

## **§ 1. Вступні положення**

- 1.1 Ці Правила надання поштових і транспортних послуг компанією ТОВ «InPost» (далі – «Правила») визначають порядок та умови надання поштових і транспортних послуг компанією ТОВ «InPost» з місцезнаходженням за адресою: ТОВ «InPost», 30-552 м. Краків, вул. Веліцка 28 (Wielicka 28, 30-552 Kraków), зареєстрованою у Державному судовому реєстрі підприємців, який ведеться Районним судом у м. Краківі - Краків-Сьрудмесьце [Краків-Центр], XI Господарський відділ Національного судового реєстру Республіки Польща (KRS) за номером: 0000543759, NIP (ІНП): 6793108059 (далі – «Оператор» або «InPost»).
- 1.2 Перш ніж скористатися послугою або послугами ТОВ «InPost», слід ознайомитися з цими Правилами. Починаючи користуватися поштовими послугами, Користувач підтверджує, що він ознайомився зі змістом застосованих Правил надання послуг, приймає його умови та зобов'язується їх дотримуватися.
- 1.3 Оператор повідомляє, що окремі Пристрої Paczkomat® або ПОП не призначені для обслуговування посилок з деякими габаритними розмірами, про які йдеться у Правил та Прейскуранті цін, у тому для їх прийняття та доставки, а також для надання додаткових послуг, зокрема для посилок з післяплатою, або надання послуг поза годинами, передбаченими їх графіком роботи. З огляду на викладене вище, Оператор рекомендує Відправнику або Одержувачу, перш ніж надсилати Посилку, перевірити характеристики та призначення обраного Пристрою Paczkomat або ПОП, у тому правила та графік їх роботи, які відповідатимуть Відправнику або Одержувачу. З діючим переліком Пристроїв Paczkomat, ПОП та докладною інформацією про них, можна ознайомитися на веб-сайті.
- 1.4 Оператор надає послуги виключно на території Республіки Польща. Якщо реалізація послуги в будь-якому обсязі передбачає необхідність перетину кордонів Республіки Польща представником InPost, який приймає або доставляє поштові відправлення, Оператор може відмовитися від надання Послуги, що стосується такого Посилки. У такому разі застосовується відповідне положення, зазначене в § 5 п. 3 Правил.
- 1.5 Дії, пов'язані з доставкою посилок, визначені у цих Правилах, які Відправник або Одержувач може або повинен виконати, також можна здійснювати з використанням ІТ-інструментів, створених авторизованими діловими партнерами Оператора. Правила використання цих інструментів викладені у Правилах користування відповідними ІТ-інструментами. Оператор не несе відповідальності за функціонування та доступність цих інструментів.

## **§ 2. Визначення**

- 2.1 На потреби цих Правил, нижче наведені такі терміни та їх визначення:
  - 1) **Прейскурант цін** - документ, у якому зазначена максимальна вага та габарити посилок, ціна за надання Послуги, терміни їх виконання, а також перелік додаткових платежів, доступний у всіх Пунктах обслуговування поштових посилок та на веб-сайті. У Прейскуранті цін зазначені ціни Послуг, що пропонуються бізнес-клієнтам (далі – «**Бізнес-клієнти**»), з якими Оператор уклав окремий або додатковий договір (в електронній або паперовій формі) про надання Послуг (далі – «**Бізнес-договір**»), а також роздрібним клієнтам, які не зараховуються до бізнес-клієнтів, яким Оператор надає Послуги виключно на підставі цих Правил (далі – «**Роздрібні клієнти**»). Прейскурант цін означає також «Посібник з обслуговування».
  - 2) **Робочі дні** – дні з понеділка по п'ятницю, крім суботи та святкових днів.
  - 3) **Споживач** - фізична особа, яка укладає з Оператором договір про надання поштової послуги (послуг) для цілей, не пов'язаних безпосередньо з підприємницькою або професійною діяльністю.
  - 4) **Кур'єр** – співробітник або представник Оператора або його субпідрядника.

# Правила надання поштових і транспортних послуг компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- 5) **Товарно-транспортна накладна** – документ, складений в електронній або паперовій формі, що стосується відправлень з товарним вкладенням, який є доказом укладення договору про надання послуги перевезення посилок.
- 6) **Поштова етикетка** – позначення відправлення, що містить дані, необхідні для виконання послуги, та номер відправлення, який дозволяє відстежувати відправлення.
- 7) **Відправник** - фізична або юридична особа або організаційна одиниця без статусу юридичної особи, яка передає відправлення Кур'єру або надає його через Пункт обслуговування поштових посилок або Пристрою Paczkomat, з метою виконання поштової послуги.
- 8) **Одержувач** - фізична або юридична особа або організаційна одиниця без статусу юридичної особи, яка отримує відправлення.
- 9) **Відділення** – організаційна одиниця Оператора, що утворює його логістичну мережу, в якій Відправник або Одержувач може здійснювати операції, про які йдеться у змісті Правил.
- 10) **Оператор** - ТОВ «InPost», що надає поштові послуги відповідно до Правил.
- 11) **Пристрій або Paczkomat®** - депозитарна шафа, що складається з камер схову, що дозволяє уповноваженій особі самостійно обслуговувати відправлення або отримання відправлень. У мережі пристроїв Paczkomat можуть бути пристрої з такими характеристиками:
  - 1) Пристрої Paczkomat доступні 24 години на добу, 7 днів на тиждень,
  - 2) Пристрої Paczkomat з обмеженою доступністю через їх розташування, зокрема в приміщеннях з обмеженим часом роботи,
  - 3) Пристрої Paczkomat, з якими Відправник або Одержувач можуть спілкуватися лише через Мобільний додаток або сканер штрих-коду та QR (які надалі іменуються як «**пристрої Appomat**»),
  - 4) Пристрої Paczkomat, розташовані виключно в ПОП, які, завдяки способу їх роботи, співпрацюють з ПОП на умовах, викладених у Регламенті (надалі «**Пристрої Robomat**»), при цьому даний Пристрій Paczkomat може поєднувати в собі функції однієї або кількох із зазначених вище функцій. Поточний перелік пристроїв Paczkomat разом із інформацією про їхні характеристики доступний на веб-сайті.
- 12) **Післяплата** – додаткова послуга, що обумовлює отримання відправлення від сплати грошових коштів Одержувачем під час доставки відправлення з наступним їх переказом на банківський рахунок Відправника.
- 13) **Поштове право** – Закон від 23 листопада 2012 року «Поштове право» (Законодавчий вісник від 2017 р., п. 1481, зі змінами, далі – «Поштове право»).
- 14) **Транспортне право** – Закон від 15 листопада 1984 року «Транспортне право» (Законодавчий вісник від 2015 р., п. 915, зі змінами, далі – «Транспортне право»).
- 15) **Акт (Акт про пошкодження)** – документ, який містить опис про невідповідний стан Посилки, зокрема, про невідповідність її маси чи пошкодження упаковки.
- 16) **Посилка/Відправлення** – кур'єрське відправлення, партія згрупованих кур'єрських відправлень або відправлення з товарним вкладенням, що є предметом поштової послуги.
- 17) **Недоставлене відправлення** - відправлення, яке неможливо доставити Одержувачу або повернути Відправнику через те, що адресні дані відсутні або неправильні.
- 18) **Кур'єрська доставка** – поштове відправлення у вигляді листа або рекомендованого листа, або поштова бандероль чи посилка (масою до 20 кг та розмірами (1), жоден з яких не перевищує 200 см; або (2) не перевищує 300 см по відношенню до суми довжини та найбільшого периметра у напрямку, відмінному від довжини), яка приймається, сортується, транспортується та доставляється способом, що передбачає:
  - а) отримання відправлення безпосередньо від Відправника,
  - б) відстежування посилки від моменту її надання до моменту доставки,
  - в) доставка відправлення протягом гарантованого терміну, зазначеного у змісті Правил або договору, укладеного з Відправником,

# Правила надання поштових і транспортних послуг компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- г) доставка відправлення безпосередньо в руки адресата або особи, уповноваженої отримати відправлення,
  - д) отримання документального підтвердження про доставку відправлення в письмовій або електронній формі.
- 19) **Відправлення з післяплатою** – посилка, отримання якої залежить від попередньої сплати Одержувачем платежу, який зараховується на банківський рахунок Відправника.
  - 20) **Відправлення з товарним вкладенням** – предмети, які приймаються з метою їх доставки на підставі однієї Товарно-транспортної накладної. Відправленням з товарним вкладенням не розглядається як поштове Відправлення (Кур'єрська доставка), що є предметом поштової послуги у розумінні Поштового права. Відправлення з товарним вкладенням може складатися з одного або більше Елементів.
  - 21) **Елемент** – окрема упаковка, що являє собою одну Кур'єрську доставку або одну посилку з товарним вкладенням або його частину. По відношенню до елемента застосовуються вимоги, викладені у § 5 - § 8 Правил. У випадку посилок з товарним вкладенням, дані Відправника та Одержувача, які містяться на елементі, повинні бути аналогічні даним, що містяться на посилці з товарним вкладенням (а також у змісті Товарно-транспортної накладної), що містить ці елементи, отже, елемент з іншими даними Відправника або Одержувача, які не відповідають даним, що містяться на посилці з товарним вкладенням, до якої відноситься Елемент, вважатиметься Оператором окремим відправленням.
  - 22) **Партія згрупованих кур'єрських відправлень** – більше, ніж один Елемент, який не являє собою окреме або згруповане відправлення з товарним вкладенням, якщо ці Елементи включені в одне замовлення у Додатку, оформлене одним Відправником, а також, у межах Кур'єрської доставки: 1) надсилаються усі разом у той же час (та у той же час передаються Кур'єру) та 2) адресовані одному і тому ж Одержувачу на ту саму адресу Одержувача, а також 3) доставляються Одержувачу у той же час.
  - 23) **Пункт обслуговування поштових посилок (ПОП або пункт прийому поштових посилок)** – приміщення, в якому можуть надаватися або отримуватися відправлення. Актуальний перелік Пунктів обслуговування поштових посилок доступний за адресою: [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl)
  - 24) **Правила** – ці Правила надання поштових і транспортних послуг компанією ТОВ «InPost».
  - 25) **Додаток** – мережевий додаток, призначений для комплексного обслуговування операцій, що стосуються Поштових послуг (зокрема, послуг надання, відстеження посилок та керування обліковим записом) з безкоштовним доступом для Користувачів, після створення облікового запису доступний, на веб-сайті зокрема, для Роздрібних клієнтів передбачений Додаток під назвою «Менеджер Посилок» (МП).
  - 26) **Мобільний додаток** – додаток, призначений для мобільних пристроїв (смартфонів, планшетів тощо), доступний для завантаження за посиланнями, на веб-сайті <https://inpost.pl/aplikacja>, для підтримки Відправника та Одержувача під час процесів, пов'язаних з обслуговуванням Посилки, доставка якого здійснюється Оператором.
  - 27) **Послуга (Послуги)** – послуги поштового зв'язку та послуги перевезення посилок, що надаються Оператором.
  - 28) **Поштова послуга** - послуга, що полягає у прийманні, сортуванні, транспортуванні та доставці кур'єрських відправлень, за винятком відправлень з задекларованою вартістю, на підставі Поштового права.
  - 29) **Послуга перевезення відправлень** – послуга, що полягає у перевезенні та доставці відправлень, які, у розумінні Транспортного права, не являють собою поштові відправлення.
  - 30) **Користувач** – особа, яка має індивідуальний обліковий запис у Додатку.
  - 31) **Замовник** - фізична або юридична особа або організаційна одиниця без статусу юридичної особи, яка доручає Оператору надавати поштові послуги. Замовником поштових послуг може бути Відправник, Одержувач або третя особа.

- 32) **Експрес-відправлення InPost** – функціональна система, яка дозволяє замовити доставку відправлення у межах надання послуг, без необхідності створення облікового запису у Додатку, відповідно до правил, викладених у змісті Правил, проте з відповідними змінами стосовно надання послуг, що впливають з § 9а Правил.
- 33) **Веб-сайт:** сайт, доступний в Інтернеті за адресою <https://inpost.pl>, де, зокрема, міститься інформація про Оператора, послуги, що ним надаються, документи, пов'язані з наданням цих послуг, включаючи Прейскурант і Регламент, перелік Пунктів обробки посилок та Пристроїв Paczkomat, а також контактні форми, включаючи форми для подання скарги у зв'язку з ненаданням або неналежним виконанням послуг, що надаються Оператором.
- 34) **Основна послуга:** послуга збору, транспортування, сортування та доставки відправлень через InPost.
- 35) **Додаткові послуги:** послуги, що надаються Оператором виключно у зв'язку з наданням Основної послуги,
- 36) **Послуги:** Основна послуга та будь-які інші послуги, пов'язані з Основною послугою (включаючи Додаткові послуги), що надаються відповідно до положень цього Регламенту.

### **§ 3. Види поштових послуг та термін їх надання**

- 3.1 Каталог Поштових послуг поширюється виключно на прийняття, сортування, переміщення і доставку кур'єрських Відправлень, за винятком посилок з задекларованою вартістю, у розумінні Поштового права. Оператор не надає поштових послуг, пов'язаних з іншими поштовими Відправленнями, не зазначеними в попередньому реченні.
- 3.2 Оператор доставляє Відправлення протягом гарантованого терміну 14 робочих днів, якщо у змісті Прейскуранта цін або Договору не зазначено інший гарантований термін доставки посилок.
- 3.3 Оператор інформує, що, залежно від виду Послуг, які надаються Оператором, їх замовлення Відправником, у тому з урахуванням умов, зазначених в договорах, відмінних від цих Правил, здійснюється з використанням електронних засобів або інших інформаційних технологій, перелік яких доступний на веб-сайті

### **§ 4. Прейскурант цін Послуг**

- 4.1 Ціни Послуг, що надаються Оператором, зазначені в Прейскуранті цін, актуальний у день передачі Посилки для доставки.
- 4.2 Актуальний Прейскурант цін доступний для кожного клієнта у всіх Пунктах обслуговування поштових посилок та на веб-сайті

### **§ 5. Оплата послуг**

- 5.1 Відповідно до вказівок Відправника, Послуга оплачується:
  - 1) Відправником; або
  - 2) Замовником, який не є Одержувачем чи Відправником.
- 5.2 Оператор залишає за собою право перевіряти нараховані оплати за надання Послуги. Зокрема, Оператор має право перевіряти вагу та габарити Відправлення або його Елементи на кожному етапі надання Послуги. Невідповідність цих даних інформації, наданій Відправником, є підставою для відповідної зміни ціни за надання Послуги, відповідно до Прейскуранта цін.
- 5.3 Бізнес-клієнти здійснюють платежі відповідно до вимог, зазначених у договорі. Роздрібні клієнти здійснюють платежі «наперед», шляхом передплати через Додаток – платежі здійснюються з використанням облікового запису Роздрібного клієнта, через Додаток або платформу Експрес-

відправлення InPost, під час формування Поштової етикетки або Товарно-транспортної накладної (за умови замовлення послуг через платформу Експрес-відправлення InPost з використанням мобільного Додатка, відповідно до § 9а п. 15 Правил). Роздрібний клієнт може поповнити свій рахунок у Додатку (здійснити передплату) виключно через систему електронних платежів (переказом, платіжною картою та іншими безготівковими способами оплати). Сума поповнення може бути призначена виключно з метою оплати послуг, зазначених у Додатку. За заявою Роздрібного клієнта, сплачена ним сума йому повертається, з урахуванням комісії 1,9% за послугу повернення невикористаних коштів, на банківський рахунок, зазначений Роздрібним клієнтом. Комісія, зазначена в попередньому реченні, не стягується зі Споживачів. За заявою Роздрібного клієнта, власник Додатка («Менеджер Посилок»), ТОВ «InPost» з місцезнаходженням за адресою: 30-552 м. Краків, вул. Веліцка 28, виставить рахунок-фактуру ПДВ на суму поповнення, здійсненого Роздрібним клієнтом.

### **§ 6. Повноваження Оператора**

- 6.1 Оператор залишає за собою право відмовитися від укладення договору про надання Послуги та припинити договір, у разі настання хоча б однієї з наступних обставин:
- 1) Відправник не дотримується вимог щодо надання Послуг, зазначених у положеннях Поштового права та інших положеннях, виданих на його підставі (у зв'язку з Поштовою послугою) або у змісті Транспортного права (у зв'язку з Послугою перевезення посилок), а також у змісті цих Правил;
  - 2) у випадку існування у Відправника заборгованості перед Оператором, Оператор залишає за собою право стягувати таку непогашену заборгованість із суми, отриманої від Одержувача відповідно до положень, викладених у цьому параграфі. Про стягнення заборгованості Оператор повідомить Відправника;
  - 3) вміст або упаковка Посилки може завдати шкоди третім особам або Оператору;
  - 4) на упаковці Посилки або видимій частині її вмісту знаходяться написи, зображення, малюнки чи інші графічні позначення, що порушують чинне законодавство;
  - 5) Відправник має намір замовити Послугу, яка має бути виконана, повністю або частково, на території, не зареєстрованій в реєстрі операторів поштового зв'язку, який ведеться Головою Управління електронних комунікацій, якщо Оператор не уклав договір про співпрацю, що дозволяє надавати Послугу поза межами цієї території або на території, відмінній від зазначеної в § 1.3 Правил;
  - 6) прийняття або переміщення Посилки заборонено на підставі окремих положень.
- 6.2 Крім того, Оператор залишає за собою право:
- 1) відмовитися від укладення договору про надання Послуги, якщо Відправлення не відповідає умовам, зазначеним Оператором та необхідним для укладення договору;
  - 2) припинити договір про надання Послуги, якщо Відправлення не відповідає умовам, зазначеним у договорі;
  - 3) відмовитися від прийняття Відправлень, що містять предмети, зазначені в п. 6.4 Правил,
  - 4) припинити договір без дотримання строків та порядку повідомлення про таке припинення, якщо Відправник або Замовник, який є Бізнес-клієнтом, здійснює діяльність, що полягає в надсиланні Посилок сторонніх суб'єктів за оплатою, на підставі договору, укладеного з оператором, і не отримав від Оператора попередньої письмової згоди на доставку або передачу для доставки посилок від таких суб'єктів.
- 6.3 У разі відмови Оператором від договору про надання Послуги, з причин, зазначених у п. 6.1 або п. 6.2 пп. 2 Правил, Відправнику повертається, за його рахунок, прийняте Відправлення та отриманий платіж за Послугу.
- 6.4 Забороняється надсилати в Посилці предмети, заборонені чинним законодавством, у тому Поштовим правом, Транспортним правом та відповідними положеннями Всесвітнього поштового союзу, а також:
- 1) предмети злочинного походження;

# Правила надання поштових і транспортних послуг компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- 2) гроші, цінні папери, інші документи платіжного характеру;
  - 3) цінні речі (ювелірні вироби, твори мистецтва, антикваріат, нумізматику тощо);
  - 4) зброю, на придбання та володіння якої необхідний дозвіл, реєстрація чи реєстраційна картка, відповідно до загальнозастосовних законів, зокрема, Закону від 21 травня 1999 року, про зброю, боєприпаси та інші вибухові або легкозаймисті речовини (у тому зброю у розумінні ст. 4 п. 1 Закону від 21 травня 1999 року, про зброю та боєприпаси, за винятком: акустичних, стартових і сигнальних пістолетів та боєприпасів до них, якщо вони не є вогнепальною зброєю у розумінні цього Закону та за умови, що Відправник надає Оператору необхідні документи зазначені в Законі, про який йдеться вище, а також за умови виконання Відправником усіх інших умов для здійснення такої послуги);
  - 5) боєприпаси, за винятком акустичних боєприпасів калібром до 6 мм;
  - 6) хімічно та біологічно активні речі;
  - 7) речовини з вибухонебезпечними, легкозаймистими, окислювальними, дратівливими, корозійними, сенсibiliзуючими, канцерогенними, мутагенними властивостями та небезпечні для репродуктивної системи, які можуть спричинити загрозу здоров'ю або життю людей чи матеріальну шкоду Оператору;
  - 8) інші речі, які за своїми властивостями можуть загрожувати здоров'ю людей, що з ними контактують, або які можуть пошкодити або знищити інші Поштові відправлення;
  - 9) наркотичні, психотропні та нові психоактивні речовини, т. зв. «дизайнерські наркотики»;
  - 10) коноплю та продукти з коноплі - за винятком конопель (*cannabis sativa sativa*) та продуктів з конопель, отриманих з них (включаючи продукти з конопляного волокна), для яких рівень концентрації ТГК нижче 0,20%;
  - 11) швидкопсувні вироби;
  - 12) продукти і вироби, що вимагають особливих умов транспортування (у тому такі, які виділяють запахи або рідини);
  - 13) мертві або живі тварини та рослини;
  - 14) людські останки, органи людей або тварин, а також виділення або тканини людей або тварин;
  - 15) тютюнові вироби, у тому тютюн і сигарети, електронні сигарети та їх частини;  
- зокрема, наведений вище перелік не є вичерпним. Забороняється також надсилати в Посилці будь-які інші предмети, не перераховані вище, які, на розсуд Оператора, не можуть бути транспортовані безпечно або законно, за умови, що Оператор повідомить про це Відправника (Замовника) перед прийняттям Відправлення. Детальні обов'язки Відправника щодо забороненого вмісту посилок доступні в документі *Правила підготовки та пакування посилок InPost*, чинна версія якого знаходиться на Веб-сайті. Зміна зазначеного вище документа не є зміною Правил. У разі обґрунтованої підозри, що Посилка є предметом злочину або її зміст становить загрозу для людей чи навколишнього середовища, Оператор негайно повідомляє про це відповідні служби та затримує і пломбує Посилку до моменту її перевірки відповідними службами. В інших випадках Оператор має право відмовитися від спроби доставки Посилки Одержувачу з неприйнятним вмістом, а також повернути його Відправнику за плату, зазначену в Прейскуранті.
- 6.5 Факт прийняття Оператором Посилки від Відправника не є презумпцією відповідності вмісту Посилки положенням цих Правил. У разі обґрунтованої підозри, що Посилка не відповідає вимогам, зазначеним у змісті Правил, у тому в п. 6.1 та 6.4 Правил, Оператор має право, з урахуванням застосовних положень, перевірити вміст Відправлення на кожному етапі надання Послуги, також перед прийняттям Посилки, після чого прийняти рішення про відмову в прийнятті Посилки, або рішення про прийняття Посилки з метою його доставки або про припинення договору, а також припинення надання Послуги та повернення Посилки Відправнику за його рахунок відповідно до діючого Прейскуранта цін, а у виняткових і виправданих ситуаціях має право, відповідно до застосовних положень, знищити вміст Посилки, особливо якщо вона становить загрозу для людей

або інших Посилок. У разі припинення договору та припинення надання Послуги, отримана оплата Послуги буде зарахована на рахунок Оператора за повернення Посилки Відправнику. Перевірка Посилки здійснюється у присутності Відправника або, якщо це неможливо, у присутності осіб, запрошених для цього Оператором, відповідно до положень Поштового права або Транспортного права та виданих на їх підставі нормативно-правових актів. Перевірені Посилки будуть позначені спеціальною етикеткою.

6.6 Якщо вміст або дефектна упаковка Посилки спричинили:

- 1) необхідність захисту майна Оператора, у тому необхідність застосування спеціалізованих засобів, призначених для ліквідації вмісту Відправлення або виклику відповідних служб із спеціалізованим обладнанням, призначеним для ліквідації, утилізації або захисту вмісту Відправлення, який не відповідає Правил, якщо такий захист є необхідний для подальшої роботи працівників Оператора під час переміщення, перевезення, сортування та доставки Відправлення;
- 2) порушення здоров'я працівника Оператора, яке завдало шкоди здоров'ю такого працівника, або спричинило припинення або переривання його роботи з приводу надання медичної допомоги;
- 3) необхідність евакуації працівників із будівлі або приміщень Оператора або необхідність постійного або тимчасового припинення експлуатації транспортних засобів, що перевозять Посилки та обладнання, призначених для перевезення, доставки або складування таких Відправлень;
- 4) пошкодження у процесі переміщення, перевезення, сортування або доставки Відправлення іншого Відправника;

Оператор накладе на Відправника, який не є Споживачем, договірний штраф у розмірі 99,00 PLN (прописом: дев'яносто дев'ять злотих) за перше Відправлення, яке спричинило будь-яку з подій, зазначених у пп. 1-4 вище, та договірний штраф у розмірі 999,00 PLN (прописом: дев'ятсот дев'яносто дев'ять злотих) за кожне наступне Відправлення, яке спричинило будь-яку з подій, зазначених у пп. 1-4 вище, протягом одного року з моменту спричинення такої події або подій з приводу першого Відправлення. Відправник буде також зобов'язаний покрити усі витрати, понесені Оператором у зв'язку з необхідністю захисту та ліквідації Відправлення. Застереження щодо зазначених вище договірних штрафів не виключає права Оператора вимагати відшкодування збитків з перенесенням договірного штрафу, відповідно до загальноприйнятих правил.

6.7 Незалежно від положень п. 6.6 Правил, кожен Відправник зобов'язаний відшкодувати збитки, завдані Оператору внаслідок неналежного пакування Відправлення або у зв'язку з його неприйнятним вмістом, зокрема, якщо неправильне пакування Відправлення або його неприйнятний вміст призвели до хоча б однієї події з-поміж подій, зазначених у п. 6.6 пп. 1-4 Правил. Відправник несе відповідальність за зазначені вище збитки відповідно до загальноприйнятих правил.

6.8 Якщо упаковка Відправлення пошкоджена до такого ступеня, що може призвести до подальшого пошкодження Відправлення або втрати його вмісту, Оператор – з метою продовження надання Послуги – може захистити Відправлення від його подальшого пошкодження або втрати. Із зазначених вище заходів Оператор складе акт. Якщо пошкодження упаковки Відправлення настільки великі, що перешкоджають подальшому наданню Послуги, пов'язаної з цим Відправленням, Оператор зв'яжеться з Відправником через електронну пошту та надасть інформацію щодо розміру пошкоджень, а також складе акт із вжитих охоронних заходів. Повідомлення також міститиме запит щодо подальших вказівок Відправника стосовно Відправлення. У разі не отримання від Відправника зазначених вище вказівок протягом 3 робочих днів з дати отримання зазначеного вище електронного листа, Оператор поверне таке Відправлення Відправнику, відповідно до правил, викладених у змісті Правил.

6.9 Оператор має право передбачити заставу щодо Відправлень, з метою забезпечення зобов'язань та претензій, у зв'язку з наданням Послуг, а також обґрунтовані, додаткові кошти її надання, що виникли

з причин, пов'язаних з Відправником або Одержувачем. Вищезазначене положення не застосовується, якщо Одержувач є державним органом.

### **§ 7. Прийняття посилок**

- 7.1 Відправлення може бути прийняте з метою його перевезення (переміщення і доставки) на підставі попереднього замовлення, надісланого через Додаток або Експрес-відправлення InPost (відповідно до умов, зазначених в § 9а), наступним чином:
- 1) через Пункт обслуговування поштових посилок (з урахуванням обмежень щодо обслуговування Посилок з габаритними розмірами відповідної категорії та надання додаткових послуг у ПОП),
  - 2) В Пристрою Paczkomat (з урахуванням обмежень, пов'язаних з характеристиками даного Пристрою Paczkomat; можливість відправлення в Пристрою Paczkomat недоступна для відправлень за Прейскурантом для бізнес-клієнтів),
  - 3) у Відділенні - лише якщо це прямо зазначено в Бізнес-Договорі.
  - 4) після отримання Відправлення Кур'єром за адресою, зазначеною Відправником, з урахуванням п. 7.12 нижче.
- 7.2 З урахуванням п. 7.4 нижче, датою надсилання Посилки через Пристрій Paczkomat, ПОП або Відділення, вважається робочий день надсилання або передачі такого Відправлення Оператору Відправником у зазначених вище місцях (а якщо цей день не є робочим, датою надання є наступний робочий день, що настає безпосередньо за цим неробочим днем, протягом якого Відправлення було надане або передане Оператору), за умови, що Відправлення було надане через Пристрій Paczkomat або в ПОП або у Поштовому відділенні, протягом відповідного дня, до настання останньої години, про яку йде мова в таблиці нижче:

Зона «А»	до 16:00 год.
Зона «В»	до 15:00 год.
Зона «С»	до 14:00 год.
Зона «D»	до 13:00 год.

- 7.3 Поділ на зони, зазначені в таблиці вище, залежить від місцезнаходження Пристрою Paczkomat, ПОП або Відділення, в якому Відправник розміщує або надає Відправлення, а також поштового індексу, приписаного до цього місцезнаходження. Відправник - за посередництвом веб-сайту- може перевірити, де саме знаходиться Пристрій Paczkomat, ПОП або Відділення, в якому він має намір розмістити або передати Оператору Відправлення. Оператор залишає за собою право змінювати діапазони поштових індексів, вказаних на веб-сайті, про який йдеться вище, про що повідомить на цьому веб-сайті щонайменше за 10 днів до запланованої зміни, натомість така зміна не означатиме зміну цих Правил. У зв'язку з викладеним вище, Оператор рекомендує Відправнику, який бажає надати Відправлення протягом зазначених вище годин, перевірити, де саме знаходиться Пристрій Paczkomat, ПОП або Відділення, в якому він має намір надати Відправлення.
- 7.4 Відправлення, надані протягом відповідного робочого дня через Пристрій Paczkomat, ПОП, або у Поштовому відділенні, можуть бути не передані для подальшого переміщення в той самий день, якщо Відправлення було надане після закінчення години, зазначеної в п. 7.2 вище, яка залежить від місцезнаходження Пристрою Paczkomat, ПОП або Відділення. Відправлення, надане протягом відповідного робочого дня після закінчення години, зазначеної в п. 7.2 вище, яка залежить від місцезнаходження Пристрою Paczkomat, ПОП або Відділення, які не були передані Оператором для подальшого переміщення протягом дня надання, будуть мати статус надання протягом наступного робочого дня.
- 7.5 Якщо Відправник і Замовник не є однією особою, вважається, що Відправник діє від імені Замовника.



# Правила надання поштових і транспортних послуг компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- 7.6 Надання послуги доставки Відправлення є можливе лише за умови його правильної адресації, відповідно до взірця, доступного для Відправника в Пунктах обслуговування поштових посилок, у Кур'єра, у Додатку або у Формі, доступній на платформі «Експрес-відправлення InPost». Відправник також несе відповідальність за обраний спосіб надсилання Посилки з урахуванням 1) ваги та розмірів Посилки, 2) обсягу додаткових послуг та 3) обмежень щодо пункту прийому або видачі Посилки (Поштомат або ПОП), відповідно до п. 1) і 2) вище, якщо про такі обмеження Оператор повідомив на веб-сайті, які Відправник повинен перевірити перш ніж замовити послугу.
- 7.7 Правильна адресація Відправлення повинна містити, зокрема:
- 1) правильні адресні дані (вулицю, номер будинку/приміщення, поштовий індекс та місцевість) та контактні дані Відправника (номер телефону та опціонально адреса електронної пошти);
  - 2) правильні адресні дані (назва/ім'я та прізвище, вулиця, номер будинку/приміщення, поштовий індекс та місцевість) і контактні дані Одержувача (номер телефону та опціонально адреса електронної пошти);
  - 3) інформацію про Відправлення (габаритні розміри, вагу, вартість та детальну інформацію про вміст).
- 7.8 Відправник заявляє, що:
- 1) він ознайомлений з переліком предметів, надсилання яких в Посилці є заборонено, відповідно до чинних положень законодавства та положень, зазначених в § 6.4 Правил вище,
  - 2) не буде надсилати в Посилці заборонені предмети, відповідно до чинних положень законодавства та Правил, а також не буде користуватися послугами Оператора з метою їх перевезення,
  - 3) введені ним дані Відправника та Одержувача Відправлення будуть правдивими,
  - 4) усвідомлює невідворотність відповідальності, у тому кримінальної відповідальності, у разі надання недостовірної інформації щодо вмісту Відправлення та даних Відправника і Одержувача Відправлення, а також надання Відправлень, що містять заборонені предмети, відповідно до чинних положень законодавства та Правил.
- 7.9 Прийняття Відправлення відбувається після перевірки та підтвердження Оператором (Кур'єром, працівником Відділення або працівником Пункту обслуговування поштових посилок) адресних даних, зазначених на Відправленні, їх відповідності змісту Товарно-транспортної накладної або Поштової етикетки та можливості надання Послуги. Перевірка можливості доставки Відправлення без знищення або пошкодження її вмісту відбувається виключно на підставі властивостей Відправлення, які можна помітити на зовнішній поверхні його упаковки.
- 7.10 Підтвердженням укладення договору про надання Послуги є, зокрема, підтверджена Оператором Товарно-транспортна накладна, у тому в електронній формі, комп'ютерної роздруковки або іншого документа, що містить дані, зазначені у цих Правилах та застосовних положеннях законодавства, на підставі яких Оператор надає Послуги.
- 7.11 Вартість Відправлення, зазначена Відправником (Замовником), не може перевищувати звичайну вартість Відправлення і повинна бути підтверджена відповідними доказами (напр., рахунками-фактурами, товарними чеками чи іншими документами). Якщо Відправники, які не є Споживачами, не придбали послугу додаткового страхового захисту Посилки, не можуть надсилати Відправлення, що містять предмети та будь-які речі вартістю понад 200 PLN (прописом: двісті злотих) або втрата чи пошкодження яких може призвести до пред'явлення претензії, вартість вимоги за якою перевищуватиме цю суму. У разі непридбання Відправником (Замовником) послуги додаткового страхового захисту Відправлення, будь-яка відповідальність Оператора, пов'язана з наданням Поштової послуги або Послуги перевезення посилок, не може перевищувати 200 PLN.
- 7.12 Відправник може скористатися опцією надсилання Посилки через Кур'єра (Послугою «Кур'єрська доставка» або «Виклик Кур'єра»). Ці Послуги Оператор надає відповідно до наступних правил:

# Правила надання поштових і транспортних послуг компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- 1) Надання Оператором послуги, зазначеної вище, відбувається лише за умови попереднього замовлення Послуги Відправником через Додаток, протягом робочого дня, до закінчення останньої години, відповідно до Таблиці, наведеної у п. 7.2 вище,
  - 2) Години, зазначені в Таблиці, п. 7.2 вище, є годинами припинення прийняття у Додатку замовлень доставки Відправлення Кур'єром. У разі оформлення Відправником замовлення доставки Відправлення у Додатку після закінчення останньої години, передбаченої для відповідної зони, в якій Відправник має намір надати Відправлення, таке прийняття Відправлення відбуватиметься протягом наступного робочого дня,
  - 3) Датою надсилання Посилки, яке передається Кур'єру, вважається:
    - а. робочий день, протягом якого Відправник оформив замовлення доставки Відправлення до моменту закінчення годин припинення прийняття Відправлень, відповідно до п. 2 вище, або
    - б. робочий день, що настає безпосередньо після робочого дня, протягом якого Відправник оформив замовлення доставки Відправлення; якщо Відправник оформив замовлення після закінчення годин припинення прийняття Відправлень, застосовується п. 2 вище, або
    - в. робочий день, що настає безпосередньо після неробочого дня, протягом якого Відправник оформив замовлення доставки Відправлення.
  - 4) Поділ на зони, наведені в Таблиці у п. 7.2 вище, залежить від місцезнаходження надання посилок Кур'єром та поштового індексу, приписаного до цього місцезнаходження. Зону для окремих місць надання посилок Відправник може визначити за посередництвом веб-сайту, про який йдеться в п. 7.3 вище, натомість наведена у цьому пункті інформація щодо зміни діапазонів поштових індексів відповідної зони та рекомендацій для Відправника щодо їх перевірки кожного разу, буде відповідним чином застосовуватися у разі замовлення приїзду (виклику) Кур'єра,
  - 5) Замовлення приїзду (виклику) Кур'єра Відправник може оформити виключно протягом робочих днів. Приїзд Кур'єра також можливий лише протягом робочих днів,
  - 6) Прийняття Кур'єром посилок відбувається протягом робочих днів, відповідно до оформленого Відправником замовлення у Додатку. Після оформлення замовлення, доставка Відправлення здійснюється протягом робочого дня, в якому було оформлене замовлення, з урахуванням п. 8 нижче,
  - 7) години припинення прийняття Відправлень, зазначені в Таблиці п. 7.2 вище, не поширюються на регулярні Кур'єрські доставки, узгоджені Оператором з Бізнес-клієнтом за окремим договором, що не вважаються одноразовими замовленнями приїзду (виклику) Кур'єра, про які йдеться у п. 7.2 вище,
  - 8) Якщо Оператор не мав можливості прийняти поштове Відправлення протягом відповідного дня, з причин, пов'язаних з Відправником, через форс-мажорні обставини або у разі порушення Відправником положень Правил або положень законодавства, прийняття Посилки відбудеться на наступний робочий день після припинення дії причин, зазначених вище. Якщо наступного дня прийняття Посилки знову буде неможливе з причин, зазначених вище, замовлення приїзду (виклику) Кур'єра буде анульоване, а для наступного приїзду (виклику) Кур'єра необхідно повторно оформити замовлення Відправником послуги приїзду (виклику) Кур'єра.
  - 9) Відправлення, що приймаються, повинні відповідати вимогам, про які йдеться у змісті Правил та стосуються посилок,
  - 10) Ціна Послуги про яку йдеться у цьому пункті, вказана у Прейскуранті цін або окремому договорі, укладеному з Бізнес-клієнтом.
- 7.13 Послуга приїзду (виклику) Кур'єра, про яку йдеться вище, входить у вартість Посилки, якщо Відправник замовляє одноразову послугу надання 5 (п'яти) або більше посилок або Елементів, зокрема, відповідно цих Правил, надання поштових і транспортних послуг компанією ТОВ «InPost» додаються до Відправлень, що надаються на підставі чинного Правил надання послуги «Paczkomat 24/7» компанією ТОВ «InPost»  
(що іменуються там „Посилки Paczkomat 24/7”).

## **§ 8. Упаковка та розміри відправлення**

- 8.1 За якість упаковки Відправлення, яка відповідає його вмісту, несе відповідальність Відправник.
- 8.2 Відправник зобов'язаний належним чином запакувати Відправлення та доставити його в такому стані, який забезпечує його належне транспортування та гарантує, що воно не пошкодить інші Відправлення під час транспортування, а також буде видане без втрат чи пошкодження. Поштова етикетка повинна бути нанесена на Посилку способом, який запобігатиме її відклеюванню або ненавмисному пошкодженню. Зокрема, упаковка повинна бути:
- 1) надійно закрита, способом, який запобігатиме несанкціонованому доступу до вмісту Відправлення;
  - 2) достатньо міцна й відповідати масі та вмісту Відправлення;
  - 3) мати захист всередині, який запобігатиме переміщенню вмісту Відправлення;
- Детальні обов'язки Відправника та правила щодо захисту вмісту посилок і упаковок посилок, доступні в Правилах підготовки та пакування посилок InPost, актуальна версія яких доступна на Вет-сайті.
- 8.3 Елементи вагою понад 30 кг, переміщення яких через їх габарити вимагає використання спеціалізованого обладнання (напр., навантажувачів, електронних або гідравлічних підйомників), необхідно розмішувати на піддоні, що дозволяє їх переміщати за допомогою цього обладнання. Будь-які Елементи вагою понад 50 кг повинні бути розміщені на піддоні та прикріплені до нього таким чином, щоб уникнути їх відриву від піддону під час переміщення (транспортування).
- 8.4 Максимальна вага та габарити посилок вказані в Прейскуранті цін. Якщо загальна вага Відправлення з товарним вкладенням, що містить набір Елементів, не перевищує 20 кг, а загальні розміри такого Відправлення з товарним вкладенням не перевищують 200 см або 300 см, по відношенню до суми довжини та найбільшого периметра у напрямку, відмінному від довжини, Оператор розглядатиме кожен з Елементів Відправлення як окремі Кур'єрські доставки, хіба що 1) з договору, укладеного з Відправником, або 2) з виду послуг, що стосуються таких Відправлень буде впливати, що це Послуга перевезення посилок.
- 8.5 Нестандартною посилкою вважається Елемент, один з розмірів якого перевищує 120 см або сума розмірів якого (довжина + ширина + висота) перевищує 220 см. Нестандартною посилкою є також Елементи посилки круглої, циліндричної, овальної, неправильної форми, з виступаючими частинами, а також Елементи в груповій упаковці з багатьма одиничними упаковками, без зовнішнього захисту, у вигляді картонної коробки. Нестандартною посилкою не вважається довгомірна посилка. У Прейскуранті цін можуть бути зазначені винятки з типових Відправлень, які розглядатимуться як нестандартні Посилки.
- 8.6 Габаритна посилка – це Елемент, габаритна вага якого є більша за фактичну вагу. За наявності такого Елементу, розміри та вага габаритної посилки – для цілей переміщення та розрахунку - визначаються на підставі габаритної ваги, розрахунок якої здійснюється за формулою: довжина (см) x ширина (см) x висота (см) Посилки / 6000. Оператор залишає за собою право нараховувати додаткову плату за ідентифікацію габаритної посилки та габаритної ваги, відповідно до діючого Прейскуранта цін, а також за кожен розпочатий кілограм габаритної ваги, яка перевищує габаритну вагу на 50 кг. Якщо габаритна вага перевищує 70 кг, Оператор розглядає та оцінює таку габаритну посилку як консолідоване відправлення на піддоні/піддонах (Послуга «Стандартний піддон», відповідно до діючого Прейскуранта цін). Положення, викладені у цьому пункті, не поширюються на договори про надання Послуг, що укладаються Оператором зі Споживачами.
- 8.7 Довгомірна посилка – це Елемент, найдовша сторона якого перевищує 200 см. Оператор має право нараховувати додаткову плату, крім ціни за Довгомірні посилки, за кожен розпочатий метр довжини цієї посилки понад 200 см, зокрема, максимальна довжина довгомірної посилки не може перевищувати 350 см, а вага Елементу не може перевищувати 30 кг. Положення, викладені у цьому

# Правила надання поштових і транспортних послуг компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



пункті, не поширюються на договори про надання Послуг, що укладаються Оператором зі Споживачами.

- 8.8 Під час визначення ваги діє принцип вибору більшої ваги Елементу: фактичної, габаритної або довгомірної. Більша вага визначає ціну, що підлягає сплаті за Послугу надання Посилки з такою вагою.
- 8.9 Умови нарахування плати за надання Посилок, наведені в п. 8.5-8.7 вище, не виключають – з урахуванням положень п. 8.10 нижче – права Оператора нараховувати вказані у Прейскуранті цін оплати за надання кур'єрських відправлень та Елементів, вага яких або габаритні розміри, заявлені Відправником (який не є Споживачем), не відповідають фактичній вазі та розмірам, перевіреним Оператором.
- 8.10 У разі надання посилок способом, вказаним у Прейскуранті цін для Роздрібних клієнтів, вище, габаритні розміри та вага окремих Елементів, повинна відповідати наведеним нижче категоріям:

Категорії габаритних розмірів посилок	Мінімальна висота посилки (мм) разом з упаковкою	Максимальні розміри посилки (в мм) разом з упаковкою (вис. x шир. x довж.)	Максимальна вага посилки (кг)
Габарит «А»	1	80 x 380 x 640	25
Габарит «В»	81	190 x 380 x 640	25
Габарит «С»	191	410 x 380 x 640	25
Габарит «D»		500 x 500 x 800	25

- 1) Якщо Відправник, відповідно до категорій габаритних розмірів посилок, зазначених у таблиці вище, передасть Оператору Посилку, що належить до категорії габаритних розмірів, відмінних від заявлених Відправником у Додатку або на платформі Експрес-відправлення InPost, Оператор має право нарахувати Відправнику, який не є Споживачем, додаткову оплату за перевірку ваги та розмірів Відправлення, висота якого вказана у Прейскуранті цін. Крім того, якщо надане Відправлення належить до категорії з більшими габаритними розмірами, ніж були заявлені Відправником у Додатку або на платформі Експрес-відправлення InPost, Оператор має право виконати Послугу доставки такої посилки за тарифом, який відповідає фактичним, перевіреним габаритним розмірам такої посилки, відповідно до попереднього речення. Якщо надане відправлення належить до категорії з меншими габаритними розмірами, ніж були заявлені Відправником у Додатку або на платформі Експрес-відправлення InPost, Оператор має право виконати Послугу доставки такої посилки за тарифом, який відповідає категорії габаритних розмірів, заявленій Відправником у Додатку або на платформі Експрес-відправлення InPost, однак це положення не поширюється на Споживачів, яким Оператор буде зобов'язаний повернути різницю між ціною за тарифом, який відповідає фактичним, перевіреним габаритним розмірам посилки і ціною за тарифом, який відповідає категорії габаритних розмірів, заявленій Споживачем у Додатку або на платформі Експрес-відправлення InPost, який є Відправником та вказав категорію габаритних розмірів цього Відправлення; Оператор поверне різницю Споживачу, який є Відправником, на його рахунок, вказаний в обліковому записі у Додатку, а Споживачу, який користується послугами платформи Експрес-відправлення InPost, способом, наведеним у § 9а.
- 2) Максимальні розміри посилок, що надсилаються через пристрій Paczkomat, показані на рисунку нижче:

# Правила надання поштових і транспортних послуг компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- 3) Відправлення, що надаються в категорії габаритних розмірів «А» і «В», їх висота є найкоротшою стороною, а Відправлення, що надаються в категорії габаритних розмірів «С» - їх висота є стороною середньої довжини, тобто сторона, яка не є найкоротшою і найдовшою. Наведені зображення носять інформаційний характер.
- 4) Якщо посилка перевищує розміри 250x400x480 (у міліметрах) або важить 7 кілограмів, а її відправним пристроєм є пристрій Robomat, вона не може бути надіслана через пристрій Robomat, але може бути надіслана в точці доступу POP, де знаходиться пристрій Robomat.
- 5) Замовлення послуги доставки посилок габаритними розмірами категорії «Габарит D» (вказаних у Прейскуранті цін для Роздрібних клієнтів - максимальні розміри таких посилок разом з упаковкою /висота x ширина x довжина/ складають 500x500x800мм), можливе лише в Пункті обслуговування посилок або через Кур'єра InPost. Неможливо призначити таку категорію розміру для посилки в пристрої Paczkomat.
- 6) У разі перевищення максимально допустимої ваги (25 кг), Оператор нарахує Відправнику, який не є Споживачем 1) додаткову оплату за «перевірку ваги та габаритних розмірів Відправлення», а також 2) додаткову оплату за поводження з такими Відправленнями як з негабаритними, висота яких вказана у Прейскуранті цін (зокрема, негабаритними відправленнями вважаються Відправлення або Елементи, надіслані через Кур'єра, фактична вага або габаритні розміри яких перевищують максимальну допустиму вартість Послуги).
- 7) Якщо відправлення є негабаритним та перевищує будь-який з максимальних розмірів 500x500x800 мм (висота x ширина x довжина) або вагу 30 кг, за доставку такого Відправлення Оператор нарахує Відправнику, який не є Споживачем – незалежно від зазначених вище оплат і розрахунків – додаткову оплату у розмірі, вказаному в Прейскуранті цін.
- 8) Відправник, надсилаючи Відправлення в Пристрої Paczkomat, дотримується інструкцій і шляху дій, розміщених на Веб-сайті та безпосередньо відображених на екрані Пристрою Paczkomat або в Мобільному додатку (ц випадку користувачів Мобільного додатку). У випадку App-кіосків відправлення може бути відправлено лише через Мобільний додаток або за допомогою сканера штрих-кодів.

## § 9. Доставка Відправлення

- 9.1 Спосіб доставки Відправлення вказується Відправником, який має можливість обрати один з варіантів:
  - 1) доставка за вказаною адресою;
  - 2) доставка в Пункт обслуговування поштових посилок (особисте вручення).
- 9.2 Бізнес-Клієнтам, у межах національних поштових послуг, Оператор надає додаткову послугу, яка передбачає доставку посилок протягом робочих днів та вказаної Відправником повної години (до

# Правила надання поштових і транспортних послуг компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- 10.00, до 12.00 або до 17.00). Послуга доступна лише від 9:00 до 17:00 години. Доставка посилок до 12:00 години доступна лише в окремих місцевостях. Доставка посилок до 17:00 години доступна на всій території країни. Існує також можливість замовлення додаткової послуги (крім Послуги доставки посилок до 10.00, до 12.00 або до 17.00) - Доставка з зазначенням часу вручення - у межах якої Оператор виконає послугу доставки за 30 хвилин до зазначеного часу.
- 9.3 Оператор надає додаткову послугу для Відправлень з доставкою Адресату, яка передбачає доставку Відправлень у суботу. Послуга надається лише для Відправлень, наданих Відправниками у п'ятницю, в міста з відділеннями кур'єрської мережі Оператора, перелік яких доступний на сайті [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl)
- 9.4 Оператор доставляє Відправлення за розпискою Одержувача або іншої особи, уповноваженої на його отримання, за адресою, зазначеною у зміні Товарно-транспортної накладної. У разі замовлення Поштової послуги, Відправлення може бути також вручено повнолітньому члену сім'ї та іншим особам, уповноваженим на отримання Відправлення, відповідно до положень Поштового права.
- 9.5 За попередньою домовленістю з Оператором, Одержувач може також замовити послугу доставки Відправлення в Пристрої Paczkomat або інше місце, відмінне від зазначеного у зміні Товарно-транспортної накладної. У разі зміни Адресатом місця доставки, вказаного у зміні Товарно-транспортної накладної, адресні дані, такі як поштовий індекс, місцевість і назва вулиці (площі, алеї, району), вказані в Товарно-транспортній накладній, залишаються без змін. У разі надсилання Посилки з товарним вкладенням, зміна Адресатом місця доставки можлива лише тоді, коли Відправник не вказав інше у зміні Товарно-транспортної накладної. Узгодження з Оператором іншого місця доставки відбувається через індивідуально згенерований код доступу до веб-сайту Оператора, на якому можна керувати Відправленням способом, який не порушує положень цих Правил.
- 9.6 У разі:
- а) відсутності Одержувача за вказаною ним адресою під час доставки Відправлення;
  - б) відсутності особи, уповноваженої на отримання Відправлення відповідно до п. 9.4 вище,;
  - в) відсутності у Одержувача або особи, уповноваженої на отримання Відправлення, суми післяплати готівкою, відповідно до п. 9.4 вище, післяплати (COD), що стане перешкодою для видачі Відправлення з опцією післяплати;
- Оператор – з урахуванням п. 9.7 нижче – спробує зв'язатися з Одержувачем по телефону для узгодження іншого терміну доставки протягом того самого дня. У разі відсутності можливості зв'язатися з Одержувачем або відсутності можливості доставити Відправлення протягом того самого дня, Оператор ще раз спробує доставити Відправлення наступного робочого дня, а у разі відсутності Одержувача під час другої спроби доставки Відправлення, Оператор залишить інформацію за адресою доставки (т. зв. авізо) або повідомить Одержувача текстовим повідомленням чи електронною поштою, або через Мобільний додаток (користувачів Мобільного Додатка), що Одержувач може отримати Відправлення протягом наступних 3 робочих днів, у місці та час, зазначені у текстовому повідомленні чи електронній пошті.
- 9.7 Протягом усього періоду з початку листопада до кінця грудня (якщо Відправлення доставлено в цей період), у ситуації, про яку йдеться в п. 9.6 літ. а-в вище, після першої спроби доставки, Оператор залишить інформацію за адресою доставки (т. зв. авізо) або повідомить Одержувача текстовим повідомленням чи електронною поштою, або через Мобільний додаток (користувачів Мобільного Додатка), що Одержувач може отримати Відправлення протягом наступних 3 робочих днів, у місці та час, зазначені у повідомленні.
- 9.8 Перевірка Одержувача в ситуації, про яку йдеться в п. 9.6 і 9.7, здійснюється на підставі авізо або номеру телефону та коду, надісланого Оператором, за умови, що перевірка Одержувача в ПОП здійснюється виключно на підставі номеру телефону та коду, надісланого Оператором (відповідно до вимог щодо надання таких даних, які кожного разу визначаються Оператором під час видачі Посилки).

# Правила надання поштових і транспортних послуг компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- 9.9 Зберігання авізованого Відправлення, про яке йдеться в п. 9.6 і 9.7, здійснюється лише у випадку правильно вказаних контактних даних Одержувача, зазначених у п. 7.4, пп. 2.
- 9.10 Період зберігання авізованого Відправлення в зазначеному ПОП, відповідно до правил, викладених в п. 9.6 або 9.7 вище, складає 3 (три) робочі дні, рахуючи від:
- другої спроби доставки – у випадку, про який йдеться в п. 9.6 вище;
  - першої спроби доставки – у випадку, про який йдеться в п. 9.7 вище.
- Після закінчення вищезгаданого терміну отримання Відправлення, який складає 3 робочі дні, Оператор повертає Відправнику неотримане Одержувачем Відправлення, відповідно до правил, викладених у § 10 Правил.
- 9.11 Повернення Відправлення відбувається також у разі відмови Одержувача прийняти Відправлення або неправильної адреси Одержувача.
- 9.12 Недоставлене Відправлення вважається втраченим, якщо доставка або повідомлення про спробу його доставки або можливості отримання в Пункті обслуговування поштових посилок або у, не було здійснено протягом 30 днів з дати надсилання Посилки.
- 9.13 Відправлення, доставлене в ПОП авізоване в такому Пункті, можна отримати протягом годин, зазначених у графіку його роботи. З графіком роботи ПОП можна ознайомитися на веб-сайті На цьому веб-сайті можна також ознайомитися з інформацією про максимальні габаритні розміри Посилок, які приймаються в ПОП, а також про відсутність можливості надання в цих Пунктах додаткових послуг.
- 9.14 Видача Відправлень з післяплатою відбувається лише після сплати повної суми платежу.
- 9.15 Розписка про доставку Відправлення здійснюється у письмовій або електронній формі. Одержувач (або інша уповноважена особа) підтверджує доставку Відправлення власним розбірливим підписом.
- 9.16 Розписка про доставку Відправлення з післяплатою підтверджує прийняття суми платежу за Відправлення з післяплатою і являє собою підтвердження сплати повної суми платежу Одержувачем.
- 9.17 З урахуванням обов'язкових положень та застосовних правил пред'явлення претензій (§ 14 Правил), будь-які застереження щодо виконання Послуг або стану Відправлення повинні бути описані Одержувачем під час прийняття Відправлення в підтвердженні його отримання, у змісті передбаченої Оператором форми підтвердження про прийняття Відправлення.
- 9.18 Оператор не здійснює доставку посилок в поштові скриньки оператора АТ «Poczta Polska».
- 9.19 За номерами Інфолінії (722-444-000 або 746-600-000, оплата відповідно до тарифів оператора телекомунікацій), Оператор може надати, зокрема, інформацію про стан Відправлення та інші поштові послуги. У процесі авторизації Оператор може вимагати від співрозмовника надати, зокрема, такі дані, як ім'я, прізвище, назва компанії (якщо це застосовно), а також номер телефону або адресу електронної пошти, пов'язані з Відправленням, номер Поштової етикетки, номер Посилки та код отримання Відправлення.
- 9.20 Перед врученням Відправлення, Одержувач може отримати інформацію про те, хто є Відправником Відправлення. Така інформація Одержувачу не надається у разі вимоги Відправника повернути Відправлення до моменту його доставки Одержувачу, або у разі зміни даних Одержувача, вказаних до дати доставки Відправлення. Крім того, Одержувач може отримати такі дані, як прізвище або назва Відправника Відправлення, яке було повернене Відправнику з приводу неотримання Відправлення Одержувачем. Оператор може розкрити вказану вище інформацію третім особам (які не є Відправником або Одержувачем) лише у випадках, вказаних у положеннях загальнозастосовного законодавства.

## §9а. Експрес-відправлення InPost

- 9а.1 Користувачам платформи Експрес-відправлення InPost, які є Роздрібними клієнтами, Оператор надає можливість замовити доставку Посилки у межах Послуги, без необхідності створення

# Правила надання поштових і транспортних послуг компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- облікового запису у Додатку, відповідно до правил, викладених у змісті Правил, але зі змінами щодо надання Послуг, що впливають із цього параграфа.
- 9a.2 Платформою Експрес-відправлення InPost можна скористатися за посередництвом форми, яка доступна за адресою: <https://inpost.pl/szybkienadania> (далі - «Форма»), а також з мобільного Додатка, відповідно до правил, викладених у п. 9a.15 нижче.
- 9a.3 На користувачів платформи Експрес-відправлення InPost не поширюються положення Правил, що стосуються Додатка, у тому функцій Додатка та його елементів для надання Послуги з використанням Додатка.
- 9a.4 Послуга, що стосується Відправлень з післяплатою не надається у межах Експрес-відправлення InPost.
- 9a.5 Послуга надання посилок через Кур'єра не надається у межах Експрес-відправлення InPost.
- 9a.6 Оплата Послуги, замовленої через платформу Експрес-відправлення InPost, вказана у Прейскуранті цін.
- 9a.7 У разі замовлення послуги «Експрес-відправлення InPost», Посилка підлягає додатковому страховому захисту до суми 5 000 злотих, а оплата страхового захисту входить у ціну послуги «Експрес-відправлення InPost».
- 9a.8 Під час замовлення Послуги через платформу Експрес-відправлення InPost, Відправник зобов'язаний надати дані Відправника та Одержувача: ім'я та прізвище, адресу електронної пошти, номер мобільного телефону, назву місцевості, її поштовий індекс, назву вулиці (прощі, алеї тощо), номер будинку/приміщення. Відправник несе повну відповідальність за надсилання неправдивих даних.
- 9a.9 Повернення Відправлення, надісланого через платформу Експрес-відправлення InPost, відбувається у Пристрої відправлень Paczkomat, ПОП або у Поштовому відділенні, яке обслуговує відповідний Поштомат або ПОП.
- 9a.10 Оплата Послуги, замовленої через платформу Експрес-відправлення InPost, вважається сплаченою, якщо Відправник за посередництвом Форми або мобільного Додатка (у випадку, описаному в п. 9a.15 нижче) здійснить оплату за Відправлення відповідно до діючого Прейскуранта цін. Оплату не можна здійснити через Пристрої відправлень Paczkomat т під час надсилання Посилки або у ПОП.
- 9a.11 Послуга надсилання Посилки, замовлена через платформу Експрес-відправлення InPost, може бути оплачена виключно «наперед», в момент оформлення замовлення послуги через платформу Експрес-відправлення InPost, у змісті форми або мобільного Додатка (у випадку, описаному в п. 9a.15 нижче), за посередництвом адміністратора платежів (та представлених ним методів сплати платежів), з яким Оператор уклав договір про обслуговування платіжних процесів.
- 9a.12 У разі невикористання транспортної етикетки протягом терміну її дії, а також протягом строку дії, продовженого на вимогу Відправника, Оператор – через адміністратора платежів (про якого йдеться в п. 9a.11 вище) та на вимогу Відправника – повертає суму, рівну сумі, яка була отримана Оператором під час замовлення Послуги за посередництвом платформи Експрес-відправлення InPost. Кошти будуть повернені протягом 14 днів з дня, наступного за днем, протягом якого Відправник звернувся з вимогою про повернення коштів.
- 9a.13 Рахунок-фактура ПДВ буде виставлена, якщо Роздрібний клієнт зазначить відповідне поле «checkbox» у змісті форми. Рахунок-фактура ПДВ буде надіслана на адресу електронної пошти Відправника, вказану ним у змісті форми або мобільного Додатка (у випадку, описаному в п. 9a.15 нижче).
- 9a.14 Щодо повернення будь-яких інших коштів, пов'язаних з оплатою Послуги, замовленої через платформу Експрес-відправлення InPost, застосовується відповідне положення, зазначене в п. 12 вище.
- 9a.15 Оператор також надає можливість Роздрібним клієнтам, які використовують мобільний Додаток, замовляти доставку Посилки у межах Послуги через платформу Експрес-відправлення InPost - за посередництвом мобільного Додатка, відповідно до правил, викладених у цьому параграфі, з урахуванням наведених нижче правил:



# Правила надання поштових і транспортних послуг компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



Замість Поштової етикетки, після завершення оформлення замовлення Послуги за посередництвом платформи Експрес-відправлення InPost, Роздрібний клієнт отримує в мобільному Додатку 9-цифровий код, який необхідно вказати під час надсилання Посилки через Пристрій Paczkomat (також з використанням зчитувача QR-кодів, якщо цей Поштомат має таку функцію); у цьому випадку положення Правил щодо обов'язку нанесення етикетки не застосовується;

- 1) під час замовлення Послуги за посередництвом платформи Експрес-відправлення InPost через Мобільний додаток, Оператор надає в цьому мобільному Додатку додаткові форми оплати за замовлення такої послуги, які кожного разу відображаються у Додатку.

## §10. Невитребовані Посилки

- 10.1 Будь-які повернення незатребованих Посилок або Посилки, які не можуть бути доставлені, або повернуті у зв'язку з відмовою від Послуги, підлягають оплаті в розмірі основної послуги за відправлення посилки, якщо інше не передбачено Прейскурантом.
- 10.2 Повернення незатребованих посилок надсилаються:
  - 1) до пристрою Paczkomat, з якого відправлялася посилка,
  - 2) до Пункту посилок, де було відправлено Посилку, а якщо такий Пункт посилок не доставляє Посилки (відповідно до інформації про цей Пункт посилок, доступної у списку таких пунктів на Веб-сайті), на адресу надання Посилки, відповідно до пп 3 нижче,
  - 3) за адресою приміщення або місцезнаходження Відправника, з якого Кур'єр отримав Відправлення – у разі відправлення Відправлення через Кур'єра InPost.
- 10.3 Повернення незатребованої Посилки, надісланої без етикетки, спрямовується на відправний пристрій Paczkomat або за адресою, узгодженою між Оператором і бізнес-клієнтом.
- 10.4 Отримання Посилок, що повертаються Відправником через Пристрій для зберігання посилок, відбувається на тих самих умовах, що й для їх доставки в Paczkomat 24/7, зазначені в Правилах надання послуги «Paczkomat 24/7» від InPost sp. z o.o., а у випадку, зазначеному в абз 1 бал 1) і 2) вище, правила обслуговування, зазначені в розділі §8 1-8 вищезазначених правил та § 9 розд. 3, 4, 6, 8, 9, 11-13, 15, 16-27, 29 наведених вище правил (але якщо відправник не забере відправник протягом часу, зазначеного в §8, застосовується розділ 5 нижче)
- 10.5 У випадку, зазначеному в ч. 1 п. 3) вище, відповідно застосовуються правила доставки, зазначені в цьому Регламенті, включаючи пар. 9.4, 9.6 - 9.10, 9.13, 9.15 Регламенту.
- 10.6 Незатребовані Посилки, які Відправник не забрав відповідно до п. 10.3 і 10.4 вище неможливо доставити.
- 10.7 У разі відсутності адреси на Посилці Оператор намагатиметься визначити цю адресу на основі вмісту цієї Посилки та відповідно до законодавства щодо цього.
- 10.8 Бізнес- клієнти, які уклали Бізнес-Договір угоду з Оператором, що передбачає отримання повернутого Відправлення на умовах, викладених у Регламенті, можуть отримувати повернення безпосередньо до свого головного офісу, але ця послуга є платною. У такому випадку повернення оплачується в розмірі основної плати за Посилку.

## § 11. Відповідальність Оператора

- 11.1 Відповідальність Оператора за невиконання або неналежне виконання поштової послуги регулюється положеннями Закону від 23 квітня 1964 р. - Цивільний кодекс (Законодавчий вісник 2017 п. 459, зі змінами, надалі: «Цивільний кодекс»), якщо вказані нижче норми, що впливають з Поштового права або Транспортного права, не передбачають іншого.
- 11.2 Оператор несе відповідальність за невиконання або неналежне виконання Послуги, якщо невиконання або неналежне виконання мали місце:
  - 1) внаслідок форс-мажорних обставин;

- 2) з причин, пов'язаних з Відправником або Одержувачем, не з вини Оператора;
  - 3) у зв'язку з порушенням Закону або Правил Відправником або Одержувачем;
  - 4) через властивості вмісту Відправлення.
- 11.3 Оператор, посилаючись на одну з причин, зазначених у п. 11.2 пп. 1 – 4 Правил, надає докази її виникнення.
- 11.4 Оператор несе відповідальність за невиконання або неналежне виконання послуги поштового зв'язку в межах, визначених у положеннях Поштового права та змісті цих Правил, якщо невиконання або неналежне виконання:
- 1) є наслідком забороненої дії;
  - 2) мало місце з навмисної вини Оператора;
  - 3) є наслідком грубої недбалості Оператора.
- У випадках, зазначених у в пп. 1 - 3 вище, Оператор несе відповідальність відповідно до загальноприйнятих правил та положень Цивільного кодексу.
- 11.5 Послуга вважається не виконаною, зокрема, у разі втрати (загублення, повного знищення) Відправлення Оператором або, якщо доставка Відправлення або повідомлення про спробу його доставки мали місце через 30 днів з дати доставки або надання повідомлення.
- 11.6 Послуга вважається виконаною неналежним чином, зокрема у разі:
- 1) затримки доставки Відправлення щодо гарантованої дати;
  - 2) пошкодження або втрати вмісту Відправлення;
  - 3) виконання послуги всупереч замовленню та положенням Поштового права або Транспортного права (залежно від того, чи це стосується виконання Поштової послуги, чи Послуги перевезення посилок).
- 11.7 Претензія щодо неналежного виконання поштової послуги втрачає дійсність в момент прийняття Одержувачем Кур'єрської доставки без застережень, крім випадків, коли втрати або пошкодження Відправлення не можна було помітити ззовні та виявлені Одержувачем після прийняття Відправлення, а також не пізніше ніж через 7 днів з дати прийняття Відправлення Одержувач пред'явив Оператору претензію з цього приводу та довів, що втрати або пошкодження Відправлення виникли протягом періоду між датою прийняття Відправлення Оператором з метою виконання Послуги та датою доставки Відправлення Одержувачу. Оператор надає можливість Одержувачу надіслати акт про пошкодження Посилки в електронній формі, з використанням форми, доступної на веб-сайті: <https://inpost.pl/protokol>.
- 11.8 Претензія щодо втрати або пошкодження Відправлення з товарним вкладенням втрачає дійсність в момент прийняття Відправлення з товарним вкладенням без застережень, крім випадків, коли:
- 1) пошкодження не було підтверджено протоколом перед прийняттям Відправлення з товарним вкладенням Одержувачем;
  - 2) від такої заяви відмовився Оператор;
  - 3) втрата або пошкодження мали місце внаслідок навмисної неправомірної поведінки або грубої недбалості Оператора;
  - 4) пошкодження, які не можна було помітити ззовні, Одержувач помітив після прийняття Відправлення, а також протягом 7 днів пред'явив вимогу щодо визначення стану Відправлення та довів, що пошкодження виникли протягом періоду між датою прийняття Відправлення Оператором з метою реалізації Послуги та датою доставки Відправлення Одержувачу.
- 11.9 Щодо відповідальності Оператора за невиконання або неналежне виконання Послуги поштового перевезення, застосовуються положення Розділу 7 і 8 Транспортного права.

## **§ 12. Недоставлені Посилки**

- 12.1 Недоставлена Посилка може бути відкрита Оператором з метою отримання даних, що дозволяють реалізувати її доставку або повернення Відправнику.

- 12.2 Відкриття недоставленої Посилки відбувається негайно.
- 12.3 Відкриття недоставлених Посилок здійснюється на складі недоставлених Відправлень.
- 12.4 Відкриття недоставлених Посилок здійснюється Комісією у складі не менше 3 осіб, призначених із числа працівників Оператора.
- 12.5 Відкриття недоставленої посилки здійснюється способом, який гарантує мінімальне пошкодження його упаковки.
- 12.6 Після відкриття недоставленої посилки Комісія перевіряє, чи на внутрішню сторону упаковки було нанесено позначення Одержувача або Відправника та їх адреси, а якщо вони відсутні, Комісія перевіряє вміст Відправлення.
- 12.7 Якщо під час перевірки, про яку йдеться в п. 12.6 Правил, Комісія ідентифікує дані, які дозволять доставити або повернути Посилку, після відповідного захисту і нанесення на упаковку відмітки про відкриття, Посилка доставляється Одержувачу або повертається Відправнику.
- 12.8 Якщо після відкриття недоставленої посилки немає можливості її доставки або повернення Відправнику або якщо Відправник відмовиться прийняти повернуту Посилку, застосовуються положення Поштового права (для кур'єрських відправлень) та Транспортного права (для Посилок з товарним вкладенням).

### **§ 13. Відшкодування**

- 13.1 За невиконання або неналежне виконання поштової послуги, Відправник має право отримати відшкодування:
  - 1) за втрату, нестачу або пошкодження Відправлення, відмінного від кореспонденційного Відправлення – у розмірі, що не перевищує звичайної вартості втрачених або пошкоджених речей;
  - 2) за втрату кореспонденційного Відправлення - у 10-кратному розмірі платежу за послугу, але не менше ніж у 50-кратному розмірі платежу за поводження з кореспонденційним Відправленням як рекомендованим, зазначеному в Прейскуранті цін за загальні поштові послуги відповідного оператора,
  - 3) за затримку доставки Відправлення по відношенню до гарантованого терміну доставки – у розмірі, що не перевищує подвійного розміру платежу за Поштову послугу.Правила визначення відшкодування за невиконання або неналежне виконання Послуги перевезення посилок, регулюють положення Транспортного права, з урахуванням п. 7.9 Правил.

### **§ 14. Претензії**

- 14.1 За невиконання або неналежне виконання Послуги, право подати претензію має:
  - 1) Відправник;
  - 2) Одержувач - якщо Відправник відмовиться від свого права пред'явити претензію або якщо Відправлення доставлено Одержувачу.
- 14.2 Відправник або Одержувач можуть подати претензію в будь-якому закладі Оператора в письмовій або усній формі до протоколу, а також в електронній формі, у Відділі з питань претензій, за посиланням [https://inpost.pl/форма\\_reklamacyjny](https://inpost.pl/форма_reklamacyjny).
- 14.3 Претензія може бути пред'явлена не пізніше ніж через 12 місяців з дати надсилання Посилки.
- 14.4 Претензія повинна містити:
  - 1) ім'я та прізвище Відправника або адресата або назву та адресу для кореспонденції або адресу місцезнаходження Відправника або адресата (далі - «Скаржник»);
  - 2) предмет претензії;
  - 3) дату і місце передачі Посилки для доставки;
  - 4) номер документа, що підтверджує передачі Посилки для доставки або номер Посилки;
  - 5) обґрунтування претензії;

# Правила надання поштових і транспортних послуг компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- 6) суму відшкодування - якщо Скаржник вимагає відшкодування;
  - 7) підпис Скаржника - у разі подання претензії в письмовій формі;
  - 8) дату подання претензії;
  - 9) перелік доданих документів.
- 14.5 У разі подання претензій у письмовій формі, Скаржник додає:
- 1) підтвердження про надіслане поштове Відправлення;
  - 2) заяву Відправника про відмову від права пред'явити претензію – у випадку, про який йдеться в п. 14.1 п. 2 Правил;
  - 3) копію Акту, або
  - 4) заяву про виявлені дефекти або пошкодження Відправлення, оформлену одержувачем Відправлення безпосередньо під час прийняття Відправлення;
  - 5) перелік обставин, що підтверджують надання або доставку Відправлення;
  - 6) пошкоджену упаковку Відправлення, якщо цього вимагатиме Оператор;
  - 7) заяву про виявлені непомітні ззовні дефекти або пошкодження Відправлення, з дотриманням терміну, зазначеного в п. 11.7 та п. 11.8 п.4 Правил, разом із зазначенням обставин або доказів, що підтверджують наявність обставин, що обумовлюють вимогу про відшкодування, зазначену в п. 11.7 та п. 11.8 п.4 Правил;
  - 8) документи, що підтверджують неналежне виконання послуги доставки Відправлення – для ознайомлення.
- 14.6 До претензії, поданої за допомогою електронних засобів зв'язку, повинні бути додані копії документів, зазначених у п. 14.5 Правил. Якщо це необхідно для належного розгляду претензії, Оператор може вимагати надання йому оригіналів цих документів.
- 14.7 Оригінали документів повертаються Скаржнику з повідомленням-розпискою про вручення, в будь-який час на його запит. У разі відсутності запиту Оператор повертає їх не пізніше, ніж після завершення процедури розгляду претензії.
- 14.8 Якщо Оператор виявить, що претензія не відповідає вимогам, зазначеним у п. 14.4, 14.5 і 14.6 Правил, якщо їх виконання необхідне для належного розгляду претензії, Оператор вимагатиме від Скаржника надіслати відповідні докази протягом 14 днів з дати отримання Скаржником такої вимоги, за адресою, зазначеною у змісті вимоги. Цей термін не входить у строк розгляду претензії.
- 14.9 Оператор розглядає претензію негайно та надає відповідь Скаржнику протягом періоду, який не перевищує 30 днів з дати отримання претензії.
- 14.10 Термін вважається дотриманим, якщо Оператор протягом цього строку надіслав (надав) відповідь на претензію. Подання претензії в електронній формі із зазначенням Скаржником адреси електронної пошти для надання відповіді, означає згоду на отримання повідомлень, що стосуються претензії, пред'явленої в електронній формі, на вказану адресу електронної пошти.
- 14.11 Інформація про результат розгляду претензії повинна містити відомості про вичерпаність процедури розгляду претензії, а також:
- 1) дані Оператора (назву та адресу його місцезнаходження);
  - 2) інформацію про визнання чи невизнання претензії;
  - 3) обґрунтування разом із зазначенням правової основи;
  - 4) у разі згоди щодо відшкодування – суму відшкодування та інформацію про термін і спосіб її виплати (протягом періоду, що не перевищує 30 днів з дня визнання претензії);
  - 5) у разі повернення коштів – розмір коштів та інформацію про термін і спосіб їх виплати (протягом періоду, що не перевищує 30 днів з дня визнання претензії);
  - 6) пам'ятку щодо можливості пред'явлення претензії:
    - а) у провадженні судовому;
    - б) у позасудовому порядку вирішення споживацьких спорів в Управлінні електронних комунікацій;
  - 7) пам'ятку щодо права оскаржити відмову у задоволенні претензії та адресу, за якою

- подаватиметься оскарження рішення;
- 8) підпис уповноваженої особи, відповідальної за розгляд претензії із зазначенням посади.
- 14.12 Ненадання Оператором відповіді на претензію протягом періоду, зазначеного в п. 14.9 Правил, або на оскарження відмови у задоволенні претензії протягом періоду, зазначеного в п. 14.15 Правил, призводить до визнання претензії в межах відповідальності Оператора, визначеної в п. 13.1 Правил.
- 14.13 У разі відмови у задоволенні претензії повністю або частково, Скаржник має право оскаржити відмову у задоволенні претензії протягом 14 днів з дати надання відповіді на претензію.
- 14.14 У разі надсилання оскарження відмови у задоволенні претензії після закінчення визначеного строку, воно не розглядається, про що Оператор негайно повідомляє Скаржника.
- 14.15 Оператор невідкладно розглядає оскарження рішення за претензією та повідомляє Скаржника про результати розгляду протягом періоду, який не перевищує 30 днів з дати отримання оскарження рішення за претензією. Пункт 14.10 Правил застосовується відповідно.
- 14.16 Оператор повідомляє, що уповноважена сторона має право звернутися до суду у справі Послуги перевезення посилок, після безуспішного вичерпання процедури розгляду претензії.
- 14.17 Оператор повідомляє, що у разі вичерпання процедури розгляду претензії, Споживач має право вирішити спір у позасудовому порядку, в електронній формі, за посередництвом онлайн-платформи ODR, яка дозволяє пред'являти претензії у зв'язку з Послугою. Платформа ODR доступна за адресою: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 14.18 У питаннях, що стосуються претензій у зв'язку з Поштовою послугою, не врегульованих у цьому параграфі, застосовуються положення Поштового права та Постанови Міністра адміністрування та оцифровки від 26 листопада 2013 року, у справі претензій щодо послуг поштового зв'язку (Законодавчий вісник від 2018 р., п. 421).
- 14.19 У питаннях, що стосуються претензій щодо Послуг перевезення посилок, застосовуються положення цього параграфа, з урахуванням положень Постанови Міністра транспорту і будівництва від 24 лютого 2006 року, у справі визначення стану посилок та процедури розгляду претензій (Законодавчий вісник від 2006 р., № 38, п. 266).

#### **§ 15. Додатковий страховий захист Відправлення**

- 15.1 Оператор пропонує послугу додаткового страхового захисту Відправлення, яка може бути придбана у третьої сторони (Страховика). Витрати на додатковий страховий захист несе замовник послуги, відповідно до діючого Прейскуранта цін, де вказується також розмір страхової суми.
- 15.2 Головні положення договору страхування на чужий рахунок, укладеного між Оператором та Страховиком, доступні на веб-сайті та надаються за запитом у Пункті обслуговування поштових посилок.
- 15.3 Замовлення послуги додаткового страхового захисту Відправлення подається Відправником (Замовником) через Додаток або платформу Експрес-відправлення InPost або в Пункті обслуговування поштових посилок, який приймає Відправлення.
- 15.4 У разі замовлення Відправником додаткової послуги Післяплати, Відправник зобов'язаний додатково застрахувати Відправлення на умовах, пропонує Оператором, щонайменше до суми Післяплати. За відсутності додаткового страхового захисту Відправлення, буде також відсутня можливість скористатися додатковою послугою доставки Посилки з післяплатою.

#### **§ 16. Оплата за післяплату**

- 16.1 Платіж за Відправлення з післяплатою можна сплатити під час його отримання від уповноваженого представника Оператора, який доставляє таке Відправлення безпосередньо Одержувачу – готівкою або з використанням платіжного терміналу, який обслуговує платіжні картки: VISA, VISA Electron,

# Правила надання поштових і транспортних послуг компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro (якщо уповноважений представник Оператора повідомить Одержувача про таку можливість), а також через систему безготівкової оплати BLIK.
- 16.2 Під час надання Відправлень з післяплатою, Оператор гарантує Відправнику, що сума післяплати буде перерахована на банківський рахунок, зазначений Відправником (у Додатку або договорі), протягом 5 робочих днів з дати сплати післяплати. Днем переказу коштів вважається день списання коштів з банківського рахунку Оператора.
- 16.3. Під час надсилання Посилки з післяплатою, Відправник доручає та уповноважує Оператора прийняти платіж від Одержувача від імені та за рахунок Відправника, при цьому оплата Послуги Оператора (відповідно до методів здійснення платежу, зазначених у п. 16.1 Правил) рівнозначна сплаті платежу безпосередньо Відправником, а видача Відправлення Оператором є підтвердженням отримання платежу та звільняє Одержувача від заборгованості перед Відправником, незалежно від місця, часу та методу здійснення платежу. Повноваження не може бути відкликано після передачі Посилки для доставки та має перевагу над іншими домовленостями. Одержувач може посилатися, безпосередньо по відношенню до Відправника, на наслідки повноважень, наданих Відправником Оператору, на підставі цих Правил.
- 16.4. Повноваження, надане Відправником Оператору, також дає право надавати подальші повноваження Оператором кур'єрам, які діють від імені Оператора, щодо виконання операцій, пов'язаних з доставкою та отриманням платежів від Одержувача, які стосуються безпосередньо Відправника. Оператор несе повну відповідальність перед Відправником за дії та бездіяльність його представників, у тому кур'єрів, за їх дії та бездіяльність, а також за дії та бездіяльність постачальників платіжних послуг, з використанням яких вони приймають післяплату та передають його Відправнику. Після отримання Оператором платежу від Одержувача, Відправник зобов'язується не вимагати сплати платежу Одержувачем.
- 16.5. Надсилання Посилки з післяплатою допускається лише в тому випадку, коли воно безпосередньо пов'язане з окремим договором про розпорядження предметом в Посилці, укладеним між Відправником та Одержувачем, умовою для укладення якого є операції, пов'язані з наданням і переміщення Відправлення, а також отримання платежу, якщо Відправник поінформував Одержувача про повноваження Оператора щодо прийняття платежу за Відправлення з послугою післяплати. В іншому випадку Оператор може відмовитися від прийняття Відправлення або відмовитися від прийняття замовлення послуги післяплати. Під час надсилання Посилки з послугою післяплати, Відправник підтверджує виконання цієї умови, і на вимогу Оператора надає Оператору необхідну інформацію з цього приводу. Оператор має право повідомити Одержувача у змісті підтвердження прийняття платежу, що згідно з п. 16.3 Правил, прийняття Оператором платежу за послугу післяплати означає врегулювання зобов'язань з Відправником, а розписка Оператора про доставку Відправлення означає розписку Відправника про доставку Відправлення.
- 16.6. Якщо Відправник має заборгованість перед Оператором, Оператор залишає за собою право стягувати таку непогашену дебіторську заборгованість із суми, отриманої від Одержувача на підставі положень, викладених у цьому параграфі. Про стягнення заборгованості Оператор повідомить Відправника.
- 16.7. Відповідальність Оператора за отримані від Одержувача грошові кошти, у зв'язку з наданням додаткової послуги післяплати, починається з моменту підтвердження Оператором отримання цих коштів.
- 16.8. Відправник несе відповідальність перед Оператором за прийняття Одержувачами посилок з післяплатою, які здійснюють платежі з використанням платіжної картки з вимогою про повернення грошових коштів у межах т. зв. процедури chargeback (опротестування та повернення коштів, якщо вимога про повернення стосується вмісту Відправлення). У цьому випадку Відправник зобов'язується покрити всі кошти і витрати, понесені Оператором, що виникли з приводу анулювання операції емітентом електронного платіжного засобу внаслідок підтвердження обґрунтованості претензії, пред'явленої Одержувачем Відправлення з післяплатою (chargeback).

- 16.9. Відправлення з післяплатою, не оплачені Одержувачем під час спроби доставки та щодо яких Відправник не надав Оператору розпорядження анулювати або змінити суму Післяплати, підлягають поверненню, відповідно до правил, викладених в п. 10.2 Правил.
- 16.10. Оператор попереджує, що на вибраних пристроях Paczkomat або ПОП отримання Посилок з післяплатою буде можливе в певний час або взагалі не буде можливе. Перелік пристроїв Paczkomat або ПОП, які підтримують Посилки та способи оплати Посилок готівкою при доставці, а також години доступності надаються для окремих пристроїв Paczkomat і ПОП на Веб-сайті. Оператор повертає Відправнику всі Посилки з післяплатою готівкою при доставці, сформовані для пристроїв Paczkomat і ПОП, які не підтримують післяплату. За повернення Посилки Відправнику може стягуватися плата, передбачена Прейскурантом.
- 16.11 Відправник зобов'язаний перевірити доступність послуги надання посилок з післяплатою в обраному ним місці доставки Відправлення.

### **§ 17. Персональні дані**

- 17.1 Розпорядником персональних даних Відправників, третіх осіб, уповноважених Відправником виконувати операції, пов'язані з наданням Відправлення та Адресата, який є фізичною особою, обробка яких здійснюється Оператором у зв'язку з наданням Послуг, на які поширюється ці Правила – є Оператор, тобто ТОВ «InPost» з місцезнаходженням за адресою: 30-552 м. Краків, вул. Веліцка 28.
- 17.2 З урахуванням § 10 п. 4 Правил, Оператор - у розумінні положень Правил Європейського Парламенту і Ради (ЄС) 2016/679 від 27 квітня 2016 року, про захист фізичних осіб у зв'язку з обробкою персональних даних та про вільне переміщення таких даних, а також про скасування Директиви 95/46/ЄС («Загальний регламент про захист даних») - не є Розпорядником чи обробником будь-яких даних, що містяться у Відправленні, а також не несе відповідальності за їх обробку. У разі відкриття Відправлення, відповідно до § 10 п. 4 Правил, Оператор є Розпорядником персональних даних, що містяться у Відправленні та має право здійснювати їх обробку, відповідно до правил, викладених у § 10 п. 4 Правил, виключно в обсязі, необхідному для вжиття заходів щодо доставки Відправлення або повернення його Відправнику, або визначення особи, уповноваженої розпоряджатися Відправленням.
- 17.3 Оператор залишає за собою право здійснювати відеомоніторинг зони, прилеглої до Пристрою Paczkomat Відеозапис, отриманий з системи моніторингу, може бути використаний Оператором на потреби розгляду претензій або наданий Оператором на вимогу уповноважених осіб, відповідно до положень загальнозастосовного законодавства.
- 17.4 Детальна інформація щодо обробки персональних даних Оператором наведена у змісті Політики конфіденційності компаній Фінансової групи Integep.pl, доступної за адресою: <https://inpost.pl/polityka-prywatnosci>.

### **§ 18. Права Споживача**

- 18.1 Договір про надання Послуг, укладений зі Споживачем з використанням Додатка або платформи Експрес-відправлення InPost, є договором, укладеним в електронній формі, у розумінні ст. 2 п. 1 п. 1 Закону про права споживача (Законодавчий вісник від 2019 р., п. 134 зі змінами, далі – «ЗПС»).
- 18.2 Відправник, який є Споживачем, відповідно до ст. 27 ЗПС, може відмовитися від договору про надання Послуг, укладеного способом, про який йдеться в п. 1 вище, протягом 14 днів з дати його укладення, хіба що Оператор надав Послугу в повному обсязі за однозначною згодою Споживача, який перед початком надання Послуги був поінформований, що після виконання Оператором Послуги Споживач втрачає право відмовитися від договору, про який йдеться у ст. 27 ЗПС.
- 18.3 У разі відмови Споживача від договору, про який йдеться в п. 2 вище, Споживач повинен подати заяву про відмову від договору: у формі, наведеній у додатку до цих Правил та надіслати електронною

- поштою на адресу: [oswiadczenie@inpost.pl](mailto:oswiadczenie@inpost.pl), або використовуючи форму, доступну на веб-сайті: або надіслати традиційною поштою.
- 18.4 У разі відмови від договору, про який йдеться в п. 2 вище, Відправник, який є Споживачем, несе витрати, передбачені у Прейскуранті цін за виконану Оператором Послугу надсилання Посилки, до моменту пред'явлення Споживачем відмови від договору.
- 18.5 Відправник, який є Споживачем, укладає договір про надання Послуги в порядку, зазначеному в п. 1 вище, може запитати про надання цієї послуги до закінчення терміну відмови від договору, надавши чітку заяву з таким запитом в Додатку або через Веб-сайт.
- 18.6 Оператор видає Споживачу підтвердження про укладення договору, про який йдеться в п. 1, за згодою Споживача у вигляді файлу pdf, надісланого на адресу електронної пошти Споживача, зазначену в Додатку або на платформі Експрес-відправлення InPost.
- 18.7 Положення пп. 1-6 цього параграфу не поширюються на договори про надання Послуги, укладені Споживачем безпосередньо через Пристрою Paczkomat, або в ПОП.

### **§ 19. Обставини непереборної сили**

- 19.1 У разі набрання чинності відповідних нормативно-правових актів, виданих уповноваженими органами державної влади, у зв'язку з настанням обставин непереборної сили, у тому нормативно-правових актів про впровадження надзвичайного стану (надзвичайні, невідворотні обставини, стихійне лихо, епідемічна загроза чи епідемія, воєнний стан) - якщо настання зазначених вище обставин непереборної сили може загрожувати або загрожує таким цінностям, як здоров'я або життя людей, зокрема, Відправників, Одержувачів, їх персоналу або персоналу Оператора, або можуть призвести або призводять до втрати безперервності надання Оператором Послуг - Оператор може тимчасово призупинити або обмежити надання Послуг, на які поширюється ці Правила або внести зміни до правил їх надання.
- 19.2 Під поняттям «Обставинами непереборної сили», про які йдеться в п. 1 вище, слід розуміти такі надзвичайні події, як стихійне лихо (у тому посухи, пожежі, землетруси, зсуви, повені, урагани), війна, оголошені або неоголошені військові дії, терористичні акти, повстання, революції, страйки, пікети, військовий або цивільний переворот, заворушення, ембарго, біологічне або радіоактивне зараження, локаути, блекаути, падіння повітряного судна, вибухи, у тому боєприпасів, вибухових матеріалів, легкозаймистих речовин, епідемії, пандемії, збої у роботі мереж, у тому телекомунікаційних.
- 19.3 Інформація про призупинення, обмеження чи будь-які зміни, про які йдеться в п. 1 вище, Оператор публікує на своєму веб-сайті, а також може – якщо надзвичайна подія або акти, видані уповноваженими органами державної влади у зв'язку з настанням зазначених вище обставин, цьому не суперечать – надати таку інформацію Відправникам та Одержувачам через електронну пошту або SMS-повідомлення.
- 19.4 Якщо термін набрання чинності рішення про призупинення, обмеження або зміни, про які йдеться в п. 1 вище, не зазначений у змісті повідомлення, про яке йдеться в п. 19.3 вище, призупинення, обмеження або зміни набирають чинності з дати публікації цієї інформації на веб-сайті Оператора, про який йдеться в п. 3 вище.
- 19.5 Призупинення, обмеження або зміни, про які йдеться в п. 1 вище, не можуть тривати довше, ніж протягом періоду надзвичайних станів, а якщо такі стани не були впроваджені – протягом періоду обставин непереборної сили; цей період може бути продовжений Оператором до 7 днів після закінчення дії надзвичайного стану або обставин непереборної сили.
- 19.6 Якщо повноваження щодо призупинення, обмеження або зміни, про які йдеться в п. 1 вище, не випливає з нормативно-правових актів, виданих уповноваженими органами державної влади у зв'язку з настанням обставин непереборної сили, призупинення або обмеження надання Послуг, на які поширюються ці Правила, або зміни щодо їх надання, повинні бути пропорційними відповідній



події або надзвичайному стану, його територіальним масштабам та ступеню загрози цінностям або інтересам, про які йдеться в п. 1 вище.

- 19.7 Положення, викладені у цьому параграфі, поширюються також на Прейскурант цін, за умови, що відповідна зміна не може полягати в підвищенні ціни відповідної Послуги.

## **§ 20. Прикінцеві положення**

- 20.1 Актуальна редакція Правил, разом із додатками до нього, доступна безкоштовно в офісі Оператора, усіх Пунктах обслуговування поштових посилок, а також на веб-сайті
- 20.2 Оператор залишає за собою право вносити зміни до Регламенту з наступних причин або обставин:
- 1) зміни положень законодавства, що безпосередньо впливають на зміст Регламенту,
  - 2) накладання конкретних зобов'язань на Оператора державними органами або загальними судами,
  - 3) зміни Прейскуранту (шляхом зміни розміру цін або обсягу послуг) або Правил підготовки та пакування посилок (в частині зміни правил підготовки або пакування посилок та номенклатури товарів, виключених з надання послуги),
  - 4) вдосконалення Послуг, що надаються на підставі Регламенту,
  - 5) зміни обсягу Послуг, що надаються на підставі Регламенту, в тому числі введення нових,
  - 6) покращення обслуговування клієнтів (бізнес-клієнтів, роздрібних клієнтів, відправників, одержувачів) та процесу розгляду скарг,
  - 7) покращення захисту конфіденційності клієнтів (бізнес-клієнтів, роздрібних клієнтів, відправників, одержувачів),
  - 8) запобігання зловживанням, які можуть виникнути під час замовлення та надання Послуг, на які поширюється дія Регламенту,
  - 9) з огляду на забезпечення безпеки споживачів (юридичних клієнтів, роздрібних клієнтів, відправників, одержувачів) та оператора;
  - 10) з огляду на технологічні або функціональні зміни Додатку, Мобільного додатку або Веб-сайту;
  - 11) у зв'язку зі зміною операційних, економічних або ринкових умов надання послуг, на які поширюється дія Регламенту;
  - 12) у зв'язку з технологічними або функціональними змінами, пов'язаними з наданням послуг, на які поширюється дія Регламенту;
  - 13) у зв'язку з редакційними змінами, виправленнями друкарських та облікових помилок,
  - 14) у зв'язку з оновленням реєстраційних, адресних та контактних даних, а також довідок, що містяться в Регламенті,  
– про суттєві зміни в Регламенті, Прейскуранті та Правилах оформлення та пакування посилок
- Оператор інформуватиме Клієнтів у формі інформації, розміщеної на Сайті, не менше ніж за 14 днів.
- 20.3 Оператор може вносити зміни до Правил без дотримання 14-денного періоду, зазначеного в розд. 1 вище, якщо:
- 1) він був зобов'язаний внести зміни до Регламенту, Прейскуранта або Правил підготовки та пакування відправлень державним органом, загальним судом або відповідно до загальноприйнятих положень законодавства протягом строку, який унеможливує дотримання 14-денного періоду, зазначеного у абз 20.2 вище,
  - 2) зміни надають нові права клієнтам (комерційним клієнтам, роздрібним клієнтам, відправникам, одержувачам) або розширюють їхні поточні права,
  - 3) запроваджуються нові послуги, продукти чи функції, які не погіршують і не замінюють уже запропоновані Оператором на підставі Регламенту послуги, продукти чи функції.
- 20.4 Виключається можливість відрахування Замовником, Відправником та Одержувачем сум претензій з будь-яких сум, належних Оператору.
- 20.5 Замовник, Відправник та Одержувач не можуть переносити дебіторську заборгованість перед Оператором на третю особу без письмової згоди Оператора.
- 20.6 Щодо питань, не врегульованих цими Правилами, застосовуються положення Поштового права (стосовно Поштових послуг), Транспортного права (стосовно Транспортних послуг) та положення Цивільного кодексу.
- 20.7 Список додатків:
- 1) Зразок форми відмови Споживача від договору.

# Правила надання поштових і транспортних послуг компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- 20.8 Лише Положення польською мовою в повному обсязі є обов'язковими, а всі його переклади на інші мови, уривки чи резюме надаються лише для ознайомлення.
- 20.9 Регламент Набувають чинності 17 жовтня 2022 року. З цієї дати втрачають чинність Регламенти від 4 серпня 2022 року.

**ДОДАТОК № 1**

**ЗРАЗОК ФОРМИ ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ НА ВИМОГУ СПОЖИВАЧА, ВІДПОВІДНО ДО СТ. 27  
ЗАКОНУ ПРО ПРАВА СПОЖИВАЧІВ**

(цю форму слід заповнити та надіслати у разі наміру Споживача скористатися правом відмовитися від договору)

Адресат: ТОВ «InPost», 30-552 м. Краків, вул. Веліцка 28 (Wielicka 28, 30-552 Kraków)

Інфолінія: 722-444-000 або 746-600-000 (як зі стаціонарних, так і мобільних телефонів, плата за з'єднання відповідно до тарифу оператора зв'язку)

Я/Ми \_\_\_\_\_

заявляю/заявляємо, що відмовляюсь/відмовляємось від договору про надання поштових послуг

Дата укладення договору: \_\_\_\_\_

Ім'я та прізвище Споживача(-ів): \_\_\_\_\_

Адреса Споживача(-ів): \_\_\_\_\_

Номер надання Посилки: \_\_\_\_\_

Підпис Споживача(-ів) (якщо форма заповнюється на паперовому носії)

\_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_