Przesyłki nadawane na podstawie Regulaminu sumują się z Przesyłkami kurierskimi oraz Elementami Przesyłek towarowych nadawanymi zgodnie z aktualnym „Regulaminem usług pocztowych i przewozowych”.

22. Warunkiem podjazdu Kuriera jest utworzenie zlecenia na tę usługę. Kurier nie ma możliwości utworzenia za Nadawcę zleceń na tę usługę.
 23. Jeżeli Nadawca przekaze Kurierowi do nadania mniejszą liczbę Przesyłek niż wynikało to z jego zlecenia na usługę, mamy prawo pobrać opłatę za tę usługę zgodnie z pierwotnie zleconą do odbioru liczbą Przesyłek. Możemy też zweryfikować tę opłatę i podstawy jej naliczenia, jeśli wystąpią rozbieżności.
-

§ 9. W jakich terminach można odebrać Przesyłki?

1. Kiedy Przesyłka zostanie poprawnie nadana, zobowiązujemy się wobec Nadawcy do świadczenia Usług. Przemieszczanie Przesyłki będzie odbywać się pomiędzy miejscem przekazania Przesyłki (np. Urządzeniem Paczkomat, z którego nadano Przesyłkę), a miejscem jej dostarczenia (np. docelowym Urządzeniem Paczkomat).
2. Po umieszczeniu Przesyłki w Urządzeniu Paczkomat lub w POP, Odbiorca otrzymuje SMS, e-mail, lub wiadomość w InPost Mobile (jeśli używa tej aplikacji) o możliwości odbioru Przesyłki w ciągu:
 - 1) 48 godzin (jeśli Przesyłka czeka w Urządzeniu Paczkomat) lub
 - 2) 72 godzin (jeśli Przesyłka czeka POP lub w Urządzeniu Paczkomat dostępnego w ograniczonych godzinach).Wiadomość ta zawiera lokalizację miejsca odbioru oraz kod odbioru Przesyłki.
3. W przypadku nieodebrania Przesyłki w ciągu:
 - 1) 36 godzin od otrzymania powyższej wiadomości (dla Urządzenia Paczkomat lub POP), lub
 - 2) 48 godzin (dla Urządzenia Paczkomat dostępnego w ograniczonych godzinach),Odbiorca otrzymuje kolejną wiadomość SMS, e-mail lub w InPost Mobile (jeśli używa tej aplikacji), przypominającą o możliwości odbioru Przesyłki w ciągu pozostałych:
 - 3) 12 godzin (dla Urządzenia Paczkomat),
 - 4) 24 godzin (dla Urządzenia Paczkomat dostępnego w ograniczonych godzinach) lub
 - 5) 36 godzin (dla POP).W przypadku nieodebrania Przesyłki w powyższych terminach, będziemy traktować ją, jako nieodebraną i zwrócimy do Nadawcy.
4. Jeśli docelowym miejscem doręczenia Przesyłki jest POP lub Paczkomat, które są dostępne w ograniczonych godzinach, a w dniu przypadającym na pierwotny termin odbioru punkty te były zamknięte, wydłużymy pierwotny termin odbioru Przesyłki o 24 godziny za każdy taki dzień. Do wydłużonego terminu stosujemy wskazane wyżej zasady informowania (w tym o jego upływie). O przedłużeniu terminu na odbiór poinformujemy w wiadomości SMS, e-mail lub w InPost Mobile (jeśli Odbiorca używa tej aplikacji),
5. Odbiorca otrzymuje szczegółowe informacje dotyczące odbioru Przesyłki w wiadomości SMS, e-mail lub w InPost Mobile (jeśli Odbiorca używa tej aplikacji). Wszystkie powiadomienia o możliwości odbioru Przesyłki są przekazywane przez nas wyłącznie w powyższy sposób.
6. Udostępniamy Odbiorcy odpłatne przedłużenie pierwotnego terminu odbioru Przesyłki w Urządzeniu Paczkomat – o dodatkowe 24 godziny, według poniższych zasad:
 - 1) przedłużenie terminu odbioru Przesyłki można zlecić w InPost Mobile,
 - 2) przedłużenie może być zlecone nie wcześniej niż na 12 godzin przed zakończeniem terminu przeznaczonego na odbiór Przesyłki (lub na 24 godziny, jeśli Przesyłka czeka POP lub w Urządzeniu Paczkomat dostępnego w ograniczonych godzinach), ale nie później, niż przed końcem tego terminu (w tym również, gdy termin był wcześniej przedłużony na opisanych tu zasadach),
 - 3) termin na odebranie Przesyłki jest przedłużany o dodatkowe 24 godziny, liczone od upływu pierwotnego terminu odbioru (lub terminu przedłużonego na opisanych tu zasadach),

- 4) Odbiorca może wielokrotnie przedłużać terminu odbioru Przesyłki (odpłatnie za każde takie zlecenie). Należy jednak pamiętać, że w momencie otwarcia Skrytki przedłużony termin odbioru ulega zakończeniu – bez możliwości dalszego przedłużania, także w odniesieniu do pozostałych Przesyłek znajdujących się w tej Skrytce,
 - 5) Usługa przedłużenia terminu odbioru Przesyłki dotyczy wyłącznie terminów odbioru z docelowego miejsca doręczenia (czyli 48 lub 72 godzin, jak wskazaliśmy na początku paragrafu). Tym samym usługa ta nie dotyczy innych terminów, na przykład „przechowywania” Przesyłki w trybie, który opisaliśmy w następnym paragrafie,
 - 6) opłata za przedłużenie terminu odbioru – jednorazowo o 24 godziny – wynosi 6,50 zł netto (7,99 zł brutto) i jest stała, niezależnie od wielkości Przesyłki oraz ilości Przesyłek w Skrytce,
 - 7) zapłacić za usługę można tylko w InPost Mobile, korzystając z dostępnych w tej aplikacji form płatności,
 - 8) Odbiorca otrzyma potwierdzenie przedłużenia terminu odbioru e-mailem lub w InPost Mobile. Przedłużony, całkowity czas na odbiór Przesyłki będzie widoczny w zakładce „Szczegóły przesyłki” w InPost Mobile.
 - 9) w przypadku skorzystania przez Odbiorcę z przedłużenia terminu odbioru, prześlemy Odbiorcy powiadomienie w InPost Mobile na 12 godzin przed upływem przedłużonego terminu odbioru. Powiadomienie to będzie informować o konieczności odbioru Przesyłki z Urządzenia Paczkomat, niezależnie od typu i lokalizacji Urządzenia. W takim przypadku nie wysyłamy wiadomości przypominającej, o której piszemy na początku tego paragrafu,
 - 10) do przedłużonego terminu odbioru nie stosujemy zasady opisanej wyżej, zgodnie z którą jeśli punkt odbioru jest zamknięty w pierwotnym terminie na odbiór Przesyłki, to wydłużamy ten termin o dodatkowe 24 godziny. Oznacza to, że jeśli Odbiorca przedłuży termin odbioru i przypadnie on na dzień, w którym dostęp do POP lub Urządzenia Paczkomat nie będzie możliwy, nie dodamy za taki dzień dodatkowych 24 godzin.
7. Jeśli Odbiorca nie skorzystał z usługi przedłużenia terminu odbioru Przesyłki, to po upływie terminu na odbiór Przesyłki poinformujemy Odbiorcę w wiadomości SMS, e-mail lub w InPost Mobile (jeśli Odbiorca używa tej aplikacji) o zwrocie Przesyłki do Nadawcy. Zasady zwrotu Przesyłek opisujemy w dalszej części Regulaminu.
 8. Weryfikacja Odbiorcy w Oddziale i w POP odbywa się na podstawie numeru Przesyłki, numeru telefonu oraz wysłanego przez nas kodu odbioru. W momencie doręczenia ustalamy, które z powyższych danych wykorzystamy do weryfikacji.
 9. Strona internetowa pozwala Odbiorcy śledzić statusu doręczenia. Śledzenie jest możliwe od momentu rejestracji Przesyłki w naszych systemach, do momentu jej odbioru przez Odbiorcę lub zwrotu do Nadawcy.
 10. Zastrzegamy sobie prawo do czasowego zawieszenia usługi „podaj dalej”, w której Nadawca nadaje Przesyłkę przez MP, umieszcza przesyłkę w skrytce urządzenia Paczkomat, a Odbiorca odbiera ją z tej samej skrytki urządzenia.
-

§ 10. Na jakich zasadach dostarczamy i doręczamy Przesyłki?

1. Deklarujemy dostarczenie Przesyłki do Urządzenia Paczkomat, POP lub bezpośrednio do Odbiorcy w terminie do 2 dni roboczych, licząc od dnia następującego po dniu nadania Przesyłki (jest to przewidywany termin dostarczenia). Gwarantowany termin dostarczenia wynosi jednak nie więcej niż 5 dni roboczych, licząc od dnia następującego po dniu nadania Przesyłki. Przy ustalaniu tych terminów trzeba też uwzględnić:
 - 1) Godziny graniczne, o których piszemy wyżej,
 - 2) Przedłużenie terminu dostarczenia Przesyłki, jeśli dojdzie do jej „przechowywania”, o czym piszemy w dalszej części Regulaminu.
2. Do powyższych deklarowanych i gwarantowanych terminów nie liczymy dni wolnych od pracy oraz sobót, ale możemy w te dni dostarczać Przesyłki.
3. Przesyłka:
 - 1) Jest dostarczona:
 - a) z chwilą dostarczenia Przesyłki do Urządzenia Paczkomat lub dostarczenia Przesyłki do innego punktu (w ramach „przechowywania” Przesyłki lub kiedy doszło do „wymuszonej sytuacji”, o których piszemy niżej), powiadomienia o tym Odbiorcy i umożliwienia mu odbioru Przesyłki zgodnie z Regulaminem,
 - b) i w takim momencie uważa się Usługę za wykonaną,
 - c) jak również w takim momencie ustala się, czy dostarczyliśmy Przesyłkę w terminie.

- 2) Jest doręczona:
 - a) w momencie otwarcia Skrytki, w której umieszczono Przesyłkę, przez osobę, która podała dane potrzebne do jej otwarcia.
 - b) w momencie jej fizycznego doręczenia do uprawnionej osoby (gdy doręczenie odbywa się w Oddziale, POP, Mobilnym Urzędzeniu Paczkomat lub bezpośrednio u Odbiorcy).
4. Dostarczanie Przesyłek pobraniowych bezpośrednio do Odbiorcy musi zostać poprzedzone ich opłaceniem najpóźniej w momencie ich odbioru.
5. Ograniczenia w dostępności punktów odbioru oraz usługi Pobrania:
 - 1) Przesyłkę można nadać lub odebrać z Urzędzeniu Paczkomat codziennie przez 24 godziny, siedem dni w tygodniu (24/7), ale niektóre Urządzenia Paczkomat są dostępne w ograniczonych godzinach (np. są zlokalizowane w obiektach, które mają godziny funkcjonowania),
 - 2) w niektórych Urzędzeniach Paczkomat lub POP odbiór Przesyłek pobraniowych jest możliwy w określonych godzinach lub w ogóle niemożliwy. Jeśli Przesyłka pobraniowa ma trafić od punktu, w którym nie można pobrać kwoty pobrania, zwracamy takie Przesyłki Nadawcy (odpłatnie i na zasadach określonych w dalszej części Regulaminu),
 - 3) Na Stronie internetowej są informacje o ograniczonych godzinach funkcjonowania Urzędzeń Paczkomat lub POP, oraz czy istnieją w tych punktach ograniczenia dotyczące Przesyłek pobraniowych (np. co do formy płatności).
6. Po umieszczeniu Przesyłki w Urzędzeniu Paczkomat lub w POP, prześlemy Odbiorcy przez SMS, e-mail, SMS lub w InPost Mobile (jeśli Odbiorca używa tej aplikacji) kod odbioru (w tym w formie kodu QR). Osoby korzystające z InPost Mobile otrzymają takie powiadomienie, jeśli InPost Mobile jest zainstalowana na urządzeniu z kartą SIM, której numer telefonu został podany przez Nadawcę w celu doręczenia Przesyłki.
7. W przypadku Urzędzeń Appkomat, odbiór możliwy jest poprzez InPost Mobile lub zeskanowanie kodu QR czytnikiem kodów dostępnym w urządzeniu.
8. Przesyłka pobraniowa może zostać opłacona tylko po podaniu prawidłowego kodu oraz numeru telefonu. W przypadku takich Przesyłek wysyłamy kod umożliwiający opłacenie pobrania za Przesyłkę. Wyjątek stanowią Urządzenia Paczkomat, które, z uwagi na swoje techniczne właściwości umożliwiają opłacenie Przesyłki pobraniowej wyłącznie poprzez InPost Mobile lub PbL.
9. Przesyłka zostanie wydana tylko po podaniu prawidłowych danych autoryzacyjnych. Jeśli Odbiorca korzysta z InPost Mobile, zamiast podawać dane autoryzacyjne, może zdalnie otworzyć Skrytkę. Należy jednak pamiętać, że ta funkcjonalność zależy od zasięgu GPS, który może być ograniczony w niektórych miejscach, co może uniemożliwić odbiór Przesyłki. Dlatego zalecamy, by Odbiorca otwierał zdalnie Skrytkę bezpośrednio pod Urzędzeniem Paczkomat, upewniwszy się, że jest to urządzenie, w którym umieszczona jest jego Przesyłka.
10. W przypadku utraty kodu, Odbiorca może go odzyskać lub przejść proces autoryzacji zdalnie, kontaktując się z naszą infolinią pod numerami 722-444-000 lub 746-600-000 (opłata za połączenie według stawki operatora telekomunikacyjnego, zarówno z telefonów stacjonarnych jak i komórkowych). Odzyskany kod wysyłamy przez SMS lub e-mail na dane przypisane do Przesyłki, chyba że doszło do kradzieży lub utraty telefonu a Odbiorca uprzedził nas o tym, dzwoniąc pod powyższe numery. Wtedy nie przekazujemy ponownie kodu na utracone urządzenie, ale zwracamy Przesyłkę do Nadawcy (odpłatnie i na zasadach określonych w dalszej części Regulaminu).
11. Jeśli Odbiorca przekazuje innym dane umożliwiające otwarcie Skrytki, robi to na własne ryzyko i odpowiedzialność. Uznajemy, że osoba, która otrzymała od Odbiorcy dane autoryzacyjne, jest przez niego uprawniona do odbioru Przesyłki.
12. Instrukcje odbioru Przesyłki:
 - 1) z Urzędzenia Paczkomat: Odbiorca postępuje zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie Urzędzenia Paczkomat. W przypadku odbioru Przesyłki za pomocą InPost Mobile, Odbiorca musi również postępować zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi w tej aplikacji,
 - 2) z POP: zgodnie z poleceniami personelu POP. Fizyczne wydanie Przesyłki odbywa się do rąk osoby uprawnionej przez przedstawiciela Operatora w miejscu działania POP i w godzinach jego funkcjonowania.

13. Przechowywanie Przesyłki:

- 1) W przypadku:
 - a) przepełnienia pierwotnie wskazanego do doręczenia Urządzenia Paczkomat,
 - b) awarii, wyłączenia lub konserwacji systemu obsługującego pierwotnie wskazane do doręczenia Urządzenie Paczkomat,
 - c) przepełnienia pierwotnie wskazanego do doręczenia POP, jego czasowego wyłączenia lub zamknięcia,
 - d) zachowania Odbiorcy pod Urządzeniem Paczkomat lub w POP, które narusza zasady współżycia społecznego tak bardzo, że Kurier nie może bezpiecznie wykonać swoich obowiązków,- jeżeli powyższe zdarzenia uniemożliwiają dostarczenie Przesyłki do pierwotnie wskazanego do doręczenia Urządzenia Paczkomat lub do POP w terminach, które wskazaliśmy na początku tego paragrafu, wtedy umieścimy Przesyłkę do przechowania w tymczasowym POP lub tymczasowym Urządzeniu Paczkomat, który będzie zlokalizowany o nie więcej, niż dwa kilometry w linii prostej od pierwotnie wskazanego do doręczenia POP lub Urządzenia Paczkomat.
- 2) Czas przechowywania Przesyłki w tymczasowym Urządzeniu Paczkomat lub tymczasowym POP (zwany „**Okresem przechowywania**”) jest następujący:
 - a) 1 dzień kalendarzowy po dniu, w którym Przesyłka została umieszczona w tymczasowym POP lub tymczasowym Urządzeniu Paczkomat, lub
 - b) dzień świąteczny oraz dni świąteczne przypadające bezpośrednio po nim, jeżeli te dni następują po dniu umieszczenia Przesyłki w tymczasowym Urządzeniu Paczkomat (w takim wypadku przechowywanie może odbywać się tylko w tymczasowym Urządzeniu Paczkomat), lub
 - c) 1 dzień kalendarzowy, a jeżeli następnym dniem jest dzień świąteczny oraz przypadające po nim dni świąteczne, to Okres przechowywania obejmuje także te dni (w takim wypadku przechowywanie może odbywać się tylko w tymczasowym Urządzeniu Paczkomat).„**Dniem świątecznym**”, o którym mowa powyżej, jest dzień, który jest wolny od pracy zgodnie z polskim prawem (z wyjątkiem niedziel, chyba, że święto przypada w niedzielę np. Niedziela Wielkanocna).
- 3) Gdy przechowujemy Przesyłkę, wysyłamy Odbiorcy SMS, e-mail, lub w InPost Mobile (jeśli Odbiorca używa tej aplikacji) informujemy o:
 - a) umieszczeniu Przesyłki w tymczasowym POP lub tymczasowym Urządzeniu Paczkomat,
 - b) zakończeniu Okresu przechowywania (co oznacza rozpoczęcie dostarczenia Przesyłki do pierwotnie wskazanego do doręczenia POP lub Urządzenia Paczkomat),
 - c) umieszczeniu Przesyłki w pierwotnie wskazanym do doręczenia POP lub Urządzeniu Paczkomat (po zakończeniu przechowywania).
- 4) W Okresie przechowywania umożliwiamy odbiór Przesyłki z miejsca przechowywania (tymczasowego POP lub tymczasowego Urządzenia Paczkomat, z wyłączeniem okresów gdy te punkty są nieczynne). Jeżeli Odbiorca nie odbierze Przesyłki w Okresie przechowywania, odbierzemy ją z miejsca przechowywania w dniu następującym po Okresie przechowywania, co oznacza, że do tego momentu Odbiorca ma wciąż możliwość odebrać Przesyłkę z takiego miejsca.
- 5) Jeżeli musimy zastosować tryb przechowywania z uwagi na konserwację w danym dniu systemów obsługujących POP lub Urządzenia Paczkomat, to taki dzień traktuje się identycznie, jak „dzień świąteczny” o którym pisaliśmy wyżej. Okres przechowywania jest w takim wypadku ustalany jak dla dni świątecznych. Konserwacja systemów nie może trwać dłużej niż jeden dzień kalendarzowy. Poinformujemy o planowanej konserwacji na co najmniej 7 dni przed jej rozpoczęciem, zamieszczając komunikat na Stronie internetowej oraz, jeśli to możliwe, informując za pomocą MP, wiadomości e-mail, SMS lub w InPost Mobile,
- 6) Jeżeli jednak po zakończeniu przechowywania Przesyłki ponownie dojdzie do sytuacji, w której zachowanie Odbiorcy pod Urządzeniem Paczkomat lub w POP narusza zasady współżycia społecznego tak bardzo, że Kurier nie może bezpiecznie wykonać swoich obowiązków, to wtedy możemy nie podejmować dalszych prób dostarczenia Przesyłki (w tym w opisany niżej sposób dla wymuszonych sytuacji), tylko od razu zwrócić ją do Nadawcy.

14. **Wymuszona sytuacja:** w procesie dostarczania Przesyłki mogą wystąpić tzw. „wymuszone sytuacje”. Rozumiemy przez to przepełnienie pierwotnie zadeklarowanego Urządzenia Paczkomat, jego awarię, wyłączenie lub konserwację systemu obsługującego Paczkomat. Jeżeli zastosowaliśmy procedurę przechowywania Przesyłki, a wymuszona sytuacja nadal występuje, lub jeśli nie mogliśmy dostarczyć Przesyłki w normalnym trybie (lub poprzez jej przechowywanie) z powodu siły wyższej, to wtedy możemy doręczyć Przesyłkę:
- 1) bezpośrednio Odbiorcy, pod wskazany przez niego adres, mieszczący się w granicach administracyjnych miejscowości, w której zlokalizowane jest pierwotnie zadeklarowane miejsce doręczenia (Paczkomat lub POP). W przypadku sprzeciwu Odbiorcy lub braku wskazania adresu zgodnie z powyższymi wymaganiami, zwrócimy Przesyłkę do Nadawcy, informując o tym Odbiorcę, lub
 - 2) przy pierwotnie zadeklarowanym miejscu doręczenia (Urządzeniu Paczkomat lub POP), w ramach tzw. Mobilnego Urządzenia Paczkomat, w ramach którego Kurier InPost wydaje Przesyłki.
15. Nie doręczamy Przesyłek do skrzytek pocztowych Poczty Polskiej S.A.
16. Jeżeli w Urządzeniu Paczkomat ma być umieszczonych więcej niż jedna Przesyłka dla tego samego Odbiorcy, mamy prawo umieścić wszystkie lub wybrane Przesyłki w jednej Skrytce. Poinformujemy Odbiorcę o umieszczeniu kilku Przesyłek w jednej Skrytce. Nie stosujemy tych zasad do Przesyłek pobraniowych.
17. **Strefy ułatwionego dostępu:** Odbiorca może nam polecić, byśmy spróbowali dostarczyć Przesyłkę do tzw. „strefy ułatwionego dostępu”. Jest to obszar Urządzenia Paczkomat gdzie dostęp do Skrzytek jest łatwiejszy w porównaniu do Skrzytek znajdujących na skrajnych poziomach (dolnym i górnym). W takim przypadku obowiązują następujące zasady:
- 1) Odbiorca może polecić nam takie dostarczenie Przesyłki, kiedy Przesyłka zostanie zarejestrowana w naszych systemach,
 - 2) ale nie może tego zrobić później niż przed przekazaniem Przesyłki do doręczenia (tj. do czasu pojawienia się takiego statusu w naszych systemach śledzenia Przesyłki). Przekazanie Przesyłki do doręczenia może odbywać się o różnych godzinach w dniu planowanego doręczenia,
 - 3) gdy Przesyłka zostanie przekazana do doręczenia, Odbiorca nie może już złożyć dyspozycji o umieszczenie jej w strefie ułatwionego dostępu,
 - 4) możemy umieścić Przesyłkę w strefie ułatwionego dostępu tylko wtedy, gdy odpowiednia Skrytka w Urządzeniu Paczkomat jest wolna i nie ma w niej innych Przesyłek,
 - 5) jeśli w „strefie ułatwionego dostępu” nie ma wolnych miejsc, Przesyłka zostanie dostarczona do innych dostępnych Skrzytek.
18. Możemy przekazać Odbiorcy na jego prośbę, kto jest Nadawcą Przesyłki, zanim Przesyłka zostanie doręczona. W szczególnych sytuacjach możemy też przekazać ogólną informację, dlaczego nie mogliśmy doręczyć Przesyłki. Ale nie możemy przekazać tych informacji, jeśli przed doręczeniem Nadawca zażądał zwrotu Przesyłki lub zmienił Odbiorcę. Odbiorca może również uzyskać informacje o Nadawcy Przesyłki, która została zwrócona, ponieważ nie została odebrana na czas. W stosunku do innych osób lub podmiotów, możemy im przekazać powyższe informacje tylko w przypadkach określonych przez obowiązujące przepisy prawa.
19. Po upływie terminu na odbiór Przesyłki (w tym po ewentualnym jej przedłużeniu zgodnie z Regulaminem), Odbiorca może mieć jeszcze szanse na jej odebranie, ale tylko do momentu, gdy Kurier podejmie Przesyłkę w celu rozpoczęcia zwrotu do Nadawcy. Nie gwarantujemy jednak, że taka możliwość będzie dostępna ani nie podajemy konkretnego czasu, w którym Przesyłka może być jeszcze odebrana przez Odbiorcę w takiej sytuacji.

§ 11. Jak doręczamy Przesyłki ponadgabarytowe?

1. W przypadku Przesyłki ponadgabarytowej, podejmiemy następujące działania:
 - 1) skontaktujemy się z Odbiorcą telefonicznie, aby ustalić nowe miejsca doręczenia tej Przesyłki. Poprosimy Odbiorcę o adres, pod który Przesyłka ma być dostarczona. Jeśli kontakt z Odbiorcą nie będzie możliwy lub będzie bezskuteczny, skontaktujemy się z Nadawcą, aby ustalić adres doręczenia. Ustalenie tego adresu będzie traktowane jako jego zmiana na żądanie Nadawcy, lub

- 2) wyślemy e-mail do Odbiorcy i Nadawcy, prosząc o podanie adresu doręczenia Przesyłki. Jeśli Odbiorca i Nadawca podadzą różne adresy, wiążący będzie dla nas adres wskazany przez Nadawcę.
2. Skontaktujemy się telefonicznie lub wyślemy e-maila w ciągu 48 godzin od wysłania wiadomości informującej o tym, że wykryliśmy przesyłkę ponadgabarytową.
3. Kiedy skontaktujemy się z Odbiorcą lub Nadawcą, mają oni 48 godzin na przekazanie adresu doręczenia Przesyłki. Jeśli w tym czasie adres nie zostanie podany, lub jeśli nie będziemy mogli skontaktować się telefonicznie z Nadawcą, zwrócimy Przesyłkę do Nadawcy (zasady zwrotu Przesyłek opisujemy w dalszej części Regulaminu). Zwrot Przesyłki nastąpi również, jeśli:
 - 1) Adresat odmówi przyjęcia Przesyłki, lub
 - 2) Nadawca nie wskaże nowego adresu do doręczenia, lub
 - 3) jeśli podany adres nie spełnia naszych wymagań, o których piszemy niżej.
4. Cennik określa Cenę za zwrot Przesyłki ponadgabarytowej, której wymiary nie przekraczają 500 na 500 na 800 milimetrów, a waga nie przekracza 25 kilogramów. W przypadku Przesyłek o większych gabarytach lub wadze, również obowiązuje Cennik. Należy jednak pamiętać, że te opłaty nie dotyczą Nadawców będących Konsumentami.
5. Adres doręczenia, o którego podanie prosimy, musi mieścić się w granicach administracyjnych miejscowości, w której jest Oddział przypisany do Urządzenia Paczkomat (wskazanego pierwotnie przez Nadawcę jako miejsce doręczenia Przesyłki). Ponadto adres ten musi zawierać:
 - 1) nazwę lub imię i nazwisko Odbiorcy,
 - 2) ulicę (plac, aleję),
 - 3) nr budynku/lokalu,
 - 4) kod pocztowy,
 - 5) miejscowość,
 - 6) numeru telefonu Odbiorcy.
6. Przesyłkę ponadgabarytową postaramy się dostarczyć w ciągu dwóch Dni roboczych od dnia następującego po otrzymaniu od Odbiorcy lub Nadawcy danych do doręczenia Przesyłki. Termin doręczenia nie będzie jednak dłuższy, niż 5 Dni roboczych, licząc od dnia otrzymania tych danych.
7. Przesyłki ponadgabarytowe zazwyczaj doręczamy bezpośrednio Odbiorcy lub innej osobie upoważnionej do odbioru. Przesyłka ponadgabarytowa może być również doręczona pełnoletniemu domownikowi oraz innym osobom uprawnionym do odbioru Przesyłki, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
8. W przypadku:
 - 1) nieobecności Odbiorcy pod adresem w momencie doręczania, lub
 - 2) braku osoby uprawnionej do odbioru, lub
 - 3) braku potrzebnej kwoty pobrania, lub
 - 4) brak możliwości zapłaty przez Odbiorcę kwoty pobrania w formie bezgotówkowej,spróbujemy skontaktować się telefonicznie z Odbiorcą, aby ustalić drugą próbę doręczenia w tym samym dniu. Jeśli nie uda się nam skontaktować lub doręczyć Przesyłki w tym dniu, spróbujemy doręczyć Przesyłkę ponownie następnego Dnia roboczego – w ramach drugiej próby doręczenia. Jeśli Odbiorca (lub osoba uprawniona) znów będzie nieobecny, zostawimy informację (awizo) w formie papierowej, SMS, e-mail, lub przez InPost Mobile, że Przesyłka może być odebrana w ciągu trzech 72 godzin w miejscu i w czasie podanym w awizo.
9. Przesyłkę awizujemy przez 72 godziny, licząc od drugiej próby doręczenia. Ale jeśli w ich trakcie przypadnie dzień, w którym miejsce odbioru było przez cały dzień nieczynne, wydłużymy awizację – za każdy taki dzień – o 24 godziny.
10. Po upływie powyższego okresu awizacji, zwracamy Nadawcy Przesyłkę (zasady zwrotu Przesyłek opisujemy w dalszej części Regulaminu).

11. Kiedy nie awizujemy Przesyłek?

- 1) Jeśli Nadawca przy nadaniu Przesyłki podał nam jej rozmiary, które przekraczają 640 na 380 na 410 milimetrów. Wtedy, po dwóch próbach doręczenia, zwrócimy Przesyłkę Nadawcy, informując o tym Odbiorcę,
 - 2) Jeśli po przyjęciu przez nas Przesyłki wykryjemy, że jej rozmiary są większe, niż 640 na 380 na 410 milimetrów (w stosunku do wymiarów, jakie Nadawca podał nam przy zleceniu Usługi), a personel punktu, gdzie miała być awizacja, odmówił przyjęcia Przesyłki z powodu jej rozmiarów. Wtedy poinformujemy Odbiorcę o braku awizacji i podejmiemy третią próbę doręczenia, a jeśli będzie nieudana, zwrócimy Przesyłkę Nadawcy.
12. Zwrot Przesyłki do Nadawcy następuje także w przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę lub błędnego adresu Odbiorcy.
13. Zwrot Przesyłki ponadgabarytowej jest odpłatny według stawek z Cennika.
14. Przesyłkę zaawizowaną w POP można odebrać w godzinach otwarcia takiego punktu.

15. Potwierdzenie doręczenia Przesyłki ponadgabarytowej:

- 1) potwierdzamy doręczenie Przesyłki elektronicznie. Odbiorca (lub osoba uprawniona) potwierdza odbiór, składając podpis na terminalu kurierskim lub podając Kurierowi kod odbioru,
 - 2) jeśli Przesyłka jest awizowana, weryfikacja Odbiorcy odbywa się na podstawie awizo lub numeru telefonu oraz wysłanego przez nas kodu. W POP weryfikacja odbywa się tylko na podstawie numeru telefonu i powyższego kodu,
 - 3) potwierdzenie odbioru Przesyłki pobraniowej oznacza, że Odbiorca zapłacił kwotę pobrania, a my tę kwotę pobraliśmy.
16. W przypadku doręczania Przesyłki ważącej ponad 30 kilogramów, obowiązują te zasady:
- 1) Kurier dostarcza Przesyłkę wyłącznie do drzwi wejściowych budynków, gdy adres znajduje się na piętrze lub w budynku wielomieszkaniowym,
 - 2) jeżeli Przesyłka nie jest na palecie i waży od 30 do 50 kilogramów, doręczamy ją w systemie „burta-burta”. Odbiorca musi samodzielnie przenieść Przesyłkę z miejsca, w którym Kurier ją rozładował. System „burta-burta” polega na tym, że Kurier rozładowuje Przesyłki w miejscu, do którego może dojechać samochodem dostawczym,
 - 3) jeżeli Przesyłka jest na palecie i waży od 30 do 50 kilogramów, doręczamy ją w systemie „burta-burta” lub „rampa-rampa”. W systemie „rampa-rampa” Odbiorca samodzielnie wyładowuje Przesyłkę z pojazdu Kuriera, używając własnych narzędzi, takich jak rampy czy wózki widłowe,
 - 4) zalecamy, by Odbiorca miał odpowiednie zasoby, aby móc proces doręczenia zgodnie z powyższymi zasadami.

§ 12. Jak zwracamy Przesyłki? Jakie są zasady usługi Szybkie Zwroty?

1. Zwroty Przesyłek nieodebranych lub których nie można doręczyć, są odpłatne zgodnie z aktualnym Cennikiem. Zwroty kierowane są:
 - 1) do Urzędu Paczkomat, w którym Przesyłka została nadana,
 - 2) do PaczkoPunktu, w którym Przesyłka została nadana. Jeśli ten PaczkoPunkt nie realizuje doręczeń zwracamy Przesyłkę na jej adres nadawczy Przesyłki,
 - 3) na adres lokalu lub siedziby Nadawcy, z którego kurier odebrał Przesyłkę, jeśli została nadana za pośrednictwem Kuriera,
 - 4) na adres ustalony z Nadawcą, jeżeli Paczkomat nadawczy znajduje się w strefie szybkiego przejścia przez kontrolę bezpieczeństwa na terenie lotniska.
2. Zwrot nieodebranej Przesyłki nadanej bez Etykiety jest kierowany do Urzędu nadawczego Paczkomat lub na adres ustalony przez nas z Klientem biznesowym.

3. Jeśli nie określiliśmy tu innych wyjątków, odbiór zwracanych Przesyłek przez Nadawcę następuje na zasadach analogicznych do ich doręczania (zasady i sposoby doręczenia Przesyłek opisaliśmy wyżej):
 - 1) w przypadku zwrotów do Urzędzeń Paczkomat i PaczkoPunktu, stosuje się odpowiednio zasady doręczeń opisane dla tych miejsc odbioru,
 - 2) w przypadku zwrotu na adres lokalu lub siedziby Nadawcy, stosuje się zasady doręczeń opisane dla przesyłek ponadgabarytowych.
4. Klienci Biznesowi mogą otrzymać zwroty bezpośrednio do ustalonego przez nas i ich miejsca. Usługa ta jest odpłatna, a zwrot pojedynczej Przesyłki kosztuje tyle, co podstawowa opłata za jej nadanie.
5. Jeśli Przesyłka nie zostanie odebrana, opłaty za Usługę główną oraz Usługę pobrania i Usługę dodatkowej ochrony nie są zwracane.
6. Przesyłka jest uznawana za niedoręczalną i kierowana do naszego Magazynu Przesyłek Niedoręczalnych w przypadku:
 - 1) braku lub błędnego adresu Nadawcy, lub
 - 2) odmowy przyjęcia Przesyłki przez Nadawcę (w tym, gdy nie podał adresu do zwrotu Przesyłki) lub nie zapłacił opłaty lub dopłaty za zwrot Przesyłki,
7. Podejmiemy próbę ustalenia adresu Nadawcy lub Odbiorcy poprzez otwarcie Przesyłki i weryfikację jej zawartości, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
8. Jeśli otwarcie Przesyłki nie pozwala na jej doręczenie albo zwrócenie Nadawcy, lub jeśli Nadawca odmówi przyjęcia zwróconej Przesyłki:
 - 1) korespondencja i jej opakowanie zostaną przez nas zniszczone w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji z Przesyłki i jej opakowania, nie wcześniej niż po 60 dniach od otwarcia Przesyłki,
 - 2) pozostała zawartość Przesyłki i jej opakowanie zostaną przez nas zniszczone w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji z Przesyłki i jej opakowania, nie wcześniej, niż po upływie 12 miesięcy od otwarcia Przesyłki. Jeśli przed końcem tego terminu otrzymamy reklamację dotyczącą tej Przesyłki, nie możemy zniszczyć jej zawartości i opakowania do czasu, aż nasza odpowiedź na reklamację nie będzie ostateczna.
9. Nie niszczymy takiej zawartości Przesyłki, jak pieniądze, papiery wartościowe, kosztowności, rzeczy o wartości historycznej, naukowej, artystycznej, sprzęt lub ekwipunek wojskowy, rzeczy, których posiadanie wymaga pozwolenia (w szczególności broń, amunicję, materiały wybuchowe) oraz każdego rodzaju dokumenty tożsamości, a także rzeczy będące zabytkiem lub materiałem archiwalnym. W wypadku tych rzeczy stosujemy przepisy ustawy o rzeczach znalezionych i przepisy kodeksu cywilnego.
10. Jeśli ustaliliśmy to z Klientem biznesowym w Umowie biznesowej, możemy oferować usługę Szybkie Zwroty na następujących zasadach:
 - 1) Usługa Szybkie Zwroty polega na obsłudze przez nas Przesyłki, która wcześniej została doręczona adresatowi przez nas lub innego przewoźnika (takiego adresata nazywamy „Pierwotnym adresatem”). Pierwotny adresat chce zwrócić tę Przesyłkę do podmiotu, który mu ją wysłał (którego nazywamy „Pierwotnym nadawcą”) z przyczyn związanych z umową między nimi (np. odstąpieniem od umowy przez konsumenta).
 - 2) Usługa Szybkie Zwroty jest świadczona przez InPost:
 - a) na zlecenie i koszt Pierwotnego nadawcy, którym może być wyłącznie Klient Biznesowy, lub
 - b) na zlecenie i koszt Pierwotnego adresata, którym może być wyłącznie Klient Detaliczny.
 - 3) W zależności od sytuacji:
 - a) jeśli Pierwotny adresat nadaje Przesyłkę na zlecenie i koszt Pierwotnego nadawcy (Klienta Biznesowego), działa w jego imieniu. W takim przypadku Pierwotny nadawca odpowiada wobec nas na podstawie zawartej umowy, w tym odnośnie wag, wymiarów, dopuszczalnej zawartości Przesyłki oraz jej opakowania.
 - b) jeśli Pierwotny adresat nadaje Przesyłkę na swój koszt, jest stroną umowy z nami o świadczenie usługi Szybkie Zwroty i musi przestrzegać Regulaminu.
 - 4) Pierwotny adresat może nadać Przesyłkę w ramach usługi Szybkie Zwroty w Urzędzeniu Paczkomat lub w POP, używając kodu zwrotu lub Etykiety.

- 5) Kod zwrotu należy podać na ekranie Urządzenia Paczkomat lub – w przypadku InPost Mobile – umieścić Przesyłkę w Skrytce przy pomocy tej aplikacji. W przypadku Urządzenia Appkomat należy użyć InPost Mobile lub zeskanować kod QR (przy pomocy czytnika kodów dostępnego w takim urządzeniu). Przy nadaniu w POP kod należy podać personelowi takiego punktu.
 - 6) Etykieta musi być umieszczona na Przesyłce zgodnie z wymaganiami dotyczącymi Etykiet, które opisujemy w Regulaminie.
 - 7) Pierwotny nadawca, zlecając i opłacając usługę Szybkie Zwroty, odpowiada za przekazanie poprawnego kodu zwrotu lub Etykiety swojemu klientowi (Pierwotnemu adresatowi).
 - 8) Pierwotny adresat nie może przekazać nam Przesyłki w Szybkich Zwrotach, jeśli nie mamy zawartej z Klientem Biznesowym odrębnej umowy.
 - 9) Cena za usługę Szybkie Zwroty jest określona w Cenniku. W przypadku, gdy usługa jest świadczona na zlecenie i koszt Pierwotnego nadawcy, InPost i Pierwotny nadawca (czyli Klient Biznesowy) mogą ustalić inną cenę w Umowie Biznesowej.
-

§ 13. Jakie są zasady InPost Szybkie Nadania?

1. Umożliwiamy Klientom Detalicznym zlecanie Usług głównych bez konieczności tworzenia odrębnych kont. Nazywamy tę funkcjonalność „InPost Szybkie Nadania” i stosujemy do niej wszystkie zasady określone Regulaminem, ale z wyjątkami, które opisaliśmy poniżej.
2. Z InPost Szybkie Nadania można skorzystać:
 - 1) pod adresem: <https://inpost.pl/szybkienadania>, lub
 - 2) w InPost Mobile.
3. W przypadku Szybkich Nadań:
 - 1) nie stosujemy Regulaminu w zakresie, w jakim opisuje on Managera Paczek,
 - 2) nie świadczymy Usługi Pobrania,
 - 3) nie świadczymy Usługi nadania u kuriera,
 - 4) nie oferujemy odrębnie Usługi dodatkowej ochrony, ale usługa ta – do kwoty 5 000 złotych, jest wliczona w cenę Usługi głównej zlecanej w ramach Szybkich Nadań.
4. Opłacanie Szybkich Nadań:
 - 1) Cena za Usługę zleconą przez Szybkie Nadania wskazana jest w Cenniku i tam, gdzie można skorzystać z Szybkich Nadań (tj. na stronie inpost.pl/szybkienadania i w InPost Mobile),
 - 2) Usługa zlecona przez Szybkie Nadania musi być opłacona z góry, w momencie finalizacji jej. Płatność następuje za pośrednictwem administratora płatności, który ma z nami umowę na obsługę procesu płatności i udostępnia różne formy płatności.
 - 3) opłata jest uiszczona, gdy Nadawca (tam, gdzie można skorzystać z Szybkich Nadań), dokona płatności za Usługę zgodnie z Cennikiem. Płatności nie można dokonać przy Urządzeniu Paczkomat lub w POP,
 - 4) wystawimy Fakturę VAT, gdy Klient Detaliczny wybierze odpowiednie pole „check-box” przy zamawianiu Usługi. Faktura VAT zostanie przesłana na adres e-mail, który Klient Detaliczny podał na stronie inpost.pl/szybkienadania lub w InPost Mobile.
5. Nadawca ponosi pełną odpowiedzialność za wskazanie błędnych danych.
6. Oznaczenie Przesyłki:
 - 1) Podczas finalizowania zlecenia Usługi w Szybkich Nadaniach, Nadawca może wybrać, czy chce nadać Przesyłkę:
 - a) z Etykietą (którą należy przykleić na opakowanie Przesyłki, zgodnie z Regulaminem – w aplikacji InPost Mobile zamiast Etykiety używa się kodu nadania) lub

- b) z cyfrowym kodem nadania (który trzeba podać w Urzędzeniu Paczkomat i napisać go na opakowaniu Przesyłki). Kod nadania może być też w formie kodu QR i używany w Urzędzeniach Paczkomat z czytnikiem kodów QR (w przypadku Urzędzeń Appkomatów kod QR jest jedyną możliwą formą nadania). W przypadku kodu nadania nie stosuje się zasad z Regulaminu dotyczących Etykiety.
- 2) Jeśli Etykieta lub kod nadawczy nie zostały wykorzystane w terminie ich ważności (nawet po przedłużeniu go na wniosek Nadawcy) zwracamy na żądanie Nadawcy kwotę równą opłacie za Usługę zleconą przez Szybkie Nadania. Zwrotu dokonujemy w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania przez Nadawcę, za pośrednictwem administratora płatności. Żądanie zwrotu może być zgłoszone za pośrednictwem formularza: <https://inpost.pl/formularz-kontaktowy>.
7. Sposób zwrotu środków, który opisaliśmy wyżej dla Etykiety, stosujemy także do zwrotu innych środków związanych z opłacaniem Usług w Szybkich Nadaniach.
8. Zwrot Przesyłki nadanej w Szybkich Nadaniach odbywa się do Urządzenia nadawczego Paczkomat, POP nadawczego (a jeśli taki POP nie realizuje doręczeń, zwracamy Przesyłkę na jej adres nadawczy) lub do Oddziału, który obsługuje powyższe Urządzenie Paczkomat lub POP.
-

§ 14. Jakie są zasady usługi Paczka w Weekend?

- Oferujemy Usługę dodatkową „Paczka w Weekend”, która polega na dostarczeniu Przesyłki do wybranego Urządzenia Paczkomat w sobotę lub niedzielę (do godziny 18). Aby skorzystać z tej usługi, Przesyłka musi być nadana w piątek, zgodnie z godzinami granicznymi określonymi w Regulaminie lub według indywidualnych ustaleń z Nadawcą. W tym przypadku „nadanie” oznacza przekazanie Przesyłki do Urządzenia nadawczego Paczkomat lub POP, lub złożenie zamówienia na podjazd kuriera do wskazanej godziny granicznej, jeśli Nadawca nie korzysta z regularnych odbiorów przez Kuriera.
- Usługa „Paczka w Weekend” jest dostępna tylko dla doręczeń do Urzędzeń Paczkomat. Możemy określić na Stronie internetowej, które Urządzenia Paczkomat mogą być używane do tej usługi. W ramach tej usługi nie realizujemy doręczeń do POP ani bezpośrednio do Odbiorcy, ale możemy zastosować przechowywanie Przesyłki w tymczasowym POP lub w tymczasowym Urzędzeniu Paczkomat, zgodnie z zasadami opisanymi w Regulaminie.
- Przesyłki objęte powyższą usługą można nadawać tylko w piątki. Przesyłki nadane w inne dni tygodnia będą dostarczane w standardowy sposób, my zaś mamy prawo naliczyć opłatę za tę usługę, nawet jeśli nie dojdzie do doręczenia Przesyłki w sobotę lub niedzielę.
- W okresach z dniami świątecznymi możemy opublikować na Stronie internetowej harmonogram specjalnych odbiorów i dostaw Przesyłek objętych „Paczką w Weekend”. Opublikujemy go z odpowiednim wyprzedzeniem.
- Jeśli usługa „Paczka w Weekend” nie zostanie prawidłowo zrealizowana z naszej winy (na przykład z powodu naszego opóźnienia w odbiorze lub doręczeniu Przesyłki), opłata za tę usługę nie będzie naliczona. W przypadku płatności „z góry” ta opłata zostanie zwrócona na konto Nadawcy w MP, a w przypadku płatności „z dołu” nie zostanie uwzględniona na fakturze VAT za dany okres rozliczeniowy.
- Nadawca, wybierając usługę „Paczka w Weekend”:
 - powinien informować Odbiorców Przesyłek o zasadach działania tej usługi, w tym uwzględniając czas potrzebny na przygotowanie Przesyłki, złożenie zlecenia odbioru przez kuriera (jeśli takie zlecenie zostanie złożone) oraz terminowe przekazanie nam Przesyłki.
 - ma obowiązek prawidłowo procesować Przesyłkę, w tym wybrać usługę „Paczka w Weekend” podczas tworzenia Etykiety nadawczej.
 - w przypadku rażącego naruszenia powyższych zasad, mamy prawo, po wcześniejszym wezwaniu Nadawcy do zaprzestania naruszeń, wstrzymać mu świadczenie usługi „Paczka w Weekend” na 30 dni. Jeśli po wznowieniu usługi naruszenia będą się powtarzać, możemy ponownie wezwać Nadawcę do zaprzestania naruszeń, a po bezskutecznym upływie terminu mamy prawo do ponownego wstrzymania usługi na 30 dni lub wypowiedzenia umowy dotyczącej tej usługi.

7. Jeśli Przesyłka objęta usługą „Paczka w Weekend” przekroczy maksymalne dopuszczalne wymiary dla Przesyłek w ramach Usługi głównej, proces jej doręczenia będzie odbywał się zgodnie z procedurą obsługi przesyłek ponadgabarytowych, (opisanym w Regulaminie). Doręczenie będzie realizowane do Odbiorcy bezpośrednio, z pominięciem Urzędu Paczkomat, w Dni robocze. W takim przypadku mamy prawo naliczyć opłatę za usługę „Paczka w Weekend”.
 8. Usługa dodatkowa „Paczka w Weekend” świadczona jest według ceny określonej w Cenniku oraz dostępna jest wyłącznie w ramach Usługi głównej (Paczkomat 24/7), w zakresie określonym w Cenniku.
-

§ 15. Za co ponosimy odpowiedzialność?

1. Odpowiadamy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba, że doszło do tego z powodu:
 - 1) siły wyższej,
 - 2) leżącego wyłącznie po stronie Nadawcy lub Odbiorcy,
 - 3) naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę Regulaminu lub Prawa Poczтового,
 - 4) właściwości przesyłanej rzeczy, w tym jej podatności na uszkodzenia wynikające z jej wad lub naturalnych cech, a także na wpływ warunków atmosferycznych na te rzeczy, upływu czasu od nadania, wreszcie uszkodzenia Przesyłki z powodu niewłaściwego jej opakowania lub zabezpieczenia jej zawartości.
2. Można podnosić wobec nas roszczenia (np. zgłosić reklamację) przez okres 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki, ale są od tego następujące wyjątki:
 - 1) kiedy Przesyłka została przyjęta bez zastrzeżeń (np. po jej odebraniu ze Skrytki lub z POP) – wtedy te roszczenia wygasają w momencie jej przyjęcia bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki, które nie były widoczne z zewnątrz, zostaną stwierdzone po jej przyjęciu. W takim wypadku, nie później niż 7 dni od przyjęcia Przesyłki, należy zgłosić nam roszczenie oraz udowodnić, że ubytki lub uszkodzenia miały miejsce między przyjęciem przez nas Przesyłki a jej doręczeniem Odbiorcy,
 - 2) kiedy niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez nas Usługi:
 - a) jest następstwem czynu niedozwolonego,
 - b) nastąpiło z naszej winy umyślnej,
 - c) jest wynikiem naszego rażącego niedbalstwa,- wtedy te roszczenia wygasają na zasadach ogólnych (czyli z uwzględnieniem terminów przedawnienia określonych w kodeksie cywilnym), a my nie odpowiadamy za nie w granicach opisanych Regulaminem i Prawem pocztowym, lecz w granicach określonych przez ogólne przepisy prawa, w tym kodeks cywilny.
3. Ponosimy odpowiedzialność za uszkodzenie lub zniszczenie Przesyłki tylko w czasie od momentu nadania Przesyłki w Urzędzie Paczkomat lub w POP (lub od odebrania Przesyłki od Nadawcy) do momentu wydania Przesyłki przez Urządzenie Paczkomat, POP lub bezpośrednio Odbiorcy (lub osobie uprawnionej do odbioru Przesyłki).
4. Nie odpowiada za opóźnienia w dostarczeniu lub doręczeniu Przesyłki, jeżeli wynika to z przyczyn, na które nie mieliśmy wpływu.
5. Nie odpowiada za szkody w Przesyłce, które dotyczą:
 - 1) utraty informacji na nośnikach danych, takich jak dyski, pamięci typu flash,
 - 2) braków w mierze i wadze w granicach norm, a jeśli ich nie ma, w granicach zwyczajowo przyjętych,
 - 3) naturalnego zużycia, wad lub właściwości rzeczy,
 - 4) działań wojennych, strajków, zamieszek lub aktów terrorystycznych,
 - 5) skażenia radioaktywnego,
 - 6) błędnego zaadresowania Przesyłki przez Nadawcę lub Odbiorcę,

- 7) niezgodności wagi lub zawartości Przesyłki z danymi podanymi przy zleceniu Usługi, jeśli opakowanie nie jest naruszone,
 - 8) szkód zewnętrznych Przesyłki (szkód widocznych), które zostały zgłoszone do nas po odbiorze Przesyłki przez Odbiorcę lub osobę uprawnioną.
6. Nie ponosi odpowiedzialności za inne rzeczy pozostawione w Skrytce (niż Przesyłki, które obsługujemy).
-

§ 16. Kiedy Usługa jest niewykonana?

1. Usługa główna:
 - 1) jest niewykonana, jeżeli Przesyłka lub jej zawartość została całkowicie zniszczona lub utracona,
 - 2) Jest nienależycie wykonana, jeżeli Przesyłka lub jej zawartość uległa uszkodzeniu.
 2. Jeśli w ciągu 30 dni od nadania Przesyłki:
 - 1) nie została ona doręczona, lub
 - 2) odbiorca nie otrzymał informacji o możliwości jej odebrania z Urządzenia Paczkomat lub z POP, - traktujemy taką Przesyłkę, jako utraconą.
 3. Na Stronie internetowej jest protokół szkody, za pośrednictwem którego można opisać szkodę w Przesyłce na potrzeby reklamacji.
 4. Umożliwiamy rozpoczęcie procedury reklamacji przy odbiorze Przesyłki ze Skrytki Urządzenia Paczkomat. W tym celu po otwarciu Skrytki należy wybrać odpowiednią opcję na ekranie Urządzenia Paczkomat lub w InPost Mobile i postępować zgodnie z instrukcjami, które są tam wyświetlane. Prowadzą one do:
 - 1) Włożenia przez Odbiorcę Przesyłki z powrotem do Skrytki, abyśmy mogli ją odebrać,
 - 2) Wysłania przez nas do Odbiorcy e-maila z formularzem, który należy wypełnić i przesłać w ciągu kolejnych 14 dni:
 - a) Wysłanie tego formularza oznacza złożenie reklamacji,
 - b) jeśli formularz nie zostanie wysłany w terminie, Przesyłka wróci do Nadawcy,
 - c) do momentu wysłania formularza, Odbiorca ma możliwość odebrania Przesyłki z naszego Oddziału.
 - 3) Odebrania przez nas Przesyłki ze Skrytki i protokolarnego jej zbadania w obecności świadków. Protokół posłuży naszemu Działowi Reklamacji do oceny reklamacji złożonej poprzez formularz.
-

§ 17. Do jakich kwot odpowiadamy?

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi głównej można ubiegać się o odszkodowanie:
 - 1) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki (niebędącej przesyłką z korespondencją) - w wysokości zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych przedmiotów,
 - 2) za utratę Przesyłki z korespondencją - w wysokości dziesięciokrotności opłaty za Usługę, ale nie mniej niż pięćdziesięciokrotność opłaty za „traktowanie przesyłki listowej jako poleconej”, zgodnie z cennikiem usług powszechnych operatora wyznaczonego,
 - 3) za utratę Przesyłki z Dodatkową ochroną – do kwoty wskazanej w tabeli kwot dodatkowej ochrony dla danej Przesyłki (o Dodatkowej ochronie piszemy w dalszej części Regulaminu),
 - 4) za przekroczenie gwarantowanego terminu dostarczenia Przesyłki – do wysokości dwukrotności opłaty za Usługę główną.

2. W przypadku wysyłania rzeczy o wartości powyżej 200 złotych, lub których utrata czy uszkodzenie może skutkować wyższymi roszczeniami, zalecamy wykupić usługę Dodatkowe ochrony Przesyłki (o Dodatkowej ochronie piszemy w dalszej części Regulaminu). Nie zmienia to naszej odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie Przesyłki.
 3. Wypłacamy odszkodowanie po uznaniu reklamacji, jeśli osoba reklamująca zażąda odszkodowania w reklamacji. Jeżeli kwota odszkodowania nie została podana, a odszkodowanie jest oczywiste, poprosimy osobę reklamującą, by wskazała, jaką kwotę odszkodowania żąda. Nie oznacza to, że wypłacimy właśnie taką kwotę, ale ocenimy ją zgodnie z tym, do jakich kwot i w jakich przypadkach odpowiadamy.
 4. W przypadku niewykonania Usługi zwracamy pobraną za nią opłatę, niezależnie od odszkodowania, które może przysługiwać osobie reklamującej.
-

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

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi głównej, prawo do złożenia reklamacji ma:
 - 1) Nadawca, albo
 - 2) Odbiorca:
 - a) gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz swojego prawa dochodzenia od nas roszczeń, albo
 - b) gdy Przesyłka zostanie doręczona Odbiorcy.
2. Reklamację można zgłosić:
 - 1) z powodu ubytku lub uszkodzenia Przesyłki:
 - a) bezpośrednio przy doręczeniu Przesyłki uszkodzonej lub z brakującą zawartością, jeżeli został sporządzony protokół szkody,
 - b) po doręczeniu Przesyłki, jeżeli przy jej doręczeniu złożono pisemne oświadczenie o stwierdzeniu jej ubytków lub uszkodzeń albo sporządzony został protokół, o którym piszemy wyżej,
 - c) przy Urządzeniu Paczkomat, tak jak opisaliśmy to wyżej w Regulaminie,
 - d) w ciągu 7 dni w przypadku szkód lub ubytków, które nie były z zewnątrz widoczne przy doręczeniu Przesyłki (zasady składania reklamacji w takich przypadkach opisaliśmy wyżej).
 - 2) z powodu utraty Przesyłki, w dniu następnym po upływie terminu, po upływie którego traktujemy zgodnie z Regulaminem Przesyłkę za utraconą.
3. Reklamację można złożyć nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki.
4. Reklamację złożoną z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi głównej pozostawiamy bez rozpoznania, informując o tym reklamującego, jeśli:
 - 1) została ona zgłoszona po powyższym terminie 12 miesięcy,
 - 2) została zgłoszona po przyjęciu Przesyłki:
 - a) bez zastrzeżeń - dla ubytków lub uszkodzeń widocznych z zewnątrz, lub
 - b) po upływie 7 dni od jej przyjęcia - jeśli ubytki lub uszkodzenia Przesyłki, które nie były widoczne z zewnątrz, zostały stwierdzone po jej przyjęciu.
5. Osoba chcąc zgłosić reklamację może to zrobić w następujący sposób:
 - 1) drogą elektroniczną:
 - a) poprzez wypełnienie i wysłanie dostępnego na Stronie internetowej formularza reklamacyjnego (<https://inpost.pl/reklamacja>),
lub
 - b) na adres e-mail: bok@inpost.pl,

lub

c) poprzez nasz ChatBot MAT, który dostępny jest na naszej Stronie internetowej, w InPost Mobile, w ramach naszego oficjalnego profilu w serwisie Facebook, jak również poprzez aplikację WhatsApp,

- 2) pisemnie, przesyłając lub dostarczając ją na adres: „InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków”, z dopiskiem: „Dział Reklamacji”,

lub

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

lub

- 4) pisemnie lub ustnie do protokołu w POP.

6. Reklamacje zgłaszane w innej formie niż opisujemy wyżej nie będą rozpatrywane. Jeśli otrzymamy reklamację w takiej innej formie, poinformujemy osobę reklamującą, że nie będziemy rozpatrywać takiego zgłoszenia.
 7. Każdej zgłoszonej reklamacji nadajemy unikalny numer „IPR”. Reklamujący powinien podawać ten numer w kolejnych pismach i zgłoszeniach dotyczących zgłoszonej reklamacji.
 8. Jeśli osoba reklamująca chce złożyć reklamację na więcej niż jedną Przesyłkę, musi złożyć osobną reklamację dla każdej z nich (jedna Przesyłka – jedna reklamacja).
 9. W przypadku składania reklamacji drogą elektroniczną, osoba składająca reklamację jest identyfikowana przez nas na podstawie podanych przez nią danych, które porównujemy z danymi w naszych systemach. W ten sposób sprawdzamy, czy taka osoba ma prawo złożyć reklamację. Danymi tymi są w m.in. numer Etykiety, adres e-mail lub numer telefonu.
-

§ 19. Co powinna zawierać reklamacja?

1. Reklamacja powinna zawierać przynajmniej:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę firmy oraz adres zamieszkania lub siedziby Nadawcy i Odbiorcy,
 - 2) napisanie, kto składa reklamację,
 - 3) czego dotyczy reklamacja,
 - 4) informację o Dodatkowej ochronie, jeśli Przesyłka była objęta taką usługą,
 - 5) numer Przesyłki,
 - 6) uzasadnienie reklamacji,
 - 7) kwotę odszkodowania, jeśli osoba reklamująca jej żąda,
 - 8) podpis osoby reklamującej w przypadku reklamacji pisemnej lub jej dane identyfikacyjne przy reklamacji elektronicznej lub telefonicznej,
 - 9) datę sporządzenia reklamacji,
 - 10) wykaz załączonych dokumentów,
 - 11) numer telefonu lub adres e-mail, żebyśmy mogli skontaktować się z osobą zgłaszającą reklamację.
2. Do pisemnej reklamacji należy dołączyć następujące dokumenty, a na kopercie wpisać numer reklamacji (IPK), jeśli został już nadany:
 - 1) oryginał lub wydruk potwierdzenia nadania Przesyłki,
 - 2) oświadczenie o zrzeczeniu się roszczeń, jeśli Nadawca przenosi prawa do reklamacji na Odbiorcę
 - 3) protokół szkody sporządzony przy przyjęciu Przesyłki lub jego kopię, albo
 - 4) oświadczenie o ubytkach lub uszkodzeniach Przesyłki złożone nam przy doręczeniu Przesyłki,

- 5) opakowanie uszkodzonej Przesyłki (jeśli o nią poprosimy),
 - 6) oświadczenie o niewidocznych ubytkach lub uszkodzeniach Przesyłki (złożone z zachowaniem terminu 7 dni na zgłoszenie szkód niewidocznych z zewnątrz Przesyłki, o którym piszemy w Regulaminie powyżej),
 - 7) informacje i dowody potwierdzające nadanie lub doręczenie Przesyłki,
 - 8) inne wymagane przez nas dokumenty, które są dla nas niezbędne do wyjaśnienia sprawy.
3. Reklamacja złożona w innej formie, niż pisemna, powinna zawierać powyższe informacje, oraz wskazanie miejsca i daty nadania Przesyłki.
 4. Do reklamacji złożonej elektronicznie należy dołączyć kopie dokumentów wskazanych powyżej. Jeżeli jest potrzebne, możemy poprosić o oryginały tych dokumentów.
 5. Jeśli reklamacja zgłaszana jest telefonicznie, powyższe dokumenty trzeba wysłać na adres naszego biura (ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, z dopiskiem „Dział Reklamacji”).
 6. Oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie Przesyłki zwracamy osobie reklamującej na jej wniosek.
 7. Jeżeli otrzymujemy zgłoszenia o niewłaściwym wykonaniu Usług, nawet jeśli nie ma w nich żądania zapłaty odszkodowania – traktujemy je, jako reklamacje.
-

§ 20. Czy możemy odpowiedzieć na reklamację mailowo?

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

§ 21. W jakim terminie rozpatrujemy reklamacje

1. Reklamacjami zajmuje się nasz Dział Reklamacji.
 2. Rozpatrujemy je w ciągu 30 dni od ich zgłoszenia. Termin ten liczymy od dnia złożenia poprawnej reklamacji wraz ze wszystkimi wymaganymi załącznikami.
 3. Zachowujemy powyższy termin, jeśli przed jego końcem nadamy przesyłkę z odpowiedzią na reklamację.
-

§ 22. Co robimy, jeśli reklamacja jest niepełna?

1. Jeżeli reklamacja ma braki i nie możemy jej przez to należycie rozpatrzyć, wzywamy osobę reklamującą do uzupełnienia reklamacji ciągu 7 dni od doręczenia wezwania.
 2. Pozostawimy reklamację bez rozpoznania, jeśli osoba reklamująca nie uzupełni reklamacji w powyższym terminie.
 3. Wspomniany termin 7 dni nie jest wliczany do terminu na rozpatrzenie reklamacji.
-

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

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

§ 24. Co zawiera odpowiedź na reklamację?

1. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 1) informację, że odpowiedzi udziela Dział Reklamacji InPost sp. z o.o.,
 - 2) podstawę prawną naszego rozstrzygnięcia,
 - 3) rozstrzygnięcie, czyli czy uznaliśmy reklamację, czy jej nie uznaliśmy,
 - 4) kwotę odszkodowania (jeśli przyznaliśmy odszkodowanie) i informację, kiedy i jak je wypłacimy (termin wypłaty nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia uznania reklamacji),
 - 5) informację o:
 - a) prawie do odwołania się, ze wskazaniem adresu, na który należy złożyć odwołanie,
 - b) możliwości dochodzenia roszczeń w inny sposób, tj. w postępowaniu sądowym albo przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
 - 6) imię, nazwisko i stanowisko służbowe naszego pracownika, który odpowiedział na reklamację.
2. Odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, gdy odmówiliśmy uznania reklamacji w całości lub w części,
 - 2) przyczynę zatrzymania Przesyłki, co do której mieliśmy uzasadnione podejrzenie, że stanowi ona przedmiot przestępstwa lub jej zawartość zagraża ludziom lub środowisku (na co pozwala nam Prawo pocztowe).

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

Jeśli nie uznaliśmy reklamacji w całości lub w części, osoba reklamujący może wnieść do nas odwołanie w terminie 14 dni od doręczenia odpowiedzi na reklamację. Jeśli odwołanie zostanie złożone po tym terminie, nie zostanie rozpatrzone.

§ 26. Jak i kiedy rozpatrujemy odwołanie?

1. Odwołanie rozpatrujemy niezwłocznie i informujemy osobę odwołującą się o wyniku odwołania.
 2. Odwołanie rozpatrujemy w terminie 30 dni. Zachowujemy ten termin, jeśli przed jego końcem nadamy przesyłkę z odpowiedzią na odwołanie.
 3. Odpowiedź na odwołanie musi zawierać analogiczne informacje, jak opisane przez nas wyżej dla odpowiedzi na reklamację.
 4. Odpowiedź musi także zawierać informację o zakończeniu postępowania reklamacyjnego i możliwości dalszego dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym albo przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
-

§ 27. Co się dzieje, gdy przekroczymy terminy na udzielenie odpowiedzi?

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

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

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

§ 29. Kiedy wypłacamy odszkodowane? Czy procedura reklamacji jest obowiązkowa?

1. Odszkodowanie wypłacamy w ciągu 30 dni od uznania reklamacji.
 2. Nadawca lub Odbiorca nie muszą przechodzić naszej procedury reklamacyjnej i mogą od razu dochodzić wobec nas roszczeń wynikających z Regulaminu przed sądem lub przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej (w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich).
 3. Postępowanie reklamacyjne jest wyczerpane, kiedy:
 - 1) odmówimy uznania reklamacji, lub
 - 2) nie wypłacimy odszkodowania w wyżej wskazanym terminie.
 4. Żeby postępowanie reklamacyjne było wyczerpane, nie jest konieczne złożenie odwołania od reklamacji.
-

§ 30. Jakie są zasady usługi Dodatkowej ochrony?

1. W ramach Usług można odpłatnie zlecić „Dodatkową ochronę”. W ramach tej usługi zapewniamy ubezpieczenie Przesyłki odrębnym ubezpieczeniem u ubezpieczyciela na wypadek jej uszkodzenia, utraty lub ubytku. Główne zasady umowy ubezpieczenia, którą zawaliśmy z ubezpieczycielem, są na Stronie internetowej oraz, na żądanie, w POP.
2. Ceny usługi oraz kwoty dodatkowej ochrony są podane na Stronie internetowej lub w Umowie biznesowej. Jeśli Nadawca jest Konsumentem, to wszystkie nadawane przez niego Przesyłki, objęte są Dodatkową ochroną do 5000 złotych - w cenie Usługi głównej. Nie oferujemy Dodatkowej ochrony dla Konsumentów na kwoty wyższe niż wskazana powyżej.
3. W przypadku uszkodzenia, ubytku lub utraty Przesyłki objętej z Dodatkową ochroną, Nadawcy (lub Odbiorcy, jeżeli Nadawca rzekł się roszczenia o odszkodowanie) przysługuje odszkodowanie zgodnie z Regulaminem. Odszkodowanie nie może być jednak wyższe, niż kwota podana przy zamawianiu usługi Dodatkowej ochrony dla Przesyłki. Powyższej zasady nie stosujemy wobec Konsumentów.
4. Zasady dotyczące Przesyłki z Dodatkową ochroną:
 - 1) Nadawca wybiera Dodatkową ochronę w MP i opłaca ją według aktualnego Cennika.
 - 2) W Umowach biznesowych może być ustalony inny sposób zlecenia i opłacania Dodatkowej ochrony.
 - 3) Nadawca musi zabezpieczyć Przesyłkę tak, aby jej zawartość była niedostępna i chroniona przed uszkodzeniem. Przesyłka musi być zgodna z Regulaminem i nie zawierać niebezpiecznych przedmiotów. Nie może też zagrażać innym Przesyłkom.
 - 4) Przy zlecaniu Dodatkowej ochrony należy wskazać jeden z poniższych przedziałów kwotowych, odpowiadających wartości nadawanej Przesyłki:
 - a) do 5 000 złotych,
 - b) między 5 001 a 10 000 złotych,
 - c) między 10 001 a 20 000 złotych
 - 5) Informacja o nadanej Przesyłce objętej dodatkową ochroną jest wyświetlana w aplikacji służącej do nadawania Przesyłek.

5. Jeżeli złożono Reklamację na Usługę, przy której zlecona była Dodatkowa ochrona, stosujemy dodatkowo poniższe zasady:
 - 1) osoba zgłaszająca reklamację musi przedstawić dokument potwierdzający rzeczywistą wartość Przesyłki (np. faktura VAT lub inny dowód zakupu). W przypadku braku takiego dokumentu, należy złożyć pisemne oświadczenie o zawartości Przesyłki oraz inne wiarygodne dowody potwierdzające jej wartość.
 - 2) odszkodowanie przysługuje za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę Przesyłki w wysokości faktycznie poniesionej szkody, ale w kwocie nie wyższej niż podana przez Nadawcę przy zleceniu Dodatkowej ochrony. Powyższej zasady nie stosujemy wobec Konsumentów.
 - 3) jeżeli osoba uprawniona jest podatnikiem VAT, odszkodowanie będzie wypłacane w kwocie netto, bez podatku VAT.
 - 4) możemy poprosić osobę reklamującą o dodatkowe informacje, wyjaśnienia lub dokumenty, żeby jak najlepiej rozpatrzyć reklamację.
 6. Dodatkowa ochrona nie obejmuje Przesyłek zawierające rzeczy niedopuszczalne Regulamin, w tym:
 - 1) substancje niebezpieczne, materiały łatwopalne, wybuchowe, radioaktywne, substancje żrące lub cuchnące, broń lub amunicję,
 - 2) narkotyki i inne substancje psychotropowe lub odurzające,
 - 3) dzieła sztuki i antyki,
 - 4) rzeczy zdekompletowane lub uszkodzone przed nadaniem,
 - 5) znaki legitymacyjne.
 7. Informujemy, że zależnie od wybranych Usług może dochodzić do zmian tego, jak świadczymy Dodatkową ochronę i czy w ogóle ją świadczymy. Może to nastąpić w szczególności, gdy Umowa biznesowa tak stanowi.
-

§ 31. Jakie są szczególne uprawnienia Konsumenta?

1. Umowa o świadczenie Usług zawarta z Konsumentem, to umowa na odległość zgodnie z ustawą z 30 maja 2014 roku o prawach konsumentów.
2. Konsument może odstąpić od powyższej umowy w ciągu 14 dni od jej zawarcia, chyba że wykonaliśmy w pełni Usługę za jego zgodą, a Konsument został uprzednio poinformowany, że utraci takie prawo po wykonaniu przez nas Usługi.
3. Aby odstąpić od umowy, Konsument musi złożyć oświadczenie, które może być:
 - 1) na formularzu załączonym Regulaminu wysłanym pisemnie na nasz adres, lub
 - 2) w treści maila wysłanego na adres: oswiadczenie@inpost.pl (także jako załączony do maila skan podpisanego formularza, o którym piszemy wyżej), lub
 - 3) złożone przez formularz na Stronie internetowej.
4. Konsument, który odstępuje od umowy, pokrywa Operatorowi koszt Usług do momentu odstąpienia, zgodnie z Cennikiem.
5. Konsument może zażądać wykonania usługi przed upływem terminu do odstąpienia, składając w MP lub za pośrednictwem Strony internetowej oświadczenie z takim żądaniem.
6. Przekazujemy Konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy o świadczenie Usług w drodze elektronicznej, w tym poprzez e-mail lub InPost Mobile.
7. Powyższych zasad nie stosuje się, gdy umowa została zawarta bezpośrednio przy Urządzeniu Paczkomat lub w POP.

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

1. Usługi mogą być niedostępne z powodu awarii Urządzeń Paczkomat spowodowanych przez osoby trzecie, lub w razie przerwy w dostawach energii. Awarie Urządzeń Paczkomat będą przez nas niezwłocznie usuwane.
 2. Jeśli organ państwowy wyda akty prawne z powodu zdarzeń nadzwyczajnych, mogących zagrażać zdrowiu lub życiu, lub prowadzić do przerwania świadczenia Usług, możemy czasowo zawiesić, ograniczyć lub zmienić zasady świadczenia Usług.
 3. Zdarzenia nadzwyczajne obejmują klęski żywiołowe (np. susza, pożar, powódź), wojny, działania wojenne, akty terrorystyczne, rewolucje, zamieszki, strajki, embargo, skażenia, blackouty, awarie sieci, epidemie, pandemie.
 4. Publikujemy informacje o zawieszeniu, ograniczeniu lub modyfikacji Usług na Stronie internetowej. Możemy również przekazać je Nadawcom lub Odbiorcom przez e-mail, SMS lub w Aplikacji mobilnej.
 5. Jeśli termin wejścia w życie zmian nie jest określony w opublikowanej przez nas informacji, wchodzi one w życie z dniem publikacji przez nas tej informacji.
 6. Zawieszenie, ograniczenie lub modyfikacja zasad świadczenia Usług nie mogą trwać dłużej niż przez czas trwania stanów nadzwyczajnych lub zdarzeń nadzwyczajnych. Możemy jednak przedłużyć ten czas do 7 dni od zakończenia tych stanów lub zdarzeń nadzwyczajnych.
 7. Jeśli zmiany w świadczeniu Usług nie wynikają z aktów prawnych związanych ze zdarzeniami nadzwyczajnymi, muszą być proporcjonalne do zdarzenia, jego zakresu terytorialnego oraz stopnia zagrożenia.
 8. Powyższe zasady stosujemy także do zmian Cennika, nie możemy jednak w ten sposób podwyższyć cen za Usługi.
-

§ 33. Jak przetwarzamy dane osobowe?

1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych – Nadawców i osób przez niego umocowanych do nadawaniu lub odbioru Przesyłek - jesteśmy my, tj. InPost sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków. Przetwarzamy te dane dla celów określonych Regulaminem, związanych z wykonywaniem Usług.
 2. Działamy zgodnie z RODO, czyli ogólnym rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
 3. Nie jesteśmy administratorem ani podmiotem przetwarzającym wobec danych zawartych w Przesyłce i nie odpowiada za ich przetwarzanie. W przypadku dokonania otwarcia przesyłki zgodnie z Regulaminu, stajemy się administratorem danych osobowych zawartych w Przesyłce i możemy je przetwarzać wyłącznie w zakresie niezbędnym do doręczenia lub zwrócenia Przesyłki do Nadawcy, lub ustalenia osoby uprawnionej do decydowania o Przesyłce.
 4. Mamy prawo monitorować aktywność w pobliżu Urządzenia Paczkomat. Nagrania mogą zostać wykorzystane w celach reklamacyjnych lub mogą być udostępniane przez nas na wniosek podmiotów uprawnionych, zgodnie z przepisami prawa.
 5. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania przez nas danych osobowych dostępne są w Polityce prywatności spółek Grupy kapitałowej Integer.pl, dostępnej na Stronie internetowej pod adresem: <https://inpost.pl/polityka-prywatnosci>.
-

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

1. Regulamin obowiązuje także dla Umów biznesowych zawartych przed dniem jego wejścia w życie.
2. Postanowienia Regulaminu nie dotyczą umów z Konsumentami, jeśli te postanowienia zostałyby uznane za niedozwolone klauzule lub praktyki naruszające ich interesy. W pozostałym zakresie Regulamin obowiązuje Konsumentów, jeśli nie zostało to wyraźnie w nim wyłączone.

3. Możemy zmienić Regulamin z następujących powodów:
 - 1) zmiany przepisów prawa wpływające na treść Regulaminu,
 - 2) nałożenie na nas obowiązków przez organy państwa lub sądy,
 - 3) zmiana Cennika lub Zasad Przygotowania i Pakowania Przesyłek,
 - 4) usprawnienia lub zmiany świadczonych Usług,
 - 5) wprowadzenie nowych Usług,
 - 6) usprawnienia obsługi klientów i procesu reklamacyjnego,
 - 7) poprawy ochrony prywatności klientów,
 - 8) zapobiegania nadużyciom,
 - 9) zapewnienie bezpieczeństwa nam i klientom,
 - 10) zmiany technologiczne lub funkcjonalne InPost Mobile lub Strony internetowej,
 - 11) zmiany uwarunkowań operacyjnych, ekonomicznych lub rynkowych,
 - 12) zmiany technologiczne związane ze świadczeniem Usług,
 - 13) korekty redakcyjne i rachunkowe,
 - 14) aktualizacja danych rejestrowych i adresowych.
4. O zmianach w Regulaminie, Cenniku oraz Zasadach Przygotowywania i Pakowania Przesyłek informujemy w formie informacji zamieszczonej na Stronie internetowej, z co najmniej z 14-dniowym wyprzedzeniem.
5. Możemy zmienić Regulamin bez zachowania 14-dniowego wyprzedzenia, gdy:
 - 1) zostaliśmy zobowiązani do tego przez organ państwa, sąd lub przepisy prawa, w ten sposób, że nie jesteśmy w stanie poinformować o zmianie w powyższym terminie,
 - 2) zmiany przyznają klientom nowe prawa lub rozszerzają ich obecne prawa,
 - 3) wprowadzamy nowe usługi, produkty lub funkcjonalności, które nie pogarszają ani nie zastępują już istniejących.
6. Wiążącym jest wyłącznie Regulamin w pełnej wersji i w języku polskim. Tłumaczenia, wyciągi lub streszczenia Regulaminu mają charakter poglądowy.
7. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy Prawa pocztowego.
8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 24 lipca 2025 roku. Z tym dniem uchylamy regulamin z dnia 29 maja 2025 roku.

ZAŁĄCZNIK Nr 1

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

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

Adresat:

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

Infolinia: 722-444-000 lub 746-600-000

(zarówno z tel. stacjonarnych, jak i komórkowych, opłata według stawki operatora telekomunikacyjnego)

Ja/My* informuję/informujemy*

o moim/naszym* odstąpieniu od umowy o świadczenie usługi Paczkomat 24/7.

Data zawarcia umowy:

Imię i nazwisko Konsumenta(-ów):

Adres Konsumenta(-ów):

Numer nadawczy przesyłki:

Podpis Konsumenta(-ów)

Data:

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

.....

*niepotrzebne skreślić