

REGULAMIN DOSTAW PACZEK DO POLSKI ŚWIADCZONYCH PRZEZ MONDIAL RELAY SUCURSAL EM PORTUGAL (INPOST GROUP).

Wysyłki Portugalia-Polska

Ostatnia aktualizacja: 4.05.2026 r.



Niniejsze Regulamin Dostaw Paczek do Polski („Regulamin”) określa prawa i obowiązki Operatora oraz Nadawcy („Strony”) w ramach usług transportowych zleconych przez Nadawcę.

Dostarczenie towaru jest równoznaczne z wyraźną i bezwarunkową akceptacją niniejszych warunków. Odstępstwo od tego może zostać dokonane jedynie poprzez specjalne pisemne porozumienie podpisane między Nadawcą a Operatorem.

Niniejszy Regulamin ma pierwszeństwo przed wszystkimi wcześniejszymi regulaminami Operatora dotyczącymi usług, do których się odnoszą.

§ 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 Sucursal em Portugal z siedzibą pod adresem Rua Coronel Edgar Pereira Costa Cardoso, 3-E, 2615-360 Alverca do Ribatejo, Portugalia), o numerze identyfikacji podatkowej 980 682 835.**
- **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 skutkom 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. Zakres Zastosowania

Niniejsze Regulamin określa prawa i obowiązki Operatora oraz Nadawcy oraz Odbiorcy (Strony) w ramach usług transportowych z Portugalii do Polski zleconych za pośrednictwem Strony lub Aplikacji.

Usługa będzie świadczona przez Operatora.

Paczki będą nadawane przez Nadawcę i odbierane przez odbiorcę w wybranych PUDO lub Urządzeniu Paczkomat®, zgodnie z dostępnością.

Nadawca, który zdecyduje się na zlecenie wysyłki za pośrednictwem Strony, nie będzie musiał zakładać Konta InPost. Jednakże, jeśli Nadawca zdecyduje się na zlecenie wysyłki przez Aplikację, musi się najpierw zarejestrować.

Nadawca, osoba fizyczna zlecająca usługę transportu paczek, deklaruje, że ma co najmniej 18 lat i posiada zdolność do zawierania umów. Będzie nazywany "klientem indywidualnym", gdy będzie stosowana wobec niego szczególna klauzula tych warunków.

§ 3. Cel Regulaminu

Jako operator logistyczny, Operator zobowiązuje się do przyjęcia i doręczenia paczek, jak tylko przejmie je do uzgodnionego celu zgodnie ze zleceniem Nadawcy złożonym na Stronie.

Nadawca tej usługi może przechowywać lub drukować niniejszy Regulamin.

Operator zastrzega sobie prawo do zmian niniejszego Regulaminu w dowolnym momencie. W przypadku zmian, będzie stosowany Regulamin obowiązujący w dniu złożenia zamówienia przez Nadawcę.

Regulamin będzie dostępny w języku polskim i angielskim.

§ 4. Na jakich warunkach przyjmujemy Paczki?

W momencie zlecenia wysyłki, Nadawca dostarczy wszelkie niezbędne informacje do prawidłowej dostawy paczki. Maksymalne wymiary i waga paczek są następujące:

- Rozmiar A (mały): 8 x 38 x 64 cm / maks. 25 kg
- Rozmiar B (średni): 19 x 38 x 64 cm / maks. 25 kg
- Rozmiar C (duży): 39 x 38 x 64 cm / maks. 25 kg

Nadawca zobowiązuje się do użycia odpowiedniego opakowania zgodnie z wymaganiami Operatora w Portugalii (zawartymi w ZAŁĄCZNIKU 1) oraz w Polsce, dostępnymi pod adresem: inpost.pl/sites/default/files/docs/regulaminy/zasady-przygotowania-i-pakowania-przesylek-inpost-obowiazujacy-od-16032026-2268544.pdf.

Nadawca może wybrać pomiędzy wydrukowaniem etykiety i przyklejeniem jej na powierzchni paczki lub pokazaniem kodu QR etykiety za pomocą telefonu personelowi PUDO lub na ekranie Urządzenia Paczkomat®.

Depozyt Nadanie odbywa się w jednym z punktów PUDO lub Urzędzeniu Paczkomat® w Portugalii. Nadawca ma 30 dni kalendarzowych od daty zapłaty na zdeponowanie nadanie paczki w PUDO lub Urzędzeniu Paczkomat®.

Operator zastrzega sobie prawo do korekty wszelkich błędów w wadze na podstawie wskazań regularnie kontrolowanych urzędzeń ważących. W przypadku rozbieżności, Nadawca zostanie obciążony różnicą w cenie oraz kosztem administracyjnym określonym w Cenniku.

W przypadku niezgodności Paczki dostarczonej przez Nadawcę (wymiary, opakowanie, waga itp.), Operator nie dokonuje zwrotu kosztów, gdyż usługi dostawy do punktu PUDO lub Urządzenia Paczkomat® oraz transportu do agencji zostały już wykonane.

Paczki, które nie mogą być wysłane lub dostarczone zgodnie z żądaniem Nadawcy z powodu ich wymiarów, rodzaju opakowania, wagi lub jakiegokolwiek innej podobnej okoliczności, zostaną udostępnione Nadawcy w regionalnej agencji Operatora.

Nadawca jest zobowiązany do zapoznania się z listą dostępnych punktów przed skorzystaniem z usługi.

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

§ 5. Opłata za Usługę

Nadawca opłaci usługę w złotych (PLN). Jeśli Nadawca posiada kod promocyjny, może go dodać w procesie zamawiania, aby uzyskać zniżki.

Cena będzie zależna od rozmiaru paczki.

Klient Nadawca może wybrać spośród dostępnych metod płatności w celu potwierdzenia swojej wysyłki. W przypadku potrzeby wystawienia faktury, Operator może zażądać dodatkowych danych. Faktura zostanie przesłana przez Operatora, odpowiedzialny za świadczenie usługi.

§ 6. Ograniczenia w przyjmowaniu Paczek

Nadawca powstrzyma się od powierzania Operatorowi organizacji transportu dóbr nielegalnych lub zabronionych.

Zakazuje się transportu wszelkich towarów objętych krajowymi, europejskimi i międzynarodowymi przepisami dotyczącymi towarów niebezpiecznych (towary niebezpieczne sklasyfikowane przez ADR - Umowa dotycząca międzynarodowego przewozu towarów niebezpiecznych drogą - klasy 1 do 9).

W szczególności zabrania się transportu:

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 antysemityczne 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
13. 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)
14. Waluty obce, obligacje, instrukcje płatnicze
15. Gazy
16. Materiały radioaktywne
17. Materiały toksyczne
18. Substancje żrące
19. Biżuteria
20. Kamienie szlachetne (klejnoty)
21. Metale szlachetne
22. Narkotyki, środki odurzające
23. Dzieła sztuki
24. Podrobione towary
25. Odpowiedzi na zapytania/oferty przetargowe
26. Pliki wstępnej kwalifikacji
27. Egzaminy
28. Publikacje lub dzieła wizualne zabronione prawem
29. Paczki z zadeklarowaną wartością celną przekraczającą dozwoloną wartość
30. Przedmioty podrózne z karnetem ATA, w tym przedmioty wystawowe
31. 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
32. Przedmioty niezgodne z prawem pracy
33. 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.)
34. Środki spożywcze wymagające transportu w kontrolowanej temperaturze

35. Kupony
 36. Paczki, w przypadku których Odbiorca jest zobowiązany do zapłaty podatku akcyzowego, jeśli towary podlegają temu podatkowi
 37. Instrumenty zbywalne
 38. Przedmioty zabronione przepisami Prawa Właściwego, w tym Prawa Poczтового i i odpowiednimi postanowieniami Światowego Związku Poczтового
 39. Przedmioty uzyskane w wyniku działalności przestępczej
 40. Inne dokumenty płatnicze
 41. Cenne przedmioty ze względu na ich specyfikę (biżuteria, dzieła sztuki, antyki, numizmaty itp.)
 42. Przedmioty o działaniu chemicznym i biologicznym
 43. Substancje utleniające, drażniące, agresywne, uczulające, rakotwórcze, mutagenne oraz substancje szkodliwe dla zdolności rozrodczych, które mogą zagrażać zdrowiu lub powodować szkody na mieniu Operatora
 44. Narkotyki, substancje psychoaktywne i nowe substancje psychoaktywne, tak zwane „dopalacze”
 45. 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%
 46. Rośliny
 47. Narządy ludzkie lub zwierzęce oraz wydzieliny lub tkanki ludzkie lub zwierzęce
 48. Wyroby tytoniowe, w tym tytoń i papierosy, e-papierosy i ich części
- * 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.

Nadawca zobowiązuje się do poinformowania Operatora o niewidocznych szczegółach dotyczących towaru, które mogą mieć wpływ na przebieg transportu. W przypadku, gdy Nadawca powierzy Operatorowi przedmioty lub dokumenty objęte powyższymi ograniczeniami, będą one przewożone na własne ryzyko Nadawcy i zwolnienie z wszelkiej odpowiedzialności ze strony Operatora.

W przypadku nieprzestrzegania powyższych postanowień, Nadawca upoważnia Operatora do dysponowania Paczkami w sposób, który uzna za odpowiedni, włącznie z porzuceniem ich trasy, oraz zobowiązuje się do zrekompensowania Operatorowi wszelkich kosztów i konsekwencji, które z tego wynikną dla Operatora, niezależnie od ich charakteru. Ponadto, jeśli Nadawca powierzy Operatorowi towary objęte podatkiem akcyzowym, pomimo wspomnianych wcześniej ograniczeń, Nadawca zobowiązuje się do przestrzegania obowiązujących regulacji, w szczególności w zakresie śledzenia, aby móc, jeśli to konieczne, udowodnić, że prawidłowo zarządza tymi prawami.

Gdy dostawa towaru wymaga transportu lotniczego i zgodnie z normami bezpieczeństwa transportu lotniczego, Nadawca zobowiązuje się do stosowania i przestrzegania obowiązujących krajowych instrukcji. Ponadto, informuje się Nadawcę, że wszystkie Paczki załadowane na samoloty mogą być poddane kontrolom bezpieczeństwa, które mogą obejmować użycie promieni rentgenowskich.

§ 7. Obowiązki Nadawcy

Nadawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które mogą być spowodowane osobom trzecim i/lub Operatorowi przez wysłanie paczki, która mieści się w ramach wspomnianych ograniczeń.

Nadawca jest odpowiedzialny za dostarczenie niezbędnych informacji do dystrybucji paczki, w szczególności dokładnych danych Odbiorcy/Nadawcy, wagi paczki, wskazania PUDO lub Urządzeniu Paczkomat® docelowego oraz wymiarów paczki.

Nadawca musi używać zamkniętego, wystarczającego i wytrzymałego opakowania zgodnie z opisem w ZAŁĄCZNIKU 1.

W przeciwnym razie, Operator zostaje zwolniony z wszelkiej odpowiedzialności, a Nadawca przyjmuje na siebie wszelkie ryzyko i zagrożenia związane z paczką.

W przypadku nieprzestrzegania niniejszego Regulaminu, Operator jest zwolniony z wszelkiej odpowiedzialności, a Nadawca sam ponosi ryzyko i szkody związane z Paczką, w tym konieczność jej odbioru w magazynie Operatora, gdzie może zostać zatrzymana z powodu wykrycia naruszenia.

Operator zastrzega sobie prawo do zawieszenia obsługi paczki, odmowy lub zwrotu do Nadawcy Paczek, które nie spełniają wyżej wymienionych postanowień, bez możliwości uzyskania zwrotu kosztów. Fakt, że Operator nie zgłosił żadnych zastrzeżeń w momencie przejścia Paczki, nie pozbawia Operatora prawa do późniejszego powołania się na naruszenie wspomnianych postanowień.

W przypadku nieprzebrzegania 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.

§ 8. Anulowanie

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:

<https://inpost.pl/formularz-kontaktowy-chce-otrzymac-zwrot-srodkow-za-niewykorzystana-etykieta>

§ 9. Czas Dostawy

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

Szacowany czas dostawy wynosi od 3 do 6 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 11 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; 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.

§ 10. Dostawa Paczki

Odbiorca może odebrać swoją Paczkę w Urzędzeniu Paczkomat® lub w PUDO w Polsce.

Operator rozróżnia moment dostarczenia Paczki od momentu doręczenia Paczki zgodnie z poniższym:

Paczka jest dostarczona:

1. W momencie, gdy paczka zostaje dostarczona do Urządzenia Paczkomat®, PUDO lub innego miejsca (w ramach "przechowywania" paczki lub w przypadku "wymuszonej sytuacji" omówionej poniżej), Odbiorca zostaje powiadomiony i może odebrać paczkę zgodnie z Regulaminem.
2. w tym momencie uważa się, że usługa została wykonana.
3. Również w tym momencie można określić, czy Paczka została dostarczona na czas.

Paczka jest odbierana (doręczona):

1. W momencie otwarcia skrzynki, (w której Paczka została umieszczona), przez osobę, która podała dane potrzebne do jej otwarcia.
2. W momencie jej fizycznego dostarczenia upoważnionej osobie (gdy dostawa odbywa się w oddziale, PUDO, mobilnym paczkomacie lub bezpośrednio u Odbiorcy).
3. Gdy wykryjemy, że opakowanie Paczki jest uszkodzone tak, że może się jeszcze bardziej uszkodzić (i np. spowodować ubytki w zawartości Paczki):

- 1) mamy prawo zabezpieczyć taką Paczkę przed dalszymi uszkodzami, by móc ją dalej bez przeszkód obsługiwać. Sporządzamy w takim wypadku protokół.
 - 2) ale jeżeli uszkodzenie opakowania Paczki jest na tyle poważne, że uniemożliwia dalsze wykonywanie Usługi, skontaktujemy się z Nadawcą (poprzez e-mail) i poinformujemy o uszkodzeniach i podjętych działaniach zabezpieczających. Wiadomość będzie zawierać również prośbę o dalsze dyspozycje Nadawcy dotyczące Paczki. Jeśli Nadawca nie udzieli tych dyspozycji w terminie trzech Dni Roboczych od dnia dostarczenia mu wiadomości, zwrócimy mu Paczkę na zasadach określonych Regulaminem.
-

§ 11. Odbiór z Urządzenia Paczkomat® i 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 Urzędzeniu 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:

1. 48 godzin (jeśli Paczka czeka w Urzędzeniu Paczkomat®) lub
2. 72 godzin (jeśli Paczka czeka w PUDO lub w Urzędzeniu Paczkomat o ograniczonych godzinach otwarcia).

Wiadomość wskazuje miejsce odbioru oraz kod odbioru Paczki.

Jeśli Paczka nie zostanie odebrana w ciągu:

1. 36 godzin od otrzymania powyższej wiadomości (dla Urządzenia Paczkomat® lub PUDO), lub
2. 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:

1. 12 godzin (dla Urządzenia Paczkomat®),
2. 24 godzin (dla Urządzenia Paczkomat® dostępnego w ograniczonych godzinach) lub
3. 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 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),
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 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,
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 Urzędzeniu Paczkomat[®], jeśli dostawa jest uniemożliwiona przez:
 - 1) przepełnienia pierwotnie wskazanego do doręczenia Urzędzenia Paczkomat[®],
 - 2) awarii, wyłączenia lub konserwacji systemu obsługującego pierwotnie wskazane do doręczenia Urzędzenie Paczkomat[®],
 - 3) przepełnienia pierwotnie wskazanego do doręczenia PUDO, jego czasowego wyłączenia lub zamknięcia,
 - 4) zachowania Odbiorcy pod Urzędzeniem 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 Urzędzenia Paczkomat[®] lub do PUDO w terminach, które wskazaliśmy wyżej, wtedy umieścimy Paczkę do przechowania w tymczasowym PUDO lub tymczasowym Urzędzeniu Paczkomat[®], który będzie zlokalizowany o nie więcej, niż dwa kilometry w linii prostej od pierwotnie wskazanego do doręczenia PUDO lub Urzędzenia Paczkomat[®].
2. Czas przechowywania paczek jest następujący:
 - 1) 1 dzień kalendarzowy po dniu, w którym Paczka została umieszczona w tymczasowym PUDO lub tymczasowym Urzędzeniu Paczkomat[®], lub
 - 2) Dzień Świąteczny oraz Dni Świąteczne przypadające bezpośrednio po nim, jeżeli te dni następują po dniu umieszczenia Paczki w tymczasowym Urzędzeniu Paczkomat[®] (w takim wypadku przechowywanie może odbywać się tylko w tymczasowym Urzędzeniu Paczkomat[®]), lub
 - 4) 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 Urzędzeniu 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 (Urządzeniu Paczkomat® lub PUDO), w ramach tzw. Mobilnego Urządzenia 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 Urządzeniu 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.

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.

§ 12. Paczki ponadgabarytowe

W Portugalii:

Niezależnie od powyższego, w przypadku Paczki ponadgabarytowej – tj. Paczki przekraczającej którekolwiek z wymienionych wymiarów lub wagę określoną w punkcie 4, Operator według własnego uznania zastrzega sobie prawo do: odmowy dostarczenia Paczki do Odbiorcy z jakiegokolwiek powodu (np. Kurier odmawia odbioru Paczki z Punktu Odbioru i/lub, po odbiorze Paczki, pracownicy Operatora lub Lokalnej Firmy, 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 Usługi, która nie została wykonana, i zostanie potrącony z tej ostatniej.

W Polsce:

1. W przypadku Paczki ponadgabarytowej, która została przyjęta w Polsce, 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 dotyczą 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 osobie 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 odpłaty 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 wielomieszaniowym,
 - 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. Paczki niedoreczalne

1. Paczka jest uznawana za niedoreczalną i kierowana do naszego Magazynu Przesyłek Niedoreczalnych 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 Niedoreczalnych w danym kraju, do którego trafi paczka, zostanie ona obsłużona według następujących zasad:

Kraj, do którego paczka została skierowana do Magazynu Przesyłek Niedoreczalnych	Zasady dotyczące paczek niedoreczalnych
--	---

1.
Każda Paczka, która nie może zostać dostarczona do Odbiorcy, zostanie zwrócona do Nadawcy. Koszt operacji zwrotnego transportu będzie naliczany zgodnie z obowiązującymi warunkami cenowymi. Jeśli Paczka w procesie zwrotu nie zostanie odebrana przez Nadawcę — zarówno u źródła, jak i w miejscu przeznaczenia — zostanie wysłana do centrum specjalistycznego we Francji, które odpowiada za obsługę nieodebranych paczek.

W Portugalii

2.
Nadawca będzie miał czternaście (14) dni na zgłoszenie chęci ponownego wysłania paczki. Jeśli takie zgłoszenie zostanie złożone, Mondial Relay zorganizuje zwrot Paczki z Francji w celu jej dostarczenia do Nadawcy, a odpowiednie koszty transportu będą obowiązywać. Po upływie czternastu (14) dni bez zgłoszenia ze strony Nadawcy, Mondial Relay będzie miało swobodę w dysponowaniu paczką.

Kraj, do którego paczka została skierowana do
Magazynu Przesyłek Niedoręczalnych

Zasady dotyczące paczek niedoręczalnych

W Polsce

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:
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. Śledzenie paczek

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.

§ 15. Kontakt

Nadawca lub Odbiorca może skontaktować się z InPost Polska za pośrednictwem strony inpost.pl/kontakt.

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

16.1 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,
 - 3) - 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 protokolarnego jej zbadania w obecności świadków. Protokół posłuży naszemu Działowi Reklamacji do oceny reklamacji złożonej poprzez formularz.

16.2 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.

16.3 Jak można złożyć reklamacje?

Każda osoba chcąca 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 PUDO 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.

16.4 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.

16.5 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).

16.6 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.

16.7 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.

16.8 Co się dzieje, gdy przekroczymy 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”.

16.9 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.

16.10 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.

16.11 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

16.12 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.

16.13 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.

16.14 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

16.15 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 wysłał, 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.

16.16 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.

§ 17. Powiadomienia

Zarówno Nadawca, jak i Odbiorca otrzymają powiadomienie od Operatora o statusie Paczki. Po dostarczeniu Paczki Odbiorca otrzyma e-mail z prośbą o ocenę usługi.

§ 18. Odpowiedzialność

Operator ponosi odpowiedzialność w przypadku utraty Paczki lub stwierdzonych uszkodzeń w przesyłce. Operator nie ponosi odpowiedzialności w następujących przypadkach:

- Zaniedbanie lub błąd Nadawcy i/lub Odbiorcy;
- Siła Wyższa (zdarzenie nieprzewidywalne, niekontrolowane i zewnętrzne);
- Wada specyficzna przedmiotu w Paczce;
- Nieprzestrzeganie ograniczeń przy przejęciu Paczki, obowiązków Nadawcy lub warunków przyjęcia Paczki; i/lub
- Nieprzestrzeganie dobrych praktyk pakowania, szczególnie w odniesieniu do przedmiotów uznawanych za delikatne (naczynia, porcelana, butelki, szkło).

Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie lub niematerialne, takie jak utrata możliwości, korzyści itp.

Odszkodowanie przyznane przez Operatora reklamującemu nie może być uznawane za uznanie, nawet domniemane, istnienia szkody, jakiegokolwiek, większej niż ta kwota, ponieważ Operator wyraźnie odrzuca wszelką odpowiedzialność przekraczającą powyższe kwoty.

W bardzo specyficznym przypadku oczywistych uszkodzeń Paczki, która została dostarczona w Polsce, nadawca uznaje i akceptuje, że nie otrzyma żadnego odszkodowania, ponieważ tylko Odbiorca jest uprawniony do złożenia reklamacji i do uzyskania odszkodowania od Operatora.

§ 19. Własność intelektualna

Wszystkie elementy reprodukowane na stronie InPost — w tym marki, teksty, komentarze, dzieła, ilustracje, znaki rozpoznawcze, logotypy oraz treści wizualne lub dźwiękowe — są chronione prawami autorskimi, prawami do znaków towarowych, patentami i/lub prawami do wizerunku, w zależności od przypadku. Te elementy są całkowitą i wyłączną własnością InPost lub jego odpowiednich partnerów.

Jakakolwiek reprodukcja lub przedstawienie, całkowite lub częściowe, stanowi naruszenie praw InPost, które może skutkować odpowiedzialnością cywilną i/lub karną sprawcy. Umieszczanie hiperłącza na stronie InPost przy użyciu techniki framowania lub deep linkingu jest surowo zabronione.

§ 20. Prawo właściwe – jurysdykcja

W przypadku sporu zostanie podjęta próba rozwiązania go polubownie przed skierowaniem sprawy do sądów portugalskich, przy czym zastosowanie ma prawo portugalskie. InPost informuje również, że Nadawca może skorzystać z jednostki rozstrzygania sporów Konsumenckich. Operator, jako dostawca usług z siedzibą w Portugalii, podlega obowiązkowej arbitrażowi lub mediacji w zakresie sporów Konsumenckich o niewielkiej wartości ekonomicznej (do 5.000€), gdy – na wyraźne życzenie Konsumenta (Nadawcy) – zostaną skierowane do rozpatrzenia przez sąd arbitrażowy przypisany do centrów arbitrażowych sporów Konsumenckich legalnie upoważnionych.

Lista jednostek rozstrzygania sporów konsumenckich w Portugalii jest dostępna na:

consumidor.gov.pt/ral-mapa-e-lista-de-entidades.

§ 21. 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.

ZAŁĄCZNIK 1. Specyfikacje dotyczące opakowania w Portugalii

A. Wprowadzenie

Opakowanie ma na celu zawierać i chronić produkty, umożliwiając ich obsługę i transport od dostawcy do Odbiorcy końcowego, w sposób zachowujący ich integralność i wygląd.

Opakowanie przygotowane przez Nadawcę musi być w stanie wytrzymać różne manipulacje, które występują podczas transportu, aby zapewnić dostarczenie lub zwrot Paczki w jak najlepszych warunkach.

Aby opakowanie odpowiednio spełniało swoją funkcję ochronną, należy wziąć pod uwagę następujące trzy kluczowe aspekty:

1. Kruchość produktu.
2. Środowisko transportu.
3. Właściwości opakowania.

Opakowanie musi spełniać następujące główne funkcje:

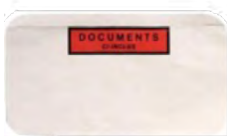
1. **Opakowanie zewnętrzne:** powinno chronić zawartość przed wszystkimi czynnikami zewnętrznymi, w tym wstrząsami, tarciami, wodą i kurzem, powinno zachować sztywność opakowania i służyć jako podpora.
2. **Opakowanie wewnętrzne:** jest przeznaczone do utrzymywania produktów na miejscu i amortyzowania uderzeń.
3. **Zamknięcie:** ma na celu zapewnienie, że opakowanie jest zamknięte, aby oferować odpowiednią i trwałą ochronę.

Gdy opakowanie zawiera kilka artykułów, powinny być odpowiednio zabezpieczone, pozostając oddzielone od siebie (bez bezpośredniego kontaktu, za pomocą separatorów kartonowych, materiałów wypełniających lub podobnych) i odpowiednio chronione (przy użyciu folii bąbelkowej, pianki lub folii termokurczliwej), a materiały opakowaniowe powinny zapobiegać wszelkiemu przemieszczaniu się artykułów wewnątrz opakowania.

B. Normy etykietowania

Paczka powinna zawierać etykietę ze wszystkimi niezbędnymi informacjami, aby umożliwić jej odbiór, rejestrację, sortowanie i dostarczenie w sposób skuteczny.

- Etykieta powinna być przyklejona na zewnętrznej powierzchni opakowania, aby umożliwić jej łatwe odczytanie i zeskanowanie.
- Etykieta powinna być umieszczona na stronie opakowania o największej powierzchni.
- Etykieta powinna być umieszczona prostopadle do opakowania, nie jest dozwolone jej umieszczanie na ukos.
- Zabrania się umieszczania etykiety na zgięciach, zamknięciach lub narożnikach opakowania.
- Etykieta nie może być uszkodzona, przecięta ani zniszczona. Jakość druku musi być zapewniona, co jest niezbędne do prawidłowego odczytu kodów kreskowych.
- Na opakowanie może być umieszczona tylko jedna etykieta.
- Należy usunąć wszelkie nieaktualne informacje dotyczące adresu oraz poprzednie etykiety i naklejki, zwłaszcza w przypadku ponownego użycia opakowania.
- Nie wolno używać błyszczącego papieru do drukowania etykiet.
- W przypadku plastikowych worków etykieta powinna być przyklejona na płaskiej powierzchni, unikając jej umieszczania na narożnikach lub zgięciach opakowania.
- W przypadku tub etykieta powinna być przyklejona równoległe do długości tuby.
- W przypadku okładek z dokumentami przymocowanych do pudełka, nie powinny być używane samoprzylepne okładki z informacjami drukowanymi, które mogą zasłaniać kod kreskowy lub dane adresowe.



1. Przykłady źle umieszczonych etykiet



Etykieta jest również elementem, który zawiera odniesienie do Paczki i może być używana do jej identyfikacji, gdy wystąpi problem wynikający z jej manipulacji.



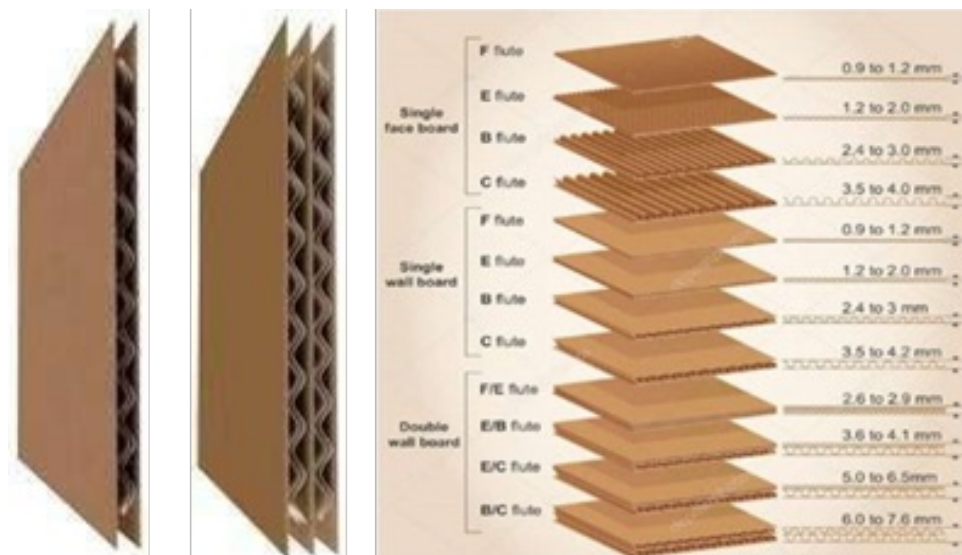
Oprócz etykiety przyklejonej na zewnętrznej stronie paczki, paragon powinien być umieszczony wewnątrz paczki.

2. Minimalny rozmiar Paczki

Aby paczki mogły być obsługiwane mechanicznie, muszą mieć wymiary większe niż 15 x 10 cm i grubość większą niż 1 cm oraz/ lub ważyć więcej niż 100 g.

C. Opakowanie

Rodzaj opakowania powinien być dobrany z uwzględnieniem charakterystyki produktu, który będzie transportowany wewnątrz. Pudełko powinno być wykonane z kartonu BC o podwójnym kanale, mieć wystarczającą sztywność i nie powinno mieć uszkodzeń mechanicznych.



podwójna warstwa

D. Piktogramy

Piktogramy są niezbędne w transporcie produktów, ponieważ dostarczają informacji o kierunku manipulacji, typologii oraz kruchości produktów.

Piktogramy powinny być widoczne i umieszczone na dwóch stronach opakowania.

Poniżej znajduje się pełna lista najczęściej spotykanych piktogramów:



E. Materiał do pakowania i unieruchamiania

1. Wypełnienie

Wypełnienie wzmacnia opakowanie, aby było odporne na czynniki zewnętrzne (mechaniczne, klimatyczne itd.), będąc nieelastycznym i odpornym na zginanie, pęknięcie, rozdarcie oraz układanie w stosy. Jego celem jest amortyzacja zewnętrznych uderzeń działających na paczkę, aby nie wpływały na integralność produktu.

Jak sprawdzić jakość wypełnienia? Wystarczy nacisnąć górną i boczną część paczki. Jeśli pudełko się zgniata, oznacza to, że nie jest w pełni wypełnione lub że wypełnienie jest nieodpowiednie.

Wstępne pakowanie uwzględnia kruchość sprzętu. Wykorzystywane są przede wszystkim papier tiszowy, wata celulozowa, pianka polietylenowa, papier polietylenowy, bull pack, papier gnieciony itd.



2. Unieruchomienie

Celem unieruchomienia produktu jest zapobieganie jego przemieszczaniu się wewnątrz opakowania. Przemieszczający się produkt może zostać uszkodzony poprzez kontakt z innym produktem, opakowaniem itd., a nawet może rozerwać opakowanie i uszkodzić inną paczkę.

Jak sprawdzić, czy produkty są unieruchomione? Wystarczy podnieść i potrząsnąć opakowaniem. Je

Utrzymując produkty oddzielnie, nie ma ryzyka, że uszkodzą się nawzajem lub uszkodzą opakowanie. Ta metoda pakowania powinna być stosowana, gdy wysyłane są różne indywidualne paczki.

Jak sprawdzić, czy opakowanie jest zgodne? Wystarczy chwycić opakowanie i potrząsnąć nim. Jeśli słychać dźwięki dochodzące ze środka (uderzenia, piski itd.), oznacza to, że produkty nie są oddzielone.

3. Separacja

Utrzymując produkty oddzielnie, nie ma ryzyka, że uszkodzą się nawzajem lub uszkodzą opakowanie. Ta metoda pakowania powinna być stosowana, gdy wysyłane są różne indywidualne paczki.

Jak sprawdzić, czy opakowanie jest zgodne? Wystarczy chwycić opakowanie i potrząsnąć nim. Jeśli słychać dźwięki dochodzące ze środka (uderzenia, piski itd.), oznacza to, że produkty nie są oddzielone.

4. Bezpieczeństwo

W warunkach procesu manipulacji i transportu nie można zagwarantować, że opakowanie znajduje się w stabilnej pozycji. W związku z tym każda strona produktu wewnątrz opakowania musi być zabezpieczona w sposób spójny i utrzymywana w stosunkowo stabilnej pozycji.

Jak sprawdzić, czy produkt jest dobrze zabezpieczony? Wystarczy nacisnąć górną i obie strony opakowania. Jeśli można dotknąć produktu przez opakowanie, oznacza to, że nie jest zabezpieczony ze wszystkich stron i jest w kontakcie z opakowaniem.

F. Ogólne obowiązki dotyczące pakowania i pieczętowania

Dobrze zamknięte i zapieczętowane opakowanie zapobiega przypadkowemu otwarciu i utracie zawartości.

Prawidłowy sposób zamykania i pieczętowania paczki wygląda następująco:

1. Podwójna pieczęć w kształcie „H”.
2. Taśma klejąca o minimalnej szerokości 48 mm.

Jak sprawdzić integralność zamknięcia i pieczęci? Wystarczy nacisnąć górną i dolną część paczki, gdzie została przyklejona taśma klejąca. Jeśli taśma klejąca odkleja się od pudełka i umożliwia dostęp do zawartości, oznacza to, że paczka nie jest dobrze zamknięta i zapieczętowana.

Zawartość pudełek nie może zawierać magnesów, jeśli stosunek wagi paczki do siły magnesu jest większy niż 10 (na przykład, dla magnesu o sile 1kgF, waga paczki jest ≥ 10 kg). Należy jednak zauważyć, że magnesy są zabronione w torbach polietylenowych.

G. Specyficzne obowiązki dotyczące pakowania według kategorii produktu

Opakowanie musi być w stanie wytrzymać ciężar transportowanych artykułów, tak aby produkty nie mogły przebić opakowania podczas różnych faz manipulacji.

Dla każdej kategorii produktów nasze zalecenia opierają się na normach pakowania, które opisano poniżej.

1. Płyta grzewcza (indukcyjna, ceramiczna itp.)

	Pudełko z tektury falistej z podwójnym kanałem lub gęsty polistyren dostosowany do wymiarów produktu (pokrywa + podstawa)
Na zewnątrz	Piktogram szkło/delikatne
	Piktogram kierunku manipulacji/składowania
Wewnątrz	Ochrona na górnej części za pomocą polistyrenu lub panelu wzmocnianego
	Produkt zabezpieczony podwójną kopułą z polistyrenu i folią termozgrzewalną

2. Małe urządzenia domowe (video i audio)

Na zewnątrz	Pudełko z tektury falistej z podwójnym kanałem dostosowane do wymiarów produktu
	Zakładki przyklejone taśmą klejącą w kształcie litery H
	Piktogram szkło/delikatne na co najmniej dwóch stronach opakowania
	Piktogram kierunku manipulacji/składowania na co najmniej dwóch stronach opakowania
Wewnątrz	Artykuł w oryginalnym opakowaniu i zabezpieczeniu producenta/dostawcy
	Opakowanie z papieru kraftowego lub folii bąbelkowej

3. Meble (meble płaskie/przedmontowane, z lub bez elementów szklanych)

Na zewnątrz	Pudełko z tektury falistej z podwójnym kanałem dostosowane do wymiarów produktu
	Zakładki przyklejone taśmą klejącą w kształcie litery H lub sklezione
	Piktogram szkło/delikatne na co najmniej dwóch stronach opakowania
	Piktogram kierunku manipulacji/składowania
Wewnątrz	Boczna ochrona z polistyrenu lub pasków kartonu z podwójnym kanałem
	Ochrona krawędzi za pomocą pasków polistyrenu lub kartonu z podwójnym kanałem
	Unieruchomienie przedmiotów wewnątrz pudełka
	Ochrona górna i dolna z polistyrenu lub kartonu z podwójnym kanałem
Specyficzne wymagania:	
	Gęsty panel z polistyrenu na górnej i dolnej części każdej sekcji ze szkłem
	Wzmocnienie dna pudełka kartonem z podwójnym kanałem dla mebli z nogami

4. Szkło, zastawa stołowa, porcelana, rami, ceramika (umywalka, brodzik itp.)

Na zewnątrz

Pudełko z tektury falistej z podwójnym kanałem dostosowane do wymiarów produktu

Zakładki przyklejone taśmą klejącą w kształcie litery H

Piktogram szkło/delikatne na co najmniej dwóch stronach opakowania

Piktogram kierunku manipulacji/składowania na co najmniej dwóch stronach opakowania

Wewnątrz

Unieruchomienie przedmiotów wewnątrz pudełka (opakowanie i wyściółka)

Opakowanie w pudełku kartonowym na szkło lub delikatne pojemniki

Specyficzne wymagania związane ze zdrowiem

Opakowanie z gęstego polistyrenu dostosowane do wymiarów produktu

5. Produkty drogeryjne, perfumeryjne, kosmetyczne, higieniczne i parafarmaceutyczne

Na zewnątrz

Pudełko z tektury falistej z podwójnym kanałem dostosowane do wymiarów produktu

Zakładki przyklejone taśmą klejącą w kształcie litery H

Piktogram szkło/delikatne na co najmniej dwóch stronach opakowania

Piktogram kierunku manipulacji/składowania na co najmniej dwóch stronach opakowania

Wewnątrz

Indywidualne opakowanie z folii bąbelkowej

Opakowanie z papieru kraftowego lub folii bąbelkowej

Zamknięcie taśmą klejącą na zakładkach

Opakowanie pojemników na płyny w zamkniętych torbach plastikowych

6. Pojemnik na płyny

	Pudełko z tektury falistej z podwójnym kanałem dostosowane do wymiarów produktu
Na zewnątrz	Zakładki zamknięte taśmą klejącą w kształcie litery H
	Piktogram szkło/delikatne na co najmniej dwóch stronach opakowania
	Piktogram kierunku manipulacji/składowania na co najmniej dwóch stronach opakowania
Wewnątrz	Paski kartonowe z podwójną lub potrójną warstwą dostosowane do wymiarów pojemnika
	Unieruchomienie pojemników na płyny w każdym uchwycie

7. Tekstylia

	Opakowanie z folii plastikowej bez uchwytów (70µm)
Na zewnątrz	Zapieczerowanie taśmą klejącą lub folią termokurczliwą
	Część klejąca opakowania: precyzyjne przyklejenie taśmy i ostrożność, aby nie przekroczyć konturów
Wewnątrz	Ochrona przedmiotów w plastikowej osłonie

8. Żywność niepsująca się, produkty o długim terminie ważności i karma dla zwierząt (puszki itp.)

	Pudełko z tektury falistej z podwójnym kanałem dostosowane do wymiarów produktu
Na zewnątrz	Zakładki przyklejone taśmą klejącą w kształcie litery H
	Piktogram szkło/delikatne na co najmniej dwóch stronach opakowania
	Piktogram kierunku manipulacji/składowania na co najmniej dwóch stronach opakowania
Wewnątrz	Unieruchomienie przedmiotów wewnątrz pudełka
	Opakowanie produktów z użyciem papieru kraftowego lub folii bąbelkowej, itp.
	Opakowanie płynów w szczelnych torbach zamkniętych próżniowo

9. Produkty motoryzacyjne

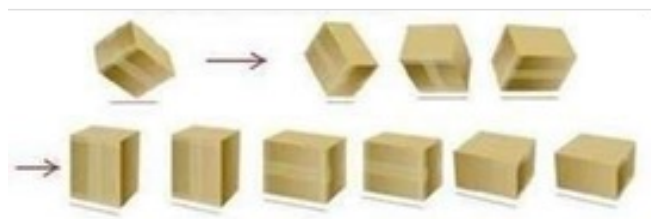
	Pudełko z tektury falistej z podwójnym kanałem dostosowane do wymiarów produktu
Na zewnątrz	Zakładki przyklejone taśmą klejącą w kształcie litery H lub sklejone
	Piktogram szkło/delikatne na co najmniej dwóch stronach opakowania
	Piktogram kierunku manipulacji/składowania na co najmniej dwóch stronach opakowania
Wewnątrz	Próżniowo zamknięta osłona z plastiku do owijania pojemników na płyny
	Indywidualne opakowanie z folii bąbelkowej
	Unieruchomienie przedmiotów wewnątrz pudełka (opakowanie i wyściółka)

10. Inne (małe przedmioty niewymienione powyżej)

Na zewnątrz	Pudełko z tektury falistej z podwójnym kanałem dostosowane do wymiarów produktu
	Zakładki przyklejone taśmą klejącą w kształcie litery H
Wewnątrz	Indywidualne opakowanie z folii bąbelkowej
	Artykuł w oryginalnym opakowaniu i zabezpieczeniu producenta/dostawcy
	Opakowanie z papieru kraftowego lub folii bąbelkowej

H. Testy upadku (normy ISO 2248 i ISO 2206)

Będziesz odpowiedzialny za przeprowadzenie testów upadku swojego opakowania zgodnie z poniższymi wytycznymi i normami:



1. Normy ISO 2248 i ISO 2206: podsumowanie procedury

Zapakowany produkt zostaje zawieszony nad gładką i sztywną powierzchnią uderzenia, a następnie zostaje puszczone, aby swobodnie upadł i uderzył w sztywną powierzchnię. Powierzchnia uderzenia musi być idealnie pozioma i płaska, ale także wystarczająco solidna i sztywna, aby nie uległa deformacji wskutek uderzenia przedmiotu, którym przeprowadzana jest próba.

Wysokość upadku zostanie określona na podstawie wagi paczki zgodnie z normą:

- Mniej niż 10 kg: 80 cm
- Między 10 a 20 kg: 60 cm
- Między 20 a 30 kg: 50 cm
- Między 30 a 40 kg: 40 cm
- Między 40 a 50 kg: 30 cm
- Między 50 a 70 kg: 20 cm

Wszystkie opakowania zawierające płyny muszą być poddane próbie na wysokości 80 cm.

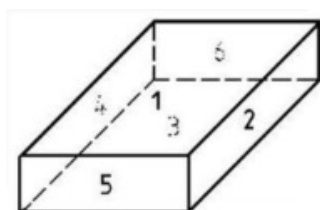
2. Etapy testu zgodnie z normą ISO 2206.

Norma ISO 2206 opisuje krawędzie, narożniki i strony różnych kształtów opakowania.

- a. Pudełko powinno być umieszczone płasko na największej stronie (patrz Fig. 1).
- b. Każda strona jest ponumerowana od 1 do 6, jak na wcześniejszym diagramie paczki. Narożniki i krawędzie są identyfikowane za pomocą stron.

Celem jest przeprowadzenie 10 swobodnych upadków w następującej kolejności:

Uderzenia	Liczba upadków	Nr strony
Narożnik	1 upadek	2;3;5
Krawędź	3 upadki	2-5;3-5;2-3
Strona	6 upadków	5;6;2;4;1;3



I. Raporty zgodności

Jako Nadawca możesz poprosić Operatora o zatwierdzenie opakowania, po uprzednim przesłaniu raportów zgodności sporządzonych wcześniej przez partnera certyfikowanego według norm ISO 2248 i 2206 (np. Metropack), pod warunkiem, że wszystkie rekomendacje tutaj zdefiniowane zostaną przestrzegane.