

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady realizacji i warunki korzystania z Usług świadczonych przez Operatora dla Klientów Detalicznych.
2. Usługi świadczone przez Operatora nie mają charakteru powszechnego i są świadczone w celach zarobkowych.
3. Operator nie świadczy Usług związanych z doręczaniem korespondencji.
4. Usługi są świadczone zgodnie z prawem Kraju Nadania, chyba że zastosowanie znajduje prawo powszechnie obowiązujące w Kraju Doręczenia lub Kraju Tranzytowym.
5. Operator może korzystać z usług Spółki Lokalnej lub innych podwykonawców przy świadczeniu Usług, za których działania i zaniechania Operator ponosi odpowiedzialność.
6. W zakresie, w jakim Odbiorca Przesyłki potrzebuje wsparcia, informacji lub innych działań związanych z taką Przesyłką, punktem kontaktowym dla niego będzie Spółka Lokalna wyznaczona dla Kraju Doręczenia zgodnie z Załącznikiem nr 1 do niniejszego Regulaminu. Spółka Lokalna będzie każdorazowo działać w imieniu Operatora.
7. Operator, pod numerami infolinii wskazanymi dla danego Kraju w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu, może udzielać w szczególności informacji o statusie Przesyłki oraz wszelkich Usługach wykonywanych w związku z Przesyłką. W procesie uwierzytelniania Operator może poprosić rozmówcę o podanie, w szczególności i w zależności od Kraju, takich danych jak: imię, nazwisko, nazwa podmiotu (jeśli dotyczy), a także numer telefonu lub adres e-mail powiązany z Przesyłką, numer Etykiety oraz kod odbioru Przesyłki lub kod pocztowy.

§ 2. Definicje

Terminy użyte w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) **Aplikacja Mobilna** – dedykowana na urządzenia mobilne (smartfony, tablety) aplikacja, której aktualna nazwa dla danego Kraju określona jest w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu, możliwa do pobrania za pomocą linków dostępnych na Stronie Internetowej, Google Play lub App Store, wspomagająca procesy związane z obsługą Przesyłki odbieranej i doręczanej przez Operatora.
- 2) **Cennik** – dokument, który określa ceny Usługi oraz wykaz opłat dodatkowych, dostępny we wszystkich Punktach PUDO oraz na Stronie Internetowej. Cennik określa cenę Usług oferowanych Klientom Detalicznym.
- 3) **Dane Autoryzacyjne** – wszelkie dane lub informacje wymagane przez Operatora i Spółkę Lokalną od Odbiorcy w Kraju Doręczenia podczas dostarczania Przesyłki do Odbiorcy.
- 4) **Dzień Roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, zgodnie z Prawem Właściwym.
- 5) **Etykieta** – część Przesyłki zawierająca dane wymagane do świadczenia Usług oraz numer umożliwiający śledzenie Przesyłki.
- 6) **Formularz Nadania** – formularz dostępny pod adresem: <https://inpost.pl/szybkienadania> przeznaczony do nadawania Przesyłek w ramach funkcjonalności InPost Szybkie Nadania.
- 7) **Grupa InPost** – InPost S.A. (luksemburska spółka akcyjna, société anonyme) z siedzibą w Luksemburgu pod adresem: 70, route d'Esch, L-1470 Luksemburg, Wielkie Księstwo Luksemburga, zarejestrowana w luksemburskim rejestrze handlowym (RCS) pod numerem B248669, NIP: LU327 511 80, oraz inne spółki, nad którymi InPost S.A. sprawuje kontrolę.
- 8) **InPost Szybkie Nadania** – funkcjonalność umożliwiająca zlecenie nadania Przesyłki w ramach Usługi bez konieczności zakładania konta, na zasadach określonych w Regulaminie.
- 9) **Klient Detaliczny** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której Operator świadczy usługę Usługi wyłącznie na podstawie niniejszego Regulaminu, bez zawierania odrębnej Umowy.

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



- 10) **Konsument** – osoba fizyczna, która działa w celach niezwiązanych z działalnością gospodarczą lub zawodową, lub osoba fizyczna, która działa w celach związanych z jej działalnością gospodarczą, lecz nie mających dla tej osoby charakteru zawodowego.
- 11) **Kraj** – kraj będący Krajem Nadania lub Krajem Doręczenia.
- 12) **Kraj Doręczenia** – kraj, w którym Przesyłka jest dostarczana do Odbiorcy. Lista Krajów, w których Operator doręcza Przesyłki, określona jest w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.
- 13) **Kraj Nadania** – Rzeczpospolita Polska.
- 14) **Kraj Tranzytowy** – kraj inny niż Kraj Nadania i Kraj Doręczenia, przez który Operator przemieszcza Przesyłkę w celu świadczenia Usług.
- 15) **Kurier** – pracownik Operatora lub jego podwykonawców (w tym Spółki Lokalnej), który dostarcza Przesyłki lub odbiera je od Nadawcy.
- 16) **Nadawca** – Klient Detaliczny, któremu Operator świadczy Usługę na podstawie niniejszego Regulaminu.
- 17) **Odbiorca** – osoba uprawniona do odbioru Przesyłki.
- 18) **Oddział** – jednostka organizacyjna Operatora tworząca jego sieć logistyczną.
- 19) **Operator** – InPost Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000543759, NIP: 6793108059, infolinia: 722-444-000 lub 746-600-000 (zarówno z tel. stacjonarnych, jak i komórkowych, koszty zależą od operatora), adres e-mail: bok@inpost.pl.
- 20) **Prawo Właściwe** – prawo Kraju Nadania, chyba że zastosowanie znajduje prawo powszechnie obowiązujące w Kraju Doręczenia lub Kraju Tranzytowym.
- 21) **Przesyłka** – rzecz otrzymana przez Operatora od Nadawcy w celu doręczenia z Punktu Nadania do Punktu Doręczenia, której waga, wymiary i dopuszczalna zawartość dla Kraju Nadania i Kraju Doręczenia muszą być zgodne z niniejszym Regulaminem.
- 22) **Punkt Doręczenia** – Punkt PUDO lub Paczkomat wskazany przez Nadawcę, znajdujący się w Kraju Doręczenia. Lokalna nazwa dla danego typu Punktu Doręczenia określona jest w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu.
- 23) **Punkt Nadania** – Punkt PUDO lub Paczkomat znajdujący się w Kraju Nadania.
- 24) **Punkt PUDO** lub **PUDO** – miejsce (którego nazwa dla danego Kraju określona jest w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu) obsługiwane przez personel, umożliwiające osobie uprawnionej odbiór Przesyłki lub w zależności od informacji na Stronie Internetowej również nadanie Przesyłki.
- 25) **Regulamin** – niniejsze warunki i wszelkie załączniki do nich, obowiązujące w dniu nadania Przesyłki.
- 26) **Siła Wyższa** – zdarzenia zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia, których skutkiem nie można zapobiec, a w szczególności siły natury (trzęsienia ziemi, huragany, powodzie), a także zamieszki, strajki generalne, epidemie, pandemie, działania zbrojne oraz działania władz państwowych (zakazy importu, zakazy eksportu, blokady granic i portów, wyłączenia itp.)
- 27) **Spółka Lokalna** – spółka należąca do Grupy InPost lub z nią współpracująca, która w danym Kraju wykonuje czynności i usługi w imieniu Operatora (jako jego główny podwykonawca), zgodnie z opisem dla danego Kraju w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.
- 28) **Strona Internetowa** – strona internetowa dostępna pod adresem <https://inpost.pl> dla Kraju Nadania oraz innym adresem dla każdego Kraju Doręczenia (który to adres dla danego Kraju Doręczenia określony jest w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu) zawierająca informacje, o których mowa w treści niniejszego Regulaminu. Jeśli Regulamin odnosi się do informacji dotyczących nadania, będą one dostępne na stronie internetowej dla Kraju Nadania, a jeśli Regulamin odnosi się do informacji dotyczących doręczenia, będą one dostępne na stronie internetowej Kraju Doręczenia.
- 29) **Usługi** – Usługa Główna i Usługi Dodatkowe powiązane z Usługą Główną świadczone zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



- 30) **Usługi Dodatkowe** – usługi oferowane przez Operatora wyłącznie w związku ze świadczeniem Usługi Głównej, określone w Regulaminie, Cenniku lub na Stronie Internetowej.
- 31) **Usługi Główne** – Usługi polegające na przyjmowaniu w Kraju Nadania, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek w Krajach Doręczenia.
- 32) **Urządzenie Paczkomat lub Paczkomat** – szafa depozytowa (której lokalna nazwa dla danego Kraju określona jest w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu) składająca się ze skrytek, umożliwiająca osobie uprawnionej samoobsługowe nadanie lub odbiór Przesyłki. W ramach sieci Urządzeń Paczkomat mogą występować maszyny o następującej charakterystyce:
 - a) Urządzenia Paczkomat dostępne 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu,
 - b) Urządzenia Paczkomat o ograniczonej dostępności czasowej z uwagi na ich lokalizację, w szczególności w lokalach o ograniczonych godzinach funkcjonowania,
 - c) Urządzenia Paczkomat, z którymi Nadawca lub Odbiorca może komunikować się wyłącznie poprzez Aplikację Mobilną lub skaner kodów kreskowych i QR (które w dalszej części Regulaminu zwane są „**Urządzeniami Appkomat**”),
 - d) Urządzenia Paczkomat umieszczone wyłącznie w Punkcie PUDO, które z uwagi na sposób ich działania współdziałają z Punktem PUDO na zasadach określonych Regulaminem (w dalszej części Regulaminu zwane są „**Urządzeniami Paczkomat Pro**”), przy czym skrytki dla tych urządzeń o gabarycie „B” mają maksymalne wymiary 250 na 400 na 180 milimetrów, zaś skrytki o gabarycie „C” mają maksymalne wymiary 250 na 390 na 480 milimetrów, zaś maksymalna waga Przesyłki możliwej do umieszczenia w tych skrytkach to 7,00 kilogramów,przy czym dany Paczkomat może łączyć cechy jednej lub kilku powyższych charakterystyk. Aktualny wykaz Urządzeń Paczkomat wraz z informacją o ich charakterystyce zamieszczony jest na Stronie Internetowej.

§ 3. Zakres Usług

1. Operator świadczy Usługi wyłącznie w lokalizacjach, w których Operator lub Spółka Lokalna posiada odpowiednio Punkt Nadania lub Punkt Doręczenia.
2. Usługi są świadczone w Dni Robocze, chyba że niniejszy Regulamin stanowi inaczej. Czas dostarczenia Przesyłek liczony jest w Dniach Roboczych (nie wlicza się sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy, zgodnie z Prawem Właściwym). Dzień nadania Przesyłki (od którego liczony jest czas doręczenia) ustala się zgodnie z § 7 ust. 13-15 Regulaminu, co oznacza, że:
 - a) w przypadku nadania Przesyłki w dniu niebędącym Dniem Roboczym – za dzień nadania uważa się pierwszy Dzień Roboczy następujący po dniu nadania Przesyłki przez Nadawcę w Punkcie Nadania. Przykładowo, jeśli Przesyłka jest nadawana w Punkcie Nadania w niedzielę, to poniedziałek (jeśli nie jest dniem wolnym) jest dniem, od którego zaczyna się liczyć czas doręczenia. Jeśli zatem czas dostawy wynosi na przykład D+5, za dzień „D” (dzień „0”) uważa się poniedziałek;
 - b) w przypadku nadania Przesyłki w danym Dniu Roboczym przed tzw. godziną graniczną w danej strefie – za dzień nadania uważa się ten Dzień Roboczy. Przykładowo, jeśli Przesyłka jest nadawana w Punkcie Nadania w poniedziałek (jeśli nie jest dniem wolnym) przed tzw. godziną graniczną w danej strefie, to dniem, od którego zaczyna się liczyć czas doręczenia, jest poniedziałek. Jeśli zatem czas dostawy wynosi na przykład D+5, za dzień „D” (dzień „0”) uważa się w tym przypadku poniedziałek;
 - c) w przypadku nadania Przesyłki w danym Dniu Roboczym po tzw. godzinie granicznej w danej strefie – za dzień nadania uważa się pierwszy Dzień Roboczy następujący po dniu nadania Przesyłki przez Nadawcę w Punkcie Nadania. Przykładowo, jeśli Przesyłka jest nadawana w Punkcie Nadania w poniedziałek po tzw. godzinie granicznej w danej strefie, to wtorek (jeśli nie jest dniem wolnym) jest dniem, od którego zaczyna się liczyć czas doręczenia. Jeśli zatem czas dostawy wynosi na przykład D+5, za dzień „D” (dzień „0”) uważa się wtorek, w którym następuje nadanie.
3. Katalog świadczonych Usług wraz z listą ich dostępności w różnych Krajach jest określony w Regulaminie, Cenniku i na podstawie tych dokumentów dostępny jest również na Stronie Internetowej.

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



- Punkty PUDO i Urządzenia Paczkomat są dostępne w określone dni i w określonych godzinach pracy zgodnie z wykazem opublikowanym na Stronie Internetowej. Strona Internetowa zawiera również informacje o wymaganych wymiarach Przesyłek, które mogą być przyjmowane od Nadawcy w Punktach PUDO i Urządzeniach Paczkomat, jeżeli są inne niż wymiary określone w § 4, oraz wszelkie informacje o braku możliwości świadczenia Usług za pośrednictwem Punktów PUDO i Paczkomatów.
- Operator wskazuje, że niektóre Urządzenia Paczkomat lub Punkty PUDO mogą nie służyć do obsługi Przesyłek o wszystkich wymiarach i wadze określonych w niniejszym Regulaminie, również w zakresie ich przyjmowania i doręczania, lub mogą nie obsługiwać niektórych Usług Dodatkowych lub działać na innych zasadach w zakresie godzin pracy lub usług dostępnych w tych Urządzeniach Paczkomat lub Punktach PUDO. Dlatego Operator zaleca, aby Nadawca lub Odbiorca przed dokonaniem wyboru Urządzenia Paczkomat lub Punktu PUDO, do którego Przesyłka ma zostać zaadresowana lub wysłana, zweryfikował funkcjonalność wybranego Urządzenia Paczkomat lub Punktu PUDO, w tym zasady i godziny jego funkcjonowania, tak aby ich wybór odpowiadał preferencjom Nadawcy lub Odbiorcy. Aktualna lista Urządzeń Paczkomat lub Punktów PUDO wraz z informacjami o ich funkcjonalności dostępna jest na Stronie Internetowej. Wybór właściwego Urządzenia Paczkomat lub Punktu PUDO odbywa się na ryzyko i odpowiedzialność Nadawcy.
- Operator nie oferuje wydruków dokumentów związanych ze świadczoną usługą za pośrednictwem Urządzenia Paczkomat, ale umożliwi Użytkownikowi pobieranie elektronicznej wersji określonych dokumentów dotyczących świadczonej Usługi, w tym potwierdzenia płatności. Użytkownik może we własnym zakresie dokumenty wskazane w zdaniu poprzednim archiwizować, jak i drukować. Nadawca powinien poinformować uprzednio Odbiorcę o możliwości pobrania jedynie elektronicznych wersji dokumentów dotyczących świadczonej usługi, jeżeli Odbiorca oczekuje na otrzymanie określonego typu dokumentu.

§ 4. Wymogi dla Przesyłek

- Przesyłka powinna spełniać wymogi obowiązującego Prawa Właściwego, Regulaminu oraz następujących kategorii przypisanych do określonych skrzytek w Urządzeniu Paczkomat.

| Kategorie wielkości przesyłek | Minimalna wysokość Przesyłki (w mm) wraz z opakowaniem | Maksymalne wymiary Przesyłki (w mm) wraz z opakowaniem (wysokość x szerokość x długość) | Maksymalna waga Przesyłki [w kg] |
|-------------------------------|--|---|----------------------------------|
| Rozmiar „A” | 21 | 80 x 380 x 640 | 25 |
| Rozmiar „B” | 81 | 190 x 380 x 640 | 25 |
| Rozmiar „C” | 191 | 390 x 380 x 640 | 25 |

Maksymalne wymiary Przesyłek określone powyżej ilustrują poniższe grafiki:

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



2. W przypadku Przesyłki dla kategorii wielkości Przesyłek „A” i „B” wysokość Przesyłki stanowi jej najkrótszy bok, a w przypadku Przesyłki dla kategorii wielkości Przesyłki „C” wysokość Przesyłki stanowi bok o średniej długości, tj. bok nie będący ani najkrótszym, ani najdłuższym bokiem. Przedstawione rysunki mają charakter przykładowy. Podane wymiary podlegają zaokrągleniu do pełnej liczby całkowitej w górę, jeśli wartość po przecinku wynosi równo lub więcej, niż 5 dziesiątych (np. 19,59 = 20,00), lub w dół, jeśli wartość po przecinku wynosi mniej, niż 5 dziesiątych (np. 19,40 = 19,00).
3. Zabronione jest umieszczanie w Przesyłkach przedmiotów zakazanych przez przepisy prawa, jak również przedmiotów zabronionych dla Kraju Nadania i Kraju Doręczenia określonych w Załączniku nr 7 do niniejszego Regulaminu.
4. Niedopuszczalne jest ponadto umieszczanie w Przesyłce jakichkolwiek innych rzeczy niewymienionych powyżej, które w uznaniu Operatora nie mogą zostać przemieszczone bezpiecznie lub zgodnie z prawem, o ile Operator poinformuje o tym Nadawcę przed przyjęciem Przesyłki. Szczegółowe obowiązki Nadawcy w zakresie niedopuszczalnej zawartości Przesyłek dostępne są w dokumencie *Zasady przygotowania i pakowania przesyłek InPost*, którego aktualna wersja dostępna jest na Stronie Internetowej. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, Operator powiadamia niezwłocznie właściwe podmioty oraz zatrzymuje i zabezpiecza Przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te podmioty. W Pozostałych przypadkach Operator ma prawo odmówić próby doręczenia Odbiorcy Przesyłki z niedopuszczalną zawartością i dokonać jej zwrotu do Nadawcy na zasadach określonych w Regulaminie i za odpłatnością określoną w Cenniku.
5. Nadawca ponosi pełną odpowiedzialność za umieszczenie w Przesyłce towarów wrażliwych na zmiany temperatur oraz nieodpornych na niskie i wysokie temperatury czy inne zmienne warunki atmosferyczne (ciśnienie atmosferyczne, wilgotność itp.). Operator zastrzega, że wewnątrz Urządzenia Paczkomat panuje temperatura zbliżona do temperatury otoczenia, ale w okresach dużego nasłonecznienia czy wyższej temperatury otoczenia może nawet znacznie przekroczyć temperaturę otoczenia, lub ulec obniżeniu na skutek mrozów lub niższej temperatury otoczenia.
6. Przesyłki muszą być przez Nadawcę odpowiednio i bezpiecznie zapakowane, tj. w sposób, który uniemożliwia otwarcie Przesyłki bez ingerencji w opakowanie, uniemożliwia uszkodzenie lub utratę jej zawartości oraz uszkodzenie lub utratę innych przesyłek w transporcie, jak również w sposób niezagrażający bezpieczeństwu osób, którymi posługuje się Operator przy wykonywaniu usługi.
7. Za zagwarantowanie jakości opakowania przesyłki odpowiedniego do jej zawartości, odpowiada Nadawca. Opakowanie przesyłki powinno być odpowiednie do zawartości Przesyłki, w szczególności powinno uwzględniać właściwości zawartości przesyłki, warunki atmosferyczne oraz inne okoliczności mogące wpłynąć na stan opakowania przesyłki, także po jej przyjęciu przez Operatora, w tym okoliczności związane z przemieszczaniem Przesyłki przez Operatora. Ponadto Etykieta powinna być umieszczona na Przesyłce w sposób uniemożliwiający jej odpadnięcie lub przypadkowe zerwanie. Szczegółowe obowiązki Nadawcy i zasady

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



dotyczące zabezpieczania zawartości Przesyłek oraz opakowań Przesyłek dostępne są w dokumencie *Zasady przygotowania i pakowania przesyłek InPost*, którego aktualna wersja dostępna jest na Stronie Internetowej.

8. Operator dopuszcza jedynie nadawanie Przesyłek o standardowym kształcie (sześciian, prostopadłościan, foliopak). Niedopuszczalne jest nadawanie Przesyłek o niestandardowym i nieregularnym kształcie, Przesyłek z wystającymi elementami lub owiniętych w materiał uniemożliwiający swobodne przesuwanie po linii sortującej Przesyłki.
9. Operator może warunkowo dopuścić do nadania Przesyłkę o niestandardowym i nieregularnym kształcie, jeśli mieści się ona w granicach wyznaczonych przez maksymalne wymiary i wagę. Operator zastrzega sobie możliwość naliczenia dodatkowej dopłaty – wskazanej w Cenniku – w przypadku przyjęcia do nadania Przesyłki o niestandardowym i nieregularnym kształcie.
10. Jeżeli Nadawca, w ramach kategorii wielkości Przesyłek dopuszczalnych zgodnie z tabelą wskazaną w ust. 1 powyżej, przekazał Operatorowi Przesyłkę w kategorii o innych wymiarach, niż wymiary dla kategorii zadeklarowanej przez Nadawcę dla tej Przesyłki, to w przypadku, w którym:
 - a) przekazana Przesyłka ma kategorię o wyższych wymiarach niż wymiary dla kategorii zadeklarowanej przez Nadawcę dla tej Przesyłki, Operator wykona Usługę z taką Przesyłką według stawki cenowej odpowiadającej faktycznym wymiarom tej Przesyłki, zweryfikowanym zgodnie ze zdaniem poprzedzającym,
 - b) przekazana Przesyłka ma kategorię o niższych wymiarach, niż wymiary dla kategorii zadeklarowanej przez Nadawcę dla tej Przesyłki, Operator wykona Usługę z taką Przesyłką według stawki cenowej odpowiadającej faktycznym wymiarom tej Przesyłki, zaś jeżeli stawka ta będzie niższa od stawki określonej dla wymiarów kategorii zadeklarowanej przez Nadawcę dla Przesyłki, Operator zwróci różnicę między stawką cenową odpowiadającą faktycznym wymiarom przekazanej Przesyłki, a stawką cenową za zadeklarowaną przez Nadawcę kategorię wielkości tej Przesyłki.
11. W przypadku, w którym Nadawca przekazał Operatorowi Przesyłkę ponadgabarytową, tj. przesyłkę przekraczającą którykolwiek z wymiarów lub wagę (25 kg) określonych dla kategorii wielkości Przesyłek „C”, stosownie do postanowień ust. 1 powyżej, Operator podejmie działania zmierzające do doręczenia takiej Przesyłki, na zasadach opisanych w § 10 i w Załączniku nr 6 do niniejszego Regulaminu:
12. W przypadku, gdy Nadawca przekazuje Operatorowi produkty, od których zapłacono już podatek akcyzowy, zobowiązany jest on przestrzegać odpowiednich przepisów, w szczególności tych dotyczących identyfikowalności. Nadawca przyjmuje do wiadomości, iż zobowiązany jest udowodnić, w razie potrzeby, że prawidłowo wypełnia te obowiązki i że pozostają one poza odpowiedzialnością Operatora.

§ 5. Płatność

1. Ceny Usług świadczonych przez Operatora, a także wszelkie dodatkowe opłaty i dopłaty są określone w Cenniku.
2. Wiążący jest Cennik obowiązujący w dniu nadania Przesyłki, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących okresu ważności Etykiety lub kodu nadania.
3. Opłatę za Usługę zleconą przez InPost Szybkie Nadania uznaje się za uiszczoną, jeżeli Nadawca za pośrednictwem Formularza Nadania lub Aplikacji Mobilnej dokona płatności za daną Przesyłkę zgodnie z aktualnym Cennikiem. Płatności nie można dokonać przez Urządzenie Paczkomat przy nadawaniu Przesyłki lub w Punkcie PUDO.
4. Usługa może być opłacona wyłącznie z góry, w momencie finalizacji zlecenia Usługi w Formularzu Nadania lub Aplikacji Mobilnej, za pośrednictwem administratora płatności (i udostępnionych przez niego form płatności), z którym Operator ma stosowną umowę na obsługę procesu płatności.
5. W przypadku niewykorzystania Etykiety nadawczej lub kodu nadania w terminie ich ważności, także w wydłużonym na wniosek Nadawcy terminie ważności, Operator, za pośrednictwem administratora płatności (o którym mowa w ust. 5 powyżej), zwraca na żądanie Nadawcy kwotę równą kwocie pobranej przy zleceniu Usługi za pośrednictwem InPost Szybkie Nadania. Zwrot nastąpi w terminie do 14 dni liczonych od następnego dnia po

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



dniu, w którym Nadawca zgłosił żądanie zwrotu. Żądanie zwrotu może być zgłoszone za pośrednictwem formularza: <https://inpost.pl/formularz-kontaktowy>.

6. Faktura VAT zostanie wystawiona, jeśli Klient Detaliczny wybierze odpowiednie pole „check-box” w Formularzu Nadania. Faktura VAT zostanie przesłana na adres e-mail Nadawcy wskazany przez niego w Formularzu Nadania lub Aplikacji Mobilnej.
7. Do zwrotu wszelkich innych środków związanych z opłatą za Usługę zleconą przez InPost Szybkie Nadania stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 6 powyżej.
8. Operator nie stosuje indywidualnego dostosowania ceny Usługi dla Konsumenta w ramach danej transakcji nabycia tej Usługi od Operatora. Operator w szczególności nie dostosowuje indywidualnie ceny za Usługę dla Konsumenta na podstawie algorytmów bazujących w szczególności na działaniach Konsumenta (w tym także poprzednich) lub w oparciu o jego preferencje (zautomatyzowane podejmowanie decyzji).

§ 6. Prawa Operatora

1. Operator może odmówić zawarcia umowy o świadczenie Usług, odstąpić od umowy, odmówić świadczenia Usług lub zaprzestać ich świadczenia, jeżeli:
 - 1) nie są spełnione przez Nadawcę wymogi określone w niniejszym Regulaminie, w szczególności w zakresie niedozwolonej zawartości Przesyłki oraz zasad pakowania;
 - 2) zawartość lub opakowanie Przesyłki narusza osoby trzecie, Operatora, inne Przesyłki lub środowisko na potencjalne lub rzeczywiste roszczenia lub szkody;
 - 3) na opakowaniu Przesyłki lub w widocznych częściach jej zawartości znajdują się teksty, obrazy, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające Prawo Własności lub dobra osobiste Nadawcy, Odbiorcy lub innych osób;
 - 4) Usługi mają być świadczone, w całości lub w części, poza Krajem Nadania lub Krajem Doręczenia (nie dotyczy to przemieszczania przez Kraje Tranzytowe),
 - 5) odbiór lub transport Przesyłki jest zabroniony Prawem Własnym; lub
 - 6) Nadawca nie wywiąże się z płatności za Usługi świadczone przez Operatora.
3. Ocena możliwości dostarczenia Przesyłki bez zniszczenia bądź uszkodzenia jej zawartości jest dokonywana przez Operatora wyłącznie w oparciu o właściwości Przesyłki dające się zauważyć z zewnątrz jej opakowania.
4. W przypadku odmowy zawarcia umowy o świadczenie Usług, jednostronnego odstąpienia przez Operatora od umowy, odmowy świadczenia Usług lub zaprzestania ich świadczenia z przyczyn określonych w ust. 1 powyżej, przyjęta Przesyłka jest zwracana Nadawcy na jego koszt, zgodnie z Cennikiem. Zwrotowi podlega również pobrana opłata za niewykonaną Usługę.
5. Okoliczność przyjęcia przez Operatora Przesyłki od Nadawcy nie stanowi domniemania zgodności zawartości Przesyłki z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
6. W sytuacji uzasadnionego podejrzenia, iż Przesyłka nie spełnia wymogów, o których mowa w Regulaminie, Operator może, z uwzględnieniem właściwych przepisów prawa, sprawdzić zawartość Przesyłki na każdym etapie świadczenia Usługi, także przed przyjęciem Przesyłki, a następnie podjąć decyzję o odmowie przyjęcia Przesyłki, o przyjęciu Przesyłki do realizacji lub o odstąpieniu od umowy i przerwaniu świadczenia Usługi oraz zwrocie przesyłki do Nadawcy na zasadach określonych w Regulaminie i na jego koszt zgodnie z Cennikiem, a w wyjątkowych i uzasadnionych sytuacjach może, zgodnie z właściwymi przepisami, zniszczyć zawartość Przesyłki, zwłaszcza jeżeli stanowi ona zagrożenie dla ludzi lub innych przesyłek. W razie odstąpienia od umowy i przerwania świadczenia Usługi, pobrana opłata za usługę zostanie zaliczona na poczet opłaty należnej Operatorowi za zwrot Przesyłki do Nadawcy. Sprawdzenia dokonuje się w obecności Nadawcy lub, jeśli nie jest to możliwe, w obecności osób zaproszonych przez Operatora do tej czynności zgodnie z postanowieniami Prawa pocztowego oraz wydanymi na ich podstawie przepisami wykonawczymi. Sprawdzona Przesyłka zostanie oznaczona specjalną etykietą.
7. W sytuacji, gdy zawartość lub wadliwe opakowanie Przesyłki spowodowało:

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



- 1) konieczności ochrony mienia Operatora, w tym konieczności użycia specjalistycznych środków przeznaczonych do zniszczenia zawartości Przesyłki lub wezwania odpowiednich służb dysponujących specjalistycznymi narzędziami do zniszczenia, utylizacji lub zabezpieczenia zawartości Przesyłki niezgodnej z niniejszym Regulaminem w sytuacji, gdy takie działanie zabezpieczające jest niezbędne do dalszej pracy pracownika Operatora lub jego podwykonawców (w tym pracownika Spółki Lokalnej) podczas transportu, sortowania i doręczenia Przesyłki,
- 2) uraz fizyczny pracownika Operatora lub jego podwykonawców (w tym uraz fizyczny pracownika Spółki Lokalnej), który spowodował uszczerbek na zdrowiu pracownika lub przerwę w wykonywaniu przez niego pracy w celu poddania się leczeniu,
- 3) konieczność ewakuacji pracowników z budynku lub pomieszczeń Operatora lub jego podwykonawców (w tym ewakuacji pracowników Spółki Lokalnej) lub konieczność trwałego lub czasowego wycofania ze środków transportu (w tym pojazdów) przewożących Przesyłkę, a także narzędzi wykorzystywanych do transportu, doręczenia lub przechowywania takiej Przesyłki,
- 4) Szkoda wynikła w procesie przemieszczania, transportu, sortowania lub doręczania Przesyłki innego Nadawcy,

- Operator może dochodzić naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

8. W przypadku uszkodzenia opakowania Przesyłki w stopniu mogącym spowodować dalsze uszkodzenie Przesyłki lub utratę jej zawartości, Operator - w celu dalszego świadczenia Usług - może zabezpieczyć Przesyłkę przed dalszym uszkodzeniem lub utratą (w tym ma prawo do przepakowania Przesyłki). Jeżeli uszkodzenie opakowania Przesyłki jest tak daleko idące, że uniemożliwia dalsze świadczenie Usługi w odniesieniu do Przesyłki, Operator zabezpieczy Przesyłkę zgodnie z procesami operacyjnymi w Kraju, w którym Przesyłka jest obsługiwana. W przypadku Polski, Operator skontaktuje się z Nadawcą w celu uzyskania od Nadawcy dalszych instrukcji dotyczących Przesyłki. W przypadku nieotrzymania instrukcji od Nadawcy w ciągu trzech (3) Dni Roboczych od daty kontaktu, Operator zwróci taką Przesyłkę Nadawcy, z zastrzeżeniem warunków określonych w niniejszym Regulaminie.

§ 7. Nadawanie Przesyłek

1. Operator umożliwia Klientom Detalicznym nadawanie Przesyłek w ramach funkcjonalności InPost Szybkie Nadania.
2. Z InPost Szybkie Nadania można skorzystać za pośrednictwem Formularza Nadania oraz z Aplikacji Mobilnej, na zasadach określonych w ust. 4 poniżej.
3. Nadawca, zlecając Usługę przez InPost Szybkie Nadania, w celu jej wykonania zobowiązany jest do podania następujących danych Nadawcy oraz Odbiorcy: imię i nazwisko, adres e-mail, nr telefonu komórkowego. Nadawca ponosi pełną odpowiedzialność za wskazanie błędnych danych.
4. Finalizując zlecenie Usługi za pośrednictwem InPost Szybkie Nadania, Klient Detaliczny może wybrać, czy chce nadać Przesyłkę z wykorzystaniem Etykiety (którą należy nanieść na opakowanie Przesyłki, zgodnie z Regulaminem – nie dotyczy Aplikacji Mobilnej, gdzie zamiast Etykiety występuje kod nadania) lub korzystając z 9-cio cyfrowego kodu nadania (który trzeba podać przy nadaniu Przesyłki w Urzędzeniu Paczkomat oraz nanieść na opakowanie Przesyłki). Kod nadania jest generowany także w formie kodu QR i może być wykorzystany w Urzędzeniu Paczkomat wyposażonym w czytnik kodów QR (przy czym w przypadku Urządzeń Appkomat kod QR jest jedyną formą umożliwiającą nadanie zgodnie z niniejszym ustępem). W przypadku kodu nadania nie stosuje się postanowień Regulaminu odnoszących się do Etykiety;
5. Operator umożliwia nadawanie Przesyłek za pośrednictwem Urządzenia Paczkomat, a także wybranych Punktów PUDO. Aktualna lista miejsc umożliwiających nadawanie Przesyłek, wraz z godzinami otwarcia, oraz charakterystyką takiego miejsca znajduje się na Stronie Internetowej.
6. Nadawca nadając Przesyłkę w Urzędzeniu Paczkomat postępuje zgodnie z instrukcjami i ścieżką działania, umieszczonymi na Stronie Internetowej oraz bezpośrednio wyświetlanymi na ekranie Urządzenia Paczkomat lub w Aplikacji Mobilnej (w przypadku użytkowników Aplikacji Mobilnej). W przypadku Urządzeń Appkomat nadanie

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



Przesyłki może nastąpić wyłącznie poprzez Aplikację Mobilną lub z wykorzystaniem skanera kodów QR. Przed nadaniem Przesyłki w Urzędzeniu Paczkomat Operator udostępnia Nadawcy Regulamin w formie elektronicznej, w tym poprzez wskazanie adresu linku strony internetowej zawierającej Regulamin. Każda Przesyłka może być umieszczona w Urzędzeniu Paczkomat tylko jeden raz. Każda etykieta nadawcza może być wykorzystana tylko do jednej Przesyłki. Operator w uzasadnionych sytuacjach może ponownie włożyć Przesyłkę do skrytki np. w razie awarii Urzędzenia Paczkomat czy uszkodzenia skrytki. Nadawca może włożyć do skrytki Urzędzenia Paczkomat tylko jedną Przesyłkę.

7. Nadawca odpowiedzialny jest za prawidłowe przygotowanie Przesyłki obejmujące: zastosowanie właściwego opakowania, trwałe zamknięcie opakowania oraz wygenerowanie, wydrukowanie i trwałe przytwierdzenie Etykiety do opakowania Przesyłki (lub naniesienie na nią kodu nadawczego), zgodnie ze zdaniem następnym. Do każdej wysyłanej Przesyłki należy przygotować odrębną Etykieta, która jest niezbędna do prawidłowej obsługi procesu doręczenia Przesyłki przez Operatora (chyba że Nadawca wybrał kod nadania przy generowaniu zlecenia w ramach Formularza Nadania lub Aplikacji InPost Mobile). Przesyłki nieprawidłowo przygotowane, bez Etykiety lub z Etykietą nieczytelną, lub bez kodu nadawczego, nie zostaną przyjęte lub zostaną zwrócone do Oddziału nadawczego Operatora, na obszarze którego nadano Przesyłkę.
8. Nadawca jest odpowiedzialny za podanie poprawnych i pełnych danych Odbiorcy (o ile są wymagane), za prawidłowe przygotowanie Etykiety (jeśli nie korzysta z kodu nadania), obejmujące wskazanie co najmniej odpowiedniego numeru telefonu komórkowego i adresu e-mail Nadawcy, numer telefonu komórkowego Odbiorcy, gabarytu Przesyłki, jak również za wybranie sposobu nadania Przesyłki z uwzględnieniem 1) wagi i wymiarów danej Przesyłki, 2) zakresu zleczanych Usług dodatkowych w ramach Usługi oraz 3) ograniczeń miejsca nadania lub odbioru (Paczkomat, Punkt PUDO) w zakresie powyższych pkt. 1) i 2), jeśli ograniczenia te były podane przez Operatora na Stronie internetowej przed zleceniem Operatorowi Usługi. Dotyczy to również właściwego oznaczenia Przesyłki, która ma zostać nadana. Brak podania poprawnych danych może skutkować brakiem możliwości wykonania lub należytego wykonania Usługi.
9. Nadawca oświadcza, że:
 - 1) znany jest mu katalog przedmiotów, których umieszczenie w Przesyłce jest zakazane na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz postanowień § 4 ust. 3 i 4 Regulaminu powyżej,
 - 2) nie będzie umieszczał w Przesyłce przedmiotów zakazanych na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz Regulaminu ani korzystał z usług Operatora w celu ich przewozu,
 - 3) wprowadzane przez niego dane Nadawcy oraz Odbiorcy Przesyłki będą prawdziwe,
 - 4) jest świadomy tego, że podanie nieprawdy i wprowadzenie w błąd co do zawartości Przesyłki oraz danych Nadawcy i Odbiorcy Przesyłki, jak również przekazanie Przesyłki zawierającej przedmioty zakazane na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz Regulaminu, może prowadzić do konieczności poniesienia przez niego odpowiedzialności prawnej z powyższego tytułu, w tym odpowiedzialności o charakterze karnym.
10. Wybór opcji nadania przez Paczkomat umożliwia zarazem nadanie Przesyłki w Punkcie PUDO obsługującym dany gabaryt Przesyłki. Jednocześnie, jeżeli Przesyłka przekracza wymiary lub wagę określone w definicji Urzędzenia Paczkomat Pro, jako maksymalne (§ 2 pkt 32 lit. d Regulaminu), a jej urządzeniem nadawczym ma być Paczkomat Pro, Przesyłka ta nie może być nadana w Urzędzeniu Paczkomat Pro, ale może zostać nadana w Punkcie PUDO, w którym znajduje się Urzędzenie Paczkomat Pro.
11. Etykieta lub kod nadania wygenerowane w ramach InPost Szybkie Nadania ważne są przez 30 dni liczonych od momentu naliczenia opłaty. Termin ważności Etykiety wskazany jest na Etykiecie. Po upływie tego terminu nie jest możliwe nadanie Przesyłki z tą Etykietą lub tym kodem nadania w Urzędzeniu Paczkomat oraz w Punkcie PUDO. W uzasadnionych przypadkach możliwe jest przedłużenie ważności Etykiety lub kodu nadania przez Operatora przed upływem ich ważności, po uprzednim kontakcie z infolinią techniczną Operatora pod numerem: 722-444-000 lub 746-600-000 (zarówno z tel. stacjonarnych, jak i komórkowych, opłata według stawki operatora telekomunikacyjnego).

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



12. W celu nadania Przesyłki Nadawca obowiązany jest wskazać numer telefonu komórkowego Odbiorcy, aby umożliwić powiadomienie Odbiorcy o nadaniu Przesyłki i miejscu jej odbioru. Dodatkowo Nadawca może podać dane adresowe oraz adres e-mail Odbiorcy. Podanie przez Nadawcę: numerów telefonów (Nadawcy lub Odbiorcy) oraz adresów e-mail (Nadawcy lub Odbiorcy) jest niezbędne do świadczenia Usługi, a dane te są wykorzystywane do komunikacji z Nadawcą lub Odbiorcą przy wykonaniu Usługi, w szczególności w celu poinformowania Odbiorcy o możliwości odbioru Przesyłki.
13. Dzień nadania Przesyłki poprzez Paczkomat lub PUDO to Dzień Roboczy umieszczenia lub przekazania tej Przesyłki Operatorowi przez Nadawcę w wyżej wymienionych miejscach (a jeśli ten dzień nie jest Dniem Roboczym, dniem nadania jest następnny Dzień Roboczy przypadający bezpośrednio po tym nie-roboczym dniu, w którym umieszczono lub przekazano Przesyłkę Operatorowi), o ile umieszczenie Przesyłki w Urzędzeniu Paczkomat lub jej przekazanie w PUDO nastąpiło w danym dniu do tzw. godziny granicznej, zgodnie z poniższą tabelą:

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

14. Podział na strefy wskazane w tabeli z ustępu powyżej uzależniony jest od lokalizacji Urządzenia Paczkomat lub PUDO, w których Nadawca umieszcza lub przekazuje Przesyłkę i przypisanego do tej lokalizacji kodu pocztowego. Nadawca - za pośrednictwem Strony Internetowej - może zweryfikować, w jakiej strefie znajduje się lokalizacja Urządzenia Paczkomat lub PUDO, w której chce umieścić lub przekazać Operatorowi Przesyłkę. Operator zastrzega sobie prawo do zmian zakresów kodów pocztowych przypisanych do danej strefy, wykazanych na powyższej Stronie Internetowej, o czym poinformuje na ww. stronie na co najmniej 10 dni przed planowaną zmianą. Z uwagi na powyższe, Operator rekomenduje, by Nadawca chcący przekazać Przesyłkę z zachowaniem określonych wyżej godzin granicznych, zweryfikował, w jakiej strefie znajduje się lokalizacja Urządzenia Paczkomat lub PUDO, do którego chce przekazać Przesyłkę.
15. Przesyłki nadane w danym Dniu Roboczym w Urzędzeniu Paczkomat, Punkcie PUDO lub Oddziale nadawczym mogą nie zostać przekazane do dalszego przemieszczania w tym dniu w przypadku, kiedy nadanie nastąpiło po określonej w ust. 13 powyżej godzinie granicznej wynikającej z lokalizacji Urządzenia Paczkomat lub PUDO. Przesyłki nadane w danym dniu po godzinie granicznej wynikającej z lokalizacji Urządzenia Paczkomat lub PUDO, które jednocześnie nie zostały przekazane przez Operatora do dalszego przemieszczania w tym dniu, będą traktowane jako nadane w następnym Dniu Roboczym.
16. Nadawanie Przesyłek w PUDO odbywa się na tych samych zasadach jak w Urzędzeniach Paczkomat (z zastrzeżeniem ograniczeń związanych z obsługą danych kategorii wielkości Przesyłek oraz świadczeniem Usług Dodatkowych), z tym, że Przesyłka pozostawiona jest fizycznie w Punkcie PUDO, a dowód nadania tak nadanej Przesyłki wydaje przedstawiciel Operatora przyjmujący Przesyłkę. Nadanie Przesyłki w Punkcie PUDO możliwe jest tylko w godzinach pracy Punktu PUDO.

§ 8. Przemieszczanie i śledzenie Przesyłek

1. Przesyłka zostanie przetransportowana z Kraju Nadania do Kraju Doręczenia.
2. Kiedy Przesyłka zostaje umieszczona w Punkcie Doręczenia, Odbiorca otrzymuje informację w formie wiadomości tekstowej (SMS), e-mail lub w Aplikacji Mobilnej (dla użytkowników Aplikacji Mobilnej):
 - 1) o możliwości odbioru Przesyłki w czasie przechowywania określonym dla każdego Punktu Doręczenia w Kraju Doręczenia zgodnie z Załącznikiem nr 3 do niniejszego Regulaminu, oraz
 - 2) z Danymi Autoryzacyjnymi, zgodnie z Załącznikiem nr 4 do niniejszego Regulaminu.
3. Jeżeli Odbiorca nie odbierze Przesyłki we wskazanym powyżej terminie, Przesyłka zostanie uznana za nieodebraną i odesłana do Nadawcy.

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



4. Jeżeli zgodnie z Załącznikiem nr 3 do niniejszego Regulaminu w danym Kraju możliwe jest wydłużenie czasu przechowywania Przesyłki w Punkcie Doręczenia, nastąpi to zgodnie z warunkami określonymi we wspomnianym załączniku.
5. W przypadku, gdy Odbiorca nie skorzystał z Usługi odpłatnego przedłużenia terminu odbioru Przesyłki (o ile jest dostępna) w Punkcie Doręczenia (wskazanym w ustępie poprzedzającym), po upływie czasu przechowywania lub po upływie terminu odbioru Przesyłki, zgodnie z postanowieniami ustępu poprzedzającego, Operator powiadomi Odbiorcę w formie wiadomości tekstowej (SMS) lub wiadomości e-mail lub za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej (w przypadku użytkowników Aplikacji Mobilnej) o fakcie przekazania Przesyłki do Oddziału. Operator zwróci Przesyłkę do Nadawcy za opłatą określoną w aktualnie obowiązującym Cenniku i na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
7. Weryfikacja Odbiorcy w Punkcie PUDO odbywa się na podstawie Danych Autoryzacyjnych określonych dla danego Kraju Doręczenia w Załączniku nr 4 do niniejszego Regulaminu.
8. Po wpisaniu numeru przewozowego Przesyłki na Stronie Internetowej istnieje możliwość śledzenia aktualnego statusu doręczenia Przesyłki. Śledzenie jest możliwe od momentu zarejestrowania Przesyłki w systemie Operatora do momentu jej odbioru przez Odbiorcę lub zwrotu do Nadawcy.

§ 9. Doręczanie Przesyłek

1. Operator doręcza Przesyłki do Punktu Doręczenia dla danego Kraju Doręczenia na zasadach określonych w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu.
2. Termin dostawy może zostać przedłużony w zależności od Kraju Doręczenia, zgodnie z zasadami i procedurami określonymi w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu.
3. Terminy wskazane w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu nie obejmują dni ustawowo wolnych od pracy (zgodnie z definicją zawartą w przepisach Prawa Właściwego, w tym prawie obowiązującym w Kraju Nadania, Krajach Tranzytu i Kraju Doręczenia), jak również sobót i niedziel.
4. Operator rozróżnia jako odrębne: moment doręczenia Przesyłki oraz moment wykonania Usługi Głównej po swojej stronie (w tym spełnienia warunków w zakresie czasu doręczenia), zgodnie z poniższym:
 - 1) Przesyłkę uważa się za doręczoną z chwilą otwarcia skrytki w Paczkomacie przez osobę posiadającą Dane Autoryzacyjne lub - jeżeli doręczenie następuje w Punkcie PUDO lub, w szczególnych przypadkach wskazanych w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu, w inny sposób opisany w tym Załączniku nr 2 - z chwilą fizycznego doręczenia Przesyłki tej osobie, oraz
 - 2) Usługa Główna jest wykonana z chwilą umożliwienia odbioru Przesyłki zgodnie z Regulaminem, co następuje z chwilą doręczenia Przesyłki do Punktu Doręczenia lub (w szczególnych przypadkach wskazanych w Załączniku nr 2 do Regulaminu) z chwilą umożliwienia jej odbioru w inny sposób. Moment umieszczenia Przesyłki w Punkcie Doręczenia jest jednocześnie podstawą do ustalenia, czy Operator dotrzymał terminu doręczenia Przesyłki.
5. Operator wskazuje, że wybrane Punkty Doręczenia są dostępne w ograniczonych godzinach, w tym ze względu na ich lokalizację w obiektach czynnych w określonych godzinach. Godziny dostępności poszczególnych Punktów Doręczenia określone są na Stronie Internetowej.
6. Sposoby autoryzacji Odbiorcy oraz informacje niezbędne do odbioru Przesyłki dla danego Kraju Doręczenia (Dane Autoryzacyjne) zostały określone w Załączniku nr 4 do niniejszego Regulaminu.
7. Po umieszczeniu Przesyłki w Punkcie Doręczenia Operator powiadamia o tym fakcie Odbiorcę za pomocą wiadomości tekstowej (SMS), pocztą elektroniczną lub w Aplikacji Mobilnej (dla użytkowników Aplikacji Mobilnej i o ile jest ona dostępna w danym Kraju).
8. Odbiorca ponosi ryzyko związane z przekazaniem Danych Autoryzacyjnych innym osobom. Osoba, która otrzyma Dane Autoryzacyjne, jest uważana za osobę upoważnioną przez Odbiorcę do odbioru Przesyłki w imieniu Odbiorcy.
9. Wszelkie wyjątki od warunków opisanych powyżej, jak również wszelkie inne dodatkowe warunki, szczególne dla Kraju Doręczenia, zostały określone w Załączniku nr 5 do niniejszego Regulaminu.

10. W przypadku, gdy w wybranym przez Operatora Urządzeniu Paczkomat znajduje się więcej niż jedna Przesyłka należąca do tego samego Odbiorcy, Operator zastrzega sobie prawo do umieszczenia wszystkich takich Przesyłek lub Przesyłek wybranych według własnego uznania w jednej skrytce Urządzenia Paczkomat. Odbiorca zostanie powiadomiony przez Operatora o umieszczeniu wielu Przesyłek w jednej skrytce Urządzenia Paczkomat, zgodnie z ust. 7 powyżej.
11. Po upływie terminu odbioru Przesyłki (z uwzględnieniem jego przedłużenia na zasadach określonych w Załączniku nr 3 do niniejszego Regulaminu), Odbiorca może nadal mieć możliwość odbioru takiej Przesyłki, ale tylko do czasu odbioru Przesyłki przez Kuriera w celu rozpoczęcia procesu zwrotu Przesyłki. Operator - z przyczyn związanych z logistyką odbioru i doręczania Przesyłek - nie gwarantuje jednak takiej możliwości ani konkretnego czasu, w którym Przesyłka, w stosunku do której upłynął termin do jej odbioru, może być jeszcze odebrana przez Odbiorcę.

§ 10. Nieprawidłowa deklaracja rozmiaru. Doręczanie Przesyłek ponadgabarytowych

Warunki dotyczące obsługi Przesyłek, których wymiary lub waga przekraczają dopuszczalne wymiary i wagę określone w niniejszym Regulaminie, są określone dla danego Kraju w Załączniku nr 6 do niniejszego Regulaminu.

§ 11. Zwroty Przesyłek

1. Wszelkie zwroty nieodebranych Przesyłek lub Przesyłek, które nie mogą zostać doręczone lub zwrócone (również w przypadku odstąpienia od Umowy z przyczyn leżących po stronie Nadawcy), Nadawca jest zobowiązany opłacić zgodnie z aktualnym Cennikiem – jeśli taka opłata jest przewidziana w Cenniku.
2. Przesyłki są zwracane w następujący sposób:
 - 1) do Urządzenia Paczkomat, w którym Przesyłka została nadana,
 - 2) do Punktu PUDO, w którym Przesyłka została nadana, a jeżeli taki Punkt PUDO nie realizuje doręczeń Przesyłek (zgodnie z informacją o tym Punkcie PUDO dostępną w wykazie takich punktów na Stronie Internetowej), na adres nadawczy Przesyłki, zgodnie z pkt. 4 poniżej,
2. Zwrot nieodebranej Przesyłki nadanej bez Etykiety jest kierowany do Urządzenia Paczkomat, z którego Przesyłka została odebrana lub na adres uzgodniony pomiędzy Operatorem a Nadawcą.
3. Odbiór zwracanych Przesyłek przez Nadawcę następuje na zasadach analogicznych do ich doręczania, tzn. stosuje się odpowiednio zasady doręczeń określone w §8 ust. 1-8 Regulaminu, § 9 ust. 4 pkt 1 i ust. 5-11 Regulaminu oraz § 10 Regulaminu (ale w przypadku braku odbioru zwracanej Przesyłki przez Nadawcę w terminie określonym w § 8 i § 9 stosuje się ust. 4-6 poniżej).
4. Przesyłka:
 - 1) której nie można doręczyć Odbiorcy ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu Nadawcy, lub
 - 2) której Nadawca odmówi przyjęcia (w tym nie podał adresu do zwrotu) lub uiszczenia opłaty za zwrot Przesyłki albo uiszczenia dopłaty,- traktowana jest jako niedoręczalna i kierowana jest do Magazynu Przesyłek Niedoręczalnych Operatora. W przypadku braku lub błędnego adresu na Przesyłce, o której mowa w pkt. 1) powyżej, Operator podejmie próbę ustalenia tego adresu w oparciu o zawartość tej Przesyłki i zgodnie z przepisami prawa w tym zakresie.
5. W przypadku gdy otwarcie Przesyłki niedoręczalnej nie umożliwi jej doręczenia albo zwrócenia Nadawcy albo gdy Nadawca odmówi przyjęcia zwróconej Przesyłki, poza przypadkami określonymi w art. 33 ust. 11 Prawa pocztowego:
 - 1) korespondencja stanowiąca Przesyłkę i jej opakowanie podlegają zniszczeniu przez Operatora w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji zawartej w Przesyłce i na jej opakowaniu nie wcześniej niż po upływie 60 dni od dnia otwarcia Przesyłki;
 - 2) zawartość inna niż korespondencja stanowiąca Przesyłkę i jej opakowanie podlega zniszczeniu przez Operatora w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji zawartej w Przesyłce i na jej opakowaniu, nie wcześniej niż po upływie 12 miesięcy od dnia otwarcia Przesyłki.

6. Jeżeli osoba uprawniona złoży reklamację przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 5 pkt 2, zawartość Przesyłki i jej opakowanie nie mogą zostać zniszczone zanim decyzja o rozstrzygnięciu reklamacji stanie się ostateczna.

§ 12. Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu, chyba że odmienne zasady wynikają z Prawa Właściwego.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, jeżeli doszło do ich niewykonania lub nienależytego wykonania:
 - 1) z powodu działania Siły Wyższej,
 - 2) z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Nadawcy lub Odbiorcy,
 - 3) z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów Prawa Właściwego lub niniejszego Regulaminu, lub
 - 4) ze względu na właściwości przesyłanych rzeczy, a w szczególności ich dużą podatność na uszkodzenia wynikające z ich wad lub naturalnych właściwości. Operator nie ponosi również odpowiedzialności za wpływ warunków atmosferycznych na te rzeczy, wpływ czasu od ich nadania, uszkodzenia Przesyłki spowodowane niewłaściwym opakowaniem lub zabezpieczeniem rzeczy przesyłanych w Przesyłce.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w dostarczeniu Przesyłki do Punktu Doręczenia oraz za opóźnienia w dostarczeniu Przesyłki bezpośrednio do Odbiorcy, jeżeli wynika to ze zdarzenia Siły Wyższej, jak również z przyczyn niezawinionych przez Operatora.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie Przesyłki, z wyjątkiem przypadku rażącego niedbalstwa lub winy umyślnej, a w każdym razie w maksymalnym zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo:
 - 1) polegające na utracie danych zapisanych na wszelkiego rodzaju nośnikach danych, w tym dyskach optycznych i magnetycznych,
 - 2) mieszczące się co do miary i wagi w granicach standardowych ubytków naturalnych, a w przypadku braku norm w tym zakresie - w granicach zwyczajowo przyjętych,
 - 3) powstałe w wyniku naturalnego zużycia przedmiotu, jego wad lub naturalnych właściwości,
 - 4) powstałe w wyniku wojny, stanu wyjątkowego, strajku, zamieszek, aktu terroryzmu lub aktu sabotażu,
 - 5) spowodowane reakcją jądrową lub skażeniem radioaktywnym, niezależnie od źródła tego skażenia,
 - 6) wynikające z nieprawidłowego adresowania,
 - 7) niezgodności wagi i zawartości Przesyłki z wagą i zawartością zadeklarowaną przy nadaniu, jeżeli opakowanie nie nosi śladów ingerencji, lub
 - 8) widocznych uszkodzeń zgłoszonych później niż w momencie przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę.
5. Bez uszczerbku dla bezwzględnie obowiązujących przepisów Prawa Właściwego, Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie:
 - 1) jest wynikiem czynu zabronionego popełnionego przez Operatora,
 - 2) zostało spowodowane umyślną winą Operatora, lub
 - 3) wynika z rażącego niedbalstwa Operatora,W sytuacjach określonych w punktach 1)-3) powyżej Operator ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych zgodnie z przepisami ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny, chyba że Prawo Właściwe stanowi inaczej.
6. Operator ponosi odpowiedzialność wyłącznie za utratę, uszkodzenie lub zniszczenie Przesyłki powstałe w okresie od nadania Przesyłki w Punkcie Nadania (lub od odbioru Przesyłki od Nadawcy, jeżeli jest ona nadawana w inny sposób niż w Punkcie Nadania) do momentu odbioru Przesyłki w Punkcie Doręczenia lub wydania jej bezpośrednio do rąk Odbiorcy lub osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki (jeżeli taki sposób doręczenia stosuje się w danym Kraju Doręczenia zgodnie z Załącznikiem nr 2 lub 5 do niniejszego Regulaminu).
7. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usług wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki bez zastrzeżeń, w szczególności po odebraniu Przesyłki, a także po odebraniu z Punktu Doręczenia. Powyższe nie dotyczy uszkodzeń

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



ukrytych (wewnętrznych), jeżeli reklamujący udowodni, że szkoda powstała w okresie, w którym Operator ponosi odpowiedzialność za Przesyłkę, z zastrzeżeniem, że wykrycie szkody zostanie zgłoszone w terminie określonym w przepisach Prawa Właściwego.

8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy inne niż Przesyłki pozostawione w Urzędzeniu Paczkomat.
9. Szczegółowe zasady odpowiedzialności zostały określone w Załączniku nr 8 do niniejszego Regulaminu i będą one miały pierwszeństwo w przypadku ewentualnych sprzeczności z postanowieniami zawartymi w niniejszym paragrafie.

§ 13. Reklamacje

1. Do rozpatrywania reklamacji stosuje się postanowieniami niniejszego paragrafu, chyba że odmienne zasady wynikają z Prawa Właściwego.
2. Reklamację może złożyć Nadawca Przesyłki (o ile Załącznik nr 8 do niniejszego Regulaminu nie stanowi inaczej). Reklamacja zgłoszona przez osobę nieuprawnioną do złożenia reklamacji będzie traktowana jako niezłożona, a Operator niezwłocznie powiadomi reklamującego o fakcie, że istnieje taka możliwość, że osoba nieuprawniona złożyła reklamację.
3. Reklamacja powinna być złożona w formie, w sposób i w trybie określonym dla danego kraju w Załączniku nr 8 do niniejszego Regulaminu. Reklamacje zgłoszone w sposób inny niż określony w Załączniku nr 8 do niniejszego Regulaminu nie będą rozpatrywane, o czym reklamujący zostanie powiadomiony.
4. Reklamacja może zostać złożona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki, chyba że przepisy Prawa Właściwego określają inny termin lub inny moment rozpoczęcia jego biegu.
5. Reklamacje złożone po upływie terminu przedawnienia zostaną pozostawione bez rozpoznania.
6. Reklamującemu przysługuje odszkodowanie z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług w przypadku utraty lub uszkodzenia Przesyłki niezawierającej korespondencji - zgodnie z Załącznikiem nr 8 do niniejszego Regulaminu, przez Kraj Nadania - w przypadku reklamacji Nadawcy, lub przez Kraj Doręczenia - w przypadku reklamacji Odbiorcy (jeżeli przysługuje taka możliwość).
7. W przypadku niewykonania Usługi, Operator, kiedy reklamacja jest zasadna i niezależnie od przysługującego odszkodowania, zwraca całą pobraną opłatę za Usługi.
8. Odszkodowanie jest wypłacane na żądanie zgłoszone w reklamacji. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota odszkodowania, a prawo do odszkodowania nie budzi wątpliwości, Operator wzywa reklamującego do wskazania kwoty odszkodowania.
9. W odniesieniu do określonych Usług można złożyć tylko jedną reklamację.
10. W przypadku reklamacji składanych w formie elektronicznej, osoba składająca reklamację zostanie upoważniona lub zidentyfikowana przez Operatora na podstawie podanych przez nią danych, które zostaną porównane z danymi posiadanymi przez Operatora w jego systemie informatycznym w celu ustalenia, czy osoba ta jest osobą upoważnioną zgodnie z ust. 2 powyżej. Dane te to są w szczególności: numer Etykiety albo kod nadania, adres e-mail lub numer telefonu.
11. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę firmy oraz adres zamieszkania lub siedziby Nadawcy i Odbiorcy;
 - 2) wskazanie reklamującego;
 - 3) przedmiot reklamacji;
 - 4) numer dokumentu potwierdzającego wysyłkę lub numer Przesyłki;
 - 5) uzasadnienie reklamacji;
 - 6) kwotę odszkodowania, jeśli reklamujący żąda odszkodowania;
 - 7) podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej lub dane identyfikujące reklamującego w przypadku reklamacji złożonej drogą elektroniczną lub telefonicznie;
 - 8) data sporządzenia reklamacji;
 - 9) wykaz załączonych dokumentów; oraz

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



- 10) telefon kontaktowy lub adres elektroniczny zgłaszającego reklamację.
12. Dodatkowo, reklamacja powinna zawierać informacje i wymagania zastrzeżone dla Kraju, w którym jest składana, zgodnie z postanowieniami Załącznika nr 8 do niniejszego Regulaminu.
13. Złożenie reklamacji w formie elektronicznej, w której reklamujący wskaże swój adres e-mail, jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na doręczenie wezwań i odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej, przesłanych na wskazany adres.
14. Reklamacje rozpatrywane są przez Operatora w terminie 30 dni od dnia ich zgłoszenia. Reklamacje rozpatrywane są przez Dział Reklamacji Operatora. W przypadku reklamacji termin ten biegnie od dnia złożenia przez reklamującego prawidłowej reklamacji wraz ze wszystkimi wymaganymi załącznikami, z uwzględnieniem poniższych postanowień.
15. Jeżeli reklamacja nie spełnia wymogów formalnych, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa reklamującego do usunięcia braków formalnych w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania, pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania. Wezwanie to powinno zawierać pouczenie o rodzaju braków wymagających usunięcia, terminie ich usunięcia oraz skutkach nieusunięcia braków w tym terminie. Termin, o którym mowa powyżej, nie jest uwzględniany przy obliczaniu terminu rozpatrzenia reklamacji.
16. Za reklamację uważa się również zawiadomienie o niewykonaniu lub nienależyтым wykonaniu Usług, które nie zawiera żądania zapłaty odszkodowania.
17. W przypadku odrzucenia przez Operatora reklamacji w całości lub w części, reklamującemu przysługuje odwołanie do Działu Odwołań od Działu Reklamacji Operatora, w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację, przy czym odwołanie złożone z uchybieniem tego terminu pozostawia się bez rozpoznania.
18. Operator rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania.
19. Nieudzielenie przez Operatora odpowiedzi na reklamację lub odwołanie w wyznaczonym terminie skutkuje uznaniem reklamacji w granicach odpowiedzialności Operatora określonej Prawem Właściwym.
20. Reklamującemu przysługuje prawo skierowania reklamacji na drogę postępowania sądowego lub postępowania określonego w niniejszym Regulaminie, niezależnie od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
21. Postępowanie reklamacyjne uznaje się za wyczerpane, jeżeli Operator odmówi uznania reklamacji lub nie wypłaci żądanej kwoty w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji. Reklamujący nie musi odwoływać się od wyniku postępowania reklamacyjnego, aby wyczerpać procedurę reklamacyjną.
22. W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego Konsument może skorzystać z możliwości pozasądowego rozwiązywania sporów drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy internetowej ODR, która daje możliwość dochodzenia roszczeń w związku z Usługami. Platforma ODR dostępna jest pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
23. Szczegółowe zasady odpowiedzialności zostały określone w Załączniku nr 8 do niniejszego Regulaminu i mają one pierwszeństwo w przypadku ewentualnych sprzeczności z postanowieniami zawartymi w niniejszym paragrafie.

§ 14. Odszkodowanie

1. Do wypłaty odszkodowań z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi stosuje się postanowieniami niniejszego paragrafu, chyba że odmienne zasady wynikają z Prawa Właściwego.
2. W przypadku uznania roszczenia odszkodowawczego Operator wypłaca należne odszkodowanie nie później niż w terminie 30 dni od dnia uznania roszczenia.
3. Operator wypłaca odszkodowanie w wysokości żądanej przez reklamującego, chyba że kwota ta przekracza limity odpowiedzialności Operatora wynikające z Prawa Właściwego (zgodnie z Załącznikiem nr 8 do niniejszego Regulaminu) lub gdy w ocenie Operatora kwota ta nie odpowiada poniesionej przez reklamującego szkodzie (w takim przypadku Operator przyznaje odszkodowanie w niższej wysokości lub odmawia wypłaty odszkodowania). Powyższe zasady niezależne są od okoliczności wyłączających odpowiedzialność Operatora, które z kolei określone są w niniejszym Regulaminie powyżej. W sytuacji wystąpienia takich okoliczności, Operator odmawia uznania

szkody i wypłaty odszkodowania. Powyższe zasady mogą podlegać modyfikacjom w zależności od Kraju, zgodnie z Załącznikiem nr 8 do niniejszego Regulaminu.

4. Szczegółowe zasady odpowiedzialności zostały określone w Załączniku nr 8 do niniejszego Regulaminu i mają one pierwszeństwo w przypadku ewentualnych sprzeczności z postanowieniami zawartymi w niniejszym paragrafie.

§ 15. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Nadawców, osób trzecich upoważnionych przez Nadawcę do wykonywania czynności związanych z nadawaniem Przesyłek oraz Odbiorców, w zakresie w jakim są oni osobami fizycznymi, przetwarzanych przez Operatora w związku ze świadczeniem Usług objętych niniejszym Regulaminem jest Operator.
2. Operator nie jest administratorem danych ani podmiotem przetwarzającym - w rozumieniu ogólnego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) - w odniesieniu do jakichkolwiek danych zawartych w Przesyłce i nie ponosi odpowiedzialności za ich przetwarzanie. W przypadku otwarcia Przesyłki zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu Operator staje się administratorem danych zawartych w Przesyłce i może je przetwarzać zgodnie z niniejszym Regulaminem, wyłącznie w zakresie niezbędnym do podjęcia działań koniecznych do doręczenia Przesyłki, lub jej zwrotu do Nadawcy, lub znalezienia osoby uprawnionej do rozporządzania Przesyłką.
3. Operator zastrzega sobie prawo do monitorowania czynności wykonywanych w pobliżu Urzędzeń Paczkomat. Nagrania mogą zostać wykorzystane przez Operatora w celu rozpatrzenia reklamacji lub udostępnione przez Operatora na żądanie uprawnionych organów, zgodnie z przepisami Prawa Właściwego.
4. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych przez Operatora znajdują się w Polityce Prywatności Grupy InPost, dostępnej na Stronie Internetowej.
5. Nadawca odpowiada za podanie poprawnych i aktualnych danych osobowych Odbiorcy Przesyłki. Operator nie jest uprawniony do weryfikacji poprawności podanych danych osobowych i nie ponosi odpowiedzialności za podane przez Nadawcę dane osobowe.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności w przypadku podania błędnych danych osobowych Nadawców, osób trzecich upoważnionych przez Nadawcę do wykonywania czynności związanych z nadawaniem Przesyłek oraz Odbiorców Przesyłek .

§ 16. Usługa dodatkowej ochrony

1. Wszystkie Przesyłki nadawane przez Konsumenta objęte są usługą dodatkowej ochrony do kwoty 5 000,00 (słownie: pięć tysięcy) złotych, w cenie Usługi. Operator nie świadczy względem Konsumentów usługi dodatkowej ochrony do wyższej kwoty, niż wskazana w zdaniu poprzedzającym.
2. W razie uszkodzenia, ubytku lub utraty Przesyłki objętej usługą dodatkowej ochrony, Nadawcy (lub Odbiorcy, jeżeli Nadawca zrzekł się roszczenia o odszkodowanie, przysługuje odszkodowanie w wysokości udokumentowanej, zgodnie z niniejszym Regulaminem, rzeczywistej wartości Przesyłki, ale nie wyższej niż kwota wskazana w ust. 1.
3. Dodatkową ochroną nie są objęte Przesyłki zawierające rzeczy niedopuszczalne przez niniejszy Regulamin.

§ 17. Szczególne uprawnienia Konsumenta

1. Umowa o świadczenie Usługi zawarta z Konsumentem w ramach InPost Szybkie Nadania jest umową zawartą na odległość w rozumieniu art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (dalej jako „uPK”).
2. Nadawca będący Konsumentem może odstąpić na podstawie z art. 27 uPK od umowy o świadczenie Usługi zawartej w sposób opisany w ust. 1 powyżej, w terminie 14 dni od jej zawarcia, chyba że Operator wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od umowy, o którym mowa w art. 27 uPK.

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



3. W przypadku odstąpienia od umowy przez Konsumenta, o którym mowa w ust. 2 powyżej, wymagane jest oświadczenie o odstąpieniu od umowy, które może być dokonane: na formularzu stanowiącym Załącznik nr 9 do niniejszego Regulaminu, przesłanym za pomocą korespondencji e-mail na adres: oswiadczenie@inpost.pl, ewentualnie poprzez elektroniczny formularz na Stronie Internetowej lub w formie pisemnej.
4. W przypadku odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 2 powyżej, przez Nadawcę będącego Konsumentem ponosi on koszty opłaty przewidziane w Cenniku za spełnione przez Operatora świadczenia do chwili odstąpienia od umowy przez Konsumenta.
5. Nadawca będący Konsumentem zawierający umowę o świadczenie Usługi w sposób wskazany w ust. 1 powyżej może wyrazić żądanie wykonania tej usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy składając za pośrednictwem Strony Internetowej wyraźne oświadczenie obejmujące takie żądanie.
6. Operator wydaje Konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy, o której mowa w ust. 1, za zgodą Konsumenta w formie pliku pdf wysłanego na adres e-mail Konsumenta podany podczas zlecenia usługi InPost Szybkie Nadania.
7. Postanowień ust. 1-6 niniejszego paragrafu nie stosuje się do umów o świadczenie Usługi zawartych przez Konsumenta bezpośrednio przy Urzędzeniu Paczkomat lub w Punkcie PUDO.

§ 18. Niedostępność usługi. Zdarzenia nadzwyczajne

1. Operator zastrzega brak dostępności Usługi z powodu awarii Urządzeń Paczkomat wynikających z uszkodzenia ich przez osoby trzecie, jak i chwilowe niefunkcjonowanie Urządzeń Paczkomat, Punktu PUDO, jak i terminali płatniczych w razie przerwy w dostawach energii elektrycznej. Awarie Urządzeń Paczkomat będą usuwane niezwłocznie przez Operatora lub podmiot przez niego upoważniony.
2. W przypadku ustanowienia przez uprawniony do tego organ władzy państwowej aktów prawnych wydawanych w związku z wystąpieniem zdarzeń nadzwyczajnych, w tym aktów prawnych wprowadzających stany nadzwyczajne (stan wyjątkowy, klęski żywiołowej, zagrożenia epidemicznego lub epidemii, stan wojny, wojenny) - jeżeli wystąpienie wskazanych wyżej zdarzeń nadzwyczajnych może zagrażać lub zagraża takim wartościom, jak zdrowie lub życie ludzkie Nadawców, Odbiorców, ich personelu, lub personelu Operatora, lub może doprowadzić, lub prowadzi do utraty ciągłości świadczenia Usług przez Operatora - Operator może czasowo zawiesić lub ograniczyć świadczenie Usług objętych Regulaminem lub zmodyfikować zasady ich świadczenia.
3. Przez zdarzenia nadzwyczajne, o których mowa w ust. 2 powyżej, rozumie się klęski żywiołowe (w tym suszę, pożar, trzęsienie ziemi, obsunięcie się ziemi, powódź, sztorm), wojnę, wypowiedziane lub niewypowiedziane działania wojenne, akty terrorystyczne, rebelię, rewolucję, powstanie, przewrót wojskowy lub cywilny, zamieszki, rozruchy, strajki, embargo, skażenie biologiczne lub radioaktywne, lokauty, blackouty, upadek statku powietrznego, wybuchy, w tym amunicji, materiałów wybuchowych, środków łatwopalnych, epidemie, pandemie, awarie sieci, w tym telekomunikacyjnych.
4. Informację o zawieszeniu, ograniczeniu lub modyfikacji, o których mowa w ust. 2 powyżej, Operator publikuje na swojej Stronie Internetowej oraz może – jeżeli zdarzenie nadzwyczajne lub akty władzy państwowej wydane w związku z tym zdarzeniem nie stoją temu na przeszkodzie – przekazać taką informację Nadawcom oraz Odbiorcom w drodze wiadomości e-mail lub SMS (lub w Aplikacji Mobilnej, w przypadku użytkowników tej aplikacji).
5. Jeżeli termin wejścia w życie zawieszenia, ograniczenia lub modyfikacji, o których mowa w ust. 2 powyżej, nie jest określony w informacji, o której mowa w ust. 4 powyżej, zawieszenia, ograniczenia lub modyfikacje wchodzi w życie z dniem publikacji tej informacji na Stronie Internetowej Operatora.
6. Zawieszenie, ograniczenie lub modyfikacja, o których mowa w ust. 2 powyżej, nie mogą trwać dłużej, niż przez czas trwania stanów nadzwyczajnych – a jeżeli stany te nie zostały wprowadzone – przez czas trwania zdarzeń nadzwyczajnych; czas ten może być powiększony przez Operatora o okres do 7 dni następujących po zakończeniu stanu nadzwyczajnego lub zdarzenia nadzwyczajnego.
7. Postanowienia ust. 2-6 niniejszego paragrafu stosuje się również do Cennika, z zastrzeżeniem, że modyfikacja nie może polegać na zwiększeniu ceny za daną Usługę.

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



§ 19. Postanowienia końcowe

1. Jakiegokolwiek postanowienia Regulaminu nie obowiązują w odniesieniu do umów zawieranych z Konsumentami, jeżeli takie postanowienia zostałyby uznane za niedozwoloną klauzulę umowną lub praktykę naruszającą zbiorowe interesy Konsumentów. W pozostałym zakresie postanowienia Regulaminu wiążą Konsumenta, jeżeli nie zostały w Regulaminie wyraźnie wyłączone w odniesieniu do Konsumentów.
2. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu z następujących powodów lub okoliczności:
 - 1) zmiany przepisów prawa mające bezpośredni wpływ na treść niniejszego Regulaminu,
 - 2) nałożenia konkretnych obowiązków na Operatora przez organy państwowe lub sądy powszechne,
 - 3) zmiany Cennika (jeżeli zmiana Cennika wymaga zmiany niniejszego Regulaminu) lub załączników do niego (w zakresie zmiany zasad przygotowania lub pakowania Przesyłek oraz rodzajów rzeczy wyłączonych z Usług),
 - 4) ulepszenia Usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu,
 - 5) zmiany zakresu Usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu, w tym wprowadzenie nowych usług,
 - 6) usprawnienia obsługi klienta (Nadawcy, Odbiorcy) oraz procesu rozpatrywania reklamacji,
 - 7) poprawy ochrony prywatności klientów (Nadawców, Odbiorców),
 - 8) zapobiegania nadużyciom, które mogą powstać podczas zlecenia i świadczenia Usług objętych niniejszym Regulaminem,
 - 9) zapewnienia bezpieczeństwa klientów (Nadawców, Odbiorców) oraz Operatora,
 - 10) zmian technologicznych lub funkcjonalnych Aplikacji Mobilnej lub Strony Internetowej,
 - 11) zmiany warunków operacyjnych, ekonomicznych lub rynkowych Usług objętych niniejszym Regulaminem,
 - 12) zmian technologicznych lub funkcjonalnych związanych ze świadczeniem Usług objętych niniejszym Regulaminem,
 - 13) zmian redakcyjnych, korekty błędów pisarskich i rachunkowych, lub
 - 14) aktualizacji danych rejestracyjnych, adresowych i kontaktowych, a także odniesień zawartych w niniejszym Regulaminie,

- Operator ma jednakże obowiązek informowania o wszelkich istotnych zmianach w niniejszym Regulaminie, Cenniku i załącznikach w formie informacji publikowanej na swojej Stronie Internetowej, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem.
3. Operator może wprowadzić zmiany do niniejszego Regulaminu bez zachowania 14-dniowego terminu, o którym mowa w ust. 2 powyżej, w przypadku gdy:
 - 1) został on zobowiązany do zmiany niniejszego Regulaminu, Cennika lub załączników przez organ państwowy, sąd powszechny lub przepisami Prawa Własności, w terminie uniemożliwiającym zachowanie 14-dniowego terminu, o którym mowa w ust. 2 powyżej,
 - 2) takie zmiany przyznają klientom (Nadawcom, Odbiorcom) nowe prawa lub rozszerzają zakres ich obecnych praw, lub
 - 3) wprowadzenia nowych usług, produktów lub funkcjonalności, które nie pogarszają ani nie zastępują Usług, produktów lub funkcjonalności oferowanych przez Operatora na podstawie niniejszego Regulaminu.
4. Załączniki do niniejszego Regulaminu stanowią jego integralną część. Załączniki do niniejszego Regulaminu:
 - 1) Załącznik nr 1: Lista Spółek Lokalnych.
 - 2) Załącznik nr 2: Kraje i czas dostawy. Nazwy lokalne i Strony Internetowe.
 - 3) Załącznik nr 3: Czas przechowywania.
 - 4) Załącznik nr 4: Dane Autoryzacyjne.
 - 5) Załącznik nr 5: Różnice w doręczeniach w danym Kraju.
 - 6) Załącznik nr 6: Przesyłki o niewłaściwych rozmiarach. Doręczanie Przesyłek ponadgabarytowych w Kraju Doręczenia.
 - 7) Załącznik nr 7: Przedmioty zabronione.
 - 8) Załącznik nr 8: Odpowiedzialność. Reklamacje. Odszkodowanie.

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



- 9) Załącznik nr 9: Wzór formularza odstąpienia od umowy przez konsumenta zgodnie z art. 27 ustawy o prawach konsumenta.
5. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 13 listopada 2024 r.

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych
Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla
Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



**Załącznik nr 1 do Regulaminu:
Lista Spółek Lokalnych.**

| | |
|-----------|---|
| Polska | <p>InPost sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000543759, NIP: 6793108059.</p> <p>Numery infolinii: +48 722-444-000 lub 746-600-000 (zarówno z telefonu stacjonarnego, jak i komórkowego, koszty zależą od operatora), Adres e-mail: bok@inpost.pl</p> |
| Francja | <p>MONDIAL RELAY, SASU, z kapitałem w wysokości EUR 500 400, z siedzibą przy 1 Avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, zarejestrowana pod numerem 385 218 631 w Lille Metropole RCS.</p> <p>Numery infolinii: + 33 9 69 32 23 32 (zarówno z telefonu stacjonarnego, jak i komórkowego, koszty zależą od operatora), Adres e-mail: suividecolis@mondialrelay.fr</p> |
| Włochy | <p>Locker Inpost Italia srl a socio unico z siedzibą w Mediolanie Viale Cassala 30 - 20143 Milano, zarejestrowana w Registro Imprese di Milano-Monza-Brianza-Lodi nr VAT 08568700960.</p> <p>Numery infolinii: +39 0238582894 (zarówno z telefonów stacjonarnych, jak i komórkowych, koszty zależą od operatora), Adres e-mail: servizioclienti@inpost24.it</p> <p>Dostępność obsługi klienta: Poniedziałek - sobota, 8:00 - 20:00 CEST.</p> |
| Hiszpania | <p>MONDIAL RELAY S.A.S.U., SUCURSAL EN ESPAÑA W-0015130H C/ CAMI DE LES OLIVERES, 1 08800 VILANOVA I LA GELTRÚ, BARCELONA</p> <p>Numery infolinii: +34 900 900 137 (zarówno z telefonu stacjonarnego, jak i komórkowego, koszty zależą od operatora), Adres e-mail: hola@inpost.es</p> <p>Dostępność obsługi klienta: Poniedziałek - piątek, 8:30-20:00, sobota, 9:00-13:00 CEST</p> |

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych
Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla
Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



| | |
|------------|--|
| Portugalia | <p>Mondial Relay Sucursal em Portugal PT 980682835 Av. Coronel Edgar Pereira Costa Cardoso, 3 E 2615-360 Alverca do Ribatejo, Portugalia</p> <p>Numery infolinii: +351 211245624 (zarówno z telefonów stacjonarnych, jak i komórkowych, koszty zależą od operatora),</p> <p>Adres e-mail: ola@inpost.pt Dostępność obsługi klienta: Poniedziałek - piątek, 9:00-18:00.</p> |
| Belgia | <p>MONDIAL RELAY, uproszczona spółka akcyjna o kapitale EUR 500 400, zarejestrowana pod numerem: 385 218 631, na rzecz Lille Metropole RCS, z siedzibą przy 1 Avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, Francja.</p> <p>której belgijski oddział jest zarejestrowany w Crossroads Bank for Enterprises (CBE) pod numerem: 0897 708 175, z siedzibą pod adresem 15 rue François Englert, 1480 Tubize, Belgia.</p> <p>Numery infolinii: + 32 23 40 06 10 (zarówno z telefonu stacjonarnego, jak i komórkowego, koszty zależą od operatora),</p> <p>Adres e-mail: suividecolis@mondial.fr</p> |
| Luksemburg | <p>MONDIAL RELAY, uproszczona spółka akcyjna o kapitale EUR 500 400, zarejestrowana pod numerem: 385 218 631 w Lille Metropole RCS, z siedzibą przy 1 Avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, Francja.</p> <p>której belgijski oddział jest zarejestrowany w Crossroads Bank for Enterprises (CBE) pod numerem: 0897 708 175, z siedzibą pod adresem 15 rue François Englert, 1480 Tubize, Belgia.</p> <p>Numery infolinii: + 32 23 40 06 10 (zarówno z telefonu stacjonarnego, jak i komórkowego, koszty zależą od operatora),</p> <p>Adres e-mail: suividecollis@mondialrelay.fr</p> |
| Holandia | <p>MONDIAL RELAY, uproszczona spółka akcyjna o kapitale EUR 500 400, zarejestrowana pod numerem: 385 218 631 w Lille Metropole RCS, z siedzibą przy 1 Avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, Francja.</p> <p>której belgijski oddział jest zarejestrowany w Crossroads Bank for Enterprises (CBE) pod numerem: 0897 708 175, z siedzibą pod adresem Kamerlingh Onnesweg 2 4131 PK Vianen, Holandia.</p> |

**Regulamin Świadczenia Międzynarodowych
Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla
Klientów Detalicznych**

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



Numery infolinii:

+ 31 76 808 0465 (zarówno z telefonów stacjonarnych, jak i komórkowych, koszty zależą od operatora),

Adres e-mail:

sales.nl@mondialrelay.nl

**Załącznik nr 2 do Regulaminu:
Kraje i czas dostawy. Lokalne nazwy i Strony Internetowe.**

1. Lista Krajów i szacowany czas doręczenia Przesyłek między nimi (gdzie liczba oznacza liczbę Dni Roboczych liczonych od Dnia Roboczego nadania Przesyłki):

| | | Kraj Nadania |
|-----------------|-------------|--------------|
| | | Polska |
| Kraj Doręczenia | Włochy | D+5 |
| | Francja* | D+3 |
| | Hiszpania | D+4 |
| | Portugalia | D+5 |
| | Belgia* | D+3 |
| | Luksemburg* | D+3 |
| | Holandia* | D+3 |

*W drodze wyjątku od określonych Dni Roboczych, odbiory i dostawy są realizowane we Francji, Belgii, Holandii i Luksemburgu od wtorku do soboty.

Dzień nadania Przesyłki (od którego liczony jest czas doręczenia) ustala się zgodnie z § 7 ust. 13-15 Regulaminu, co oznacza, że:

- w przypadku nadania Przesyłki w dniu niebędącym Dniem Roboczym – za dzień nadania uważa się pierwszy Dzień Roboczy następujący po dniu nadania Przesyłki przez Nadawcę w Punkcie Nadania. Przykładowo, jeśli Przesyłka jest nadawana w Punkcie Nadania w niedzielę, to poniedziałek jest dniem, od którego zaczyna się liczyć czas doręczenia. Jeśli zatem czas dostawy wynosi na przykład D+5, za dzień "D" (dzień „0”) uważa się poniedziałek;
- w przypadku nadania Przesyłki w danym Dniu Roboczym przed tzw. godziną graniczną w danej strefie – za dzień nadania uważa się ten Dzień Roboczy. Przykładowo, jeśli Przesyłka jest nadawana w Punkcie Nadania w poniedziałek przed tzw. godziną graniczną w danej strefie, to dniem, od którego zaczyna się liczyć czas doręczenia, jest poniedziałek. Jeśli zatem czas dostawy wynosi na przykład D+5, za dzień "D" (dzień „0”) uważa się w tym przypadku poniedziałek;
- w przypadku nadania Przesyłki w danym Dniu Roboczym po tzw. godzinie granicznej w danej strefie – za dzień nadania uważa się pierwszy Dzień Roboczy następujący po dniu nadania Przesyłki przez Nadawcę w Punkcie Nadania. Przykładowo, jeśli Przesyłka jest nadawana w Punkcie Nadania w poniedziałek po tzw. godzinie granicznej w danej strefie, to wtorek jest dniem, od którego zaczyna się liczyć czas doręczenia. Jeśli zatem czas dostawy wynosi na przykład D+5, za dzień "D" (dzień „0”) uważa się wtorek, w którym następuje nadanie.

Wszystkie powyższe terminy doręczenia są terminami szacunkowymi, co oznacza, że Operator dołoży wszelkich starań, aby doręczenie nastąpiło w tych terminach. Jednocześnie Operator zobowiązuje się do doręczania Przesyłek w powyższych terminach, wydłużonych nie więcej niż o dodatkowe 6 Dni Roboczych.

Do czasu dostawy nie wlicza się dni, w których występują zdarzenia Siły Wyższej lub strajki polegające na blokadach dróg publicznych przez podmioty inne niż Operator i jego podwykonawcy, jeżeli zdarzenia Siły

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



Wyższej lub strajki mają wpływ na transport Przesyłek, w szczególności jeżeli występują na zwykłej trasie transportu Przesyłek.

2. Przypadki wydłużenia czasu dostawy:

| | |
|------------|---|
| Francja | <p>W przypadku braku możliwości doręczenia Przesyłki do Punktu Doręczenia: w przypadku braku możliwości doręczenia Przesyłki do Punktu Doręczenia, Operator zwróci się do Nadawcy z prośbą o instrukcje, a w przypadku nieotrzymania takich instrukcji w terminie 3 dni, Operator może doręczyć Przesyłkę do najbliższego dostępnego Punktu Doręczenia (w zależności od dostępności), o czym poinformuje Odbiorcę za pośrednictwem poczty elektronicznej. W rezultacie nie będzie możliwy zwrot kosztów Usług.</p> <p>Przesyłki, które nie zostały odebrane przez Odbiorcę lub Odbiorca odmówił ich odebrania po upływie czasu przechowywania, zostaną zwrócone do Nadawcy za pośrednictwem sieci Operatora, zgodnie z warunkami uzgodnionymi w Umowie.</p> <p>W takim przypadku Nadawca zostanie poinformowany pocztą elektroniczną, kiedy Przesyłka dotarła do Punktu Doręczenia, do którego została pierwotnie wysłana (lub do najbliższego, jeśli wspomniany Punkt Doręczenia nie jest dostępny) i że pozostanie tam przez 8 dni. Jeśli Przesyłka nie zostanie odebrana, zostanie wysłana do najbliższego Oddziału i pozostanie dostępna dla Nadawcy przez kolejne <u>14 dni</u>. Po upływie tego okresu Operator może dowolnie dysponować Przesyłką.</p> |
| Włochy | <p>W przypadku, gdy z jakiegokolwiek powodu nie jest możliwe doręczenie do Punktu Doręczenia wskazanego w zleceniu Usługi, Operator może przekierować Przesyłkę do innego Punktu Doręczenia, najbliższego od pierwotnie wskazanego, informując o nowym Punkcie Doręczenia Nadawcę i Odbiorcę.</p> <p>Jeśli w promieniu pięciu (5) kilometrów nie ma innych Punktów Doręczenia, Przesyłka zostanie odesłana do Nadawcy.</p> |
| Hiszpania | <p>+1 dodatkowy dzień dla Balearów. Jeśli z jakiegokolwiek powodu nie jest możliwe doręczenie do Punktu Doręczenia wskazanego w zamówieniu Usługi, Operator może przekierować Przesyłkę do najbliższego z pierwotnie wskazanych punktów, informując Odbiorcę o nowym Punkcie Doręczenia.</p> <p>W przypadku braku innego odpowiedniego Punktu Doręczenia lub nieodebrania Przesyłki w określonym czasie przechowywania, Przesyłka zostanie odesłana do Nadawcy.</p> |
| Portugalia | <p>Jeżeli z jakiegokolwiek powodu nie jest możliwe doręczenie do Punktu Doręczenia wskazanego w zamówieniu Usługi, Operator może przekierować Przesyłkę do najbliższego od pierwotnie wskazanego punktu, informując Odbiorcę o nowym Punkcie Doręczenia.</p> |

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



| | |
|------------|---|
| | W przypadku braku innego odpowiedniego Punktu Doręczenia lub nieodebrania Przesyłki w określonym czasie przechowywania, Przesyłka zostanie odesłana do Nadawcy. |
| Belgia | Tak samo jak w przypadku Francji |
| Luksemburg | Tak samo jak w przypadku Francji |
| Holandia | Tak samo jak w przypadku Francji |

3. Nazwy lokalne:

a) Punkty Doręczenia:

| | | Paczkomat | Punkt PUDO |
|-----------------|------------|--------------------------|---------------|
| Kraj Doręczenia | Francja | Skrytka | Point Relais® |
| | Włochy | Skrytka | InPost Point |
| | Hiszpania | Skrytka | Punto Pack |
| | Portugalia | Skrytka | Ponto Pack |
| | Belgia | Skrytka | Point Relais® |
| | Luksemburg | Skrytka | Point Relais® |
| | Holandia | Skrytka / Pakketautomaat | Afhaalpunt® |

b) Aplikacja Mobilna:

| Kraj | Polska | InPost Mobile |
|------|------------|-------------------------------|
| | Francja | Mondial Relay, suivi de colis |
| | Włochy | brak |
| | Hiszpania | brak |
| | Portugalia | brak |
| | Belgia | brak |
| | Luksemburg | brak |
| | Holandia | brak |

4. Strona internetowa

| Kraj | Polska | https://inpost.pl/ |
|------|------------|---|
| | Francja | https://www.mondialrelay.fr/ |
| | Włochy | https://inpost.it |
| | Hiszpania | https://www.inpost.es/ |
| | Portugalia | https://www.inpost.pt |
| | Belgia | https://www.mondialrelay.be/ |

**Regulamin Świadczenia Międzynarodowych
Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla
Klientów Detalicznych**

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



| | | |
|--|------------|---|
| | Luksemburg | https://www.mondialrelay.be/ |
| | Holandia | https://www.mondialrelay.nl/ |

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



Załącznik nr 3 do Regulaminu: Czas przechowywania.

1. Czas przechowywania Przesyłki w danym Kraju Doręczenia, począwszy od momentu umieszczenia Przesyłki w Punkcie Doręczenia:

| | | Paczkomat | Paczkomat w budynku z ograniczonymi godzinami otwarcia | Punkt PUDO |
|-----------------|------------|-----------|--|------------|
| Kraj Doręczenia | Francja | 5 dni | 5 dni | 8 dni |
| | Włochy | 7 dni | 7 dni | 7 dni |
| | Hiszpania | 8 dni | 8 dni | 8 dni |
| | Portugalia | 8 dni | 8 dni | 8 dni |
| | Belgia | 5 dni | 5 dni | 8 dni |
| | Luksemburg | 5 dni | 5 dni | 8 dni |
| | Holandia | 5 dni | 5 dni | 8 dni |

2. Zasady (wyjątki) dotyczące wydłużenia czasu przechowywania w danym Kraju Doręczenia

| | |
|------------|--|
| Francja | Brak wyjątków / Nie ma możliwości przedłużenia. |
| Włochy | Brak wyjątków / Nie ma możliwości przedłużenia, chyba że w wyjątkowych okolicznościach, kontaktując się z Działem Obsługi Klienta. |
| Hiszpania | Brak wyjątków / Nie ma możliwości przedłużenia. |
| Portugalia | Brak wyjątków / Nie ma możliwości przedłużenia. |
| Belgia | Brak wyjątków / Nie ma możliwości przedłużenia. |
| Luksemburg | Brak wyjątków / Nie ma możliwości przedłużenia. |
| Holandia | Brak wyjątków / Nie ma możliwości przedłużenia. |

Załącznik nr 4 do Regulaminu: Dane Autoryzacyjne.

Zasady dotyczące Danych Autoryzacyjnych w danym Kraju Doręczenia:

| | |
|---------|---|
| Francja | <p>Nadawca przekaze informacje wymagane do prawidłowego przekierowania Przesyłki na dowolnym interfejsie połączonym z Operatorem. Nadawca zobowiązuje się do podania dokładnych i kompletnych informacji oraz do regularnego aktualizowania informacji dotyczących Nadawcy i Odbiorcy.</p> <p>Usługi świadczone są przez Operatora lub jego partnerów lub podwykonawców zgodnie z opisem poniżej, z wyjątkiem okoliczności, których nie można przypisać Operatorowi lub jego partnerom lub podwykonawcom (w szczególności dni, w których ruch drogowy jest zabroniony, dni ustawowo wolne od pracy we Francji lub za granicą, zatrzymanie przez służby celne, jednoczesne zamknięcie znacznej liczby Punktów Doręczenia (w tym „Relay Points”) zgodnie z zarządzeniami administracyjnymi, regulacyjnymi lub rządowymi oraz zdarzenia Siły Wyższej).</p> <p>Operator oferuje Nadawcy różne sposoby doręczenia zgodnie z opcjami dostępnymi dla każdego Kraju Doręczenia.</p> <p>Nadawca może wybrać dostawę w Punkcie Doręczenia, w zależności od dostępnych stref doręczenia. Warunki dostawy, a w szczególności koszty i czas dostawy, różnią się w zależności od sposobu dostawy wybranego przez Nadawcę.</p> <p>Dostawa do Punktów Doręczenia: W zależności od informacji podanych przez Nadawcę, Odbiorca Przesyłki zostanie powiadomiony o nadejściu Przesyłki pocztą elektroniczną lub wiadomością tekstową (SMS). Nadawca jest poinformowany i akceptuje, że adres e-mail lub numer telefonu zostanie przekazany Operatorowi w celu prawidłowej realizacji Usług.</p> <p>Przekaz drogą elektroniczną: Nadawca zobowiązuje się do zapewnienia transmisji drogą elektroniczną następujących informacji: nazwisko, imię, adres, telefon komórkowy, e-mail (dalej „Dane Osobowe”), numer Przesyłki, waga i wymiary Przesyłki, data doręczenia. Przekazanie tych danych powinno nastąpić przed wydaniem Przesyłek Operatorowi. W przypadku powtarzającego się braku elektronicznej transmisji danych (EDI) przed odbiorem Przesyłek, Operator zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia przesyłek lub zastosowania dodatkowej opłaty określonej w Cenniku - za Przesyłkę.</p> |
| Włochy | <p>Nadanie: Po umieszczeniu Przesyłki w Punkcie Doręczenia Operator powiadamia o tym Odbiorcę za pomocą wiadomości tekstowej (SMS) lub wiadomości e-mail.</p> <p>Odbiór:</p> |

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



| | |
|-----------|---|
| | <p>Paczkomat - numer PIN lub kod QR wysłany SMS-em lub e-mailem.</p> <p>Punkt PUDO: Numer PIN lub kod QR wysłany za pośrednictwem wiadomości tekstowej (SMS)/e-mail.</p> |
| Hiszpania | <p>Dostawa do Punktów Doręczenia:</p> <p>W zależności od informacji podanych przez Nadawcę, Odbiorca Przesyłki zostanie powiadomiony o nadejściu Przesyłki pocztą elektroniczną lub wiadomością tekstową (SMS).</p> <p>W przypadku braku możliwości dostarczenia Przesyłki do docelowego Punktu Doręczenia, Operator może dostarczyć ją do najbliższego dostępnego Punktu Doręczenia, o czym poinformuje Odbiorcę.</p> <p>Dostawa standardowa:</p> <p>Przesyłka jest doręczana Odbiorcy po okazaniu dokumentu tożsamości lub po okazaniu kodu PIN i po zeskanowaniu podpisu na terminalu w Punkcie Doręczenia (Punto Pack / Locker). Podpis na terminalu elektronicznym i jego odtworzenie stanowią dowód doręczenia Przesyłki do Odbiorcy, a Nadawca potwierdza, że podpis ten ma taką samą moc prawną jak podpis własnoręczny.</p> <p>Przesyłki doręczane są przedstawicielowi upoważnionemu przez Odbiorcę po okazaniu dokumentu tożsamości zarówno przedstawiciela, jak i Odbiorcy.</p> <p>Bezpieczne doręczenie:</p> <p>W niektórych przypadkach, w zależności od oferty subskrybowanej przez Nadawcę, Operator prześle Odbiorcy Przesyłki kod numeryczny zwany „kodem PIN”, który Odbiorca lub jego przedstawiciel powinien wprowadzić na terminalu Punktu Doręczenia (Punto Pack / Locker). Opcja ta zwalnia Odbiorcę z konieczności okazania dokumentu tożsamości lub przedstawiciela z konieczności okazania dokumentu tożsamości swojego i Odbiorcy. Nadawca potwierdza, że wprowadzenie dokładnego kodu PIN jest ważne dla potwierdzenia tożsamości Odbiorcy.</p> <p>Z drugiej strony, jeśli Odbiorca nie jest w stanie wprowadzić poprawnego kodu PIN, Punkt Doręczenia (Paczkomat / Locker) nie będzie w stanie doręczyć Przesyłki, nawet w przypadku okazania dokumentu tożsamości Odbiorcy.</p> <p>Podpis Odbiorcy lub jego przedstawiciela na terminalu jest obowiązkowy.</p> <p>Dostawa do Punktu Punto Pack®:</p> <p>Przesyłki zostaną doręczone Odbiorcy po okazaniu dokumentu tożsamości i złożeniu podpisu cyfrowego na terminalu w Punkcie Punto Pack®. W niektórych przypadkach, w zależności od oferty subskrybowanej przez Nadawcę, Operator prześle Odbiorcy Przesyłki kod numeryczny (kod PIN), który on lub jego przedstawiciel powinien wprowadzić na terminalu Punktu Punto Pack®. Metoda ta zwalnia Odbiorcę lub jego przedstawiciela z konieczności okazania dokumentu tożsamości. Nadawca przyjmuje do wiadomości, że wprowadzenie prawidłowego kodu PIN jest równoznaczne z potwierdzeniem tożsamości przez Odbiorcę. I</p> |

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



| | |
|------------|--|
| | <p>odwrotnie, jeśli Odbiorca Przesyłki nie będzie w stanie wprowadzić poprawnego kodu PIN, Punto Pack® nie będzie w stanie przystąpić do doręczenia Przesyłki, nawet jeśli Odbiorca przedstawi dokument tożsamości. W każdym przypadku podpis Odbiorcy lub jego przedstawiciela na terminalu jest obowiązkowy. Podpis ten, który ma taką samą moc prawną jak podpis odręczny, będzie służył jako dowód odbioru Przesyłki.</p> <p>Przesyłki mogą zostać również przekazane przedstawicielowi Odbiorcy, pod warunkiem, że przedstawi on własny dokument tożsamości oraz dokument tożsamości Odbiorcy.</p> <p>Przesyłki są dostępne w Punkcie Punto Pack® od 3 do 7 dni kalendarzowych, choć okres ten może wynosić nawet 8 dni kalendarzowych, w zależności od ograniczeń związanych z godzinami dostępności danego punktu i wybranymi usługami.</p> |
| Portugalia | Tak samo jak w przypadku Hiszpanii. |
| Belgia | Tak samo jak w przypadku Francji. |
| Luksemburg | Tak samo jak w przypadku Francji. |
| Holandia | Tak samo jak w przypadku Francji. |

Załącznik nr 5 do Regulaminu: Różnice w doręczeniach w danym Kraju.

Zasady doręczeń w danym Kraju Doręczenia:

| | |
|------------|--|
| Francja | <p>Przewóz częściowo lub wyłącznie transportem drogowym - niezależnie od tego, czy odbywa się na podstawie zawartej umowy, czy też nie - w przypadku, gdy miejsce odbioru rzeczy i miejsca wyznaczone do dostawy znajdują się w dwóch różnych krajach, z których co najmniej jeden jest stroną Konwencji o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów („CMR”), regulowany jest postanowieniami Konwencji CMR, podpisanej w Genewie w dniu 19 maja 1956 roku. Przesyłki transportowane do i z określonych lokalizacji w tym samym Kraju podlegają bezwzględnie obowiązującym przepisom prawa tego Kraju.</p> <p>Przesyłki międzynarodowe mogą podlegać kontrolom celnym i kontrolom bezpieczeństwa przewidzianym dla transportu lotniczego, przy czym skorzystanie z tego prawa nie wyklucza wyłącznej odpowiedzialności Nadawcy za jego deklaracje (celne). W związku z tym Przesyłki mogą zostać otwarte, tożsamość osoby je nadającej może zostać sprawdzona, a niezbędne dane mogą zostać odnotowane.</p> |
| Włochy | Nie dotyczy. |
| Hiszpania | <p>Doręczanie Przesyłek międzynarodowych:</p> <p>Przesyłki międzynarodowe mogą podlegać kontrolom celnym i kontrolom bezpieczeństwa. W związku z tym Przesyłki mogą zostać otwarte, tożsamość osoby je nadającej może zostać sprawdzona, a niezbędne dane mogą zostać odnotowane. W przypadku Przesyłek, do których należy dołączyć deklarację celną, Nadawca wyraża zgodę, aby dane osobowe Nadawcy i Odbiorcy, jak również wszystkie informacje zawarte w deklaracji, zostały przekazane organom celnym Krajów, których dotyczy Przesyłka, za pośrednictwem partnera Operatora odpowiedzialnego za transport, zgodnie z ustawodawstwem tych krajów. Zgoda ta będzie niezbędna do świadczenia przez Operatora zamówionej Usługi. Nadawca zobowiązuje się poinformować Odbiorcę o możliwości przekazania przedmiotowych danych.</p> |
| Portugalia | Nie dotyczy. |
| Belgia | Nie dotyczy. |
| Luksemburg | Nie dotyczy. |
| Holandia | Nie dotyczy. |

Załącznik nr 6 do Regulaminu:
Przesyłki o niewłaściwych rozmiarach. Doręczanie Przesyłek ponadgabarytowych w Kraju Doręczenia.

Zasady dotyczące Przesyłek o nieprawidłowych wymiarach i doręczania Przesyłek ponadgabarytowych w danym Kraju:

| | |
|--------|--|
| Polska | <p>Przesyłki o niewłaściwych rozmiarach:</p> <p>1) W przypadku, gdy Nadawca, w ramach kategorii gabarytowej dopuszczalnych Przesyłek zgodnie z tabelą wskazaną w niniejszym Regulaminie (kategorie A, B, C), przekazał Operatorowi Przesyłkę w kategorii o innych wymiarach niż wymiary dla kategorii zadeklarowanej przez Nadawcę, procedura będzie następująca:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Operator obciąży Nadawcę dodatkową opłatą za weryfikację Przesyłki, przy czym wysokość opłaty określona jest w Cenniku, przy czym opłaty tej nie stosuje się w przypadku Nadawców będących Konsumentami,b) W przypadku, gdy nadawana Przesyłka posiada kategorię o wymiarach wyższych niż wymiary dla kategorii zadeklarowanej przez Nadawcę dla tej Przesyłki, Operator wykona Usługi na takiej Przesyłce według stawki cenowej odpowiadającej rzeczywistym wymiarom Przesyłki, zweryfikowanej zgodnie ze zdaniem poprzedzającym,c) W przypadku, gdy nadawana Przesyłka ma kategorię o wymiarach niższych niż wymiary dla kategorii zadeklarowanej przez Nadawcę, Operator wykona Usługi na takiej Przesyłce według stawki cenowej odpowiadającej rzeczywistym wymiarom tej Przesyłki, a jeżeli stawka ta będzie niższa niż stawka określona dla wymiarów kategorii zadeklarowanej dla Przesyłki przez Nadawcę, Operator zwróci różnicę pomiędzy stawką cenową odpowiadającą rzeczywistym wymiarom przesyłki a ceną dla kategorii wymiarowej zadeklarowanej dla tej Przesyłki przez Nadawcę. <p>2) W przypadku, gdy Nadawca przekazał Operatorowi Przesyłkę ponadgabarytową - tj. przekraczającą którykolwiek ze wskazanych wymiarów lub wagę (25 kg) określoną dla kategorii gabarytowej „C”, zgodnie z postanowieniami pkt powyżej:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Operator naliczy Nadawcy dodatkową opłatę za weryfikację wymiarów i wagi takiej Przesyłki, a także dodatkową opłatę za potraktowanie takiej Przesyłki jako „ponadgabarytowej”, zgodnie ze stawką określoną w Cenniku oraz przekaże stosowny komunikat o wystąpieniu takich Przesyłek zgodnie z postanowieniami ust. 2 poniżej („Doręczanie Przesyłek ponadgabarytowych”).b) Od stosowania powyższych opłat wyłączeni są Nadawcy będący Konsumentami.c) Operator podejmie działania zmierzające do doręczenia takich Przesyłek, na zasadach opisanych w ust. 2 poniżej („Doręczanie Przesyłek ponadgabarytowych”), |
|--------|--|

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych
Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla
Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



| | |
|-----------|---|
| | <p>d) W przypadku, gdy Przesyłka „ponadgabarytowa” przekroczy którykolwiek z maksymalnych wymiarów 500x500x800 mm (wys. x szer. x dł.) lub wagę 30 kilogramów, Operator obciąży Nadawcę za doręczenie takiej Przesyłki - niezależnie od ww. opłat - dodatkową opłatą w wysokości określonej w Cenniku, przy czym opłaty tej nie stosuje się w przypadku Nadawców będących Konsumentami.</p> |
| Francja | <p>Obowiązkiem Nadawcy jest przedstawianie wyłącznie Przesyłek odpowiadających wymiarom zaproponowanym i zaakceptowanym przez Operatora.</p> <p>Przesyłki posiadające jedną lub więcej z poniższych cech nie będą obsługiwane mechanicznie i mogą podlegać zryczałtowanej dopłacie określonej w Cenniku, znanej jako „obsługa ręczna”:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Maksymalne wymiary: długość lub przekątna przekraczająca 80 cm,2. Minimalne wymiary mniejsze niż 15 x 10 cm, minimalna grubość mniejsza niż 1 cm i waga mniejsza niż 100 gramów,3. Przesyłki o niestabilnych lub nieregularnych kształtach (kule, cylindry, walce),4. Żle lub częściowo zapakowane Przesyłki,5. Przesyłki, które są źle oznakowane lub w których etykieta jest nieczytelna, zasłonięta, znajduje się na zagięciu kartonu lub opakowania lub nie odpowiada standardom jakości ANSI (American National Standards Institute),6. Przesyłki, których etykieta nie jest umieszczona na największym boku Przesyłki,7. Przesyłki z wystającym elementem,8. Przesyłki, w przypadku których prezentacja etykiety nie jest zgodna (odbicie), oraz9. Co do zasady, każda Przesyłka wymagająca specjalnego sortowania lub obsługi ręcznej. |
| Włochy | <p>Przesyłki, które przekraczają maksymalny rozmiar i wagę, o których mowa w niniejszym Regulaminie, lub których list przewozowy lub Etykieta nie są zgodne z postanowieniami niniejszego Regulaminu, nie zostaną odebrane przez Operatora lub jego podwykonawców w celu doręczenia, a nawet jeśli zostaną odebrane w celu doręczenia, nie będą mogły zostać umieszczone w Punkcie Doręczenia. W tym ostatnim przypadku Operator, na koszt Nadawcy, zwróci Przesyłkę Nadawcy w najbliższym możliwym terminie, określonym szczegółowo w Umowie.</p> |
| Hiszpania | <p>W Hiszpanii istnieje szeroka tolerancja dla Przesyłek „ponadgabarytowych”, za których przesyłkę nie nalicza się dodatkowych opłat. Jednak w niektórych przypadkach Przesyłka taka zwracana jest do Nadawcy.</p> <ol style="list-style-type: none">1) Jeśli powiadomienie jest przekazywane przez Oddział, takie powiadomienie jest rejestrowane w systemie FAST za pośrednictwem DDL w celu poinformowania Nadawcy. Tworzona jest nowa Etykieta, a Przesyłka odsyłana do pierwotnego Punktu PUDO. |

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



| | |
|------------|--|
| | <p>Przesyłki ponadgabarytowe - opłata określona jest w Cenniku i naliczana według wagi rzeczywistej.</p> <p>Jeśli nie możemy dostarczyć przesyłki do Urządzenia Paczkomat (przesyłka ponadgabarytowa) - staramy się dostarczyć ją do najbliższego Punktu PUDO.</p> <p>Operator zastrzega sobie prawo do skorygowania wszelkich błędów wagowych na podstawie wskazań regularnie sprawdzanych urządzeń wagowych. W przypadku rozbieżności, Nadawca zostanie obciążony różnicą w cenie, jak również administracyjną opłatą manipulacyjną określoną w Cenniku.</p> <p>W przypadku niezgodności Przesyłki dostarczonej przez Nadawcę (wymiar, opakowanie, waga itp.), Operator nie może dokonać zwrotu kosztów usługi dostawy do Punktu Punto Pack / Locker i transportu do Oddziału.</p> <p>Przesyłki nienadające się do obsługi mechanicznej.</p> <p>Przesyłki posiadające jedną lub wszystkie z poniższych cech zostaną poddane obróbce niemechanicznej, zwanej „obsługą ręczną”, i mogą podlegać dodatkowej zryczałtowanej opłacie określonej w Cenniku w następujący sposób:</p> <ul style="list-style-type: none">- Maksymalne wymiary przekraczające 85 cm długości lub po przekątnej.- Minimalne wymiary poniżej 20 x 10 cm, minimalna grubość poniżej 1,5 cm i waga poniżej 200 g.- Przesyłki niestabilne lub o nieregularnych kształtach (kule, cylindry, rolki).- Przesyłki z wadliwym lub niekompletnym opakowaniem.- Przesyłki, które są nieprawidłowo oznakowane lub mają Etykietę, która jest nieczytelna, ukryta, na zagięciu kartonu lub samego opakowania, lub nie jest zgodna ze standardami ANSI A lub B.- Przesyłki, których Etykieta znajduje się po niestabilnej stronie opakowania (np. po mniejszej stronie).- Przesyłki ze wszystkim, co wystaje poza krawędzie.- Przesyłki z niezgodną (odblaskową) Etykietą. <p>Reasumując, każda Przesyłka, która wymaga szczególnego sortowania lub obróbki ręcznej.</p> |
| Portugalia | <p>Nadawca zobowiązuje się do przestrzegania następujących wymogów przyjęcia:</p> <ul style="list-style-type: none">- Maksymalne wymiary: całkowity wymiar (wysokość + długość + szerokość) Przesyłki nie może przekraczać 150 cm, a największa długość nie może przekraczać 60 cm.- Minimalne wymiary: 15 cm x 10 cm |
| Belgia | Tak samo jak w przypadku Francji |
| Luksemburg | Tak samo jak w przypadku Francji |
| Holandia | Tak samo jak w przypadku Francji |

**Załącznik nr 7 do Regulaminu:
Przedmioty zabronione.**

Nadawca ponosi wyłączną odpowiedzialność za legalność wysyłanych przedmiotów zgodnie z prawem i przepisami krajów zaangażowanych w transport Przesyłki. Oprócz produktów zabronionych przez wspomniane przepisy i regulacje, Nadawca przyjmuje do wiadomości i zgadza się przestrzegać poniższej listy przedmiotów zabronionych dla Przesyłek w danym Kraju:

| WSZYSTKIE KRAJE | |
|------------------------|---|
| 1) | Materiały wybuchowe, |
| 2) | Amunicja*, |
| 3) | Broń**, |
| 4) | Materiały palne i łatwopalne, |
| 5) | Pieniądze, banknoty, monety, papiery wartościowe, |
| 6) | Towary, które ze względu na swój charakter lub opakowanie mogą stanowić zagrożenie dla środowiska ludzkiego, bezpieczeństwa sprzętu transportowego, środowiska, pojazdów lub uszkodzić inne transportowane opakowania, |
| 7) | Żywe lub martwe zwierzęta, |
| 8) | Łatwo psująca się żywność / produkty spożywcze wymagające odpowiednich warunków podczas transportu, |
| 9) | Towary wymagające uzyskania specjalnej licencji lub zezwolenia na transport, import lub eksport, |
| 10) | Towary, których przewóz, import lub eksport jest zabroniony prawem lub innym uregulowaniem w Kraju Doręczenia, |
| 11) | Przesyłki zawierające ludzkie zwłoki, organy, prochy lub relikwie pogrzebowe, |
| 12) | Przesyłki, których opakowanie zawiera obelgi, rasistowskie lub antysemityczne uwagi, groźby lub oświadczenia sprzeczne z porządkiem publicznym lub dobrymi obyczajami, lub mogące zaszkodzić wizerunkowi lub reputacji Operatora, lub oświadczenia, które mogą zaszkodzić prawom lub reputacji osób trzecich. |

*Polska - nie obejmuje nabojów typu bogeyman o kalibrze do 6 mm

**Hiszpania, Portugalia, Francja, Belgia, Luksemburg, Holandia - broń kategorii A-B-C-D

Polska - broń, której nie można nabyć i używać bez uzyskania pozwolenia lub karty rejestracyjnej zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym ustawą z dnia 21 maja 1999 r. o broni i amunicji.

| PONADTO WYŁĄCZONE W HISZPANII, PORTUGALII, FRANCJI, BELGII, LUKSEMBURGU, HOLANDII | |
|--|---|
| 1) | Towary objęte krajowymi, europejskimi i międzynarodowymi przepisami dotyczącymi towarów niebezpiecznych (towary niebezpieczne zgodnie z ADR lub Umową europejską dotyczącą międzynarodowego przewozu drogowego towarów niebezpiecznych, klasy 1-9), |
| 2) | Waluty obce, obligacje, instrukcje płatnicze, |
| 3) | Gazy, |
| 4) | Materiały radioaktywne, |
| 5) | Materiały toksyczne, |
| 6) | Substancje żrące, |
| 7) | Bizuteria, |
| 8) | Kamienie szlachetne (klejnoty), |
| 9) | Metale szlachetne, |
| 10) | Narkotyki, środki odurzające, |
| 11) | Dzieła sztuki, |
| 12) | Podrobione towary, |
| 13) | Odpowiedzi na zapytania/oferty przetargowe, |
| 14) | Pliki wstępnej kwalifikacji, |
| 15) | Egzaminy, |

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



- 16) Publikacje lub dzieła wizualne zabronione prawem,
- 17) Przesyłki z zadeklarowaną wartością celną przekraczającą dozwoloną wartość,
- 18) Przedmioty podróżne z karnetem ATA, w tym przedmioty wystawowe,
- 19) Operator nie dostarcza również Przesyłek na: statki, targi, wystawy, do hoteli, na kempingi, do skrzynek pocztowych, do agencji transportowych, na place budowy lub do miejsc ruchomych.

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



DODATKOWO WYŁĄCZONE WE WŁOSZECH

- 1) Żywe zwierzęta, w tym ryby i owady,
- 2) Ludzkie i zwierzęce embriony, prochy lub szczątki, martwe lub wypchane zwierzęta,
- 3) Fajerwerki,
- 4) Każda przesyłka dostarczona za pobraniem,
- 5) Wszelkie przesyłki przeznaczone do doręczenia na adresy APO (Army Post Office) lub FPO (Fleet Post Office),
- 6) Kupony loteryjne, przedmioty związane z hazardem, jeśli jest to zabronione przez prawo,
- 7) Środki spożywcze, łatwo psujące się środki spożywcze, napoje wymagające chłodzenia i inne środki zależne od środowiska,
- 8) Instrumenty zbywalne,
- 9) Materiały pornograficzne lub obsceniczne,
- 10) Lód (zamarznięta woda),
- 11) Odpady niebezpieczne, w tym między innymi igły podskórne lub zużyte strzykawki lub odpady medyczne,
- 12) Wilgotne lub mokre opakowania, które są nieszczelne lub wydzielają jakikolwiek zapach,
- 13) Niebezpieczne produkty,
- 14) Przyznane akcje, przekazy pieniężne, znaczki kolekcjonerskie, waluty obce, obligacje,
- 15) Rośliny i materiał roślinny, w tym nasiona i kwiaty cięte.

DODATKOWO WYŁĄCZONE W HISZPANII I PORTUGALII

- 1) Przedmioty niezgodne z prawem pracy,
- 2) Przesyłki, których przewóz, przywóz lub wywóz jest zabroniony prawem lub innymi przepisami Kraju Doręczenia (np. futra, rośliny, substancje psychotropowe, narkotyki, papiery wartościowe będące przedmiotem obrotu giełdowego, itp.),
- 3) Środki spożywcze wymagające transportu w kontrolowanej temperaturze,
- 4) Kupony,
- 5) Przesyłki, w przypadku których Odbiorca jest zobowiązany do zapłaty podatku akcyzowego, jeśli towary podlegają temu podatkowi,
- 6) Instrumenty zbywalne,
- 7) Jeśli Przesyłka wymaga transportu lotniczego, może podlegać kontroli bezpieczeństwa, w tym kontroli rentgenowskiej.

DODATKOWO WYŁĄCZONE WE FRANCJI I BELGII, LUKSEMBURGU, HOLANDII

- 1) Zabrudzone towary, przedmioty niezgodne z prawem pracy lub mogące, ze względu na swój charakter lub opakowanie, zranić ludzi lub uszkodzić sprzęt Operatora,
- 2) Przesyłki, których transport, import lub eksport jest zabroniony przez prawem lub innymi przepisami Kraju Doręczenia.

DODATKOWO WYŁĄCZONE W POLSCE

- 1) Przedmioty zabronione przepisami Prawa Właściwego, w tym Prawa Poczтового i i odpowiednimi postanowieniami Światowego Związku Poczтового,
- 2) Przedmioty uzyskane w wyniku działalności przestępczej,
- 3) Inne dokumenty płatnicze,
- 4) Cenne przedmioty ze względu na ich specyfikę (biżuteria, dzieła sztuki, antyki, numizmaty itp.),
- 5) Przedmioty wartościowe ze względu na ich wartość rynkową, tj. towary o wartości nieprzekraczającej 150 euro (chyba że Nadawca wybrał i zamówił Usługę Dodatkową „Dodatkowa Ochrona”, w którym to przypadku może wysłać w Przesyłce przedmiot o wartości mieszczącej się w wybranym przedziale).
- 6) Przedmioty o działaniu chemicznym i biologicznym,
- 7) Substancje utleniające, drażniące, agresywne, uczulające, rakotwórcze, mutagenne oraz substancje szkodliwe dla zdolności rozrodczych, które mogą zagrażać zdrowiu lub powodować szkody na mieniu Operatora,
- 8) Narkotyki, substancje psychoaktywne i nowe substancje psychoaktywne, tak zwane „dopalacze”,

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



- 9) Konopie i produkty z konopi - z wyjątkiem konopi (*cannabis sativa sativa*) i produktów pochodnych konopi (w tym produktów z włókna konopnego) o stężeniu THC poniżej 0,30%,
- 10) Rośliny,
- 11) Narządy ludzkie lub zwierzęce oraz wydzieliny lub tkanki ludzkie lub zwierzęce,
- 12) Wyroby tytoniowe, w tym tytoń i papierosy, e-papierosy i ich części.

**Załącznik nr 8 do Regulaminu:
Odpowiedzialność. Reklamacje. Odszkodowanie.**

Zasady odpowiedzialności, reklamacji i odszkodowań w danym Kraju:

| | |
|---------|--|
| Polska§ | <p>I. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usług prawo do złożenia reklamacji przysługuje:</p> <ol style="list-style-type: none">a. Nadawcy, lubb. Odbiorcy - w przypadku zrzeczenia się przez Nadawcę prawa do składania reklamacji lub w przypadku, gdy Przesyłka ma zostać doręczona Odbiorcy lub odebrana z Urządzenia Paczkomat. <p>II. Reklamacje dotyczące utraty lub uszkodzeń Przesyłki niewidocznych przy odbiorze mogą być zgłaszane przez Odbiorcę nie później niż w terminie siedmiu (7) dni od dnia odbioru Przesyłki. W przypadku stwierdzenia przez Odbiorcę uszkodzeń niewidocznych w chwili odbioru Przesyłki, Operator umożliwia Odbiorcy przekazanie elektronicznego protokołu szkody za pomocą formularza dostępnego na Stronie Internetowej.</p> <p>III. Niedoręczoną Przesyłkę uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie lub zawiadomienie o możliwości jej odbioru w Punkcie Doręczenia lub doręczenie bezpośrednio do Odbiorcy nie nastąpi w terminie trzydziestu dni od upływu terminu na doręczenie Przesyłki do Punktu Doręczenia.</p> <p>IV. Odszkodowanie przysługuje za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług:</p> <ol style="list-style-type: none">1. za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki niebędącej przesyłką korespondencyjną - w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy,2. za opóźnienie w doręczeniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego czasu doręczenia - w wysokości nieprzekraczającej dwukrotności opłaty za Usługę. <p>V. W przypadku wykupienia usługi Dodatkowa Ochrona wysokość odszkodowania wynosi wartość górnej granicy wybranego przez Nadawcę wariantu tej usługi, na podstawie potwierdzenia wartości zawartości Przesyłki.</p> <p>VI. Dodatkowe dane wymagane w przypadku reklamacji:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Do pisemnej reklamacji należy dołączyć następujące dokumenty wraz z dopiskiem na kopercie informującym o numerze złożonej reklamacji, o ile taki numer został już nadany:<ol style="list-style-type: none">a) oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie Przesyłki lub wydruk potwierdzenia nadania Przesyłki w formie elektronicznej, |
|---------|--|

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">b) oświadczenie o zrzeczeniu się roszczeń - jeżeli Nadawca przenosi swoje prawa na Odbiorcę,c) protokołu sporządzonego przez Operatora bezpośrednio przy odbiorze uszkodzonej lub niekompletnej Przesyłki - jeżeli Odbiorca odbierze tę Przesyłkę (i sporządzi protokół szkody lub jego kopię),d) oświadczenie Odbiorcy o stwierdzonych utracie lub uszkodzeniu Przesyłki złożone Operatorowi w chwili odbioru Przesyłki, zgodnie z postanowieniami pkt I powyżej;e) opakowanie uszkodzonej Przesyłki (jeśli Operator tego wymaga);f) zgłoszenia niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki, z zachowaniem terminu, o którym mowa w pkt I powyżej niniejszego Regulaminu,g) opis okoliczności potwierdzającej nadanie lub wydanie Przesyłki oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt, lubh) inne dokumenty wymagane przez Operatora w toku postępowania reklamacyjnego niezbędne do wyjaśnienia i ustalenia okoliczności sprawy. <ul style="list-style-type: none">2. Reklamacja złożona w formie innej niż pisemna powinna zawierać informacje, o których mowa w pkt 1 powyżej oraz datę i miejsce nadania Przesyłki.3. Do reklamacji złożonej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust. 1 i 2 powyżej. Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator może zażądać przesłania oryginałów tych dokumentów. W przypadku zgłoszenia reklamacji telefonicznie, dokumenty wskazane w pkt 2 powyżej należy przesać na adres siedziby Operatora.4. W przypadku dokumentów, o których mowa w pkt 1 lit. a) i b) możliwe jest przedłożenie ich kopii potwierdzonych przez pracownika Operatora.5. Oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie lub odbiór Przesyłki jest zwracany reklamującemu za potwierdzeniem w każdym czasie na jego żądanie. <p>VII. Reklamacje w Punkcie PUDO:</p> <ul style="list-style-type: none">1. W przypadku złożenia reklamacji bezpośrednio w Punkcie PUDO (ustnie do protokołu lub pisemnie) albo w formie elektronicznej, Operator niezwłocznie wydaje na piśmie lub przesyła w formie elektronicznej potwierdzenie jej przyjęcia. <p>VIII. W przypadku odbioru Przesyłki w Polsce (np. w wyniku jej zwrotu do Nadawcy), nie ma możliwości złożenia reklamacji za pośrednictwem Urzędnika Paczkomat. Operator dopuszcza zainicjowanie procedury reklamacyjnej w trakcie odbioru Przesyłki ze skrytki w Urzędzeniu Paczkomat i wypełnienie dyspozycji zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie Urzędnika Paczkomat lub w Aplikacji Mobilnej (w przypadku</p> |
|--|---|

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



użytkowników korzystających z Aplikacji Mobilnej i o ile Aplikacja Mobilna obsługuje taką procedurę). W tym celu, korzystając z odpowiedniej opcji w Urzędzeniu Paczkomat (lub w Aplikacji Mobilnej, w przypadku użytkowników korzystających z Aplikacji Mobilnej i o ile Aplikacja Mobilna obsługuje taką procedurę), Osoba odbierająca Przesyłkę niezwłocznie ponownie umieszcza Przesyłkę w Urzędzeniu Paczkomat, pozostawiając ją do dyspozycji Operatora. Na adres e-mail Nadawcy przesyłany jest formularz reklamacyjny, który Nadawca powinien wypełnić w terminie 14 dni i otrzymać potwierdzenie jego przyjęcia, co jest równoznaczne ze złożeniem reklamacji. Brak wypełnienia formularza w wyznaczonym terminie skutkuje odesłaniem Przesyłki do Nadawcy. Po odebraniu Przesyłki z Urzędzenia Paczkomat i dostarczeniu jej do Oddziału przez Kuriera, Operator otwiera Przesyłkę w obecności komisji i sporządza stosowny protokół. Na tej podstawie Dział Reklamacji Operatora uznaje zasadność reklamacji lub odmawia jej uznania i w konsekwencji podejmuje dalsze czynności określone w niniejszym Regulaminie.

IX. Odpowiedź na reklamację obejmuje:

1. Odpowiedź na reklamację obejmuje:
 - 1) nazwę Operatora, a w przypadku wskazania przez Operatora jednostki właściwej do rozpatrzenia reklamacji - nazwę tej jednostki;
 - 2) odniesienie do podstawy prawnej;
 - 3) decyzja o uwzględnieniu lub odrzuceniu reklamacji;
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania - kwotę odszkodowania oraz informację o terminie jego wypłaty nie dłuższym niż 30 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji;
 - 5) pouczenie o prawie do wniesienia odwołania i wskazanie adresu, na który należy je wnieść oraz pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń określonych w Prawie Pocztowym wcześniej, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacji w drugiej instancji:
 - i. w postępowaniu sądowym, lub
 - ii. w ramach postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE); oraz
 - 6) dane pracownika Operatora identyfikujące go jako osobę upoważnioną do udzielenia odpowiedzi na reklamację z podaniem zajmowanego stanowiska.
2. Odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne - jeżeli Operator odrzuci reklamację w całości lub w części; oraz
 - 2) informację o przyczynie zatrzymania Przesyłki, gdy reklamacja dotyczy Przesyłki zatrzymanej przez Operatora w przypadkach określonych w art. 36 ust. 2 Prawa pocztowego.
3. Odpowiedź na reklamację, jak również odpowiedź na odwołanie powinna zawierać informację o wyczerpaniu drogi postępowania

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



| | |
|---------|--|
| | <p>reklamacyjnego lub o prawie dochodzenia roszczeń określonych w Prawie Pocztownym:</p> <ol style="list-style-type: none">1) w postępowaniu sądowym, lub2) w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE). |
| Francja | <ol style="list-style-type: none">I. Reklamację może złożyć Nadawca.II. W przypadku, gdy Przesyłka posiada wyraźne uszkodzenia (tj. uszkodzenia spowodowane transportem i widoczne w momencie dostawy), reklamacje należy złożyć w systemie teleinformatycznym Operatora w ciągu siedemdziesięciu dwóch (72) godzin od dostawy (z wyłączeniem Dni Roboczych). Po upływie tego terminu Operator nie będzie mógł uwzględnić roszczenia odszkodowawczego.III. W przypadku sporów dotyczących doręczenia (tj. gdy Przesyłka została zadeklarowana jako „doręczona” przez Operatora, ale Odbiorca oświadcza, że jej nie otrzymał), Nadawca złoży reklamację w systemie teleinformatycznym Operatora w ciągu jednego (1) miesiąca od zadeklarowania doręczenia przez Operatora. Nadawca zobowiązany jest przesłać osobie kontaktowej ds. obsługi klienta poświadczoną oświadczenie Odbiorcy, o treści, że nie otrzymał on Przesyłki, wraz z kopią dokumentu tożsamości. W przeciwnym razie Operator nie będzie mógł uwzględnić reklamacji.IV. W przypadku, gdy Przesyłka zostanie odnaleziona w ciągu trzydziestu (30) dni od daty uznania sporu, Operator poinformuje Nadawcę o zwrocie Przesyłki i anulowaniu sporu. Jeśli spór ten był już przedmiotem odszkodowania,V. Nadawca złoży reklamację dotyczącą każdej Przesyłki uznanej za utraconą lub uszkodzoną w systemie teleinformatycznym Operatora.VI. Nadawca ponosi odpowiedzialność wobec przewoźnika za szkody na osobach, sprzęcie lub innych towarach oraz za wszelkie koszty wynikające z wadliwego opakowania rzeczy, chyba że wada była widoczna lub znana przewoźnikowi w chwili przyjęcia rzeczy do przewozu i nie zgłosił on żadnych zastrzeżeń. |
| Włochy | <ol style="list-style-type: none">I. Wszelkie reklamacje dotyczące uszkodzenia lub pogorszenia stanu przedmiotów objętych Usługami, które nie zostały zgłoszone przy dostawie, należy zgłaszać do biura obsługi klienta Spółki Lokalnej w ciągu ośmiu (8) dni kalendarzowych od daty dostawy przez Operatora lub w innych terminach określonych w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.II. Wszelkie reklamacje dotyczące utraty przedmiotów należy zgłaszać do biura obsługi klienta Spółki Lokalnej w ciągu stu dwudziestu (120) dni kalendarzowych od daty dostawy w oparciu o terminy dostawy określone w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu lub w innych terminach przewidzianych w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.III. Wszelkie reklamacje dotyczące „statusu doręczenia”, ale braku przedmiotów wewnątrz Urządzenia Paczkomat należy zgłaszać do biura |

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



| | |
|-----------|--|
| | <p>obsługi klienta Spółki Lokalnej w ciągu dwudziestu czterech (24) godzin od otwarcia Urządzenia Paczkomat.</p> <p>IV. Reklamację może złożyć każdy klient, przy czym „klient” oznacza każdą osobę fizyczną, która korzysta z Usług oferowanych przez Operatora za pośrednictwem Nadawcy. Klientem może więc być zarówno osoba, która nabywa Usługi, jak i osoba, która korzysta z Usług i otrzyma zwrot kosztów za pośrednictwem Nadawcy.</p> <p>V. Przy złożeniu pierwszej reklamacji, jeżeli nie upłynął jeszcze termin przedawnienia określony prawem lub obowiązującą konwencją, klient zobowiązany jest w pełni udokumentować taką reklamację, przesyłając wszelkie istotne informacje, pod rygorem utraty prawa do złożenia reklamacji.</p> <p>VI. W przypadku braku porozumienia stron lub pojawienia się nowych istotnych dodatkowych elementów w sprawie, Nadawca będzie uprawniony do zażądania tylko jednego (1) kolejnego rozpatrzenia reklamacji.</p> <p>VII. O ile nie przewidziano inaczej w konwencji lub Prawie Właściwym, prawo do złożenia reklamacji wygaśnie w ciągu jednego (1) roku od daty dostawy przedmiotów objętych Usługami lub od innej daty, w której klient mógł w rozsądny sposób zauważyć utratę, uszkodzenie lub opóźnienie, chyba że formalnie wszczęto postępowanie sądowe w sprawie w tym terminie.</p> <p>VIII. Reklamacje należy zgłaszać za pośrednictwem transgranicznego formularza interfejsu „Connect” dla klientów biznesowych dostępnego na stronie internetowej Spółki Lokalnej.</p> <p>IX. Do reklamacji nie stosuje się procedury opisanej w § 13.4 i § 13.16 głównej części niniejszego Regulaminu.</p> |
| Hiszpania | <p>I. Jeśli Przesyłka została doręczona uszkodzona lub jeśli z przyczyn leżących po stronie Operatora zaginęła część zawartości lub cała Przesyłka, Operator wypłaci Nadawcy odpowiednie odszkodowanie, zgodnie z umową zawartą między stronami. W związku z tym, jeśli zarówno Nadawca, jak i Odbiorca będą mieć prawo dochodzić roszczeń wobec Operatora, beneficjentem odszkodowania za udowodnione uszkodzenie lub utratę będzie zawsze Nadawca. Nadawca z kolei, odpowiednio, wypłaci odszkodowanie Odbiorcy.</p> <p>II. Osoba zgłaszająca reklamację może ją przesłać za pośrednictwem:</p> <ul style="list-style-type: none">• Odbiorcy:<ol style="list-style-type: none">1) wysyłając wiadomość e-mail na następujący adres: hola@inpost.es lub wypełniając formularz internetowy lub2) wysyłając wiadomość pocztą tradycyjną na następujący adres: Mondial Relay SASU, Sucursal en España, Dpto. Customer Experience, Camí de les Oliveres, 1, 08800 Vilanova i la Geltrú (Barcelona). <p>III. Reklamujący zobowiązany jest wskazać właściwy numer Przesyłki i w pełni udokumentować reklamację, przesyłając wszelkie niezbędne informacje. Operator lub Spółka Lokalna zastrzega sobie prawo do weryfikacji</p> |

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



| | |
|------------|---|
| | <p>tożsamości osoby składającej reklamację oraz do żądania dodatkowych informacji lub dokumentów uzasadniających zgłoszoną szkodę lub stratę.</p> <p>IV. W przypadku powstania szkody:</p> <ul style="list-style-type: none">• Szkada jest widoczna: należy odnotować ten fakt w formularzu dostawy (formularzu PDA Kuriera - Personal Digital Assistant).• Szkada NIE jest widoczna: termin na złożenie reklamacji wynosi 7 dni od daty dostawy. <p>V. O ile żadna konwencja lub Prawo Właściwe nie stanowią inaczej, prawo do złożenia reklamacji wygasa, chyba że formalnie wszczęto postępowanie sądowe w ciągu jednego (1) roku. Okres do złożenia reklamacji (okres przedawnienia) liczy się od:</p> <ul style="list-style-type: none">• dostawy do Odbiorcy, w przypadku częściowej utraty, uszkodzenia lub opóźnienia.• trzydziści (30) dni od upływu uzgodnionego terminu dostawy lub, jeśli nie uzgodniono terminu dostawy, sześćdziesiąt (60) dni od momentu, w którym Operator lub Spółka Lokalna odebrały towar, w przypadku jego całkowitej utraty. <p>VI. Jeśli Przesyłka zostanie odnaleziona w ciągu trzydziestu (30) dni od daty zawięzania sporu, Operator poinformuje Nadawcę o przekazaniu mu Przesyłki i anulowaniu sporu.</p> |
| Portugalia | <p>I. Jeśli Przesyłka została dostarczona uszkodzona lub jeśli część zawartości lub cała Przesyłka zaginęła z przyczyn leżących po stronie Operatora, odpowiednie odszkodowanie zostanie wypłacone przez Operatora Nadawcy, zgodnie z umową między stronami. W związku z tym, jeśli zarówno Nadawca, jak i Odbiorca mogą złożyć reklamację u Operatora, beneficjentem odszkodowania za udowodnioną szkodę lub utratę będzie zawsze Nadawca. Nadawca z kolei, odpowiednio, wypłaci odszkodowanie Odbiorcy.</p> <p>II. Reklamujący może złożyć reklamację za pośrednictwem:</p> <ul style="list-style-type: none">• Odbiorcy:<ol style="list-style-type: none">1) wysyłając wiadomość e-mail na następujący adres: ola@inpost.pt lub wypełniając formularz internetowy, lub2) wysyłając wiadomość pocztą tradycyjną na następujący adres: Mondial Relay Sucursal em Portugal, Serviço de Apoio a Clientes, Av. Coronel Edgar Pereira Costa Cardoso, 3 E. 2615-360 Alverca do Ribatejo, Portugal <p>III. Reklamujący zobowiązany jest wskazać właściwy numer Przesyłki i w pełni udokumentować reklamację, przesyłając wszelkie niezbędne informacje. Operator zastrzega sobie prawo do weryfikacji tożsamości osoby składającej reklamację oraz do żądania dodatkowych informacji lub dokumentów uzasadniających zgłoszoną szkodę lub stratę.</p> <p>IV. W przypadku powstania szkody:</p> <ul style="list-style-type: none">• Szkada jest widoczna: należy odnotować ten fakt w formularzu dostawy (formularz PDA Kuriera - Personal Digital Assistant).• Szkada NIE jest widoczna: termin na złożenie reklamacji wynosi 7 dni od daty dostawy. <p>V. O ile nie określono inaczej w konwencji lub Prawie Właściwym, prawo do złożenia reklamacji wygasa, chyba że formalnie wszczęto postępowanie</p> |

Regulamin Świadczenia Międzynarodowych Usług Kurierskich przez InPost Sp. z o.o. dla Klientów Detalicznych

obowiązuje od 13 listopada 2024 r.



| | |
|------------|---|
| | <p>sądowe w ciągu jednego (1) roku. Okres do złożenia reklamacji (okres przedawnienia) liczy się od:</p> <ul style="list-style-type: none">• dostawy do Odbiorcy, w przypadku częściowej utraty, uszkodzenia lub opóźnienia, lub• trzydzieści (30) dni od upływu uzgodnionego terminu dostawy lub, jeśli nie uzgodniono terminu dostawy, sześćdziesiąt (60) dni od momentu, w którym Operator odebrał towar, w przypadku jego całkowitej utraty. <p>VI. Jeśli Przesyłka zostanie odnaleziona w ciągu trzydziestu (30) dni od daty zawiązania sporu, Operator poinformuje Nadawcę o przekazaniu mu Przesyłki i anulowaniu sporu. Jeśli spór zakończył się wypłatą odszkodowania, Nadawca wystawi Operatorowi notę kredytową odpowiadającą kwocie takiego odszkodowania.</p> <p>VII. Nadawca ponosi odpowiedzialność wobec przewoźnika za szkody na osobach, sprzęcie lub innych towarach oraz za wszelkie koszty wynikające z wadliwego opakowania towaru, chyba że wada była widoczna lub znana przewoźnikowi w chwili przyjęcia towaru i nie zgłosił on wówczas żadnych zastrzeżeń.</p> |
| Belgia | Tak samo jak w przypadku Francji. |
| Luksemburg | Tak samo jak w przypadku Francji. |
| Holandia | NIE DOTYCZY. |



Załącznik nr 9

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY PRZEZ KONSUMENTA ZGODNIE Z

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

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

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

Ja/My* _____ niniejszym informuję/informujemy*
o moim/naszym* odstąpieniu od umowy o świadczenie międzynarodowych usług kurierskich.

Data zawarcia umowy: _____

Imię i nazwisko Konsumenta(-ów): _____

Adres Konsumenta(-ów): _____

Numer nadawczy przesyłki: _____

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

Data: _____

*niepotrzebne skreślić

ART. 27 USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA