

# REGULAMIN DOSTAW PACZEK DO POLSKI ŚWIADCZONYCH PRZEZ LOCKER INPOST ITALIA S.R.L.

Ostatnia aktualizacja: 4.05.2026



## § 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady realizacji i warunki korzystania z Usług pod nazwą Italy to Poland within Polish Channels (Paczka z Włoch do Polski w ramach Kanałów Polskich) świadczonej przez Operatora, w odniesieniu do wysyłki przedmiotów z Republiki Włoskiej do Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Usługi świadczone przez Operatora nie są częścią powszechnej usługi pocztowej i są świadczone wyłącznie w celach komercyjnych.
3. Usługi nie obejmują doręczania korespondencji.
4. Usługi są świadczone zgodnie z Prawem Właściwym.
5. W celu wykonania Usług Operator może korzystać z podwykonawców, za których działania i zaniechania Operator ponosi odpowiedzialność.
6. W procesie uwierzytelniania Operator może zwrócić się do rozmówcy o podanie takich danych jak: imię i nazwisko, a także numer telefonu i adres e-mail Nadawcy i Odbiorcy.

## § 2. Definicje

1. Terminy używane w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:
  - 1) **Usługi Dodatkowe:** usługi oferowane przez Operatora wyłącznie w związku ze świadczeniem Usługi Głównej, określone w niniejszym Regulaminie, Cenniku lub na Stronie internetowej, jeśli są świadczone.
  - 2) **Prawo Właściwe:** prawo włoskie, bez uszczerbku dla stosowania bezwzględnie obowiązujących przepisów wykonawczych innych Państw objętych Umową, zgodnie z art. 9 rozporządzenia WE nr 593/2008 i w jego granicach.
  - 3) **Dane Autoryzacyjne:** wszelkie dane lub informacje wymagane przez Operatora od Odbiorcy przy doręczaniu Paczki Odbiorcy.
  - 4) **Dzień Roboczy:** każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem ustawowych dni wolnych od pracy, zgodnie z Prawem Właściwym.
  - 5) **Konsument:** każda osoba fizyczna działająca w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub zawodową, w rozumieniu art. 3 lit. a) włoskiego Kodeksu Konsumenta.
  - 6) **Kodeks Konsumenta:** włoski Dekret Ustawodawczy nr 206 z dnia 6 września 2005 r.
  - 7) **Umowa:** umowa zawarta między Nadawcą a Operatorem po przyjęciu przez Operatora zamówienia złożonego przez Nadawcę w Formularzu.
  - 8) **Kraj Doręczenia:** Rzeczpospolita Polska.
  - 9) **Kraj Nadania:** Republika Włoska.
  - 10) **Kraj Tranzytu:** kraj inny niż Kraj Nadania lub Kraj Doręczenia, przez który Operator przemieszcza Paczkę w celu wykonania Usług.

- 11) **Kurier:** pracownik Operatora, Spółki Lokalnej lub ich podwykonawców, który doręcza Paczki lub odbiera je z Punktu Nadania.
- 12) **Punkt Doręczenia:** PUDO lub Urządzenie Paczkomat® będące docelowym miejscem doręczenia Paczki wskazanym przez Nadawcę w Formularzu zamówienia, zlokalizowane na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- 13) **Depot:** jednostka organizacyjna sieci logistycznej Operatora.
- 14) **Siła Wyższa:** zdarzenia zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i/lub których skutkiem nie można zapobiec przy zachowaniu zwykłej staranności zawodowej wymaganej przez Prawo Właściwe, obejmujące między innymi siły natury (trzęsienia ziemi, huragany, powodzie), zamieszki, strajki generalne, epidemie, pandemie, działania wojskowe oraz działania władz rządowych (zakazy importu, zakazy eksportu, blokady granic i portów, wyłączenia itp.).
- 15) **Formularz:** formularz dostępny pod adresem: <https://inpost.pl/SzybkieNadania/pl>, przeznaczony do nadawania Paczek w ramach funkcjonalności Italy to Poland within Polish Channels (Paczka z Włoch do Polski).
- 16) **Grupa InPost:** InPost S.A. (luksemburska spółka akcyjna, société anonyme) z siedzibą w Luksemburgu pod adresem: 70, route d'Esch, L-1470 Luksemburg, Wielkie Księstwo Luksemburga, zarejestrowana w luksemburskim rejestrze handlowym (RCS) pod numerem B248669, numer identyfikacji podatkowej LU327 511 80, oraz inne spółki, nad którymi InPost S.A. sprawuje kontrolę.
- 17) **Italy to Poland within Polish Channels (Paczka z Włoch do Polski):** nazwa i funkcjonalność umożliwiająca wybór Usługi i złożenie zamówienia na wysyłkę Paczki zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie, bez konieczności tworzenia konta w przypadku korzystania z Usługi za pośrednictwem Strony internetowej.
- 18) **Etykieta:** część opakowania Paczki zawierająca dane niezbędne do świadczenia Usług oraz numer umożliwiający śledzenie Paczki.
- 19) **Spółka Lokalna:** spółka należąca do Grupy InPost, która w danym kraju prowadzi działalność i świadczy usługi w imieniu Operatora (jako jego podwykonawca), korzystając również z własnych podwykonawców.
- 20) **Usługi Główne:** Usługi polegające na odbiorze, transporcie i doręczeniu Paczek.
- 21) **Aplikacja Mobilna:** aplikacja przeznaczona dla urządzeń mobilnych (smartfonów, tabletów), dostępna do pobrania za pośrednictwem linków dostępnych na Stronie internetowej, Google Play lub App Store, wspierająca procesy związane z zarządzaniem Paczką odebraną i dostarczoną przez Operatora, z której korzystanie jest możliwe wyłącznie po rejestracji poprzez utworzenie konta. Zakup Usługi jest również możliwy za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej.
- 22) **Operator:** Locker InPost Italia s.r.l., z siedzibą przy viale Cassala, 30 - 20143 Mediolan, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Rejestr Handlowy Mediolan-Monza-Brianza-Lodi, NIP: 08568700960, kapitał zakładowy 110 000 EUR i.v., certyfikowany adres e-mail: [lockerinpostitalia srl@legalmail.it](mailto:lockerinpostitalia srl@legalmail.it).
- 23) **Paczka:** przedmiot przyjęty przez Operatora od Nadawcy w celu doręczenia z Punktu Nadania do Punktu Doręczenia.
- 24) **Urządzenie Paczkomat®:** urządzenie należące do sieci InPost, wyposażone w skrytki, umożliwiające upoważnionej osobie nadanie lub odbiór Paczki. Sieć Urządzeń Paczkomat® może obejmować urządzenia posiadające w szczególności następujące cechy:
  - I. Urządzenia Paczkomat® dostępne 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu,
  - II. Urządzenia Paczkomat® o ograniczonej dostępności czasowej ze względu na ich lokalizację, w szczególności w obiektach o ograniczonych godzinach otwarcia.Dane Urządzenie Paczkomat® może łączyć cechy jednej lub kilku spośród wyżej wymienionych charakterystyk. Aktualna lista Urządzeń Paczkomat® wraz z informacjami o ich cechach i funkcjonalnościach, także poza wskazanymi powyżej, jest dostępna na Stronie internetowej. Z tego względu użytkownicy są zobowiązani do zapoznania się z listą przed skorzystaniem z Usługi.
- 25) **Punkt Nadania:** PUDO lub Urządzenie Paczkomat® zlokalizowane na terytorium Republiki Włoskiej, z którego Nadawca nadaje Paczkę.
- 26) **Prawo Pocztowe:** przepisy prawa i regulacje mające zastosowanie do usług pocztowych we Włoszech.
- 27) **Cennik:** dokument określający cenę Usług oraz listę dodatkowych opłat, dostępny na Stronie internetowej.
- 28) **PUDO:** punkt obsługi paczek zlokalizowany w obiekcie handlowym lub usługowym albo innym wyznaczonym miejscu, umożliwiający odbiór lub nadanie Paczki.
- 29) **Odbiorca:** osoba, w tym Konsument, uprawniona do odbioru Paczki.

- 30) **Usługi:** Usługa Główna oraz Usługi Dodatkowe związane z Usługą Główną, świadczone zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
  - 31) **Nadawca:** każda osoba, w tym Konsument, której Operator świadczy Usługę na podstawie niniejszego Regulaminu, bez zawierania odrębnej umowy.
  - 32) **Karta Usług:** dokument opublikowany przez Operatora zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami włoskiego Urzędu Gwarancji w Komunikacji („AGCOM”), dostępny pod następującym adresem: [inpost.it/en/service-card](https://inpost.it/en/service-card).
  - 33) **Regulamin:** niniejszy regulamin wraz ze wszelkimi załącznikami do niego, obowiązujący w dniu złożenia zamówienia na Usługę.
  - 34) **Strona internetowa:** strona internetowa Spółki Lokalnej wykonującej Usługi w imieniu Operatora w Kraju Doręczenia, dostępna pod adresem: [inpost.pl](https://inpost.pl).
- 

### § 3. Zakres Usług

1. Operator świadczy Usługę wyłącznie z Kraju Nadania do Kraju Doręczenia, a konkretnie w lokalizacjach, w których Operator posiada Punkt Nadania, a Spółka Lokalna zlokalizowana w Kraju Doręczenia posiada Punkt Doręczenia.
  2. Usługi są świadczone w Dni Robocze. Czas doręczenia Paczek liczony jest w Dniach Roboczych, począwszy od pierwszego Dnia Roboczego następującego po dniu, w którym Nadawca nadał Paczkę w Punkcie Nadania. Przykładowo, jeśli Paczka zostanie nadana w Punkcie Nadania w poniedziałek, Operator odbiera ją we wtorek i wtorek jest dniem, od którego rozpoczynamy liczenie czasu dostawy — jeśli zatem czas dostawy wynosi na przykład D+5, wtorek jest uważany za dzień „D” (dzień „0”), w którym następuje odbiór.
  3. Świadczone Usługi są określone w niniejszym Regulaminie, Cenniku lub na Stronie internetowej.
  4. PUDO i Urządzenia Paczkomat® są dostępne w określone dni i w określonych godzinach funkcjonowania zgodnie z listą opublikowaną na Stronie internetowej pod adresem: [inpost.pl/znajdz-paczkomat](https://inpost.pl/znajdz-paczkomat). Strona internetowa zawiera również informacje o wymaganych wymiarach Paczek, które mogą być przyjęte do wysyłki w PUDO i Urządzeniach Paczkomat®, jeżeli wymiary te różnią się od określonych w § 4, oraz wszelkie informacje o niemożności świadczenia Usług za pośrednictwem PUDO i Urządzeń Paczkomat®.
  5. Operator informuje, jeżeli określone Urządzenia Paczkomat® lub PUDO (i) nie są dostępne do świadczenia Usług dla Paczek o wszystkich wymiarach i wagach wskazanych w niniejszym Regulaminie, (ii) nie mogą realizować niektórych Usług Dodatkowych, (iii) działają na innych warunkach w zakresie godzin funkcjonowania lub (iv) działają na innych warunkach i z innymi funkcjonalnościami w odniesieniu do oferowanych za ich pośrednictwem Usług. Z tego względu Operator zaleca, aby Nadawca przed wyborem Urządzenia Paczkomat® lub PUDO jako Punktu Nadania lub Punktu Doręczenia zweryfikował charakterystykę wybranego Urządzenia Paczkomat® lub PUDO, w tym na przykład warunki i godziny funkcjonowania oraz kompatybilność z korzystaniem z Aplikacji Mobilnej, tak aby jego wybór odpowiadał preferencjom Nadawcy i/lub Odbiorcy. Aktualna lista Urządzeń Paczkomat® lub PUDO wraz z informacjami o ich cechach jest dostępna na Stronie internetowej. Wybór odpowiedniego Urządzenia Paczkomat® lub PUDO leży w gestii i na ryzyko Nadawcy.
  6. Operator nie oferuje wydruku dokumentów związanych ze świadczonymi Usługami, lecz udostępnia Nadawcy elektroniczną wersję takich dokumentów, w tym potwierdzenie płatności. Nadawca może samodzielnie archiwizować i drukować dokumenty wskazane w poprzednim zdaniu.
- 

### § 4. Wymagania dotyczące Paczek

1. Paczka musi spełniać wymagania Prawa Właściwego, niniejszego Regulaminu oraz następujące kategorie przypisane do określonych skrzytek w Urządzeniu Paczkomat®.

Kategoria rozmiaru Paczki	Minimalna wysokość Paczki (w mm) łącznie z opakowaniem	Maksymalne wymiary Paczki (w mm) łącznie z opakowaniem (wysokość x szerokość x długość)	Maksymalna waga Paczki [w kg]
Rozmiar „A”	1	80 x 380 x 640	25
Rozmiar „B”	81	190 x 380 x 640	25
Rozmiar „C”	191	410 x 380 x 640	25

---

2. W przypadku Paczek w kategoriach rozmiarów „A” i „B” wysokość Paczki stanowi jej najkrótszy bok, natomiast w przypadku Paczki w kategorii „C” wysokość Paczki stanowi środkowy bok, tj. bok, który nie jest ani najkrótszy, ani najdłuższy. Przedstawione obrazy mają charakter poglądowy. Podane wymiary są zaokrąglane w górę do najbliższej liczby całkowitej, jeżeli wartość po przecinku jest równa lub większa niż 5 dziesiątych (np. 19,59 = 20,00), lub w dół, jeżeli wartość dziesiętna jest mniejsza niż 5 dziesiątych (np. 19,40 = 19,00).
3. Zabrania się umieszczania w Paczkach przedmiotów zabronionych przez przepisy prawa wszystkich Państw zaangażowanych w transport Paczki oraz przez Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
4. Ponadto Operator nie przyjmie Paczek zawierających jakiegokolwiek inne przedmioty, które mimo niewymienienia ich w Załączniku nr 1, w ocenie Operatora nie mogą być bezpiecznie lub legalnie transportowane. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Paczka stanowi narzędzie przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, Operator niezwłocznie powiadomi właściwe organy i zatrzyma oraz zabezpieczy Paczkę do czasu jej skontrolowania przez te organy. W pozostałych przypadkach Operator ma prawo odmówić doręczenia Odbiorcy Paczki o niedopuszczalnej zawartości i zwróci ją Nadawcy na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie. W takim przypadku koszt zwrotu jest umownie określony jako równy cenie niewykonanej Usługi i zostanie z niej potrącony. Ponadto Operator zastrzega sobie prawo do naliczenia dodatkowej opłaty wskazanej w Cenniku.
5. Nadawca ponosi pełną odpowiedzialność za umieszczenie w Paczce towarów wrażliwych na zmiany temperatury i nieodpornych na niskie i wysokie temperatury lub inne zmienne warunki atmosferyczne (ciśnienie atmosferyczne, wilgotność itp.). Operator oświadcza, że temperatura wewnątrz Urządzenia Paczkomat® jest zbliżona do temperatury otoczenia, jednak w okresach intensywnego nasłonecznienia lub podwyższonej temperatury otoczenia może ona nawet znacznie przekraczać temperaturę otoczenia, lub może obniżyć się w wyniku mrozu lub niższej temperatury otoczenia.
6. Paczki muszą być przez Nadawcę właściwie i bezpiecznie zapakowane, tj. w sposób uniemożliwiający otwarcie Paczki bez uszkodzenia opakowania (np. rozerwania taśmy klejącej, nacięcia kartonu), zapobiegający uszkodzeniu i/lub utracie jej zawartości oraz uszkodzeniu i/lub utracie innych przesyłek w transporcie, a także w sposób niezagrożający bezpieczeństwu osób zatrudnionych przez Operatora przy wykonywaniu Usług.
7. Nadawca gwarantuje, że opakowanie Paczki jest odpowiednie dla jej zawartości, dostosowane do jej zawartości, a w szczególności uwzględnia właściwości zawartości, warunki atmosferyczne i inne okoliczności mogące wpływać na stan opakowania Paczki, również po jej przyjęciu przez Operatora, w tym okoliczności związane z transportem Paczki przez Operatora. Ponadto Etykieta powinna być umieszczona na Paczce w sposób uniemożliwiający jej odklejenie lub przypadkowe oderwanie. Szczegółowe obowiązki Nadawcy oraz zasady zabezpieczania zawartości Paczek i ich opakowań są dostępne w dokumencie pt. „Zasady przygotowania i pakowania Paczek InPost International”, którego aktualna wersja jest dostępna na stronie internetowej pod adresem: [inpost.pl/regulaminy#pozostale-dokumenty](https://inpost.pl/regulaminy#pozostale-dokumenty). Dokument ten może być od czasu do czasu zmieniany przez Operatora zgodnie z zasadami w nim opisanymi, a jego zmiana nie stanowi zmiany niniejszego Regulaminu.
8. Operator przyjmuje wyłącznie Paczki o standardowym kształcie (sześciąt, prostopadłościąt, wielokątne koperty). Niedozwolone jest nadawanie Paczek o niestandardowym i nieregularnym kształcie, Paczek z wystającymi elementami lub owiniętych materiałem uniemożliwiającym swobodne przemieszczanie się na taśmociągu.
9. Operator może warunkowo przyjąć do wysyłki Paczkę o niestandardowym i nieregularnym kształcie, jeżeli mieści się ona w określonych limitach wymiarów i wagi.
10. Operator zastrzega sobie prawo do naliczenia dodatkowej opłaty — wskazanej w Cenniku — w przypadku przyjęcia do wysyłki Paczki o niestandardowym i nieregularnym kształcie oraz w przypadku nieprawidłowego oznakowania.
11. Paczki ponadgabarytowe:
  - 11.1 W przypadku Paczki ponadgabarytowej, tj. Paczki przekraczającej którykolwiek z wymiarów lub wagę określoną dla kategorii rozmiaru „C” zgodnie z postanowieniami ust. 1 powyżej, Operator według własnego uznania zastrzega sobie prawo do odmowy doręczenia Paczki Odbiorcy z jakiegokolwiek powodu (np. Kurier odmawia odbioru Paczki z Punktu Nadania i/lub, po odbiorze Paczki, pracownicy Operatora lub Spółki Lokalnej, jako jego podwykonawcy, odmawiają przyjęcia Paczki ze względu na jej rozmiar) i zwrotu jej Nadawcy na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie. W takim przypadku koszt zwrotu jest umownie określony jako równy cenie niewykonanej Usługi i zostanie z niej potrącony.
  - 11.2 W przypadku gdy Operator zdecyduje się mimo wszystko przyjąć Paczkę ponadgabarytową, stosuje się następującą procedurę:

- Odbiorca zostanie skontaktowany telefonicznie w celu ustalenia nowego miejsca doręczenia Paczki i zostanie poproszony o podanie adresu, pod który Paczka ma być dostarczona. Jeżeli kontakt z Odbiorcą nie będzie możliwy lub okaże się bezskuteczny, skontaktuje się z Nadawcą w celu ustalenia adresu doręczenia. Ustalenie tego adresu będzie traktowane jako zmiana na żądanie Nadawcy, lub
- do Odbiorcy i Nadawcy zostanie wysłany e-mail z prośbą o podanie adresu doręczenia Paczki. Jeżeli Odbiorca i Nadawca podadzą różne adresy, wiążący będzie adres wskazany przez Nadawcę.

Kontakt telefoniczny lub e-mailowy zostanie podjęty w ciągu 48 godzin od wysłania wiadomości informującej o wykryciu Paczki ponadgabarytowej, a następnie Odbiorca lub Nadawca będą mieli 48 godzin na podanie adresu doręczenia Paczki. Jeżeli adres nie zostanie podany w tym terminie lub nie będzie możliwości skontaktowania się z Nadawcą telefonicznie, Paczka zostanie zwrócona Nadawcy. Paczka zostanie również zwrócona, jeżeli:

- adresat odmówi przyjęcia Paczki, lub
- podany adres nie spełnia wymagań wskazanych poniżej.

Adres doręczenia musi mieścić się w granicach administracyjnych miejscowości, w której znajduje się oddział Operatora przypisany do Urządzenia Paczkomat® (pierwotnie wybranego przez Nadawcę jako miejsce doręczenia Paczki). Ponadto adres ten musi zawierać:

- pełne imię i nazwisko Odbiorcy,
- ulicę (plac, aleję),
- numer budynku/lokalu,
- kod pocztowy,
- miejscowość,
- numer telefonu komórkowego Odbiorcy.

Operator doloży wszelkich starań, aby doręczyć Paczkę ponadgabarytową w ciągu 2 (dwóch) Dni Roboczych od dnia następującego po dniu, w którym Odbiorca lub Nadawca przekazali dane niezbędne do doręczenia Paczki. Termin doręczenia nie będzie jednak dłuższy niż 5 (pięć) Dni Roboczych od daty otrzymania tych danych. Paczki ponadgabarytowe są zazwyczaj doręczane bezpośrednio Odbiorcom lub innym osobom upoważnionym do ich odbioru. Paczka ponadgabarytowa może być również doręczona pełnoletniemu domownikowi oraz innym osobom uprawnionym do odbioru Paczki zgodnie z obowiązującymi przepisami. W przypadku:

- nieobecności Odbiorcy pod adresem w momencie doręczenia, lub
- braku osoby uprawnionej do odbioru Paczki,

Operator podejmie próbę skontaktowania się z Odbiorcą telefonicznie w celu ustalenia drugiej próby doręczenia tego samego dnia. W przypadku niemożności nawiązania kontaktu lub doręczenia Paczki tego dnia, Operator podejmie kolejną próbę doręczenia Paczki następnego Dnia Roboczego — jako drugą próbę doręczenia. Jeżeli Odbiorca (lub osoba upoważniona) ponownie będzie nieobecny, zostanie pozostawione awizo w formie papierowej, SMS, e-mail lub za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej, informujące, że Paczka może być odebrana w ciągu 72 godzin w miejscu i czasie wskazanym w awizo. Paczka może być odebrana w ciągu kolejnych 72 godzin, licząc od drugiej próby doręczenia. Jeżeli jednak w tym czasie przypadnie dzień, w którym punkt odbioru był nieczynny przez cały dzień, okres odbioru zostanie przedłużony o 24 godziny za każdy taki dzień. Po upływie wskazanego okresu odbioru Paczka zostanie zwrócona Nadawcy. Jeżeli Nadawca przy nadaniu podał wymiary Paczki przekraczające 640 x 380 x 410 mm — po dwóch próbach doręczenia Paczka zostanie zwrócona Nadawcy, a Odbiorca zostanie o tym poinformowany. Jeżeli po przyjęciu Paczki wykryte zostanie, że jej rozmiary przekraczają 640 x 380 x 410 mm (w stosunku do wymiarów podanych przez Nadawcę przy składaniu zamówienia na Usługę), a personel punktu, który miał pełnić rolę punktu odbioru, odmówił przyjęcia Paczki ze względu na jej rozmiar — Odbiorca zostanie poinformowany o braku okresu odbioru i zostanie podjęta trzecia próba doręczenia, a w przypadku jej niepowodzenia Paczka zostanie zwrócona Nadawcy. Doręczenie Paczki zostanie potwierdzone elektronicznie. Odbiorca (lub osoba upoważniona) potwierdza odbiór składając podpis na terminalu kurierskim lub podając kurierowi kod odbioru. Jeżeli Paczka jest odbierana na podstawie awizo, weryfikacja Odbiorcy odbywa się na podstawie tego awizo lub numeru telefonu i kodu przesłanego przez Operatora. W PUDO weryfikacja odbywa się wyłącznie na podstawie numeru telefonu i wspomnianego kodu. Jeżeli Paczka do doręczenia waży więcej niż 30 kg, Kurier dostarcza ją wyłącznie do drzwi wejściowych budynku, gdy adres znajduje się na piętrze lub w budynku wielomieszkańkowym. Jeżeli Paczka nie jest dostarczona na palecie i waży od 30 do 50 kg, jest doręczana w systemie „burta-burta”. Odbiorca musi samodzielnie przenieść Paczkę z miejsca, w którym Kurier ją rozładował.

System „burta-burta” oznacza, że Kurier rozładowuje Paczki w miejscu, do którego może dojechać samochodem dostawczym. Jeżeli Paczka jest dostarczona na palecie i waży od 30 do 50 kg, jest doręczana w systemie „burta-burta” lub „rampa-rampa”. System „rampa-rampa” oznacza, że Odbiorca samodzielnie wyładowuje Paczkę z pojazdu Kuriera, używając własnych narzędzi, takich jak rampy lub wózki widłowe. Zaleca się, aby Odbiorca dysponował odpowiednimi zasobami umożliwiającymi realizację doręczenia zgodnie z powyższymi zasadami.

12. Paczki niedoręczalne: Paczka jest uznawana za niedoręczalną i przekazywana do Magazynu Przesyłek Niedoręczalnych Operatora w przypadku:

- braku lub błędnego adresu Odbiorcy, lub
- odmowy przyjęcia Paczki przez Nadawcę (w tym gdy Nadawca nie podał adresu zwrotnego Paczki) lub nieuiszczenia opłaty lub dopłaty za zwrot Paczki.

W zależności od Magazynu Przesyłek Niedoręczalnych w danym kraju, do którego trafia Paczka, jest ona obsługiwana zgodnie z następującymi zasadami:

- **Włochy:** bez uszczerbku dla przepisów bezwzględnie obowiązującego prawa włoskiego, Paczki niedoręczalne są przechowywane w Magazynie Przesyłek Niedoręczalnych. Nadawca/Odbiorca może wnioskować o zwrot Paczki do Punktu Nadania używanego przez Nadawcę we Włoszech (Urządzenie Paczkomat® lub PUDO).
- **Polska:** Operator podejmie próbę ustalenia adresu Nadawcy lub Odbiorcy poprzez otwarcie Paczki i weryfikację jej zawartości zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Jeżeli otwarcie Paczki nie pozwoli na jej doręczenie ani zwrócenie Nadawcy, lub jeżeli Nadawca odmówi przyjęcia zwróconej Paczki:
  - korespondencja i jej opakowanie zostaną zniszczone w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji z Paczki i jej opakowania, nie wcześniej niż po 60 dniach od otwarcia Paczki,
  - pozostała zawartość Paczki i jej opakowanie zostaną zniszczone w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji z Paczki i jej opakowania, nie wcześniej niż po 12 miesiącach od otwarcia Paczki. Jeżeli Operator otrzyma reklamację dotyczącą tej Paczki przed upływem tego terminu, zawartość i opakowanie nie mogą zostać zniszczone do czasu wydania ostatecznej odpowiedzi na reklamację.

Nie niszczy się takiej zawartości Paczki jak pieniądze, papiery wartościowe, kosztowności, przedmioty o wartości historycznej, naukowej lub artystycznej, sprzęt wojskowy, przedmioty wymagające zezwolenia (w szczególności broń, amunicja, materiały wybuchowe) oraz wszelkiego rodzaju dokumenty tożsamości, a także przedmioty będące zabytkami lub materiałami archiwalnymi. W odniesieniu do wszystkich tych rzeczy stosuje się przepisy polskiej ustawy o rzeczach znalezionych oraz przepisy polskiego Kodeksu cywilnego.

13. Jeżeli Nadawca powierzy Operatorowi przedmioty, od których podatek akcyzowy został już uiszczony, Nadawca jest zobowiązany do przestrzegania wszystkich stosownych przepisów, w szczególności dotyczących śledzenia. Nadawca gwarantuje, że w razie potrzeby będzie w stanie udowodnić właściwe wypełnianie tych obowiązków, oraz że obowiązki te wykraczają poza zakres odpowiedzialności Operatora.

---

## § 5. Ceny i płatności

1. Ceny Usług świadczonych przez Operatora, a także wszelkie dodatkowe opłaty i dopłaty, są określone w Cenniku i wyrażone w złotych polskich (PLN).
2. Wiążąca jest wyłącznie wersja Cennika obowiązująca w dniu złożenia zamówienia na Usługę.
3. Opłata za zamówioną Usługę jest uznawana za uiszczoną, gdy Nadawca, korzystając z Formularza, dokona płatności za Usługę zgodnie z obowiązującym w danym czasie Cennikiem. Płatności nie można dokonać podczas nadawania Paczki ani w Urzędzeniu Paczkomat®, ani w PUDO.
4. Usługa może być opłacona wyłącznie z góry, po sfinalizowaniu zamówienia na Usługę w Formularzu, za pośrednictwem operatora płatności, z którym Operator zawarł stosowną umowę o przetwarzanie płatności, poprzez wypełnienie formularzy płatniczych udostępnionych przez tego operatora płatności.
5. Nadawca jest zobowiązany do nadania Paczki w terminie 30 (trzydziestu) dni kalendarzowych od daty dokonania płatności za zamówienie. Po upływie tego terminu zamówienie wygasa. Nadawca jest uprawniony do złożenia wniosku o zwrot środków za niewykorzystaną etykietę w terminie 30 (trzydziestu) dni kalendarzowych od daty dokonania płatności, za pośrednictwem formularza dostępnego na Stronie internetowej: [inpost.pl/formularz-kontaktowy-chce-otrzymac-zwrot-srodkow-za-niewykorzystana-etykieta](https://inpost.pl/formularz-kontaktowy-chce-otrzymac-zwrot-srodkow-za-niewykorzystana-etykieta).

6. Po skorzystaniu przez Nadawcę z Etykiety w celu zamówienia Usługi, po jej wykonaniu Nadawca automatycznie traci prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na zakup Etykiety oraz do otrzymania zwrotu jej ceny.
7. Faktura zostanie przesłana na adres e-mail Nadawcy wskazany w Formularzu. Kopia faktury wystawionej Nadawcy posiadającemu włoski numer identyfikacji podatkowej (Codice Fiscale) będzie również dostępna na portalu Agencji Skarbowej. Faktura nie może być wystawiona na firmę.
8. Wszelkie zwroty ceny zapłaconej za Usługę przez Nadawcę, przewidziane w niniejszym Regulaminie, są dokonywane wyłącznie przelewem na ten sam instrument płatniczy (tj. ten sam rachunek bankowy, kartę debetową, kartę kredytową itp.), który Nadawca wykorzystał do opłacenia Usługi, z wyjątkiem przypadku zrzeczenia się przez Nadawcę prawa do złożenia reklamacji na rzecz Odbiorcy. Natomiast zwroty z tytułu odszkodowania, o którym mowa w art. 13, będą realizowane przelewem na dane bankowe Nadawcy lub Odbiorcy, o które Operator zwróci się do wskazanych osób w przypadku uznania reklamacji.
9. Operator nie stosuje indywidualnych korekt cen Usług wobec Konsumentów. W szczególności Operator nie stosuje indywidualnych korekt cen Usług wobec Konsumentów na podstawie algorytmów opartych na aktywności Konsumenta (w tym przeszłej) lub jego preferencjach. Operator nie prowadzi bowiem zautomatyzowanych procesów decyzyjnych.

---

## **§ 5.bis Metody płatności**

1. Nadawca może wywiązać się ze swoich zobowiązań płatniczych za pomocą wskazanych poniżej metod płatności, przy czym Operator może w każdym czasie wyłączyć jedną lub więcej z tych metod bądź udostępnić inne, informując o tym na Stronie internetowej i/lub w Aplikacji Mobilnej lub za pomocą innych odpowiednich środków komunikacji przed dokonaniem płatności: a) karta kredytowa; b) karta debetowa.
2. W odniesieniu do kart kredytowych Operator akceptuje karty Visa i Mastercard.
3. W przypadku płatności kartą kredytową Nadawca dokonuje płatności, podając numer karty, datę jej ważności oraz trzycyfrowy kod zabezpieczający widoczny na odwrocie karty.
4. Płatność jest uznawana za zrealizowaną po pomyślnym zakończeniu transakcji i sfinalizowaniu procedury zamówienia.

---

## **§ 6. Prawa Operatora**

1. Operator może jednostronnie rozwiązać Umowę, odmówić wykonania Usług lub je przerwać, odpowiednio na podstawie art. 1456 i 1460 włoskiego Kodeksu cywilnego, jeżeli:
  - 1) Nadawca nie spełnia wymagań określonych w niniejszym Regulaminie, w szczególności dotyczących zakazanej zawartości Paczki wymienionej w Załączniku nr 1 oraz zasad pakowania;
  - 2) zawartość lub opakowanie Paczki naraża osoby trzecie, Operatora, inne Paczki lub środowisko na potencjalne lub rzeczywiste roszczenia bądź szkody;
  - 3) na opakowaniu Paczki lub w widocznych częściach jej zawartości znajdują się teksty, obrazy, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające Prawo Właściwe;
  - 4) odbiór lub transport Paczki jest zakazany na podstawie Prawa Właściwego;
  - 5) Nadawca zalega z płatnościami za Usługi świadczone przez Operatora.
2. Weryfikacja możliwości doręczenia Paczki bez zniszczenia lub uszkodzenia jej zawartości jest dokonywana wyłącznie na podstawie właściwości Paczki, które Operator może stwierdzić z zewnątrz jej opakowania.
3. Jeżeli Operator jednostronnie rozwiąże Umowę, odmówi wykonania Usług lub je przerwie z powodów określonych w ust. 1 powyżej, przyjęta Paczka jest zwracana Nadawcy na jego koszt, zgodnie z Cennikiem. W przypadku rozwiązania Umowy i przerwania świadczenia Usługi opłata uiszczona za Usługę zostanie potrącona z należności Operatora z tytułu zwrotu Paczki do Nadawcy.
4. Przyjęcie Paczki od Nadawcy przez Operatora nie rodzi domniemania zgodności zawartości Paczki z niniejszym Regulaminem.

5. Operator, również za pośrednictwem swoich podwykonawców i Spółek Lokalnych, zastrzega sobie prawo do przeprowadzania kontroli Paczki na każdym etapie świadczenia Usługi, jeżeli istnieje uzasadniona przyczyna (na przykład gdy zawartość Paczki jest widoczna z powodu uszkodzenia opakowania lub wydobywają się podejrzane zapachy), aby podejrzewać niezgodność z niniejszym Regulaminem lub potencjalne zagrożenia bezpieczeństwa. Po przeprowadzeniu kontroli Operator zastrzega sobie prawo, na podstawie ust. 1 powyżej, do: (i) odmowy przyjęcia Paczki, (ii) przyjęcia Paczki, (iii) rozwiązania Umowy, a tym samym zaprzestania świadczenia Usługi i zwrotu Paczki Nadawcy na jego koszt (w takim przypadku koszt zwrotu jest umownie określony jako równy cenie niewykonanej Usługi i zostanie z niej potrącony), lub (iv) w wyjątkowych i uzasadnionych sytuacjach, na podstawie Prawa Właściwego, zniszczenia zawartości Paczki, w szczególności gdy stanowi ona zagrożenie dla ludzi lub innych Paczek.
6. W sytuacji gdy zawartość lub wadliwe opakowanie Paczki skutkuje:
  - 1) koniecznością zastosowania szczególnych środków w celu ochrony mienia Operatora, w tym poprzez zniszczenie zawartości Paczki lub skorzystanie z usług podmiotów trzecich dysponujących specjalistycznym sprzętem do zniszczenia, utylizacji lub zabezpieczenia zawartości Paczki niezgodnej z niniejszym Regulaminem, również gdy takie zabezpieczenie jest konieczne dla umożliwienia kontynuowania pracy personelu Operatora lub jego podwykonawców podczas transportu, sortowania i doręczenia Paczki; lub
  - 2) uszczerbkiem na zdrowiu personelu Operatora lub jego podwykonawców powodującym przerwę w pracy pracownika w celu uzyskania pomocy medycznej; lub
  - 3) koniecznością ewakuacji pracowników z budynków lub pomieszczeń Operatora lub jego podwykonawców bądź koniecznością trwałego lub tymczasowego opuszczenia środków transportu (w tym pojazdów) przewożących Paczkę, a także narzędzi używanych do transportu, doręczenia lub przechowywania tej Paczki; lub
  - 4) uszkodzeniem Paczki innego Nadawcy w trakcie przemieszczania, transportu, sortowania lub doręczenia Paczki;Operator może dochodzić odszkodowania za poniesione szkody zgodnie z Prawem Właściwym.
7. W przypadku gdy opakowanie Paczki jest uszkodzone w stopniu mogącym spowodować dalsze szkody w Paczce lub utratę jej zawartości, Operator — w celu kontynuowania świadczenia Usług — może zabezpieczyć Paczkę przed dalszymi uszkodzami lub utratą zawartości (w tym poprzez przepakowanie Paczki). Jeżeli uszkodzenie opakowania Paczki jest tak daleko idące, że uniemożliwia kontynuowanie świadczenia Usługi, Operator zwróci taką Paczkę Nadawcy na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

---

## § 7. Nadawanie Paczek

1. Operator umożliwi Nadawcy nadawanie Paczek w ramach funkcjonalności Paczki z Włoch do Polski, z której można korzystać za pośrednictwem Formularza, na warunkach określonych w poniższych ustępach.
2. Składając zamówienie na Usługę za pośrednictwem Formularza, Nadawca jest zobowiązany do podania następujących danych Nadawcy i Odbiorcy: imienia i nazwiska, adresu e-mail, numeru telefonu komórkowego oraz adresu do fakturowania (wyłącznie dla Nadawcy). Nadawca ponosi odpowiedzialność za podanie nieprawidłowych danych.
3. Nadawanie Paczek jest dozwolone za pośrednictwem Urządzeń Paczkomat® oraz wybranych PUDO. Aktualna lista miejsc umożliwiających nadawanie Paczek, w tym ich godziny otwarcia i charakterystyka, jest dostępna na Stronie internetowej pod adresem: [inpost.pl/znajdz-paczkomat](http://inpost.pl/znajdz-paczkomat).
4. Nadając Paczkę za pośrednictwem Urządzenia Paczkomat®, Nadawca postępuje zgodnie z instrukcjami i procedurą opublikowanymi na Stronie internetowej lub w Aplikacji Mobilnej oraz wyświetlanymi bezpośrednio na ekranie Urządzenia Paczkomat®. Przed nadaniem Paczki za pośrednictwem Urządzenia Paczkomat® Operator udostępni Nadawcy niniejszy Regulamin w formie elektronicznej, wskazując również link do Strony internetowej, na której Regulamin jest opublikowany. Każda Paczka może zostać umieszczona w Urządzeniu Paczkomat® tylko raz. Każda Etykieta może być użyta wyłącznie do jednej Paczki. W uzasadnionych sytuacjach Operator może ponownie umieścić Paczkę w Urządzeniu Paczkomat®, np. w przypadku awarii Urządzenia Paczkomat® lub uszkodzenia skrytki. Nadawca może umieścić tylko jedną Paczkę w każdej skrytce Urządzenia Paczkomat®.
5. Nadawca jest odpowiedzialny za właściwe przygotowanie Paczki, w tym: użycie odpowiedniego opakowania, trwałe zamknięcie opakowania oraz wygenerowanie, wydrukowanie i trwałe przymocowanie Etykiety do opakowania Paczki. Dla każdej nadawanej Paczki należy przygotować osobną Etykieta, co jest niezbędne do prawidłowej obsługi procesu doręczenia Paczki przez Operatora. Paczki nieprawidłowo przygotowane, bez Etykiety lub z nieczytelną Etykietą nie zostaną przyjęte lub zostaną zwrócone do Depotu Operatora.

6. Nadawca jest odpowiedzialny za podanie prawidłowych i kompletnych danych Odbiorcy oraz za prawidłowe przygotowanie Etykiety, co Nadawca realizuje poprzez podanie co najmniej właściwego numeru telefonu komórkowego i adresu e-mail Nadawcy, numeru telefonu komórkowego i adresu e-mail Odbiorcy, rozmiaru Paczki, a także poprzez wybór metody nadania Paczki z uwzględnieniem: 1) wagi i wymiarów Paczki, 2) zakresu zamówionych Usług Dodatkowych w ramach Usługi oraz 3) ograniczeń Punktu Nadania lub Punktu Doręczenia w odniesieniu do ww. pkt 1) i 2), jeżeli takie ograniczenia zostały wskazane przez Operatora na Stronie internetowej i w Aplikacji Mobilnej przed wykonaniem Usługi. Niepodanie prawidłowych danych i/lub nieprawidłowe oznakowanie Paczki może skutkować niemożnością wykonania lub nienależytym wykonaniem Usługi.
7. Nadawca jest zobowiązany do:
  - 1) zapoznania się z listą przedmiotów zabronionych, których nie można umieszczać w Paczce na podstawie Prawa Właściwego i postanowień niniejszego Regulaminu, i jej zrozumienia;
  - 2) nieumieszczania w Paczkach przedmiotów zabronionych na podstawie Prawa Właściwego i/lub niniejszego Regulaminu;
  - 3) podawania wyłącznie prawdziwych i prawidłowych danych Nadawcy i Odbiorcy Paczki;
  - 4) ponoszenia pełnej odpowiedzialności prawnej, również na gruncie karnego Prawa Właściwego, w przypadku złożenia fałszywych, nieprawidłowych lub wprowadzających w błąd oświadczeń co do zawartości Paczki oraz danych Nadawcy i Odbiorcy Paczki, a także w przypadku nadania Paczki zawierającej przedmioty zabronione na podstawie Prawa Właściwego i niniejszego Regulaminu.
8. Wygenerowana Etykieta jest ważna przez 30 dni licząc od momentu pobrania opłaty za nią. Po upływie tego terminu nadanie Paczki z tą samą Etykietą za pośrednictwem Punktu Nadania nie jest możliwe.
9. W celu nadania Paczki Nadawca jest zobowiązany do wskazania numeru telefonu komórkowego Odbiorcy, aby umożliwić powiadomienie Odbiorcy o nadaniu Paczki i Punkcie Doręczenia. Dodatkowo Nadawca może podać dane adresowe i adres e-mail Odbiorcy. Podanie przez Nadawcę numerów telefonu (Nadawcy i Odbiorcy) oraz adresów e-mail (Nadawcy i Odbiorcy) jest niezbędne Operatorowi do świadczenia Usługi, a dane te są wykorzystywane do komunikacji z Nadawcą lub Odbiorcą przy wykonywaniu Usługi, w szczególności do informowania Odbiorcy o możliwości odbioru Paczki. Nadawca oświadcza i gwarantuje, że uzyskał od Odbiorcy upoważnienie do przekazania jego danych osobowych Operatorowi w celu wykonania Usługi.

---

## § 7 bis. Czas Dostawy i Przechowywanie Paczek

1. Operator dostarcza Paczki do PUDO lub Urządzenia Paczkomat® w Polsce zgodnie z poniższymi zasadami dotyczącymi czasu dostawy.
2. Szacowany czas dostawy wynosi 5 (pięć) Dni Roboczych, jest wyświetlany na Platformie i ma charakter wyłącznie informacyjny. Operator dołoży wszelkich starań, aby dostarczyć Paczkę w tym czasie, jednocześnie zobowiązując się do dostarczenia Paczki w terminie nie dłuższym niż 11 (jedenaście) Dni Roboczych.
3. Czas dostawy liczony jest od następnego Dnia Roboczego po dniu nadania Paczki przez Nadawcę. Odbiory i dostawy realizowane są od poniedziałku do piątku. Operator zastrzega sobie prawo do doręczania Paczek również w inne dni.
4. Do czasu dostawy nie wlicza się Dni Świątecznych obowiązujących w Kraju Nadania, Kraju Tranzytu lub Kraju Doręczenia, ani dni, w których wystąpiły zdarzenia Siły Wyższej lub strajki polegające na blokadach dróg publicznych przez podmioty inne niż Operator i jego podwykonawcy — o ile zdarzenia te mają wpływ na transport Paczki.
5. Paczka jest co do zasady przechowywana w pierwotnie wybranym Punkcie Doręczenia. Jednakże pewne okoliczności mogą wymagać jej umieszczenia w tymczasowych lokalizacjach. Czas przechowywania Paczki (zwany „Okresem Przechowywania”) różni się w zależności od Punktu Doręczenia — czy to pierwotnej lokalizacji, czy tymczasowej:
  - 5.1 Punkt wybrany pierwotnie: po prawidłowym nadaniu Paczki Operator zobowiązuje się wobec Nadawcy do świadczenia Usług. Paczka będzie obsługiwana pomiędzy miejscem nadania (np. Urządzeniem Paczkomat®, z którego Paczka została nadana) a miejscem doręczenia (np. docelowym Urządzeniem Paczkomat®). Po umieszczeniu Paczki w Urządzeniu Paczkomat® lub PUDO Odbiorca otrzymuje SMS, e-mail lub wiadomość w Aplikacji Mobilnej InPost (jeżeli Odbiorca korzysta z tej aplikacji) o możliwości odbioru Paczki w ciągu:
    - 48 godzin (jeżeli Paczka oczekuje w Urządzeniu Paczkomat®), lub
    - 72 godzin (jeżeli Paczka oczekuje w PUDO lub w Urządzeniu Paczkomat® dostępnym w ograniczonych godzinach).

Wiadomość ta wskazuje miejsce odbioru oraz kod odbioru Paczki. Jeżeli Paczka nie zostanie odebrana w ciągu:

- 36 godzin od otrzymania powyższej wiadomości (dla Urządzenia Paczkomat® lub PUDO), lub
- 48 godzin (dla Urządzenia Paczkomat® dostępnego w ograniczonych godzinach),

Odbiorca otrzymuje kolejny SMS, e-mail lub wiadomość w Aplikacji Mobilnej InPost (jeżeli z niej korzysta), przypominający o możliwości odbioru Paczki w pozostałym czasie:

- 12 godzin (dla Urządzenia Paczkomat®),
- 24 godzin (dla Urządzenia Paczkomat® dostępnego w ograniczonych godzinach), lub
- 36 godzin (dla PUDO).

Jeżeli Paczka nie zostanie odebrana w powyższych terminach, Operator uzna ją za nieodebraną i zwróci Nadawcy.

Jeżeli Punkt Doręczenia Paczki (Urządzenie Paczkomat® lub PUDO) jest dostępny w ograniczonych godzinach i w dniu przypadającym na pierwotny termin odbioru był zamknięty, Operator przedłuży pierwotny termin odbioru o 24 godziny za każdy taki dzień. Powyższe zasady powiadamiania (w tym wygaśnięcie okresu odbioru) będą miały zastosowanie do takiego przedłużonego okresu. Operator powiadomi o przedłużeniu terminu odbioru za pośrednictwem SMS, e-mail lub wiadomości w Aplikacji Mobilnej InPost (jeżeli Odbiorca korzysta z tej aplikacji).

5.2 Przedłużenie okresu odbioru Paczki: gdy Paczka dotrze do Urządzenia Paczkomat®, Odbiorca może przedłużyć okres jej przechowywania w tym urządzeniu za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej. W takim przypadku:

- Operator zapewnia Odbiorcy możliwość odpłatnego przedłużenia pierwotnego okresu odbioru Paczki umieszczonej w Urządzeniu Paczkomat® o dodatkowe 24 godziny, zgodnie z następującymi zasadami:
  - przedłużenie terminu odbioru Paczki można zlecić w Aplikacji Mobilnej InPost,
  - przedłużenie może być zleczone nie wcześniej niż na 12 godzin przed zakończeniem terminu przeznaczanego na odbiór Paczki (lub na 24 godziny, jeśli Paczka czeka PUDO lub w Urządzeniu Paczkomat® dostępnego w ograniczonych godzinach), ale nie później, niż przed końcem tego terminu (w tym również, gdy termin był wcześniej przedłużony na opisanych tu zasadach),
  - termin na odebranie Paczki jest przedłużany o dodatkowe 24 godziny, liczone od upływu pierwotnego terminu odbioru (lub terminu przedłużonego na opisanych tu zasadach),
  - Odbiorca może wielokrotnie przedłużać termin odbioru Paczki (odpłatnie za każde takie zlecenie). Należy jednak pamiętać, że w momencie otwarcia skrytki przedłużony termin odbioru ulega zakończeniu – bez możliwości dalszego przedłużania, także w odniesieniu do pozostałych Paczek znajdujących się w tej skrytce,
  - Usługa przedłużenia terminu odbioru Paczki dotyczy wyłącznie terminów odbioru z docelowego miejsca doręczenia (czyli 48 lub 72 godzin). Tym samym usługa ta nie dotyczy innych terminów, na przykład „przechowywania” Paczki w sposób opisany poniżej,
  - opłata za przedłużenie terminu odbioru – jednorazowo o 24 godziny – wynosi 6,50 PLN netto (7,99 PLN brutto) i jest stała, niezależnie od wielkości Paczki i ilości Paczek w skrytce,
  - zapłacić za usługę można tylko w Aplikacji Mobilnej, korzystając z dostępnych w tej aplikacji form płatności,
  - Odbiorca otrzyma potwierdzenie przedłużenia terminu odbioru e-mailem lub w Aplikacji Mobilnej InPost. Przedłużony, całkowity czas na odbiór Paczki będzie widoczny w zakładce „Szczegóły przesyłki” w Aplikacji Mobilnej InPost,
  - w przypadku skorzystania przez Odbiorcę z przedłużenia terminu odbioru, Odbiorca otrzyma powiadomienie w Aplikacji Mobilnej na 12 godzin przed upływem przedłużonego terminu odbioru. Powiadomienie to będzie informować o konieczności odbioru Paczki z Punktu Doręczenia, niezależnie od jego rodzaju i lokalizacji,
  - do przedłużonego terminu odbioru nie stosujemy zasady, zgodnie z którą jeśli punkt odbioru jest zamknięty w pierwotnym terminie na odbiór Paczki, to wydłużamy ten termin o dodatkowe 24 godziny. Oznacza to, że jeśli Odbiorca przedłuży termin odbioru i przypadnie on na dzień, w którym dostęp do PUDO lub Urządzenia Paczkomat® nie będzie możliwy, nie dodamy za taki dzień dodatkowych 24 godzin.

5.3 Punkty Tymczasowe: Paczki mogą być przechowywane w tymczasowym PUDO lub Urządzeniu Paczkomat®, jeżeli dostarczenie jest uniemożliwione przez:

- przepełnienie Urządzenia Paczkomat® pierwotnie wskazanego do doręczenia,
- awarię, wyłączenie lub konserwację systemu obsługującego Urządzenie Paczkomat® pierwotnie wskazane do doręczenia,

- przepełnienie PUDO pierwotnie wskazanego do doręczenia, jego tymczasowe wyłączenie lub zamknięcie,
- zachowanie Odbiorcy pod Urządzeniem Paczkomat® lub w PUDO, które narusza zasady współżycia społecznego w stopniu uniemożliwiającym Kurierowi bezpieczne wykonywanie obowiązków.

Jeżeli powyższe zdarzenia uniemożliwiają dostarczenie Paczki do Urządzenia Paczkomat® lub PUDO pierwotnie wskazanego do doręczenia w terminach wskazanych w niniejszym artykule, Operator umieści Paczkę w tymczasowym PUDO lub tymczasowym Urządzeniu Paczkomat®, zlokalizowanym w odległości nie większej niż 2 (dwa) kilometry w linii prostej od PUDO lub Urządzenia Paczkomat® pierwotnie wskazanego do doręczenia. Czas przechowywania Paczki jest następujący:

- 1 dzień kalendarzowy po dniu, w którym Paczka została umieszczona w tymczasowym PUDO lub tymczasowym Urządzeniu Paczkomat®, lub
- Dzień Świąteczny oraz Dni Świąteczne przypadające bezpośrednio po nim, jeżeli dni te następują po dniu umieszczenia Paczki w tymczasowym Urządzeniu Paczkomat® (w takim przypadku przechowywanie może odbywać się wyłącznie w tymczasowym Urządzeniu Paczkomat®), lub
- 1 dzień kalendarzowy, a jeżeli następnym dniem jest Dzień Świąteczny i następujące po nim Dni Świąteczne, Okres Przechowywania obejmuje również te dni (w takim przypadku przechowywanie może odbywać się wyłącznie w tymczasowym Urządzeniu Paczkomat®).

„Dzień Świąteczny”, o którym mowa powyżej, oznacza dzień wolny od pracy zgodnie z prawem polskim (z wyjątkiem niedziel, chyba że Dzień Świąteczny przypada w niedzielę, np. Wielkanoc). Po umieszczeniu Paczki w przechowaniu Operator powiadamia Odbiorcę za pośrednictwem SMS, e-mail lub Aplikacji Mobilnej InPost (jeżeli Odbiorca korzysta z tej aplikacji) o:

- umieszczeniu Paczki w tymczasowym PUDO lub tymczasowym Urządzeniu Paczkomat®,
- zakończeniu Okresu Przechowywania (co oznacza rozpoczęcie dostarczania Paczki do PUDO lub Urządzenia Paczkomat® pierwotnie wskazanego do doręczenia),
- umieszczeniu Paczki w PUDO lub Urządzeniu Paczkomat® pierwotnie wskazanym do doręczenia (po zakończeniu przechowywania).

W Okresie Przechowywania Operator umożliwia odbiór Paczki z miejsca przechowywania (tymczasowego PUDO lub tymczasowego Urządzenia Paczkomat®, z wyłączeniem okresów gdy te punkty są nieczynne). Jeżeli Odbiorca nie odbierze Paczki w Okresie Przechowywania, Operator odbierze ją z miejsca przechowywania w dniu następującym po Okresie Przechowywania, co oznacza, że do tego momentu Odbiorca ma jeszcze możliwość odebrania Paczki z takiego miejsca.

5.4 Jeżeli Operator musi zastosować funkcję przechowywania z uwagi na konserwację systemów obsługujących PUDO lub Urządzenia Paczkomat® w danym dniu, taki dzień jest traktowany identycznie jak „Dzień Świąteczny”, o którym mowa powyżej. W takim przypadku Okres Przechowywania jest ustalany jak dla Dni Świątecznych. Konserwacja systemów nie może trwać dłużej niż jeden dzień kalendarzowy. Operator poinformuje o planowanej konserwacji na co najmniej 7 dni przed jej rozpoczęciem, zamieszczając komunikat na Stronie internetowej oraz, jeżeli to możliwe, za pośrednictwem e-mail, SMS lub Aplikacji Mobilnej InPost.

5.5 Jeżeli jednak po zakończeniu przechowywania Paczki zachowanie Odbiorcy pod Urządzeniem Paczkomat® lub w PUDO ponownie narusza zasady współżycia społecznego w stopniu uniemożliwiającym Kurierowi bezpieczne wykonywanie obowiązków, Operator może nie podejmować dalszych prób dostarczenia Paczki (w tym w opisany poniżej sposób w przypadku sytuacji przymusowych) i od razu zwrócić ją Nadawcy.

5.6 W procesie dostarczania Paczki mogą wystąpić tzw. „sytuacje przymusowe”. „Sytuacja przymusowa” oznacza przepełnienie Urządzenia Paczkomat® pierwotnie wskazanego do doręczenia, jego awarię, wyłączenie lub konserwację systemu obsługującego. Jeżeli Operator zastosował procedurę przechowywania, a sytuacja przymusowa nadal trwa, lub jeżeli Operator nie mógł dostarczyć Paczki w normalnym trybie (lub poprzez jej przechowywanie) z powodu siły wyższej, Operator może doręczyć Paczkę:

- bezpośrednio Odbiorcy, pod wskazany przez niego adres, mieszczący się w granicach administracyjnych miejscowości, w której zlokalizowane jest pierwotnie wybrane miejsce doręczenia (Urządzenie Paczkomat® lub PUDO). W przypadku sprzeciwu Odbiorcy lub niepodania wymaganego adresu, Operator zwróci Paczkę Nadawcy, informując o tym Odbiorcę, lub
- przy pierwotnie wybranym miejscu doręczenia (Urządzeniu Paczkomat® lub PUDO), w ramach tzw. Mobilnego Urządzenia Paczkomat®, z którego Kurier InPost wydaje Paczki.

## § 8. Przemieszczanie i śledzenie Paczek

1. Paczka zostanie przetransportowana z Punktu Nadania zlokalizowanego w Kraju Nadania do Punktu Doręczenia zlokalizowanego w Kraju Doręczenia.
2. Po umieszczeniu Paczki w Punkcie Doręczenia Odbiorca otrzymuje kod odbioru za pośrednictwem SMS, e-mail lub Aplikacji Mobilnej InPost (jeżeli Odbiorca korzysta z aplikacji). Kod ten może również mieć postać kodu QR. Powiadomienia są wysyłane, jeżeli aplikacja jest zainstalowana na urządzeniu z kartą SIM zarejestrowaną przez Nadawcę.
3. Odbiór Paczki jest możliwy poprzez wpisanie kodu odbioru lub zeskanowanie kodu QR za pomocą czytnika kodów dostępnego w Urządzeniu Paczkomat®.
4. Należy pamiętać, że w przypadku Urządzenia Paczkomat® typu bez ekranu odbiór Paczki jest możliwy wyłącznie poprzez zeskanowanie kodu QR.
5. W przypadku utraty kodu odbioru można go odzyskać, kontaktując się z infolinią pod numerami 722-444-000 lub 746-600-000. Odzyskany kod jest wysyłany SMS-em lub e-mailem na zarejestrowane dane, chyba że Odbiorca zgłosi kradzież lub zgubienie telefonu. W takich przypadkach Paczka jest zwracana Nadawcy, z zastrzeżeniem obowiązujących opłat.
6. Udostępnienie Danych Autoryzacyjnych odbywa się na własne ryzyko Odbiorcy. Każda osoba, która otrzyma te dane, jest uznawana za upoważnioną do odbioru Paczki.
7. Instrukcje odbioru:
  - 1) Z Urządzenia Paczkomat®: należy postępować zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie Urządzenia Paczkomat®. W przypadku korzystania z Aplikacji Mobilnej InPost należy również postępować zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi w aplikacji. Paczki są wydawane po podaniu prawidłowych Danych Autoryzacyjnych. Użytkownicy Aplikacji Mobilnej InPost mogą zdalnie otworzyć skrytkę, choć ograniczenia GPS mogą wpływać na tę funkcjonalność. Zaleca się otwieranie Urządzenia Paczkomat® bezpośrednio w danej lokalizacji, aby upewnić się, że jest to właściwe urządzenie.
  - 2) Z PUDO: należy postępować zgodnie z poleceniami personelu punktu obsługi, przy czym Paczki są wydawane w godzinach jego funkcjonowania.
8. Jeżeli Odbiorca nie odbierze Paczki w powyższym terminie, Paczka zostanie uznana za nieodebraną i odesłana do Nadawcy.
9. Nadawca ponosi ryzyko związane z nieodebraniem Paczki przez Odbiorcę. W takim przypadku opłata uiszczona za Usługę zostanie potrącona z należności Operatora z tytułu zwrotu Paczki do Nadawcy. Operator zastrzega sobie prawo do obciążenia Nadawcy wszystkimi kosztami poniesionymi w związku ze zwrotem.
10. Weryfikacja Odbiorcy w PUDO odbywa się na podstawie wskazanych powyżej Danych Autoryzacyjnych.
11. Poprzez wpisanie numeru śledzenia Paczki na Stronie internetowej pod adresem [inpost.pl/sledzenie-przesylek](https://inpost.pl/sledzenie-przesylek) lub w Aplikacji Mobilnej możliwe jest śledzenie bieżącego statusu doręczenia Paczki. Śledzenie jest możliwe od momentu zarejestrowania Paczki w systemie Operatora do chwili jej odbioru przez Odbiorcę lub zwrotu do Nadawcy.

---

## § 9. Doręczanie Paczek

1. Operator rozróżnia moment doręczenia Paczki, z jednej strony, oraz moment ukończenia wykonywania Usługi Głównej, z drugiej strony (w tym spełnienia warunków dotyczących maksymalnych terminów dostawy), zgodnie z poniższym:
  - 1) Paczka jest uznawana za doręczoną w momencie otwarcia odpowiedniej skrytki w Urządzeniu Paczkomat® przez osobę posiadającą Dane Autoryzacyjne, lub — w przypadku doręczenia w PUDO — w chwili odbioru Paczki przez taką osobę, oraz
  - 2) Usługa Główna jest uznawana za wykonaną z chwilą umożliwienia Odbiorcy odbioru Paczki zgodnie z niniejszym Regulaminem, co następuje z chwilą dostarczenia Paczki do Punktu Doręczenia. Moment umieszczenia Paczki w Punkcie Doręczenia stanowi również podstawę do oceny, czy Operator dotrzymał maksymalnego terminu dostawy.
2. Po umieszczeniu Paczki w Punkcie Doręczenia Operator powiadamia o tym Odbiorcę za pośrednictwem wiadomości tekstowej (SMS), e-mail lub Aplikacji Mobilnej. Odbiorcy korzystający z Aplikacji Mobilnej otrzymują wiadomość informującą o gotowości Paczki do odbioru wraz z Danymi Autoryzacyjnymi zapisanymi w aplikacji, jeżeli Aplikacja Mobilna jest zainstalowana na urządzeniu z kartą SIM zawierającą numer telefonu powiązany z Aplikacją Mobilną i Paczką do odbioru.

3. W przypadku utraty Danych Autoryzacyjnych można je odzyskać, kontaktując się z Infolinią. Odzyskany kod jest wysyłany SMS-em lub e-mailem na zarejestrowane dane, chyba że Odbiorca zgłosi kradzież lub zgubienie telefonu. W takich przypadkach Paczka jest zwracana Nadawcy, z zastrzeżeniem obowiązujących opłat.
4. Odbiorcy korzystający z Aplikacji Mobilnej mogą zdalnie otworzyć skrytkę, choć ograniczenia GPS mogą wpływać na tę funkcjonalność. Zaleca się otwieranie skrytki bezpośrednio w danej lokalizacji, aby upewnić się, że jest to właściwe urządzenie.
5. Odbiorca ponosi ryzyko i pełną odpowiedzialność związaną z przekazaniem Danych Autoryzacyjnych innym osobom. Przyjmuje się, że osoba, która otrzymała Dane Autoryzacyjne, jest upoważniona przez Odbiorcę do odbioru Paczki w jego imieniu.
6. Operator nie doręcza żadnych Paczek do skrzynek pocztowych Poczty Polskiej S.A.
7. Jeżeli w Urządzeniu Paczkomat® ma zostać umieszczonych więcej niż jedna Paczka dla tego samego Odbiorcy, Operator zastrzega sobie prawo do umieszczenia wszystkich lub wybranych Paczek w jednej skrytce. Odbiorca zostanie o tym powiadomiony.
8. Odbiorca może wnioskować o doręczenie Paczki do tzw. „Strefy Ułatwionego Dostępu”. Jest to część Urządzenia Paczkomat®, gdzie dostęp do skrytek jest łatwiejszy w porównaniu do skrytek zlokalizowanych na skrajnych poziomach (dolnym i górnym). W takim przypadku obowiązują następujące zasady:
  - 1) Wniosek może zostać złożony wyłącznie po zarejestrowaniu Paczki w systemach Operatora i przed przekazaniem Paczki do doręczenia (tj. do czasu pojawienia się takiego statusu w systemach śledzenia Paczki). Przekazanie Paczki do doręczenia może odbywać się o różnych godzinach w dniu planowanego doręczenia,
  - 2) Po przekazaniu Paczki do doręczenia Odbiorca nie może już złożyć dyspozycji umieszczenia Paczki w „Strefie Ułatwionego Dostępu”,
  - 3) Paczka może zostać umieszczona w „Strefie Ułatwionego Dostępu” wyłącznie wtedy, gdy odpowiednia skrytka w Urządzeniu Paczkomat® jest wolna.
9. Po upływie terminu odbioru Paczki Odbiorca może jeszcze mieć możliwość jej odebrania, jednak wyłącznie do chwili, gdy Kurier odbierze Paczkę w celu rozpoczęcia procesu jej zwrotu. Operator — z przyczyn związanych z logistyką odbioru i doręczania Paczek — nie gwarantuje jednak tej możliwości ani konkretnego czasu, w którym Paczka, której termin odbioru upłynął, może być jeszcze odebrana przez Odbiorcę.
10. Operator może informować Odbiorców, na ich żądanie, o tożsamości Nadawcy Paczki przed jej doręczeniem. W szczególnych okolicznościach Operator może również przekazać ogólne informacje o przyczynie niedoręczenia Paczki. Operator nie może jednak udzielać tych informacji, jeżeli Nadawca zażądał zwrotu Paczki lub zmienił Odbiorcę przed doręczeniem. Odbiorca może również uzyskać informacje o Nadawcy Paczki, która została zwrócona z powodu nieodebrania jej w terminie. W odniesieniu do wszelkich innych osób lub podmiotów powyższe informacje mogą być udzielane wyłącznie w przypadkach określonych Prawem Właściwym.

---

## **§ 10. Zwroty Paczek**

1. Koszt wszelkich zwrotów nieodebranych Paczek lub Paczek, których nie można doręczyć ani zwrócić (nawet w przypadku rozwiązania Umowy z przyczyn leżących po stronie Nadawcy), jest umownie określony jako równy cenie niewykonanej Usługi i zostanie z niej potrącony. Operator zastrzega sobie prawo do obciążenia Nadawcy innymi dodatkowymi kosztami przewidzianymi w niniejszym Regulaminie.
2. Paczki są zwracane w następujący sposób:
  - 1) do Urządzenia Paczkomat®, z którego Paczka została odebrana przez Operatora;
  - 2) do PUDO, z którego Paczka została nadana przez Nadawcę, nawet jeżeli takie PUDO nie stanowi Punktu Doręczenia (zgodnie z informacjami o tym PUDO dostępnymi w wykazie takich punktów na Stronie internetowej).
3. Odbiór zwróconych Paczek przez Nadawcę odbywa się na zasadach analogicznych do ich doręczenia.
4. W przypadku gdy wykonanie Usług nie było możliwe z powodu nieodebrania Paczki przez Odbiorcę z Punktu Doręczenia, Operator odbierze nieodebraną Paczkę z Punktu Doręczenia i zwróci ją Nadawcy. Nadawca ponosi ryzyko związane z nieodebraniem Paczki przez Odbiorcę. W takim przypadku koszt zwrotu jest umownie określony jako równy cenie niewykonanej Usługi i zostanie z niej potrącony. Operator zastrzega sobie prawo do obciążenia Nadawcy wszystkimi kosztami poniesionymi w związku ze zwrotem.

## § 11. Odpowiedzialność Operatora i reklamacje

1. Operator ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie lub zniszczenie Paczki wyłącznie w okresie od momentu nadania Paczki za pośrednictwem Urządzenia Paczkomat® lub PUDO przez Nadawcę do momentu wydania Paczki za pośrednictwem Urządzenia Paczkomat® lub PUDO bądź bezpośrednio Odbiorcy (lub osobie upoważnionej do odbioru Paczki).
2. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że jest to spowodowane:
  - 1) siłą wyższą,
  - 2) przyczyną leżącą wyłącznie po stronie Nadawcy lub Odbiorcy,
  - 3) naruszeniem przez Nadawcę lub Odbiorcę Regulaminu lub Prawa Właściwego (w tym Prawa Poczтового),
  - 4) właściwościami nadanego przedmiotu, w tym jego podatnością na uszkodzenia wynikającą z wad lub naturalnych cech, a także wpływem warunków atmosferycznych na te przedmioty, wpływem czasu od nadania oraz uszkodzeniem Paczki wskutek nieprawidłowego opakowania lub nieodpowiedniego zabezpieczenia jej zawartości.
3. Bez uszczerbku dla powyższego, Usługa Główna:
  - jest niewykonana, jeżeli Paczka lub jej zawartość została całkowicie zniszczona lub utracona,
  - jest nienależycie wykonana, jeżeli Paczka lub jej zawartość uległa uszkodzeniu.

Jeżeli w ciągu 30 dni od nadania Paczki:

- nie została ona doręczona, lub
- Odbiorca nie otrzymał informacji o możliwości jej odbioru z Urządzenia Paczkomat® lub PUDO, Paczka jest traktowana jako utracona.

Na Stronie internetowej jest protokół szkody, za pośrednictwem którego można opisać szkodę w Paczce na potrzeby reklamacji. Umożliwia się rozpoczęcie procedury reklamacji przy odbiorze Paczki ze skrytki Urządzenia Paczkomat®. Umożliwiamy rozpoczęcie procedury reklamacji przy odbiorze Paczki ze skrytki Urządzenia Paczkomat®. W tym celu po otwarciu skrytki należy wybrać odpowiednią opcję na ekranie Urządzenia Paczkomat® lub w Aplikacji Mobilnej i postępować zgodnie z instrukcjami, które są tam wyświetlane. Prowadzą one do:

- Włożenia przez Odbiorcę Paczki z powrotem do skrytki, abyśmy mogli ją odebrać,
  - Wysłania przez nas do Odbiorcy e-maila z formularzem, który należy wypełnić i przesłać w ciągu kolejnych 14 dni:
    - a. Wysłanie tego formularza oznacza złożenie reklamacji,
    - b. jeśli formularz nie zostanie wysłany w terminie, Paczka wróci do Nadawcy,
    - c. do momentu wysłania formularza, Odbiorca ma możliwość odebrania Paczki z naszego oddziału.
  - Odebrania przez nas Paczki ze Skrytki i protokolarnego jej zbadania w obecności świadków. Protokół posłuży naszemu Działowi Reklamacji do oceny reklamacji złożonej poprzez formularz
4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Głównej można ubiegać się o odszkodowanie:
    - za utratę, ubytek lub uszkodzenie Paczki (niebędącej przesyłką z korespondencją) — w wysokości zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych przedmiotów,
    - za utratę Paczki z korespondencją — w wysokości dziesięciokrotności opłaty za Usługę, lecz nie mniej niż pięćdziesięciokrotność opłaty za „traktowanie Paczki listowej jako poleconej”, zgodnie z cennikiem usług powszechnych operatora wyznaczonego,
    - za utratę Paczki z Dodatkową Ochroną — do kwoty wskazanej w tabeli kwot Dodatkowej Ochrony dla danej Paczki (o Dodatkowej Ochronie mowa w dalszej części niniejszego Regulaminu),
    - za przekroczenie gwarantowanego terminu dostawy — do wysokości dwukrotności opłaty za Usługę Główną.

Wyplacamy odszkodowanie po uznaniu reklamacji, jeśli osoba reklamująca zażąda odszkodowania w reklamacji. Jeżeli kwota odszkodowania nie została podana, a odszkodowanie jest oczywiste, poprosimy osobę reklamującą, by wskazała, jaką kwotę odszkodowania żąda. Nie oznacza to, że żądana kwota zostanie wypłacona, lecz Operator dokona jej oceny zgodnie z kwotami, do których Operator ponosi odpowiedzialność, i przypadkami, w których to odpowiedzialność ma zastosowanie. W przypadku niewykonania Usługi zwracamy pobraną za nią opłatę, niezależnie od odszkodowania, które może przysługiwać osobie reklamującą.

5. Osoba chcąca złożyć reklamację może to zrobić w następujący sposób:
- Elektronicznie:
    - wypełniając i wysyłając formularz reklamacyjny dostępny na Stronie internetowej ([Formularz reklamacyjny InPost](#)), lub
    - na adres e-mail: [bok@inpost.pl](mailto:bok@inpost.pl), lub
    - za pośrednictwem Chatbota MAT dostępnego na Stronie internetowej, przez Aplikację Mobilną.
  - Pisemnie, wysyłając lub dostarczając na adres: InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, z dopiskiem: „Dział Reklamacji”, lub
  - Telefonicznie, dzwoniąc na infolinię pod numer +48 722-444-000 lub 746-600-000 (z telefonów stacjonarnych i komórkowych, zgodnie z opłatami określonymi przez operatora telekomunikacyjnego obsługującego połączenie), lub
  - Pisemnie lub ustnie (potwierdzone pisemnym raportem) w PUDO w Polsce.
6. Każda reklamacja złożona w inny sposób niż opisany powyżej nie będzie rozpatrywana. W przypadku reklamacji złożonej w innej formie, nie zostanie ona rozpatrzona, a osoba składająca reklamację zostanie o tym poinformowana.
7. Każdej złożonej reklamacji przypisany jest unikalny numer reklamacji. Osoba składająca reklamację musi podać ten numer we wszystkich kolejnych listach i raportach dotyczących reklamacji.
8. Jeżeli ktoś chce złożyć reklamację dotyczącą więcej niż jednej Paczki, musi złożyć osobną reklamację dla każdej z nich (jedna Paczka — jedna reklamacja).
9. W przypadku złożenia reklamacji elektronicznie osoba składająca reklamację jest identyfikowana przez Operatora na podstawie podanych danych, które zostaną porównane z danymi w systemach Operatora. W ten sposób Operator sprawdza, czy dana osoba ma prawo do złożenia reklamacji. Dane te obejmują między innymi numer Etykiety, adres e-mail lub numer telefonu.
10. W zależności od statusu Paczki:
- jeżeli Paczka jest „nadana, lecz jeszcze niedostarczona” — Nadawca,
  - jeżeli Paczka została „dostarczona” do punktu odbioru — Odbiorca, chyba że zrzeka się tego prawa na rzecz Nadawcy.
- Jeżeli reklamacja zostanie złożona przez osobę nieuprawnioną, uznaje się ją za niezłożoną. Operator poinformuje tę osobę o tym fakcie, wskazując również, kto może złożyć reklamację.
11. Termin złożenia reklamacji zależy od statusu Paczki:
- jeżeli Paczka jest „dostarczona” i użytkownik chce ubiegać się o odszkodowanie za:
    - „uszkodzenie”: użytkownik ma 7 dni kalendarzowych od daty dostawy,
    - „utrata”: użytkownik ma 72 godziny od daty dostawy,
    - „opóźnienie dostawy”: użytkownik ma 12 miesięcy od daty dostawy, a opóźnienie musi być stwierdzone w oparciu o gwarantowany termin dostawy.
  - jeżeli Paczka jest „nadana, lecz niedostarczona”: użytkownik ma 30 dni kalendarzowych od daty nadania
12. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
- 1) pełne imię i nazwisko oraz adres zamieszkania lub siedzibę Nadawcy i Odbiorcy,
  - 2) wskazanie, kto składa reklamację,
  - 3) przedmiot reklamacji,
  - 4) informacje o ewentualnej Dodatkowej Ochronie, jeżeli Paczka była objęta taką usługą,
  - 5) numer Paczki,
  - 6) uzasadnienie reklamacji,
  - 7) kwotę odszkodowania, jeżeli jest żądana,
  - 8) podpis osoby składającej reklamację w przypadku reklamacji pisemnej lub dane identyfikacyjne osoby w przypadku reklamacji złożonej elektronicznie lub telefonicznie,

- 9) datę złożenia reklamacji,
  - 10) listę załączonych dokumentów,
  - 11) numer telefonu lub adres e-mail umożliwiający Operatorowi kontakt z osobą składającą reklamację.
13. Do reklamacji pisemnej należy dołączyć następujące dokumenty, a koperta powinna być oznaczona numerem reklamacji, jeżeli został już wydany:
- 1) oryginał lub wydruk potwierdzenia nadania Paczki,
  - 2) oświadczenie o zrzeczeniu się roszczeń, jeżeli Nadawca przekazuje prawa do reklamacji Odbiorcy,
  - 3) protokół szkody sporządzony przy odbiorze Paczki lub jego kopia, bądź oświadczenie o utracie lub uszkodzeniu Paczki złożone w momencie odbioru,
  - 4) opakowanie uszkodzonej Paczki (jeżeli Operator tego zażąda),
- 5) oświadczenie o niewidocznych wadach lub uszkodzeniach Paczki,
- 6) informacje i dowody dotyczące nadania lub dostawy Paczki,
- 7) inne dokumenty wymagane przez Operatora, niezbędne do wyjaśnienia sprawy.

Reklamacja złożona elektronicznie powinna być poparta kopiami wskazanych powyżej dokumentów. W razie potrzeby Operator może zażądać oryginałów tych dokumentów. Jeżeli reklamacja jest składana telefonicznie, powyższe dokumenty należy przesłać na adres: InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, z dopiskiem „Dział Reklamacji”. Oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie Paczki jest zwracany osobie składającej reklamację, na jej żądanie. Jeżeli Operator otrzyma zgłoszenia dotyczące nienależytego wykonania Usług, nawet bez żądania wypłaty odszkodowania, Operator traktuje je jako reklamacje.

14. Reklamacjami zajmuje się Dział Reklamacji InPost sp. z o.o., działający w imieniu i na zlecenie Operatora. Operator rozpatruje je w ciągu 30 dni od ich złożenia. Termin ten liczymy od dnia złożenia prawidłowej reklamacji wraz ze wszystkimi wymaganymi załącznikami. Powyższy termin jest dotrzymany, jeżeli Operator wyśle odpowiedź na reklamację przed jego upływem.
15. Jeżeli Operator nie udzieli w terminie odpowiedzi na reklamację lub odwołanie, reklamacja jest uznana, w granicach odpowiedzialności Operatora określonej Prawem Właściwym.
16. Złożenie reklamacji elektronicznie (lub odwołania od reklamacji) z podaniem adresu e-mail oznacza, że osoba składająca reklamację wyraża zgodę na otrzymywanie od Operatora połączeń telefonicznych, powiadomień, odpowiedzi na reklamację lub odpowiedzi na odwołanie drogą elektroniczną, na podany adres e-mail.
17. Wezwania, odpowiedź na reklamację, informacje o wyniku rozpatrzenia odwołania oraz powiadomienia są wysyłane przesyłką poleconą, z wyjątkiem przypadku gdy reklamacja lub odwołanie zostały złożone elektronicznie — wówczas komunikacja odbywa się za pośrednictwem e-mail.
18. Jeżeli reklamacja ma braki i Operator nie może jej należycie rozpatrzyć, Operator wezwie osobę składającą reklamację do jej uzupełnienia w terminie 7 dni od doręczenia wezwania. Operator pozostawi reklamację bez rozpoznania, jeżeli osoba składająca reklamację nie uzupełni jej w powyższym terminie. Wskazany termin 7 dni nie jest wliczany do terminu rozpatrzenia reklamacji.
19. Odpowiedź na reklamację zawiera:
- 1) informację, że odpowiedzi udziela Dział Reklamacji InPost sp. z o.o., działający w imieniu i na zlecenie Operatora,
  - 2) rozstrzygnięcie, czyli czy uznaliśmy reklamację, czy jej nie uznaliśmy,
  - 3) kwotę odszkodowania,
  - 4) informację o terminie i sposobie jego wypłaty (termin wypłaty nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia uznania reklamacji),
  - 5) informację o:
    - a. prawie do odwołania się, ze wskazaniem adresu, na który należy złożyć odwołanie,
    - b. możliwości dochodzenia roszczeń w inny sposób, tj. w postępowaniu sądowym,

- 6) imię, nazwisko i stanowisko służbowe pracownika Operatora, który udzielił odpowiedzi na reklamację.
- Odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać:
- a. uzasadnienie faktyczne, w przypadku gdy Operator odmówił uznania reklamacji w całości lub w części,
  - b. przyczynę zatrzymania Paczki, co do której mieliśmy uzasadnione podejrzenie, że stanowi ona przedmiot przestępstwa lub jej zawartość zagraża ludziom lub środowisku.
20. Jeśli nie uznaliśmy reklamacji w całości lub w części, osoba reklamujący może wnieść do nas odwołanie w terminie 14 dni od doręczenia odpowiedzi na reklamację. Jeśli odwołanie zostanie złożone po tym terminie, nie zostanie rozpatrzone.
21. Odwołanie rozpatrujemy w terminie 30 dni. Zachowujemy ten termin, jeśli przed jego końcem nadamy Paczkę z odpowiedzią na odwołanie. Odpowiedź na odwołanie musi zawierać analogiczne informacje, jak opisane przez nas wyżej dla odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź musi także zawierać informację o zakończeniu postępowania reklamacyjnego i możliwości dalszego dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
22. Ceny usług i kwoty Dodatkowej Ochrony są podane na Stronie internetowej. Wszystkie Paczki są objęte Dodatkową Ochroną do kwoty 5 000 PLN, wliczoną w cenę Usługi Głównej. Operator nie oferuje Dodatkowej Ochrony dla kwot wyższych niż wskazane powyżej. W przypadku uszkodzenia, braku lub utraty Paczki objętej Dodatkową Ochroną Nadawca (lub Odbiorca, jeżeli Nadawca zrzekł się prawa do odszkodowania) jest uprawniony do odszkodowania zgodnie z Regulaminem. Jeżeli reklamacja dotyczy Usługi obejmującej Dodatkową Ochronę, Operator stosuje dodatkowo następujące zasady:
- 1) Osoba składająca reklamację musi przedstawić dokument potwierdzający rzeczywistą wartość Paczki (np. fakturę VAT lub inny dowód zakupu). W przypadku braku takiego dokumentu należy dostarczyć pisemne oświadczenie o zawartości Paczki oraz inne wiarygodne dowody jej wartości.
  - 2) Operator może zwrócić się do osoby składającej reklamację o dodatkowe informacje, wyjaśnienia lub dokumenty w celu jak najefektywniejszego rozpatrzenia reklamacji.
23. Odszkodowanie jest wypłacane w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji. Postępowanie reklamacyjne jest wyczerpane, gdy Operator:
- a. odmówi uznania reklamacji, lub
  - b. nie wypłaci odszkodowania w powyższym terminie.
24. Dla wyczerpania postępowania reklamacyjnego nie jest konieczne złożenie odwołania od reklamacji.
25. Jeżeli osoba składająca reklamację jest niezadowolona z wyniku postępowania reklamacyjnego lub jeżeli Operator nie udzielił odpowiedzi, może ona również złożyć wniosek o wszczęcie postępowania pojednawczego z Operatorem na podstawie włoskiego Prawa Poczтового, zgodnie z zasadami określonymi w Karcie Usług. W tym celu osoba składająca reklamację może skorzystać z pomocy jednego z krajowych stowarzyszeń konsumentów i/lub użytkowników. Postępowanie pojednawcze zostanie zakończone w terminie 60 (sześćdziesięciu) dni od jego wszczęcia, poprzez sporządzenie raportu z wynikiem postępowania.
26. Jeżeli postępowanie pojednawcze zakończy się przyjęciem przez Operatora wniosku o pojednanie lub osiągnięciem przez strony innego porozumienia, wypłata pełnej uzgodnionej kwoty odszkodowania wyklucza możliwość złożenia skargi do AGCOM, o której mowa w poniższym ustępie.
27. Jeżeli osoba składająca reklamację jest niezadowolona z wyniku postępowania pojednawczego, o którym mowa w poprzednim ust. 15, może złożyć wniosek o rozstrzygnięcie sporu do Włoskiego Urzędu Regulacji Komunikacji („AGCOM”), zgodnie ze wskazaniami zawartymi w Karcie Usług. W tym celu osoba składająca reklamację może skorzystać z pomocy jednego z krajowych stowarzyszeń konsumentów i/lub użytkowników.
28. Niezależnie od skorzystania z któregośkolwiek z wyżej wymienionych środków odwoławczych, osoba składająca reklamację może w każdym czasie, na podstawie Prawa Właściwego, wnieść powództwo przeciwko Operatorowi i/lub wszcząć z Operatorem jedno z alternatywnych postępowań w zakresie rozstrzygania sporów przewidzianych Prawem Właściwym.
29. Jeżeli po zakończeniu postępowania pozasądowego Operator uzna reklamację lub jeżeli AGCOM uwzględni wniosek osoby składającej reklamację, Operator wypłaci należne odszkodowanie w terminie 30 dni od, odpowiednio, uznania reklamacji przez Operatora lub wydania decyzji przez AGCOM.
30. Przyjmuje się, że Nadawca lub Odbiorca nie muszą przechodzić tej procedury reklamacyjnej i mogą od razu dochodzić roszczeń wobec Operatora przed właściwym sądem zgodnie z Prawem Właściwym.

## § 12. Dane Osobowe

1. Operator przetwarza dane osobowe jako administrator danych — zgodnie z definicją zawartą w rozporządzeniu UE 679/2016 — i może je przetwarzać na podstawie niniejszego Regulaminu wyłącznie w celu wykonania Usług.
2. Operator zastrzega sobie prawo do monitorowania aktywności w pobliżu Urządzeń Paczkomat®. Nagrania mogą być wykorzystywane przez Operatora do rozpatrywania reklamacji lub udostępniane przez Operatora na żądanie organu władzy, zgodnie z Prawem Właściwym.
3. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Operatora są zawarte w Polityce Prywatności Operatora, dostępnej na Stronie internetowej.

---

## § 13. Szczególne Prawa Konsumentów

1. Umowa o świadczenie Usługi z wykorzystaniem funkcjonalności Paczki z Włoch do Polski jest umową zawartą na odległość w rozumieniu art. 45 ust. 1 lit. g) włoskiego Kodeksu Konsumenta.
2. Nadawca będący Konsumentem może, na podstawie art. 52 włoskiego Kodeksu Konsumenta, odstąpić od Umowy o świadczenie Usługi zawartej w trybie opisanym w ust. 1 powyżej, w terminie 30 (trzydziestu) dni od jej zawarcia, bez konieczności podania jakiegokolwiek uzasadnienia lub przyczyny.
3. Nadawca będący Konsumentem traci prawo do odstąpienia od Umowy z chwilą pełnego wykonania Usługi przez Operatora (zgodnie ze specyfikacją zawartą w art. 5 ust. 6 powyżej), stosownie do art. 51 ust. 8 włoskiego Kodeksu Konsumenta.
4. W celu odstąpienia od Umowy przez Nadawcę będącego Konsumentem wymagane jest złożenie wyraźnego pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, co może nastąpić: (i) na formularzu stanowiącym Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu lub w innym wyraźnym pisemnym oświadczeniu, przesłanym certyfikowanym e-mailem na adres [lockerinpostitaliasrl@legalmail.it](mailto:lockerinpostitaliasrl@legalmail.it) lub listem poleconym na adres siedziby Operatora, lub (ii) za pośrednictwem formularza elektronicznego dostępnego na Stronie internetowej pod adresem: [inpost.it/en/reclamo/utente-privato](https://inpost.it/en/reclamo/utente-privato).
5. W przypadku odstąpienia od Umowy Nadawca będący Konsumentem otrzyma zwrot uiszczonych opłat za zamówione Usługi, przy użyciu tego samego środka płatniczego, którego Nadawca będący Konsumentem użył do pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie uzgodnił z Operatorem inaczej, przy czym Nadawca będący Konsumentem nie poniesie żadnych kosztów z tytułu wspomnianego zwrotu.
6. Operator wystawia Nadawcy będącemu Konsumentem potwierdzenie Umowy, o której mowa w ust. 1, po otrzymaniu zamówienia od Nadawcy będącego Konsumentem.

---

## § 14. Niedostępność Usługi. Zdarzenia Nadzwyczajne

1. Operator oświadcza, że Usługa może być niedostępna z powodu awarii Urządzenia Paczkomat® wynikającej z uszkodzenia spowodowanego przez osoby trzecie lub tymczasowego wyłączenia Urządzenia Paczkomat®, PUDO lub terminali płatniczych w przypadku przerwy w dostawie prądu. Awarie Urządzeń Paczkomat® będą usuwane przez Operatora lub przez osoby trzecie na jego zlecenie bez zbędnej zwłoki.
2. W przypadku zarządzeń organów władzy publicznej dotyczących zdarzeń wyjątkowych, w tym przepisów wprowadzających stany nadzwyczajne (stan wyjątkowy, stan klęski żywiołowej, stan epidemii lub zagrożenia epidemicznego, stan wojenny, stan wojny) — oraz przez czas, w którym wystąpienie wskazanych zdarzeń nadzwyczajnych może zagrażać takim wartościom jak zdrowie i życie Nadawców, Odbiorców, ich pracowników lub pracowników Operatora bądź jego podwykonawców, lub może powodować bądź powoduje zaprzestanie świadczenia Usług przez Operatora — Operator może tymczasowo zawiesić lub ograniczyć świadczenie Usług bądź zmienić sposób ich świadczenia.
3. Zdarzenia nadzwyczajne, o których mowa w ust. 2 powyżej, rozumiane są jako obejmujące klęski żywiołowe (w tym susze, trzęsienia ziemi, osuwiska, powodzie i burze), wojnę, działania wojskowe wypowiedziane lub niewypowiedziane, ataki terrorystyczne, bunty, rewolucje, powstania, wojskowe lub cywilne zamachy stanu, niepokoje społeczne, zamieszki, strajki, embarga, skażenia biologiczne lub radioaktywne, lokaouty, blackouty, katastrofy lotnicze, wybuchy, w tym wybuchy amunicji, materiałów wybuchowych i łatwopalnych, epidemie, pandemie, awarie sieci, w tym sieci telekomunikacyjnych.

4. Operator opublikuje informację o zawieszeniu, ograniczeniu lub zmianie, o których mowa w ust. 2 powyżej, na swojej Stronie internetowej, a także — jeżeli zdarzenie nadzwyczajne lub przepisy organów władzy państwowej wydane w związku z tym zdarzeniem nie uniemożliwiają tego — może powiadamiać o tym Nadawców i Odbiorców za pośrednictwem e-mail, SMS lub Aplikacji Mobilnej.
  5. Jeżeli data wejścia w życie zawieszenia, ograniczenia lub zmiany, o których mowa w ust. 2 powyżej, nie została określona w informacji, o której mowa w ust. 4 powyżej, zawieszenie, ograniczenie lub zmiana wchodzi w życie z dniem opublikowania takiej informacji na Stronie internetowej Operatora, zgodnie z ust. 4 powyżej.
  6. Zawieszenie, ograniczenie lub zmiana, o których mowa w ust. 2 powyżej, nie mogą trwać dłużej niż czas trwania stanu nadzwyczajnego, a jeżeli taki stan nie został wprowadzony — nie dłużej niż czas trwania zdarzenia nadzwyczajnego; Operator może przedłużyć ten okres poza koniec stanu nadzwyczajnego lub zdarzenia nadzwyczajnego, przekazując Nadawcy stosowne powiadomienie.
  7. Jeżeli uprawnienie do zawieszenia, ograniczenia lub zmiany, o których mowa w ust. 2 powyżej, nie ma podstawy w przepisach prawa lub zarządzeniach organów władzy państwowej wydanych w związku z wystąpieniem zdarzeń nadzwyczajnych, zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usług na podstawie niniejszego Regulaminu bądź ich zmiana powinny być proporcjonalne do danego zdarzenia lub stanu nadzwyczajnego, jego zasięgu terytorialnego oraz stopnia zagrożenia interesów wymienionych w ust. 2 powyżej.
- 

## § 15. Postanowienia Końcowe

1. Nadawca oświadcza, że zapoznał się z faktem przyjęcia przez Operatora własnego Kodeksu Postępowania (dostępnego na Stronie internetowej pod adresem [inpost.it/compliance](https://inpost.it/compliance)) i zobowiązuje się do przestrzegania zasad etycznych i behawioralnych określonych przez Operatora we wspomnianym Kodeksie Postępowania, z którym oświadcza się zapoznać. Nadawca zobowiązuje się również do powstrzymania się od zachowań, które mogłyby stanowić przestępstwo objęte zakresem Dekretu Ustawodawczego nr 231/2001. Nadawca jest świadomy, że nieprzestrzeganie powyższych zobowiązań będzie stanowić poważne naruszenie obowiązków określonych w Umowie i uprawni InPost do jej rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym na podstawie art. 1456 włoskiego Kodeksu Cywilnego.
  2. Operator może przez cały rok organizować kampanie polegające na wydawaniu kuponów rabatowych (kuponów, voucherów itp.) do wykorzystania w ramach Usługi. Inicjatywy te będą regulowane szczegółowymi warunkami lub regulaminami („Regulaminy Szczególne”), które uzupełniają niniejszy Regulamin. Każdy Regulamin Szczególny będzie udostępniany na Stronie internetowej za pośrednictwem bezpośredniego linku w komunikatach reklamowych. Nadawcy są zobowiązani do zapoznania się z Regulaminami Szczególnymi przed skorzystaniem z kuponu rabatowego.
  3. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie niniejszego Regulaminu jest nieważne lub niewykonalne z jakiegokolwiek powodu, nieważność lub niewykonalność ta w żaden sposób nie wpływa na pozostałe postanowienia ani nie powoduje ich nieważności lub niewykonalności. W przypadku nieważności lub niewykonalności jakiegokolwiek postanowienia niniejszego Regulaminu Strony zobowiązują się w dobrej wierze negocjować, w miejsce nieważnych lub niewykonalnych postanowień, modyfikacje lub zmiany niniejszego Regulaminu umożliwiające jak najpełniejszą realizację intencji i celu nieważnego lub niewykonalnego postanowienia, a w każdym razie niniejszego Regulaminu.
  4. Załączniki do niniejszego Regulaminu stanowią jego integralną część. Załącznikami są:
    - 1) Załącznik nr 1: Przedmioty Zabronione.
    - 2) Załącznik nr 2: Wzór Formularza Odstąpienia od Umowy, zgodnie z art. 52–54 Kodeksu Konsumenta.
  5. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem [...] 2026 r.
- 

## § 16. Infolinia

Nadawca i Odbiorca mogą uzyskać szybką odpowiedź i pomoc na Stronie internetowej pod następującym adresem:

- **Z Polski:** infolinia: 722-444-000 lub 746-600-000 (z telefonów stacjonarnych i komórkowych, zgodnie z opłatami określonymi przez operatora telekomunikacyjnego obsługującego połączenie). Na Stronie internetowej: [inpost.pl/kontakt](https://inpost.pl/kontakt), gdzie podane są również godziny dostępności.
- **Z Włoch:** bezpłatna infolinia: +39 0238582894 (z telefonów stacjonarnych i komórkowych).  
Adres e-mail: [servizioclienti@inpost24.it](mailto:servizioclienti@inpost24.it). Godziny obsługi klienta: poniedziałek – sobota, 8:00–20:00 CEST.

## § 17. Prawo Właściwe i Jurysdykcja

1. Niniejszy Regulamin, jak również każda Umowa, podlegają prawu włoskiemu, z wyłączeniem norm kolizyjnych odsyłających do stosowania prawa obcego.
  2. W odniesieniu do wszelkich sporów dotyczących interpretacji, ważności i wykonania Umowy oraz niniejszego Regulaminu, a także wykonania Usług, które nie mogą zostać rozstrzygnięte polubownie przez Stronę, wyłączną jurysdykcję posiadają włoskie organy sądowe, a także organy wskazane w art. 31 ust. 1 Konwencji o Umowie Międzynarodowego Przewozu Drogowego Towarów, podpisanej w Genewie dnia 19 maja 1956 r. („CMR”).
- 

## ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU

### PRZEDMIOTY ZABRONIONE

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

#### WSZYSTKIE KRAJE

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

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

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

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

**DODATKOWO WYŁĄCZONE WE WŁOSZECH**

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

**DODATKOWO WYŁĄCZONE W POLSCE**

- 1) Przedmioty zabronione przepisami Prawa Właściwego, w tym Prawa Poczтового i i odpowiednimi postanowieniami Światowego Związku Poczтового,
- 2) Przedmioty uzyskane w wyniku działalności przestępczej,
- 3) Inne dokumenty płatnicze,
- 4) Cenne przedmioty ze względu na ich specyfikę (biżuteria, dzieła sztuki, antyki, numizmaty itp.),
- 5) Przedmioty wartościowe ze względu na ich wartość rynkową, tj. towary o wartości nieprzekraczającej 150 euro (chyba że Nadawca wybrał i zamówił Usługę Dodatkową „Dodatkowa Ochrona”, w którym to przypadku może wysłać w Przesyłce przedmiot o wartości mieszczącej się w wybranym przedziale).
- 6) Substancje utleniające, drażniące, agresywne, uczulające, rakotwórcze, mutagenne oraz substancje szkodliwe dla zdolności rozrodczych, które mogą zagrażać zdrowiu lub powodować szkody na mieniu Operatora,
- 7) Przedmioty o działaniu chemicznym i biologicznym
- 8) Narkotyki, substancje psychoaktywne i nowe substancje psychoaktywne, tak zwane „dopalacze”,
- 9) Konopie i produkty z konopi - z wyjątkiem konopi (*cannabis sativa sativa*) i produktów pochodnych konopi (w tym produktów z włókna konopnego) o stężeniu THC poniżej 0,30%,
- 10) Rośliny,
- 11) Narządy ludzkie lub zwierzęce oraz wydzieliny lub tkanki ludzkie lub zwierzęce,
- 12) Wyroby tytoniowe, w tym tytoń i papierosy, e-papierosy i ich części.

Szczegółowe zasady dotyczące dopuszczalnego asortymentu oraz zasady pakowania i zabezpieczania zawartości Paczek są określone w Regulaminie.

## ZAŁĄCZNIK NR 2

### WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY, ZGODNIE Z ART. 52–54 WŁOSKIEGO KODEKSU KONSUMENTA

Wypełnij i wyślij niniejszy formularz wyłącznie w przypadku, gdy chcesz odstąpić od Umowy

Adresat:

Locker InPost Italia s.r.l., viale Cassala, 30 – 20143 Mediolan

Bezpłatna infolinia: +39 02 38582894 (z telefonów stacjonarnych i komórkowych)

Certyfikowany adres e-mail: [lockerinpostitaliasrl@legalmail.it](mailto:lockerinpostitaliasrl@legalmail.it)

lub

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

Infolinia: 722-444-000 lub 746-600-000

(z telefonów stacjonarnych i komórkowych, zgodnie z opłatami określonymi przez operatora telekomunikacyjnego obsługującego połączenie)

Ja .....

niniejszym informuję o woli odstąpienia od Umowy o świadczenie Usługi

Data zawarcia Umowy: .....

Imię i nazwisko Konsumenta(-ów): .....

Adres Konsumenta(-ów): .....

Numer śledzenia Paczki: .....

Podpis Konsumenta(-ów)

(wyłącznie w przypadku przesłania formularza w wersji papierowej)

Data

.....

.....