

ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГИ INPOST PASCZKOMAT 24/7

Вступає в силу з 24 липня 2025 року



§ 1. Терміни, що використовуються в Правилах

1. Правила визначають умови надання Послуг компанією InPost.
2. Послуги не є універсальними і надаються в комерційних цілях відповідно до положень загальноприйнятого законодавства та положень Правил.
3. Правила доступні на Веб-сайті, у Відділеннях, а також у Пунктах отримання Посилок (ПОП) та пунктах PaczkoPunkt.
4. Терміни, що використовуються в Правилах, мають наступне значення:
 - 1) **Прейскурант** - документ, який визначає ціни на Послуги, що пропонуються Бізнес-клієнтам та Роздрібним клієнтам, каталог додаткових платежів, а також максимальну вагу та габарити Посилки.
 - 2) **Робочий день**: день з понеділка по п'ятницю (якщо не є державним святом у Польщі).
 - 3) **Додатковий захист**: наша Додаткова послуга, яка детально описана нижче в цих Правилах,
 - 4) **Транспортна етикетка або етикетка**: маркування Посилки, що містить дані, необхідні для основної Послуги, в тому числі номер для відстеження, що дозволяє відстежувати Посилку з моменту відправлення до моменту доставки.
 - 5) **InPost**: ми – Товариство з обмеженою відповідальністю «InPost». Ми знаходимося в Кракові за адресою вул. Пана Тадеуша 4, поштовий індекс - 30-727: 30-727. Ось наші реєстраційні дані: ми зареєстровані в Реєстрі підприємців, який веде Районний суд Кракова - Срудместьє в Кракові, XI Господарський відділ Національного судового реєстру під номером KRS: 0000543759, наш номер NIP: 6793108059, а наш статутний капітал становить 116 278 450,00 злотих. З нами можна зв'язатися, наприклад, за телефонами гарячої лінії 722-444-000 або 746-600-000 (зі стаціонарних та мобільних телефонів, але дзвінок оплачується згідно з тарифом оператора) або за електронною адресою: bok@inpost.pl.
 - 6) **InPost Mobile**: безкоштовний додаток для смартфонів і планшетів (завантажити можна тут: <https://inpost.pl/aplikacja>).
 - 7) **Швидке надання InPost**: функція, яка дозволяє замовити відправлення Посилки в рамках Основної послуги без необхідності створення облікового запису в Менеджері Посилок, згідно з правилами, викладеними в Правилах. Використовується як взаємозамінний термін з «Швидке надання».
 - 8) **Бізнес-клієнт**: з ним у нас укладено Бізнес-договір.
 - 9) **Роздрібний клієнт**: ми надаємо йому/їй Послуги виключно на підставі Правил, без укладення Договору про надання послуг. Ним може бути Споживач.
 - 10) **Споживач**: фізична особа, яка замовляє у нас Послуги для приватних цілей, тобто не в прямому зв'язку зі своєю підприємницькою або професійною діяльністю. Так само ми ставимося до фізичної особи-підприємця, навіть якщо він замовляє у нас Послуги у зв'язку зі своєю підприємницькою діяльністю, але зі змісту укладених з нами договорів зрозуміло, що ці договори не носять для нього професійного характеру.
 - 11) **Кур'єр**: особа, яка приймає або доставляє Посилки. Кур'єром може бути наш співробітник або субпідрядник.
 - 12) **Менеджер посилок або МП**: додаток, який дозволяє замовляти Послуги, відстежувати Посилки та керувати своїм обліковим записом, який надається безкоштовно за адресою <https://manager.paczkomaty.pl>.

- 13) **Відправник:** особа, з якою InPost уклала договір про надання Послуг (Бізнес-клієнт або Приватний клієнт).
- 14) **Одержувач:** особа, яка має право на отримання Посилки.
- 15) **Відділення** - частина нашої логістичної мережі, де обробляються та сортуються Посилки. Бізнес-клієнт може відправити або отримати там Посилку (якщо це передбачено бізнес-договором). Деякі Відділення називаються „відправними”. - це ті, де Посилка відправляється, або „приймаючі” (тобто ті, які доставляють Посилки адресатам).
- 16) **Paczkomat®:** пристрій з скриньками, в яких можна відправляти та отримувати посилки. У нашій мережі є такі типи пристроїв:
 - a) доступні 24/7: більшість пристроїв працюють 24 години на добу (24 години), 7 днів на тиждень.
 - b) з обмеженим часом доступу: деякі пристрої, наприклад, у торгових центрах, мають години роботи, пристосовані до графіку роботи таких об'єктів.
 - c) **Appcomat:** до цих автоматів можна підключитися за допомогою мобільного додатку або сканера QR-коду. Можуть бути також пристрої, які можуть поєднувати різні типи, наприклад, Appkomat, доступний 24/7. Актуальний перелік пристроїв та їхніх можливостей можна знайти на веб-сайті.
- 17) **Pay by link (PbL):** спосіб оплати в Інтернеті, який використовується для отримання посилки з післяплатою.
- 18) **Післяплата:** додаткова послуга, за допомогою якої Одержувач сплачує Відправнику визначену суму при отриманні Посилки. Ця сума потім зараховується на банківський рахунок Відправника.
- 19) **Закон про пошту:** Закон про поштові послуги від 23 листопада 2012 року.
- 20) **Посилка:** відправлення, упаковане відповідно до Правил та Інструкції з пакування, яке ми приймаємо і доставляємо згідно з правилами, описаними в Правилах.
- 21) **Пункт обслуговування посилок (ПОП) або PaczkoPunkt:** місце, де ви можете відправити або отримати посилку.
- 22) **Правила:** ці Правила надання послуги Paczkomat 24/7.
- 23) **Форс-мажорні обставини:** це ситуації, які знаходяться поза нашим контролем і які ми не могли передбачити, наприклад
 - a) стихійні природні явища: землетруси, урагани, повені
 - b) соціальні події: заворушення, загальні страйки, військові дії.
 - c) урядові рішення: заборони на імпорт/експорт, блокади кордонів, експропріації.
- 24) **Веб-сайт:** наш веб-сайт за адресою <https://inpost.pl>, де ви знайдете інформацію про нас, опис наших послуг, супутні документи, систему пошуку пунктів нашої мережі, а також канали зв'язку з нами.
- 25) **Швидке надання** - можливість замовити у нас Послуги без реєстрації облікового запису на сайті <https://inpost.pl/SzybkieNadania/pl>, а також через мобільний додаток InPost. Ми використовуємо цей термін як взаємозамінний з терміном „Швидке надання InPost”.
- 26) **Бізнес-договір:** окремий договір, укладений (в письмовій, електронній або документальній формі) між InPost та Бізнес-клієнтом.
- 27) **Послуги:** сукупність основної послуги та додаткової послуги.
- 28) **Додаткова послуга:** послуга, яку ми завжди надаємо у зв'язку з Основною послугою, якщо нам доручено її надання.
- 29) Основна послуга - це наша базова послуга. Вона складається з прийому, сортування, транспортування і доставки Посилки.

§ 2. Основна інформація про послуги, які ми надаємо

1. Ми надаємо Послуги:
 - 1) в місцях, де розташовані наші пункти (пристрої Paczkomat, ПОП, Відділення),
 - 2) у робочі дні, але ми також можемо надавати їх у суботу, неділю та святкові дні,
 - 3) Терміни доставки посилок розраховуються в робочих днях. Ми не враховуємо суботи, неділі та свята.

2. Користувач наших Послуг повинен використовувати наші типові форми і бланки, що використовуються для діяльності, описаної в цих Правилах. Це не стосується прав Споживача, а також якщо в Бізнес-договорі зазначено інше.
3. Посилки повинні бути належним чином і надійно упаковані Відправником, тобто таким чином, який:
 - 1) не дозволяє відкрити Посилку без пошкодження упаковки (наприклад, без розриву клейкої стрічки, розрізання коробки)
 - 2) захищає вміст Посилки від пошкодження або втрати
 - 3) не становить загрози для інших Посилок.Відповідно, Відправник повинен дотримуватися „Правил підготовки та пакування Посилок”. Поточна версія цього документа доступна на Веб-сайті. Ми можемо вносити зміни в цей документ відповідно до правил, описаних в ньому, і внесення змін до нього не означає внесення змін до Правил.
4. Замовлення Послуг Відправниками можливе лише за допомогою наданих нами ІТ-інструментів. Ці інструменти можуть мати власні правила та інструкції з використання.
5. Відправник повинен надати всі дані, які вимагаються цими ІТ-інструментами. Це необхідно для того, щоб ми могли належним чином надавати Послуги, в тому числі у випадках технічних перебоїв або у виняткових ситуаціях.
6. Відправник, надаючи будь-які персональні дані через Веб-сайт, включаючи, зокрема, адресу електронної пошти, номер мобільного телефону, послуги «ий індекс, дає згоду на передачу нам цих даних для належного надання Послуг. Вони також стають доступними під час відправлення Посилки, після введення адреси електронної пошти Відправника та оплати Послуги.
7. InPost може використовувати субпідрядників для надання Послуг, але несе відповідальність за їхні дії та упуцнення, як за свої власні.
8. Веб-сайт надає інструменти для перевірки інформації про нашу мережу, в тому числі про наявні в ній Відділення, ПОП та Пристрої Paczkomat. Ця інформація включає, наприклад, години роботи, розміри Посилок, що приймаються, та наявність певних Додаткових послуг.
9. Документи, що стосуються Послуг:
 - 1) Пристрої Paczkomat, ПОП та Відділення не друкують документацію, пов'язану з Послугами, для Відправників або Одержувачів.
 - 2) Відправники та одержувачі можуть завантажити електронну версію деяких документів, пов'язаних з Послугами. Це дозволяє їм самостійно архівувати та роздруковувати ці документи.
 - 3) Відправник повинен повідомити Одержувача, що доступні лише електронні версії документів, якщо Одержувач очікує від InPost конкретні друковані документи.
10. Ми надаємо інформацію про статус посилки та надані послуги за номерами гарячої лінії: 722-444-000 або 746-600-000 (плата згідно з тарифами оператора зв'язку). З метою авторизації ми можемо попросити абонента надати такі дані: ім'я або назву компанії (якщо є), номер телефону або адресу електронної пошти, пов'язану з Посилкою, номер ярлика, код для відправлення або отримання Посилки.
11. Деякі Пристрої Paczkomat або ПОП можуть обробляти посилки різного розміру або ваги, а також можуть не підтримувати певні додаткові послуги або мати різні години роботи. Тому ми рекомендуємо Відправнику або Одержувачу переконатися, що вищевказані функції обраного Пристрою Paczkomat або ПОП відповідають їхнім уподобанням, перш ніж вибрати Пристрій Paczkomat або ПОП, який вони бажають використовувати. Опис особливостей та функціональних можливостей Пристроїв Paczkomat або ПОП доступний для кожного Пристрою Paczkomat або ПОП на Веб-сайті.
12. Ми надаємо наші Послуги виключно на території Республіки Польща. Якщо надання Послуг пов'язане з необхідністю перетину державного кордону, ми можемо відмовити в наданні Послуги. Якщо ми вже прийняли Посилку, ми повертаємо її Відправнику за його рахунок (відповідно до Прейскуранта), а також повертаємо йому плату, стягнуту за невиконану Послугу.
13. Деякі дії Відправника, описані в цих Правилах, можуть також виконуватися Відправником за допомогою додатків наших уповноважених ділових партнерів. У цьому випадку ми не визначаємо правила цих додатків і не несемо за них відповідальності.

§ 3. Як я можу оплатити Послуги?

1. Ціна за Посилку сплачується, якщо Відправник за допомогою МП, InPost Mobile або послуги «Швидке надання» оплачує Посилку (згідно з цінами в Прейскуранті). У Бізнес-договорі можуть бути передбачені інші умови оплати. Неможливо оплатити Послугу за допомогою пристрою Paczkomat або пункту ПОП.
2. Плата за Послугу стягується двома способами:
 - 1) після виконання послуги: доступно для Бізнес-клієнтів,
 - 2) авансом (наперед): доступно для Роздрібних клієнтів.
3. У разі оплати авансом (наперед):
 - 1) Оплата стягується:
 - 1) для Швидке надання та InPost Mobile: в момент оплати Послуги.
 - 2) для МП: в момент створення етикетки.
 - 2) для МП рахунок можна поповнити тільки за допомогою електронної платіжної системи (банківський переказ, кредитна картка та інші безготівкові способи оплати).
 - 3) сума поповнення може бути призначена тільки для Послуги, але Відправник може вимагати її повернення. У цьому випадку ми стягуємо комісію в розмірі 1,9% від запитуваної суми повернення (але ми не стягуємо цю комісію зі Споживачів).
 - 4) сума поповнення повертається тільки на банківський рахунок, вказаний Відправником.
 - 5) на вимогу Відправника ми виставляємо рахунок-фактуру з ПДВ на суму поповнення. Така опція доступна на етапі замовлення Послуги.
 - 1) для Експрес-відправлень та InPost Mobile: ми виставляємо його на основі даних, наданих під час подання заявки,
 - 2) для МП: ми виставляємо його на основі даних профілю МП.
4. Доступними формами оплати Послуг, в залежності від способу транзакції, є
 - 1) платіжні картки: VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro,
 - 2) інші безготівкові способи оплати, наприклад, BLIK.
5. У разі закінчення терміну дії Етикетки, на вимогу Відправника, ми відшкодуємо Відправнику (до 14 днів з дати отримання вимоги) на його рахунок в МП суму, стягнуту при створенні такої Етикетки.
6. У випадку оплати після виконання послуги:
 - 1) Плата стягується на підставі рахунку-фактури з ПДВ - відповідно до Бізнес-договору.
 - 2) Відправник не може здійснювати платежі на свій рахунок у МП для оплати Послуг.
 - 3) Рахунок-фактура супроводжується переліком наданих Послуг (§ 9.3 Правил вказує, що таке „Надана послуга”).
 - 4) Якщо тривалість Послуг була продовжена (наприклад, у зв'язку з уточненням неправильного статусу Посилки), ці Послуги, як виняток, будуть відображені в рахунку за наступний розрахунковий період.
 - 5) Перелік усіх додаткових платежів не міститься в МП, але додається до рахунку-фактури.
 - 6) Бізнес-клієнт зобов'язаний керуватися Прейскурантом, чинним на дату відправлення Посилки.
 - 7) Інші правила виставлення рахунків визначені в Бізнес-договорі.
7. Прейскурант визначає ціни на послуги, які ми надаємо. Прейскурант доступний на Веб-сайті.
8. Оскільки ми надаємо різні способи відправлення Посилок, ми рекомендуємо Відправнику перед тим, як замовити у нас Послугу, переконатися, чи доступний спосіб оплати, який ми надаємо, для обраного Відправником способу відправлення і чи підходить він йому.
9. Якщо ми стягуємо з Відправника додаткові збори, зазначені в Правилах або Прейскуранті, сума цих зборів буде вирахована з наявних коштів на рахунку МП. Сума стягнутої комісії буде видна в списку подій на рахунку протягом трьох місяців після її стягнення.

10. Якщо сума вищезгаданих зборів перевищує доступні кошти на вашому рахунку МП, ми вкажемо на це у списку подій рахунку. У цьому випадку ми візьмемо суму, якої не вистачає, з коштів, сплачених при наступних поповненнях, і будь-яке таке зняття коштів буде видно в списку подій. У випадку несплати Відправником або видалення рахунку МП, ми будемо домагатися сплати суми, що підлягає сплаті за замовлену Послугу, відповідно до загальних правил.
 11. Ми не використовуємо індивідуальний підбір цін на Послуги для Споживача, в тому числі з використанням алгоритмів, які відстежують дії Споживача і визначають його вподобання. Таким чином, ми не приймаємо автоматизованих рішень у цьому відношенні.
 12. Ми маємо право вимагати від Бізнес-клієнтів компенсацію за несвоєчасне врегулювання зобов'язань за Бізнес-договором та Правилами відповідно до положень Закону від 8 березня 2013 року про запобігання надмірним затримкам у комерційних операціях.
-

§ 4. Додаткові умови надання послуг «Післяплата»

1. Оплату за посилки з післяплатою можна здійснити при її отриманні:
 - 1) за допомогою „Pay by Link” (PbL, яка підтримує картки VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, деякі електронні перекази та інші способи безготівкової оплати),
 - 2) через InPost Mobile, а також
 - 3) готівкою, або
 - 4) безготівково (через платіжні термінали, які підтримують такі платіжні картки: VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro) у нашому відділенні або у нашого уповноваженого представника, який доставляє Посилку.
2. Ми гарантуємо, що сума післяплати буде перерахована на банківський рахунок Відправника, вказаний Відправником (в МП або в Договорі), протягом п'яти робочих днів з дня оплати післяплатою. Днем перерахування суми інкасо ми вважатимемо день, в який дебетується наш рахунок, але якщо сума інкасо повинна надійти Споживачеві, то днем перерахування коштів вважається день, в який кредитується рахунок Споживача.
3. Замовляючи послугу отримання післяплати, Відправник уповноважує нас прийняти платіж від Одержувача від його імені та за його рахунок. Це означає, що:
 - 1) наше прийняття суми післяплати від Одержувача еквівалентно тому, що Одержувач здійснить платіж безпосередньо Відправнику.
 - 2) Видача нами Посилки підтверджує прийняття платежу і звільняє Одержувача від його боргу перед Відправником, незалежно від місця, часу і форми оплати.
 - 3) Дозвіл не може бути відкликаний після надання Посилки і має пріоритет над іншими угодами.
 - 4) Одержувач може повідомити Відправника про наданий нам дозвіл відповідно до цих Правил.
 - 5) Ми можемо надати додаткові повноваження агентам з доставки, які діють від нашого імені, для здійснення вищезазначених дій (в цьому випадку ми несемо відповідальність за їхні дії та бездіяльність).
 - 6) Ми також несемо відповідальність за дії та бездіяльність постачальників платіжних послуг.
4. Після того, як ми отримали від Одержувача суму післяплати, Відправник погоджується не вимагати її сплати від Одержувача.
5. Відправлення посилки з післяплатою можливе тільки в тому випадку, якщо це пов'язано з окремою платною угодою між Відправником і Одержувачем, яка стосується товару в Посилці. Відправник також повинен повідомити Одержувача, що він уповноважив нас прийняти оплату за Посилку. Якщо це не так, ми можемо відмовити в прийомі Посилки або не прийняти замовлення на Послугу Післяплатою. Відправляючи Посилку з післяплатою, Відправник підтверджує, що ця умова була виконана, і надасть нам необхідну інформацію на наш запит. Ми маємо право повідомити Одержувача під час доставки Посилки з післяплатою (прийняття платежу), що наше прийняття платежу при доставці еквівалентне платежу Відправника і що видане нами підтвердження прийняття платежу еквівалентне підтвердженню Відправника.
6. Якщо Відправник має заборгованість, ми маємо право вирахувати будь-яку непогашену дебіторську заборгованість із суми, отриманої від Одержувача. У разі проведення взаємозаліку ми інформуємо про це Відправника.

- Відправник несе перед нами відповідальність, коли Одержувач відправлення з післяплатою сплачує суму післяплати картою і вимагає повернення сплаченої суми за процедурою повернення платежів (chargeback). Відповідно, Відправник сплачує всі збори та витрати, які ми понесли у зв'язку з анулюванням транзакції емітентом платіжної картки. Скасування транзакції відбувається, коли емітент платіжної картки в рамках процедури chargeback визнає скаргу Одержувача обґрунтованою.
- Якщо у нас є обґрунтована підозра, що у зв'язку з доставкою Посилки з післяплатою можуть мати місце порушення, ми маємо право вжити заходів для забезпечення безпеки процесу доставки. Це може включати зміну форми доставки Посилки, відповідно до чинного законодавства.

§ 5. Які вимоги до Посилок, їх упаковки та вмісту?

- Посилки повинні відповідати вимогам Правил, включаючи наступні розміри і вагу:

Розмір Посилки:	Мінімальна висота Посилки з упаковкою в міліметрах)	Максимальні розміри Посилки з упаковкою (висота, ширина і довжина в міліметрах)	Максимальна вага Посилки (в кілограмах)
Невелике відправлення (розмір „А”)	1	80 x 380 x 640	25
Середній вантаж (розмір „В”)	81	190 x 380 x 640	25
Великий вантаж (розмір „С”)	191	410 x 380 x 640	25

Крім того, роздрібний клієнт в рамках Швидке надання, замовленого в InPost Mobile, може відправити міні-посилку („XS”) з наступними розмірами та вагою:

Розмір посилки:	Мінімальна висота посилки з упаковкою в міліметрах)	Максимальні розміри Посилки з упаковкою (висота, ширина і довжина в міліметрах)	Максимальна вага Посилки (в кілограмах)
Міні-відправлення (розмір „XS”)	1	40 на 230 на 400	3

- але ми рекомендуємо Відправнику, який бажає відправити міні-посилку, враховувати мінімальний розмір етикетки, який становить 100 x 150 міліметрів. Це дозволить правильно наклеїти етикетку на посилку і, таким чином, відповідати вимогам цих Правил та Правил підготовки та пакування посилок InPost.

Нижче ми ілюструємо максимальні розміри посилок (використані графічні зображення є прикладами):



У випадку міні-, малої та середньої посилки, висота посилки - це її найкоротша сторона. У випадку великої посилки, висота посилки - це сторона із середньою довжиною, тобто сторона, яка не є ні найкоротшою, ні найдовшою стороною.

Ми округляємо розміри до найближчого цілого числа, якщо значення після коми дорівнює або більше п'яти десятих (наприклад, 19.59 = 20.00), або в меншу сторону, якщо значення після коми менше п'яти десятих (наприклад, 19.40 = 19.00).

2. У випадку, якщо Відправник надає Посилку, розміри якої відрізняються від заявлених в МП або в рамках Експрес-Відправлення InPost (в т.ч. InPost Mobile), застосовуються наступні правила:
 - 1) **Додаткова плата:** ми стягуємо з Відправника додаткову плату за перевірку посилки при зміні розмірів. Розмір цієї плати визначається Прейскурантом. Ми не стягуємо цю плату зі Споживачів.
 - 2) **Посилки з більшими розмірами:** якщо Посилка має більші розміри, ніж заявлені Відправником, ми перевіримо і визначимо фактичні розміри Посилки. У цьому випадку ми будемо стягувати плату за Послугу відповідно до цих фактичних розмірів (наприклад, якщо Відправник задекларував Посилку „А”, а посилка фактично має розміри „С”, ми застосуємо ціну за посилку „С”).
 - 3) **Посилки з меншими розмірами:** якщо посилка має менші розміри, ніж заявлені Відправником, ми перевіримо і визначимо фактичні розміри посилки. У цьому випадку ми будемо стягувати плату за Послугу відповідно до цих фактичних розмірів (наприклад, якщо Відправник задекларував Посилку „С”, а Посилка фактично має розміри „А”, ми застосуємо ціну за Посилку „А”). Якщо ця плата буде меншою, ніж плата за початково заявлені розміри посилки, ми повернемо різницю.
 - 4) **Як ми повертаємо різницю в ціні:**
 - а) Якщо Послуга була оплачена „авансом”:
 - i. для Швидкого надання: ми відшкодуємо різницю, як описано в відповідному розділі Правил, повністю присвяченому послугі «Швидке надання»,
 - ii. для МП: ми відшкодуємо різницю на ваш баланс МП,
 - б) Якщо послуга була оплачена „перед виконанням”, ми включимо різницю в рахунок-фактуру з ПДВ.
3. **Негабаритні посилки:** Якщо Відправник надає нам негабаритну Посилку, тобто Посилку, яка перевищує розміри або вагу для великої Посилки (наприклад, Посилка розміру „С”), застосовуються наступні правила:
 - 1) **Додаткові платежі:** ми стягуємо з Відправника (згідно з тарифами в Прейскуранті):
 - а) додаткову плату за перевірку габаритів та ваги Відправлення,
 - б) додаткову плату за розгляд Посилки як „негабаритної”.
 - с) якщо Посилка перевищує розміри 500 на 500 на 800 міліметрів або її вага перевищує 30 кілограмів, ми також стягуємо додаткову плату за доставку такої Посилки.
 - 2) Ми не стягуємо ці збори зі споживачів.
 - 3) **Обробка негабаритних Посилок:** Ми обробляємо негабаритні Посилки згідно з правилами, описаними в розділі Правил, повністю присвяченому їм.
4. Неприпустимо включати в Посилку будь-які предмети, заборонені чинним законодавством, а також:
 - 1) предмети злочину,
 - 2) гроші, цінні папери та інші документи грошового характеру,
 - 3) цінності (ювелірні вироби, твори мистецтва, антикваріат, нумізматики тощо),
 - 4) зброю, для придбання та зберігання якої необхідний дозвіл, реєстрація або реєстраційна картка, відповідно до чинного законодавства, в тому числі Закону „Про оборону та боєприпаси” від 21 травня 1999 року,
 - 5) боєприпаси (згідно з визначенням у вищезгаданому законі), за винятком боєприпасів калібру до 6 міліметрів,
 - 6) вибухові, легкозаймисті, окислювальні, подразнюючі, корозійні, сенсibiliзуючі, канцерогенні, мутагенні та токсичні для репродуктивної функції речовини,
 - 7) інші предмети, які можуть бути небезпечними для здоров'я осіб, що контактують з ними, або можуть пошкодити інші Відправлення,

- 8) наркотичні засоби, психотропні речовини та нові психоактивні речовини (так звані „легальні наркотики”),
 - 9) коноплі та продукти з них, за винятком волокнистих конопель (*cannabis sativa sativa*) а також канабіс (*cannabis sativa sativa*) та продукти з нього, якщо концентрація ТГК не перевищує 0,30%,
 - 10) швидкопсувні товари,
 - 11) товари, що потребують особливих умов транспортування,
 - 12) мертві або живі тварини та рослини,
 - 13) людські трупи, органи людини або тварини, а також секрети або тканини людини або тварини,
 - 14) тютюнові вироби, включаючи тютюн і сигарети, електронні сигарети та їхні частини.
5. На додаток до вищезазначеного, нижче наведені інші правила, що стосуються вмісту Посилок та їх упаковки:
- 1) **Неприйнятний вміст:** Посилка не повинна містити предметів, не зазначених у наведеному вище описі, які, на нашу думку, не можуть бути переміщені безпечно або законно - за умови, що ми повідомимо про це Відправника перед прийняттям Посилки.
 - 2) **Відповідальність Відправника:** Детальна інформація про неприйнятний вміст посилок міститься в документі „Правила підготовки та пакування посилок InPost”. Поточну версію цього документа можна знайти на веб-сайті.
 - 3) **Небезпека та повідомлення:** У разі обґрунтованої підозри, що Посилка є предметом кримінального злочину або що її вміст становить небезпеку для людей або навколишнього середовища, ми негайно повідомимо про це відповідні органи, а також затримаємо і забезпечимо безпеку Посилки до проведення перевірки такими органами.
 - 4) **Відмова від доставки:** У всіх інших випадках ми маємо право відмовити в доставці Посилки, яка містить неприйнятний вміст, і повернути її Відправнику відповідно до положень, викладених в Правилах, і за плату відповідно до Прейскуранта.
 - 5) **Вплив атмосферних умов:** температура всередині пристрою Paczkomat близька до температури навколишнього середовища. У періоди інтенсивного сонячного світла або спекотної погоди температура всередині шафок може бути вищою за температуру навколишнього середовища. З іншого боку, у випадку морозів або низьких температур температура всередині шафок може бути подібною до температури навколо Пристрою Paczkomat. Тому Відправник несе повну відповідальність за розміщення в Посилці товарів, чутливих до змін температури і нестійких до екстремальних погодних умов, таких як високі або низькі температури, атмосферний тиск або певна вологість.
6. Відправник несе відповідальність за упаковку Посилки і тому повинен переконатися, що вона підходить для її вмісту. У зв'язку з цим Відправник повинен забезпечити, щоб ця упаковка:
- 1) Враховувала характеристики предметів, що пересилаються,
 - 2) Враховувала атмосферні умови,
 - 3) Враховувала факт, що Посилка також буде перевозитися нами з іншими Посилками.
7. Ми приймаємо тільки посилки стандартної форми, такі як
- 1) куб,
 - 2) кубоїд,
 - 3) кур'єрський пакет.
8. Посилки з
- 1) нестандартної та неправильної форми,
 - 2) з виступаючими елементами,
 - 3) загорнуті в матеріал, через який Посилка не може вільно рухатися по сортувальній лінії.
9. Ми можемо умовно прийняти Посилку з нестандартною і неправильною формою, за умови, що вона знаходиться в межах, визначених максимальними розмірами і вагою. Однак, якщо ми приймемо таку посилку, ми маємо право стягнути додаткову плату (яка буде вказана в Прейскуранті).

10. Відправник також несе відповідальність за правильне розміщення етикетки на Посилці. Етикетка повинна бути розміщена на Посилці таким чином, щоб запобігти її падінню або випадковому відриву.
 11. Детальні обов'язки Відправника та правила, що стосуються захисту вмісту Посилок та їх упаковки, можна знайти в документі Принципи підготовки та упаковки посилок InPost. Актуальна версія цього документа доступна на Веб-сайті.
-

§ 6. Які права ми маємо?

1. Ми не укладаємо договір про надання Послуги або можемо відмовитися від такого договору, якщо:
 - 1) Відправник не відповідає вимогам надання Послуги, визначеним у Законі про Пошту та Правилах,
 - 2) вміст або упаковка Посилки становить ризик заподіяння шкоди нам або третім особам
 - 3) на упаковці Посилки або у видимій частині її вмісту є написи, зображення, малюнки або інші графічні знаки, які порушують закон,
 - 4) послуга надається повністю або частково на території, яка не включена до реєстру поштових операторів, що ведеться Головою Управління електронних комунікацій (за винятком випадків, коли ми уклали договір про співпрацю, який дозволяє нам надавати послугу за межами цієї території),
 - 5) прийняття або переміщення Посилки заборонено окремими нормативними актами.
2. Ми також можемо:
 - 1) Відмовитися від укладення договору про надання Послуг або відмовитися від договору, якщо Посилка не відповідає зазначеним нами умовам, в тому числі, якщо Посилка містить предмети, які є неприйнятними відповідно до Умов, або якщо Посилка упакована таким чином, що її можна відкрити без порушення упаковки, або спосіб упаковки може призвести до втрати вмісту або пошкодження її або інших Посилок в дорозі. Ми будемо оцінювати вищезазначене на основі зовнішнього вигляду Посилки.
 - 2) Відмовитися від укладення договору про надання Послуг або відмовитися від нього або призупинити надання Послуг (включаючи прийняття Посилки), коли
 - a) він буде виконуватися повністю або частково на території, не охопленій пристроями Paczkomat, або буде пов'язана з перетином кордону Польщі.
 - b) Відправник під час отримання Посилки Кур'єром порушує правила суспільного співіснування у спосіб, який унеможливорює безпечне виконання Кур'єром своїх обов'язків.
 - c) Відправник має заборгованість по оплаті наданих нами Послуг.
 - d) Посилка містить речі, які заборонені Правилами.
 - 3) Розірвати договір негайно, без попередження, якщо Бізнес-клієнт без попередньої письмової згоди Оператора перепродає Послуги третім особам, щоб вони могли відправляти свої посилки (є так званим „кур'єрським брокером“).
3. У разі відмови або розірвання, описаних вище, ми повертаємо Посилку Відправнику за її вартістю, зазначеною в Прейскуранті, а також відшкодовуємо Відправнику вартість невиконаних Послуг.
4. Якщо ми приймаємо Посилку, це не означає, що її вміст відповідає Правилам. Якщо у нас виникне обґрунтована підозра, що Посилка не відповідає Правилам, ми можемо перевірити її вміст відповідно до чинного законодавства. Після перевірки:
 - 1) Ми вирішуємо, чи продовжувати обробляти Посилку або вжити заходів, описаних в пунктах 1 і 2 вище,
 - 2) Якщо ми відмовляємося від договору, плата за обслуговування буде зарахована в рахунок витрат на повернення Посилки.
 - 3) У виняткових випадках, коли вміст Посилки становить небезпеку, ми маємо право знищити цей вміст відповідно до чинного законодавства.
 - 4) Перевірка вмісту Посилки відбувається в присутності Відправника або запрошених нами осіб, відповідно до Закону про пошту. Після перевірки на Посилку наклеюється спеціальна етикетка.

5. У випадку, якщо вміст або дефектна упаковка Посилки спричинили:
 - 1) необхідність захистити нашу власність, наприклад, використовуючи спеціальні засоби для ліквідації вмісту Посилки або викликавши відповідні служби,
 - 2) травмування нашого співробітника або переривання нашої роботи з метою надання йому медичної допомоги,
 - 3) необхідність евакуації наших співробітників або виведення з ладу транспортного засобу, що перевозить Посилку,
 - 4) пошкодження Посилки іншого Відправника в процесі її обробки нами,

- ми можемо накласти на Відправника (якщо Відправник не є Споживачем) договірний штраф (зазначений у Прейскуранті) за першу Посилку, яка спричинила таку подію, і договірний штраф (зазначений у Прейскуранті) за кожну наступну Посилку, яка спричинила вищезазначену подію протягом року. Крім того, Відправник зобов'язаний покрити всі витрати, пов'язані з охороною та ліквідацією Посилки, яку ми пред'явимо. Вищевказані штрафні санкції не виключають нашого права вимагати відшкодування збитків, які перевищують суму зарезервованого договірного штрафу.
6. Незважаючи на вищезазначені положення, кожен Відправник зобов'язаний відшкодувати збитки, завдані нам в результаті неналежного пакування Посилки або її забороненого вмісту, особливо якщо вони стали причиною ситуацій, описаних нами вище. У цьому випадку Відправник несе відповідальність за ці збитки на загальних підставах.
7. Коли ми виявляємо, що упаковка Посилки пошкоджена таким чином, що вона може стати ще більш пошкодженою (і, наприклад, спричинити втрату вмісту Посилки):
 - 1) ми маємо право захистити таку Посилку від подальшого пошкодження, щоб вона могла продовжувати безперешкодно оброблятися. У такому випадку ми складемо протокол.
 - 2) але якщо пошкодження упаковки Посилки настільки серйозні, що унеможливають продовження надання Послуги, ми зв'яжемося з Відправником (електронною поштою) і повідомимо його про пошкодження і вжиті захисні заходи. Повідомлення також міститиме запит на отримання подальших інструкцій від Відправника щодо Посилки. Якщо Відправник не надасть цих інструкцій протягом трьох робочих днів з дати доставки йому повідомлення, ми повернемо йому Посилку відповідно до Правил.

§ 7. Чи можемо ми застосувати заставу на Посилку?

1. Положення законодавства надають нам право застави на Посилки для забезпечення наших вимог за договором про надання Послуг та інших законних вимог, таких як митні збори або додаткові витрати, пов'язані з Послугами, які виникли з вини Відправника або Одержувача.
2. Ми не застосовуємо право застави, якщо Одержувачем Посилки є державний орган.
3. Якщо наші вимоги, забезпечені поштовою заставою, не були виконані, ми письмово повідомляємо Відправника або Одержувача про наш намір продати вміст Посилки, і через 14 днів після цього повідомлення ми відкриваємо Посилку на комісійних засадах і приступаємо до продажу її вмісту. Ми не надсилаємо повідомлення, якщо з'ясується, що вміст Посилки - це живі тварини, небезпечні або швидкопсувні предмети.
4. Суму, отриману від продажу вмісту Посилки, ми перераховуємо Відправнику за рахунок Відправника, за вирахуванням наших вимог, які були забезпечені поштовою заставою.
5. Якщо вищевказана сума, навіть після вирахування, не дозволяє нам покрити наші вимоги, ми можемо пред'явити їх Відправнику.
6. Якщо неможливо продати вміст Посилки, до непроданого вмісту Посилки застосовуються положення Закону про пошту.

§ 8. Як замовити Послугу та відправити Посилку?

1. Ми дозволяємо відправляти Посилки виключно за допомогою:
 - 1) Пристрою Paczkomat,
 - 2) пунктів PaczkoPunkty, де можна відправляти Посилки,
 - 3) Відділення надання, якщо це чітко зазначено в Бізнес-договорі,
 - 4) Кур'єрські прийняття, якщо умови кур'єрського прийняття вказані в МП або якщо це чітко зазначено в Бізнес-договорі.
2. Актуальний перелік місць, де можна відправити Посилки, а також графік їх роботи та детальна інформація про них (в тому числі опис Додаткових послуг, які можуть бути надані в цих місцях) доступні на Веб-сайті.
3. Відправник повинен надати в інструментах для замовлення Послуг правильні та повні дані, коли ми їх вимагаємо. Це необхідно для надання Послуг. Якщо інше не зазначено в Бізнес-договорі, ці дані є наступними:
 - 1) номер мобільного телефону та адреса електронної пошти Відправника,
 - 2) номер мобільного телефону Одержувача,
 - 3) розміри Посилки,
 - 4) інформація для додаткових Послуг, обраних Відправником (наприклад, сума Посилки, що сплачується при доставці),
 - 5) спосіб відправлення Посилки (таким чином, щоб він враховував розміри Посилки і потреби Відправника, такі як:
 - a) можливість використання Додаткових послуг (як для відправлення, так і для доставки Посилки), а також
 - b) час роботи і доступність місця доставки Посилки.

Вищезазначена інформація надається на Веб-сайті перед замовленням у Оператора Послуги „Посилка 24/7”.
4. Якщо Відправник не надасть нам вищевказані дані та інформацію, ми не зможемо надати Послугу.
5. Відправник повинен правильно підготувати Посилку, в тому числі:
 - 1) використати упаковку, що відповідає вмісту,
 - 2) щільно закрити упаковку,
 - 3) створити, роздрукувати і надійно прикріпити Етикетку до посилки (за винятком випадків, коли можливе використання коду відправлення), оскільки Етикетка необхідна нам для правильної обробки Посилки. Крім того, для кожної Посилки повинна бути підготовлена окрема Етикетка, і одна Етикетка може бути використана тільки для однієї Посилки.
6. Неправильно оформлені Посилки без етикетки або з нерозбірливою етикеткою не приймаються (це не стосується Посилок, які можуть бути відправлені за допомогою коду). Неправильно оформлені таким чином посилки будуть повернуті до Відділення надання (в районі, де посилка була відправлена).
7. Відправлення посилок у пристрої Paczkomat відбувається наступним чином:
 - 1) Відправник повинен дотримуватися інструкцій, що відображаються на екрані Пристрою або в InPost Mobile (якщо він користується цим додатком під час відправлення Посилки).
 - 2) У випадку з Appkomats відправлення Посилки здійснюється тільки за допомогою InPost Mobile або сканера штрих-коду, встановленого в Пристрої.
 - 3) Відправник може покласти тільки одну Посилку в скриньку Пристрою Paczkomat і тільки один раз.
 - 4) У деяких випадках ми можемо помістити Посилку до скриньки повторно, наприклад, у випадку несправності Пристрою Paczkomat або пошкодження скриньки .

8. Відправник:
- 1) Заявляє нам, що йому/їй відомо, який вміст Посилок заборонений законом та Правилами,
 - 2) не буде вкладати такий вміст у Посилку та не використовуватиме наші Послуги для його транспортування,
 - 3) зобов'язується надати нам свої дані та дані Одержувача, які, наскільки йому відомо, є правдивими,
 - 4) усвідомлює, що надання неправдивої та оманливої інформації про вміст Посилки і своїх даних та даних Одержувача, а також надання нам Посилки, що містить предмети, заборонені законом або Правилами, може спричинити його відповідальність за це.
9. Ми безкоштовно надаємо інструменти, які використовуються для підготовки Посилки. Перед їх використанням ми рекомендуємо ознайомитися з ними.
10. Якщо ви вибрали варіант відправки за допомогою Пристрою Paczkomat, ви також можете відправити Посилку в ПОП.
11. Термін дії етикетки та коду відправника:
- 1) Етикетка або код відправника, згенеровані в МП і в рамках програми „Швидке надання InPost”, дійсні протягом 30 днів з моменту оплати Послуги.
 - 2) Після закінчення цього терміну неможливо відправити Посилку з цією етикеткою або використати код відправлення.
 - 3) В обґрунтованих випадках ми можемо продовжити термін дії етикетки або коду відправлення, якщо Відправник до закінчення терміну дії звернеться на нашу гарячу лінію за номером 722-444-000 або 746-600-000. Дзвінок може бути здійснений як зі стаціонарних, так і з мобільних телефонів, а плата за нього стягується згідно з тарифами оператора зв'язку.
12. Якщо Посилка передається у Відділення або Кур'єру, Відправник надає нам два заповнені примірники підтвердження про відправлення Посилки, попередньо роздруковані Відправником за допомогою наданого нами програмного забезпечення. Ми перевіряємо ці підтвердження, які після підписання є доказом відправлення Посилки. Одна копія підтвердження призначена для нас, а інша залишається у Відправника.
13. Якщо посилка відправляється в ПОП, ПОП видає власне підтвердження про відправлення посилки.
14. Замовити Відправлення на МП можна після реєстрації в цьому інструменті, вказавши всі адресні дані та поповнивши рахунок коштами для оплати послуги заздалегідь (це не стосується Відправників, які уклали Бізнес-договір, оскільки вони можуть оплачувати замовлені Послуги післяплатою). При замовленні послуги „Післяплата” також необхідно вказати номер банківського рахунку, на який будуть перераховані кошти, зібрані нами за цю послугу.
15. Для відправлення Посилки Відправник повинен вказати 9-значний номер мобільного телефону Одержувача. Це дозволить поінформувати Одержувача про те, що Посилка відправлена і де її можна буде отримати. Зазначення номерів телефонів (Відправника та Одержувача) та адрес електронної пошти (Відправника або Одержувача) має вирішальне значення для надання Послуги. Ці дані будуть використані для зв'язку з Відправником або Одержувачем під час надання Послуги, в тому числі для інформування Одержувача про те, що Посилка може бути отримана. Відправник також має можливість надати нам адресні дані та адресу електронної пошти Одержувача.
16. День, коли Посилка відправляється за допомогою Пристрою Paczkomat, ПОП або Відділення надання, є робочим днем, в який Відправник розміщує або передає нам цю Посилку у вищезгаданих місцях. Якщо цей день не є робочим днем, днем відправлення буде наступний робочий день, який безпосередньо слідує за днем, коли Посилка була розміщена або передана нам. Умовою є те, що розміщення Посилки в Пристрою Paczkomat або її передача в ПОП або Відділення відбулася в день, про який йде мова, до так званого граничного часу, відповідно до наведеної нижче таблиці:

Зона "А"	до 16:00
Зона "В"	до 15:00
Зона "С"	до 14:00
Зона "D"	до 13:00

17. Вищевказане зонування залежить від розташування місця, де розміщується Посилка (наприклад, Пристрою Paczkomat), і його поштового індексу. Відправник може перевірити на Веб-сайті зону, в якій він планує розмістити або переслати Посилку. Ми можемо змінити присвоєння поштових індексів зонам, про що ми повідомимо принаймні за десять днів (така зміна не є поправкою до Правил). Тому ми рекомендуємо Відправнику, який бажає передати нам Посилку, перевірити, в якій зоні розташований Пристрій Paczkomat, ПОП або Відділення надання, до якого він має намір передати Посилку.
18. Посилки, відправлені в даний робочий день, не можуть бути відправлені для подальшого руху в цей день, якщо відправлення було здійснено після закінчення часу, зазначеного вище для відповідної зони. Посилки, відправлені після закінчення робочого дня, які не були передані для подальшого руху в цей день, вважатимуться відправленими на наступний робочий день.
19. Передача посилок у ПОП або Відділення надання здійснюється за тими ж принципами, що і в Пристроях Paczkomat, але ці пункти можуть обслуговувати різні розміри та вагу Посилок, а також надавати додаткові послуги (ми вказуємо ці інші діапазони в переліку цих пунктів, доступному на Веб-сайті). У випадку Відділень надання також застосовуються положення Господарського договору. Відправлення Посилки у Відділеннях надання або в ПОП можливе тільки в робочий час.
20. Відправник може скористатися можливістю відправити Посилку кур'єром (також називається „кур'єрська доставка” або „кур'єрський самовивіз”). Ми надаємо цю послугу відповідно до умов, викладених в наступних розділах:
 - 1) Умовою для того, щоб ми почали надавати цю послугу, є те, що Відправник замовив її в МП у робочий день і до закінчення робочого часу (визначеного для зони, в якій передається Посилка, як зазначено в таблиці вище).
 - 2) Ця година є також годиною закінчення для Відправника, коли Відправник може розміщувати замовлення в МП для кур'єра, щоб він міг забрати Посилку. Якщо замовлення буде зроблено після закінчення години прийому, відправлення буде доставлено на наступний робочий день.
 - 3) Днем отримання Посилки кур'єром вважається день, в який кур'єр забрав Посилку від Відправника. Кур'єр спробує забрати Посилку:
 - a) в Робочий день, в який Відправник розмістив замовлення на забирання Посилки до закінчення граничного часу, або
 - b) в Робочий день, наступний за Робочим днем, в який Відправник розмістив замовлення на забирання Посилки, якщо замовлення було розміщено після закінчення граничного часу, або
 - c) в Робочий день, наступний за неробочим днем, в який Відправник розмістив замовлення на забирання Посилки.
 - 4) Зонування залежить від місця, де Посилки забирає кур'єр, і поштового індексу, присвоєного цьому місцю. Зону, що відповідає даному місцю забирання, Відправник може визначити на Веб-сайті. Ми можемо змінити присвоєння поштових індексів зонам, про що повідомимо принаймні за 10 днів (така зміна не є поправкою до Правил),
 - 5) замовлення кур'єрської доставки можуть бути розміщені Відправником тільки в робочі дні. Забирання буде здійснюватися в робочі дні, але ми маємо право за попередньою домовленістю з Відправником забирати посилки і в інші дні. Інші правила можуть застосовуватися у випадку Додаткових послуг (наприклад, послуга „Посилка на вихідних”),
 - 6) час закінчення, зазначений у таблиці вище, не поширюється на регулярні кур'єрські перевезення, про які ми домовилися з Бізнес-клієнтом шляхом укладення окремого договору (тобто не поширюється на описану тут послугу одноразової кур'єрської доставки),
 - 7) якщо ми не змогли забрати Посилки в певний день через форс-мажорні обставини або причини, пов'язані з Відправником (наприклад, коли Відправник порушує Правила або закон), Посилки будуть забрані на наступний Робочий день після усунення вищезазначених причин.

У такому випадку цей день буде днем відправлення Посилки. Якщо на наступний день забрати Посилку знову не вдасться з вищевказаних причин, замовлення кур'єра буде анульовано, і для наступного кур'єрського забирання Відправник повинен буде знову оформити замовлення на послугу, описану в цьому пункті.
 - 8) Прийняті Посилки повинні відповідати умовам, визначеним для Посилок в Правилах,
 - 9) Ціна за кур'єрську доставку визначається Прейскурантом або Бізнес-договором.
21. Ціна кур'єрської доставки включається в ціну основної Послуги, якщо Відправник замовляє п'ять або більше Посилок одночасно. При цьому Посилки, відправлені на підставі Правил, додаються до Кур'єрських посилок та Елементів посилок, відправлених відповідно до чинних „Правил надання поштових послуг та послуг перевезення компанією InPost sp. z o.o.”.

22. Умовою кур'єрської доставки є створення замовлення на цю послугу. Кур'єр не може створювати замовлення на цю послугу для Відправника.
 23. Якщо Відправник надає Кур'єру меншу кількість Посилок для відправлення, ніж кількість Посилок, спочатку замовлених для забирання, ми маємо право стягувати плату за цю послугу відповідно до кількості Посилок, спочатку замовлених для отримання. Ми також можемо перевірити цю плату та підстави для її стягнення, якщо є розбіжності.
-

§ 9. В який час можна отримати Посилки?

1. Після того, як Посилка була правильно відправлена, ми зобов'язуємося перед Відправником надати Послуги. Переміщення Посилки відбувається між місцем передачі Посилки (наприклад, Пристрій Paczkomat, з якого було відправлено Посилку) і місцем доставки (наприклад, Пристрій Paczkomat призначення).
2. Після того, як Посилка буде поміщена в Пристрій Paczkomat або ПОП, Одержувач отримує SMS, електронне повідомлення, або повідомлення в InPost Mobile (у разі використання цього додатка) про можливість забрати Посилку протягом
 - 1) 48 годин (якщо Посилка очікує на Пристрій Paczkomat) або
 - 2) 72 годин (якщо посилка очікує в ПОП або в Пристрої Paczkomat, доступному в обмежений час).У цьому повідомленні вказується місцезнаходження пункту видачі та код видачі Посилки.
3. У випадку, якщо посилка не буде отримана протягом:
 - 1) 36 годин з моменту отримання вищевказаного повідомлення (для Пристрою Paczkomat або ПОП-пристрою), або
 - 2) 48 годин (для Пристрою Paczkomat, доступного в обмежений час),Одержувач отримує ще одне повідомлення SMS, електронною поштою або в InPost Mobile (якщо користується цим додатком) з нагадуванням про те, що він може забрати посилку протягом часу, що залишився:
 - 3) 12 годин (для Пристрою Paczkomat),
 - 4) 24 години (для пристрою Paczkomat, доступного в обмежений час) або
 - 5) 36 годин (для ПОП).У разі, якщо Відправник не забере Посилку протягом вищевказаних термінів, ми вважатимемо її не отриманою і повернемо його Відправнику.
4. Якщо пунктом призначення доставки Посилки є ПОП або Paczkomat, який працює в обмежений час, і ці пункти були закриті в день, що припадає на початкову дату отримання, ми продовжимо початкову дату отримання Посилки на 24 години за кожний такий день. Ми будемо застосовувати правила інформування, зазначені вище, до продовженого терміну (включаючи його закінчення). Про продовження терміну отримання ми повідомимо в SMS-повідомленні, електронною поштою або в InPost Mobile (якщо Одержувач користується цим додатком),
5. Одержувач отримує детальну інформацію про отримання Посилки в SMS-повідомленні, електронною поштою або в InPost Mobile (якщо Одержувач користується цим додатком). Всі повідомлення про можливість отримання Посилки надаються нами виключно у вищевказаний спосіб.
6. Ми надаємо Одержувачу платне продовження початкового терміну отримання Посилки в Пристрої Paczkomat - на додаткові 24 години, відповідно до наступних правил:
 - 1) продовження терміну отримання посилки можна замовити в InPost Mobile,
 - 2) продовження можна замовити не раніше, ніж за 12 годин до закінчення терміну отримання Посилки (або за 24 години, якщо Посилка очікує в ПОП або в Пристрої Paczkomat, доступному в обмежений час), але не пізніше, ніж до закінчення терміну (в тому числі, коли термін був раніше продовжений відповідно до правил, описаних в цьому документі),
 - 3) термін отримання Посилки продовжується на додаткові 24 години, що обчислюються з моменту закінчення початкового терміну отримання (або терміну, продовженого відповідно до правил, описаних в цих Правилах),

- 4) Одержувач може неодноразово продовжувати термін отримання Посилки (за окрему плату за кожне таке прохання). Однак слід мати на увазі, що при відкритті скриньки продовжений термін отримання закінчується - без можливості подальшого продовження, в тому числі щодо інших Посилок, які знаходяться в цій скриньці,
 - 5) Послуга продовження терміну отримання Посилки поширюється тільки на час отримання з кінцевого місця доставки (тобто 48 або 72 години, як ми вказали на початку параграфа). Таким чином, ця послуга не поширюється на інші терміни, наприклад, на „зберігання” Посилки в режимі, який ми описали в наступному пункті,
 - 6) плата за продовження терміну отримання - одноразово на 24 години - становить 6,50 злотих нетто (7,99 злотих брутто) і є фіксованою, незалежно від розміру Посилки та кількості Посилок у Скриньці,
 - 7) оплату за послугу можна здійснити тільки в InPost Mobile, використовуючи платіжні форми, доступні в цьому додатку,
 - 8) Одержувач отримає підтвердження про продовження терміну отримання посилки електронною поштою або в додатку InPost Mobile. Продовжений загальний час отримання посилки буде видно у вкладці „Відомості про посилку” в InPost Mobile.
 - 9) Якщо Одержувач скористається подовженим терміном отримання, ми надішлемо Одержувачу повідомлення в InPost Mobile за 12 годин до закінчення подовженого терміну отримання. У цьому повідомленні Одержувач буде проінформований про необхідність забрати посилку з Пристрою Paczkomat, незалежно від типу та місцезнаходження Пристрою Paczkomat. У цьому випадку ми не надсилаємо повідомлення-нагадування, про яке ми пишемо на початку цього пункту,
 - 10) ми не застосовуємо до подовженого терміну отримання описане вище правило, згідно з яким, якщо пункт отримання зачинений протягом початкового терміну отримання Посилки, ми продовжуємо цей термін на додаткові 24 години. Це означає, що якщо Одержувач продовжує термін отримання посилки і він припадає на день, коли доступ до ПОП або пристрою Paczkomat неможливий, ми не будемо додавати додаткові 24 години для такого дня.
7. Якщо Одержувач не скористався послугою продовження терміну отримання Посилки, ми повідомимо Одержувача текстовим повідомленням, електронною поштою або в InPost Mobile (якщо Одержувач користується цим додатком) про повернення Посилки Відправнику після закінчення терміну отримання Посилки. Правила повернення Посилок описані нижче в Правилах,
 8. Перевірка особи Одержувача у Відділенні та Пунктах ПОП здійснюється на підставі номера Посилки, номера телефону та надісланого нами коду отримання. Під час доставки ми визначаємо, які з вищевказаних даних ми будемо використовувати для перевірки.
 9. Сайт дозволяє Одержувачу відстежувати статус доставки. Відстеження можливе з моменту реєстрації Посилки в наших системах до моменту її отримання Одержувачем або повернення Відправнику.
 10. Ми залишаємо за собою право тимчасово призупинити послугу „передати далі”, при якій Відправник відправляє Посилку через МП, поміщає Посилку в скриньку Пристрою Paczkomat, а Одержувач забирає її з тієї ж скриньки Пристрою.

§ 10. На яких умовах ми доставляємо і вручаємо Посилки?

1. Ми декларуємо доставку Посилки до Пристрою Paczkomat, ПОП або безпосередньо Одержувачу протягом 2 робочих днів, рахуючи від дня, наступного за днем відправлення Посилки (це очікуваний термін доставки). Однак гарантований термін доставки становить не більше 5 робочих днів, рахуючи з дня, наступного за днем відправлення Посилки. При визначенні цих термінів також необхідно враховувати:
 - 1) Критичні терміни, про які ми писали вище,
 - 2) Продовження терміну доставки Посилки, якщо мова йде про „зберігання”, як описано в далі в цих Правилах.
2. Ми не враховуємо державні свята і суботи до вищезазначених заявлених і гарантованих термінів, але ми можемо доставити Посилку в ці дні.
3. Посилка:
 - 1) вважається доставленою:
 - a) коли Посилка доставлена до Пристрою Paczkomat або коли Посилка доставлена в інший пункт (в рамках „зберігання” Посилки або коли виникла „форс-мажорна ситуація”, про яку ми пишемо нижче), повідомивши про це Одержувача і дозволивши йому отримати Посилку відповідно до Правил,
 - b) і з цього моменту Послуга вважається наданою,
 - c) а також в цей момент ми визначаємо, чи доставили ми Посилку вчасно.

- 2) вважається врученою:
 - а) коли коробку, в яку було поміщено Посилку, відкриває особа, яка надала дані, необхідні для її відкриття.
 - б) в момент її фізичного вручення уповноваженій особі (коли доставка відбувається у Відділенні, ПОП, Мобільному пристрої Paczkomat або безпосередньо вдома у Одержувача).
4. Доставці посилок з післяплатою безпосередньо Одержувачу повинна передувати оплата не пізніше, ніж на момент отримання Посилки.
5. Обмеження щодо доступності пунктів отримання та Послуги отримання з післяплатою:
 - 1) Посилки можна відправляти або забирати з Пристроїв Paczkomat щодня протягом 24 годин, сім днів на тиждень (24/7), але деякі Пристрої Paczkomat доступні в обмежені години (наприклад, вони розташовані в об'єктах, які мають години роботи),
 - 2) у деяких Пристроях Paczkomat або ПОП можливий отримання Посилок з післяплатою у певні години або взагалі неможливе. Якщо Посилка з післяплатою повинна бути доставлена з пункту, де неможливо отримати суму післяплати, ми повертаємо такі Посилки Відправнику (з оплатою і на умовах, зазначених далі в Правилах),
 - 3) На Веб-сайті є інформація про обмежені години роботи Пристроїв Paczkomat або ПОП, а також про те, чи існують якісь обмеження для Посилок з післяплатою в цих пунктах (наприклад, щодо форми оплати).
6. Після того, як Посилка буде поміщена в Пристрій Paczkomat або ПОП, ми повідомимо Одержувача за допомогою SMS, електронної пошти, текстового повідомлення або в InPost Mobile (якщо Одержувач користується цим додатком) про код квитанції (в тому числі у вигляді QR-коду). Користувачі InPost Mobile отримують таке повідомлення, якщо InPost Mobile встановлено на пристрої з SIM-картою, номер телефону якої був наданий Відправником для доставки Посилки.
7. У випадку пристроїв Appkomat, отримання Посилки можливе через InPost Mobile або шляхом сканування QR-коду за допомогою наявного на пристрої зчитувача кодів.
8. Посилка з післяплатою може бути оплачена лише за умови введення правильного коду та номера телефону. У випадку таких посилок ми надсилаємо код, який дозволяє оплатити Посилку з післяплатою. Винятком є Пристрій Paczkomat, який через свої технічні характеристики дозволяє оплатити Посилку з післяплатою тільки через InPost Mobile або PbL.
9. Посилка буде видана тільки після надання правильних даних авторизації. Якщо Одержувач користується InPost Mobile, замість введення даних авторизації він може відкрити скриньку віддалено. Однак, будь ласка, зверніть увагу, що ця функція залежить від покриття GPS, яке може бути обмеженим в деяких місцях, що може перешкодити отримати посилку. Тому ми рекомендуємо Одержувачу дистанційно відкривати Скриньку безпосередньо під Пристроєм для посилок, переконавшись, що це саме той пристрій, в якому знаходиться його Посилка.
10. У разі втрати коду Одержувач може відновити його або пройти процес авторизації віддалено, звернувшись на нашу гарячу лінію за телефонами 722-444-000 або 746-600-000 (вартість дзвінка - згідно з тарифами оператора зв'язку, як зі стаціонарних, так і з мобільних телефонів). Відновлений код ми надсилаємо в SMS або електронною поштою на вказані в посилці реквізити, якщо телефон не був вкрадений або загублений, і Одержувач не попередив нас про це і Одержувач не попередив нас про це, зателефонувавши за вищевказаними номерами. У такому випадку ми не передаємо повторно код на втрачений пристрій, а повертаємо Посилку Відправнику (за окрему плату і відповідно до правил, зазначених далі в Правилах).
11. Якщо Одержувач надає іншим особам дані для відкриття Скриньки, він робить це на свій ризик і відповідальність. Ми вважаємо, що особа, яка отримала авторизаційні дані від Одержувача, є уповноваженою ним на отримання Посилки.
12. Інструкції по отриманню Посилки:
 - 1) з Пристрою Paczkomat: Одержувач дотримується інструкцій, що відображаються на екрані Пристрою Paczkomat. Якщо посилка забирається за допомогою InPost Mobile, Одержувач також повинен слідувати інструкціям, що відображаються в цьому додатку,
 - 2) з ПОП: відповідно до інструкцій персоналу ПОП. Доставка Посилки здійснюється фізично особі, уповноваженої представником Оператора, в місці роботи ПОП і в години його роботи.

13. Зберігання Посилки:

- 1) У випадку:
 - a) переповнення Пристрою Paczkomat, попередньо призначеного для доставки,
 - b) несправності, вимкнення або технічного обслуговування системи, що керує Пристроєм Paczkomat, спочатку призначеним для доставки,
 - c) переповнення ПОП, попередньо призначеного для доставки, переповнений, або його тимчасового вимкнення або закриття,
 - d) поведінка Одержувача під Посилочним автоматом або в ПОП, яка порушує правила суспільного співіснування до такої міри, що Кур'єр не може безпечно виконувати свої обов'язки,

- якщо вищезазначені події перешкоджають доставці Посилки до попередньо призначеного для доставки до Пристрою Paczkomat або ПОП в терміни, зазначені на початку цього пункту, то ми помістимо Посилку на зберігання в тимчасовий ПОП або тимчасовий Пристрій Paczkomat, які будуть розташовані на відстані не більше двох кілометрів по прямій лінії від початково зазначеного для доставки ПОП або Пристрою Paczkomat.
- 2) Період зберігання посилки в тимчасовому Пристрої Paczkomat або тимчасовому ПОП (далі - „Період зберігання”) є наступним:
 - a) 1 календарний день після дня, коли Посилка була розміщена в тимчасовому ПОП або тимчасовому Пристрої Paczkomat, або
 - b) державне свято і наступні за ним дні, якщо ці дні настають після дня, в який Посилка була поміщена в тимчасовий автомат для посилок (в цьому випадку зберігання може відбуватися тільки в тимчасовому Пристрої Paczkomat), або
 - c) 1 календарний день, і якщо наступний день є державним святом і державними святами, що припадають на нього, Період зберігання також включає в себе ці дні. (У цьому випадку зберігання може відбуватися тільки в тимчасовому Пристрої Paczkomat).

Вищезгадане „державне свято” - це день, який є вільним від роботи відповідно до польським законодавством (за винятком неділі, якщо тільки свято не припадає на неділю, наприклад, Великдень).
- 3) Коли ми зберігаємо Посилку, ми надсилаємо Одержувачу SMS, електронною поштою або в InPost Mobile (якщо Одержувач користується цим додатком), про що інформуємо його:
 - a) розміщення Посилки в тимчасовому ПОПі або тимчасовому пристрої Paczkomat
 - b) закінчення Періоду зберігання (що означає початок доставки Посилки до попередньо призначеного для доставки ПОП або Пристрою Paczkomat),
 - c) розміщення Посилки в ПОП або Пристрої Paczkomat, попередньо призначеному для доставки (після закінчення терміну зберігання).
- 4) Під час Періоду зберігання ми надаємо можливість забрати Посилку з місця зберігання (тимчасового ПОП або тимчасового Пристрою Paczkomat, за винятком періодів, коли ці пункти зачинені). Якщо Одержувач не забере Посилку протягом Періоду зберігання, ми заберемо Посилку з місця зберігання на наступний день після закінчення Періоду зберігання, що означає, що Одержувач все ще має можливість забрати Посилку з такого місця до цього часу.
- 5) Якщо ми змушені застосувати режим зберігання через технічне обслуговування в певний день систем, що підтримують ПОП або Пристрої Paczkomat, такий день прирівнюється до „вихідного дня”, про який ми писали вище. Період зберігання визначається так само, як і для державних свят. Обслуговування систем не може тривати довше одного календарного дня. Про заплановане технічне обслуговування ми повідомимо вас щонайменше за 7 днів до його початку, розмістивши повідомлення на Веб-сайті і, якщо можливо, повідомивши вас через МП, електронну пошту, SMS або в InPost Mobile,
- 6) Якщо, однак, після зберігання Посилки знову виникне ситуація, коли поведінка Одержувача під Пристроєм Paczkomat або в ПОП порушує правила суспільного співіснування настільки, що Кур'єр не може безпечно виконувати свої обов'язки, ми можемо не робити подальших спроб доставити Посилку (в тому числі у спосіб, описаний нижче для вимушених ситуацій), а негайно повернути її Відправнику.

14. **Вимушена ситуація:** В процесі доставки Посилки можуть виникнути так звані „вимушені ситуації”. Під цим ми розуміємо переловненість спочатку заявленого Пристрою Paczkomat, його несправність, вимкнення або технічне обслуговування системи, що управляє Пристроєм Paczkomat. Якщо ми дотрималися процедури зберігання Посилки, а вимушена ситуація все ще існує, або якщо ми не змогли доставити Посилку звичайним способом (або шляхом її зберігання) через форс-мажорні обставини, то ми можемо доставити Посилку:
- 1) безпосередньо Одержувачу, за вказаною ним адресою, розташованою в адміністративних межах населеного пункту, де знаходиться спочатку заявлене місце доставки (Пристрій Paczkomat або ПОП). У разі заперечення з боку Одержувача або не зазначення адреси відповідно до вищевказаних вимог, ми повернемо Посилку Відправнику, повідомивши про цей факт Одержувача, або
 - 2) в початково заявленому місці доставки (Пристрій Paczkomat або ПОП), в рамках так званого Мобільного пристрою Paczkomat, за допомогою якого кур’єр InPost доставляє Посилки.
15. Ми не доставляємо Посилки до поштових скриньок Poczta Polska S.A.
16. Якщо в Пристрої Paczkomat для одного і того ж Одержувача має бути поміщено більше однієї посилки, ми маємо право помістити всі або вибрані посилки в одну скриньку. Ми повідомимо Одержувача про розміщення кількох Посилок в одній скриньці. Ми не застосовуємо ці правила до Посилок з післяплатою.
17. **Зони легкого доступу:** Одержувач може доручити нам спробувати доставити посилку в так звану „Зону легкого доступу”. Це зона Пристрою Paczkomat, де доступ до скриньок полегшений порівняно з крайніми рівнями (знизу і зверху). У цьому випадку діють наступні правила:
- 1) Одержувач може доручити нам доставити Посилку таким чином, коли Посилка зареєстрована в наших системах,
 - 2) але не може зробити це пізніше, ніж до передачі Посилки для доставки (тобто до появи такого статусу в наших системах відстеження Посилок). Передача Посилки для доставки може відбуватися в різний час в день запланованої доставки,
 - 3) після передачі Посилки для доставки Одержувач більше не може зробити замовлення розмістити його в зоні полегшеного доступу,
 - 4) ми можемо розмістити Посилку в зоні полегшеного доступу тільки в тому випадку, якщо відповідна скринька в Пристрої Paczkomat вільна і в ній немає інших Посилок,
 - 5) якщо в „зоні полегшеного доступу” немає вільних місць, Посилка буде доставлена в інші доступні скриньки.
18. Ми можемо повідомити Одержувачу, на його прохання, хто є Відправником Посилки до того, як Посилка буде доставлена. В особливих ситуаціях ми також можемо надати загальну інформацію про те, чому ми не змогли доставити Посилку. Але ми не можемо надати цю інформацію, якщо перед доставкою Відправник попросив повернути Посилку або змінив Одержувача. Одержувач також може отримати інформацію про Відправника Посилки, яка була повернута через те, що не була отримана вчасно. Що стосується інших фізичних або юридичних осіб, ми можемо надати їм вищевказану інформацію тільки у випадках, передбачених чинним законодавством.
19. Після закінчення терміну отримання Посилки (включаючи будь-яке продовження відповідно до Правил) у Одержувача все ще може бути шанс отримати Посилку, але тільки до того моменту, поки Кур’єр не забере Посилку, щоб почати повертати її Відправнику. Однак ми не гарантуємо, що така можливість буде доступна, і не вказуємо конкретний час, коли Одержувач зможе отримати Посилку в такій ситуації.
-

§ 11. Як ми доставляємо негабаритні посилки?

1. У випадку з негабаритною посилкою ми вживаємо наступних заходів:
 - 1) Ми зв’яжемося з Одержувачем по телефону, щоб визначити нові місця доставки цієї Посилки. Ми запитаємо у Одержувача адресу, за якою повинна бути доставлена Посилка. Якщо зв’язок з Одержувачем неможливий або невдалий, ми зв’яжемося з Відправником для встановлення адреси доставки. Встановлення цієї адреси буде розглядатися як зміна адреси на прохання Відправника, або

- 2) ми надішлемо електронного листа Одержувачу та Відправнику із запитом на адресу доставки Посилки.
Якщо Одержувач і Відправник нададуть різні адреси, для нас буде обов'язковою адреса, надана Відправником.
2. Ми зв'яжемося з Одержувачем по телефону або надішлемо електронного листа протягом 48 годин з моменту відправлення повідомлення про те, що ми виявили негабаритне відправлення.
3. Коли ми зв'яжемося з Одержувачем або Відправником, у них є 48 годин, щоб повідомити адресу доставки Посилки. Якщо адреса не буде надана протягом цього часу або якщо ми не зможемо зв'язатися з Відправником по телефону, ми повернемо Посилку Відправнику (правила повернення Посилок описані нижче в цих Правилах). Посилка також буде повернута, якщо:
 - 1) Одержувач відмовляється прийняти Посилку, або
 - 2) Відправник не вказав нову адресу для доставки, або
 - 3) якщо вказана адреса не відповідає нашим вимогам, описаним нижче.
4. Прейскурант визначає ціну за повернення негабаритного Відправлення, розміри якого не перевищують 500 на 500 на 800 міліметрів і вага якого не перевищує 25 кілограмів. До посилок з більшими розмірами або вагою також застосовується Прейскурант. Однак, будь ласка, зверніть увагу, що ці тарифи не застосовуються до Відправників, які є Споживачами.
5. Адреса доставки, яку ми запитуємо, повинна знаходитися в адміністративних межах місцезнаходження Відділення, призначеного для Пристрою Paczkomat (спочатку вказаного Відправником як місце доставки Посилки). Крім того, ця адреса повинна містити
 - 1) ім'я або ім'я та прізвище Одержувача,
 - 2) вулиця (площа, проспект),
 - 3) номер будинку/під'їзду
 - 4) поштовий індекс,
 - 5) населений пункт,
 - 6) номер телефону Одержувача.
6. Ми намагатимемося доставити Негабаритну посилку протягом двох робочих днів з дня, наступного за днем отримання від Одержувача або Відправника даних для доставки посилки. Однак термін доставки не може перевищувати 5 робочих днів з дня отримання таких даних.
7. Негабаритні посилки зазвичай доставляються безпосередньо Одержувачу або іншій особі, уповноваженій на їх отримання. Негабаритні посилки також можуть бути доставлені повнолітньому члену сім'ї та іншим особам, уповноваженим на отримання посилки, відповідно до чинного законодавства.
8. У випадку:
 - 1) відсутності Одержувача за адресою в момент доставки, або
 - 2) відсутності особи, яка має право на отримання, або
 - 3) відсутності необхідної суми післяплати, або
 - 4) відсутності можливості у Одержувача сплатити суму переказу в безготівковій формі,ми спробуємо зв'язатися з Одержувачем по телефону, щоб організувати другу спробу доставки в той же день. Якщо ми не зможемо зв'язатися з Одержувачем або доставити Посилку в цей день, ми спробуємо доставити Посилку на наступний робочий день - в рамках другої спроби доставки. Якщо Одержувач (або уповноважена особа) знову буде відсутній, ми залишимо повідомлення (авізо) на папері, SMS, електронною поштою або через InPost Mobile про те, що Посилку можна буде забрати протягом трьох 72 годин у місці та в час, вказаний в авізо.
9. Посилка вважається авізованою протягом 72 годин, рахуючи від другої спроби доставки. Однак, якщо протягом цього періоду випадає день, коли місце доставки було зачинено на цілий день, ми продовжимо термін очікування за кожен такий день на 24 години.
10. Після закінчення вищезазначеного терміну ми повертаємо посилку Відправнику (правилами повернення посилок ми наводимо далі в Правилах).

11. У яких випадках ми не авізуємо Посилки?
 - 1) Якщо Відправник вказав нам розмір Посилки при її відправленні, який перевищує 640 на 380 на 410 міліметрів. Тоді, після двох спроб доставки, ми повернемо посилку Відправнику, повідомивши про це Одержувача,
 - 2) Якщо після того, як ми прийняли Посилку, ми виявимо, що її розміри перевищують 640 на 380 на 410 міліметрів (по відношенню до розмірів, наданих нам Відправником при замовленні Послуги), і персонал в пункті, де повинна була бути авізація, відмовився прийняти Посилку через її розміри. У такому випадку ми повідомимо Одержувача про недоступність і зробимо третю спробу доставки, і якщо вона виявиться невдалою, повернемо Посилку Відправнику.
12. Посилка також повертається Відправнику, якщо Одержувач відмовляється прийняти посилку або якщо адреса Одержувача вказана невірно.
13. Повернення негабаритного Відправлення оплачується згідно з тарифами, вказаними в Прейскуранті.
14. Посилку, здану під заставу в ПОП, можна забрати в години роботи такого пункту.
15. Підтвердження доставки негабаритної посилки:
 - 1) Ми підтверджуємо доставку посилки в електронному вигляді. Одержувач (або уповноважена особа) підтверджує отримання, поставивши свій підпис на кур'єрському терміналі або надавши кур'єру код доставки,
 - 2) якщо посилка супроводжується повідомленням, перевірка особи Одержувача відбувається на основі повідомлення або номера телефону і надісланого нами коду. У ПОП перевірка відбувається тільки на основі номера телефону і вищевказаного коду,
 - 3) Підтвердження отримання посилки з післяплатою означає, що Одержувач сплатив суму післяплати і ми отримали цю суму.
16. У разі доставки посилки вагою понад 30 кілограмів застосовуються такі правила:
 - 1) Кур'єр доставить Посилку до входних дверей будинку, якщо адреса знаходиться на верхньому поверсі або в багатоквартирному будинку,
 - 2) якщо посилка не на палеті і важить від 30 до 50 кілограмів, ми доставляємо її за системою „ борт-борт „. Одержувач повинен самостійно перенести посилку з місця, де її вивантажив кур'єр. Система „борт-борт” означає, що Кур'єр вивантажує Посилку в місці, до якого може під'їхати транспортний засіб доставки,
 - 3) якщо Посилка знаходиться на палеті і важить від 30 до 50 кілограмів, ми доставляємо її за системою „борт-борт” або „рампа-рампа”. У системі „рампа-рампа” Одержувач самостійно вивантажує Посилку з транспортного засобу Кур'єра, використовуючи власні інструменти, такі як рампи або навантажувачі,
 - 4) ми рекомендуємо Одержувачу мати достатні ресурси, щоб мати можливість здійснювати процес доставки відповідно до вищезазначених принципів.

§ 12. Як ми повертаємо посилки? Які правила послуги Швидке повернення?

1. Повернення посилок, які не були затребувані або не можуть бути доставлені, оплачується згідно з чинним Прейскурантом. Посилки, що повертаються, направляються до
 - 1) до Пристрою Paczkomat, з якого було відправлено посилку,
 - 2) до пункту PaczkoPunkt, в якому було відправлено Посилку. Якщо цей PaczkoPunkt не здійснює доставку, ми повертаємо Посилку на адресу відправника Посилки,
 - 3) на адресу приміщення або головного офісу Відправника, з якого Посилку забрав кур'єр, якщо Посилка була відправлена кур'єром,
 - 4) за адресою, узгодженою з Відправником, якщо Посилка відправляється на пункт контролю безпеки аеропорту.
2. Повернення незатребуваної Посилки, відправленої без Етикетки, направляється Відправнику Посилки або на адресу, узгоджену нами з Бізнес-клієнтом.

3. Якщо ми не вказали тут інших винятків, отримання Відправником повернених Посилок відбувається за правилами, аналогічними їх доставці (правила і способи доставки Посилок описані вище):
 - 1) у випадку повернення до Пристрою Paczkomat та ПОП, застосовуються правила доставки, описані для цих місць отримання відповідно,
 - 2) у випадку повернення до приміщення або головного офісу Відправника, застосовуються правила доставки, описані для негабаритних посилок.
4. Бізнес-клієнти можуть доставити свої відправлення безпосередньо до місця, визначеного нами і ними. Ця послуга платна, і повернення однієї посилки коштує стільки, скільки коштує основна плата за її відправлення.
5. Якщо Посилка не буде отримана, плата за основну Послугу, Послугу післяплати та Послугу додаткового захисту не повертається.
6. Посилка вважається за таку, яку неможливо доставити і направляється до нашого Складу недоставлених посилок у випадку, якщо:
 - 1) адреса Відправника відсутня або неправильна, або
 - 2) Відправник відмовляється прийняти Посилку (в тому числі, якщо Відправник не вказав зворотну адресу для Посилки) або не сплатив збір або доплату за повернення Посилки,
7. Ми спробуємо встановити адресу Відправника або Одержувача, відкривши Посилку і перевіряючи її вміст, відповідно до чинного законодавства.
8. Якщо відкриття Посилки не дозволяє доставити або повернути її Відправнику, або якщо Відправник відмовляється прийняти повернуту Посилку:
 - 1) Посилка та її упаковка будуть знищені нами таким чином, щоб унеможливити відновлення інформації з Посилки та її упаковки, не раніше ніж через 60 днів після відкриття Посилки,
 - 2) решта вмісту Посилки та її упаковки буде знищена нами таким чином, щоб унеможливити відновлення інформації з Посилки та її упаковки, не раніше, ніж через 12 місяців з моменту відкриття Посилки. Якщо ми отримуємо скаргу на цю Посилку до закінчення цього періоду, ми не зможемо знищити вміст і упаковку до тих пір, поки наша відповідь на скаргу не буде остаточною.
9. Ми не знищуємо такий вміст Посилки, як гроші, цінні папери, коштовності, предмети, що мають історичну, наукову або художню цінність, військове обладнання або спорядження, предмети, для володіння якими потрібен дозвіл (зокрема, зброя, боєприпаси, вибухові речовини) і документи, що посвідчують особу будь-якого виду, а також предмети, які є антикваріатом або архівними матеріалами. У випадку цих предметів ми застосовуємо положення Закону про знайдене майно та положення Цивільного кодексу.
10. Якщо ми домовилися з бізнес-клієнтом у Бізнес-договорі, ми можемо запропонувати послугу «Швидке повернення» на наступних умовах:
 - 1) Послуга «Швидкі повернення» полягає в обробці нами Посилки, яка раніше була доставлена адресату нами або іншим перевізником (такого адресата ми називаємо „**Первісний адресат**”). Первісний адресат бажає повернути цю Посилку особі, яка її відправила (яку ми називаємо „**Первісний відправник**”) з причин, пов'язаних з договором між ними (наприклад, розірвання договору споживачем).
 - 2) Послуга «Швидке повернення» надається компанією InPost:
 - а) на замовлення та за рахунок Первісного відправника, яким може бути тільки Бізнес-клієнт, або
 - б) на замовлення і за рахунок Первісного одержувача, яким може бути тільки Роздрібний клієнт.
 - 3) Залежно від ситуації:
 - а) якщо Первісний Одержувач відправляє Посилку за дорученням і за рахунок Первісного Відправника (Бізнес-клієнта), він діє від його імені. У цьому випадку Первісний Відправник несе перед нами відповідальність на підставі укладеного договору, в тому числі щодо ваги, габаритів, допустимого вмісту Відправлення та його упаковки.
 - б) якщо Первісний адресат відправляє Посилку за власний рахунок, він є стороною договору з нами про надання послуги «Швидке повернення» і зобов'язаний дотримуватися Правил.
 - 4) Первісний адресат може відправити Посилку в рамках послуги «Швидкі повернення» в Пристрої Paczkomat або в ПОП, використовуючи Код повернення або Етикетку.

- 5) Код повернення повинен бути введений на екрані Пристрою Paczkomat або, у випадку InPost Mobile, Посилка повинна бути вкладена до скриньки за допомогою цього додатку. У випадку пристрою Appkomat, слід використати InPost Mobile або відсканувати QR-код (за допомогою зчитувача кодів, доступного на такому пристрої). При відправленні у Відділенні надання код необхідно передати працівнику цього пункту.
 - 6) Етикетка повинна бути прикріплена до Посилки відповідно до вимог до етикеток, які ми описуємо в Правилах.
 - 7) Первісний відправник, замовляючи і оплачуючи послугу «Швидкі повернення», несе відповідальність за передачу правильного коду повернення або етикетки своєму клієнту (первісному одержувачу).
 - 8) Первісний адресат не може передати нам посилку з послугою Швидке повернення, якщо ми не маємо окремої угоди з Бізнес-клієнтом.
 - 9) Вартість послуги Швидке повернення вказана в Прейскуранті. Якщо послуга надається на прохання і за рахунок Первісного відправника, InPost і Первісний відправник (тобто Бізнес-клієнт) можуть домовитися про іншу ціну в Бізнес-договорі.
-

§ 13. Які правила послуги «Швидке надання InPost»?

1. Ми дозволяємо Роздрібним клієнтам замовляти Основні послуги без необхідності створювати окремі облікові записи. Ми називаємо цю функцію „Швидке надання InPost” і застосовуємо до неї всі положення, викладені в Правилах, але з винятками, описаними нижче.
2. Скористатися послугою „Швидке надання InPost” можна:
 - 1) за адресою <https://inpost.pl/szybkienadania>, або
 - 2) в мобільному додатку InPost.
3. У випадку Швидке надання:
 - 1) ми не застосовуємо Правила в частині, що стосується Менеджера Посилок,
 - 2) ми не надаємо Послугу надання з післяплатою,
 - 3) ми не надаємо Послугу кур'єрської доставки,
 - 4) ми не пропонуємо окремо Послугу додаткового захисту, але ця послуга - на суму до 5 000 злотих - включена у вартість основної Послуги, замовленої в рамках Швидкого надання.
4. Оплата за Швидке надання:
 - 1) Ціна Послуги, замовленої за допомогою Швидкого надання, вказана в Прейскуранті, а також там, де можна скористатися Швидким наданням (тобто на inpost.pl/szybkienadania та в InPost Mobile),
 - 2) Послугу, замовлену за допомогою Швидкого надання, необхідно оплатити заздалегідь, під час її виконання. Оплата здійснюється через адміністратора платежів, який уклав з нами договір на управління процесом оплати і надає різні форми оплати.
 - 3) Оплата здійснюється після того, як Відправник (у разі використання послуги «Швидке надання») здійснить оплату за Послугу відповідно до Прейскуранта. Оплата не може бути здійснена в Пристрої Paczkomat або ПОП,
 - 4) ми виставляємо Рахунок-фактуру з ПДВ, коли Роздрібний клієнт встановлює відповідний „прапорець” при замовленні Послуги. Рахунок-фактура з ПДВ буде надісланий на електронну адресу, яку Роздрібний клієнт вказав на inpost.pl/szybkienadania або в InPost Mobile.
5. Відправник несе повну відповідальність за зазначення неправильних даних.
6. Маркування Посилки:
 - 1) Під час оформлення замовлення на Послугу за допомогою Швидкого надання Відправник може вибрати, як відправити Посилку:
 - а) з Етикеткою (наклеюється на упаковку Посилки, відповідно до Правил - в Мобільному додатку InPost замість Етикетки використовується код відправлення) або

- b) за допомогою цифрового коду відправлення (який необхідно ввести в Пристрій Paczkomat і написати на упаковці Посилки). Код відправлення може бути також у формі QR-коду і використовуватися в Пристрої Paczkomat зі зчитувачем QR-кодів (у випадку пристроїв Appkomat QR-код є єдиною можливою формою відправлення). У випадку коду відправника, правила, викладені в Загальних положеннях та умовах, що стосуються Етикетки, не застосовуються.
- 2) Якщо етикетка або код відправлення не були використані протягом терміну дії (навіть після його продовження на прохання відправника), ми повернемо, на прохання відправника, суму, що дорівнює вартості Послуги, замовленої за допомогою Швидкого надання. Ми повертаємо кошти протягом 14 днів з моменту запиту Відправника через адміністратора платежів. Запит на повернення коштів можна подати через форму: <https://inpost.pl/formularz-kontaktowy>.
7. Ми також застосовуємо спосіб повернення коштів, описаний вище для Етикетки, до повернення інших коштів, пов'язаних з оплатою Послуг за допомогою Швидкого надання.
8. Повернення Посилки, відправленої за допомогою Швидкого надання, здійснюється до Пристрою надання Paczkomat, ПОП надання (і якщо такий ПОП не здійснює доставку, ми повертаємо Посилку за адресою надання) або до Відділення, яке експлуатує вищевказаний Пристрій Paczkomat або ПОП.
-

§ 14. Які правила надання послуги „Посилка у вихідні”?

1. Ми пропонуємо додаткову послугу „Посилка у вихідні”, яка полягає в доставці Посилки до обраного Пристрою Paczkomat в суботу або неділю (до 18:00). Для того, щоб скористатися цією послугою, Посилка повинна бути відправлена в п'ятницю, відповідно до граничного часу, зазначеного в Правилах або за індивідуальною домовленістю з Відправником. У цьому випадку „відправлення” означає передачу Посилки в Пристрій Paczkomat або ПОП, або замовлення кур'єра для під'їзду до вказаного кінцевого часу, якщо Відправник не користується послугою регулярного забирання Посилки кур'єром.
2. Послуга „Посилка на вихідних” доступна тільки для доставки до Пристроїв Paczkomat. Ми можемо вказати на Веб-сайті, які Пристрої Paczkomat можна використовувати для цієї послуги. В рамках цієї послуги ми не здійснюємо доставку в ПОП або безпосередньо Одержувачу, але можемо використовувати зберігання Посилки в тимчасовому ПОП або в тимчасовому Пристрої Paczkomat відповідно до положень, описаних в Правилах.
3. Посилки, на які поширюється вищевказана послуга, можуть бути відправлені тільки по п'ятницях. Посилки, відправлені в інші дні тижня, будуть доставлені в стандартному порядку, і ми маємо право стягувати плату за цю послугу, навіть якщо посилка не буде доставлена в суботу або неділю.
4. У святкові дні ми можемо опублікувати на Веб-сайті графік спеціального прийому та доставки посилок, які підпадають під дію програми „Посилка у вихідні”. Ми опублікуємо його заздалегідь.
5. Якщо послуга „Посилка у вихідні” не буде надана належним чином з нашої вини (наприклад, через нашу затримку в отриманні або доставці Посилки), плата за цю послугу не стягується. У разі оплати „авансом” ця плата буде повернута на рахунок МП Відправника, а в разі оплати „після виконання” вона не буде включена в рахунок-фактуру з ПДВ за даний розрахунковий період.
6. Відправник, при виборі послуги „Посилка у вихідні”:
- 1) повинен проінформувати Одержувачів Посилок про правила цієї послуги, в тому числі з урахуванням часу, необхідного для підготовки Посилки, оформлення замовлення на забирання кур'єром (якщо таке замовлення оформлено) і своєчасної доставки Посилки до нас.
 - 2) зобов'язаний правильно обробити Посилку, в тому числі вибрати послугу „Посилка у вихідні” при створенні Етикетки надання.
 - 3) у разі грубого порушення вищевказаних правил ми маємо право, попередньо заклавши Відправника припинити порушення, призупинити дію послуги „Посилка у вихідні” на 30 днів. Якщо після відновлення послуги порушення продовжуються, ми можемо знову закликати Відправника припинити порушення, а після закінчення терміну безрезультатно, ми маємо право знову призупинити послугу на 30 днів або розірвати договір, що стосується цієї послуги.

7. Якщо посилка, на яку поширюється послуга „Посилка у вихідні”, перевищує максимально допустимі розміри для посилок в рамках Основної послуги, процес її доставки буде здійснюватися відповідно до процедури поводження з негабаритними посилками (описаної в Правилах). Доставка буде здійснюватися безпосередньо Одержувачу, мінаючи Пристрій Paczkomat, в робочі дні. У цьому випадку ми маємо право стягувати плату за послугу „Посилка у вихідні”.
 8. Додаткова послуга „Посилка у вихідні” надається за ціною, зазначеною в Прейскуранті, і доступна тільки в рамках основної послуги (Пристрій Paczkomat 24/7), в обсязі, зазначеному в Прейскуранті.
-

§ 15. За що ми несемо відповідальність?

1. Ми несемо відповідальність за невиконання або неналежне виконання Послуги, за винятком випадків, коли це сталося внаслідок
 - 1) форс-мажорних обставин,
 - 2) виключної вини Відправника або Одержувача,
 - 3) порушення Відправником або Одержувачем Правил або Закону про Пошту,
 - 4) характеристик речі, що відправляється, в тому числі її схильність до пошкодження внаслідок її дефектів або природних властивостей, а також вплив атмосферних умов на ці предмети, часу, який пройшов з моменту відправлення і, нарешті, пошкодження Посилки через неналежну упаковку або захист її вмісту.
2. Ви можете пред'явити нам претензії (наприклад, подати скаргу) протягом 12 місяців з дати відправлення Посилки, але існують наступні винятки:
 - 1) коли Посилка була прийнята беззастережно (наприклад, після того, як вона була забрана зі скриньки або ПОП) - в цьому випадку ці претензії втрачають силу в момент беззастережного прийняття, за винятком випадків, коли дефекти або пошкодження Посилки, які не були видимі зовні, були виявлені після її прийняття. В такому випадку, не пізніше 7 днів після прийняття Посилки, ви повинні повідомити нас про претензію і довести, що втрата або пошкодження сталися в період між прийняттям нами Посилки і її доставкою Одержувачу,
 - 2) коли невиконання або неналежне виконання Послуги з нашого боку:
 - a) є результатом делікту,
 - b) є наслідком нашої навмисної неправомірної поведінки,
 - c) є наслідком нашої грубої недбалості,- то ці претензії погашаються на загальних підставах (тобто з урахуванням строків позовної давності, встановлених Цивільним кодексом), і ми не несемо за них відповідальності в межах, визначених Правилами та Законом про пошту, але в межах, встановлених загальними правовими нормами, в тому числі Цивільним кодексом.
3. Ми несемо відповідальність за пошкодження або знищення Посилки тільки в період з моменту розміщення Посилки в Пристрої Paczkomat або Пунктах ПОП (або з моменту отримання Посилки від Відправника) до моменту видачі Посилки через Пристрій Paczkomat, Пунктом ПОП або безпосередньо Одержувачу (або особі, яка має право на отримання Посилки).
4. Не несемо відповідальності за затримку в доставці або видачі Посилки, якщо це сталося з причин, що знаходяться поза нашим контролем.
5. Ми не несемо відповідальності за пошкодження Посилки, які стосуються:
 - 1) втрат інформації на носіях даних, таких як диски, флешки,
 - 2) недоліків розміру і ваги в межах норми, або, якщо їх немає, в межах того, що є звичайним,
 - 3) природного зносу, дефектів або особливостей товару,
 - 4) воєнних дій, страйків, масових заворушень або терористичних актів,
 - 5) радіоактивного забруднення,
 - 6) неправильної адресації Посилки Відправником або Одержувачем,

- 7) невідповідності ваги або вмісту Посилки даним, зазначеним у замовленні на Послугу, якщо упаковка не пошкоджена,
 - 8) зовнішніх пошкоджень Посилки (видимих пошкоджент), про які нам було повідомлено після отримання Посилки Відправником або уповноваженою особою.
6. Ми не несемо відповідальності за інші предмети, залишені в Скриньці (крім Посилок, які ми обробляємо).
-

§ 16. Коли Послуга є не виконаною?

1. Основна послуга:
 - 1) є не виконаною, якщо Посилка або її вміст повністю знищені або втрачені,
 - 2) неналежним чином виконана, якщо Посилка або її вміст були пошкоджені.
 2. Якщо протягом 30 днів з моменту відправлення Посилки
 - 1) вона не була доставлена, або
 - 2) Одержувач не отримав інформацію про можливість її отримання з Пристрою Paczkomat або ПОП, - ми вважаємо таку Посилку втраченою.
 3. На Сайті розміщено акт шкоди, за допомогою якого можна описати пошкодження Посилки з метою пред'явлення претензії.
 4. Ми даємо можливість розпочати процедуру претензії з моменту отримання Посилки зі скриньки пристрою Paczkomat. Для цього після відкриття скриньки виберіть відповідну опцію на екрані Пристрою Paczkomat або в InPost Mobile і дотримуйтесь інструкцій, що з'являться на екрані. В цих інструкціях йдеться про таке:
 - 1) Одержувач покладе посилку назад до скриньки, щоб ми могли її забрати,
 - 2) Ми надішлемо одержувачу електронного листа з формою, яку потрібно заповнити та надіслати протягом наступних 14 днів:
 - а) Відправлення цієї форми є пред'явленням претензії,
 - б) якщо форму не буде надіслано в зазначений термін, посилка повернеться до Відправника,
 - с) до моменту відправлення форми Одержувач має можливість забрати Посилку з нашого відділення.
 - 3) Ми заберемо Посилку зі скриньки та оглянемо її з оформленням акту у присутності свідків. Акт буде використаний нашим відділом претензій для оцінки претензії, поданої за допомогою форми.
-

§ 17. До якої суми ми несемо відповідальність?

1. У разі невиконання або неналежного виконання Основної послуги ви можете вимагати компенсації
 - 1) за втрату, псування або пошкодження Посилки (яка не є Посилкою, що містить кореспонденцію) - у розмірі звичайної вартості втрачених або пошкоджених речей
 - 2) за втрату Посилки з кореспонденцією - у десятикратному розмірі плати за Послугу, але не менше п'ятдесятикратного розміру плати за „відправлення посилки рекомендованим письмом”, згідно з прейскурантом універсальних послуг призначеного оператора,
 - 3) за втрату Посилки з додатковим захистом - у розмірі, зазначеному в таблиці розмірів додаткового захисту для даної Посилки (додатковий захист описаний далі в цих Правилах),
 - 4) за перевищення гарантованої дати доставки Посилки - до подвійного розміру плати за основну послугу.

2. Якщо ви відправляєте товари вартістю понад 200 злотих, або втрата чи пошкодження яких може призвести до зазначених вище претензій, ми рекомендуємо вам придбати послугу Додаткового захисту посилки (про Додатковий захист ми напишемо далі в цих Правилах). Це не змінює нашої відповідальності за втрату або пошкодження Посилки.
 3. Ми виплатимо компенсацію після прийняття претензії, якщо заявник вимагатиме компенсацію в претензії. Якщо сума компенсації не вказана і компенсація очевидна, ми попросимо особу, яка подає претензію, вказати, яку суму компенсації вона вимагає. Це не означає, що ми виплатимо саме таку суму, але ми оцінимо її відповідно до сум, до розміру яких ми несемо відповідальність і в яких випадках.
 4. У разі ненадання Послуги ми відшкодуємо плату, стягнуту за неї, незалежно від будь-якої компенсації, на яку може мати право заявник претензії.
-

§ 18. Хто, коли і як може подати претензію?

1. У разі невиконання або неналежного виконання Основної послуги право на подання претензії мають
 - 1) Відправник або
 - 2) Одержувач:
 - а) коли Відправник відмовляється від свого права на пред'явлення нам претензій, або
 - б) коли Відправлення доставлено Одержувачу.
2. Претензія може бути пред'явлена
 - 1) через дефект або пошкодження Посилки:
 - а) безпосередньо при доставці Посилки, пошкодженої або з відсутнім вмістом, якщо був складений акт про шкodu,
 - б) після вручення Посилки, якщо під час її вручення було зроблено письмову заяву про її дефекти або пошкодження, або складено вищезгаданий акт,
 - с) в Пристрої Paczkomat, як описано вище в Правилах,
 - д) протягом 7 днів у разі пошкодження або втрати, які не були помітні зовні під час доставки Посилки (правила подачі претензії в таких випадках описані вище).
 - 2) у зв'язку з втратою Посилки, на наступний день після закінчення терміну, після якого ми вважаємо Посилку втраченою відповідно до Правил.
3. Претензію можна подати не пізніше 12 місяців від дати відправлення Посилки.
4. Ми залишаємо претензію, пред'явлену через невиконання або неналежне виконання Основної послуги без розгляду, повідомляючи про це заявника, якщо
 - 1) претензія була подана після закінчення вищевказаного 12-місячного періоду,
 - 2) вона була заявлена після того, як посилка була прийнята:
 - а) без застережень - щодо дефектів або пошкоджень, видимих зовні, або
 - б) після закінчення 7 днів з моменту отримання - якщо дефекти або пошкодження Посилки, які не були видимі ззовні, були виявлені після її отримання.
5. Особа, яка бажає подати претензію, може зробити це наступними способами:
 - 1) в електронному вигляді:
 - а) заповнивши та надіславши бланк претензії, доступний на Веб-сайті (<https://inpost.pl/reklamacja>), або
 - б) на адресу електронної пошти bok@inpost.pl,

або

с) за допомогою нашого чат-бота ChatBot MAT, який доступний на нашому веб-сайті, в мобільному додатку InPost Mobile, на нашому офіційному профілі у Facebook, а також у додатку WhatsApp,

- 2) у письмовій формі, надіславши або доставивши її на адресу:
„InPost sp. z o.o., вул. Пана Тадеуша, 4, 30-727 Краків”, з приміткою „Відділ претензій”,
або
 - 3) по телефону, зателефонувавши на номер гарячої лінії +48 722-444-000 або 746-600-000 (як зі стаціонарних, так і з мобільних телефонів, за плату, визначену оператором зв'язку, який обслуговує дзвінок),
або
 - 4) у письмовій або усній формі з оформленням акту у ПОП.
6. Претензії, подані в будь-якій іншій формі, ніж описана вище, не розглядаються. Якщо ми отримаємо претензію в іншій формі, ми повідомимо заявника про те, що ми не будемо розглядати таку претензію.
 7. Ми присвоюємо унікальний номер „IPR” кожній поданій претензії. Заявник повинен вказувати цей номер у наступних листах та поданнях, що стосуються поданої претензії.
 8. Якщо заявник бажає подати претензію щодо більш ніж однієї Посилки, він повинен подати окрему претензію на кожну Посилку (одна Посилка - одна претензія).
 9. Якщо претензія подається в електронному вигляді, ми ідентифікуємо особу, яка подає претензію, на основі наданих нею даних, які ми порівнюємо з даними в наших системах. Таким чином ми перевіряємо, чи має така особа право подавати претензію. Ці дані включають, але не обмежуються номером етикетки, адресою електронної пошти або номером телефону.
-

§ 19. Що повинна містити претензія?

1. Претензія повинна містити такі дані:
 - 1) ім'я та прізвище або назву компанії, а також адресу проживання або місцезнаходження Відправника та Одержувача
 - 2) хто подає скаргу
 - 3) суть скарги
 - 4) інформацію про Додатковий захист, якщо Посилка була охоплена такою послугою,
 - 5) номер Посилки,
 - 6) обґрунтування претензії,
 - 7) розмір компенсації, якщо її вимагає заявник,
 - 8) підпис особи, яка подає претензію, у випадку письмової претензії, або її ідентифікаційні претензії, у випадку електронної чи телефонної претензії
 - 9) дату подання скарги
 - 10) перелік доданих документів,
 - 11) номер телефону або адресу електронної пошти, щоб ми могли зв'язатися з особою, яка подає претензію.
2. До письмової претензії повинні бути додані наступні документи, а на конверті повинен бути вказаний номер претензії (IPK), якщо він вже присвоєний:
 - 1) оригінал або роздруківку документа, що підтверджує відправлення Посилки,
 - 2) заяву про відмову від претензій, якщо Відправник передає права на претензію Одержувачу,
 - 3) акт про шкоду, складений при прийманні Посилки, або його копію, або
 - 4) заяву про дефекти або пошкодження Посилки, зроблена нам при доставці Посилки,

- 5) упаковку пошкодженого Відправлення (на нашу вимогу),
 - 6) заяву про невидимі дефекти або пошкодження Посилки (подається протягом 7-денного терміну для повідомлення про пошкодження, невидимі ззовні Посилки, зазначеного в Правилах вище),
 - 7) інформацію та докази відправлення або доставки Посилки,
 - 8) інші документи, які ми вимагаємо, і які необхідні нам для з'ясування справи.
3. Претензія, подана в іншій формі, ніж письмова, повинна містити вищевказану інформацію, а також вказівку на місце і дату відправлення Посилки.
 4. До претензії, поданої в електронному вигляді, повинні додаватися копії документів, зазначених вище. У разі необхідності ми можемо попросити надати оригінали цих документів.
 5. Якщо претензія подається по телефону, вищевказані документи повинні бути надіслані на адресу нашого офісу (вул. Пана Тадеуша 4, 30-727 Краків, 30-727 Краків, з позначкою „Відділ реклаमाцій”).
 6. Оригінал документа, що підтверджує відправлення посилки, повертається заявнику на його вимогу.
 7. Якщо ми отримуємо повідомлення про неналежне надання Послуг, навіть якщо немає вимоги про виплату компенсації - ми розглядаємо їх як претензії.
-

§ 20. Чи можемо ми відповісти на претензію електронною поштою?

Подаючи електронну претензію (або апеляцію на претензію) разом з наданням своєї адреси електронної пошти, заявник погоджується отримувати від нас виклики, повідомлення, відповіді на претензію або відповіді на апеляції в електронному вигляді, на вказану адресу електронної пошти.

§ 21. Як швидко ми розглядаємо претензії?

1. Претензії розглядає наш відділ розгляду претензій.
 2. Ми розглянемо їх протягом 30 днів з моменту подання. Цей термін обчислюється з дати подання дійсної претензії з усіма необхідними додатками.
 3. Цей термін буде дотримано, якщо ми надішлемо відповідь на вашу претензію до закінчення цього терміну.
-

§ 22. Що робити, якщо претензія є неповною?

1. Якщо ваша претензія є неповною і не може бути розглянута належним чином, ми попросимо вас доповнити її протягом 7 днів з моменту отримання.
 2. Якщо претензія не буде доповнена протягом цього періоду, вона не буде розглянута.
 3. Вищезгаданий 7-денний термін не включається в термін розгляду претензії.
-

§ 23. Що робити, якщо претензію подала неуповноважена особа?

Якщо претензію подає неуповноважена особа, претензія буде вважатися такою, що не була подана. Ми повідомимо про це заявника, а також проінформуємо його про те, хто може подати претензію.

§ 24. Що містить відповідь на претензію?

1. Відповідь на претензію містить:
 - 1) інформацію про те, що відповідь надається Відділом претензій InPost sp. z .o.o.,
 - 2) правову підставу нашого рішення,
 - 3) рішення, тобто чи визнали ми скаргу чи ні,
 - 4) суму відшкодування (якщо ми визнали претензію) та інформацію про те, коли і як ми її виплатимо (термін виплати не може бути довшим, ніж 30 днів з дня визнання претензії),
 - 5) інформацію про:
 - a) право на оскарження із зазначенням адреси, на яку слід подати апеляцію
 - b) можливість пред'явлення претензій в інший спосіб, тобто в судовому порядку або Голові Управління електронних комунікацій в рамках позасудового врегулювання споживчих спорів.
 - 6) ім'я, прізвище та посада нашого співробітника, який відповів на претензію.
 2. Відповідь на претензію повинна додатково містити
 - 1) фактичні та юридичні підстави, якщо ми відмовилися визнати претензію повністю або частково
 - 2) причину арешту посилки, щодо якої у нас виникла обґрунтована підозра, що вона є об'єктом злочину або її вміст становить загрозу для людей або навколишнього середовища (як це дозволено Законом про пошту).
-

§ 25. У якій ситуації і коли можна подати апеляцію?

Якщо ми не визнали претензію повністю або частково, заявник претензії може подати нам апеляцію протягом 14 днів з моменту отримання нашої відповіді на претензію. Якщо апеляція подається після цього терміну, вона не буде розглянута.

§ 26. Як і коли ми розглядаємо апеляцію?

1. Ми розглядаємо апеляцію негайно і повідомляємо заявника про результат розгляду апеляції.
 2. Ми розглядаємо апеляцію протягом 30 днів. Ми дотримуємося цього терміну, якщо надсилаємо відповідь на апеляцію до закінчення терміну.
 3. Відповідь на апеляцію повинна містити ту саму інформацію, яку ми описали вище для відповіді на претензію.
 4. У відповіді також повинна міститися інформація про припинення процедури розгляду претензії і можливість подальшого пред'явлення вимог в судовому порядку або перед Головою Управління електронних комунікацій в рамках позасудового врегулювання споживчих спорів.
-

§ 27. Що станеться, якщо ми пропустимо терміни відповіді?

Якщо ми не відповімо на претензію або апеляцію в установлений термін, ми визнаємо претензію, але в межах нашої відповідальності, визначеної Правилами та Законом про пошту.

§ 28. У якій формі ми спілкуємося в процесі розгляду претензії?

Ми надсилаємо повістки, відповіді на претензію, інформацію про результати розгляду апеляцій та повідомлення рекомендованим листом, за винятком випадків, коли претензію або апеляцію було подано в електронному вигляді. У такому випадку ми спілкуємося електронною поштою.

§ 29. Коли ми виплачуємо компенсацію? Чи є обов'язковою процедура подання претензії?

1. Ми виплачуємо компенсацію протягом 30 днів з моменту підтвердження претензії.
 2. Відправник або одержувач не зобов'язаний проходити нашу процедуру розгляду претензій і може відразу ж подати позов проти нас відповідно до Правил до суду або до Голови Управління електронних комунікацій (в рамках позасудового врегулювання споживчих спорів).
 3. Процедура розгляду претензії вичерпується, коли
 - 1) ми відмовляємося визнати претензію, або
 - 2) ми не виплачуємо відшкодування протягом вищевказаного терміну.
 4. Для того, щоб претензійний порядок був вичерпаний, не обов'язково подавати апеляцію на претензію.
-

§ 30. Які правила користування послугою „Додатковий захист”?

1. В рамках Послуг за окрему плату можна оформити послугу „Додатковий захист”. В рамках цієї послуги ми забезпечуємо окреме страхування Посилки у страховика на випадок пошкодження, втрати або пропажі. Основні умови договору страхування, який ми уклали зі страховиком, доступні на Веб-сайті та, за запитом, в ПОП.
2. Ціни на послуги та обсяги додаткового захисту вказані на Веб-сайті або в Договорі купівлі-продажу. Якщо Відправник є Споживачем, всі відправлені ним Посилки покриваються Додатковим захистом до 5 000 злотих - за ціною Основної послуги. Ми не пропонуємо Споживачам Додатковий захист на суми, вищі за вказані вище.
3. У разі пошкодження, втрати або нестачі Посилки, на яку поширюється Додатковий захист, Відправник (або Одержувач, якщо Відправник відмовився від вимоги про відшкодування) має право на відшкодування відповідно до Правил. Однак сума компенсації не може бути вищою за суму, зазначену при замовленні послуги Додаткового захисту для Відправлення. Вищевказане правило не поширюється на Споживачів.
4. Правила, що стосуються посилок з Додатковим захистом:
 - 1) Відправник обирає Додатковий захист у МП та оплачує його згідно з чинним Прейскурантом.
 - 2) У Бізнес-договорі може бути передбачений інший спосіб замовлення та оплати Додаткового захисту.
 - 3) Відправник зобов'язаний забезпечити безпеку Посилки таким чином, щоб її вміст був недоступним і захищеним від пошкодження. Посилка повинна відповідати Правилам та не повинна містити небезпечних предметів. Посилка також не повинна загрожувати іншим Посилкам.
 - 4) При замовленні Додаткового захисту слід вказати один з наступних діапазонів сум, відповідно до вартості наданої Посилки:
 - a) до 5 000 злотих,
 - b) від 5 001 до 10 000 злотих
 - c) від 10 001 до 20 000 злотих
 - 5) Інформація про Посилку, відправлену під додатковим захистом, відображається в заяві на відправлення Посилок.

5. Якщо Претензія стосується Послуги, для якої було замовлено Додатковий захист, додатково застосовуються наступні правила:
 - 1) особа, яка подає Претензію, повинна пред'явити документ, що підтверджує фактичну вартість Посилки (наприклад, рахунок-фактуру з ПДВ або інший документ, що підтверджує покупку). У разі відсутності такого документа необхідно надіслати на адресу письмову заяву про вміст Посилки та інші достовірні докази її вартості.
 - 2) За знищення, пошкодження або втрату Посилки виплачується компенсація в розмірі фактично завданих збитків, але не вище суми, зазначеної Відправником при замовленні Додаткового захисту. Вищевказане правило не поширюється на Споживачів.
 - 3) Якщо особа, яка має право на відшкодування, є платником ПДВ, відшкодування виплачується як нетто-сума, без урахування ПДВ.
 - 4) ми можемо попросити заявника надати додаткову інформацію, пояснення або документи для того, щоб найкращим чином обробити претензію.
 6. Додатковий захист не поширюється на посилки, що містять предмети, не дозволені Правилами, в тому числі:
 - 1) небезпечні речовини, легкозаймисті, вибухові, радіоактивні, їдкі або смердючі речовини, зброя або боєприпаси,
 - 2) наркотики та інші психотропні або наркотичні речовини,
 - 3) витвори мистецтва та антикваріат,
 - 4) предмети, розібрані або пошкоджені перед відправкою,
 - 5) документи, що посвідчують особу.
 7. Зауважте, що залежно від обраних Послуг можуть відбуватися зміни в тому, як ми надаємо Додатковий захист, і чи надаємо ми його взагалі. Це може статися, зокрема, якщо це передбачено Бізнес-договором.
-

§ 31. Які конкретні права має Споживач?

1. Договір про надання Послуг, укладений зі Споживачем, є дистанційним договором відповідно до Закону про права споживачів від 30 травня 2014 року.
2. Споживач може відмовитися від вищезгаданого договору протягом 14 днів з моменту його укладення, за винятком випадків, коли ми виконали Послугу в повному обсязі за його згодою, і Споживач був заздалегідь поінформований про те, що він втратить таке право після виконання Послуги.
3. Щоб розірвати договір, Споживач повинен подати заяву, яка може бути:
 - 1) на формі, що додається до Правил, надісланої в письмовій формі на нашу адресу, або
 - 2) в тексті електронного листа, надісланого на електронну адресу: oswiadczenie@inpost.pl (також у вигляді скану підписаної форми, прикріпленої до електронного листа, як зазначено вище), або
 - 3) подана через форму на Веб-сайті.
4. Споживач, який відмовляється від договору, зобов'язаний сплатити Оператору вартість Послуг до моменту відмови, відповідно до Прейскуранта.
5. Споживач може вимагати виконання Послуг до закінчення періоду відмови від договору, подавши відповідну заяву в МП або на Веб-сайті.
6. Ми надаємо Споживачеві підтвердження укладення договору про надання Послуг за допомогою електронних засобів, в тому числі електронною поштою або InPost Mobile.
7. Вищезазначені правила не застосовуються, якщо договір укладається безпосередньо в Пристрої Paczkomat або в ПОП.

§ 32. Коли Послуга недоступна і що таке надзвичайні обставини?

1. Послуги можуть бути недоступні через несправності пристроїв Paczkomat, спричинені третіми особами, або у випадку перерви в енергопостачанні. Несправності пристроїв Paczkomat будуть негайно усунені нами.
 2. Якщо державний орган видає правові акти у зв'язку з надзвичайними подіями, які можуть загрожувати здоров'ю або життю або призвести до перерви в наданні Послуг, ми можемо тимчасово призупинити, обмежити або змінити правила надання Послуг.
 3. До надзвичайних подій належать стихійні лиха (наприклад, посуха, пожежа, повінь), війни, військові дії, терористичні акти, революції, заворушення, страйки, ембарго, забруднення середовища, відключення електроенергії, збої в роботі мережі, епідемії, пандемії.
 4. Ми публікуємо інформацію про призупинення, обмеження або зміну Послуг на Веб-сайті, а також можемо повідомляти її Відправникам або Одержувачам електронною поштою, SMS або в Мобільному додатку.
 5. Якщо дата набрання чинності змінами не вказана в опублікованому нами повідомленні, зміни набувають чинності в день публікації повідомлення.
 6. Призупинення, обмеження або зміна правил надання Послуг не може тривати довше, ніж тривалість надзвичайного стану або надзвичайних подій. Однак ми можемо продовжити цей час до 7 днів після закінчення цих станів або надзвичайних подій.
 7. Якщо зміни в наданні Послуг не є наслідком дій, пов'язаних з надзвичайними подіями, вони повинні бути пропорційними події, її територіальному охопленню та ступеню надзвичайності.
 8. Ми також застосовуємо вищезазначені принципи до змін у Прейскуранті, але не можемо таким чином підвищувати ціни на Послуги.
-

§ 33. Як ми обробляємо персональні дані?

1. Контролером персональних даних фізичних осіб - Відправників та осіб, уповноважених ними на відправлення або отримання Посилок, є ми, тобто InPost sp. z o.o. з місцезнаходженням у Кракові за адресою: вул. Пана Тадеуша, 4, 30-727 Краків. Ми обробляємо ці дані для цілей, зазначених в Правилах, пов'язаних з наданням Послуг.
 2. Ми діємо відповідно до GDPR, тобто Загального регламенту (ЄС) 2016/679 Європейського Парламенту та Ради від 27 квітня 2016 року про захист фізичних осіб у зв'язку з обробкою персональних даних і про вільний рух таких даних та про скасування Директиви 95/46/ЄС.
 3. Ми не є контролером або обробником даних, що містяться у Посилці, і не несемо відповідальності за обробку таких даних. У разі відкриття Посилки відповідно до Правил, ми стаємо контролером персональних даних, що містяться в Посилці, і можемо обробляти їх тільки в обсязі, необхідному для доставки або повернення Посилки Відправнику, або для визначення особи, яка має право приймати рішення щодо Посилки.
 4. Ми маємо право контролювати діяльність поблизу Пристрою Paczkomat. Записи можуть бути використані для розгляду скарг або можуть бути надані нами на вимогу уповноважених осіб відповідно до законодавства.
 5. Детальна інформація про обробку нами персональних даних міститься в Політиці конфіденційності компаній Групи компаній Integer.pl, доступній на Веб-сайті за адресою <https://inpost.pl/polityka-prywatnosci>.
-

§ 34. Яку ще інформацію вам потрібно знати?

1. Правила застосовується також до Бізнес-договорів, укладених до дати набрання ним чинності.
2. Положення Правил не застосовуються до Договорів зі споживачами, якщо ці положення вважатимуться забороненими положеннями або практиками, що порушують їхні інтереси. В іншому, Правила застосовуються до Споживачів, якщо в них прямо не виключено інше.

3. Ми можемо змінити Правила з наступних причин:
 - 1) зміни в законодавстві, що впливають на зміст Правил
 - 2) покладання на нас зобов'язань державними органами або судами,
 - 3) зміни в Прейскуранті або Правилах підготовки та пакування посилок,
 - 4) поліпшення або зміна Послуг, що надаються,
 - 5) впровадження нових Послуг,
 - 6) поліпшення нашого обслуговування клієнтів і процесу розгляду претензій,
 - 7) покращення конфіденційності клієнтів,
 - 8) запобігання зловживанням,
 - 9) забезпечення безпеки нас та наших клієнтів,
 - 10) технологічні або функціональні зміни в InPost Mobile або Веб-сайті,
 - 11) зміни операційних, економічних або ринкових умов,
 - 12) технологічні зміни, пов'язані з наданням Послуг,
 - 13) редакційні та бухгалтерські виправлення,
 - 14) оновлення реєстраційних та адресних даних.
4. Ми повідомимо вас про зміни в цих Правилах, Прейскуранті та Правилах підготовки та пакування посилок щонайменше за 14 днів, розмістивши відповідне повідомлення на Веб-сайті.
5. Ми можемо змінити Правила без повідомлення за 14 днів, якщо:
 - 1) ми були зобов'язані зробити це державним органом, судом або законом, так що ми не можемо повідомити про зміни протягом вищевказаного періоду,
 - 2) зміни надають вам нові права або розширюють ваші існуючі права,
 - 3) ми впроваджуємо нові послуги, продукти або функціональні можливості, які не погіршують і не замінюють існуючі.
6. Обов'язковими до виконання є лише Правила в їх повній версії польською мовою. Переклади, витяги або стислий виклад Правил служать лише для ілюстративних цілей.
7. У питаннях, не врегульованих Правилами, застосовуються положення Закону про пошту.
8. Правила набувають чинності 24 липня 2025 року. З цієї дати втрачають чинність Правила від 29 травня 2025 року.

ДОДАТОК № 1

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

(цю форму слід заповнити та надіслати лише у випадку, якщо ви бажаєте відмовитися від договору)

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

Гаряча лінія: 722-444-000 або 746-600-000 (як зі стаціонарних, так і з мобільних телефонів, оплата за тарифами оператора зв'язку)

Я/Ми* заявляю/заявляємо*,

що відмовляюсь/відмовляємось від договору про надання послуги «Paczkomat 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