

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



§ 1. Визначення

1. Ці Правила (далі: «Правила») визначають порядок та умови надання послуг Доставок посилок до Пристрою Paczkomat®, компанією ТОВ «InPost» з місцезнаходженням за адресою: ТОВ «InPost», 30-552 м. Краків, вул. Веліцка 28 (Wielicka 28, 30-552 Kraków), зареєстрованою у Державному судовому реєстрі підприємців, який ведеться Районним судом у м. Кракові - Краків-Сьрудмесьце [Краків-Центр], XI Господарський відділ Національного судового реєстру Республіки Польща (KRS) за номером: 0000543759, NIP (ІНП): 6793108059, Інфолінія: 722-444-000 або 746-600-000 (як зі стаціонарних, так і мобільних телефонів) (далі: «InPost» або «Оператор»), що полягає у прийнятті, транспортуванні та доставці Посилок з використанням Пристрою Paczkomat.
2. InPost залишає за собою право вносити зміни до цих Правил. Оператор повідомить про зазначені вище зміни заздалегідь на сайті: <https://inpost.pl>.
3. Послуги, що надаються Оператором, не є універсальними і надаються в комерційних цілях відповідно до положень загально чинного законодавства.
4. З чинним Положенням про службу можна ознайомитися на сайті, у Відділеннях та у Пунктах обслуговування посилок. У питаннях, не охоплених цим Регламентом, застосовуються положення Закону про поштове право від 23 листопада 2012 року (тобто, Закон. вісник 2017 року поз. 1481 зі зм.) (надалі: „uPP” або „Поштове право”).
5. Терміни, що використовуються в Правилах, мають такі значення:
 - а) **Прайс-лист, прейскурант** - документ, у якому вказуються максимальна вага та розміри Посилок, ціни на Послуги, терміни їх виконання та каталог додаткових оплат, доступний у всіх Пунктах обслуговування Посилок та на сайті www.inpost.pl. У прейскуранті вказані ціни на цілодобові послуги сховища Посилок, які пропонуються діловим та роздрібним клієнтам.
 - б) **Транспортна етикетка або етикетка** - елемент Посилки, що містить дані, необхідні для виконання послуги «Paczkomat 24/7», та номер Посилки, що дозволяє відстежувати Посилку.
 - в) **Бізнес-клієнт** - фізична або юридична особа або організаційна одиниця без статусу юридичної особи, з якою Оператор уклав (у письмовій, електронній або документальній формі) окремий договір про надання послуг «Пачкомати 24/7 InPost» (далі - «**Комерційний договір**»), окремо щодо Правил.
 - г) **Роздрібний клієнт** - фізична або юридична особа або організаційна одиниця без статусу юридичної особи, яка не є бізнес-клієнтом, якій Оператор надає послугу «Пачкомати 24/7 InPost» виключно на підставі цих Правил, без укладання окремого комерційного договору.
 - д) **Споживач** - фізична особа, яка здійснює з Оператором юридичний правочин, не пов'язаний безпосередньо з її підприємницькою або професійною діяльністю.
 - е) **Менеджер Посилок або МР**:- додаток, що дозволяє повноцінно обслуговувати процес відправлення, відстежувати Посилки та керувати обліковим записом Користувача, який безкоштовно надається зареєстрованим Користувачам на сайті: <https://manager.paczkomaty.pl>.
 - ж) **Відправник** - особа (Користувач), уповноважена відправити Посилку, або особа, яка фактично відправила Посилку.
 - з) **Одержувач**: особа (Користувач), уповноважена отримати Посилку, або особа, яка прийняла Посилку.
 - и) **Відділення** - організаційна одиниця Оператора, що формує його логістичну мережу, в якій Відправник або Одержувач може виконати операції, визначені Регламентом, у тому числі «Відділення відправлення», тобто Відділення, куди було відправлено Посилку. Перелік відділень, які здійснюють цю діяльність, доступний на веб-сайті

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- i) **«Експрес-відправлення InPost»** - функція, яка дозволяє замовити відправлення Посилки у межах послуги «Пачкомати 24/7 InPost» без необхідності створення облікового запису в МП, на умовах, визначених Правилами, але зі змінами в надання послуги «Пачкомати 24/7 InPost», що впливає з § 10а Правил.
- к) Пристрій або Paczkomat®: депозитна шафа, що складається з шафок, що дозволяє уповноваженій особі самостійно надсилати або отримувати Посилки. У мережі пристроїв Paczkomat можуть бути машини з такими характеристиками:
 - л) пристрої Paczkomat доступні 24 години на добу, 7 днів на тиждень,,
 - м) пристрої Paczkomat з обмеженою доступністю в часі через їх розташування, зокрема в приміщеннях з обмеженим часом роботи,
 - н) пристрої Paczkomat, з якими Відправник або Одержувач можуть мати контакт лише через Мобільний додаток або сканер штрих-коду та QR (які надалі іменуються як «пристрої Appomat»),
 - о) пристрої Paczkomat, розташовані виключно в ПОП, які за принципом роботи співпрацюють з ПОП на умовах, викладених у Регламенті (надалі «Пристрої Robomat»),при цьому даний пристрій Paczkomat може поєднувати в собі функції однієї або кількох із зазначених вище функцій. Поточний перелік пристроїв Paczkomat разом із інформацією про їхні характеристики доступний на веб-сайті.
- п) Pay by link (PbL): форма прийому безготівкових платежів за Посилки післяплатою, отримані з пристрою Paczkomat, за допомогою зашифрованого безпечного веб-сайту.
- р) **Післяплата** - додаткова послуга, в якій отримання Посилки залежить від попередньої сплати Одержувачем платежу, який буде перерахована на банківський рахунок Відправника.
- с) Посилка: кур'єрське відправлення, прийняте Оператором з метою транспортування або доставки через Пристрій Paczkomat з можливістю відправлення та отримання її також у місці, відмінному від Paczkomat, на умовах, описаних у Правилах.
- т) **Застрахована Посилка** – посилка, про яку йдеться у § 28 Правил, для якого Відправник замовив послугу додаткового страхового захисту, відповідно до цих Правил.
- у) **Пункт обслуговування посилок (ПОП)** - місце, з якого можна відправити або забрати Посилку на умовах, зазначених у Правилах.
- ф) **Форс-мажор** - зовнішні події, непередбачувані, наслідки яких неможливо запобігти, зокрема дії природних сил (землетруси, урагани, повені), а також заворушення, загальні страйки, військові дії та дії органів державної влади (заборони на імпорт, експорт, блокади) кордонів і портів, експропріація).
- х) Користувач - особа з індивідуальним обліковим записом в ІТ-системі МР.
- ц) **Мобільний додаток** - програма, призначена для мобільних пристроїв (смартфонів, планшетів) під назвою "InPost Mobile", доступна для завантаження за посиланнями, доступними на <https://inpost.pl/aplikacja>, яка підтримує Відправника або Одержувача в процесах, пов'язаних з відправкою та поводженням з Посилками, доставленими Оператором.
- ч) **Робочий день** - дні з понеділка по п'ятницю, виключаючи державні свята.
- ш) Веб-сайт: веб-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 Точок підтримки посилок Пристроїв Paczkomat, а також контактні форми, в тому числі форми для подання скарги у зв'язку з ненаданням або неналежним виконанням послуг, що надаються Оператором,
- щ) Основна послуга або послуга Paczkomat 24/7: послуга, що полягає в прийнятті, переміщенні, сортуванні та доставці Посилок компанією InPost, у тому числі - відповідно до положень Правил - за допомогою пристрою Paczkomat,
- ы) Додаткові послуги: послуги, що надаються Оператором виключно у зв'язку з наданням Основної послуги,

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- з) Послуги: Основна послуга та будь-які інші послуги, пов'язані з Основною послугою (включаючи Додаткові послуги), що надаються відповідно до положень цього Регламенту.

§ 2. Загальні положення

1. Оператор надає послуги, на які поширюється дія цих Правил, лише в місцях, де у нього знаходяться Пристрої Paczkomat, відділення або ПОП, і надає послуги в робочі дні (з понеділка по п'ятницю), з урахуванням положень § 2 п. 9 і § 9 п. 6 Правил. Час доставки Посилок враховується в робочих днях (субота, неділя та святкові дні не враховуються).
2. Користувач, що користується послугами Оператора, зобов'язаний використовувати форми та бланки Оператора, передбачені для діяльності, визначеної цими Правилами. Попереднє речення не стосується Споживачів.
3. Посилки повинні бути належним чином і безпечно запаковані Відправником, тобто таким чином, щоб запобігти відкриванню Посилки без втручання в упаковку, запобігти пошкодженню та/або втраті його вмісту та пошкодженню та/або втраті інших Посилок під час транспортування, як а також у спосіб, що не загрожує безпеці людей, які використовуються Оператором під час виконання послуги. Детальні зобов'язання Відправника та правила захисту вмісту Посилок та упаковок Посилок доступні в документі Правила підготовки та пакування Посилок InPost, поточна версія якого доступна за посиланням на Веб-сайті. Зміна вищезазначеного документа не є зміною Правил.
4. Відповідно до положень § 7, включаючи § 7 розд. II цих Правил та положень Бізнес-договору з Користувачем, якщо такий був укладений, для користування послугами, на які поширюються ці Правила, Відправнику, як правило, необхідно зареєструвати Користувача в IT- системі Paczkomat на сайті: <https://manager.paczkomaty.pl>, створити індивідуальний обліковий запис користувача в МП, який вимагає надання конкретних даних, імені та прізвища, адреси електронної пошти, 9 (дев'ятизначного) номера мобільного телефону, зареєстрованого в польській мобільній телефонній мережі та надати поштовий індекс. Користувач несе повну відповідальність за надання неправильного номера мобільного телефону. Після реєстрації Користувач може змінити дані в профілі Користувача в МП, за винятком зміни адреси електронної пошти.
5. Рекомендується, щоб кожен Користувач надав повну адресу під час реєстрації в IT-системі, яка підтримує Послуги (включаючи МР), і під час надсилання Посилки, щоб забезпечити можливість доставки Посилки у разі технічного збою або інші виняткові ситуації, безпосередньо на адресу Одержувача, на ПОП або іншим способом, про який буде повідомлено Одержувачу. Надання повних адресних даних у випадку Відправника є обов'язковим.
6. Під час реєстрації Користувач обирає бажаний Paczkomat, за допомогою якого він хоче відправляти та отримувати Посилки.
7. Надаючи всі персональні дані через веб-сайт: <https://inpost.pl>, включаючи, зокрема, адресу електронної пошти, номер мобільного телефону, поштовий індекс, Користувач погоджується надати ці дані Оператору та іншим користувачам Paczkomat 24/7 з метою належного виконання Оператором послуги, описаної в цих Правилах. Надання цих даних також відбувається під час процесу відправлення Посилки, після правильного введення адреси електронної пошти Користувача та оплати Посилки, або IT-рішення, перелік яких доступний на сайті.
8. Оператор може використовувати субпідрядників для виконання послуг, передбачених цими Правилами, за дії та бездіяльність яких він відповідає як за свої.
9. Поштові відділення та ПОП працюють за графіком, доступним на веб-сайті. На цьому веб-сайті можна також ознайомитися з інформацією про максимальні габаритні розміри Посилок, які приймаються в Пунктах обслуговування посилок, а також про послуги, які надаються в таких Пунктах.
10. Оператор не пропонує біля пристрою Paczkomat роздруківку документів, пов'язаних із послугою, що надається за допомогою пристрою Paczkomat, але дозволяє Користувачеві завантажити електронну

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- версію певних документів щодо наданої послуги, включаючи підтвердження оплати. Користувач може самостійно архівувати та роздруковувати документи, зазначені в попередньому реченні. Відправник повинен заздалегідь повідомити одержувача про можливість завантаження лише електронних версій документів, що стосуються наданої послуги, якщо Одержувач очікує отримати певний тип документа.
11. Контролером персональних даних Відправників, третіх осіб, уповноважених Відправником на здійснення діяльності, пов'язаної з відправленням Посилки, та Адресатів, які є фізичними особами, які обробляються Оператором у зв'язку з наданням Послуг, передбачених Правилами, є Оператор, тобто ТОВ «InPost» з місцезнаходженням за адресою: вул. Веліцка, 28, 30-552 Краків.
 12. Відповідно до § 10 п. 3 Правил, оператор не є контролером або обробником - у розумінні загального регламенту Європейського парламенту та Ради (ЄС) 2016/679 від 27 квітня 2016 року про захист фізичних осіб щодо обробки персональних даних, а також про вільне переміщення таких даних та скасування Директиви 95/46/ЄС (GDPR) - стосовно будь-яких даних, що містяться в Посилці, і не несе відповідальності за їх обробку. У разі відкриття Посилки відповідно до п. 10 підпункт 3 Правил, Оператор є контролером персональних даних, що містяться у Посилці, та може обробляти їх на умовах, визначених п. 10 підпункт 3 Правил лише в обсязі, необхідному для вжиття заходів для доставки Посилки або повернення її Відправнику, або визначення особи, уповноваженої розпоряджатися Посилкою.
 13. Оператор залишає за собою право стежити за діяльністю поблизу Пристрою Paczkomat. Записи можуть використовуватися Оператором для подання скарги або можуть бути надані Оператором на вимогу уповноважених осіб відповідно до положень загальнозастосовного законодавства.
 14. Детальна інформація щодо обробки персональних даних Оператором наведена в Політиці конфіденційності компаній групи капіталу Integer.pl, доступна за адресою Веб-сайта: <https://inpost.pl/polityka-prywatnosci>.
 15. Оператор застерігає, що, залежно від каталогу Послуг, наданих Оператором, їх замовлення Відправником, включаючи умови, зазначені в договорах, відмінних від цих Правил, можливе за допомогою електронних засобів.
 16. Оператор за номерами телефонів гарячої лінії (722-444-000 або 746-600-000, тарифікується за тарифом оператора телекомунікацій) може надати, зокрема, інформацію про стан Посилки та надані послуги щодо Посилки. У процесі авторизації Оператор може вимагати від співрозмовника надати, зокрема, такі дані, як його ім'я, прізвище, назва компанії (якщо є), а також номер телефону або адреса електронної пошти, пов'язані з Посилкою, номер етикетки Посилки, номер відправлення Посилки та код отримання Посилки.
 17. Оператор інформує, що обраний Paczkomat або ПОП може не бути призначений для обробки відправлень усіх розмірів і ваги, зазначених у § 4 п. 1 і 2 Правил, у тому числі щодо їх прийняття та доставки, а також вони можуть не підтримувати дані додаткові послуги, зокрема послугу Післяплати, або працювати на інших умовах щодо годин роботи чи обслуговування пристроїв Paczkomat або ПОП. У зв'язку з вищевикладеним Оператор рекомендує Відправнику або Одержувачу перед тим, як вибрати пристрій Paczkomat або ПОП, на який буде адресовано або надіслано відправлення, перевірити наведені вище характеристики вибраного пристрою Paczkomat або ПОП, включаючи правила та години його роботи, щоб цей вибір відповідав уподобанням відправників або одержувачів. Актуальний перелік пристроїв Paczkomat і ПОП разом з інформацією про їхні характеристики доступний на веб-сайті.
 18. Оператор надає послуги тільки на території Республіки Польща. Якщо надання послуги в будь-якому обсязі передбачає необхідність перетину кордонів Республіки Польща представником InPost, який забирає або доставляє Посилки, Оператор може відмовити у наданні послуги щодо такої Посилки. У такому разі застосовуються умови положень § 5 п. 3 Правил.
 19. 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 IT-інструментами. Оператор не несе відповідальності за функціонування та доступність цих інструментів.

§ 3. Оплата

1. Якщо інше не передбачено окремим Бізнес-Договором з Користувачем, плата за Посилки вважається сплаченою, якщо Користувач через свій обліковий запис МП здійснює оплату Посилки відповідно до чинного Прайс-листа. Неможливо здійснити оплату через Пристрій Paczkomat.
2. Плата за послуги може стягуватися авансом (наперед) або після виконання послуги. Форма оплати після виконання послуги пропонується лише обраним Відправникам на підставі укладеного з ними Бізнес-Договору. Інші відправники можуть скористатися формою оплати наперед.
3. Форма оплати наперед: плата стягується з рахунку Користувача (Відправника) в МП під час створення етикетки Поповнити рахунок МР можна лише через електронну платіжну систему (банківський переказ, платіжною картою та іншим безготівковим способом оплати). Сума поповнення може бути використана тільки на послуги Відправлення, але на вимогу Користувача (Відправника) сплачена ним сума повертається з комісійним утриманням у розмірі 1,9% за послугу повернення невикористаних коштів на вказану за рахунок банківського рахунку Користувача (Відправника). Комісія, зазначена в попередньому реченні, зі Споживачів не стягується. На вимогу Відправника Оператор виставляє рахунок-фактуру з ПДВ на суму поповнення, здійснену Користувачем (Відправником). Кожен Відправник, який використовує МП, має можливість вибрати варіант отримання рахунку-фактури з ПДВ.
4. Доступні способи оплати послуг залежно від способу здійснення транзакції:
 - а) платіжні картки VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro;
 - б) інші безготівкові способи оплати, у тому BLIK.
5. Платіж за Посилку у формі передоплати стягується: в момент оплати при відправленні через Мобільний додаток або з рахунку МП Відправника під час формування етикетки. У разі невикористання транспортної етикетки протягом терміну її дії, а також протягом терміну дії, продовженого на вимогу Відправника, Оператор на вимогу Відправника повертає на рахунок МП Відправника суму, що дорівнює сумі, стягненій з цього облікового запису під час створення вищезгаданої етикетки відправлення. Повернення буде здійснено протягом 14 днів з дня, наступного за днем, коли Відправник запитав про повернення.
6. Форма оплати по факту надання послуги: Платіж нараховується на підставі виставленого рахунку-фактури з ПДВ згідно з Бізнес-договором. Відправник, який оплачує Посилку по факту, не може здійснити платіж на свій рахунок МР, який використовується для Посилок. Додатком до рахунку-фактури з ПДВ, виписаного на підставі Бізнес-договору, є перелік Послуг, наданих для Посилок, надісланих Бізнес-клієнтом за певний розрахунковий період, що містить перелік Послуг, наданих у розумінні § 9 п. 3 Регламенту разом із переліком додаткових Послуг та інших послуг, що надаються, зазначених у Регламенті або Бізнес-договорі. У разі неможливості розпізнати деякі Послуги, надані протягом певного розрахункового періоду, через подовжену тривалість їх надання, спричинену, серед іншого, необхідністю пояснити неправильний статус Посилки, ці послуги будуть вважатися виконаними в наступному розрахунковому періоді та включені до рахунку-фактури з ПДВ, виданого Оператором за наступний розрахунковий період. При оплаті апо факту збори, зазначені в абз. 10 нижче, будуть показані в рахунку-фактурі з ПДВ і не будуть відображатися в списку подій в обліковому записі МР. У випадку, якщо Бізнес-клієнти оплачують послуги по факту, обов'язковим є Прейскурант, чинний на день відправлення Посилки.
7. У разі Відправників, що користуються МП, рахунок-фактура з ПДВ буде виставлено Оператором на основі даних, введених у профілі облікового запису Користувача в МП, за умови, що Користувач вибере

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- опцію з виставленням рахунка-фактури з ПДВ. В інших випадках рахунок-фактура з ПДВ буде виставлена відповідно до положень Бізнес-Договору або відповідно до положень Правил.
8. Ціни на послуги, що надаються Оператором, вказані в Прайс-листі.
 9. Перед відправленням Посилки Користувач повинен переконатися, що дана форма оплати доступна залежно від обраного способу відправлення Посилки.
 10. У разі нарахування Оператором додаткових зборів, зазначених у Правилах та Прейскуранті, сума цих зборів стягується з коштів, наявних на рахунку МП, у розмірі, зазначеному у переліку подій на рахунку в МП, при цьому сума стягненого збору буде видна в МП протягом трьох (3) місяців з моменту її нарахування.
 11. У разі якщо розмір зборів, зазначених у п. 10 вище буде перевищувати суму коштів на рахунку Користувача в МП, Оператор вкаже настання цієї обставини в переліку подій на рахунку в МП, а відсутня сума буде стягнута з коштів, сплачених як частина наступного або наступних поповнень. Кожне зроблене таким чином стягнення буде видно в списку подій в обліковому записі в МП. Якщо Користувач не здійснює платежі або якщо обліковий запис видалено в МП, Оператор вимагатиме оплати замовленої послуги на загальних умовах.

§ 3а. Оплата післяплатою

1. Комісію за відправлення Посилки післяплатою можна сплатити при отриманні у формі PbL (підтримка платіжних карток: VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro; вибрані електронні перекази та інші безготівкові способи оплати), через Мобільний додаток, а також готівкою та безготівковим способом (через платіжні термінали, що підтримують платіжні картки: VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro) у Відділенні Оператора або у уповноваженого представника Оператора, який доставляє Посилки безпосередньо Одержувачу.
2. У разі післяплати Оператор гарантує Відправнику, що сума післяплати буде перерахована на вказаний Відправником банківський рахунок (у МП або в договорі) протягом п'яти (5) робочих днів з дати оплати післяплатою. Датою переказу коштів вважається день списання коштів з рахунку Оператора, якщо платіж не здійснюється Споживачем - у такому випадку датою перерахування коштів є дата зарахування коштів на рахунок Споживача.
3. При відправленні з післяплатою Відправник доручає та уповноважує Оператора прийняти платіж від Одержувача від імені та за рахунок Відправника, при цьому оплата Оператору (відповідно до способів оплати, зазначених у п. 1 вище) еквівалентна здійсненню платежу безпосередньо Відправнику, а видача Посилки Оператором є підтвердженням прийняття платежу та еквівалентно підтвердженню Відправника та має наслідком звільнення Одержувача від боргу перед Відправником, незалежно від місця, часу та форми оплати. Повноваження не може бути відкликано після відправлення Посилки і має перевагу над іншими домовленостями. Одержувач може посилатися безпосередньо на Відправника щодо наслідків повноваження, наданого Відправником Оператору на підставі цих Правил.
4. Уповноваження Відправника для Оператора включає право Оператора надавати подальші повноваження постачальникам, які діють від імені Оператора, на виконання доставки та прийняття платежу від Одержувача з ефектом безпосередньо щодо Відправника. Оператор несе повну відповідальність перед Відправником за дії та бездіяльність його представників, у тому постачальників, а також за його дії та бездіяльність, а також за дії та бездіяльність постачальників платіжних послуг з використанням яких він приймає післяплату і передає Відправнику. Після отримання Оператором платежу від Одержувача, Відправник зобов'язується не вимагати платежу від Одержувача.
5. Відправлення Посилки з післяплатою з дозволено, лише якщо воно безпосередньо пов'язане з окремою сплатною угодою про розпорядження предметом в Посилці між Відправником і Одержувачем, укладення якого спрямоване на відправлення та транспортування Посилки та

прийняття платежу, а також якщо Відправник повідомив Одержувача про уповноваження Оператора на прийняття оплати за Посилку післяплатою. В іншому випадку Оператор може відмовитися прийняти Посилку або відмовити в прийнятті замовлення на стягнення коштів. Відправляючи Посилку з післяплатою, 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 про те, що відповідно до § 3а п. 3 Правил, прийняття Оператором платежу при доставці прирівнюється до оплати Відправником, а видача документа підтвердження платежу Оператора еквівалентно документу підтвердження Відправника.

- У разі, якщо Відправник має заборгованість з платежами Оператору, Оператор залишає за собою право вирахувати всю належну дебіторську заборгованість із суми, стягненої з Одержувача на підставі положень цього пункту. Про відрахування Оператор повідомить Відправника.

§ 4. Вимоги щодо Посилок

- Посилки повинні відповідати вимогам, викладеним у Правилах та наступним категоріям, присвоєним окремим шафкам у Пристрої Paczkomat:

Категорії розмірів Посилки	Мінімальна висота Посилки (в мм) з упаковкою	Максимальні розміри Посилки(в мм) разом з упаковкою (вис x ширина x довжина)	Максимальна вага Посилки в 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

- Максимальні розміри відправлень, зазначені в попередньому пункті, представлені на ілюстрації нижче:



У випадку Посилки для категорії розміру відправлень «А» і «В», висота Посилки є його найкоротшою стороною, а у випадку відправлення для категорії розміру відправлення «С», висота Посилки є стороною середньої довжини, тобто стороною, яка не є ні найкоротшою, ні найдовшою стороною. Представлені рисунки є зразковими.

- Неприйнятно включати до Посилки предмети, заборонені чинним законодавством, зокрема Законом про пошту та відповідними положеннями Всесвітнього поштового союзу, а також:
 - предмети, отримані від злочину;
 - гроші, цінні папери, інші документи платіжного характеру;
 - цінності (ювелірні вироби, твори мистецтва, антикваріат, нумізматики тощо);

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- 4) зброя, для придбання та володіння якою необхідний дозвіл, реєстраційна чи реєстраційна картка відповідно до загальнозастосовних положень законодавства, включаючи Закон від 21 травня 1999 року про зброю та боєприпаси;
 - 5) боєприпаси, за винятком бойових боєприпасів калібром до 6 мм;
 - 6) хімічно та біологічно активні речі;
 - 7) речовини з вибухонебезпечними, легкозаймистими, окислювальними, подразливими, корозійними, сенсibiliзуючими, канцерогенними, мутагенними та токсичними для відтворення властивостями, які можуть становити загрозу здоров'ю, життю людей або шкоду майну Оператора;
 - 8) інші речі, які своїми властивостями можуть становити небезпеку для здоров'я людей, які контактують з ними, або можуть пошкодити або знищити інші Посилки;
 - 9) наркотики, психотропні речовини та нові психоактивні речовини, які не класифікуються як наркотики
 - 10) конопля та продукти з коноплі - за винятком коноплі (*cannabis sativa sativa*) та продукти з конопель, отримані з них (включаючи продукти з конопляного волокна), для яких рівень концентрації ТГК нижче 0,20 %
 - 11) продукти, що швидко псуються;
 - 12) продукти та предмети, що вимагають спеціальних умов транспортування (включаючи ті, що виділяють запах або рідину);
 - 13) мертві або живі тварини та рослини;
 - 14) людські тіла, органи людини або тварин, а також виділення або тканини людини або тварин;
 - 15) тютюнові вироби, включаючи тютюн і сигарети, електронні сигарети та їх частини.
- наведений вище перелік не є вичерпним.
3. Також неприпустимо відправляти в Посилці будь-які інші предмети, не перераховані вище, які, на розсуд Оператора, не можуть бути транспортовані безпечно чи законно, за умови, що Оператор повідомить про це Відправника до прийняття Посилки. Детальні зобов'язання Відправника щодо неприйнятного вмісту Посилок доступні в документі Правила підготовки та пакування Посилок InPost, поточна версія якого доступна на Веб-сайті. Зміна вищезазначеного документа не є зміною Правил. У разі обґрунтованої підозри, що Посилка є предметом злочину або її вміст становить загрозу для людей або навколишнього середовища, Оператор негайно повідомляє відповідних суб'єктів та затримує та забезпечує Посилку до її перевірки цими суб'єктами. У В інших випадках Оператор має право відмовитися від спроби доставки Посилки Одержувачу неприйнятного вмісту та повернути його Відправнику на умовах, визначених Регламентом, та за плату, визначену Прейскурантом. Відправник несе повну відповідальність за розміщення у Посилці товарів, чутливих до температурних перепадів і не стійких до низьких і високих температур або інших мінливих погодних умов (атмосферний тиск, вологість тощо). Оператор застерігає, що температура всередині Пристрою Paczkomat близька до температури навколишнього середовища, але в періоди високої інсоляції або вищої температури навколишнього середовища вона може навіть значно перевищувати температуру навколишнього середовища або знизитися внаслідок морозу чи зниження температури навколишнього середовища.
 4. Відправник несе відповідальність за забезпечення якості упаковки Посилки, що відповідає її вмісту. Упаковка Посилки повинна відповідати вмісту Посилки, зокрема, вона повинна враховувати властивості вмісту Посилки, погодні умови та інші обставини, які можуть вплинути на стан упаковки, а також після її прийняття Оператором, включаючи обставини, пов'язані з переміщенням Посилки Оператором. Крім того, на Посилці повинна бути розміщена транспортна етикетка повинна таким чином, щоб вона не впала або випадково не відірвалася. Доступні детальні обов'язки Відправника та правила захисту вмісту Посилок упаковок Посилок надаються у документі Правила підготовки та пакування Посилок InPost, актуальна версія якого доступна за посиланням на Веб-сайті.

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



5. Оператор допускає лише відправлення Посилок стандартної форми (куб, паралелепіпед, упаковка в плівку). Неприпустимо надсилати Посилки нестандартної та неправильної форми, Посилки з виступаючими елементами або обгорнутим матеріалом, що перешкоджає вільному переміщенню по лінії сортування Посилок.
6. Оператор може умовно дозволити відправлення Посилки нестандартної та неправильної форми, якщо вона знаходиться в межах, встановлених максимальними габаритами та вагою. Оператор залишає за собою право стягувати додаткову плату - зазначену в Прейскуранті - у разі прийняття до відправлення Посилки нестандартної та неправильної форми.
7. У випадку, якщо Відправник у межах категорії розміру прийнятних Посилок відповідно до таблиці, зазначеної в п. 1 вище (категорії А, В, С), надав Оператору Посилку в категорії з розмірами, відмінними від розмірів для категорії, заявленої Відправником для цієї Посилки в МР або в Швидкі відправлення InPost:
 1. Оператор стягує з Відправника додатковий платіж за перевірку посилки при зміні габаритів, розмір якої вказано в Прейскуранті, але ця плата не поширюється на Відправників, які є Споживачами,
 2. у випадку, якщо передана Посилка має категорію з вищими розмірами, ніж розміри для категорії, заявленої Відправником для цієї Посилки в МР або в рамках швидких відправлень InPost, Оператор надасть Послугу для такої Посилки за ціновим тарифом, що відповідає фактичним розмірам Посилки, перевіреною відповідно до попереднього речення,
 3. У випадку, якщо передана Посилка має категорію з меншими розмірами, ніж розміри для категорії, заявленої Відправником для цього Посилки в МР або в рамках швидких відправлень InPost, Оператор надасть Послугу для такої Посилки за ціновим тарифом, що відповідає фактичним розмірам Посилки, і якщо тариф є нижчим за тариф, зазначений для розмірів категорії, заявленої Відправником в МР або в рамках швидких відправлень для Посилки, Оператор відшкодує різницю між ціною тарифу, що відповідає фактичним розмірам переданої Посилки, і тарифом ціни для заявленої Відправником у МР або швидких відправлень InPost категорії розміру цієї Посилки; якщо оплата за послугу Paczkomat 24/7 була здійснена «наперед», Оператор поверне різницю на рахунок Відправника, доступного на його обліковому записі в МР, а для швидких відправлень InPost у спосіб, визначений у §10а, а якщо оплата за послугу Paczkomat 24/7 була здійснена «по факту», оператор внесе таку зміну в рахунок-фактуру ПДВ.
8. У випадку, якщо Відправник надав Оператору негабаритну Посилку, тобто Посилку, що перевищує будь-який із розмірів або ваги (25 кг), зазначених для категорії розміру «С» Посилок, відповідно до положень п. 1 вище:
 1. Оператор стягуватиме з Відправника додаткову плату за перевірку розмірів і ваги такої Посилки, а також додаткову плату за обробку ваги такої Посилки як «негабаритної», відповідно до тарифу, зазначеного в Прейскуранті, і буде надати інформацію про наявність ваги такої Посилки на умовах, викладених у § 9а Правил,
 2. Відправники, які є Споживачами, не підпадають під дію вищезазначених платежів,
 3. Оператор вживає заходів для доставки ваги такої Посилки на умовах, описаних у § 9а Правил,
 4. Якщо «негабаритна» Посилка перевищує будь-який із максимальних розмірів 500x500x800 мм (висота x ширина x довжина) або вагу 30 кілограмів, Оператор стягуватиме з Відправника за доставку Посилки такої ваги - незалежно від вищезазначених платежів - додаткову плату в розмірі, зазначеному в Прейскуранті, причому цей платіж не поширюється на Відправників, які є Споживачами.

§ 5. Права Оператора

1. Оператор відмовляється укласти договір про надання послуги «Пачкомати 24/7 InPost» або може

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



відмовитися від її надання, якщо:

- а) вимоги, зазначені в Правилах, не виконуються Відправником;
- б) вміст або упаковка Посилки наражає на пошкодження третіх осіб, Оператора або інші відправлення;
- в) на упаковці Посилки або у видимій частині її вмісту є написи, зображення, малюнки чи інші графічні знаки, що порушують закон або особисті права Відправника, Одержувача чи інших осіб;
- г) Послуга відправлення буде виконана повністю або частково у зоні, в якій відсутні Пристрої Paczkomat Оператора, або в зоні, відмінній від зазначеної в § 2 п. 18 Правил, якщо Оператор не уклав комерційний договір, що дозволяє відповідно до його положень надання послуги за межами цієї зони;
- д) приймання або транспортування Посилки заборонено на підставі окремих правил;
- е) Відправник, з яким укладено відповідний договір, має заборгованість по оплаті послуг, наданих Оператором;
- ж) Посилка містить рідини, газу, крихкі, крихкі, живі рослини або тварини, речі, які потребують спеціального догляду під час транспортування, або інші предмети, перелічені в § 4 п. 3 Правил, з урахуванням положень, що містяться в документі Правила підготовки та пакування Посилок InPost.

2. Оператор також може:

- а) відмовитися від укладення договору про надання послуги «Пачкомати 24/7 InPost», якщо Посилка не відповідає умовам, визначеним Оператором, необхідним для укладення договору, зокрема:
 1. неприпустимо включати до Посилки предмети, зазначені в § 4 розділу 3 Правил вище;
 2. якщо Посилка упакована невідповідно, або таким чином, що може дозволити відкрити Посилку, не порушуючи упаковку, або може призвести до втрати або пошкодження її вмісту, а також якщо під час транспортування можуть бути пошкоджені інші Посилки;
- б) відмовитися від надання послуги «Пачкомати 24/7 InPost» після укладення договору про надання послуги «Пачкомати 24/7 InPost», якщо Посилка не відповідає умовам, зазначеним у договорі, у тому передбаченим в Правилах;
- в) розірвати договір без попередження, якщо Відправник, який є бізнес-клієнтом, який здійснює діяльність, що полягає в платному відправленні на підставі договору з Оператором Посилок третіх сторін, не отримав попередньої письмової згоди Оператора на відправлення або пересилання відправлень таких суб'єктів;
- оцінка можливості доставки Посилки без знищення або пошкодження її вмісту здійснюється Оператором виключно на підставі властивостей Посилки, які видно із зовнішніх сторін її упаковки.

3. У разі відмови від укладення договору або односторонньої відмови Оператора від договору про надання Послуги з причин, зазначених у пунктах 1 і 2 вище, прийнята Посилка повертається Відправнику за його рахунок згідно з Прейскурантом. Плата, стягнена за ненадану Послугу, також підлягає поверненню.

4. Той факт, що Оператор приймає Посилку від Відправника, не є презумпцією того, що вміст Посилки відповідає положенням цих Правил. У разі обґрунтованої підозри, що Посилка не відповідає вимогам, зазначеним у Регламенті, включаючи § 4 і § 5 п. 1 або 2 вище, Оператор може, враховуючи чинне законодавство, перевірити вміст Посилки на кожному етапі надання послуги, також перед прийняттям Посилки, а потім прийняти рішення про відмову в прийнятті Посилки, прийняти Посилку для виконання або відмовитися від договору та перервати виконання послуг і повернути Посилку Відправнику на умовах, викладених у Регламенті, та за його рахунок відповідно до Прейскуранту, а у виняткових та обґрунтованих ситуаціях він може, відповідно до чинних норм знищити вміст Відправлення, особливо якщо воно становить загрозу для людей або інших Посилок. У разі відмови від договору та припинення надання послуги плата за послугу буде зарахована в рахунок плати Оператора за повернення Відправлення Відправнику. Перевірка здійснюється у присутності Відправника або, якщо це неможливо, у присутності осіб, запрошених Оператором для виконання цієї

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- діяльності відповідно до положень Закону про поштовий зв'язок та нормативних актів, виданих на їх основі. Перевірена Посилка буде позначена спеціальною етикеткою.
5. У ситуації, коли вміст або дефектна упаковка Посилки спричинили:
- а) необхідність захисту майна Оператора, включаючи необхідність використання спеціалізованих засобів, призначених для ліквідації вмісту Посилки або виклик відповідних служб зі спеціалізованими інструментами для ліквідації, утилізації або забезпечення вмісту Посилки, що не відповідає Правилам, в ситуація, коли такий захист необхідний для подальшої роботи співробітників Оператора при діяльності, пов'язаної з переміщенням, транспортуванням, сортуванням та доставкою Посилки;
 - б) порушення здоров'я працівника Оператора, що призвело до травмування цього працівника, або переривання його роботи з метою надання медичної допомоги;
 - в) необхідність евакуації працівників з будівлі або приміщень Оператора, або необхідність постійно або тимчасово зупинити транспортні засоби (у тому автомобілі), що перевозять Посилки, та інструменти для транспортування, доставки або зберігання Посилок;
 - г) пошкодження в процесі переміщення, транспортування, сортування або доставки Посилки іншого Відправника;
- Оператор може накласти договірний штраф на Відправника, який не є Споживачем, у розмірі 99,00 злотих (прописом: дев'яносто дев'ять злотих) за першу Посилку, яка спричинила будь-яку з подій, зазначених у пунктах а-д вище, а також договірний штраф у розмірі 999,00 злотих (прописом: дев'ятсот дев'яносто дев'ять злотих) за кожен наступну Посилку, яка спричинила будь-яку з подій, зазначених у пунктах а-д вище, протягом одного року з моменту спричинення такої події або подій першою Посилкою, а Відправник також буде зобов'язаний покрити всі витрати, понесені йому Оператором, що виникають у зв'язку з необхідністю забезпечення та ліквідації Посилки. Застереження щодо вищезазначених договірних санкцій не виключає права Оператора вимагати відшкодування збитків з приводів, за які визначені договірні санкції, на загальних умовах.
6. Незалежно від положень, про які йдеться у п. 5 Правил вище, кожен Відправник зобов'язаний відшкодувати збитки, завдані Оператору внаслідок неналежного пакування поштового Відправлення або у зв'язку з його неприйнятним вмістом, зокрема, якщо неправильне пакування поштового Відправлення або його неприйнятний вміст призвели до хоча б однієї події з-поміж зазначених у п. § 5 п. 5 літ. а-г Правил. Відправник несе відповідальність за зазначені вище збитки відповідно до загальноприйнятих правил.
7. У разі, якщо упаковка Посилки пошкоджена до такої міри, що може призвести до подальшого пошкодження Посилки або втрати її вмісту, Оператор - для продовження виконання послуги «Пачкомати 24/7 InPost» - може захистити Посилку від подальших пошкоджень або втрати. Оператор складає протокол за фактом здійснення зазначених вище заходів. Якщо пошкодження упаковки Посилки настільки масштабні, що це перешкоджає подальшому виконанню послуги «Пачкомати 24/7 InPost» щодо цієї Посилки, Оператор зв'яжеться з Відправником електронною поштою, надавши інформацію про розмір пошкодження, а також протокол про здійснення забезпечення. Повідомлення також міститиме запит на подальші інструкції від Відправника щодо Посилки. Якщо ці інструкції не будуть отримані від Відправника протягом 3 робочих днів з дати доставки вищезгаданого електронного листа, Оператор поверне таку Посилку Відправнику на умовах, визначених Правилами.

§ 5а.

Відправник несе відповідальність перед Оператором у зв'язку з Посилками Одержувачів, які здійснюють карткові розрахунки з вимогою відшкодування коштів за послугу повернення платежу (у разі, якщо запит на повернення стосується вмісту Посилки). У цьому випадку Відправник зобов'язується відшкодувати всі комісії та витрати, понесені Оператором, що виникли в результаті



скасування операції емітентом електронного платіжного інструмента в результаті прийняття обґрунтованої скарги, поданої Одержувачем Посилок з післяплатою chargeback).

§ 6.

1. відповідно до положень Закону про поштовий зв'язок, Оператор має право передати Посилки в заставу для забезпечення виниклих претензій з договору про надання послуги «Paczkomat 24/7 InPost» та інші законні вимоги, у тому митні збори або виправдані додаткові витрати на послуги, що виникають з причин, пов'язаних з Відправником або Одержувачем.
2. Положення п. 1 вище не застосовується, якщо Одержувачем Посилки є державним органом.
3. У разі відмови Одержувача або Відправника від сплати дебіторської заборгованості, забезпеченої заставою, Оператор, який має право застави, комісійно розкриває посилку та починає продаж її вмісту через 14 днів з дати письмового повідомлення одержувачу або відправнику про передбачуваний продаж вмісту Посилки.
4. Суму, отриману від продажу вмісту Посилки, зазначеного в п. 3, Оператор передає Відправнику за його рахунок, після вирахування забезпеченої заставою дебіторської заборгованості.
5. Оператор має право вимагати від Відправника покрити різниці, якщо вимоги, забезпечені заставою, перевищують суму, отриману від продажу вмісту Посилки.
6. У випадку, якщо продаж вмісту Посилки або його частини неможливий, застосовують положення ст. 32 і 33 п. 9 Закону про поштовий зв'язок.
7. Положення пп. 1-6 не порушують положення Закону про митну справу від 19 березня 2004 р. (тобто Законодавчий вісник 2021 р., поз. 1856 із змінами)..

§ 7. Відправлення Посилок

1. Оператор дозволяє надсилати посилки через: Пристрої Paczkomat, а також вибрані ПОП, а також, якщо це прямо передбачено Бізнес-договором, також через відділення доставки. Можливість отримання Відправлень кур'єром може бути доступна в МП для Користувачів, які відповідають зазначеним у ньому умовам або залежить від укладення відповідного Бізнес-договору. Актуальний перелік місць відправлення посилок разом із графіком роботи та характеристиками такого місця можна знайти на веб-сайті:
2. Відправник, надсилаючи посилку через Пристрій Paczkomat, дотримується інструкцій і схем дій, розміщених на веб-сайті безпосередньо відображених на екрані Пристрою Paczkomat або в мобільному додатку (у для користувачів мобільних додатків). У випадку Пристроїв Appkomat можна відправляти лише через мобільний додаток або за допомогою сканера штрих-кодів. Перед відправленням Посилки через Пристрій Paczkomat Оператор надає Відправнику Правила в електронній формі, в тому числі із зазначенням адреси посилання на сайт, на якому розміщені Правила. Кожна посилка може бути розміщена в Пристрою Paczkomat лише один раз. Кожну транспортну етикетку можна використовувати лише для одного відправлення. У виправданих ситуаціях оператор може повторно вставити посилку в камеру, наприклад, у разі виходу з ладу Пристрою Paczkomat або пошкодження камери. Відправник може помістити в камеру Пристрою Paczkomat лише одну посилку.
3. Відправник несе відповідальність за правильну підготовку Посилки, включаючи: використання відповідної упаковки, постійне закриття упаковки та створення, друк та надійне прикріплення етикетки до упаковки Посилки відповідно до наступного речення. З урахуванням положень п. 12 нижче для кожної Посилки має бути підготовлена окрема етикетка, яка необхідна для належної обробки процесу доставки Посилки Оператором. З урахуванням положень п. 12 нижче, Посилки, підготовлені

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- неналежним чином, без етикетки або з нерозбірливою етикеткою, не приймаються або повертаються до відділення Оператора, де Посилки було розміщено.
4. Відправник несе відповідальність за надання правильних і повних даних Одержувача (якщо це застосовно), правильну підготовку транспортної етикетки, яка повинна містити, щонайменше, номер мобільного телефону та адресу електронної пошти Відправника (якщо у договорі, укладеному між Одержувачем та Оператором, не передбачено інше), номер мобільного телефону Одержувача, габаритні розміри Посилки, її вартість, якщо Відправник замовив послугу додаткового страхового захисту та суму післяплати. Відправник також несе відповідальність за обраний спосіб надсилання Посилки з урахуванням 1) ваги та розмірів Посилки, 2) обсягу додаткових послуг, замовлених у межах послуги «Пачкомати 24/7 InPost» 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 Paczkomaty 24/7. Крім того, Відправник несе відповідальність за правильну адресацію Посилки, яку має намір надіслати. Неправильні адресні дані можуть стати перешкодою для якісного виконання Послуги „Paczkomat 24/7». Відправник зобов'язаний перевірити доступність послуги надання Посилок з післяплатою в обраному ним місці доставки Посилки.
 5. Відправник заявляє, що:
 - 1) він знає каталог предметів, які заборонено включати до Посилки згідно з чинним законодавством та положеннями § 4 п. 3 і 4 Правил вище,
 - 2) він не буде розміщувати у Посилці предмети, заборонені чинним законодавством та Правилами, або використовувати послуги Оператора для їх транспортування,
 - 3) дані Відправника та Одержувача Посилки, введені ним, будуть правдивими,
 - 4) усвідомлює, що надання неправди та неправдивої інформації щодо змісту Посилки та даних Відправника та Одержувача Посилки, а також передача Посилки, що містить заборонені предмети відповідно до чинного законодавства та Правил, може призвести до необхідності нести юридичну відповідальність з вищевказаного приводу, у тому кримінальну.
 6. Оператор надає безкоштовне програмне забезпечення, яке використовується для підготовки Посилки. Перед використанням рекомендується ознайомитися з інструкцією з експлуатації.
 7. Відправлення Посилки через пристрій Paczkomat здійснюється на основі профілю Відправника в обліковому записі МР. За замовчуванням використовується Paczkomat, позначений як бажаний у профілі відправника в обліковому записі МР. Надіслати Посилку можна через інший Пристрій Paczkomaty, вибравши його в профілі Відправника в обліковому записі МР. На етикетці для розміщення на Посилці, що надається в пристрої Paczkomat знаходиться назва пристрою для відправлення Paczkomat, дата закінчення терміну дії етикетки та код розміщення. У разі неправильного вибору Відправником Пристрою Paczkomat, який є Цільовим (приймаючим) Пристроєм, Відправлення повертається Відправнику, якщо такий запит було зроблено раніше. Платіж за повернення стягується згідно з Прейскурантом.
 8. Вибір опції надсилання за допомогою пристрою Paczkomat дозволяє надіслати Посилку через ПОП, який обробляє заданий розмір Посилки. У той же час, якщо Посилки перевищує розміри 250x400x480 (у міліметрах) або важить 7 кілограмів, а його Пристрій відправлення Paczkomat є Пристроєм Robotat, Посилка не може бути надіслана за допомогою Пристрою Robotat, але може бути надіслана на ПОП, де знаходиться пристрій Robotat.
 9. Транспортна етикетка, сформована через ІТ-інструмент МР або з використанням інструменту «Експрес-відправлення InPost» (з урахуванням вимог щодо надання цієї послуги з Мобільного додатка, відповідно до § 10а п. 15 Правил), є дійсною протягом 30 днів з моменту нарахування оплати. Строк дії транспортної етикетки зазначений в її змісті. Після закінчення цього строку, буде відсутня можливість відправити Посилку з цією етикеткою через Пристрій Paczkomat і Пункт обслуговування посилок. В обґрунтованих випадках, протягом строку дії транспортної етикетки, Оператор може продовжити цей

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- строк, після попереднього запиту через Гарячу лінію Оператора за номером: 722-444-000 або 746-600-000 (як зі стаціонарних, так і мобільних телефонів, плата за з'єднання відповідно до тарифу оператора зв'язку).
10. Відправник при передачі Посилки у Відділенні Оператора або кур'єру надає дві заповнені копії «Підтвердження відправлення Посилки», що містить повну адресу відправника і Оператора, а також номер телефону Відправника. Відправник друкує квитанції за допомогою з програмного забезпечення, наданого Оператором. Оператор перевіряє підтвердження, які після підписання є підтвердженням відправлення. Один примірник призначений для Оператора, а інший для Відправника.
 - 10а. У разі відправлення Посилки через Пункт обслуговування посилок, цей Пункт видає підтвердження про надання Посилки.
 11. Відправлення Посилок можливе після реєстрації Користувача в електронній системі, наданій Оператором (з урахуванням ситуації, описаної в пункті 12 нижче), надання всіх адресних даних та поповнення рахунку готівкою або отримання форми оплати заборгованості. Для відправлення Посилки з післяплатою необхідно додатково вказати номер банківського рахунку, на який будуть перераховані кошти, отримані від післяплати.
 12. Відправник може надіслати Посилку через Пристрій Paczkomat без транспортної етикетки, а також, якщо він не має облікового запису в МП, за допомогою Мобільного додатка, з використанням інструменту «Експрес-відправлення InPost», відповідно до § 10а п. 15 Правил.
 13. Для відправлення Посилки Відправник зобов'язаний вказати 9 (дев'ятизначний) номер мобільного телефону Одержувача для того, щоб Одержувач міг бути повідомлений про відправлення Посилки та місце його отримання. Крім того, Відправник може надати адресу Одержувача та адресу електронної пошти. Надання Відправником: номерів телефонів (Відправника Одержувача) та адрес електронної пошти (Відправника або Одержувача) необхідно для надання послуги «Пачкомати 24/7 InPost», і ці дані використовуються для зв'язку з Відправником або Одержувачем при виконанні послуги «Пачкомати 24/7 InPost», зокрема, з метою інформування Одержувача про можливість отримання Посилки.
 14. Відповідно до п 15 нижче (і відповідно до § 10b Правил, у випадку послуги «Посилка у Вихідні» та в тій мірі, в якій положення § 10b визначають інші терміни для Посилки), день відправлення Посилки в Paczkomat, Пункту обслуговування посилок або відділення Відправника – робочий день для розміщення або передачі Посилки Оператору Відправником у вищезазначених місцях (а якщо цей день не робочий, то днем відправлення є наступний робочий день, що йде безпосередньо за неробочий день, в який Посилку було розміщено або передано Оператору), за умови, що Посилку поміщено в Пристрої Paczkomat або передано у Пункт обслуговування посилок чи у Відділення, це відбулося у визначений день до т. зв. Граничної години відповідно до таблиці нижче:

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

15. Поділ на зони, зазначені в таблиці в абзаці вище, залежить від місцезнаходження Пристрою Paczkomat, Пункту обслуговування посилок або відділення Відправника, в якому Відправник розміщує або передає Посилки, і поштового індексу, призначеного для цього місця. Відправник - через веб-сайт- може перевірити зону, в якій знаходиться місцезнаходження Пристрою Paczkomat, Пункту обслуговування посилок або відділення Відправника, в якій він хоче розмістити або доставити Посилки Оператору. Оператор залишає за собою право змінювати діапазони поштових індексів, присвоєних даній зоні, як показано на вищевказаному веб-сайті, про що він повідомить на вищезгаданому веб-сайті принаймні за 10 днів до запланованої зміни, і ця зміна не означає зміни цих

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



Правил. У зв'язку з вищевикладеним, Оператор рекомендує Відправнику, який бажає доставити посилку у зазначені вище терміни, перевірити зону, в якій знаходиться місцезнаходження Пристрою Paczkomat, Пункту обслуговування посилок або відділення Відправника, до якого він хоче доставити посилку.

16. Посилки, розміщені в даний робочий день в Пристрої Paczkomat, Пункту обслуговування посилок або відділення Відправника, не можуть бути переслані для подальшого відправлення в цей день у разі, якщо відправлення відбулося після зазначеного в п. 14 вище граничного часу, що впливає з розташування Пристрою Paczkomat, Пункту обслуговування посилок або відділення. Посилки, відправлені в певний день після граничного часу, що впливає з розташування Пристрою Paczkomat, Пункту обслуговування посилок або відділення Відправника доставки, які не були передані Оператором для подальшого транспортування в цей день, будуть розглядатися як відправлені на наступній роботі день.
17. Відправлення Посилок у ПОП або відділенні доставки здійснюється на тих самих умовах, що й у Пристроях Paczkomat (з урахуванням обмежень, пов'язаних з обробкою даних розмірних категорій відправлень та наданням додаткових послуг, а також – у межах Відділення відправлення - відповідно до положень Бізнес-договору), включно з тим, що Посилка фізично залишається в ПОП або у відділенні відправлення, а підтвердження відправленої таким чином посилки видається представником Оператора, який отримує Посилку. Відправка Посилки у Відділенні відправлення або в ПОП можлива лише в робочий час Відділення відправлення або ПОП.
18. Відправник може скористатися опцією відправлення Посилки через кур'єра (також згадується як приймання Посилки кур'єром або кур'єрська доставка). Оператор надає вищевказану послугу на умовах, викладених у наступних пунктах:
 - 1) Для правильного надання Оператором зазначеної вище послуги, є її замовлення Відправником через МП у робочий день і до Граничного часу, визначеного для даної зони згідно з таблицею, зазначеною в п. 14 вище,
 - 2) Години, зазначені в таблиці в п. 14 вище - це граничні терміни подачі Відправником замовлення на отримання Посилки Кур'єром у МП. Якщо Відправник замовить прийняття Посилки Кур'єром у МП після граничного часу для зони, в якій має відбутися прийняття, забирання відбудеться на наступний робочий день.
 - 3) Днем відправлення Посилки, що приймається Кур'єром, є:
 - а) робочий день, в який Відправник зробив замовлення на отримання Посилки до граничного часу, відповідно до п. 2 вище, або
 - б) робочий день, що настає безпосередньо за робочим днем, у який Відправник зробив замовлення на отримання Посилки, якщо Відправник зробив це замовлення після закінчення граничного часу, відповідно до п. 2 вище, або
 - в) робочий день, що настає безпосередньо за неробочим днем, в який Відправник зробив замовлення на отримання Посилки,
 - 4) Поділ на зони зазначено в таблиці в п. 14 вище залежить від місцезнаходження місця отримання Посилок Кур'єром та поштового індексу, присвоєного цьому місці. Зона, відповідна для даного місця отримання, може бути визначена Відправником через веб-сайт, зазначений у п 15 вище, а інформація, зазначена в цьому розділі про зміни діапазонів кодів для даної зони та рекомендації для Відправника щодо їх перевірки кожного разу, буде відповідно застосовуватися у разі замовлення послуги кур'єрського приїзду,
 - 5) Замовлення на приїзд кур'єра можуть бути подані Відправником тільки в робочі дні. Приїзд кур'єра відбуватимуться лише в робочі дні. Якщо Відправник замовляє послугу, зазначену в § 10b («Посилка у вихідні дні»), застосовуються правила, включаючи граничні години, зазначені в цьому § 10b,

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- 6) Забирання Посилок Кур'єром відбувається в робочий день, згідно з замовленням Відправника в МП. Після оформлення замовлення, отримання Посилки Кур'єром відбудеться в робочий день замовлення з урахуванням пункту 8 нижче,
 - 7) Граничні години, зазначені у таблиці в п. 14 вище, не поширюються на регулярні кур'єрські відправлення, узгоджені Оператором з бізнес-клієнтом за окремою угодою, які не є послугою одноразового кур'єрського приїзду, описаною в цьому пункті,
 - 8) Якщо Оператор не зміг забрати Посилки в даний день з причин, пов'язаних з Відправником, у разі форс-мажорних обставин або у разі порушення Відправником положень Правил або закону, отримання відбудеться наступного робочого дня після припинення дії вищезазначених причин. Якщо наступного дня отримання знову неможливе з причин, зазначених вище, запит на отримання буде скасовано, а для наступного приїзду Кур'єра необхідно повторно оформити замовлення відправником послуги, описаної в цьому пункті.
 - 9) Прийняття Посилки повинні відповідати умовам, зазначеним для Посилок у Правилах,
 - 10) Ціна послуги, зазначена в цьому розділі, міститься в Прейскуранті або в окремому договорі з Бізнес-Клієнтом.
19. Вищеописана послуга відправлення Посилки кур'єром входить у вартість відправки Посилки, якщо Відправник замовляє відправку 5 (п'яти) і більше Посилок одночасно, а Посилки, що відправляються згідно з цими Правилами, сумуються з Кур'єрськими посилками та елементами відправлень товарів, що на підставі та в розумінні чинних Правил надання поштових і транспортних послуг компанії InPost sp.z o.o.
20. Якщо Відправник надає кур'єру меншу кількість Посилок для відправлення, ніж спочатку було заявлено в МП, Оператор має право стягнути плату за послугу отримання відповідно до початково заявленої кількості Посилок у МП. Оператор залишає за собою право перевірити плату за послугу кур'єрського відправлення, спочатку розраховану на основі кількості Посилок, заявленої Відправником.

§ 8. Переміщення та відстеження Посилок. Кінцевий термін отримання Посилки.

1. У разі правильного відправлення Посилки Оператор зобов'язується надати Послуги Відправнику, які зокрема полягають у переміщенні відправленої таким чином Посилки. Посилка буде переміщуватися між Paczkomat, ПОП, відділом відправлення або місцезнаходженням/адресою відправника та т.зв. Приймальним пристроєм (Paczkomat, у якому Оператор розміщує Посилки та звідки Одержувач може його забрати) або ПОП, указаний як адреса.
2. Після розміщення Посилки в Пристрої зберігання посилок або в ПОП Одержувач отримує інформацію у вигляді текстового повідомлення чи електронної пошти, або в Мобільному додатку (у випадку користувачів Мобільного додатку) про можливість отримання посилки протягом 48 годин (якщо можна отримати в пристрої Paczkomat) або протягом 72 годин (пристрій ПОП або Paczkomat доступний в обмежені години, у тому числі через його розташування в закладі, який працює в певний час, беручи до уваги п. 3 нижче) з моменту отримання цієї інформації, із зазначенням розташування Пристрою Paczkomat або ПОП і коду одержання для даної Посилки. Якщо Посилку не буде отримано протягом 36 годин після отримання вищезазначеної інформації (для пунктів прийому: Paczkomat або ПОП) або 48 годин (для пристрою Paczkomat, доступного в обмежені години, у тому числі через його розташування в закладі, відкритому в певний час, Одержувач отримує іншу інформацію у вигляді текстового повідомлення чи електронної пошти, або в Мобільному додатку (у випадку користувачів Мобільного додатку) з нагадуванням про можливість забрати Посилки протягом наступного часу:
 - 1) 12 годин (для місць отримання: Paczkomat),
 - 2) 24 години (для пристрою Paczkomat, доступного в обмежені години, у тому числі через його розташування в установі, відкритій у певний час) або

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- 3) 36 годин (ПОП).
У разі неможливості отримати Посилку протягом зазначеного вище терміну (з урахуванням пунктів 3 і 5 нижче), Посилка вважатиметься незатребуваною і буде повернена Відправнику.
3. У випадку, коли початковим (цільовим) місцем доставки Посилки є ПОП або Paczkomat, які доступні в обмежені години (зокрема через їх розташування в об'єктах, відкритих у певний час), якщо в будь-який день, що припадає на початковий термін одержання, зарезервовані для цих місць –(визначений в пункті 2 вище), ці місця були закриті в цей день (зокрема, в результаті закриття об'єктів, в яких вони розташовані), Оператор продовжить початковий термін одержання Посилки на додаткові 24 години за кожен такий день. Положення Регламенту щодо інформації та закінчення терміну її дії застосовуються відповідно до подовженого терміну відповідно до положень п. 2 вище. Оператор повідомить Одержувача про продовження терміну отримання Посилки в повідомленні, зазначеному в розділі 4 нижче.
4. Одержувач отримує детальну інформацію про отримання Посилки у вигляді текстового повідомлення SMS чи електронної пошти, або в Мобільному додатку (у випадку користувачів Мобільного додатка). Усі повідомлення про можливість отримання Посилки здійснюються виключно Оператором у вигляді текстового повідомлення SMS чи електронної пошти, або в Мобільному додатку (у випадку користувачів Мобільного додатка).
5. Оператор дозволяє Одержувачу за окрему плату продовжувати початкову дату отримання Посилки в Приймальному пристрої Paczkomat щоразу ще на 24 години через Мобільний додаток, з урахуванням наступних правил продовження терміну отримання Посилки:
- 1) замовлення на продовження терміну отримання Посилки можна подати в Мобільному додатку (у вигляді окремо замовленої послуги),
 - 2) вищезазначену послугу можна замовити не раніше ніж за 12 годин до закінчення терміну отримання Посилки (або за 24 години до закінчення строку отримання Посилки у випадку, зазначеному в п. 2 п. 2 вище), але не пізніше, ніж до закінчення цього строку (включаючи також коли строк було продовжено відповідно до положень цього пункту),
 - 3) термін, передбачений Правилами на отримання Посилки, подовжується ще на 24 години, рахуючи від закінчення періоду, спочатку визначеного для отримання (або закінчення терміну, подовженого відповідно до цього пункту),
 - 4) Одержувач може неодноразово продовжити термін отримання Посилки на умовах, зазначених у цьому розділі (і за окрему плату, зазначену у п. 6 нижче для кожного запиту на продовження терміну отримання), однак, коли Одержувач або уповноважена ним особа відкриє шафку Пристр. рою Paczkomat, в якій знаходиться Посилка, до якого відноситься термін отримання, цей термін закінчується - без можливості його подальшого продовження, також по відношенню до інших, розташованих у шафі Посилок,
 - 5) розпорядження про продовження дати отримання Посилки можливе лише відносно дати, передбаченої п. 2 вище для приймального пристрою Paczkomat, продовження терміну отримання не застосовується, зокрема, до терміну, зазначеного в § 9 п. 19 Регламенту (щодо «Періоду зберігання», зазначеного в ньому), і періоду, зазначеного в § 9 п. 4 літ. а) Регламенту,
 - 6) плата за подовження дати отримання - один раз на 24 години - становить 6,50 злотих нетто (7,99 злотих брутто) і є однаковою, незалежно від категорії розміру Посилки (габарити А-С) або кількості Посилок у ньому,
 - 7) Оплату послуги продовження терміну отримання Посилки можна здійснити тільки через Мобільний додаток, щоразу використовуючи способи оплати, зазначені в цьому додатку,
 - 8) Одержувач отримує підтвердження про продовження терміну отримання в електронному листі, надісланому на адресу електронної пошти Одержувача, надану Відправником, та у вигляді push-

- повідомлення в Мобільному додатку. Розширений загальний час отримання Відправлення буде видно на вкладці «Деталі відправлення» Мобільного додатка.
- 9) Якщо Одержувач користується опцією продовження терміну отримання посылки, Оператор надає Одержувачу через Мобільний додаток - за 12 годин до продовженого (відповідно до цього пункту) терміну її отримання - повідомлення з інформацією про необхідність отримання Посилки з Пристрою Paczkomat, незалежно від характеру та типу розташування даного Пристрою Paczkomat. У такому разі строки, зазначені в розд. 2 вище не застосовується,
- 10) До продовженого терміну отримання Посилки, про який йдеться в цьому пункті, не застосовуються положення п. 3 вище.
6. Якщо Одержувач не скористався послугою платного продовження терміну отримання Посилки в Приймальному пристрою Paczkomat (вказаної в попередньому пункті), після закінчення 48-годинного або 72-годинного терміну отримання Посилки, зазначеного в п. в п 2 вище (з урахуванням пункту 3 вище), або після кінцевого терміну отримання Посилки, відповідно до положень попереднього пункту, Оператор інформує Одержувача у формі текстового повідомлення SMS чи електронної пошти, або в Мобільний додаток (у разі користувачів Мобільного додатка) про факт повернення Посилки Відправнику. Оператор повертає Посилку Відправнику за його рахунок, за плату, передбачену чинним Прейскурантом та на умовах, визначених Регламентом.
7. Перевірка Одержувача у Поштовому відділенні InPost та Пункті обслуговування посилок відбувається на підставі номера Посилки, номера телефону та коду, надісланого Оператором (відповідно до вимог щодо надання таких даних, які кожного разу визначаються Оператором під час видачі Посилки). Перелік адрес Поштових відділень InPost доступний на веб-сайті
8. Через веб-сайт, після введення номера для відстеження Посилки, можна відстежити поточний статус доставки цієї Посилки. Відстеження можливе з моменту реєстрації Посилки в системі InPost до моменту її отримання Одержувачем або повернення Посилки Відправнику.
9. Оператор залишає за собою право тимчасово застосувати послугу «передати далі», яка полягає в тому, що Посилку має бути відправлено через МП з попередньо згенерованою етикеткою і поміщено в шафку Пристрою Paczkomat, а потім, не переміщуючи Посилку, Одержувач забирає її з цієї ж шафки.

§ 9. Доставка Посилки

1. Оператор заявляє про доставку Посилок у Поштомати (або до Пункту обслуговування посилок або до Одержувача, якщо така можливість була доступна для Відправника) протягом двох (2) робочих днів з дати відправлення Посилки, враховуючи положення § 7 п. 13-15 і § 7 п. 18 вищезазначених Правил щодо визначення дати відправлення. Термін, зазначений вище, може бути продовжений ще на два (2) дні відповідно до положень п.18-22 нижче, і Оператор дає можливість отримати Посилку протягом цього розширеного періоду відповідно до п. 18-22 нижче. У разі недотримання терміну доставки у два (2) робочі дні, відповідно до першого речення вище, або чотири (4) робочі дні, згідно з другим реченням вище, Оператор на вимогу Відправника повертає половину плати за послугу на рахунок Користувача в МП або зменшує суму рахунку на половину базової плати за цю послугу.
2. До строків, зазначених у п. 1 не включаються державні свята, а також субота та неділя. Терміни, зазначені у п. 1 – дати передбачуваного часу доставки Посилки.
3. Посилка вважається доставленою, коли шафка Пристрою Paczkomat, в якій була розміщена Посилка, відкривається особою, яка надала дані, необхідні для відкриття шафки, або під час фізичної доставки уповноваженій особі, якщо доставка здійснюється у Відділенні отримання, Пункт обслуговування посилок, в мобільному Пристрою Paczkomat або безпосередньо у Одержувача. Послуга «Пачкомати 24/7 InPost» виконується, коли є можливість забрати Посилку відповідно до Правил, що відбувається в моменті доставки Посилки до Пристрою Paczkomat та повідомлення Одержувача відповідно до § 8 п. 2

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



або доставки Посилки в інший пункт відповідно до положень п. 16-22 нижче, або при доставці в порядку, зазначеному в п. 4 Правил нижче.

4. У виправданих ситуаціях InPost залишається за собою право доставити Посилку:
 - 1) безпосередньо Одержувачу за вказаною ним адресою, розташованою в адміністративних межах міста, де знаходиться Приймальний пристрій Paczkomatu, а у разі заперечень Одержувача або ненадання адреси відповідно до вищезазначених вимог, Оператор поверне Посилку Відправнику, про що повідомить Одержувача, або на Приймальному пристрою Paczkomat (Мобільний пристрій Paczkomat – працівник або представник InPost, який видає Посилки).
 - 2) Виправдану ситуацією вважається переповнення Пристрою Paczkomatu, а також збій, відключення або технічне обслуговування системи, що керує Приймальним пристроєм Paczkomat, якщо Оператор раніше використовував інші форми доставки Посилки, зазначені в цьому пункті, зокрема зберігання Посилки відповідно до пп 18-22 нижче, або якщо ці інші форми обслуговування не можуть бути застосовані через форс-мажорні обставини.

Під виправдану ситуацією розуміють переповненість Поштомота, а також аварія, вимкнення або обслуговування системи, що підтримує Поштомот отримання, якщо Оператор раніше використовував інші форми доставки Посилки, зазначені в цьому параграфі, зокрема зберігання Посилки відповідно до п. 18-22 нижче, або якщо інші види послуг не можуть бути застосовані через форс-мажорні обставини.

5. Доставка Посилок з післяплатою безпосередньо до Одержувача може бути здійснена після оплати цієї Посилки найпізніше в момент її отримання. Одержувач може заплатити за Посилку з післяплатою за допомогою Pbl, готівкою у уповноважених представників Оператора або через Мобільний додаток. Видача Посилки з післяплатою може бути здійснена лише після того, як Одержувач на дату підтвердження сплати всього платежу (суми післяплати) також в електронному виді або коді отримання (у разі Pbl) або після оплати цього платежу у повноважного представника Оператора, який доставляє Посилку безпосередньо Одержувачу.
6. Посилку можна відправити в Пристрою Paczkomat або отримати з Пристрою Paczkomat щоденно протягом 24 годин, сім днів на тиждень (24/7) за умови дотримання наступного речення. Оператор застерігає, що вибрані Пристрої Paczkomat будуть доступні в обмежені години, в тому числі через їх розташування в об'єктах, відкритих у певний час. Для кожного пристрою Paczkomat на веб-сайті вказано години роботи.
7. Оператор інформує, що з окремих Пристроїв Paczkomat або ПОП, видача Посилок з післяплатою можлива лише протягом визначених годин або неможлива взагалі. З переліком Пристроїв Paczkomat або ПОП, що обслуговують посилки з післяплатою, а також інформацією про способи оплати доставки Посилки з післяплатою та години, протягом яких можна забрати таку Посилку з відповідного Пристрою Paczkomat або ПОП, можна ознайомитися на веб-сайті Оператора повертає Відправнику усі Посилки з післяплатою, якщо вони були відправлені через Пристрої Paczkomat і ПОП, які не обслуговують Посилки з післяплатою. За послугу повернення Посилки Відправнику (на умовах, визначених Регламентом) може бути нарахована оплата, передбачена у Прейскуранті цін.
8. Після розміщення Посилки в Paczkomatu Paczkomat або в ПОП Оператор повідомляє Одержувача за допомогою електронної пошти, текстового повідомлення або в Мобільному додатку (відповідно до останнього речення нижче). Це повідомлення включає, серед інших індивідуальний код, який дозволяє забрати Посилку з пристрою Paczkomat або з ПОП, тоді як у випадку пристроїв Appomat отримання можливе через мобільний додаток або сканування раніше доставленого або доступного одержувач, щоб створити QR-код, використовуючи зчитувач коду, доступний у такому пристрої Paczkomat. У разі відправлення з післяплатою надсилається код, який дозволяє вам оплатити отримання Посилки, за винятком пристроїв Paczkomat, для яких оплату за Посилку післяплатою можна здійснити лише через Мобільний додаток або Pbl. Особи, які користуються Мобільним додатком, отримують повідомлення про можливість отримання Посилки разом із кодом авторизації в цьому додатку, якщо Мобільний

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- додаток встановлено на пристрої за допомогою SIM-картки, яка містить номер телефону, пов'язаний із Мобільним додатком та з Посилкою для отримання.
9. Посилку буде видано лише за умови надання правильного коду та номера телефону або інших даних авторизації, що містять вищевказані дані, зокрема QR-код. У разі отримання Посилки за допомогою Мобільного додатка, встановленого на пристрої з використанням SIM-картки, яка містить номер телефону, пов'язаний з Мобільним додатком, і Посилкою, призначеною для отримання, вказувати код і номер телефону не потрібно (оскільки є можливість віддаленого отримання Посилки за допомогою функцій, доступних у Додатку. При цьому Оператор повідомляє, що робота цієї функції залежить від радіусу дії системи GPS, яка може бути обмеженою або недоступною в певних місцях, що може призвести до неможливості використання цієї форми отримання відправлення).
 10. Посилку з післяплатою можна оплатити лише за умови введення правильного коду та номера телефону. Це не стосується Пристроїв Paczkomat, для яких оплатити Посилку післяплатою можна лише через Мобільний додаток або Pbl.
 11. У разі втрати коду Одержувач може відновити код авторизації або пройти процедуру авторизації дистанційно, звернувшись на технічну гарячу лінію за телефоном: 722-444-000 або 746-600-000 (як зі стаціонарних, так і мобільних телефонів, плата за з'єднання відповідно до тарифу оператора зв'язку). Відновлений код Оператор надсилає текстовим повідомленням або електронною поштою лише на дані, присвоєні певній Посилці, якщо Користувач до фізичного отримання Посилки не надав Оператору запит на призупинення доставки Посилки з причин зазначених у наступних реченнях. У разі крадіжки або втрати телефону чи SIM-картки Одержувач негайно повідомляє про це Оператора по телефону, який, за можливості, вживе заходів щодо повернення Посилки Відправнику (на умовах, визначених Регламентом), за платою, визначеною Прейскурантом. Для цього Оператор може зв'язатися з Відправником також по телефону.
 12. Одержувач несе ризик передачі іншим особам вмісту текстового повідомлення або вмісту Мобільного додатка, що містить код отримання або інші дані, що дозволяють відкрити шафку Пристрою Paczkomat. Особа, яка отримала текстове повідомлення з кодом від Одержувача, вважається уповноваженою Одержувачем на отримання відправлення від імені Одержувача.
 13. Для отримання Посилки Одержувач повинен слідувати інструкціям, що відображаються на екрані Пристрою Paczkomat, якщо Посилка не доставляється до ПОП або безпосередньо Одержувачу. Якщо посилку отримано за допомогою Мобільного додатку, отримання такої Посилки вимагає від Одержувача діяти відповідно до інструкцій, що відображаються в Мобільному додатку.
 14. Доступність окремих способів оплати для окремих Пристроїв Paczkomat або ПОП опубліковано на веб-сайті
 15. Отримання Посилки ПОП відбувається за тими ж правилами, що й із Поштомата, за винятком положень щодо мобільного додатка (зокрема, це стосується Пристроїв Appkomat) і з урахуванням обмежень, пов'язаних із обробкою даних категорій розмірів Посилок та надання додаткових послуг - за винятком того, що фізична доставка Посилки до рук уповноваженої особи здійснюється представником Оператора за місцем роботи ПОП та в його робочий час.
 16. Якщо існує ризик переповнення початково вибраного приймального пристрою Paczkomat, Оператор може запропонувати Одержувачу визначити інше місце доставки Посилки, вказавши Одержувачем інший пристрій Paczkomat, розташований не більше ніж за два (2) кілометри по прямій лінії від приймального пристрою Paczkomat. У такій ситуації Оператор надішле Отримувачу повідомлення електронною поштою чи SMS-повідомленням або через Мобільний додаток (у випадку користувачів Мобільного додатку) з інформацією про можливе переповнення Приймального пристрою Paczkomat разом із посиланням на індивідуально створений веб-сайт у домені [https:// courier. inpost.pl/](https://courier.inpost.pl/), де Одержувач може погоджуватися або не погоджуватися з доставкою посилки на інший пристрій Paczkomat, вказаний на цьому веб-сайті, однак, якщо Одержувач погоджується на цей інший пристрій Paczkomat, посилка може бути доставлена на цей пристрій Paczkomat або на початково вибраний

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- приймальний пристрій Paczkomat, якщо стало можливим доставити відправлення на цей пристрій Paczkomat після того, як одержувач дав свою згоду. Одержувач може змінити своє рішення щодо перенаправлення Посилки, що відбувається в терміни та в спосіб, зазначені на веб-сайті, згаданому в попередньому реченні. Посилання (лінк) на веб-сайт, згаданий у першому реченні, буде надано Одержувачу Оператором електронною поштою чи SMS, або в Мобільному додатку (у випадку користувачів Мобільного додатку), який також міститиме інформацію про дату, коли Одержувач може погодитися або не погодитися на доставку Відправлення до іншого пристрою Paczkomat.
17. Якщо Одержувач не погоджується на доставку Посилки на інший пристрій Paczkomatu або якщо він не висловлює рішення щодо цього питання протягом зазначеного терміну, відповідно до положень розділу 16 вище, Посилку буде доставлено до приймального пристрою Paczkomat, за умови, що якщо Посилку не може бути доставлено до цього приймального пристрою Paczkomat з причин, зазначених у п. 18 нижче, Оператор застосовуватиме процедуру, визначену в цьому пункті
 18. У разі:
 - а) переповнення приймального пристрою Paczkomat або пристрою Paczkomat, обраного відповідно до п. 16 вище;
 - б) збою, відключення або технічного обслуговування системи, що керує приймальним пристроєм Paczkomat, або пристроєм Paczkomat, обраним відповідно до п. 16 вище;
 - якщо події, описані в пункті вище а) або б) роблять неможливим доставку Посилки до приймального пристрою Paczkomat протягом терміну, зазначеного в п. 1 вище, Оператор помістить Посилку для зберігання в ПОП або тимчасовий пристрій Paczkomat, який буде розташований не більше ніж за два (2) кілометри по прямій лінії від приймального пристрою Paczkomat.
 19. Час зберігання Посилки в місці її зберігання, тобто Тимчасовому пристрої Paczkomat або Пункті обслуговування посилок, відповідно до п. 18 вище (далі – «Термін зберігання») є таким:
 - а) один (1) календарний день безпосередньо після дня, коли Посилку було розміщено в пункті зберігання або Тимчасовому пристрої Paczkomat, або
 - б) державне свято та святкові дні, що настають безпосередньо після нього, якщо такі дні припадають безпосередньо після дня, коли Посилка була поміщена у Тимчасовому пристрої Paczkomat (у такому випадку зберігання може відбуватися лише у Тимчасовому пристрої Paczkomat), або
 - в) 1 (один) календарний день, а якщо наступний за ним день є святковим та святкові дні, що настають безпосередньо за ним (якщо такі дні припадають безпосередньо після дня, коли Посилка була поміщена у Тимчасовому пристрої Paczkomat) - у цьому випадку терміном зберігання також є цей день або святкові дні; у випадку, описаному в цьому пункті, зберігання може відбуватися лише у Тимчасовому пристрої Paczkomat,
- у зв'язку з чим "свята", зазначені в пункті а) б) і с) вище – це день, який є державним святом у розумінні польського законодавства (за винятком неділі, якщо свято, зазначене у цих правилах, не припадає на неділю в один і той же час, наприклад, Великдень).
 20. У разі розміщення Посилки для зберігання в Пункту обслуговування посилок або Тимчасовому пристрої Paczkomat відповідно до з п. 18 вище, Оператор надішле Одержувачу СМС-повідомлення або повідомлення електронною поштою, або через Мобільний додаток, що містить інформацію про:
 - а) розміщення Посилки в Пункту обслуговування посилок або Тимчасовому пристрої Paczkomat для його зберігання,
 - б) кінець Періоду зберігання Посилки в ПОП або тимчасовому пристрої Paczkomat, що рівнозначно початку процесу доставки відправлення до приймального пристрою Paczkomat,
 - в) розміщення Посилки в приймальному пристрої Paczkomat - після закінчення часу, зазначеного в пункті б) над процесом його доставки до приймального пристрою Paczkomat.
 21. Протягом усього Періоду зберігання Оператор дозволяє забрати Посилки з місця зберігання, тобто Пункту обслуговування посилок або Тимчасового пристрою Paczkomat (за винятком періодів, в яких ці

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- пункти не працюють). Якщо Одержувач протягом Терміну зберігання не забрав Посилку, забирання Оператором Посилки з місця його зберігання - з метою доставки його до Тимчасового пристрою Paczkomat - відбудеться в день, що настає безпосередньо за останнім днем періоду зберігання, отже, поки Оператор не забере Посилку з місця його зберігання, Одержувач може забрати її з цього місця. Правила доставки, описані в цьому розділі, застосовуються до Посилок, які доставляють до Тимчасового пристрою Paczkomat після закінчення процедури їх зберігання в POP або Тимчасового пристрою Paczkomat, описаних в цьому параграфі.
22. Якщо необхідність застосування положень п. 18-21 вище впливає з необхідності проведення обслуговування InPost систем, що підтримують Пристрої Paczkomat, то такий день вважається таким самим святковим днем, як описано в п. 19, а термін зберігання в цьому випадку визначається відповідно п. 19 літ. б) або в) вище. Технічне обслуговування системи не може тривати більше одного (1) календарного дня, а Оператор повідомить про настання технічного обслуговування принаймні за 7 днів до його запланованого, у вигляді повідомлення на веб-сайті: і може інформувати про настання такого технічного обслуговування також через МП, електронну пошту або SMS, або в Мобільному додатку.
 23. Якщо Посилка перевищує розміри 250x400x480 (у міліметрах) або важить 7 кілограмів, а його Приймальним пристроєм є Пристрій Robomat, Посилку буде направлено для доставки в точку ПОП, де розташований Пристрій Robomat, про що Оператор повідомить Одержувача відповідно до § 8 п. 4 Положення вище. У разі переповнення або збою ПОП, застосовуються положення п.п. 18-21 вище.
 24. Оператор не доставляє Посилки в поштові скриньки Пошти Polska S.A.
 25. Отримання відправлення за допомогою Мобільного додатка на умовах, викладених у цьому параграфі, можливе у вибраних Пристроях Paczkomat, перелік яких доступний на Веб-сайті.
 26. Якщо Оператор має розмістити більше ніж одну Посилку для одного й того самого Одержувача в певному Пристрої Paczkomat, Оператор залишає за собою право розмістити всі такі Посилки або вибрані Посилки в одній шафі Пристрою Paczkomat. Відповідно до попереднього речення, Оператор повідомляє Одержувача про розміщення кількох відправлень в одній шафі Пристрою Paczkomat у повідомленні, зазначеному в п. 8 вище. Це положення не поширюється на Посилки, на які поширюється додаткова послуга «Оплата післяплатою».
 27. Одержувач на умовах, визначених регламентом Мобільного додатку, може наказати Оператору спробувати розмістити Посилку в камерах зберігання Пристрою Paczkomat, розташованих у т.зв. «зоні легкого доступу», тобто зоні пристрою Paczkomat з легшим доступом до шафок по відношенню до шафок, розташованих у його крайніх зонах (нижній і верхній рівні), у цьому випадку застосовуються наступні правила:
 - 1) подання вищевказаного запитання можливе через Мобільний додаток окремо для кожної Посилки, починаючи з реєстрації в IT-системах Оператора,
 - 2) Ця інструкція може бути подана не пізніше моменту передачі Посилки до доставки, підтвердженого відповідним статусом Посилки (в системі відстеження, доступній на сайті Оператора або в Мобільному додатку), з повідомленням про передачу цієї Посилки для доставки. З оперативних причин Посилка може бути передана для доставки - в день її запланованої доставки - в різний час,
 - 3) у момент передачі Посилки для доставки можливість оформлення замовлення на розміщення Посилки в зоні полегшеного доступу буде неактивною,
 - 4) Виконання Оператором вказівки щодо розміщення Посилки в зоні спрощеного доступу буде можливим лише в тому випадку, якщо в шафі Пристрою Paczkomat, що відповідає розміру Посилки, розташованої у зоні спрощеного доступу, не буде інших Посилок в момент доставки до Пристрою Paczkomat,
 - 5) у разі нестачі вільного місця в межах «зони легкого доступу», відправлення будуть доставлені до безкоштовних шафок, розташованих за межами цієї зони.



28. Одержувач перед доставкою Посилки може отримати інформацію про те, хто є відправником Посилки. Неможливо надати таку інформацію Одержувачу, якщо до її доставки Одержувачу Відправник зажадав повернення Посилки до її доставки або змінив поточного Одержувача до того, як Посилку було доставлено йому. Крім того, Одержувач може отримати інформацію про прізвище або назву відправника Посилки, яка була повернена Відправнику, у зв'язку з неотриманням її вчасно Одержувачем. Оператор дозволяє розкриття вищевказаної інформації третім особам (які не є Відправником або Одержувачем) лише у випадках, визначених положеннями загальнозастосовного законодавства.
29. Після закінчення кінцевого терміну отримання Посилки (з урахуванням його продовження на умовах, викладених у Регламенті), Одержувач все ще може мати можливість забрати таку Посилку, але лише доти, доки її не забере кур'єр InPost щоб розпочати процес повернення (відповідно до §10 Правил), однак Оператор - з причин, пов'язаних з логістикою збору та доставки Посилок - не гарантує таку можливість або конкретний час, протягом якого Посилка, для якій кінцевий термін отримання минув, все ще може бути забраний Одержувачем.

§ 9а. Доставка негабаритних Посилок

1. У разі великогабаритної Посилки зазначеної в § 4 п. 9 Положення, Оператор:
 - а) зв'яжеться з Одержувачем по телефону для узгодження місця доставки Посилки, що відбудеться шляхом надання Одержувачу Оператору адреси доставки, а також у разі неможливості зв'язатися з Одержувачем або невдалої спроби цього зв'язку, Оператор зв'яжеться з Відправником у спосіб, зазначений вище, щоб визначити адресу доставки Посилки, і визначення цієї адреси буде розглядатися як зміна на вимогу Відправника, або
 - б) Оператор надішле електронний лист Одержувачу та Відправнику одночасно з проханням надати адресу доставки Посилки, а в разі отримання двох різних адрес від Одержувача та Відправника, Оператор розгляне адресу надані Відправником як обов'язкові для виконання.
2. Контактний телефон, зазначений у п 1 літ. а) вище або надсилання повідомлення, про яке йдеться у п. 1 літ. б) вище, відбудеться протягом 48 годин після надсилання повідомлення, зазначеного в § 4 п. 9 Правил, а з моменту такого телефонного зв'язку або відправлення повідомлення, зазначеного у п. 1 літ. б) вище, Одержувач або Відправник мають 48 годин, щоб надати адресу доставки відправлення. У разі ненадання адреси доставки протягом цього терміну, а також у разі неможливості зв'язатися з Відправником по телефону або невдалої спроби це зробити, Оператор поверне Посилку Відправнику на умовах, встановлених Регламентом. Повернення Посилки також відбудеться у разі відмови Одержувача прийняти Посилку, відмови вказати Відправником нову адресу для доставки або адресу, зазначену всупереч з положеннями п. 3 нижче. Ціна на повернення негабаритної Посилки розміром не більше 500x500x800 мм і масою не більше 25 кілограмів, а також ціна на повернення негабаритної Посилки, що перевищує зазначені габарити або вагу, вказується в Прайс-листі, вищезгадані збори не застосовуються до Споживачів.
3. Адреса доставки, зазначена в п. 1 вище, має перебувати в адміністративних межах населеного пункту, в якому розташоване Відділення, до якого належить приймальний пристрій Paczkomat, спочатку зазначений Відправником, та містити назву/ім'я та прізвище Одержувача, вулицю (пл., просп.), номер будівлі/приміщення, поштовий індекс, місто та номер телефону Одержувача.
4. Оператор доставить Одержувачу Посилку, зазначену в п 1 вище, протягом 2 робочих днів з дати отримання даних для доставки Посилки від Одержувача або Відправника, відповідно до положень п. 1-3 вище.
5. Як правило, оператор доставляє негабаритні Посилки під розписку безпосередньо Одержувачу або іншій особі, уповноваженій на їх одержання, за адресою, зазначеною відповідно до положень п. 1-3

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- вище. Негабаритна Посилка також може бути доставлена дорослому члену домогосподарства та іншим особам, уповноваженим отримати Посилку, відповідно до положень Закону «PP».
6. У випадку:
 - а) відсутності Одержувача за адресою під час доставки Посилки;
 - б) немає особи, уповноваженої отримати Посилку відповідно до п 5 вище;
 - в) відсутності у Одержувача або особи, уповноваженої забрати Посилку, відповідно до п. 5 вище, відрахованої суми післяплати, що не дасть можливості вручення Посилки з післяплатою;
 - Оператор - з урахуванням п. 7 нижче – спробує зв'язатися з Одержувачем по телефону, щоб організувати повторну спробу доставки в той же день. У разі неможливості зв'язатися з Одержувачем або неможливості доставити Посилку в той же день, Оператор зробить повторну спробу доставити Посилку наступного робочого дня, а якщо Одержувач буде відсутній при другій спробі доставки, Оператор залишить інформацію за адресою доставки (так звану рекомендацію) або повідомить одержувача текстовим повідомленням чи електронною поштою, або через Мобільний додаток (у випадку користувачів Мобільного додатку) одержувача, що він може отримати Посилку протягом наступних трьох (3) робочих днів у місце та час, зазначені у вищезазначеній інформації або в повідомленні.
 7. Протягом листопада та грудня (якщо Посилку доставлено в цей час), у випадку, зазначеному в п. 6 літ. а)-в) вище, Оператор після першої спроби доставки залишить інформацію за адресою доставки (так зване повідомлення) або повідомить через SMS чи електронну пошту або через Мобільний додаток (у випадку користувачів Мобільного додатку) Одержувач може забрати Посилку протягом наступних 3 робочих днів у місці та в час, зазначені у вищезазначеній інформації або в повідомленні.
 8. Термін зберігання повідомленої Посилки на вказаному Пункті обслуговування посилок на зазначених умовах в абзаці 6 або 7 вище – це ще три (3) робочі дні, рахуючи з:
 - а) другої спроби доставки - у випадку, зазначеному у п. 6 вище;
 - б) першої спроби доставки - у випадку, зазначеному в п. 7 вище.Після закінчення вищезгаданого терміну для отримання Посилки, який становить три (3) робочі дні, Оператор повертає до Відправника Посилку, яку не було забрано Одержувачем, на умовах, визначених § 10 Правил, за винятком положень § 10 п. 4 Правил.
 9. Повернення Посилки Відправнику на умовах, встановлених Регламентом також відбувається у разі відмови Одержувача прийняти Посилку або неправильної адреси Одержувача. Повернення «негабаритної» Посилки оплачується за вказаними тарифами у Прайс-листі.
 10. Посилку, про яку повідомлено в ПОП, можна забрати в робочий час цих установ.
 11. Квитанція про вручення Посилки може бути оформлена в письмовій або електронній формі. Одержувач (або інша уповноважена особа) підтверджує доставку Посилки власним розбірливим підписом. Перевірка одержувача в ситуації, описаній у п 6 та 7 відповідно на підставі довідки або на підставі надісланого Оператором номера телефону та коду, з умовою, що перевірка Одержувача у Пункті обслуговування посилок відбувається лише на підставі надісланого номера телефону та коду, відправленого Оператором. Квитанція про вручення Посилки з післяплатою підтверджує прийняття Оператором оплати за Посилку і є підтвердженням оплати для Одержувача.
 12. До правил доставок, визначених в цьому параграфі, застосовуються безпосередньо положення § 9 п. 5 Правил.

§ 10. Неотримання Посилки та Швидкі повернення

1. Будь-які повернення Невитребуваних Посилок або відправлень, які не можуть бути доставлені, або повернуті у зв'язку з відмовою від Послуги, підлягають оплаті відповідно до поточного Прейскуранту. Повернення Невитребуваних Посилок надсилаються:
 - 1) до пристрою Paczkomat, у якому було розміщено відправлення,

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- 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 відправлення Посилки, відповідно до п. 3 нижче,
 - 3) за адресою приміщення або місцезнаходження Відправника, з якого Кур'єр отримав Відправлення – у разі відправлення Посилки через Кур'єра InPost.
2. Повернення незатребуваної Посилки, надісланої без етикетки, здійснюється на пристрій відправлення Paczkomat або на адресу, узгоджену між Оператором і бізнес-клієнтом.
 3. Отримання Посилок, що повертаються Відправником, відбувається відповідно до правил, аналогічних їх доставці, однак:
 - 1) у випадку, передбаченому абз. 1 пп. 1) і 2) вище, правила обслуговування, зазначені в §8 пп. 1-8 Регламенту та § 9 пп. 3, 4, 6, 8, 9, 11-13, 15, 16-27, 29 Регламенту (але якщо Посилка, що повертається, не забирається Відправником протягом часу, зазначеного в §8, застосовується п. 5 нижче)
 - 2) у випадку, зазначеному в абз. 1 п. 3) вище, умови надання послуг, зазначені в §9а пп. 5-11 Регламенту.
 4. Бізнес-клієнти, які уклали з Оператором Бізнес-договір про отримання Посилки, що повертається, на умовах, визначених Регламентом, можуть отримувати повернення безпосередньо на території свого підприємства, але ця послуга є платною. У такому випадку повернення оплачується в розмірі основної плати за Посилку.
 5. Якщо Одержувач не забере Посилку, поверненню не підлягає сума післяплати та додаткового страхового захисту, а також сума сплаченого платежу за послугу «Пачкомати 24/7 InPost».
 6. Посилка, яка не може бути повернена Відправнику або доставлена Одержувачу через його несвоєчасне отримання або відсутність або неправильну адресу на Посилці, вважається недоставленою і надсилається на Склад не доставлених Посилок Оператора. У разі відсутності або неправильної адреси на Посилці, згаданих у попередньому реченні, Оператор намагатиметься встановити цю адресу на основі змісту цієї Посилки та відповідно до законодавства у зв'язку з цим.
 7. Відправник, який є Користувачем і водночас Бізнес-клієнтом, може запропонувати своїм клієнтам (Одержувачам) послугу швидкого повернення ([https:// Szybkiewroty.pl](https://Szybkiewroty.pl)), що надається як послуга «Пачкомати 24/7 InPost», за умови її надання за попередньо підписаним Відправником з Оператором договором та за попередньою оплатою, передбаченою договором або Прейскурантом, складеним Відправником для Оператора. Послуга швидкого повернення полягає в доставці Оператором Посилки, розміщеної в Пристрої Paczkomat, клієнтом відправника, після отримання його від відправника, і надання відповідно до повідомлень, що відображаються на екрані Поштомата, згенерованого коду відправлення для цієї Посилки (при цьому у випадку Пристрою Appkomat надсилання можливе лише через Мобільний додаток або сканування раніше доставленого або доступного Отримувачу для генерації QR-коду за допомогою зчитувача коду, наданого в такому Пристрої Paczkomat. Клієнт (Одержувач) Відправника не має права вимагати від Оператора виконання послуги Швидкого повернення, якщо Відправник не дав Оператору чіткої згоди на надання цієї послуги та не оплатив цю послугу. Клієнт (Одержувач) Відправника, який відправляє Посилку за допомогою послуги швидкого повернення, розглядатиметься як Відправник цієї Посилки у розумінні Правил, за винятком права, зазначеного в § 14 п. 4, а для виконання послуги швидкого повернення застосовуються положення цих Правил відповідно, зокрема, обов'язку щодо належного пакування Посилки та забезпечення її вмісту Відправником.



§ 10а. «Експрес-відправлення InPost»

1. Оператор, як частина функції **«Експрес-відправлення InPost»** дозволяє Клієнтам замовити відправлення Посилки у межах послуги «Пачкомати 24/7 InPost» без необхідності створення облікового запису в МП, на умовах, визначених Правилами, але зі змінами в надання послуги «Пачкомати 24/7 InPost», що впливає з цього параграфу.
2. «Експрес-відправлення InPost» можна використовувати через форму, доступну за адресою: <https://inpost.pl/SzybkieNadania> (далі «Форма») та Мобільний додаток на умовах, викладених у п. 15 нижче.
3. Положення Правил, що стосуються МП, включаючи функціональність МП та елементи послуги «Пачкомати 24/7 InPost» з використанням МП, не поширюються на швидкі відправлення InPost.
4. Послуга надання з післяплатою не надається у межах «Експрес-відправлення InPost».
5. Послуга надання Посилок кур'єром не надається у межах «Експрес-відправлення InPost».
6. Плата за послугу «Пачкомати 24/7 InPost», замовлену «Експрес-відправлення InPost», вказана в Прайс-листі.
7. У разі замовлення послуги «Експрес-відправлення InPost», Посилка підлягає додатковому страховому захисту до суми 5 000 злотих, оплата якого входить у ціну послуги «Пачкомати 24/7 InPost», замовленої у межах «Експрес-відправлення InPost».
8. Відправник, замовляючи послугу «Пачкомати 24/7 InPost» через «Експрес-відправлення InPost», зобов'язаний надати такі дані Відправника та Одержувача: ім'я та прізвище, адресу електронної пошти, номер мобільного телефону. Відправник несе повну відповідальність за вказівку невірних даних.
9. ЗПовернення Посилки, надісланої в рамках Швидкі відправлення InPost, здійснюється на пристрій відправлення Paczkomat, ПОП відправлення (відповідно до § 10, абз. 1, пункт 2 Регламенту вище) або Відділення, яке керує вищезгаданим пристроєм Paczkomat або ПОП.
10. Платіж за замовлену послугу «Експрес-відправлення InPost» через «Пачкомати 24/7 InPost» вважається сплаченим, якщо Відправник через Форму або Мобільний додаток (у випадку, описаному в пункті 15 нижче) здійснить платіж за дану Посилку відповідно до дійсного Прейскуранта. Оплата не може бути здійснена в Пристрою Paczkomat під час відправлення Посилки через Поштомот або Пункт обслуговування посилок.
11. Відправлення, замовлене для розміщення «Експрес-відправлення InPost», можна оплатити лише наперед, на момент завершення замовлення послуги «Експрес-відправлення InPost» у Формі (або Мобільному додатку, згідно з пунктом 15 нижче), через адміністратора платежів (і доступних ним способів оплати), з яким Оператор має відповідний договір для обробки процесу оплати.
12. Якщо транспортну етикетку не використано протягом терміну її дії, а також протягом терміну дії, продовженого на вимогу Відправника, Оператор через адміністратора платежів (що згадується в розділі 11 вище) повинен на вимогу Відправника повернути суму, рівну сумі, що стягується при замовленні послуги «Пачкомати 24/7 InPost» через «Експрес-відправлення InPost». Повернення буде здійснено протягом 14 днів з дня, наступного за днем, коли Відправник подав вимогу про повернення.
13. Рахунок-фактура з ПДВ буде видано, якщо Роздрібний клієнт вибере відповідне поле «прапорець» у Формі. Рахунок-фактуру з ПДВ буде надіслано на адресу електронної пошти Відправника, зазначену ним у Формі або в Мобільному додатку (у випадку, зазначеному в пункті 15 нижче).
14. Для повернення будь-яких інших коштів, пов'язаних з платою за послугу «Пачкомати 24/7 InPost», замовлену через «Експрес-відправлення InPost», застосовується Положення п. 12 вище.
15. Оператор також дозволяє роздрібним клієнтам, які використовують Мобільний додаток, замовляти відправлення у межах послуги «Пачкомати 24/7 InPost» з точки зору функціональності «Експрес-відправлення InPost» - через Мобільний додаток, на умовах, викладених у цьому параграфі, але беручи до уваги наступні положення:

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- 1) Замість транспортної етикетки після замовлення послуги «Пачкомати 24/7 InPost» через «Експрес-відправлення InPost» роздрібний клієнт отримує в Мобільному додатку 9-значний код доставки, який він повинен вказати під час відправлення Посилки в Пристрою Paczkomat (код доставки також формується в Мобільному додатку у вигляді QR-коду, і може використовуватися в Пристрою Paczkomat обладнаному зчитувачем QR-коду, (при цьому у випадку Пристроїв Appkomat QR-код та Мобільний додаток – це єдині форми, за якими можна надати Посилку відповідно до цього пункту), для її відправки; у вищезазначеному випадку положення Правил щодо обов'язку нанесення маркування не застосовуються;
- 2) Для замовлення послуги «Пачкомати 24/7 InPost» через «Експрес-відправлення InPost» через Мобільний додаток, Оператор надає в цьому Мобільному додатку додаткові форми оплати за замовлення такої послуги, щоразу зазначені в цьому Додатку.

§ 10b. Посилка у вихідні

1. Оператор надає додаткову послугу «Посилка на вихідні» для відправлень з доставкою в обраній Paczkomat, включно з розміщенням Посилки в пристрої Paczkomat в суботу або неділю (до 18:00) - за умови відправки в п'ятницю (в відповідно до кінцевих термінів, згаданих у §7, розділі 14 і далі Регламенту, або відповідно до окремих умов, узгоджених з Відправником) - де «відправка» розуміється для цілей цього параграфу, передача Відправником посилки до камери Пристрою відправлень Paczkomat або ПОП, або оформлення відправником замовлення кур'єра до кінцевого часу, зазначеного вище, якщо відправник не використовує систему постійного отримання посилок за допомогою Кур'єра. Послуга доступна тільки у межах доставки до Пристроїв Paczkomat. Оператор залишає за собою право обмежити доступність окремих Пристроїв Paczkomat для Посилок з послугою «Посилка у вихідні», в обсязі, зазначеному в інформації на веб-сайті. В рамках послуги «Посилка у вихідні» не виконуються доставки у Пункті обслуговування посилок та місце проживання Одержувача.
2. Відправлення Посилки за послугою «Посилка у вихідні» можливе лише в п'ятницю. Посилки з замовленою послугою «Посилка у вихідні», розміщені в інші дні тижня, ніж зазначені в п. 1 вище, буде доставлено стандартним способом, і Оператор залишає за собою право стягувати плату за цю послугу, незважаючи на відсутність доставки Посилки в суботу або неділю.
3. У разі святкових періодів Оператор залишає за собою право заздалегідь оприлюднити на веб-сайті: спеціальний розклад на даний період прийому та доставки Посилок, на які поширюється послуга «Посилка у вихідні».
4. У разі, якщо послуга «Посилка у вихідні» надається некоректно з вини Оператора (зокрема в результаті затримки отримання або затримки доставки Посилки Оператором), плата за цю послугу не стягується. У разі «авансового» платежу платіж повертається на рахунок Відправника в МП; у разі оплати «за фактом надання послуги» плата не нараховується на ПДВ-рахунок за даний розрахунковий період.
5. Відправник, вибравши послугу «Посилка у вихідні», заявляє, що правильно інформуватиме Одержувачів Посилок про правила роботи цієї послуги та про можливість виконання даного замовлення в її рамках, враховуючи час, необхідний для підготовки даної Посилки, оформити замовлення на його отримання Кур'єром (якщо він замовляє таке отримання відповідно до Правил) та своєчасну доставку Оператору на дату і на час, визначені в п. 1 вище. Відправник також зобов'язується правильно обробити Посилку, зокрема вибрати послугу «Посилка у вихідні» при створенні транспортної етикетки. У разі грубого порушення положень цього пункту, Оператор, попередньо звернувшись до Відправника з проханням припинити порушення, залишає за собою право призупинити надання Відправнику Додаткової послуги «Посилка у вихідні» на період 30 днів, і якщо після відновлення надання цієї послуги порушення все одно повторяться, Оператор залишає за собою право звернутися до Відправника знову припинити порушення, а після невдалого спливу терміну припинення порушень - за на власний розсуд – знову призупинити надання Додаткової послуги

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- «Посилка у вихідні» на 30 днів, або розірвати договір, на підставі якого ця послуга надається Відправнику.
6. Якщо Посилка, на яку поширюється послуга «Посилка у вихідні», перевищує максимально допустимий розмір, зарезервований для Посилок у межах основної послуги «Пачкомати 24/7 InPost», процес її доставки буде здійснюватися відповідно до процедури обробки такої великогабаритної Посилки в відповідно до положень Правил, і доставка буде здійснена Одержувачу, без Пристрою Paczkomat, у робочі дні. У цьому випадку Оператор залишає за собою право стягувати плату за послугу «Посилка у вихідні».
 7. Ціна на додаткову послугу «Посилка у вихідні» вказана в Прайс-листі.
 8. Додаткова послуга «Посилка у вихідні» надається тільки у межах основної послуги «Пачкомати 24/7 InPost», в обсязі, зазначеному в Прайс-листі.

§ 11. Відповідальність оператора. Рекламация. Відшкодування

1. Оператор несе відповідальність за невиконання або неналежне виконання Послуги Paczkomat 24/7, якщо невиконання або неналежне виконання мали місце:
 - а) через форс-мажорні обставини;
 - б) з причин, пов'язаних виключно з Відправником або Одержувачем;
 - в) у зв'язку з порушенням Відправником або Одержувачем положень Закону uPP або Правил;
 - г) через властивості речей в Посилці, зокрема високу схильність речей в Посилці до пошкоджень внаслідок їх дефектів або природних властивостей, і Оператор не несе відповідальності за вплив погодних умов на ці Посилки, час від відправлення, пошкодження Посилки внаслідок неправильного пакування або неналежного захисту речей в Посилці.
2. Відповідно до § 13 п. 7 Правил, рекламація щодо неналежного виконання послуги «Пачкомати 24/7 InPost» закінчується в результаті прийняття Посилки без застережень, зокрема після отримання Посилки, зокрема шафкою Пристрою Paczkomat або ПОП.
3. За умови дотримання інших положень цього пункту, Оператор несе відповідальність лише за пошкодження або знищення Посилки, яке відбулося в період з моменту відправлення Посилки в Пристрої Paczkomat або у Пункті обслуговування посилок (або з моменту отримання Посилки від Відправника) до моменту передачі Посилки через Пристрій Paczkomat, Пункт обслуговування посилок, або безпосередньо в руки Одержувача або особи, уповноваженої отримати Посилку.
4. Оператор не несе відповідальності за затримки в доставці Посилку до Пристрою Paczkomat, ПОП або а також за затримки в доставці Посилки безпосередньо Одержувачу, якщо це спричинено форс-мажорними обставинами або причинами, які не залежать від Оператора.
5. Оператор не несе відповідальності за шкоду в Посилці:
 - а) що полягає у втраті інформації, що зберігається на всіх видах носіїв даних, включаючи оптичні та магнітні диски;
 - б) що полягають у відсутності міри та ваги в межах норм природного зменшення, а у разі їх відсутності – у звичайних межах;
 - в) викликані природною зношеністю речей, їх дефектами, природними властивостями;
 - г) внаслідок бойових дій, надзвичайного стану, страйків, заворушень, терористичних актів, диверсій;
 - д) спричинені ядерною реакцією або радіоактивним зараженням, незалежно від джерела забруднення;
 - е) внаслідок неправильної адресації;
 - ж) що полягає у невідповідності ваги та вмісту Посилки вазі та вмісту, заявленим при відправленні, якщо на упаковці немає ознак її пошкодження;
 - з) видимі пошкодження, повідомлені пізніше ніж в момент отримання Посилки.

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



6. Оператор несе відповідальність за невиконання або неналежне виконання послуги «Пачкомати 24/7 InPost» в межах, визначених цими Правилами, крім випадків, якщо невиконання або неналежне виконання:
- а) є наслідком забороненої законом дії;
 - б) виникли з умисної вини Оператора;
 - в) є наслідком грубої недбалості Оператора.
- У ситуаціях, зазначених у пунктах а), б) і с) вище, Оператор несе відповідальність на загальних умовах відповідно до положень Закону від 23 квітня 1964 року - Цивільний кодекс (Вісник законів 1964 року № 16, поз. 93, з пізн. змінами).

§ 12.

1. У разі доставки Посилки до Пристрою Paczkomat пізніше, ніж зазначено в § 9 п. 1, Відправник або Одержувач має право подати скаргу у зв'язку з затримкою доставки Посилки.
2. Скарга подається:
 - а) не раніше 5 (п'ятого) дня з дня відправлення Посилки;
 - б) однак не пізніше ніж через 60 (шістдесят) днів з дати відправлення Посилки.
3. Скарга повинна містити:
 - а) ім'я та прізвище або назву компанії та адресу проживання або зареєстрованого офісу Відправника та Одержувача;
 - б) ідентифікацію скаржника;
 - в) номер штрих-коду, наклеєний на підтвердження відправлення та на Посилку;
 - г) обґрунтування скарги;
 - д) контактний номер телефону або адресу електронної пошти скаржника.

§ 13.

1. Послуга «Пачкомати 24/7 InPost» вважається не виконаною, якщо Посилку або її вміст було повністю знищено або втрачено.
2. Послуга «Пачкомати 24/7 InPost» вважається виконаною неналежним чином, якщо Посилку або її вміст пошкоджено.
3. Недоставлена Посилка вважається втраченою у разі доставки або повідомлення про можливість її отримання в Пристрої Paczkomat, Пункту обслуговування посилок або безпосередньої доставки Одержувачу протягом 30 днів з дати відправлення.
4. Зразок бланка скарги/протоколу пошкодження викладено у додатку до Правил.
5. Подати скаргу через МП не можна, проте Оператор дозволяє розпочати процедуру рекамації під час процесу отримання Посилки з шафки в Пристрої Paczkomat і виконання вказівок відповідно до інструкцій, що відображаються на екрані шафки Посилок або в Мобільному додатку (у випадку, якщо користувачі використовують Мобільний додаток). Для цього, користуючись відповідною опцією в Пристрої Paczkomat (або в Мобільному додатку, якщо користувачі використовують Мобільний додаток), слід негайно знову розмістити Посилку в шафці Пристрою Paczkomat, залишивши її в розпорядженні Оператора. Форма претензії надсилається на електронну пошту Одержувача, який протягом 14 днів має заповнити її та затвердити, що рівнозначно подачі претензії. Незаповнення форми протягом зазначеного терміну призведе до відправлення Посилки назад Відправнику. Після вилучення Посилки з Пристрою Paczkomat, доставки його у відділення Кур'єром Оператор комісійно відкриває Посилку та складає відповідний протокол. На підставі цього Відділ рекамацій Оператора зазначає, що претензія є обґрунтованою або відмовляється її визнавати і вживає подальших заходів, зазначених у Правилах.

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



6. До моменту подання претензії Одержувач може забрати Посилку у відділенні Оператора.
7. Претензії щодо невидимих дефектів або пошкодження Відправлення можуть бути повідомлені Одержувачем не пізніше 7 днів з дати отримання Посилки. Якщо Одержувач виявить пошкодження, які є непомітними на момент отримання Посилки, Оператор надасть Одержувачу електронний звіт про пошкодження, використовуючи форму, доступну на веб-сайті: <https://inpost.pl/protokol>.

§ 14.

1. За невиконання або неналежне виконання послуги «Пачкомати 24/7 InPost», особа має право на компенсацію:
 - а) за втрату, часткову втрату або пошкодження Посилки, крім Посилки з кореспонденцією, - у розмірі, що не перевищує звичайну вартість втрачених або пошкоджених речей;
 - б) за втрату, часткову втрату або пошкодження Посилки зі страховою вартістю - у розмірі, що вимагається, але не вище оголошеної вартості Посилки;
 - в) за втрату Посилки з кореспонденцією - у 10-кратному розмірі платежу за послугу, але не менше ніж у 50-кратному розмірі платежу за поводження з кореспонденційним Відправленням як рекомендованим, зазначеного в прейскуранті цін загальних поштових послуг відповідного оператора;
 - г) за втрату Посилки з додатковим страховим захистом - у розмірі, що не перевищує зазначених у таблиці сум додаткового страхового захисту окремих Посилок, відповідно до § 28 Правил.
2. У разі надсилання предметів та будь-яких речей вартістю понад 200 (двісті) злотих, втрата чи пошкодження яких може призвести до пред'явлення претензії, вартість вимоги за якою перевищуватиме цю суму, Оператор рекомендує придбати послугу додаткового страхового захисту Посилки, про яку йдеться у § 28 цих Правил. Зазначене вище не виключає та не обмежує відповідальність Оператора за втрату або пошкодження Посилки.
3. Компенсація виплачується за запитом, зазначеним у претензії. Якщо в претензії розмір компенсації не вказано, а право на компенсацію не викликає сумнівів, Оператор закликає позивача вказати розмір компенсації.
4. У разі ненадання послуги Оператор, незалежно від належної компенсації, повертає в повному обсязі стягнуту плату за послугу.

§ 15.

1. У разі невиконання або неналежного виконання послуги «Пачкомати 24/7 InPost» право подати скаргу має:
 - а) Відправник;
 - б) Одержувач - якщо Відправник відмовляється від свого права на пред'явлення претензій або коли Посилка доставляється Одержувачу або забирається ним із шафки Пристрою Paczkomat.
2. Претензію можна подавати:
 - 1) з приводу втрати або пошкодження Посилки:
 - а) безпосередньо при прийнятті пошкодженої Посилки або Посилки з втратою вмісту, якщо Оператор тоді підготував протокол про пошкодження;
 - б) після прийняття Посилки, якщо письмова заява була зроблена негайно після отримання при виявленні недоліків або пошкоджень відправлення або складено протокол, про який йдеться у п. 1) літ. а) вище;
 - в) безпосередньо в Пристрої Paczkomat відповідно до § 13 п. 5 вище;
 - г) протягом строку, зазначеного у § 13 п. 7, у разі пошкодження, виявленого після отримання Посилки та зменшення вмісту, якого не видно ззовні.

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- 2) за втрату Посилки, на наступний день після закінчення періоду, протягом якого повинна бути виконана послуга «Пачкомати 24/7 InPost», розрахована відповідно до § 9 п. 2.
3. Претензія може бути подана не пізніше 12 місяців з дати відправлення Посилки, відповідно до § 11 розділу 2 Правил.
4. Претензії з приводу невиконання або неналежного виконання послуги «Пачкомати 24/7 InPost», подані після закінчення термінів, зазначених у п. 3 і § 11 п. 2 Правил, залишаються без розгляду, про що Оператор негайно повідомляє особу, що подає претензію.
5. Претензії з приводу невиконання або неналежного виконання послуг та скарги на затримку доставки повідомляються письмово або усно до протоколу на поштовому відділенні Оператора або по телефону за телефоном гарячої лінії 722-444-000 або 746-600-000 (зі стаціонарних та мобільних телефонів, оплачених за тарифом оператора зв'язку) або в електронному вигляді, правильно заповнивши на сайті: <https://inpost.pl> бланк претензії або в письмовій формі, надіславши на адресу зареєстрованого офісу Оператора в Кракові, поштовий індекс 30-552, вул. Веліцка, 28, з приміткою: «Відділ рекламацій». Процедура подання претензій також може бути розпочата в порядку, визначеному § 13 п. 5.
6. Претензії та скарги, подані у формі, відмінній від зазначеної в пункті 5 вище, не розглядаються, про що заявник повідомляється в письмовій формі.
7. Кожна претензія та скарга реєструється за неповторним номером, у разі подання претензії - номер IPR (Internet Complaint Confirmation), а скарги - номер IPS (Internet Confirmation of Complaint), який заявник зобов'язаний представити в наступних листах щодо претензії / скарги.
8. У зв'язку з поданою скаргою чи претензією буде розпочато роз'яснювальну процедуру.
9. Стосовно окремої послуги «Пачкомати 24/7 InPost», можна подати лише одну скаргу або претензію.

§ 16.

1. Претензія повинна містити щонайменше:
 - а) ім'я та прізвище або назва компанії та адреса проживання або зареєстрованого офісу Відправника та Одержувача;
 - б) зазначення особи, що подає претензію;
 - в) предмет претензії;
 - г) якщо претензія стосується Посилки з додатковим страховим захистом – детальну інформацію про замовлення цієї послуги;
 - д) номер документа, що підтверджує відправлення, або номер Посилки;
 - е) обґрунтування претензії;
 - ж) розмір компенсації, якщо позивач вимагає відшкодування;
 - з) підпис заявника у разі подання претензії в письмовій формі або ідентифікаційні дані заявника у разі подання претензії в електронному або телефонному режимі;
 - и) дата подання претензії;
 - к) перелік доданих документів;
 - л) контактний телефон особи, яка подає скаргу, або адресу електронної пошти.
2. До письмової претензії додаються такі документи з відміткою на конверті із зазначенням номера поданої претензії (IPR), якщо такий номер уже присвоєно:
 - а) оригінал документа, що підтверджує відправлення, або роздруківка підтвердження відправлення Посилки в електронному вигляді;
 - б) заява про відмову від права на пред'явлення претензій - у разі передачі Відправником прав до Одержувача;
 - в) протокол, складений Оператором безпосередньо при отриманні пошкодженої Посилки або виявлених дефектів вмісту Посилки - у разі прийняття цієї Посилки Одержувачем (протокол про пошкодження), або

- г) заява особи, яка приймає Посилку, про виявлені дефекти або пошкодження Посилки, що подається Оператору безпосередньо після прийняття Посилки з урахуванням положень § 13 п. 7;
 - д) пакування пошкодженої Посилки, якщо цього вимагає Оператор;
 - е) заява про виявлення невидимого зменшення вмісту або пошкоджень Посилки з дотриманням терміну, зазначеного в §13 п. 7;
 - ж) зазначення обставин, що підтверджують відправлення або вручення Поштового відправлення, та зазначення доказів, що підтверджують цей факт;
 - з) інші документи, необхідні Оператору під час розгляду претензії, необхідні для з'ясування та встановлення обставин справи.
3. Претензія, подана не в письмовій формі, повинна містити інформацію, зазначену в п. 2, а також дату і місце відправлення Посилки.
 4. До претензій, поданих за допомогою електронних засобів зв'язку, додаються копії документів, зазначених у п. 2 і 3. Якщо це необхідно для належного розгляду претензії, Оператор може вимагати оригінали цих документів. У разі подання претензії по телефону документи, зазначені в п. 2 слід надіслати до місцезнаходження Оператора.
 5. У разі документів, зазначених у п. 2 літ. а) і б) можна подати їх копії, завірені працівником Оператора.
 6. Оригінал документа, що підтверджує відправлення, або квитанції про відправлення Посилки повертається заявнику після підтвердження, у будь-який час на його вимогу.
 7. Претензія також вважається повідомленням про невиконання або неналежне виконання послуги «Пачкомати 24/7 InPost», що не містить вимоги про компенсацію.

§ 17.

Подання претензії в електронній формі із зазначенням своєї електронної адреси особою, яка подає претензію, означає згоду на вручення сповіщення, зазначеного в § 20 п. 1, повідомлень, зазначених в § 15 п. 4 і 21 та відповіді на претензію, зазначену в § 22, або відомості про результати розгляду претензії, зазначені в підпункті § 24 п. 1 в електронному вигляді, надісланих за вказаною адресою.

§ 18.

1. Пункт обслуговування посилок Оператора, який приймає претензію в письмовій або усній формі з внесенням у протокол, видає заявнику розписку про одержання претензії, а якщо додається оригінал документа, що підтверджує відправлення Посилки, також цей документ.
2. Якщо претензія подається безпосередньо до Пункту обслуговування посилок (усно з внесенням у протокол чи письмово) або в електронній формі, Оператор негайно видає письмово або надсилає підтвердження її отримання електронними засобами, вказуючи назву, адресу та номер телефону Підрозділу Оператора або працівника, який розглядає претензію.

§ 19.

Претензії та скарги розглядаються Оператором протягом 30 днів з моменту їх повідомлення. Претензії та скарги розглядаються Відділом претензій Оператора. У разі претензії цей строк відраховується з дати подання заявником правильної претензії з усіма необхідними додатками.

§ 20.

1. Якщо претензія/скарга не відповідає офіційним вимогам, зазначеним у § 12 п. 3 і 16, за винятком § 16 п. 1 літ. ж), Оператор, якщо вважає за потрібне для належного розгляду претензії, закликає заявника /



- скаржника усунути формальні недоліки протягом 7 днів з дати вручення запиту під страхом залишити претензію / скаргу без розгляду. Запит повинен містити вказівку про вид недоліків, які підлягають доповненню, дату їх заповнення та наслідки невиконання недоліків у строк.
2. Термін, зазначений у пункті 1, не включається до строку розгляду претензії.

§ 21.

Претензія та скарга, подані неуповноваженою особою, вважаються неподаними, про що Оператор невідкладно повідомляє заявника, інформуючи його про можливість подання претензії уповноваженою особою.

§ 22.

1. Відповідь на претензію включає:
 - 1) Назву Оператора, а якщо Оператор визначає підрозділ, відповідний для розгляду претензій, назву цього підрозділу;
 - 2) посилання на правову основу;
 - 3) рішення про прийняття або про відмову в прийнятті претензії;
 - 4) у разі присудження компенсації - розмір компенсації та відомості про дату її виплати, не довше 30 днів з дня визнання претензії;
 - 5) вказівку про право на оскарження та зазначення адреси, за якою має бути подана апеляційна скарга, та відомості про можливість дострокового, тобто до вичерпання процедури оскарження в другій інстанції, пред'явлення позовів, зазначених в Законі, у судовому провадженні
 - а) або
 - б) в процесі позасудового вирішення спорів споживачів перед Президентом Управління електронних комунікацій;
 - 6) дані працівника Оператора, що ідентифікує його як уповноваженого реагувати на претензію, із зазначенням його позиції.
2. Відповідь на претензію додатково повинна містити:
 - 1) фактичне та юридичне обґрунтування - у разі відмови у прийнятті претензії повністю або частково;
 - 2) відомості про причину затримання Посилки, якщо претензія стосується Посилки, затриманої Оператором у випадках, визначених ст. 36 п. 2 Закону uPP.

§ 23.

У разі відмови в прийнятті претензії повністю або частково, заявник може звернутися до Оператора до Відділення оскарження Відділу претензій протягом 14 днів з моменту отримання відповіді на претензію, інакше таке звернення не підлягатиме розгляду.

§ 24.

1. Оператор негайно розглядає оскарження та повідомляє позивача про результати розгляду претензії протягом не більше 30 днів з дня надходження апеляції. Положення § 22 п. 1 п. 1-4, п. 6 та п. 2 пункт 1 і § 17 застосовуються відповідно.
2. Інформація, зазначена в п. 1 має містити вказівку про вичерпання порядку оскарження та право на пред'явлення позовів, зазначених у Законі uPP у судовому порядку
 - 1) або
 - 2) в процесі позасудового вирішення спорів споживачів перед Президентом Управління електронних комунікацій.

§ 25.

Ненадання Оператором відповіді на претензію або відповіді на оскарження претензії у встановлений термін призводить до визнання скарги в межах відповідальності Оператора, зазначеної в Законі uPP.

§ 26.

Запити, зазначені в підпункті § 20. 1, відповідь на претензію, зазначену в § 22, або відомості про результати розгляду оскарження, зазначені в підпункті § 24. 1, а також повідомлення, зазначені в підпункті § 15. 4 та § 21, надсилаються рекомендованим листом під розписку, крім випадків, коли претензія подана в електронній формі.

§ 27.

1. У разі прийняття претензії, в якій позивач вимагав відшкодування, Оператор сплачує належну суму компенсації не пізніше ніж протягом 30 днів з моменту прийняття претензії.
2. Право на пред'явлення позовів, зазначених у Правилах, у судовому порядку та у провадженнях, зазначених в § 24 п. 2 підпункти 2 і 3 мають Відправник або Одержувач незалежно від вичерпання процедури розгляду претензії.
3. Процедура розгляду претензії вважається вичерпаною у разі відмови у прийнятті претензії або несплати заявленої суми протягом 30 днів з дня прийняття претензії. Щоб вичерпати процедуру претензії, немає необхідності оскаржувати рішення про розгляд претензії.
4. Якщо процедура подання претензії вичерпана, Споживач може використовувати позасудовий варіант для вирішення спорів в електронному вигляді через онлайн-платформу ODR, що дозволяє йому розглядати свої претензії у зв'язку з послугою «Paczkomat 24/7 InPost». Платформа ODR доступна за адресою: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

§ 28. Застраховані Посилки

1. За додаткову плату, може бути передбачена послуга додаткового страхового захисту Посилки. Ціна послуги та страхові суми наведені на веб-сайті: або у змісті комерційного договору.
2. У разі пошкодження або втрати Застрахованої Посилки Відправник (або Одержувач, якщо Відправник відмовився від своєї вимоги про відшкодування) має право на компенсацію в розмірі фактичної вартості Посилки, документально підтвердженої, відповідно до цих Правил, але не більше страхової суми за таку Посилку.
3. За втрату Посилок, на які не поширюється страховий захист, передбачене відшкодування, про яке йдеться у § 14 цих Правил.
4. До застрахованої Посилки застосовуються положення цих Правил, якщо:
 - а) Відправник замовить послугу додаткового страхового захисту за допомогою інструменту «Менеджер Посилок» або у Пункті обслуговування посилок та сплатить належні платежі, відповідно до діючого Прейскуранта цін;
 - б) Бізнес-Договір з Бізнес-Клієнтом може передбачати інший спосіб сплати платежу за страхування Посилки; Посилка, яку Відправник має намір застрахувати, підготовлена способом, що запобігає доступу до її вмісту третіх осіб, а предмети, що містяться в Посилці, надійно захищені від пошкодження або знищення під час транспортування, а також застрахована Посилка відповідає вимогам до Посилок і не містить небезпечні та заборонені предмети, зазначені у цих Правилах, які можуть спричинити загрозу навколишньому

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- середовищу та іншим поштовим Відправленням;
- в) Відправник, який замовив послугу додаткового страхового захисту, гарантує, що вміст Посилки відповідає вимогам, про які йдеться у п. 4 літ. в) Правил вище, а також вказав розмір страхової суми на покриття додаткового страхового захисту, зокрема:
 - 1) до 5000,00 злотих;
 - 2) від 5 001,00 до 10 000,00 злотих;
 - 3) від 10 001,00 до 20 000,00 злотих;- згідно з чинним Прейскурантом;
 - г) Інформація про відправлену Застраховану посилку відображається в МП або іншому додатку, який використовується для відправлення Посилки;
 - д) Після сплати комісії за страхування Посилки Оператор присвоює їй номер надання.
5. У разі розгляду претензії щодо послуги «Застрахована Посилка» 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 Застрахованої Посилки (рахунок-фактура з ПДВ або інший доказ купівлі) відповідно до декларації Відправника, зазначеної на в абзаці 4 літ. г) вище, а за відсутності документа, що підтверджує фактичну вартість вмісту Застрахованої Посилки, письмову заяву про вміст Застрахованої Посилки та інші достовірні докази цієї обставини, що дозволяє безсумнівно припустити, що був такий вміст і вартість вмісту Застрахованої Посилки;
 - б) претензія та вимога про відшкодування збитків подаються Відправником або Одержувачем, якщо Відправник відмовляється від своїх претензій відповідно до Правил, або їх представник, належним чином уповноважений окремим письмовим документом, адресованим Оператору разом з оригіналом документа, що підтверджує надання Посилки та документами, що підтверджують фактичну вартість вмісту Застрахованої Посилки, а за відсутності документів, що підтверджують фактичну вартість вмісту Застрахованої Посилки, письмову заяву про вміст Застрахованої Посилки та інші достовірні докази цієї обставини, що дозволяють безсумнівно припускати, що таким був зміст і вартість Застрахованої Посилки;
 - в) відшкодування збитків передбачається за знищення, пошкодження або втрату застрахованої Посилки, яку прийняв Оператор, у розмірі фактично заподіяної шкоди, яка, однак, не може перевищувати розмір страхової суми, зазначеної у п. 4 літ. г) вище, за умови, що Відправник оплатив послугу додаткового страхового захисту не пізніше дати передачі Посилки Оператору;
 - г) якщо уповноважена особа є платником ПДВ, виплачується належна компенсація в сумі нетто, без ПДВ;
 - д) Для роз'яснення та розгляду претензії та/або вимоги про відшкодування збитків Оператор може вимагати від уповноваженої особи, Відправника та Одержувача надати інформацію, пояснення та надати відповідні документи.
6. Додаткове страхове забезпечення не поширюється на Посилки, що містять заборонені предмети, про які йдеться у цих Правилах, зокрема:
- 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) квитки, перепустки, багажні квитанції, номери гардеробних, гарантійні талони тощо,
7. Оператор повідомляє, що по відношенню до деяких видів послуги «Paczkomat 24/7 InPost», можуть бути передбачені спеціальні правила, що стосуються додаткового страхового захисту Посилки, зокрема, які



впливають з комерційного договору – у такому разі пріоритет мають положення комерційного договору.

§ 29. Особливі права споживачів

1. Договір про надання послуги «Пачкомати 24/7 InPost», укладений із Споживачем через МП або у межах «Експрес-відправлення InPost», є дистанційним договором у розумінні ст. 2 пункт 1 підпункт 1 Закону від 30 травня 2014 року про права споживачів (далі – Закон «uPK»).
2. Відправник, який є споживачем, може відмовитися відповідно до ст. 27 uPK від договору про надання послуги «Пачкомати 24/7 InPost», укладеного в порядку, описаному в п. 1 вище, протягом 14 днів з моменту його завершення, якщо Оператор повністю не надав послугу «Пачкомати 24/7 InPost» за чіткою згодою Споживача, якого перед початком надання послуги було повідомлено, що після надання Оператором послуги він втратить право відмовитися від договору, зазначеного у ст. 27 Закону uPK.
3. У разі відмови Споживача від договору, зазначеного в п. 2 вище, необхідна заява про відмову від договору, яку можна зробити: на формі, що додається до цих Правил, надіслати електронною поштою на адресу: oswiad@inpost.pl, або за допомогою електронної форми на веб-сайті :або письмово.
4. У разі відмови від договору, зазначеного в п. 2 вище, Відправником, який є Споживачем, він несе витрати на оплату, передбачену Прейскурантом за послуги, що надаються Оператором, до моменту відмови Споживача від договору.
5. Відправник, який є Споживачем, укладає договір про надання послуги «Пачкомати 24/7 InPost» у спосіб, зазначений у п. 1 вище, він може вимагати надати цю послугу до закінчення терміну відмови від договору, подавши до МП або через веб-сайт чітку заяву, яка містить такий запит.
6. Оператор видає споживачеві підтвердження про укладення договору, зазначеного в п. 1 за згодою Споживача у вигляді файлу pdf, що надсилається на електронну адресу Споживача, вказану в МП, або при замовленні послуги «Експрес-відправлення InPost».
7. Положення пп. 1-6 цього параграфу не поширюються на договори про надання послуги Посилка, що укладаються Споживачем безпосередньо в Пристрою Paczkomat , або у Пункті обслуговування посилок.

§ 30. Недоступність послуги. Надзвичайні події

1. Оператор допускає можливість недоступності послуги через вихід з ладу Пристроїв Paczkomat через пошкодження їх третіми особами, а також тимчасову неможливість роботи Пристроїв Paczkomat, Пунктів обслуговування посилок та платіжних терміналів у разі відключення електроенергії. Несправності Пристроїв Paczkomat негайно усуваються Оператором або уповноваженим ним органом.
2. У разі встановлення уповноваженим органом державної влади нормативно-правових актів, виданих у зв'язку з настанням надзвичайних подій, у тому актів про введення надзвичайного стану (НС, стихійне лихо, епідемічна загроза чи епідемія, воєнний стан, війна) - якщо вищезгадані події можуть загрожувати або загрожують таким цінностям, як здоров'я або життя 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 дія Правил, або змінити принципи їх надання.
3. Через надзвичайні події, зазначені в п. 2 вище, розуміються стихійні лиха (включаючи посуху, пожежу, землетрус, зсув, повінь, бурю), війну, оголошені або невимовні акти війни, терористичні акти, повстання, революція, повстання, військовий або громадянський переворот, заворушення, страйки, ембарго, біологічне або радіоактивне зараження, локаути, відключення, падіння літаків, вибухи,

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- включаючи боеприпаси, вибухові речовини, легкозаймисті речовини, епідемії, пандемії, збої в мережі, включаючи аварії телекомунікації.
- Інформацію про призупинення, обмеження чи модифікацію, зазначені в п. 2 вище, Оператор публікує на своєму веб-сайті і може, якщо надзвичайна подія або акти державного органу, видані у зв'язку з цією подією, не завадить цьому, надати таку інформацію Відправникам та Одержувачам електронною поштою або SMS (або в мобільному додатку, для користувачів цього Додатка).
 - Якщо дату набрання чинності призупинення, обмеження або зміни, зазначені в п. 2 вище, не зазначено у відомостях, зазначених у п. 4 вище, призупинення, обмеження чи модифікації набирають чинності з дати опублікування цієї інформації на зазначеній у п. 4 вище на сайті Оператора.
 - Призупинення, обмеження або модифікація, зазначені в п. 2 вище, не можуть тривати довше, ніж період тривання надзвичайних станів - а якщо такі стани не введені - протягом надзвичайних подій; цей час може бути збільшений Оператором до 7 днів після закінчення надзвичайного стану або надзвичайної події.
 - Якщо право призупинити, обмежити або ввести зміни, зазначені в п. 2 вище, не є результатом правових актів, виданих державними органами у зв'язку з настанням надзвичайних подій, призупинення або обмеження надання Послуг, на які поширюється ці Правила, або зміна їх надання повинні бути пропорційними даній події або надзвичайному стану, його територіального охоплення та ступеня загрози цінностям чи інтересам, зазначеним у п. 2 вище.
 - Положення пп. 2-7 цього параграфу також поширюються на Прейскурант з умовою, що зміна не може полягати в підвищенні ціни на дану Послугу.

§ 31. Заключні положення

- Регламент поширюється також на договори, укладені до дня набрання ним чинності. Це не стосується договорів, укладених із Споживачами.
- Будь-які положення Регламенту не поширюються на укладені договори зі Споживачами, якщо такі положення будуть вважатися незаконним договірним застереженням або практикою, що порушує колективні інтереси Споживачів. У решті обсягу положення Регламенту є обов'язковими для Споживача, якщо вони прямо не виключені в Правилах щодо Споживачів.
- Оператор залишає за собою право вносити зміни до Регламенту з наступних причин або обставин:
 - зміни в законодавстві, які безпосередньо впливають на зміст Регламенту,
 - накладання певних зобов'язань на Оператора державними органами або загальними судами,
 - зміни в Прейскуранті (шляхом зміни розміру цін або обсягу послуг) або Правил підготовки та пакування посилок (в частині зміни правил підготовки або пакування посилок та обсягу товарів, виключених з надання послуги),
 - покращення Послуг, що надаються відповідно до Регламенту,
 - зміни обсягу Послуг, що надаються відповідно до Регламенту, в тому числі введення нових,
 - покращення обслуговування клієнтів (бізнес-клієнти, роздрібні клієнти, відправники, одержувачі) і процес розгляду скарг,
 - покращення захисту конфіденційності клієнтів (бізнес-клієнтів, роздрібних клієнтів, відправників, одержувачів),
 - запобігання зловживанням, які можуть виникнути під час замовлення та надання Послуг, на які поширюється Регламент,
 - завдяки забезпеченню безпеки споживачів (комерційних клієнтів, роздрібних клієнтів, відправників, одержувачів) та оператора;
 - через технологічні або функціональні зміни Додатку або Веб-сайту;
 - через зміни в операційних, економічних або ринкових умовах надання послуг, на які поширюється дія Регламенту;
 - у зв'язку з технологічними або функціональними змінами, пов'язаними з наданням послуг, на які поширюється дія Регламенту;

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



- 13) через редакційні зміни, виправлення орфографічних 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 підготовки та пакування посилок Оператор буде інформувати Клієнтів у формі інформації, розміщеної на Сайті,
4. Оператор може внести зміни до Регламенту без дотримання 14-денного терміну, зазначеного в розд. 1 вище, якщо:
 1. був зобов'язаний внести зміни до Регламенту, Прейскуранта або Правил підготовки та пакування посилок державним органом, загальним судом або відповідно до загальноприйнятих положень закону в терміні, що перешкоджає дотриманню 14-денного терміну, зазначеному у п. 1 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 послуги, продукти чи функції, які вже пропонуються Оператором на основі Регламенту
 5. Лише Регламент польською мовою в повному обсязі є обов'язковим, а всі його переклади на інші мови, уривки чи резюме є лише для довідки.
 6. Регламент Набувають чинності 17 жовтня 2022 року. З цієї дати втрачають чинність постанови від 4 серпня 2022 року.

Правила надання послуг Компанією ТОВ «InPost»

Набувають чинності 17 жовтня 2022 року



ДОДАТОК № 1

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

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

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

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

Я/Ми* _____

заявляю/заявляємо*, що відмовляюсь/відмовляємось від договору про надання послуги «Поштомати 24/7».

Дата підписання договору: _____

Ім'я і прізвище Споживача(-ів): _____

Адреса Споживача(-ів): _____

Номер надання посилки: _____

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

Дата: _____

*непотрібне закреслити