

§ 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: 30-727 м. Краків, вул. Пана Тадеуша, 4, зареєстрована у Державному судовому реєстрі підприємців, який ведеться Районним судом у м. Кракові - Краків-Сьрудмісьце, XI Господарський відділ Національного судового реєстру Республіки Польща (KRS) за номером: 0000543759, NIP (ІНП): 6793108059, гаряча лінія: 722-444-000 або 746-600-000 (зі стаціонарного та мобільного телефонів), адреса електронної пошти: bok@inpost.pl (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 числі 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 надіслати 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 поштове відправлення, Оператор може відмовитися від надання Послуги, що стосується такої 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 вчиняє з Оператором правочин (у тому числі укладає договір про надання послуг, на які поширюється дія Регламенту), безпосередньо не пов'язаний з його господарською чи професійною діяльністю, або фізична особа, яка веде індивідуальне підприємництво, якщо укладення вищезазначеного договору безпосередньо пов'язано з його господарською діяльністю, але зі змісту цих договорів видно, що вони не мають професійного характеру для такої особи.

- 4) **Кур'єр** – співробітник або представник Оператора або його субпідрядника.
- 5) **Товарно-транспортна накладна** – документ, складений в електронній або паперовій формі, що стосується посилок 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 посилок. 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 за принципом роботи взаємодіють з ПОП на умовах, визначених Правилами (далі – «Пристрої Paczkomat Pro»), при цьому шафки для цих пристроїв габариту «В» мають максимальні розміри 250x400x180 міліметрів, шафки габариту «С» мають максимальні розміри 250x390x480 міліметрів, а максимальна вага посылки, яку можна помістити в ці шафки, становить 7,00 кілограмів. 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. **Післяплата** – додаткова послуга, що обумовлює отримання відправлення від сплати грошових коштів Одержувачем під час доставки відправлення з наступним їх переказом на банківський рахунок Відправника.
- 12) **Поштове право** – Закон від 23 листопада 2012 року «Поштове право» (тобто Законодавчий вісник 2022 р. поз. 896 зі змінами, що надалі іменується «Поштове право»).
- 13) **Транспортне право** – Закон від 15 листопада 1984 року «Транспортне право» (тобто Законодавчий вісник 2020 р. поз. 8 зі змінами, що надалі іменується «Транспортне право»).
- 14) **Акт (Акт про пошкодження)** – документ, який містить опис про невідповідний стан Посилки, зокрема, про невідповідність її маси чи пошкодження упаковки.
- 15) **Посилка** – кур'єрська посылка, партія згрупованих кур'єрських посилок або посылка з товарним вкладенням, що є предметом Послуги.
- 16) **Недоставлена Посилка** - Посилка, яку неможливо доставити Одержувачу або повернути Відправнику через те, що адресні дані відсутні або неправильні.
- 17) **Кур'єрська доставка** – поштове відправлення у вигляді листа або рекомендованого листа, або поштова бандероль чи посылка (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) реєстрацію дати та години відправлення Посилки

- б) відстежування посилки від моменту її надання до моменту доставки,
 - в) доставка Посилки протягом гарантованого терміну, зазначеного у змісті Правил або договору, укладеного з Відправником,
 - г) доставка Посилки одержувачу або особі, уповноваженій на його отримання, у місці, визначеному відправником або узгодженим з адресатом, у спосіб, що забезпечує реєстрацію дати та часу доставки поштового відправлення;
- 18) **Посилка з післяплатою** – посилка, отримання якої залежить від попередньої сплати Одержувачем платежу, який зараховується на банківський рахунок Відправника.
 - 19) **Посилка 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.
 - 20) **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.
 - 21) **Партія згрупованих кур'єрських посилок** – 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.
 - 22) **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
 - 23) **Правила** – ці Правила надання поштових і транспортних послуг компанією ТОВ «InPost».
 - 24) **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).
 - 25) **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.
 - 26) **Послуга (Послуги)** – послуги поштового зв'язку та послуги перевезення посилок, що надаються Оператором.
 - 27) **Поштова послуга** - послуга, що полягає у прийманні, сортуванні, транспортуванні та доставці кур'єрських посилок, за винятком посилок з задекларованою вартістю, на підставі Поштового права.
 - 28) **Послуга перевезення посилок** – послуга, що полягає у перевезенні та доставці посилок, які, у розумінні Транспортного права, не являють собою поштові відправлення.
 - 29) **Користувач** – особа, яка має індивідуальний обліковий запис у Додатку.

- 30) **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.
- 31) **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.
- 32) **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.
- 33) **Основна послуга:** послуга збору, транспортування, сортування та доставки посилок через InPost.
- 34) **Додаткові послуги:** послуги, що надаються Оператором виключно у зв'язку з наданням Основної послуги,
- 35) **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 Посилок, за винятком посилок з задекларованою вартістю, у розумінні Поштового права. Оператор не надає поштових послуг, пов'язаних з іншими поштовими Посилками, не зазначеними в попередньому реченні.
- 3.2 Оператор доставляє Посилки протягом гарантованого терміну до п'яти (5) робочих днів, починаючи з дня, що настає за датою відправлення Посилки, якщо в Прейскуранті чи Договорі не визначено іншу гарантовану дату 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 Посилку або її 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 Бізнес-договорі. Роздрібні клієнти здійснюють платежі «наперед», шляхом передплати через Додаток. У цьому випадку платежі здійснюються з використанням облікового запису Роздрібного клієнта, через платформу Експрес-відправлення InPost, під час формування Поштової етикетки або коду відправлення (проте у Мобільному додатку можна використати лише код відправлення, а Етикетка відправника недоступна) або Товарно-транспортної накладної. 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, проте за заявою Роздрібного клієнта, сплачена ним сума може бути йому повернена, 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 («Менеджера Посилок»), ТОВ «InPost» з місцезнаходженням за адресою: 30-727 м. Краків, вул. Пана Тадеуша, 4, виставить рахунок-фактуру ПДВ на суму поповнення, здійсненого Роздрібним клієнтом.
- 5.4 Оператор не здійснює індивідуальне коригування ціни Послуги для Споживача в рамках даної операції придбання цієї Послуги у Оператора. Зокрема, Оператор не здійснює індивідуальне коригування ціни на Послугу для Споживача на основі алгоритмів, заснованих зокрема на діях Споживача (в тому числі попередніх) або на основі його вподобань (автоматизоване прийняття рішень).
- 5.5 Оператор залишає за собою право вимагати від Бізнес-клієнтів компенсації за затримки в розрахунках за зобов'язаннями, що впливають з Бізнес-договору та Правил, відповідно до ст. 10 Закону від 8 березня 2013 р. «Про протидію надмірним затримкам у комерційних операціях» (консолідований текст: Законодавчий вісник 2023 р., поз. 1790 зі змінами).

§ 6. Повноваження Оператора

- 6.1 Оператор відмовляється від укладення договору про надання Послуги та припиняє договір, якщо:
- 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) вміст або упаковка Посилки може завдати шкоди третім особам або Оператору;
 - 3) на упаковці Посилки або видимій частині її вмісту знаходяться написи, зображення, малюнки чи інші графічні позначення, що порушують чинне законодавство;
 - 4) Послуга 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;
 - 5) 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 або припинити цей Договір, якщо Посилка не відповідає умовам, зазначеним Оператором та необхідним для укладення договору, зокрема:
 1. умовам щодо неприйнятних предметів у Посилці, зазначеним в §6.4 Правил нижче;
 2. умовам щодо неналежного пакування посилки, зокрема, у спосіб, який може дозволити відкрити посилку без втручання в упаковку або може призвести до втрати чи пошкодження її вмісту, а також пошкодження інших посилок під час транспортування;
 - 2) відмовитися від укладення договору про надання Послуги або припинити цей Договір чи утриматися від надання Послуги (в тому числі від прийняття Посилки), якщо:

Набувають чинності 29 травня 2025 р.

1. Послуга буде виконана повністю або частково на території, відмінній від зазначеної в § 1 розділі 4 Правил, або
 2. Під час отримання Посилки від нього Кур'єром Відправник порушує принципи соціального співіснування таким чином, що перешкоджає Кур'єру безпечно виконувати свої обов'язки, або
 3. Відправник має заборгованість з оплати Оператору за надані Оператором послуги,
 4. Відправлена посилка містить предмети, які є неприйнятними для посилки, зазначені в §6.4 Правил нижче, з урахуванням положень, що містяться в документі Правила підготовки та пакування посилок InPost
- 3) 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, прийнята Посилка 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;
 - 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) речовини з вибухонебезпечними, легкозаймистими, окислювальними, дратівливими, корозійними, сенсibilізуючими, канцерогенними, мутагенними властивостями та небезпечні для репродуктивної системи, які можуть спричинити загрозу здоров'ю або життю людей чи матеріальну шкоду Оператору;
 - 7) інші речі, які за своїми властивостями можуть загрожувати здоров'ю людей, що з ними контактують, або які можуть пошкодити або знищити інші Поштові відправлення;
 - 8) наркотичні, психотропні та нові психоактивні речовини, т. зв. «дизайнерські наркотики»;
 - 9) 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 0,30%;
 - 10) швидкопсувні вироби;
 - 11) продукти і вироби, що вимагають особливих умов транспортування (у тому такі, які виділяють запахи або рідини);
 - 12) мертві або живі тварини та рослини;
 - 13) людські останки, органи людей або тварин, а також виділення або тканини людей або тварин;
 - 14) тютюнові вироби, у тому тютюн і сигарети, електронні сигарети та їх частини;
- зокрема, наведений вище перелік не є вичерпним. Забороняється також надсилати в Посилці

Набувають чинності 29 травня 2025 р.

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 Посилки. 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 Посилки 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 Посилки 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 Посилки або виклику відповідних служб із спеціалізованим обладнанням, призначеним для ліквідації, утилізації або захисту вмісту Посилки, який не відповідає Правил, якщо такий захист є необхідний для подальшої роботи працівників Оператора під час переміщення, перевезення, сортування та доставки Посилки;
- 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 посилок;
- 4) пошкодження у процесі переміщення, перевезення, сортування або доставки Посилки іншого Відправника;

Оператор накладе на Відправника, який не є Споживачем, договірний штраф у розмірі, визначеному в Прейскуранті за першу Посилку, яка спричинила будь-яку з подій, зазначених у пп. 1-4 вище, та договірний штраф у розміріб визначеному в Прейскуранті за кожен наступну Посилку, яка спричинила будь-яку з подій, зазначених у пп. 1-4 вище, протягом одного року з моменту спричинення такої події або подій з приводу першої Посилки. Відправник буде також зобов'язаний покрити усі витрати, понесені Оператором у зв'язку з необхідністю захисту та ліквідації Посилки. Застереження щодо зазначених вище договірних штрафів не виключає права Оператора вимагати відшкодування збитків з перенесенням договірного штрафу, відповідно до загальноприйнятих правил.

Набувають чинності 29 травня 2025 р.

- 6.7 Незалежно від положень п. 6.6 Правил, кожен Відправник зобов'язаний відшкодувати збитки, завдані Оператору внаслідок неналежного пакування Посилки або у зв'язку з її неприйнятним вмістом, зокрема, якщо неправильне пакування Посилки або її 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 Посилки пошкоджена до такого ступеня, що може призвести до подальшого пошкодження Посилки або втрати його вмісту, Оператор – з метою продовження надання Послуги – може захистити Посилку від її подальшого пошкодження або втрати. Із зазначених вище заходів Оператор складе акт. Якщо пошкодження упаковки Посилки 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 Посилки. У разі не отримання від Відправника зазначених вище вказівок протягом 3 робочих днів з дати отримання зазначеного вище електронного листа, Оператор поверне таку Посилку Відправнику, відповідно до правил, викладених у змісті Правил.
- 6.9 Оператор має право передбачити заставу щодо Посилок, 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 Посилка може бути прийнята з метою її 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 посилок за Прейскурантом для бізнес-клієнтів),
 - 3) у Відділенні - лише якщо це прямо зазначено в Бізнес-Договорі.
 - 4) після отримання Посилки 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 такої Посилки 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 Посилку було надано або передано Оператору), за умови, що Посилку було надано 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 Посилку, 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 Посилку. 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 Посилку протягом зазначених вище годин, перевірити, де саме знаходиться Пристрій Paczkomat, ПОП або Відділення, в якому він має намір надати Посилку.
- 7.4 Посилки, 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 Посилку було надано після закінчення години, зазначеної в п. 7.2 вище, яка залежить від місцезнаходження Пристрою Paczkomat, ПОП або Відділення. Посилка, надана 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.
- 7.6 Надання послуги доставки Посилки 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 Посилки 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 Посилку (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 Посилки будуть правдивими,
 - 4) усвідомлює невідворотність відповідальності, у тому кримінальної відповідальності, у разі надання недостовірної інформації щодо вмісту Посилки та даних Відправника і Одержувача Посилки, а також надання Посилок, що містять заборонені предмети, відповідно до чинних положень законодавства та Правил.
- 7.9 Прийняття Посилки 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 Посилки без знищення або пошкодження її вмісту відбувається виключно на підставі властивостей Посилки, які можна помітити на зовнішній поверхні її 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 Посилки, зазначена Відправником (Замовником), не може перевищувати звичайну вартість Посилки і повинна бути підтверджена відповідними доказами (напр., рахунками-фактурами, товарними чеками чи іншими документами). У випадку Відправники, які не є Споживачами, 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, не можуть висилатися в Посилках, крім Посилок з придбаною послугою Додаткового захисту. У разі непридбання Відправником (Замовником) послуги додаткового захисту Посилки, будь-яка відповідальність Оператора, пов'язана з наданням Поштової послуги або Послуги перевезення посилок, обмежується сумою 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:
- 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 Посилки Кур'єром. У разі оформлення Відправником замовлення доставки Посилки у Додатку після закінчення останньої години, передбаченої для відповідної зони, в якій Відправник має намір надати Посилку, таке прийняття Посилки відбуватиметься протягом наступного робочого дня,
 - 3) З урахуванням пункту 7 нижче, днем відправлення Посилки, прийнятої кур'єром, є день, коли Кур'єр отримав Посилку від Відправника, при цьому Кур'єр буде здійснювати спроби прийняти Посилку:
 - a. у робочий день, у який Відправник оформив замовлення на приймання Посилки до граничного часу, відповідно до пункту 2 вище, або
 - b. у робочий день, який безпосередньо слідує за робочим днем, у який Відправник оформив замовлення на приймання Посилки, якщо Відправник розмістив це замовлення після закінчення граничних годин, відповідно до пункту 2 вище, або
 - c. у робочий день, наступний безпосередньо за неробочим днем, в якому Відправник оформив замовлення на приймання посилки.
 - 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 протягом робочих днів. Приїзд Кур'єра також можливий лише протягом робочих днів, але InPost залишає за собою право здійснювати приїзд в інші дні, після попередньої домовленості з Клієнтом щодо правил приїзду.
 - 6) години припинення прийняття Посилок, 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,
 - 7) 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.
- 8) Посилки, що приймаються, повинні відповідати вимогам, про які йдеться у змісті Правил та стосуються посилок,
- 9) 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 Посилок, що надаються на підставі чинного Правил надання послуги «Paczkomat 24/7» компанією ТОВ «InPost» (що іменуються там „Посилки Paczkomat 24/7”).
- 7.14 У рамках описаної вище послуги умовою прибуття Кур'єра є створення замовлення на цю послугу. Кур'єр не має можливості створювати замовлення на вищезазначену послугу від імені відправника.
- 7.15 Під час відправлення Елемента, вага якого перевищує 30,00 кілограмів, застосовуються такі правила:
- 1) Якщо Елемент розміщений не на палеті та вага Елемента перевищує 30,00-50,00 кілограмів, Оператор приймає такий Елемент за системою «борт-в-борт», а Відправник зобов'язаний відправити Елемент таким чином. Система «борт-в-борт» означає, що при отриманні Елемента Кур'єр приймає його в місці, куди можна дістатися фургоном доставки, а Відправник несе відповідальність за доставку в таке місце,
 - 2) Якщо Елемент розміщено на піддоні та вага Елемента перевищує 30,00 - 50,00 кілограмів, Оператор приймає такий Елемент за системою «борт-в-борт» або «рампа-рампа», а Відправник зобов'язується щоб надіслати елемент таким чином. Система «борт-в-борт» була описана в попередньому пункті, тоді як система «рампа-рампа» передбачає завантаження Відправником Елемента на транспортний засіб Кур'єра за допомогою ресурсів Відправника, зокрема через рампи та вилкові навантажувачі,
 - 3) Оператор рекомендує, щоб Відправник мав ресурси, які дозволяють йому керувати процесом надсилання відповідно до попередніх пунктів. Відсутність вищевказаних ресурсів може призвести до того, що Оператор відмовиться прийняти Елемент, описаний у цьому пункті.

§ 8. Упаковка та розміри Посилки

- 8.1 Відправник несе відповідальність за якість упаковки Посилки, яка повинна відповідати її вмісту.
- 8.2 Відправник зобов'язаний належним чином упакувати посилку та відправити її в такому стані, який дозволяє її належним чином транспортувати та гарантує, що вона не пошкодить інші посилки під час транспортування, а також видати її без втрати чи пошкодження. Транспортна етикетка (за умови відправлення Посилки за допомогою коду відправлення через платформу Експрес-відправлення) повинна бути розміщена на посилці таким чином, щоб вона не відпала або була випадково відірвана. Зокрема, упакована посилка повинна:
- 1) бути належним чином закрита для запобігання доступу до вмісту Посилки;
 - 2) бути достатньо міцна залежно від ваги та вмісту Посилки;
 - 3) мати внутрішні захисти, що запобігають переміщенню вмісту Посилки;
- Відправник зобов'язаний дотримуватися умов і правил щодо збереження вмісту Посилки та упаковки Посилки відповідно до документа «Правила підготовки та пакування посилок InPost», актуальна версія якого доступна на Веб-сайті.
- 8.3 Максимальна вага та габарити посилок вказані в Прейскуранті цін. Якщо загальна вага Посилки з товарним вкладенням, що містить набір Елементів, не перевищує 20 кг, а загальні розміри такої Посилки 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 Посилки як окремі Кур'єрські доставки, хіба що 1) з договору, укладеного з

Набувають чинності 29 травня 2025 р.

- Відправником, або 2) з виду послуг, що стосуються таких Посилок буде впливати, що це Послуга перевезення посилок.
- 8.4 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 Посилок, які розглядатимуться як нестандартні Посилки.
- 8.5 Габаритна посилка – це Елемент, габаритна вага якого є більша за фактичну вагу. За наявності такого Елемента, 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.
- 8.6 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 Елемента не може перевищувати 30 кг. Положення, викладені у цьому пункті, не поширюються на договори про надання Послуг, що укладаються Оператором зі Споживачами.
- 8.7 Під час визначення ваги діє принцип вибору більшої ваги Елемента: фактичної, габаритної або довгомірної. Більша вага визначає ціну, що підлягає сплаті за Послугу надання Посилки з такою вагою.
- 8.8 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 посилок та Елементів, вага яких або габаритні розміри, заявлені Відправником (який не є Споживачем), не відповідають фактичній вазі та розмірам, перевіреною Оператором.
- 8.9 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 посилки	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

Крім того, у рамках функції «Швидке відправлення» (§9а Правил), доступної в Мобільному додатку, Роздрібний клієнт може надіслати посилку категорії розміру «XS» (що також називається «Міні»), зазначеної нижче:

Правила надання поштових і транспортних послуг компанією ТОВ «InPost»



Набувають чинності 29 травня 2025 р.

Категорії габаритних розмірів посылки	Мінімальна висота посылки (мм) разом з упаковкою	Максимальні розміри посылки (в мм) разом з упаковкою (вис. x шир. x довж.)	Максимальна вага посылки (кг)
Габарит «XS» („Міні“)	1	40 x 230 x 400	3

- однак Оператор рекомендує Відправнику, який бажає надіслати посылку розміром «XS», враховувати мінімальний розмір етикетки 100 x 150 міліметрів, щоб правильно нанести її на посылку, відповідно до вимоги Правил, в тому числі *Правил підготовки та пакування посилок InPost*.

- 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 Посилки, висота її вказана у Прейскуранті цін. Крім того, якщо надана Посилка 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 посылки за тарифом, який відповідає фактичним, перевіреним габаритним розмірам такої посылки, відповідно до попереднього речення. Якщо надана посылка 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 посылки 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 посылки 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 цієї Посилки; 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:



і для категорії розміру посылки «XS»:



- 3) Розміри округлюються до найближчого цілого числа, якщо цифра після десяткової коми дорівнює або перевищує 5 десятих (наприклад, 19,59 = 20,00), або округляються вниз, якщо цифра після десяткової коми менше 5 десятих (наприклад, 19,40 = 19,00).
- 4) Посилки, що надаються в категорії габаритних розмірів «XS», «A» і «B», їх висота є найкоротшою стороною, а Посилки, що надаються в категорії габаритних розмірів «C» - їх висота є стороною середньої довжини, тобто сторона, яка не є найкоротшою і найдовшою. Наведені зображення носять інформаційний характер.
- 5) Якщо посилка перевищує розміри або вагу, зазначені у визначенні пристрою Paczkomat Pro як максимальні (§ 2.1.11 Правил), і її відправляючим пристроєм має бути Paczkomat Pro, цю посилку не можна надіслати в пристрої Paczkomat Pro, але його можна надіслати через ПОП, де знаходиться пристрій Paczkomat Pro.
- 6) 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.
- 7) У разі перевищення максимально допустимої ваги (25 кг), Оператор нарахує Відправнику, який не є Споживачем 1) додаткову оплату за «перевірку ваги та габаритних розмірів Посилки», а також 2) додаткову оплату за поводження з такими Посилками як з негабаритними, висота яких вказана у Прейскуранті цін (зокрема, негабаритними посилками вважаються Посилки або Елементи, надіслані через Кур'єра, фактична вага або габаритні розміри яких перевищують максимальну допустиму вартість Послуги).
- 8) Якщо посилка є негабаритною та перевищує будь-який з максимальних розмірів 500x500x800 мм (висота x ширина x довжина) або вагу 30 кг, за її доставку Оператор нарахує Відправнику, який не є Споживачем – незалежно від зазначених вище оплат і розрахунків – додаткову оплату у розмірі, вказаному в Прейскуранті цін.
- 9) Відправник, надсилаючи Посилку 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 посилку може бути відправлено лише через Мобільний додаток або за допомогою сканера штрих-кодів.

§ 9. Доставка Посилки

- 9.1 Спосіб доставки **Посилки** 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 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 Посилок з доставкою Адресату, яка передбачає доставку Посилку у суботу. Послуга надається лише для Посилок, наданих Відправниками у п'ятницю, в міста з відділеннями кур'єрської мережі Оператора, перелік яких доступний на сайті www.inpost.pl
- 9.4 Оператор доставляє Посилку безпосередньо Одержувачу або іншій особі, уповноваженій на її отримання, за адресою, зазначеною у змісті Товарно-транспортної накладної. У разі замовлення Поштової послуги, Посилку може бути також вручено повнолітньому члену сім'ї та іншим особам, уповноваженим на отримання Посилки, відповідно до положень Поштового права.
- 9.5 Якщо це операційно можливо (що підтверджено IT-системою Оператора для кожної Посилки), Оператор може надати Адресату можливість замовити доставку посилки також до Пристрою зберігання посилок, POP або іншого місця, ніж це зазначених у накладній або транспортній етикетці (надалі іменовані як «**Посилки з динамічним перенаправленням**») на таких умовах:
- а) якщо місце доставки змінено на Paczkomat або ПОП:
- i. Paczkomat або ПОП повинні бути розташовані в районі відділення, яке повинно було доставити посилку за початково вказаною адресою. Якщо адресат бажає динамічно перенаправити посилку в Paczkomat або ПОП, який не знаходиться в зоні роботи Відділення, він або вона буде проінформований про це Оператором під час подання замовлення на перенаправлення,
 - ii. Перенаправлена Посилка має відповідати умовам щодо ваги та розмірів, зарезервованих для пристрою Paczkomat, відповідно до пункту 8.10. 2) Правил,
 - iii. Посилку не було відправлено за допомогою послуги SmartCourier або Paleta Standard,
 - iv. Відправник надав Оператору номер телефону Адресата, і якщо Відправник надав Оператору лише номер телефону Адресата без інших даних, що дозволяють ідентифікувати Адресата, у такому випадку Динамічне перенаправлення посилки на пристрій Paczkomat або POP можливо тільки в тому випадку, якщо Відправник придбав послугу «СМС-сервіс», або Адресат є користувачем Мобільного додатку,
- однак, якщо будь-яка з наведених вище умов не виконується, Оператор у формі перенаправлення, доступній після вибору посилення (зазначеного в пункті d) нижче, надасть Адресату можливість динамічного перенаправлення Посилки на умовах, описаних у п. b) нижче,
- б) у разі зміни місця доставки на іншу адресу, зазначену в накладній або транспортній етикетці, реквізити адреси, включаючи поштовий індекс, назву міста та вулиці (площа, проспект, житловий масив) повинні залишатися незмінними. Таким чином, неможливо динамічно перенаправити Посилку на адресу, розташовану на вулиці, відмінній від тієї, що вказана в накладній або транспортній етикетці,
- в) у випадку відправлення Посилки з товарним вкладенням адресат може змінити місце доставки, лише якщо відправник не вказав інше в накладній.
- г) Одержувач і Оператор узгоджують інше місце доставки за допомогою спеціального посилення або кнопки (з текстом «Перенаправлення»), що веде на Веб-сайт, доступної в SMS або

- електронною поштою, а у випадку користувачів мобільного Додаток – у цьому додатку, якщо можливе динамічне перенаправлення посилок. Посилання дійсне доти, доки Посилка не буде доставлена або надання можливості її отримання з пристрою Paczkomat або ПОП (тобто після розміщення посилки в пристрої Paczkomat або ПОП Оператором),
- д) у випадку динамічного перенаправлення посилки до пристрою Paczkomat або ПОП, список доступних пристроїв Paczkomat або ПОП, до яких можна перенаправити посилку, надається Оператором на основі їх доступності. Таким чином, під час оформлення замовлення на перенаправлення посилки не всі пристрої Paczkomat або ПОП, розташовані в мережі Оператора, можуть бути доступні для вибору адресатом.
 - е) функція зміни адреси доставки, надана Оператором для Адресата, є безкоштовною.
 - ж) для використання Динамічного перенаправлення посилки кінцевий пристрій одержувача, з якого він/вона подає команду динамічного перенаправлення посилки, повинен бути підключений до Інтернету (підключення до Інтернету оплачується згідно з тарифом оператора зв'язку) і мати встановлений оновлений Інтернет-браузер.
 - з) Динамічне перенаправлення посилки може бути недоступним постійно чи тимчасово в ситуації, коли Посилка має статус, який унеможливує прийняття замовлення на перенаправлення з юридичних, технічних або операційних причин, наприклад, у результаті виявлення вмісту в Посилці, забороненого законодавством, або доставки Посилки.
 - и) у випадку Динамічного перенаправлення посилки процедура, описана в пунктах 9.6 не застосовується.
 - к) одночасно, у разі переповнення приймального пристрою Paczkomat або збою, вимкнення чи технічного обслуговування системи, що підтримує приймальний пристрій Paczkomat, або переповнення ПОП, вказаного для перенаправлення, його тимчасового вимкнення або закриття - якщо виникнення однієї з вищезазначених подій перешкоджає доставці посилки до пристрою Paczkomat або ПОП в результаті замовлення Динамічного перенаправлення посилок, Оператор помістить посилку для зберігання в тимчасовому ПОП або в тимчасовий пристрій Paczkomat, який буде розташований не більше ніж за два (2) кілометри по прямій лінії від пристрою Paczkomat або ПОП, первісно охоплений Динамічним перенаправленням посилок. В цьому випадку:
 - і) Термін зберігання Посилки в місці її зберігання, тобто в тимчасовому ПОП або тимчасовому пристрої (далі – «Термін зберігання») складає:
 - один (1) календарний день, що настає безпосередньо після дня, коли Посилка була розміщена в тимчасовому ПОП або тимчасовому пристрої Paczkomat, або
 - вихідний день і вихідні дні, що безпосередньо йдуть за ним, якщо такий день (дні) припадає безпосередньо на день розміщення Посилки у тимчасовому пристрої (у такому випадку зберігання може відбуватися лише у тимчасовому пристрої), або
 - один (1) календарний день, а якщо наступний день/дні є святковим/ святковими (якщо такий день/ дні припадають безпосередньо на день розміщення Посилки в тимчасовому пристрої) - у такому випадку Терміном зберігання також є цей святковий день/святкові дні; у випадку, описаному вище, зберігання може відбуватися лише в тимчасовому пристрої – при цьому «святковий день», згаданий вище, є днем, який є неробочим днем у розумінні положень польського законодавства (за винятком неділі, хіба що святковий день, зазначений у цих положеннях, припадає одночасно на неділю, наприклад, Великдень).
 - ii) у випадку розміщення Посилки для зберігання в тимчасовому ПОП або тимчасовому пристрої Paczkomat, відповідно до попереднього пункту, Оператор надішле Одержувачу SMS або повідомлення електронною поштою або через Мобільний додаток, що містить

Набувають чинності 29 травня 2025 р.

інформацію щодо:

- розміщення Посилки в тимчасовому ПОП або тимчасовому пристрої для її зберігання,
- кінець періоду зберігання посилки в тимчасовому ПОП або тимчасовому пристрої, що дорівнює початку процесу доставки цієї посилки до місця, охопленого Динамічним перенаправленням посилки,
- розміщення посилки в місцях, охопленого Динамічним перенаправленням посилки, - після завершення процесу доставки в місце, на яке поширюється Динамічне перенаправлення посилок, зазначене вище.

- iii) Протягом усього Періоду зберігання Оператор дозволяє отримати Посилку з місця зберігання, тобто тимчасового ПОП або тимчасового пристрою (за винятком періодів, коли ці пункти закриті). Якщо Одержувач не забрав посилку протягом Періоду зберігання, Оператор забере цю посилку з місця її зберігання, щоб доставити її до місця, на яке поширюється Динамічне перенаправлення посилки, що відбудеться на наступний день після останнього дня Періоду зберігання, отже, поки Посилка не буде забрана Оператором з місця її зберігання, Одержувач може отримати її з такого місця. Правила доставки, описані в цьому пункті, застосовуються до посилок, доставлених у місце, на яке поширюється Динамічне перенаправлення посилок, після процедури їх зберігання в тимчасовому ПОП або тимчасовому пристрої, описаному в цьому пункті 9.5.
- iv) Якщо необхідність застосувати положення підпунктів i)-iii) вище є результатом потреби InPost в проведенні технічного обслуговування системи, що підтримують ПОП або пристрої Paczkomat, такий день розглядається так само, як святковий день, описаний вище, і Період зберігання в такому випадку визначається відповідним застосуванням пп. (i), абзаци другий і третій. Технічне обслуговування системи не може тривати довше 1 (одного) календарного дня, і Оператор інформуватиме про настання технічного обслуговування принаймні за 7 днів до його запланованого початку у вигляді повідомлення на Веб-сайті, а також може інформувати про таке обслуговування через Додаток, повідомлення електронною поштою чи SMS або в Мобільному додатку.

9.6 У разі:

- а) відсутності Одержувача за вказаною ним адресою під час доставки Посилки;
- б) відсутності особи, уповноваженої на отримання Посилки відповідно до п. 9.4 вище,;
- в) відсутності у Одержувача або особи, уповноваженої на отримання Посилки, суми післяплати (COD) готівкою, відповідно до п. 9.4 вище, або відсутності можливості у Одержувача заплатити суму післяплати в безготівковій формі, що унеможливить вручення Посилки з післяплатою;

Оператор спробує зв'язатися з Одержувачем по телефону для узгодження другої спроби доставки протягом того самого дня. У разі відсутності можливості зв'язатися з Одержувачем або відсутності можливості доставити Посилку протягом того самого дня, Оператор ще раз спробує доставити Посилку наступного робочого дня, а у разі відсутності Одержувача під час другої спроби доставки Посилки, Оператор залишить за адресою доставки інформацію (т. зв. авізо) або повідомить Одержувача повідомленням sms чи електронною поштою, або через Мобільний додаток (користувачів Мобільного Додатка). Авізо буде містити інформацію що Одержувач може отримати Посилку протягом наступних 3 робочих днів у місці та час, зазначених у вищезазначеній інформації чи повідомленні.

9.7 Перевірка Одержувача в ситуації, про яку йдеться вище, здійснюється на підставі авізо або номеру телефону та коду, надісланого Оператором, за умови, що перевірка Одержувача в ПОП здійснюється виключно на підставі номеру Посилки, номеру телефону та коду, надісланого Оператором (відповідно до обсягу вищезазначених даних кожного разу, що вказується та вимагається Оператором при отриманні Посилки).

9.8 Зберігання авізованої Посилки, про яку йдеться в п. 9.6, здійснюється лише у випадку правильно вказаних контактних даних Одержувача, зазначених у п. 7.4, пп. 2.

Набувають чинності 29 травня 2025 р.

- 9.9 Термін зберігання Посилки, сповіщеної у вказаному ПОП відповідно до принципів, зазначених у п. 9.6 вище – це наступні три (3) робочі дні, починаючи з другої спроби доставки.
- 9.10 Після закінчення вищезазначеного терміну отримання Посилки Оператор повертає Посилку, яку не забрав Одержувач, Відправнику відповідно до принципів, викладених у § 10 Правил.
- 9.11 ЯПосилка також повертається, якщо Одержувач відмовляється прийняти Посилку або адреса Одержувача неправильна.
- 9.12 Недоставлена Посилка вважається втраченою, якщо доставка або повідомлення про спробу її доставки або можливості отримання в Пункті обслуговування поштових посилок не було здійснено протягом 30 днів з дати надсилання Посилки.
- 9.13 Посилку, доставлену в ПОП або 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 У разі доставки Елемента, вага якого перевищує 30,00 кілограмів, застосовуються такі правила:
- 1) У випадку адрес, розташованих на поверхах будинків або в багатоквартирних будинках, Кур'єр доставляє Елемент тільки до під'їздів таких будинків,
 - 2) Якщо Елемент розміщено не на піддоні та вага Елемента міститься в межах понад 30,00 - 50,00 кілограмів, Оператор доставляє такий Елемент за системою «борт-до-борт», а Одержувач зобов'язаний прийняти Елемент таким способом. Система «борт-до-борт» означає, що при доставці Елемента Кур'єр вивантажує його в місці, де може доїхати фургоном, а Одержувач несе відповідальність за його подальше переміщення,
 - 3) Якщо Елемент розміщено на піддоні та вага Елемента міститься в межах понад 30,00-50,00 кілограмів, Оператор доставляє такий Елемент за системою «борт-до-борт» або «рампа до рампи», а Одержувач зобов'язаний прийняти Елемент таким способом. Система «борт-до-борт» була описана в попередньому пункті, тоді як система «рампа до рампи» передбачає розвантаження Одержувачем Елемента з транспортного засобу Кур'єра за допомогою ресурсів Одержувача, зокрема через рампи та за допомогою вилкових навантажувачів,
 - 4) Оператор рекомендує, щоб Одержувач мав ресурси, які дозволяють йому здійснювати процес доставки відповідно до попередніх пунктів.
- 9.15 Видача Посилок з післяплатою відбувається лише після сплати повної суми платежу.
- 9.16 Підтвердження доставки Посилки здійснюється у письмовій або електронній формі. Отримання посилки Одержувач (або інша уповноважена особа) підтверджує власним розбірливим підписом на екрані терміналу кур'єра або надаючи кур'єру код отримання.
- 9.17 Підтвердження доставки Посилки з післяплатою є одночасно підтвердженням прийняття суми оплати за Посилку з післяплатою Оператором і сплати повної суми платежу Одержувачем.
- 9.18 З урахуванням обов'язкових положень та застосованих правил пред'явлення претензій (§ 14 Правил), будь-які застереження щодо виконання Послуг або стану Посилки повинні бути описані Одержувачем під час прийняття Посилки в підтвердженні її отримання, у змісті передбаченої Оператором форми підтвердження про прийняття Посилки.
- 9.19 Оператор не здійснює доставку посилок в поштові скриньки оператора АТ «Poczta Polska».
- 9.20 За номерами Інфолінії (722-444-000 або 746-600-000, оплата відповідно до тарифів оператора телекомунікацій), Оператор може надати, зокрема, інформацію про стан Посилки 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 Посилкою, номер Поштової етикетки, номер Посилки та код отримання Посилки.

- 9.21 Перед врученням Посилки, Одержувач може отримати інформацію про те, хто є Відправником Посилки. Така інформація Одержувачу не надається у разі вимоги Відправника повернути Посилку до моменту її доставки Одержувачу, або у разі зміни даних Одержувача, вказаних до дати доставки Посилки. Крім того, Одержувач може отримати такі дані, як прізвище або назва Відправника Посилки, яке було повернене Відправнику з приводу неотримання Посилки Одержувачем. Оператор може розкрити вказану вище інформацію третім особам (які не є Відправником або Одержувачем) лише у випадках, вказаних у положеннях загальнозастосовного законодавства.
- 9.22 Якщо поведінка Одержувача під час доставки Посилки порушує принципи суспільного співіснування таким чином, що перешкоджає Кур'єру безпечно виконувати свої обов'язки, Кур'єр має право припинити діяльність, пов'язану з доставкою Посилки такому Одержувачу. У такому випадку Оператор зв'яжеться з Відправником для отримання подальших інструкцій, і, якщо такий зв'язок виявиться неефективним, Оператор поверне Посилку Відправнику.

§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 облікового запису у Додатку, відповідно до правил, викладених у змісті Правил, але зі змінами щодо надання Послуг, що впливають із цього параграфу.
- 9а.2 Платформою Експрес-відправлення InPost можна скористатися за посередництвом форми, яка доступна за адресою: <https://inpost.pl/szybkienanadania> (далі - «Форма»), а також з мобільного Додатка.
- 9а.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.
- 9а.4 Послуга, що стосується Посилок з післяплатою не надається у межах Експрес-відправлення InPost.
- 9а.5 Послуга надання посилок через Кур'єра не надається у межах Експрес-відправлення InPost.
- 9а.6 Оплата Послуги, замовленої через платформу Експрес-відправлення InPost, вказана у Прейскуранті та вказана у Формі та в Мобільному додатку.
- 9а.7 У разі замовлення послуги «Експрес-відправлення InPost», Посилка підлягає додатковому захисту до суми 5 000 злотих, а оплата захисту входить у ціну послуги «Експрес-відправлення InPost».
- 9а.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.
- 9а.9 Повернення Посилки, наданої через платформу Експрес-відправлення InPost, відбувається у Пристрої посилок Paczkomat, ПОП або у Поштовому відділенні, яке обслуговує відповідний Paczkomat або ПОП.
- 9а.10 Оплата Послуги, замовленої через платформу Експрес-відправлення InPost, вважається сплаченою, якщо Відправник за посередництвом Форми або мобільного Додатка здійснить оплату за Посилку відповідно до діючого Прейскуранта цін. Оплату не можна здійснити через Пристрої посилок Paczkomat та під час надсилання Посилки або у ПОП.
- 9а.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, за посередництвом адміністратора платежів (та представлених ним методів сплати платежів), з яким Оператор уклав договір про обслуговування платіжних процесів.
- 9а.12 Під час оформлення замовлення послуги через InPost Експрес-відправлення Роздрібний клієнт може вибрати, чи бажає він надсилати посилку за допомогою Етикетки (яку слід наклеїти на упаковку

Посилки відповідно до Правил – це не стосується додатку InPost Mobile, у якому замість етикетки можна вибрати лише код відправлення) або за допомогою 9-значного коду доставки (який необхідно вказати під час відправлення посилки в пристрої Paczkomat і розмістити на упаковці Посилки). Код відправлення також генерується у формі QR-коду та може використовуватися в пристрої Paczkomat, обладнаному зчитувачем QR-кодів (у випадку пристроїв Appkomat QR-код є єдиною формою, яка дозволяє надсилати відповідно до цього пункту). У разі коду відправлення положення Правил, що стосуються етикетки, не застосовуються;

- 9a.13 У разі невикористання транспортної етикетки або коду відправлення протягом терміну їхньої 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.14 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.
- 9a.15 Щодо повернення будь-яких інших коштів, пов'язаних з оплатою Послуги, замовленої через платформу Експрес-відправлення InPost, застосовується відповідне положення, зазначене в п. 13 вище.

§10. Невитребувані Посилки

- 10.1 Будь-які повернення незатребуваних 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 незатребуваних 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 Посилку – у разі відправлення Посилки через Кур'єра InPost.
 - 4) за адресою, узгодженою з відправником, якщо Paczkomat відправлення посилок розташований в аеропорту в зоні швидкого проходження контролю безпеки.
- за адресою, узгодженою з відправником, якщо Paczkomat відправлення посилок розташований в аеропорту в зоні швидкого проходження контролю безпеки.
- 10.3 Повернення незатребуваної 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, 25, 27 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 – 9.9, 9.13, 9.14, 9.16 Регламенту.
- 10.6 Незатребувані 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 повернутої Посилки 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 Посилки.
- 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) Посилки Оператором або, якщо доставка Посилки або повідомлення про спробу її 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 Посилки щодо гарантованої дати;
 - 2) пошкодження або втрати вмісту Посилки;
 - 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 Посилки не можна було помітити ззовні та виявлені Одержувачем після прийняття Посилки, а також не пізніше ніж через 7 днів з дати прийняття Посилки Одержувач пред'явив Оператору претензію з цього приводу та довів, що втрати або пошкодження Посилки виникли протягом періоду між датою прийняття Посилки Оператором з метою виконання Послуги та датою доставки Посилки Одержувачу. Оператор надає можливість Одержувачу надіслати акт про пошкодження Посилки в електронній формі, з використанням форми, доступної на веб-сайті: <https://inpost.pl/protokol>.

Набувають чинності 29 травня 2025 р.

- 11.8 Претензія щодо втрати або пошкодження Посилки з товарним вкладенням втрачає дійсність в момент прийняття Посилки з товарним вкладенням без застережень, крім випадків, коли:
- 1) пошкодження не було підтверджено протоколом перед прийняттям Посилки 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 Посилки, а також протягом 7 днів пред'явив вимогу щодо визначення стану Посилки та довів, що пошкодження виникли протягом періоду між датою прийняття Посилки Оператором з метою реалізації Послуги та датою доставки Посилки Одержувачу.
- 11.9 Щодо відповідальності Оператора за невиконання або неналежне виконання Послуги поштового перевезення, застосовуються положення Розділу 7 і 8 Транспортного права.
- 11.10 Оператор не несе відповідальності за предмети, залишені в камері пристрою Paczkomat, крім Посилок.

§ 12. Недоставлені Посилки

- 12.1 Посилка:
- 1) яка не може бути доставлена Одержувачу або повернута Відправнику через відсутність або неправильну адресу відправника, або
 - 2) яку Відправник відмовляється прийняти або сплатити комісію за повернення Посилки або сплатити доплату,
- розглядається як така, що не підлягає доставці, і направляється на склад недоставлених посилок Оператора. У разі відсутності або неправильної адреси на Посилці, зазначеної в п. 1) вище, Оператор намагатиметься встановити цю адресу на основі змісту цієї Посилки та відповідно до законодавства щодо цього.
- 12.2 Якщо відкриття посилки, що не підлягає доставці, не зробить можливим її доставку або повернення Відправнику, або якщо Відправник відмовляється прийняти повернуту посилку, за винятком випадків, зазначених у ст. 33 п. 11 Закону про пошту:
- 1) кореспонденція, що становить посилку, та її упаковка повинні бути знищені Оператором у спосіб, який унеможливує відтворення інформації, що міститься в посилці та її упаковці, не раніше ніж через 60 днів з дати відкриття посилки;
 - 2) вміст, крім кореспонденції, що становить посилку та її упаковку, повинен бути знищений Оператором у спосіб, який унеможливує відтворення інформації, що міститься в посилці та її упаковці, не раніше ніж через 12 місяців з дати відкриття Посилки;
- 12.3 Якщо уповноважена особа подає претензію до закінчення періоду, зазначеного в абз. 12.2 п. 2 вище, вміст посилки та її упаковка не можуть бути знищені до того, як рішення про розгляд претензії стане остаточним.
- 12.4 Якщо відкриття посилки, що не підлягає доставці, яка також є товарною посилкою, не дозволяє її доставити або повернути Відправнику, застосовуються положення Закону про транспортне право, включаючи положення ст. 58 вищезгаданого закону.

§ 13. Відшкодування

- 13.1 За невиконання або неналежне виконання поштової послуги, Відправник має право отримати відшкодування:
- 1) за втрату, нестачу або пошкодження Посилки, відмінної від Посилки з кореспонденцією – у розмірі, що не перевищує звичайної вартості втрачених або пошкоджених речей;
 - 2) за втрату Посилки з кореспонденцією - у 10-кратному розмірі платежу за послугу, але не менше ніж

- у 50-кратному розмірі платежу за поводження з Посилкою з кореспонденцією як рекомендованим листом, зазначеному в Прейскуранті цін за загальні поштові послуги відповідного оператора,
- 3) за затримку доставки Посилки 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. Скарги

- 14.1 За невиконання або неналежне виконання Послуги, право подати скаргу має:
- 1) Відправник;
 - 2) Одержувач - якщо Відправник відмовиться від свого права пред'явити скаргу або якщо Відправлення доставлено Одержувачу.
- 14.2 Особа, яка бажає подати скаргу, може зробити це таким чином:
- 1) в електронному вигляді:
 - а) заповнивши та надіславши форму скарги, доступну на Веб-сайті (<https://inpost.pl/reklamacja>), або
 - б) на електронну адресу: bok@inpost.pl, або
 - в) через наш ChatBot MAT, який доступний на нашому веб-сайті, у мобільному додатку, у нашому офіційному профілі Facebook.com, а також через додаток WhatsApp,
 - 2) у письмовій формі, шляхом надіслання або доставки за такою адресою: «InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków», з приміткою: "Відділ скарг", або
 - 3) за телефоном, зателефонувавши за номером «гарячої лінії» 722-444-000 або 746-600-000 (як зі стаціонарного, так і з мобільного телефону за плату, визначену оператором зв'язку, який приймає дзвінок), або
 - 4) письмово або усно для протоколу в ПОП.
- 14.3 Скарга може бути пред'явлена не пізніше ніж через 12 місяців з дати надіслання Посилки.
- 14.4 Скарга 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;
 - 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 скарги у письмовій формі, Скаржник додає:
- 1) підтвердження про надіслану Посилку;
 - 2) заяву Відправника про відмову від права пред'явити скаргу – у випадку, про який йдеться в п. 14.1 п. 2 Правил;
 - 3) копію Акту, або
 - 4) заяву про виявлені дефекти або пошкодження Посилки, оформлену одержувачем Посилки безпосередньо під час прийняття Відправлення;
 - 5) перелік обставин, що підтверджують надання або доставку Посилки;
 - 6) пошкоджену упаковку Посилки, якщо цього вимагатиме Оператор;
 - 7) заяву про виявлені непомітні ззовні дефекти або пошкодження Посилки, з дотриманням терміну, зазначеного в п. 11.7 та п. 11.8 п.4 Правил, разом із зазначенням обставин або доказів, що

Набувають чинності 29 травня 2025 р.

- 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 Посилки – 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 В разі подання претензії щодо кількох посилок (для яких не надано Послугу або надано неналежним чином), для кожної з цих посилок слід подати окрему претензію (одна посилка – одна претензія).
- 14.12 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.
- 14.13 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.
- 14.14 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.
- 14.15 У разі надсилання оскарження відмови у задоволенні претензії після закінчення визначеного строку, воно не розглядається, про що Оператор негайно повідомляє Скаржника.
- 14.16 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.

Набувають чинності 29 травня 2025 р.

- 14.17 Оператор повідомляє, що уповноважена сторона має право звернутися до суду у справі Послуги перевезення посилок, після безуспішного вичерпання процедури розгляду претензії.
- 14.18 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/>.
- 14.19 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).
- 14.20 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).
- 14.21 У разі претензій, поданих в електронному вигляді, особа, яка подає претензію, автентифікується або ідентифікується Оператором на основі наданих ним даних, які порівнюються з даними, які зберігаються Оператором у його IT-системі, щоб визначити, чи ця особа є уповноваженою особою, про яку йдеться в розд. 1 вище. Ці дані включають, зокрема: номер етикетки, адресу електронної пошти або номер телефону.

§ 15. Додатковий захист Посилки

- 15.1 Посилки можуть охоплюватися додатковим захистом за додаткову плату. У рамках цієї послуги Оператор гарантує, що Посилка буде охоплена окремим страхуванням страховика на випадок пошкодження, втрати або часткової втрати Посилки (основні положення договору страхування, укладеного між Оператором і страховиком доступні на Веб-сайті та надаються за запитом у ПОП). Прейскурант послуги та страхові суми додаткового захисту наведені на веб-сайті або в Бізнес-договорі. У випадку Відправника, який є Споживачем, на всі надіслані ним Посилки поширюється послуга додаткового захисту до суми 5000,00 злотих (прописом: п'ять тисяч злотих), що входить у вартість основної послуги (наприклад, Кур'єр – Менеджер посилок). Оператор не надає додаткових послуг із захисту Споживачів у розмірі, більшому, ніж зазначено в попередньому реченні.
- 15.2 В разі замовлення послуги додаткового захисту стосовно Товарної посилки або Набору кур'єрських посилок, ця послуга охоплює всі Елементи, що складають Товарну посилку чи Набір кур'єрських посилок, і Відправник не зобов'язаний купувати цю послугу для кожного вищезгаданих Елементів окремо.
- 15.3. У разі знищення, пошкодження або втрати Посилки, на яку поширюється послуга додаткового захисту, Відправник (або Одержувач, якщо Відправник відмовився від претензії на компенсацію) має право на компенсацію в розмірі фактичної вартості Посилки, задокументованої відповідно до цих Правил, але - за винятком Споживачів - не більше суми, зазначеної при замовленні послуги додаткового захисту такої Посилки.
- 15.4 За втрачені Посилки, які не охоплені додатковим захистом, передбачена компенсація, визначена у положеннях § 13 цих Правил.
- 15.5 Положення цих Правил повністю застосовуються до Посилки, охопленої послугою додаткового захисту, з наступними змінами:
- Відправник обирає варіант додаткового захисту в Додатку або ПОП і здійснює відповідний платіж відповідно до діючого преїскуранта;
 - Бізнес-договір із Бізнес-клієнтом може передбачати інший спосіб оплати послуги додаткового захисту Посилки;

Набувають чинності 29 травня 2025 р.

- в) в) Відправник зобов'язаний підготувати Посилку, охоплену додатковим захистом, таким чином, щоб не було доступу до її вмісту, а предмети в упаковці були належним чином захищені від пошкодження або знищення під час транспортування. Крім того, Посилка, охоплена додатковим захистом, повинна відповідати вимогам до посилки і не повинна містити нічого небезпечного та неприйняттого за цими Правилами, вона не повинна загрожувати навколишньому середовищу та іншим посилкам;
 - г) г) Якщо відправник вибирає варіант додаткового захисту, він гарантує, що її вміст узгоджений з вимогами пункту в) вище та вказує розмір суми додаткового захисту, яка може становити:
 - I. до 5000,00 злотих;
 - II. від 5 001,00 до 10 000,00 злотих;
 - III. від 10 001,00 до 20 000,00 злотих;
 - IV. від 20 001,00 злотих до 50 000,00 злотих - виключно для Бізнес-клієнта відповідно до Бізнес-договору,
 - V. від 50 001,00 злотих до 100 000,00 злотих - виключно для Бізнес-клієнта відповідно до Бізнес-договору,- згідно з чинним Прейскурантом;
- Інформація про відправлену Посилку, охоплену додатковим захистом, у відображається в Додатку або іншому додатку, який використовується для відправлення Посилок;
- д) Після сплати комісії за послугу додатково захисту Посилки Оператор присвоює їй номер надання.
- 15.6 У разі розгляду претензії щодо послуги додаткового захисту, застосовуються положення Правил з наступними змінами:
- а) особа, яка подає претензію, зобов'язана, окрім документів, передбачених Правилами, додатково надати документ/документи, що підтверджують фактичну вартість Посилки, охоплену додатковим захистом, (рахунок-фактура з ПДВ або інший доказ купівлі) відповідно до заявою Відправника, зазначеної на в п. 15.5 літ. г) вище, а за відсутності документа, що підтверджує фактичну вартість вмісту Посилки, охопленої додатковим захистом, письмову заяву про вміст Посилки, охопленої додатковим захистом, та інші достовірні докази цієї обставини, що дозволяє безсумнівно припустити, що був такий вміст і вартість вмісту Посилки, охопленої додатковим захистом,;
 - б) претензія та вимога про відшкодування збитків подаються Відправником або Одержувачем, якщо Відправник відмовляється від своїх претензій відповідно до Правил, або їх представником, належним чином уповноваженим окремим письмовим документом, адресованим Оператору разом з оригіналом документа, що підтверджує надання посилки та документами, що підтверджують фактичну вартість вмісту Посилки, охопленої додатковим захистом, а за відсутності документів, що підтверджують фактичну вартість вмісту Посилки, письмову заяву про вміст Посилки, та інші достовірні докази цієї обставини, що дозволяють безсумнівно припускати, що таким був зміст і вартість Посилки;
 - в) претензія щодо компенсації за знищення, пошкодження або втрату Посилки, прийнятої Оператором, у розмірі фактично завданої шкоди, але - за винятком Споживачів - не більше суми, зазначеної в п. 15,5 літ. г) за умови сплати відповідної плати за послугу додаткового захисту не пізніше дня її видачі;
 - г) якщо уповноважена особа є платником ПДВ, виплачується належна компенсація в сумі нетто, без ПДВ;
 - д) Для роз'яснення та розгляду скарги та/або вимоги про відшкодування збитків Оператор може вимагати від уповноваженої особи, Відправника та Одержувача надати інформацію, пояснення та надати відповідні документи.
- 15.7. Додатковий захист не поширюється на Посилки, що містять предмети, заборонені цими Правилами, у тому числі такі, що містять:
- а) небезпечні речовини у розумінні окремих правил, зокрема легкозаймисті, вибухові, радіоактивні матеріали, корозійні або неприємно пахнуть речовини, зброю або боєприпаси;

- б) наркотики та інші психотропні або одурманюючі речовини;
 - в) твори мистецтва, антикваріат;
 - г) товари некомплектні або раніше пошкоджені до відправлення;
 - д) знаки посвідчень.
- 15.8 Оператор інформує, що щодо окремих видів Послуг можуть бути передбачені спеціальні правила щодо додаткового захисту Посилки, зокрема ті, що випливають із Бізнес-договору, і тоді положення такого договору мають перевагу.
- 15.9 Якщо Відправник замовляє надання додаткової послуги «Післяплата», Відправник зобов'язаний покрити Посилку послугою додаткового захисту на умовах, запропонованих Оператором, принаймні до суми післяплати. У разі відсутності додаткового захисту посилки Оператор не виконуватиме додаткову послугу «Післяплата». Вищезазначене не стосується споживачів.

§ 16. Оплата за післяплату

- 16.1 Платіж за Посилку з післяплатою можна сплатити під час його отримання від уповноваженого представника Оператора, який доставляє таку Посилку безпосередньо Одержувачу – готівкою або з використанням платіжного терміналу, який обслуговує платіжні картки: VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro (якщо уповноважений представник Оператора повідомить Одержувача про таку можливість), а також через систему безготівкової оплати BLIK, за умови, що якщо сума післяплати перевищує 5000 злотих, її оплата Отримувачем може бути здійснена лише у безготівковій формі.
- 16.2 Під час надання Посилок 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 Посилки 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 переміщенням Посилки, а також отриманням платежу, якщо Відправник поінформував Одержувача про повноваження Оператора щодо прийняття платежу за Посилку з послугою післяплати. В іншому випадку Оператор може відмовитися від прийняття Посилки 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 підтвердження Оператора про доставку Посилки означає підтвердження Відправника про доставку Посилки.
- 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 Посилки). 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 Посилки з післяплатою (chargeback).
- 16.9. Посилки 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 Посилки.
- 16.12. Якщо Оператор буде мати обґрунтовані підозри щодо можливості порушення у зв'язку з доставкою Посилки післяплатою, він має право вжити заходів для забезпечення процесу її доставки Одержувачу, у тому числі щодо зміни форми доставки такої посилки без порушення загальноприйнятих положень.

§ 17. Персональні дані

- 17.1. Розпорядником персональних даних Відправників, третіх осіб, уповноважених Відправником виконувати операції, пов'язані з наданням Посилки та Адресатів, які є фізичними особами, обробка яких здійснюється Оператором у зв'язку з наданням Послуг, на які поширюється ці Правила – є Оператор, тобто ТОВ «InPost» з місцезнаходженням за адресою: 30-727 м. Краків, вул. Пана Тадеуша, 4.
- 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 життя 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 Raczkomat 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 Integere.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, 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 Пристрій Raczkomat, або в ПОП.

§ 19. Надзвичайні події

- 19.1 У разі набрання чинності відповідних нормативно-правових актів, виданих уповноваженими органами державної влади, у зв'язку з настанням надзвичайних подій обставин непереборної сили, у тому нормативно-правових актів про впровадження надзвичайного стану (надзвичайні, невідворотні обставини, стихійне лихо, епідемічна загроза чи епідемія, війна, воєнний стан) - якщо настання зазначених вище надзвичайних подій може загрожувати або загрожувє 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.

Набувають чинності 29 травня 2025 р.

- 19.2 Під поняттям «Надзвичайні події», 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 впливає 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. Заключні положення

- 20.1 Актуальна редакція Правил, разом із додатками до нього, доступна безкоштовно в офісі Оператора, усіх Пунктах обслуговування 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;

Набувають чинності 29 травня 2025 р.

- 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 посилок 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.
- 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 Правила набувають чинності 29 травня 2025 року. З цієї дати втрачають чинність Правила від 20 березня 2025 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: _____