

REGULAMIN DOSTAW PACZEK DO POLSKI ŚWIADCZONYCH PRZEZ MONDIAL RELAY S.A.S.U.

Ostatnia aktualizacja: 4.05.2026



MONDIAL RELAY to jednoosobowa spółka akcyjna uproszczona, z kapitałem zakładowym w wysokości 500 400€, której siedziba znajduje się przy 1 Avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq. Jest zarejestrowana w rejestrze spedytorów regionu Hauts de France oraz w rejestrze handlowym i spółek Lille Métropole pod numerem B 385 218 631 („**Mondial Relay**”).

Niniejszy Regulamin Dostaw Paczek do Polski („**Regulamin**”) jest zawarty pomiędzy Mondial Relay, działającym jako spedytor, a każdą osobą fizyczną nie prowadzącą działalności gospodarczej („**Nadawca**”), która dokonuje wysyłki paczki do Polski.

Spis treści

§ 1.	Pojęcia, które stosujemy w Regulaminie	2
§ 2.	Podstawowe informacje o usługach, które świadczymy	3
§ 3.	Jak zamówić Usługę?	3
§ 4.	Na jakich warunkach przyjmujemy Paczki?	4
§ 5.	Jakie towary nie mogą być wysyłane?	5
§ 6.	Jakie są nasze prawa i obowiązki ?	8
§ 7.	Jakie są prawa i obowiązki Nadawcy?	9
§ 8.	Jak zapłacić za Usługi?	9
§ 9.	Jak wystawiamy faktury?	9
§ 10.	Czy przysługuje prawo odstąpienia ?	10
§ 11.	W jakich terminach dostarczamy Paczki?	10
§ 12.	Jak śledzić Paczkę?	10
§ 13.	Na jakich zasadach dostarczamy Paczki?	10
§ 14.	Za co ponosimy odpowiedzialność ?	17
§ 15.	Jak złożyć reklamację i ubiegać się o odszkodowanie?	18
§ 16.	Kiedy możemy zawiesić Usługi?	22
§ 17.	Jakie zasady dotyczą własności intelektualnej?	22
§ 18.	Jakie prawo i sąd są właściwe?	23
§ 19.	Jakie są pozostałe informacje, które należy znać?	23
§ 20.	Jak przetwarzamy dane osobowe?	23

§ 1. Pojęcia, które stosujemy w Regulaminie

- **Usługa Główna:** usługa transportu Paczki świadczona przez Operatora, wraz z doręczeniem na terenie Polski za pośrednictwem sieci InPost.
- **Usługi:** wszystkie usługi świadczone przez Operatora na podstawie niniejszego Regulaminu, obejmujące Usługę Główną oraz wszelkie usługi dodatkowe świadczone w związku z Usługą Główną, zamówione przez Nadawcę.
- **Umowa:** umowa zawarta między Nadawcą a Operatorem, po złożeniu przez Nadawcę zamówienia na Platformie i jego zaakceptowaniu przez Operatora.
- **Operator:** spółka należąca do Grupy InPost, która w danym Kraju Nadania zawiera Umowę z Nadawcą i odpowiada za jej wykonanie – **Mondial Relay**.
- **Platforma:** oznacza kanały, na których udostępniane są usługi dostaw paczek do Polski, w tym w szczególności łącznie Stronę i Aplikację.
- **Strona:** oznacza stronę internetową inpost.pl/SzybkieNadania.
- **Aplikacja:** oznacza aplikację InPost Mobile, która obejmuje usługi oraz wszystkie treści, narzędzia i funkcje oferowane Odbiorcom i Nadawcom.
- **Konto InPost:** oznacza indywidualne konto Nadawcy lub Odbiorcy, umożliwiające dostęp do usług oferowanych przez Aplikację.
- **Nadawca:** każda osoba fizyczna, która działa w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową, gospodarczą lub zawodową.
- **Odbiorca:** osoba, w tym Konsument, uprawniona do odbioru Paczki.
- **Paczka:** oznacza każdy przedmiot lub zestaw materialny kilku przedmiotów przeznaczonych do przetransportowania przez Operatora, od Nadawcy do Odbiorcy.
- **PUDO (Punkt Obsługi Paczek, zwany też PaczkoPunktem):** oznacza punkt obsługi paczek zlokalizowany w obiekcie handlowym lub usługowym albo innym wyznaczonym miejscu, umożliwiający odbiór lub nadanie Paczki.
- **Urządzenie Paczkomat®:** oznacza Urządzenie należące do sieci InPost, wyposażone w Skrytki, umożliwiające nadanie lub odbiór Paczki; dostępne całą dobę przez 7 dni w tygodniu, o ile nie wskazano inaczej.
- **Appkomat:** odmiana Urządzenia Paczkomat®, w której odbiór Paczki możliwy jest wyłącznie za pośrednictwem Aplikacji.
- **Skrytka:** komora w Urządzeniu Paczkomat® lub Appkomat służąca do przechowania lub wydania Paczki.
- **Kraj Nadania:** kraj, w którym Nadawca przekazuje Operatorowi Paczkę.
- **Kraj Doręczenia:** kraj, w którym Paczka jest dostarczana do Odbiorcy.
- **Kraj Tranzytu:** kraj inny niż Kraj Nadania lub Kraj Docelowy, przez który Operator przemieszcza Paczkę w celu świadczenia Usług.
- **Siła Wyższa:** zdarzenia zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia, których skutkiem nie można zapobiec, a w szczególności siły natury (trzęsienia ziemi, huragany, powodzie), a także zamieszki, strajki generalne, epidemie, pandemie, działania wojskowe oraz działania władz państwowych (zakazy importu, zakazy eksportu, blokady granic i portów, wyłączenia itp.).
- **Dzień Roboczy:** każdy dzień od poniedziałku do piątku, niebędący Dniem Świątecznym w Kraju Nadania, Kraju Tranzytowym lub Kraju Doręczenia, w zależności od etapu realizacji Usługi.
- **Dzień Świąteczny:** dzień ustawowo wolny od pracy zgodnie z przepisami obowiązującymi w Kraju Nadania, Kraju Tranzytowym lub Kraju Doręczenia, w zależności od etapu realizacji Usługi.
- **Konsument:** każda osoba fizyczna, która działa w celach niezwiązanych z działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub zawodową.
- **Kurier:** osoba, która przyjmuje lub dostarcza Paczki. Kurier może być naszym pracownikiem lub podwykonawcą.
- **Magazyn Przesyłek Niedoręczalnych:** magazyn Operatora do którego kierowane są Paczki niemożliwe do dostarczenia z przyczyn wskazanych w poniższym Regulaminie.
- **Cennik:** dokument określający cenę Usług oraz listę dodatkowych opłat, dostępny na Stronie internetowej pod adresem inpost.pl/regulaminy.

§ 2. Podstawowe informacje o usługach, które świadczymy

Regulamin ma na celu określenie praw i obowiązków związanych z operacjami zakupu transportu zamówionymi przez Nadawcę za pośrednictwem Platformy.

2.1 Wiążący charakter Regulaminu

Składając zamówienie na Platformie, Nadawca w pełni i bezwarunkowo akceptuje niniejszy Regulamin.

Odstępstwa od Regulaminu mogą być dokonane jedynie na mocy pisemnej i podpisanej umowy pomiędzy Nadawcą a Operatorem.

Nadawca, który nie akceptuje związania się z Regulaminem, nie może nabywać usług Operatora ani korzystać z operacji transportowych.

2.2 Zmiana Regulaminu

Regulamin jest dostępny w każdej chwili na Platformie. Operator zastrzega sobie możliwość dostosowania lub zmiany w Regulaminie w dowolnym momencie, z uwagi na rozwój Strony, Aplikacji i/lub operacji transportowych.

W takim przypadku zmiany będą automatycznie obowiązywać od momentu ich opublikowania, przy czym do Nadawcy i Odbiorcy będzie stosowany Regulamin obowiązujący w dniu utworzenia etykiety wysyłkowej.

2.3 Zdolność Nadawcy

Nadawca oświadcza, że:

- Jest w wieku co najmniej 16 lat, nie jest pod opieką ani kuratelą, lub posiada wyraźną zgodę swoich opiekunów prawnych lub posiada zgodę rodzicielską.
- Posiada zdolność do zawarcia Regulamin, oraz
- Nie dokonuje zakupów usług oferowanych przez Operatora w celach komercyjnych, w szczególności w celu ich odsprzedaży.

§ 3. Jak zamówić Usługę?

Aby skorzystać z usług Operatora, Nadawca musi wypełnić formularz przeznaczony do tego celu na Platformie, uzupełniając wszystkie pola oznaczone jako obowiązkowe.

Każde zamówienie wysyłki Paczki na Platformie oznacza akceptację cen określonych w Cenniku.

3.1 Przygotowanie wysyłki

Po uzupełnieniu charakterystyki Paczki (w szczególności jej rozmiaru), Nadawca musi wybrać miejsce dostawy Paczki. Nadawca ma wybór pomiędzy różnymi modelami dostawy (dostawa do Urządzenia Paczkomat® lub PUDO) i musi uzupełnić dane kontaktowe Odbiorcy.

3.2 Walidacja koszyka

Nadawca może w każdej chwili uzyskać dostęp do podsumowania swojego zamówienia, dopóki zamówienie nie zostanie ostatecznie zatwierdzone, i może poprawić ewentualne błędy w wprowadzonych elementach.

Nadawca zatwierdza swoje zamówienie, po zweryfikowaniu wszystkich elementów składających się na zamówienie (w szczególności rozmiaru Paczki, adresu docelowego itd.) oraz po zapoznaniu się i zaakceptowaniu niniejszych Regulamin.

3.3 Płatność

Nadawca musi następnie wypełnić informacje i wybrać sposób płatności, zgodnie z § 8.

Po potwierdzeniu zamówienia przez Nadawcę i zatwierdzeniu etapu płatności, wyślemy Nadawcy e-mail potwierdzający zamówienie, przypominający o elementach zamówienia, zawierający link do pobrania etykiety wysyłkowej oraz potwierdzający prawidłowe przyjęcie zamówienia.

§ 4. Na jakich warunkach przyjmujemy Paczki?

Akceptacja Paczki przez Operatora w jego sieci nie oznacza domniemania zgodności Paczki, jej wymiarów, wagi, zawartości ani opakowania, i wręcz przeciwnie, może skutkować nałożeniem sankcji szczegółowo opisanych w Cenniku.

4.1 Warunki przyjęcia Paczek

To Nadawca jest odpowiedzialny za przedstawienie wyłącznie takich Paczek, które odpowiadają wymiarom i wadze proponowanym i akceptowanym przez Operatora.

Kategorie rozmiarów paczek	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	21	80 x 380 x 640	25
Rozmiar B	81	190 x 380 x 640	25
Rozmiar C	191	390 x 380 x 640	25

Nadawca dostarczy na Platformie wszystkie niezbędne informacje do prawidłowego transportu Paczki. Jest w pełni odpowiedzialny za dokładne i precyzyjne deklarowanie tych informacji.

Na przykład, zabronione jest umieszczanie Paczki w Urządzeniu Paczkomat®, jeśli jej opakowanie musi zostać zgniecione, aby mogła zmieścić się w skrytce przeznaczonej dla Paczek wybranego rozmiaru.

Nadawca zobowiązany jest do nadania Paczki w terminie 30 dni kalendarzowych od daty dokonania płatności za zamówienie. Po upływie tego terminu zamówienie wygasa. Nadawca ma prawo do złożenia wniosku o zwrot środków za niewykorzystaną etykietę w terminie 30 dni kalendarzowych od daty dokonania płatności, za pośrednictwem formularza dostępnego na Stronie: inpost.pl/formularz-kontaktowy-chce-otrzymac-zwrot-srodkow-za-niewykorzystana-etykieta.

4.2 Pakowanie Paczek

Etykieta wysyłkowa

Nadawca otrzyma etykietę wysyłkową w e-mailu potwierdzającym zamówienie.

Etykieta jest przeznaczona do jednorazowego użytku (jedna etykieta na wysyłkę jednej Paczki). W przeciwnym razie Operator jest zwolnione z wszelkiej odpowiedzialności; Nadawca sam ponosi ryzyko związane z wysyłką Paczki z etykietą, która została już użyta do wcześniejszej wysyłki.

Nadawca zobowiązuje się do wydrukowania etykiety i umieszczenia jej na największej powierzchni Paczki w sposób widoczny i czytelny. Etykieta musi być solidnie przymocowana do Paczki, aby zapobiec jej odklejeniu lub rozerwaniu podczas procesu automatycznego sortowania. Jeśli Nadawca sobie życzy, może dla bezpieczeństwa umieścić kopię etykiety wewnątrz Paczki.

Wysyłka bez etykiety

Nadawca otrzyma kod QR w e-mailu potwierdzającym zamówienie. W zależności od kraju nadania, jeśli Nadawca sobie tego życzy, może skorzystać z:

- usługi druku („Drukuj w PUDO”) oferowanej w niektórych PUDO, których lista jest dostępna tutaj: inpost.pl/znajdz-paczkomat. Punkt oferujący opis z opcją drukowania. W tym przypadku Nadawca musi przedstawić w PUDO kod QR przesłany przez Operatora (jeden kod QR na Paczkę).
- Lub z usługi (zero etykiety) w Urządzeniu Paczkomat®. Operator zajmie się etykietowaniem Paczki. W tym przypadku zabronione jest Nadawcy umieszczanie kilku Paczek w jednym Urządzeniu Paczkomat®, niezależnie od tego, czy są one oznaczone etykietą, czy nie (jedna Paczka na Skrytkę); nieprzestrzeganie tej zasady spowodowałoby utratę Paczek zdeponowanych w ten sposób w naszej sieci. Zwraca się uwagę Nadawcy na znaczenie zeskanowania kodu QR (a nie kodu kreskowego etykiety wysyłkowej), w przeciwnym razie Paczka nie będzie mogła być śledzona i transportowana.

Opakowanie Paczki

Nadawca zobowiązuje się do użycia zamkniętego, wystarczającego i wytrzymałego opakowania, które jest odpowiednie i w stanie chronić zawartość Paczki, tak aby wytrzymać transport, zmienne warunki atmosferyczne (ciśnienie, wilgotność, temperatura itd.), przeładunki i manipulacje.

Warunki pakowania są określone tutaj: inpost.pl/regulaminy

§ 5. Jakie towary nie mogą być wysyłane?

Nadawca zobowiązuje się nie powierzać organizacji transportu nielegalnych lub zakazanych towarów.

5.1 Zakazane towary

Zakazane jest wysyłanie wszelkich towarów objętych krajowymi, europejskimi i międzynarodowymi regulacjami dotyczącymi produktów niebezpiecznych (materiały niebezpieczne sklasyfikowane od 1 do 9 przez ADR „Umowa dotycząca przewozu towarów niebezpiecznych drogą lądową”), takich jak, między innymi, materiały wybuchowe, amunicja, gazy, materiały łatwopalne, radioaktywne, toksyczne lub żrące, a także wszelkie przedmioty, które ze względu na swój charakter lub opakowanie mogą stanowić zagrożenie dla środowiska ludzkiego, bezpieczeństwa środków transportu, środowiska, pojazdów lub uszkodzić inne Paczki transportowane.

Zakazane jest wysyłanie wszelkich towarów brudzących, artykułów niezgodnych z prawem pracy i/lub mogących ze względu na swój charakter lub opakowanie stracić i/lub uszkodzić inne Paczki, zagrażać i/lub zranić osoby i/lub uszkodzić wyposażenie Operatora lub osób trzecich.

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 antysemitowskie 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 naboju 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.

PONADTO WYŁĄCZONE W HISZPANII, PORTUGALII, FRANCJI, BELGII, LUKSEMBURGU, HOLANDII

- 1) Towary objęte krajowymi, europejskimi i międzynarodowymi przepisami dotyczącymi towarów niebezpiecznych (towary niebezpieczne zgodnie z ADR lub Umową europejską dotyczącą międzynarodowego przewozu drogowego towarów niebezpiecznych, klasy 1-9),
- 2) Waluty obce, obligacje, instrukcje płatnicze,
- 3) Gazy,
- 4) Materiały radioaktywne,
- 5) Materiały toksyczne,
- 6) Substancje żrące,
- 7) Biżuteria,
- 8) Kamienie szlachetne (klejnoty),
- 9) Metale szlachetne,
- 10) Narkotyki, środki odurzające,
- 11) Dzieła sztuki,
- 12) Podrobione towary,
- 13) Odpowiedzi na zapytania/oferty przetargowe,
- 14) Pliki wstępnej kwalifikacji,
- 15) Egzaminy,
- 16) Publikacje lub dzieła wizualne zabronione prawem,
- 17) Paczki z zadeklarowaną wartością celną przekraczającą dozwoloną wartość,
- 18) Przedmioty podrózne z karnetem ATA, w tym przedmioty wystawowe,
- 19) Operator nie dostarcza również Paczek na: statki, targi, wystawy, do hoteli, na kempingi, do skrzynek pocztowych, do agencji transportowych, na place budowy lub do miejsc ruchomych.

DODATKOWO WYŁĄCZONE WE WŁOSZACH

- 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 HISZPANII I PORTUGALII

- 1) Przedmioty niezgodne z prawem pracy,
- 2) Paczki, których przewóz, przywóz lub wywóz jest zabroniony prawem lub innymi przepisami Kraju Doręczenia (np. futra, rośliny, substancje psychotropowe, narkotyki, papiery wartościowe będące przedmiotem obrotu giełdowego, itp..)
- 3) Środki spożywcze wymagające transportu w kontrolowanej temperaturze,
- 4) Kupony,
- 5) Paczki, w przypadku których Odbiorca jest zobowiązany do zapłaty podatku akcyzowego, jeśli towary podlegają temu podatkowi,
- 6) Instrumenty zbywalne,
- 7) Jeśli Paczka wymaga transportu lotniczego, może podlegać kontroli bezpieczeństwa, w tym kontroli rentgenowskiej.

DODATKOWO WYŁĄCZONE WE FRANCJI I BELGII, LUKSEMBURGU, HOLANDII

- 1) Zabrudzone towary, przedmioty niezgodne z prawem pracy lub mogące, ze względu na swój charakter lub opakowanie, zranić ludzi lub uszkodzić sprzęt Operatora,
- 2) Paczki, których transport, import lub eksport jest zabroniony przez prawem lub innymi przepisami Kraju Doręczenia.

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) Substancje utleniające, drażniące, agresywne, uczulające, rakotwórcze, mutagenne oraz substancje szkodliwe dla zdolności rozrodczych, które mogą zagrażać zdrowiu lub powodować szkody na mieniu Operatora,
- 6) Przedmioty o działaniu chemicznym i biologicznym
- 7) Narkotyki, substancje psychoaktywne i nowe substancje psychoaktywne, tak zwane „dopalacze”,
- 8) 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%,
- 9) Rośliny,
- 10) Narządy ludzkie lub zwierzęce oraz wydzieliny lub tkanki ludzkie lub zwierzęce,
- 11) Wyroby tytoniowe, w tym tytoń i papierosy, e-papierosy i ich części.

Zakazane są dostawy na statki, do targów, salonów, wystaw, hoteli, kempingów, skrzynek pocztowych, adresów wojskowych, na placie budowy lub miejsca mobilne, a także do firm spedycyjnych.

Ponadto, Nadawca zobowiązuje się, bez ograniczenia do tej listy, nie powierzać Operatorowi Paczek, których opakowanie zawiera obelgi, treści rasistowskie lub antysemickie, groźby lub wzmianki niezgodne z porządkiem publicznym lub dobrymi obyczajami, mogące zaszkodzić wizerunkowi lub reputacji Operatora, lub jakiegokolwiek inne wzmianki mogące naruszyć prawa i/lub reputację osób trzecich.

5.2 Towary objęte podatkiem akcyzowym

W przypadku, gdy Nadawca powierzy Operatorowi towary objęte podatkiem akcyzowym z uiszczonymi opłatami, bez uszczerbku dla ograniczeń określonych w niniejszym artykule, zobowiązuje się do przestrzegania obowiązujących wymogów regulacyjnych, w szczególności w zakresie śledzenia, aby móc, w razie potrzeby, potwierdzić właściwe zarządzanie tymi opłatami; Operator w żadnym przypadku nie może być niepokojone ani poszukiwane w tej kwestii.

5.3 Towary dostarczane za granicę

Za granicą, oprócz przedmiotów objętych ograniczeniami określonymi w niniejszym artykule, nie mogą być przyjmowane:

- Paczki towarów wymagające uzyskania przez Operatora specjalnej licencji lub pozwolenia na transport, import lub eksport
 - Paczki, których transport, import lub eksport jest zakazany przez jakiegokolwiek przepis prawa lub regulacje w kraju przeznaczenia lub eksportu (w szczególności, bez ograniczeń, futra, rośliny i artykuły łatwo psujące się, substancje psychotropowe, papiery wartościowe giełdowe)
 - Paczki o wartości deklarowanej w urzędzie celnym przekraczającej wartość dozwoloną.
-

§ 6. Jakie są nasze prawa i obowiązki?

6.1 Prawa i obowiązki Operatora

Ani Operator, ani jego partnerzy i/lub podwykonawcy nie są zobowiązani do sprawdzania, czy Paczka jest zgodna, wyłączona lub objęta ograniczeniami.

W przypadku, gdy Operator nie zgłosił niezgodności Paczki w momencie jej przyjęcia, nawet jeśli została zaakceptowana podczas prezentacji w sieci Operatora, przetwarzanie niezgodnej Paczki nie zwalnia Nadawcy z odpowiedzialności i nie pozbawia Operatora prawa do późniejszego odwołania się do naruszenia Regulaminu

Nadawca uznaje, że transport niezgodnej Paczki w normalnych warunkach i zgodnie ze standardami jakości generuje dodatkowe czynności i zasoby (przeetykietowanie, przepakowanie i wszelkie inne ręczne przetwarzanie), aby zapewnić transport Paczek w dobrych warunkach.

W przypadku, gdy Nadawca powierza Operatorowi Paczkę niezgodną z Regulaminem (w szczególności, naruszenie § 4 lub § 5), podróżuje ona na jego własne ryzyko, bez możliwości pociągnięcia Operatora do odpowiedzialności, i bez możliwości ubiegania się przez Nadawcę lub Odbiorcę o zwrot kosztów lub odszkodowanie w przypadku zgubienia lub uszkodzenia.

Ponadto Operator zastrzega sobie prawo, bez możliwości pociągnięcia go do odpowiedzialności i bez uszczerbku dla Operatora, do żądania jakiegokolwiek odszkodowania za poniesione szkody lub krzywdy:

- Otworzyć, skontrolować lub zeskanować promieniami X Paczkę transportowaną przez Operatora lub przez jednego z jego partnerów i/lub podwykonawców, i/lub postąpić z Paczkami w sposób, który Operator uzna za odpowiedni, w tym zrezygnować z transportu
- Odmówić, zatrzymać, anulować lub odesłać Paczkę, która może spowodować szkody i/lub opóźnienia dla innych Paczek, mienia lub osób
- Poinformować odpowiednie władze (celne, policyjne itd.) w celu inspekcji Paczki lub przekazać Paczkę władzom w przypadku kontroli i wyraźnego żądania, i/lub
- Odmówić przyjęcia lub przerwać przetwarzanie Paczek w dowolnym momencie.

Niezgodne Paczki posiadające którąkolwiek z poniższych cech (lista nie wyczerpująca) mogą być obciążone ryczałtową opłatą dodatkową określoną w Cenniku:

- Każda Paczka, której wymiary, grubość i/lub waga są niższe lub wyższe od warunków przyjęcia w Kraju Doręczenia.
- Każda Paczka, która nie spełnia jednej z zasad określonych w Specyfikacji Pakowania, w szczególności Paczki o niestabilnych lub nieregularnych kształtach (kule, cylindry, rolki), Paczki źle lub częściowo zapakowane, Paczki z elementem wystającym, Paczki zawierające elementy wystające lub owinięte materiałem uniemożliwiającym swobodne przemieszczanie się na maszynach sortujących, Paczki z niezgodnym umieszczeniem etykiety (refleksyjność) itd.
- Ogólnie, każda Paczka wymagająca przeetykietowania, przepakowania, sortowania lub szczególnego ręcznego przetwarzania.

Jeśli zostanie stwierdzone, że opakowanie Paczki jest uszkodzone w sposób mogący spowodować dodatkowe szkody, może być ono zabezpieczone, aby zapobiec dalszym szkodom.

Jednakże, jeśli uszkodzenia opakowania Paczki są tak duże, że uniemożliwiają kontynuowanie świadczenia usługi, Nadawca zostanie powiadomiony e-mailem o uszkodzeniach i podjętych środkach bezpieczeństwa, w tym z prośbą o dodatkowe instrukcje dotyczące Paczki. Jeśli Nadawca nie dostarczy instrukcji w ciągu trzech (3) Dni Roboczych od daty otrzymania tego e-maila, Paczka zostanie odesłana do Nadawcy zgodnie z niniejszym Regulaminem.

§ 7. Jakie są prawa i obowiązki Nadawcy?

Nadawca jest odpowiedzialny za:

1. Informacje niezbędne do dystrybucji Paczki (w szczególności dokładne dane kontaktowe Nadawcy i Odbiorcy, wagę Paczki, PUDO i/lub Urządzenie Paczkomat®, lub w razie potrzeby, adres dostawy itd.);
2. Szkody, które mogą być spowodowane osobom trzecim i/lub Operatorowi podczas wysyłki Paczki niezgodnej z warunkami § 4;
3. Wszystkie konsekwencje wynikające z braku, niedostateczności, wadliwości pakowania i/lub opakowania jego towarów, zgodnie z podanymi wskazówkami w Specyfikacji Pakowania;
4. Koszty i konsekwencje, jakiegokolwiek rodzaju, wynikające z naruszenia § 5, oraz
5. Każde niewykonanie, częściowe lub całkowite, niewłaściwe wykonanie lub opóźnione wykonanie, całości lub części jego obowiązków wynikających z Regulaminu.
6. W przypadku nieprzestrzegania niniejszego Regulaminu przez Nadawcę, mogą zostać naliczone dodatkowe opłaty określone w Cenniku. Wszystkie opłaty dodatkowe stosowane są niezależnie od siebie i mogą się kumulować, jeśli Operator zidentyfikuje kilka niezgodności.

7.1 Prawa i obowiązki Nadawców i Odbiorców

Odbiorcy i Nadawcy Paczek, są zobowiązani do ścisłego przestrzegania zasad ustanowionych dla korzystania z Urządzeń Paczkomat® i PUDO. Konieczne jest, aby zachowywali się uprzejmie i z szacunkiem wobec personelu oraz innych klientów obecnych na miejscu, aby utrzymać przyjazne i profesjonalne środowisko.

Ponadto użytkownicy muszą powstrzymać się od używania Urządzeń Paczkomat® do przechowywania lub przewozu nielegalnych i zakazanych towarów, takich jak określone w § 5.

W przypadku naruszenia Operator zastrzega sobie prawo do podjęcia niezbędnych działań i dochodzenia odszkodowania za wszelkie poniesione szkody lub krzywdy.

7.2 Dostawa międzynarodowa

Paczki międzynarodowe mogą podlegać kontrolom celnym oraz kontrolom bezpieczeństwa mającym zastosowanie do ładunków morskich i lotniczych, bez naruszania faktu, że Nadawca pozostaje wyłącznie odpowiedzialny za swoje deklaracje. W tym kontekście Paczki mogą być otwierane, a weryfikacja tożsamości osoby deponującej, wraz z rejestracją odpowiednich danych, może być przeprowadzona.

§ 8. Jak zapłacić za Usługi?

Ceny operacji transportowych zamówionych przez Nadawcę są dostępne na Platformie. Są one podane w PLN (złoty) i ustalane na podstawie rozmiaru Paczki oraz obejmują wszystkie obowiązujące podatki w dniu złożenia zamówienia. Cena jest gwarantowana z zastrzeżeniem oczywistych błędów typograficznych lub drukarskich.

Nadawca może ewentualnie skorzystać z ofert promocyjnych i/lub marketingowych, zgodnie z warunkami przewidzianymi przez oferty.

Bez względu na wybrany sposób płatności spośród tych akceptowanych na Platformie, zamówienia będą uznawane za zarejestrowane dopiero po zatwierdzeniu lub otrzymaniu płatności. Ostateczne zatwierdzenie zamówienia będzie dowodem kompletności zamówienia i wymagalności kwot należnych za realizację danego zamówienia.

§ 9. Jak wystawiamy faktury?

9.1 Zasady fakturowania

Operator dokonuje archiwizacji faktur na niezawodnym i trwałym nośniku stanowiącym wierną kopię. Zarejestrowane dane w systemach informatycznych Operatora i/lub jego partnerów będą uważane za dowód komunikacji, zamówień, płatności i transakcji pomiędzy Operatorem a Nadawcą.

9.2 Refakturowanie za nieprzestrzeganie Regulaminu

Fakturowanie opiera się na rozmiarze zadeklarowanym przez Nadawcę. Jednakże, Nadawca jest informowany, że jeśli rzeczywisty rozmiar Paczki stwierdzony przez sprzęt Operatora jest większy niż zadeklarowany rozmiar, Operator obciąży Nadawcę różnicą w taryfie. Jeśli błąd lub nieprawidłowa deklaracja się powtórzy, do każdej nowej pomyłki zostaną doliczone opłaty za przetwarzanie, zgodnie z Cennikiem.

Jeśli Paczka zostanie zwrócona do Nadawcy z jakiegokolwiek powodu (w szczególności, Paczka nieodebrana lub odrzucona przez Odbiorcę), Operator z definicji wykonuje dodatkowe usługi, w szczególności odbiór Paczki, wydanie nowej etykiety transportowej, przetwarzanie i ponowne przekazanie Paczki do Nadawcy. W tym przypadku Operator obciąży Nadawcę kosztami operacji transportowej „zwrotu” w ryczałtowej kwocie określonej w Cenniku.

§ 10. Czy przysługuje prawo odstąpienia?

Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie ma zastosowania do usług transportowych towarów.

§ 11. W jakich terminach dostarczamy Paczki?

Operator dostarcza Paczki do Punktu PUDO lub Urządzenia Paczkomat® w Polsce zgodnie z poniższymi zasadami dotyczącymi czasu dostawy.

Szacowany czas dostawy wynosi 5 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 więcej niż 9 Dni Roboczych.

Czas dostawy liczony jest od następnego Dnia Roboczego po dniu nadania Paczki przez Nadawcę. Odbiory i dostawy realizowane są od poniedziałku do piątku; w drodze wyjątku od określonych Dni Roboczych, odbiory i dostawy we Francji, Belgii, Holandii i Luksemburgu są realizowane od wtorku do soboty. Operator zastrzega sobie prawo do doręczania Paczek również w inne dni.

Do czasu dostawy nie wlicza się Dni Świątecznych obowiązujących w Kraju Nadania, Krajach Tranzytowych 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.

§ 12. Jak śledzić Paczkę?

Nadawca może śledzić swoją Paczkę za pomocą numeru śledzenia InPost otrzymanego w e-mailu potwierdzającym zamówienie, poprzez stronę <https://inpost.pl/sledzenie-przesylek> lub Aplikację.

§ 13. Na jakich zasadach dostarczamy Paczki?

13.1 Zasady dostawy do Urządzenia Paczkomat® lub PUDO (w Polsce)

Godziny otwarcia:

- Urządzenia Paczkomat® działają 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, z wyjątkiem tych, których dostępność jest ograniczona ze względu na ich lokalizację w obiektach posiadających określone godziny otwarcia.
- PUDO działają zgodnie z własnymi godzinami otwarcia.
- Godziny otwarcia są dostępne na Platformie.

Identyfikacja:

Po umieszczeniu Paczki w Urządzeniu Paczkomat® lub w PUDO, prześlemy Odbiorcy przez SMS, e-mail, SMS lub w Aplikacji (jeśli Odbiorca używa tej aplikacji) kod odbioru (w tym w formie kodu QR). Osoby korzystające z Aplikacji otrzymają takie powiadomienie, jeśli Aplikacja jest zainstalowana na urządzeniu z kartą SIM, której numer telefonu został podany przez Nadawcę w celu doręczenia Paczki.

W przypadku Urządzeń Appkomat, odbiór możliwy jest poprzez Aplikację lub zeskanowanie kodu QR czytnikiem kodów dostępnym w urządzeniu.

W przypadku utraty kodu, Odbiorca może go odzyskać lub przejść proces autoryzacji zdalnie, kontaktując się z naszą infolinią pod numerami 722-444-000 lub 746-600-000 (koszt połączenia według obowiązującej odbiorcę taryfy u jego operatora telekomunikacyjnego). Odzyskany kod wysyłamy przez SMS lub e-mail na dane przypisane do Paczki, chyba że doszło do kradzieży lub utraty telefonu a Odbiorca uprzedził nas o tym, dzwoniąc pod powyższe numery. Wtedy nie przekazujemy ponownie kodu na utracone urządzenie, ale zwracamy Paczkę do Nadawcy (odpłatnie zgodnie z Cennikiem i na zasadach określonych w tym Regulaminie).

Jeśli Odbiorca przekazuje innym dane umożliwiające otwarcie Skrytki, robi to na własne ryzyko i odpowiedzialność. Uznajemy, że osoba, która otrzymała od Odbiorcy dane autoryzacyjne, jest przez niego uprawniona do odbioru Paczki.

Instrukcje odbioru Paczki:

1. z Urządzenia Paczkomat®: Odbiorca postępuje zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie Urządzenia Paczkomat®. W przypadku odbioru Paczki za pomocą Aplikacji, Odbiorca musi również postępować zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi w tej aplikacji, Paczka zostanie wydana tylko po podaniu prawidłowych danych autoryzacyjnych. Jeśli Odbiorca korzysta z Aplikacji, zamiast podawać dane autoryzacyjne, może zdalnie otworzyć Skrytkę. Należy jednak pamiętać, że ta funkcjonalność zależy od zasięgu GPS, który może być ograniczony w niektórych miejscach, co może uniemożliwić odbiór Paczki. Dlatego zalecamy, by Odbiorca otwierał zdalnie Skrytkę bezpośrednio pod Urządzeniem Paczkomat®, upewniwszy się, że jest to urządzenie, w którym umieszczona jest jego Paczka.
2. z PUDO: zgodnie z poleceniami personelu PUDO. Fizyczne wydanie Paczki odbywa się do rąk osoby uprawnionej przez przedstawiciela Operatora w miejscu działania PUDO i w godzinach jego funkcjonowania.

Przechowywanie paczek:

Paczka jest przechowana w punkcie odbioru wybranym początkowo. Jednakże, pewne okoliczności mogą wymagać jej umieszczenia w tymczasowych lokalizacjach (patrz poniższe warunki).

Czas przechowywania paczek (zwany "Okresem Przechowywania") różni się w zależności od punktu odbioru – czy to pierwotnej lokalizacji, czy tymczasowej:

Punkt wybrany pierwotnie:

Odbiorca otrzymuje SMS, e-mail lub wiadomość w Aplikacji (jeśli korzysta z tej aplikacji) o możliwości odbioru paczki w ciągu:

- 48 godzin (jeśli Paczka czeka w Urządzeniu Paczkomat®) lub
- 72 godzin (jeśli Paczka czeka w PUDO lub w Urządzeniu Paczkomat o ograniczonych godzinach otwarcia).

Wiadomość wskazuje miejsce odbioru oraz kod odbioru Paczki.

Jeśli 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 (jeśli korzysta z tej aplikacji), przypominając 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)

Jeśli Paczka nie zostanie odebrana w podanych powyżej terminach, zostanie zwrócona Nadawcy na jego koszt.

Jeżeli docelowe miejsce doręczenia Paczki (Urządzenie Paczkomat® lub PUDO) dostępne jest w ograniczonych godzinach i w dniu przypadającym na pierwotny termin odbioru było zamknięte, pierwotny termin odbioru ulega przedłużeniu o 24 godziny za każdy taki dzień. Odbiorca zostanie poinformowany o przedłużeniu terminu wiadomością SMS, e-mailem lub w Aplikacji.

Przedłużenie czasu na odbiór Paczki:

Kiedy Paczka dotrze do Urządzenia Paczkomat®, jej Odbiorca może przedłużyć jej pobyt w tym urządzeniu poprzez Aplikację. W takiej sytuacji zawiera on umowę z naszym Partnerem, InPost sp. z o.o. o następującej treści:

1. przedłużenie może być zlecone nie wcześniej niż na 12 godzin przed zakończeniem terminu przeznaczonego 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),
2. termin na odebranie Paczki jest przedłużany o dodatkowe 24 godziny, liczone od upływu pierwotnego terminu odbioru (lub terminu przedłużonego na opisanych tu zasadach),
3. Odbiorca może wielokrotnie przedłużać terminu 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,
4. 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 Punktach Tymczasowych,
5. opłata za przedłużenie terminu odbioru – jednorazowo o 24 godziny – wynosi 6,50 zł netto (7,99 zł brutto) i jest stała, niezależnie od wielkości Paczki i ilości Paczek w Skrytce,
6. zapłacić za usługę można tylko w Aplikacji, korzystając z dostępnych w tej aplikacji form płatności,
7. Odbiorca otrzyma potwierdzenie przedłużenia terminu odbioru e-mailem lub w Aplikacji. Przedłużony, całkowity czas na odbiór Paczki będzie widoczny w zakładce „Szczegóły przesyłki” w Aplikacji,
8. w przypadku skorzystania przez Odbiorcę z przedłużenia terminu odbioru, Odbiorca otrzyma powiadomienie w Aplikacji na 12 godzin przed upływem przedłużonego terminu odbioru. Powiadomienie to będzie informować o konieczności odbioru Paczki z Urządzenia Paczkomat®, niezależnie od typu i lokalizacji Urządzenia.
9. 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.

Punkty Tymczasowe:

1. Paczki mogą być przechowywane w tymczasowym PUDO lub Urządzeniu Paczkomat®, jeśli dostawa jest uniemożliwiona przez:
 - 1) przepełnienia pierwotnie wskazanego do doręczenia Urządzenia Paczkomat®,
 - 2) awarii, wyłączenia lub konserwacji systemu obsługującego pierwotnie wskazane do doręczenia Urządzenie Paczkomat®,
 - 3) przepełnienia pierwotnie wskazanego do doręczenia PUDO, jego czasowego wyłączenia lub zamknięcia,
 - 4) zachowania Odbiorcy pod Urządzeniem Paczkomat® lub w PUDO, które narusza zasady współżycia społecznego tak bardzo, że Kurier nie może bezpiecznie wykonać swoich obowiązków

Jeżeli powyższe zdarzenia uniemożliwiają dostarczenie Paczki do pierwotnie wskazanego do doręczenia Urządzenia Paczkomat® lub do PUDO w terminach, które wskazaliśmy wyżej, wtedy umieścimy Paczkę do przechowania w tymczasowym PUDO lub tymczasowym Urządzeniu Paczkomat®, który będzie zlokalizowany o nie więcej, niż dwa kilometry w linii prostej od pierwotnie wskazanego do doręczenia PUDO lub Urządzenia Paczkomat®.

2. Czas przechowywania paczek jest następujący:
 - 1) 1 dzień kalendarzowy po dniu, w którym Paczka została umieszczona w tymczasowym PUDO lub tymczasowym Urządzeniu Paczkomat®, lub
 - 2) Dzień Świąteczny oraz Dni Świąteczne przypadające bezpośrednio po nim, jeżeli te dni następują po dniu umieszczenia Paczki w tymczasowym Urządzeniu Paczkomat®(w takim wypadku przechowywanie może odbywać się tylko w tymczasowym Urządzeniu Paczkomat®), lub
 - 3) 1 dzień kalendarzowy, a jeżeli następnym dniem jest dzień Świąteczny oraz przypadające po nim Dni Świąteczne, to Okres przechowywania obejmuje także te dni (w takim wypadku przechowywanie może odbywać się tylko w tymczasowym Urządzeniu Paczkomat®).

3. Gdy przechowujemy Paczkę, wysyłamy Odbiorcy SMS, e-mail, lub w Aplikacji (jeśli Odbiorca używa tej aplikacji) informujemy o:
 - 1) umieszczeniu Paczki w tymczasowym PUDO lub tymczasowym Urzędzeniu Paczkomat®,
 - 2) zakończeniu Okresu przechowywania (co oznacza rozpoczęcie dostarczenia Paczki do pierwotnie wskazanego do doręczenia PUDO lub Urzędzenia Paczkomat®),
 - 3) umieszczeniu Paczki w pierwotnie wskazanym do doręczenia PUDO lub Urzędzeniu Paczkomat® (po zakończeniu przechowywania).
4. W Okresie przechowywania umożliwiamy odbiór Paczki z miejsca przechowywania (tymczasowego PUDO lub tymczasowego Urzędzenia Paczkomat®, z wyłączeniem okresów gdy te punkty są nieczynne). Jeżeli Odbiorca nie odbierze Paczki w Okresie przechowywania, odbierzemy ją z miejsca przechowywania w dniu następującym po Okresie przechowywania, co oznacza, że do tego momentu Odbiorca ma wciąż możliwość odebrać Paczkę z takiego miejsca.

Konserwacja Systemu:

Jeżeli musimy zastosować tryb przechowywania z uwagi na konserwację w danym dniu systemów obsługujących PUDO lub Urzędzenia Paczkomat®, to taki dzień traktuje się identycznie, jak „Dzień Świąteczny” o którym pisaliśmy wyżej. Okres przechowywania jest w takim wypadku ustalany jak dla Dni Świątecznych. Konserwacja systemów nie może trwać dłużej niż jeden dzień kalendarzowy. Poinformujemy o planowanej konserwacji na co najmniej 7 dni przed jej rozpoczęciem, zamieszczając komunikat na Stronie internetowej oraz, jeśli to możliwe, informując za pomocą wiadomości e-mail, SMS lub w Aplikacji,

Zachowanie Odbiorcy:

Jeżeli jednak po zakończeniu przechowywania Paczki ponownie dojdzie do sytuacji, w której zachowanie Odbiorcy pod Urzędzeniem Paczkomat® lub w PUDO narusza zasady współżycia społecznego tak bardzo, że Kurier nie może bezpiecznie wykonać swoich obowiązków, to wtedy możemy nie podejmować dalszych prób dostarczenia Paczki (w tym w opisany niżej sposób dla wymuszonych sytuacji), tylko od razu zwrócić ją do Nadawcy.

Sytuacja Przymusowa:

W procesie dostarczania Paczki mogą wystąpić tzw. „wymuszone sytuacje”. Rozumiemy przez to przepełnienie pierwotnie zadeklarowanego Urzędzenia Paczkomat®, jego awarię, wyłączenie lub konserwację systemu obsługującego Urzędzenie Paczkomat®. Jeżeli zastosowaliśmy procedurę przechowywania Paczki, a wymuszona sytuacja nadal występuje, lub jeśli nie mogliśmy dostarczyć Paczki w normalnym trybie (lub poprzez jej przechowywanie) z powodu Siły wyższej, to wtedy możemy doręczyć Paczkę:

1. bezpośrednio Odbiorcy, pod wskazany przez niego adres, mieszczący się w granicach administracyjnych miejscowości, w której zlokalizowane jest pierwotnie zadeklarowane miejsce doręczenia (Urządzenie Paczkomat® lub PUDO). W przypadku sprzeciwu Odbiorcy lub braku wskazania adresu zgodnie z powyższymi wymaganiami, zwrócimy Paczkę do Nadawcy, informując o tym Odbiorcę, lub
2. przy pierwotnie zadeklarowanym miejscu doręczenia (Urzędzeniu Paczkomat® lub PUDO), w ramach tzw. Mobilnego Urzędzenia Paczkomat, w ramach którego Kurier InPost wydaje Paczki.

Inne zasady

1. Żadna Paczka nie jest dostarczana do skrzynek pocztowych Poczty Polskiej S.A.
2. Jeżeli w Urzędzeniu Paczkomat® ma być umieszczonych więcej niż jedna Paczka dla tego samego Odbiorcy, mamy prawo umieścić wszystkie lub wybrane Paczki w jednej Skrytce. Poinformujemy Odbiorcę o umieszczeniu kilku Paczek w jednej Skrytce.
3. Po upływie terminu na odbiór Paczki (w tym po ewentualnym jej przedłużeniu), Odbiorca może mieć jeszcze szanse na jej odebranie, ale tylko do momentu, gdy Kurier podejmie Paczkę w celu rozpoczęcia zwrotu do Nadawcy. Nie gwarantujemy jednak, że taka możliwość będzie dostępna ani nie podajemy konkretnego czasu, w którym Paczka może być jeszcze odebrana przez Odbiorcę.
4. Moment, w którym umożliwiamy Odbiorcy odbiór Paczki, jest równoznaczny z tym, że dostarczyliśmy Paczkę i wykonaliśmy usługę (pod tym kątem można ocenić, czy zrobiliśmy to terminowo). Od tego momentu liczymy czas na odbiór Paczki. Osobnym zdarzeniem jest moment, w którym Odbiorca odebrał taką Paczkę – od tego momentu nie odpowiadamy za Paczkę, ponieważ nie jest w naszym posiadaniu. Za moment odbioru traktuje się otwarcie Skrytki przez Odbiorcę.

Strefy ułatwionego dostępu:

Odbiorca może nam polecić, byśmy spróbowali dostarczyć Paczkę do tzw. „strefy ułatwionego dostępu”. Jest to obszar Urządzenia Paczkomat® gdzie dostęp do Skrytek jest łatwiejszy w porównaniu do Skrytek znajdujących na skrajnych poziomach (dolnym i górnym). W takim przypadku obowiązują następujące zasady:

1. Odbiorca może polecić nam takie dostarczenie Paczki, kiedy Paczka zostanie zarejestrowana w naszych systemach,
2. ale nie może tego zrobić później niż przed przekazaniem Paczki do doręczenia (tj. do czasu pojawienia się takiego statusu w naszych systemach śledzenia Paczki). Przekazanie Paczki do doręczenia może odbywać się o różnych godzinach w dniu planowanego doręczenia,
3. gdy Paczka zostanie przekazana do doręczenia, Odbiorca nie może już złożyć dyspozycji o umieszczenie jej w strefie ułatwionego dostępu,
4. możemy umieścić Paczkę w strefie ułatwionego dostępu tylko wtedy, gdy odpowiednia Skrytka w Urządzeniu Paczkomat® jest wolna i nie ma w niej innych Paczek,
5. jeśli w „strefie ułatwionego dostępu” nie ma wolnych miejsc, Paczka zostanie dostarczona do innych dostępnych Skrytek.

Tożsamość Nadawcy

Odbiorca może być poinformowany na jego żądanie o tożsamości Nadawcy Paczki przed jej dostarczeniem. Jeśli tak jest, ogólne informacje dotyczące niedostarczenia Paczki mogą być przekazane Odbiorcy. Jednakże, żadne takie informacje nie będą udzielane, jeśli Nadawca zażądał zwrotu Paczki lub zmienił nazwisko Odbiorcy przed dostawą. Odbiorca może również uzyskać informacje o Nadawcy Paczki, która została zwrócona, ponieważ nie została odebrana na czas.

13.2 Paczki ponadgabarytowe

We Francji, Holandii, Luksemburgu, Belgii

1. Każda Paczka, której wymiary, grubość i/lub waga są niższe lub wyższe od warunków przyjęcia, może być objęta ryczałtową opłatą dodatkową, zgodnie z Cennikiem.
2. Każda Paczka, która nie może zostać dostarczona do miejsca docelowego z powodu niezgodnych wymiarów i/lub opakowania i/lub wagi, zostanie, według uznania Operatora, (a) zwrócona Nadawcy poprzez PUDO i/lub Urządzeniu Paczkomat®, z której została nadana, przy czym operacja transportu „zwrotu” zostanie obciążona ryczałtową opłatą określoną w Cenniku, lub (b) udostępniona Nadawcy w dziale ekspertów Operatora, 27 Rue Pierre Jacquart, 62440 Harnes, bez bezpośredniego powiadomienia Nadawcy, który jednak może być o tym poinformowany poprzez śledzenie Paczki. Paczka będzie dostępna dla Nadawcy pod tym adresem przez czternaście (14) Dni Roboczych. Odbiór Paczki jest na koszt i odpowiedzialność Nadawcy. Po upływie tego terminu czternastu (14) dni, Operator może swobodnie dysponować Paczką.
3. Przypominamy, że każda Paczka niezgodna z Regulaminem podróżuje na ryzyko Nadawcy, bez możliwości pociągnięcia do odpowiedzialności Operatora, i bez możliwości ubiegania się przez Nadawcę lub Odbiorcę o jakiegokolwiek prawo do zwrotu kosztów lub odszkodowania.

W Polsce

1. W przypadku Paczki ponadgabarytowej, podejmiemy następujące działania:
 - 1) skontaktujemy się z Odbiorcą telefonicznie, aby ustalić nowe miejsca doręczenia tej Paczki. Poprosimy Odbiorcę o adres, pod który Paczka ma być dostarczona. Jeśli kontakt z Odbiorcą nie będzie możliwy lub będzie bezskuteczny, skontaktujemy się z Nadawcą, aby ustalić adres doręczenia. Ustalenie tego adresu będzie traktowane jako jego zmiana na żądanie Nadawcy, lub
 - 2) wyślemy e-mail do Odbiorcy i Nadawcy, prosząc o podanie adresu doręczenia Paczki. Jeśli Odbiorca i Nadawca podadzą różne adresy, wiążący będzie dla nas adres wskazany przez Nadawcę.
2. Skontaktujemy się telefonicznie lub wyślemy e-maila w ciągu 48 godzin od wysłania wiadomości informującej o tym, że wykryliśmy paczkę ponadgabarytową.
3. Kiedy skontaktujemy się z Odbiorcą lub Nadawcą, mają oni 48 godzin na przekazanie adresu doręczenia Paczki. Jeśli w tym czasie adres nie zostanie podany, lub jeśli nie będziemy mogli skontaktować się telefonicznie z Nadawcą, zwrócimy Paczkę do Nadawcy (zasady zwrotu Paczek opisujemy w dalszej części Regulaminu. Zwrot Paczki nastąpi również, jeśli:

- a. Adresat odmówi przyjęcia Paczki, lub
 - b. Nadawca nie wskaże nowego adresu do doręczenia, lub
 - c. jeśli podany adres nie spełnia naszych wymagań, o których piszemy niżej.
4. Cennik określa Cenę za zwrot Paczki ponadgabarytowej, której wymiary nie przekraczają 500 na 500 na 800 milimetrów, a waga nie przekracza 25 kilogramów. W przypadku Paczki o większych gabarytach lub wadze, również obowiązuje Cennik. Należy jednak pamiętać, że te opłaty nie dotyczy Nadawców będących Konsumentami.
 5. Adres doręczenia, o którego podanie prosimy, musi mieścić się w granicach administracyjnych miejscowości, w której jest Oddział przypisany do Urządzenia Paczkomat® (wskazanego pierwotnie przez Nadawcę jako miejsce doręczenia Paczki). Ponadto adres ten musi zawierać:
 - 1) nazwę lub imię i nazwisko Odbiorcy,
 - 2) ulicę (plac, aleję),
 - 3) nr budynku/lokalu,
 - 4) kod pocztowy,
 - 5) miejscowość,
 - 6) numeru telefonu Odbiorcy.
 6. Paczkę ponadgabarytową postaramy się dostarczyć w ciągu dwóch Dni Roboczych od dnia następującego po otrzymaniu od Odbiorcy lub Nadawcy danych do doręczenia Paczki. Termin doręczenia nie będzie jednak dłuższy, niż 5 Dni Roboczych, licząc od dnia otrzymania tych danych.
 7. Paczki ponadgabarytowe zazwyczaj doręczamy bezpośrednio Odbiorcy lub innej osoby upoważnionej do odbioru. Paczka ponadgabarytowa może być również doręczona pełnoletniemu domownikowi oraz innym osobom uprawnionym do odbioru Paczki, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
 8. W przypadku:
 - 1) nieobecności Odbiorcy pod adresem w momencie doręczania, lub
 - 2) braku osoby uprawnionej do odbioru, lubspróbujemy skontaktować się telefonicznie z Odbiorcą, aby ustalić drugą próbę doręczenia w tym samym dniu. Jeśli nie uda się nam skontaktować lub doręczyć Paczki w tym dniu, spróbujemy doręczyć Paczkę ponownie następnego Dnia Roboczego – w ramach drugiej próby doręczenia. Jeśli Odbiorca (lub osoba uprawniona) znów będzie nieobecny, zostawimy informację (awizo) w formie papierowej, SMS, e-mail, lub przez Aplikację, że Paczka może być odebrana w ciągu trzech 72 godzin w miejscu i w czasie podanym w awizo.
 9. Paczkę awizujemy przez 72 godziny, licząc od drugiej próby doręczenia. Ale jeśli w ich trakcie przypadnie dzień, w którym miejsce odbioru było przez cały dzień nieczynne, wydłużymy awizację – za każdy taki dzień – o 24 godziny.
 10. Po upływie powyższego okresu awizacji, zwracamy Nadawcy Paczkę (zasady zwrotu Paczek opisujemy w dalszej części Regulaminu)
 11. Kiedy nie awizujemy Paczek?
 - 1) Jeśli Nadawca przy nadaniu Paczki podał nam jej rozmiary, które przekraczają 640 na 380 na 410 milimetrów. Wtedy, po dwóch próbach doręczenia, zwrócimy Paczkę Nadawcy, informując o tym Odbiorcę,
 - 2) Jeśli po przyjęciu przez nas Paczki wykryjemy, że jej rozmiary są większe, niż 640 na 380 na 410 milimetrów (w stosunku do wymiarów, jakie Nadawca podał nam przy zleceniu Usługi), a personel punktu, gdzie miała być awizacja, odmówił przyjęcia Paczki z powodu jej rozmiarów. Wtedy poinformujemy Odbiorcę o braku awizacji i podejmiemy trzecią próbę doręczenia, a jeśli będzie nieudana, zwrócimy Paczkę Nadawcy.
 12. Zwrot Paczki do Nadawcy następuje także w przypadku odmowy przyjęcia Paczki przez Odbiorcę lub błędnego adresu Odbiorcy.
 13. Zwrot Paczki ponadgabarytowej jest odpłatny według stawek z Cennika.

14. Paczkę zaawizowaną w PUDO można odebrać w godzinach otwarcia takiego punktu.
15. Potwierdzenie doręczenia Paczki ponadgabarytowej:
 - 1) potwierdzamy doręczenie Paczki elektronicznie. Odbiorca (lub osoba uprawniona) potwierdza odbiór, składając podpis na terminalu kurierskim lub podając Kurierowi kod odbioru,
 - 2) jeśli Paczki jest awizowana, weryfikacja Odbiorcy odbywa się na podstawie awizo lub numeru telefonu oraz wysłanego przez nas kodu. W PUDO weryfikacja odbywa się tylko na podstawie numeru telefonu i powyższego kodu,
 - 3) potwierdzenie odbioru Paczki pobraniowej oznacza, że Odbiorca zapłacił kwotę pobrania, a my tę kwotę pobraliśmy.
16. W przypadku doręczania Paczki ważącej ponad 30 kilogramów, obowiązują te zasady:
 - 1) Kurier dostarcza Paczkę wyłącznie do drzwi wejściowych budynków, gdy adres znajduje się na piętrze lub w budynku wielomieszkańcowym,
 - 2) jeżeli Paczka nie jest na palecie i waży od 30 do 50 kilogramów, doręczamy ją w systemie „burta-burta”. Odbiorca musi samodzielnie przenieść Paczkę z miejsca, w którym Kurier ją rozładował. System „burta-burta” polega na tym, że Kurier rozładowuje Paczki w miejscu, do którego może dojechać samochodem dostawczym,
 - 3) jeżeli Paczka jest na palecie i waży od 30 do 50 kilogramów, doręczamy ją w systemie „burta-burta” lub „rampa-rampa”. W systemie „rampa-rampa” Odbiorca samodzielnie wyładowuje Paczkę z pojazdu Kuriera, używając własnych narzędzi, takich jak rampy czy wózki widłowe,
 - 4) zalecamy, by Odbiorca miał odpowiednie zasoby, aby móc proces doręczenia zgodnie z powyższymi zasadami.

13.3 Paczki niedoręczalne

1. Paczka jest uznawana za niedoręczalną i kierowana do naszego Magazynu Przesyłek Niedoręczalnych w przypadku:
 - 1) braku lub błędnego adresu Nadawcy, lub
 - 2) odmowy przyjęcia Paczki przez Nadawcę (w tym, gdy nie podał adresu do zwrotu Paczki) lub nie zapłacił opłaty lub dopłaty za zwrot Paczki,
2. W zależności od Magazynu Przesyłek Niedoręczalnych w danym kraju, do którego trafi paczka, zostanie ona obsłużona według następujących zasad:

Kraj, do którego paczka została skierowana do Magazynu Przesyłek Niedoręczalnych

Zasady dotyczące paczek niedoręczalnych

We Francji, Holandii, Luksemburgu, Belgii

1. Każda Paczka, która nie zostanie dostarczona, według uznania Operatora, zostanie (a) zwrócona Nadawcy poprzez PUDO i/lub Urządzenia Paczkomat®, przy czym koszt operacji transportu „zwrotnego” zostanie naliczony według stałej kwoty określonej w Cenniku, lub (b) udostępniona Nadawcy w dziale ekspertyz Operatora, przy ulicy Pierre Jacquart 27, 62440 Harnes, bez bezpośredniego powiadomienia Nadawcy, który jednak może zostać poinformowany o tym fakcie poprzez śledzenie Paczki.
 2. Paczka będzie dostępna dla Nadawcy pod tym adresem przez czternaście (14) Dni Roboczych. Odbiór Paczki leży po stronie Nadawcy i odbywa się na jego koszt. Po upływie tego okresu czternastu (14) dni, Operator będzie mogło swobodnie dysponować Paczką.
-

Kraj, do którego paczka została skierowana do Magazynu Przesyłek Niedoręczalnych	Zasady dotyczące paczek niedoręczalnych
W Polsce	<ol style="list-style-type: none">1. Podejmiemy próbę ustalenia adresu Nadawcy lub Odbiorcy poprzez otwarcie Paczki weryfikację jej zawartości, zgodnie obowiązującymi przepisami prawa.2. Jeśli otwarcie Paczki nie pozwala na jej doręczenie albo zwrócenie Nadawcy, lub jeśli Nadawca odmówi przyjęcia zwróconej Paczki:<ol style="list-style-type: none">1) korespondencja i jej opakowanie zostaną przez nas zniszczone w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji z Paczki i jej opakowania, nie wcześniej niż po 60 dniach od otwarcia Paczki,2) pozostała zawartość Paczki i jej opakowanie zostaną przez nas zniszczone w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji z Paczki i jej opakowania, nie wcześniej, niż po upływie 12 miesięcy od otwarcia Paczki. Jeśli przed końcem tego terminu otrzymamy reklamację dotyczącą tej Paczki, nie możemy zniszczyć jej zawartości i opakowania do czasu, aż nasza odpowiedź na reklamację nie będzie ostateczna.3. Nie niszczymy takiej zawartości Paczki, jak pieniądze, papiery wartościowe, kosztowności, rzeczy o wartości historycznej, naukowej, artystycznej, sprzęt lub ekwipunek wojskowy, rzeczy, których posiadanie wymaga pozwolenia (w szczególności broń, amunicję, materiały wybuchowe) oraz każdego rodzaju dokumenty tożsamości, a także rzeczy będące zabytkiem lub materiałem archiwalnym. W wypadku tych rzeczy stosujemy przepisy ustawy o rzeczach znalezionych i przepisy kodeksu cywilnego.

§ 14. Za co ponosimy odpowiedzialność?

Operator odpowiada za prawidłowe wykonanie obowiązków wynikających z Regulaminu, w szczególności w przypadku zagubienia Paczki lub stwierdzenia jej uszkodzenia.

Jednakże Operator może zostać zwolnione z odpowiedzialności, jeśli udowodni, że niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie operacji transportowych jest przypisane:

Nadawcy lub Odbiorcy, w szczególności z powodu niezgodności z Regulaminem zaniedbania, nieprawidłowego lub niepełnego adresu, Odbiorcy odmawiającego przyjęcia dostawy, Paczki niezgodnej z normami lub niezgodnej z Specyfikacją Pakowania itd.

Faktowi nie przypisanemu Operatorowi, w szczególności dniom zakazu ruchu, dniom Świątecznym, zatrzymaniu na granicy, jednoczesnym zamknięciom znacznej liczby PUDO lub Urzędzeń Paczkomat® w wyniku wytycznych administracyjnych, regulacyjnych lub rządowych.

Przypadkowi Siły Wyższej, każdemu wydarzeniu posiadającemu cechy Siły Wyższej, każdemu wydarzeniu katastrofy naturalnej, eksplozji, strajku zewnętrznego, pożaru, stanu alarmowego, wojny, zamieszek, niepokoju obywatelskich lub społecznych, zamachu, powodzi, pandemii, epidemii, niedoboru paliwa, pogorszonych warunków pogodowych, ograniczeń środowiskowych, okresu wzmożonej aktywności dla Operatora, blokady środków zaopatrzenia, przerwy lub blokady środków transportowych i/lub sieci drogowych, lub każdemu innemu wydarzeniu zakłócającemu lub uniemożliwiającemu Operatorowi, bezpośrednio lub za pośrednictwem osoby trzeciej, wypełnienie zobowiązań umownych, a także wszelkie działania pochodzące od rządu, organizacji lub organu cywilnego de facto lub de jure.

Operator nie odpowiada za szkody pośrednie lub niematerialne, takie jak utrata szansy, zysku itd., wynikające z utraty, pogorszenia lub opóźnienia w dostawie Paczki.

Te wyjątkowe sytuacje mogą powodować nieprzewidywalne opóźnienia w dostawie Paczek. Operator dołoży wszelkich starań, aby zminimalizować wpływy i maksymalnie ograniczyć szkodliwe konsekwencje. Te Paczki nie mogą w żadnym wypadku być przedmiotem reklamacji i/lub odszkodowania.

§ 15. Jak złożyć reklamację i ubiegać się o odszkodowanie?

15.1 Kiedy Usługa jest niewykonana?

1. Usługa Główna:
 - 1) jest niewykonana, jeżeli Paczka lub jej zawartość została całkowicie zniszczona lub utracona,
 - 2) Jest nienależycie wykonana, jeżeli Paczka lub jej zawartość uległa uszkodzeniu.
2. Jeśli w ciągu 30 dni od nadania Paczki:
 - 1) nie została ona doręczona, lub
 - 2) Odbiorca nie otrzymał informacji o możliwości jej odebrania z Urządzenia Paczkomat® lub z PUDO,
- traktujemy taką Paczkę, jako utraconą.
3. Na Stronie internetowej jest protokół szkody, za pośrednictwem którego można opisać szkodę w Paczce na potrzeby reklamacji.
4. 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 i postępować zgodnie z instrukcjami, które są tam wyświetlane. Prowadzą one do:
 - 1) Włożenia przez Odbiorcę Paczki z powrotem do Skrytki, abyśmy mogli ją odebrać,
 - 2) 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.
 - 3) Odebrania przez nas Paczki ze Skrytki i protokolornego jej zbadania w obecności świadków. Protokół posłuży naszemu Działowi Reklamacji do oceny reklamacji złożonej poprzez formularz

15.2 Do jakich kwot odpowiadamy?

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Głównej można ubiegać się o odszkodowanie:
 - 1) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Paczki (niebędącej przesyłką z korespondencją) - w wysokości zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych przedmiotów,
 - 2) za utratę Paczki z korespondencją - w wysokości dziesięciokrotności opłaty za Usługę, ale nie mniej niż pięćdziesięciokrotność opłaty za „traktowanie Paczki listowej jako poleconej”, zgodnie z cennikiem usług powszechnych operatora wyznaczonego,
 - 3) za utratę Paczki z Dodatkową ochroną – do kwoty wskazanej w tabeli kwot dodatkowej ochrony dla danej Paczki (o Dodatkowej ochronie piszemy w dalszej części Regulaminu),
 - 4) za przekroczenie gwarantowanego terminu dostarczenia Paczki – do wysokości dwukrotności opłaty za Usługę główną.
2. Wypłacamy 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 wypłacimy właśnie taką kwotę, ale ocenimy ją zgodnie z tym, do jakich kwot i w jakich przypadkach odpowiadamy.
3. W przypadku niewykonania Usługi zwracamy pobraną za nią opłatę, niezależnie od odszkodowania, które może przysługiwać osobie reklamującą.

15.3 Jak można złożyć reklamacje?

Każda osoba chcąc złożyć reklamację może to zrobić w następujący sposób:

1. Elektronicznie:
 - a) Wypełniając i wysyłając formularz reklamacyjny dostępny na Stronie ([Formularz reklamacyjny InPost](#)),
 - b) lub na adres e-mail: bok@inpost.pl
 - c) lub za pośrednictwem naszego Chatbota MAT, dostępnego na naszej Stronie, przez Aplikację.

2. Pisemnie, wysyłając lub dostarczając na adres: „InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków”, z dopiskiem: „Dział reklamacji” – ta spółka działa w imieniu Operatora w procesie reklamacyjnym.
3. Telefonicznie, dzwoniąc na infolinię pod numer +48 722-444-000 lub 746-600-000 (z telefonów stacjonarnych i komórkowych, zgodnie z kosztami określonymi przez operatora telekomunikacyjnego obsługującego połączenie).
4. Pisemnie lub ustnie (potwierdzone pisemnym raportem) w PUODO w Polsce.
5. 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.
6. Każdej złożonej reklamacji przypisany jest unikalny numer reklamacji. Osoba składająca reklamację musi podać ten numer we wszystkich kolejnych listach i raportach dotyczących reklamacji.
7. Jeśli osoba chce złożyć reklamację dla więcej niż jednej Paczki, musi złożyć oddzielną reklamację dla każdej z nich (jedna Paczka = jedna reklamacja).
8. W przypadku reklamacji złożonej elektronicznie, osoba składająca reklamację jest identyfikowana na podstawie danych, które podała, które będą porównywane z naszymi danymi. Dane te obejmują między innymi numer etykiety, adres e-mail i numer telefonu.

15.4 Kto może złożyć reklamację?

W zależności od statusu Paczki:

- Jeśli „wysłana, ale jeszcze nie dostarczona”: Nadawca
- Jeśli „dostarczona” do punktu odbioru (określonego w niniejszym Regulaminie): Odbiorca, chyba że zrzeka się tej odpowiedzialności na rzecz Nadawcy
- Jeśli reklamacja jest złożona przez osobę nieuprawnioną, uznaje się ją za nie złożoną. Osoba ta zostanie poinformowana o tej sytuacji, wskazując również, kto może złożyć reklamację.

15.5 Termin składania reklamacji

Termin składania reklamacji zależy od statusu Paczki.

Jeśli „dostarczona” i klient chce ubiegać się o odszkodowanie za:

- „uszkodzenie”: osoba składająca reklamację ma 7 dni kalendarzowych od daty dostawy.
- „utrata”: osoba składająca reklamację ma 72 godziny od daty dostawy.
- „opóźnienie dostawy”: osoba składająca reklamację ma 12 miesięcy od daty dostawy, a opóźnienie musi być oparte na gwarantowanym terminie dostawy.

Jeśli „wysłana, ale nie dostarczona”: osoba składająca reklamację ma 30 dni kalendarzowych od daty wysyłki.

Jeśli dotyczy to kilku Paczek, należy złożyć oddzielną reklamację dla każdej Paczki (jedna Paczka = jedna reklamacja).

15.6 Co powinna zawierać reklamacja?

1. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) Pełne imię i nazwisko lub nazwa firmy oraz adres zamieszkania lub siedziba Nadawcy i Odbiorcy,
 - 2) Imię i nazwisko osoby składającej reklamację,
 - 3) Przedmiot reklamacji,
 - 4) Informacje o wszelkich dodatkowych zabezpieczeniach, jeśli Paczka była objęta takim serwisem,
 - 5) Numer paczki,
 - 6) Uzasadnienie reklamacji,
 - 7) Kwota odszkodowania, jeśli żądana,
 - 8) Podpis osoby składającej reklamację w przypadku reklamacji pisemnej lub dane identyfikacyjne osoby w przypadku reklamacji złożonej elektronicznie lub telefonicznie,
 - 9) Data złożenia reklamacji,

- 10) Lista załączonych dokumentów,
 - 11) Numer telefonu lub adres e-mail, aby móc skontaktować się z osobą składającą reklamację.
2. Do reklamacji pisemnej należy dołączyć następujące dokumenty, a koperta powinna być oznaczona numerem reklamacji, jeśli został już wydany:
- 1) Oryginał lub kopia potwierdzenia wysyłki Paczki,
 - 2) Deklaracja zrzeczenia się praw, jeśli Nadawca przekazuje prawa do reklamacji Odbiorcy,
 - 3) Protokół szkody sporządzony przy odbiorze Paczki lub jego kopia, lub
 - 4) Deklaracja o utracie lub uszkodzeniu Paczki złożona u nas w momencie odbioru.
 - 5) Opakowanie uszkodzonej paczki (jeśli tego zażądamy),
 - 6) Deklaracja o niewidocznych defektach lub uszkodzeniach paczki (złożona w terminie 7 dni na zgłoszenie szkód niewidocznych z zewnątrz Paczki, określonych w powyższym Regulaminie),
 - 7) Informacje i dowody wysyłki lub dostawy Paczki.
 - 8) Reklamacja złożona w innej formie niż pisemna musi zawierać powyższe informacje, a także wskazanie miejsca i daty wysyłki paczki.
 - 9) Reklamacja złożona elektronicznie musi być poparta kopiami wyżej wymienionych dokumentów. W razie potrzeby mogą być wymagane oryginały tych dokumentów.
 - 10) Jeśli reklamacja jest składana telefonicznie, powyższe dokumenty należy przesłać na następujący adres: InPost ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, z dopiskiem „Dział reklamacji”.
 - 11) Oryginał dokumentu potwierdzającego wysyłkę Paczki jest zwracany osobie składającej reklamację, na jej życzenie.
 - 12) W przypadku otrzymania raportów dotyczących niewłaściwego wykonania usług, nawet jeśli nie ma żądania wypłaty odszkodowania, będą one traktowane jako reklamacje.

15.7 Termin rozpatrzenia reklamacji

1. Reklamacjami zajmuje się Dział Reklamacji InPost sp. z o.o. w imieniu i na zlecenie Operatora.
2. Rozpatrujemy je w ciągu 30 dni od ich zgłoszenia. Termin ten liczymy od dnia złożenia poprawnej reklamacji wraz ze wszystkimi wymaganymi załącznikami.
3. Zachowujemy powyższy termin, jeśli przed jego końcem nadamy Paczkę z odpowiedzią na reklamację.

15.8 Co się dzieje, gdy przekroczy terminy na udzielenie odpowiedzi?

Jeśli nie udzielimy w terminie odpowiedzi na reklamację lub na odwołanie, reklamacja jest uznana, w granicach naszej odpowiedzialności określonej w konwencji „CMR”.

15.9 Odpowiedź na reklamację przez e-mail

Złożenie reklamacji elektronicznie (lub odwołania od reklamacji) z podanym adresem e-mail oznacza, że osoba składająca reklamację zgadza się na otrzymywanie telefonów, powiadomień, odpowiedzi na reklamację lub odpowiedzi na odwołanie drogą elektroniczną, na podany adres e-mail.

15.10 W jakiej formie komunikujemy się w procedurze reklamacyjnej?

Wezwania, odpowiedzi na reklamację, informacje o wyniku rozpatrzenia odwołania oraz powiadomienia wysyłamy przesyłką poleconą, z wyjątkiem sytuacji, gdy reklamacja lub odwołanie zostały wniesione elektronicznie. Wtedy komunikujemy się za pośrednictwem wiadomości e-mail.

15.11 Reklamacja niekompletna

1. Jeżeli reklamacja ma braki i nie możemy jej przez to należycie rozpatrzyć, wzywamy osobę reklamującą do uzupełnienia reklamacji ciągu 7 dni od doręczenia wezwania.
2. Pozostawimy reklamację bez rozpoznania, jeśli osoba reklamująca nie uzupełni reklamacji w powyższym terminie.
3. Wspomniany termin 7 dni nie jest wliczany do terminu na rozpatrzenie reklamacji

15.12 Co zawiera odpowiedź na reklamację?

1. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 1) informację, że odpowiedzi udziela Dział Reklamacji InPost sp. z o.o. w imieniu i na zlecenie Operatora,
 - 2) rozstrzygnięcie, czyli czy uznaliśmy reklamację, czy jej nie uznaliśmy,
 - 3) kwotę odszkodowania (jeśli przyznaliśmy odszkodowanie) i informację, kiedy i jak je wypłacimy (termin wypłaty nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia uznania reklamacji),
 - 4) 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.
 - 5) imię, nazwisko i stanowisko służbowe naszego pracownika, który odpowiedział na reklamację.
2. Odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać:
 - 1) uzasadnienie faktyczne, gdy odmówiliśmy uznania reklamacji w całości lub w części,
 - 2) przyczynę zatrzymania Paczki, co do której mieliśmy uzasadnione podejrzenie, że stanowi ona przedmiot przestępstwa lub jej zawartość zagraża ludziom, mieniu lub środowisku.

15.13 W jakiej sytuacji i kiedy można wnieść odwołanie?

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.

15.14 Jak i kiedy rozpatrujemy odwołanie?

1. Odwołanie rozpatrujemy w terminie 30 dni. Zachowujemy ten termin, jeśli przed jego końcem nadamy Paczkę z odpowiedzią na odwołanie.
2. Odpowiedź na odwołanie musi zawierać analogiczne informacje, jak opisane przez nas wyżej dla odpowiedzi na reklamację.
3. Odpowiedź musi także zawierać informację o zakończeniu postępowania reklamacyjnego i możliwości dalszego dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

15.15 Odszkodowanie

1. W przypadku zagubienia Paczki lub stwierdzenia jej uszkodzenia, wysokość odszkodowania nie może przekroczyć kwoty 5 000 PLN na Paczkę, przy czym kwota ta jest dostosowywana do charakterystyki Paczki.
2. Ceny usług i kwoty Dodatkowej ochrony są podane w Cenniku lub w umowach handlowych. Jeśli Nadawca jest Konsumentem, wszystkie Paczki, które wysyła, są objęte Dodatkową ochroną do 5000 PLN – wliczoną w cenę Usługi Głównej. Konsumentom nie jest przyznawana Dodatkowa Ochrona dla kwot wyższych niż te wskazane powyżej.
3. W przypadku uszkodzenia, braku lub utraty Paczki objętej Dodatkową ochroną, Nadawca (lub Odbiorca, jeśli Nadawca zrezygnował z prawa do odszkodowania) ma prawo do odszkodowania zgodnie z Regulaminem. Jednakże odszkodowanie nie może być wyższe niż kwota wskazana podczas zamawiania usługi Dodatkowej ochrony dla Paczki. Ta zasada nie dotyczy Konsumentów.
4. Jeśli reklamacja dotyczy usługi, która obejmowała Dodatkową Ochronę, stosowane są następujące zasady:
 - a) Osoba składająca reklamację musi przedstawić dokument potwierdzający rzeczywistą wartość Paczki (np. fakturę VAT lub inne potwierdzenie zakupu). W przypadku braku takiego dokumentu, należy dostarczyć pisemne oświadczenie o zawartości Paczki oraz inne wiarygodne dowody jej wartości.
 - b) Odszkodowanie przysługuje za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę Paczki do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody, ale nie może być wyższe niż kwota wskazana przez Nadawcę podczas zamawiania Dodatkowej ochrony. Ta zasada nie jest stosowana wobec Konsumentów.
 - c) Jeśli osoba uprawniona jest podatnikiem VAT, odszkodowanie zostanie wypłacone netto, bez VAT.
 - d) Osoba składająca reklamację może zostać poproszona o dodatkowe informacje, wyjaśnienia lub dokumenty, aby jak najefektywniej rozpatrzyć reklamację.

15.16 Kiedy wypłacamy odszkodowanie?

Czy procedura reklamacji jest obowiązkowa?

1. Odszkodowanie wypłacamy w ciągu 30 dni od uznania reklamacji.
 2. Nadawca lub Odbiorca nie muszą przechodzić naszej procedury reklamacyjnej i mogą od razu dochodzić wobec nas roszczeń wynikających z Regulaminu przed sądem.
 3. Postępowanie reklamacyjne jest wyczerpane, kiedy:
 - 1) odmówimy uznania reklamacji, lub
 - 2) nie wypłacimy odszkodowania w wyżej wskazanym terminie.
 4. Żeby postępowanie reklamacyjne było wyczerpane, nie jest konieczne złożenie odwołania od reklamacji.
-

§ 16. Kiedy możemy zawiesić Usługi?

1. Operator zastrzega sobie prawo do zablokowania zamówienia, odmowy wykonania jakiejkolwiek operacji transportowej, odmowy rozpatrzenia wniosku o odszkodowanie lub zwrot, a także do zamknięcia, zawieszenia lub zamrożenia, tymczasowo lub na stałe, kont prowadzonych w celu zlecenia usług lub odbierania Paczek, z powodów związanych z (a) bezpieczeństwem mienia i/lub osób, (b) odmową lub incydem płatności, niezależnie od przyczyny, w szczególności z powodu blokady karty kredytowej użytej lub niewypłacalności konta, do którego jest przypisana, (c) niewłaściwym użyciem konta, lub (d) potwierdzonym, podejrzanym lub oszukańczym naruszeniem obowiązków przez Nadawcę lub Odbiorcę.
 2. Poinformujemy Nadawcę lub Odbiorcę o tym fakcie w wybrany przez nas sposób i zobowiązujemy się do podjęcia proporcjonalnych do okoliczności środków ograniczających lub blokujących, w szczególności w odniesieniu do naruszeń popełnionych przez tę osobę.
 3. Operator zastrzega sobie prawo do jednostronnego zakończenia relacji z Nadawcą lub Odbiorcą w przypadku, gdy ten dopuści się poważnych i/lub powtarzających się naruszeń któregośkolwiek ze swoich obowiązków. Rozwiązanie to nastąpi z mocy prawa, bez uszczerbku dla odszkodowań, których Operator może dochodzić.
 4. Aby przyczynić się do zapobiegania oszustwom internetowym, Operator zastrzega sobie prawo do weryfikacji danych (w tym danych osobowych) dostarczonych przez Nadawcę lub Odbiorcę i podjęcia odpowiednich działań (żądanie dokumentów potwierdzających, anulowanie zamówienia, zawieszenie lub zamknięcie konta itd.) w przypadku podejrzenia oszustwa lub potwierdzonego oszustwa.
-

§ 17. Jakie zasady dotyczą własności intelektualnej?

1. Wszelkie treści (teksty, komentarze, obrazy, dźwięki, fotografie, dane, rysunki, sekwencje animowane dźwiękowe lub bezdźwiękowe, filmy, ilustracje, grafiki, znaki towarowe, logo, materiały audiowizualne itd.) zamieszczone na Platformie, jak również projekt, forma, bazy danych i oprogramowanie używane na Platformie są wyłączną własnością Operatora lub jego partnerów i/lub są używane na podstawie licencji przez osoby trzecie. Treści te są chronione zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony praw autorskich.
2. Zabronione jest wszelkie przedstawianie lub reprodukcja, w całości lub w części, dokonana jakimikolwiek metodami, bez uprzedniej wyraźnej zgody Operatora. Dotyczy to również tłumaczenia, adaptacji lub transformacji, aranżacji lub reprodukcji za pomocą sztuki lub jakiegokolwiek procesu.
3. Żadne postanowienie Regulaminu nie może być interpretowane jako przyznanie Nadawcy lub Odbiorcy jakiegokolwiek prawa do elementów chronionych przez własność intelektualną, których właścicielem lub wyłącznym użytkownikiem może być Operator.
4. Osoba, która posiada stronę internetową do użytku osobistego i chce umieścić na swojej stronie link prowadzący bezpośrednio do Platformy, musi uprzednio uzyskać wyraźną pisemną zgodę Operatora. W każdym przypadku, każdy autoryzowany link może zostać usunięty na proste żądanie Operatora.
5. Umieszczenie hiperłącza prowadzącego do Platformy, przy użyciu techniki zwanej framingiem lub deep linkingiem, jest surowo zabronione.

§ 18. Jakie prawo i sąd są właściwe?

Wszelkie spory podlegają zastosowaniu Konwencji dotyczącej umowy międzynarodowego przewozu drogowego towarów („CMR”) z dnia 19 maja 1956 roku. W przypadku wszelkich sporów powód może wnieść sprawę do sądów kraju, na terytorium którego:

1. Pozwany ma swoje zwykłe miejsce zamieszkania, główną siedzibę lub oddział, lub agencję, za pośrednictwem której została zawarta umowa przewozu, lub
 2. Znajduje się miejsce odbioru towaru lub miejsce przewidziane dla dostawy.
-

§ 19. Jakie są pozostałe informacje, które należy znać?

W przypadku, gdy jedno lub więcej postanowień niniejszego Regulaminu zostanie uznanych za nieważne lub stwierdzone jako takie przez decyzję o mocy prawnej sądu właściwego, lub okaże się nieważne i bezskuteczne w wyniku zmiany ustawodawstwa lub przepisów, pozostałe postanowienia zachowają swoją moc i skuteczność. Ta nieważność w żadnym wypadku nie wpłynie na ważność i konieczność przestrzegania pozostałych postanowień Regulaminu.

Prawo do wniesienia roszczeń przeciwko Operatorowi jest ograniczone do jednego (1) roku zgodnie z Konwencją CMR.

§ 20. Jak przetwarzamy dane osobowe?

Twoje dane osobowe są przetwarzane zgodnie z obowiązującą **Polityką Prywatności**, która stanowi odrębny dokument. **Polityka Prywatności** jest dostępna pod adresem: [Regulaminy, cenniki i dokumenty | InPost](#). Zachęcamy do jej zapoznania się, aby lepiej zrozumieć sposób przetwarzania Twoich danych osobowych, informacje o administratorach danych oraz sposoby aktualizacji, eksportu i zarządzania Twoimi danymi osobowymi.