

# Regulamin świadczenia usług pocztowych i przewozowych przez InPost Express Sp. z o.o.

## § 1. Postanowienia wstępne

- 1.1 Niniejszy regulamin świadczenia usług pocztowych i przewozowych przez InPost Express Sp. z o.o. (dalej jako: "**Regulamin**") określa warunki i zasady wykonywania krajowych usług pocztowych i przewozowych świadczonych przez **InPost Express sp. z o.o.** z siedzibą w Krakowie przy ul. Wielickiej 28, 30-552 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 543759, NIP: 6793108059 (dalej jako: "**Operator**" lub "**InPost Express**").
- 1.2 Przed skorzystaniem z usługi należy bezwzględnie zapoznać się z niniejszym Regulaminem. Rozpoczynając korzystanie z Usługi Użytkownik potwierdza, że zapoznał się z treścią właściwego Regulaminu usług, akceptuje jego postanowienia i zobowiązuje się do ich przestrzegania.

## § 2. Definicje

2.1 Dla potrzeb niniejszego Regulaminu definiuje się pojęcia:

- (1) **Cennik** - dokument, który określa maksymalną wagę i gabaryty Przesyłek kurierskich i Elementów, ceny za Usługi, terminy w jakich mogą one zostać zrealizowane, oraz katalog opłat dodatkowych, dostępny we wszystkich Punktach Obsługi Paczki oraz stronie internetowej [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl). Cennik określa ceny za Usługi oferowane klientom, z którymi Operator zawarł pisemne umowy o świadczenie Usług (Klienci biznesowi), jak również klientom, z którymi Operator zawarł umowy w innej formie (Klienci indywidualni).
- (2) **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
- (3) **Konsument** - osoba fizyczna, która zawiera umowę o świadczenie Usługi (Usług) z Operatorem w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą lub zawodową.
- (4) **Kurier** – pracownik/przedstawiciel Operatora lub jego podwykonawcy.
- (5) **List przewozowy/Etykieta nadawcza** – dokument stanowiący dowód zawarcia umowy o świadczenie Usługi stanowiący Załącznik nr 2 do Regulaminu.
- (6) **Nadawca** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która przekazuje przesyłkę Kurierowi bądź nadaje ją w POP lub w Paczkomacie w celu wykonania Usługi.
- (7) **Odbiorca** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ma być doręczona Przesyłka.
- (8) **Oddział** – jednostka organizacyjna Operatora tworząca jego sieć logistyczną, w której Nadawca lub Odbiorca może dokonać czynności określone w Regulaminie.
- (9) **Operator** – InPost Express sp. z o.o., świadczący usługi zgodnie z Regulaminem.
- (10) **Paczkomat** - elektroniczna szafa depozytowa, umożliwiająca osobie upoważnionej samoobsługowe nadawanie lub/i odbiór Przesyłek stanowiąca zautomatyzowany punkt sprzedaży wskazany w art. 3 ust. 1 pkt. 5 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827, dalej: UPK). Aktualny wykaz Paczkomatów zamieszczony jest na stronie internetowej [www.paczkomaty.pl](http://www.paczkomaty.pl).
- (11) **Pobranie** – usługa dodatkowa uzależniająca odbiór Przesyłki od wcześniejszego uiszczenia przez Odbiorcę opłaty, która zostanie przekazana na rachunek bankowy Nadawcy.
- (12) **Prawo pocztowe** – ustawa z 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz.U. 2017, poz. 1481, ze zm., dalej jako: „Prawo pocztowe”).
- (13) **Prawo przewozowe** – ustawa z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U. 2015, poz. 915, ze zm., dalej jako: „Prawo przewozowe”).
- (14) **Protokół (Protokół szkody)** – dokument opisujący powstałe naruszenie stanu Przesyłki, w tym jej uszkodzenia lub ubytki.
- (15) **Przesyłka** – Przesyłka kurierska lub Przesyłka towarowa będąca przedmiotem Usługi.
- (16) **Przesyłka niedoręczalna** - przesyłka, której nie można doręczyć Odbiorcy ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu Nadawcy.
- (17) **Przesyłka kurierska** – przesyłka rejestrowana będąca paczką pocztową (o masie do 20 kg i wymiarach (i) z których żaden nie może przekroczyć 200 cm; albo (ii) które nie mogą przekroczyć 300 cm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość), przyjmowana, sortowana, przemieszczana i doręczana w sposób łącznie zapewniający:
  - a) bezpośredni odbiór przesyłki od nadawcy,
  - b) śledzenie przesyłki od momentu nadania do doręczenia,
  - c) doręczenie przesyłki w gwarantowanym terminie określonym w Regulaminie lub umowie zawartej z Nadawcą,
  - d) doręczenie przesyłki bezpośrednio do rąk adresata lub osoby uprawnionej do odbioru,
  - e) uzyskanie pokwitowania odbioru przesyłki w formie pisemnej lub elektronicznej.
- (18) **Przesyłka pobraniowa** – Przesyłka, której odbiór uzależniony jest od wcześniejszego uiszczenia przez Odbiorcę opłaty, która zostanie przekazana na rachunek bankowy Nadawcy.
- (19) **Przesyłka towarowa** – rzeczy przyjęte do przewozu na podstawie jednego Listu Przewozowego. Przesyłki towarowej nie stanowi Przesyłka pocztowa (Przesyłka kurierska) będąca przedmiotem Usługi pocztowej w rozumieniu Prawa pocztowego. Przesyłka towarowa może się składać z jednego lub większej liczby Elementów.
- (19a) **Element** – samodzielne opakowanie, stanowiącego całość lub część Przesyłki towarowej. Do Elementu stosuje się wymagania § 5 ust. 2 oraz § 8 ust.1 – 5.
- (20) **Punkt Obsługi Paczek** lub **POP** – lokal, w którym możliwe jest nadanie lub odbiór Przesyłki. Aktualna lista Punktów Obsługi Paczek znajduje się pod adresem: [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl).
- (21) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług pocztowych i przewozowych przez InPost Express sp. z o.o.
- (22) **Aplikacja** – aplikacja sieciowa służąca do pełnej obsługi świadczonych Usług przez Użytkownika (tj. nadawanie oraz śledzenie Przesyłek i zarządzanie kontem) bezpłatnie udostępniania Użytkownikowi po utworzeniu konta, na stronie internetowej: [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl)
- (23) **Usługa (Usługi)** – Usługi pocztowe i Usługi przewozowe wykonywane przez Operatora.
- (24) **Usługa pocztowa** - usługa polegająca na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek kurierskich, z wyłączeniem przesyłek z korespondencją oraz przesyłek z zadeklarowaną wartością, na podstawie Prawa pocztowego.
- (25) **Usługa przewozowa** – usługa polegająca na przyjmowaniu, przewozie i doręczaniu Przesyłek niebędących Przesyłkami pocztowymi, na podstawie Prawa przewozowego.
- (26) **Użytkownik** – osoba posiadająca indywidualne konto w Aplikacji.
- (27) **Zlecniodawca** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zleca Operatorowi wykonanie Usługi. Zlecniodawcą może być Nadawca, Odbiorca lub osoba trzecia.

## § 3. Postanowienia ogólne. Zakres działalności

- 3.1 Operator świadczy Usługi w gwarantowanych terminach doręczenia określonych w Cenniku. Jeżeli Cennik nie stanowi inaczej, określony w nim termin doręczenia wyrażony jest w dniach roboczych. Jeżeli Cennik nie określa gwarantowanego terminu doręczenia Przesyłki, przyjmuje się, że wynosi on 14 dni roboczych.
- 3.2 Katalog świadczonych Usług pocztowych obejmuje wyłącznie przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczanie Przesyłek kurierskich, z wyłączeniem przesyłek z korespondencją oraz przesyłek z zadeklarowaną wartością w rozumieniu Prawa pocztowego. Operator nie świadczy Usług pocztowych dla przesyłek innych niż wskazane w zdaniu poprzedzającym.

## § 4. Cennik Usług

- 4.1 Ceny za świadczone przez Operatora Usługi określa Cennik aktualny na dzień nadania Przesyłki.
- 4.2 Aktualny Cennik jest dostępny dla każdego klienta we wszystkich Punktach Obsługi Paczek oraz na stronie internetowej Operatora pod adresem [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl). Zmiana Cennika nie stanowi zmiany Regulaminu.

## § 5. Płatność

- 5.1 Według dyspozycji Nadawcy za świadczoną Usługę płaci:
- (1) Nadawca;
  - (2) lub Zleceniodawca, niebędący ani Odbiorcą ani Nadawcą.
- 5.2 Operator zastrzega sobie prawo do weryfikacji naliczonych opłat za świadczoną Usługę. W szczególności Operator ma prawo do weryfikacji wagi oraz wymiarów Przesyłki kurierskiej lub Elementu na każdym etapie świadczenia Usługi. Niezgodność tych danych z informacjami podanymi przez Nadawcę stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej Usługi, zgodnie z Cennikiem.

## § 6. Uprawnienia Operatora

- 6.1 Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia umowy o świadczenie Usługi oraz odstąpienia od umowy, jeżeli zaistnieje chociaż jedna z poniższych okoliczności:
- (1) Nadawca nie spełnia wymagań dotyczących świadczenia Usług określonych odpowiednio w Prawie pocztowym i w przepisach wydanych na jego podstawie (dla Usługi pocztowej) lub Prawie przewozowym (dla Usługi przewozowej) a także w Regulaminie;
  - (2) zawartość lub opakowanie Przesyłki naraża osoby trzecie lub Operatora na szkodę;
  - (3) na opakowaniu Przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające obowiązujące przepisy prawa;
  - (4) Usługa miałaby być wykonywana w całości lub w części na obszarze nieobjętym wpisem do rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, chyba że Operator zawarł umowę o współpracę umożliwiającą wykonanie Usługi poza tym obszarem;
  - (5) przyjmowanie lub przemieszczanie Przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.
- 6.2 Ponadto Operator zastrzega sobie prawo do:
- (1) odmowy zawarcia umowy o świadczenie Usługi, jeżeli Przesyłka nie spełnia określonych przez Operatora warunków wymaganych do zawarcia umowy;
  - (2) odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi, jeżeli Przesyłka nie spełnia warunków określonych w umowie;
  - (3) odmowy przyjęcia Przesyłek zawierających przedmioty wymienione w ust. 6.4 Regulaminu.
- 6.3 W przypadku odstąpienia przez Operatora, z przyczyn określonych w ust. 6.1 lub ust. 6.2 pkt. 2 Regulaminu, od umowy o świadczenie Usługi, przyjętą Przesyłkę zwraca się Nadawcy na jego koszt oraz dokonuje się zwrotu pobranej opłaty za Usługę.
- 6.4 Niedopuszczalne jest umieszczanie w Przesyłce przedmiotów zakazanych przez obowiązujące przepisy prawa, w tym przez Prawo pocztowe, Prawo przewozowe oraz właściwe przepisy Światowego Związku Pocztowego, a także:
- (1) przedmiotów pochodzących z przestępstwa;
  - (2) pieniędzy, papierów wartościowych, innych dokumentów o charakterze płatniczym;
  - (3) przedmiotów wartościowych (wzrobów jubilerskich, dzieł sztuki, antyków, numizmatyki itp.);
  - (4) broni, na zakup i posiadanie której wymagane jest pozwolenie, rejestracja lub karta rejestracyjna, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym zgodnie z ustawą z dnia 21 maja 1999 r. o broni i amunicji broni, amunicji i innych materiałów wybuchowych lub łatwopalnych (w tym broni w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 21 maja 1999 r. o broni i amunicji z wyłączeniem: pistoletów hukowych, startowych i alarmowych oraz amunicji do tych pistoletów, o ile nie są bronią palną w rozumieniu tej ustawy oraz, o ile Nadawca dostarczy Operatorowi przed nadaniem takiej Przesyłki wymagane przez ww. ustawę dokumenty oraz spełni pozostałe warunki realizacji takiej usługi);
  - (5) amunicji, z wyłączeniem amunicji hukowej o kalibrze do 6 mm;
  - (6) rzeczy chemicznie i biologicznie aktywnych;
  - (7) środków o właściwościach wybuchowych, łatwopalnych, utleniających, drażniących, żrących, uczulających, rakotwórczych, mutagennych oraz działających szkodliwie na rozrodczość, mogących spowodować zagrożenie dla zdrowia, życia ludzkiego lub szkody majątkowe u Operatora;
  - (8) innych rzeczy, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób mających z nimi styczność, bądź mogących uszkodzić lub zniszczyć inne Przesyłki;
  - (9) narkotyków, substancji psychotropowych, oraz tzw. „dopalaczy”;
  - (10) artykułów szybko psujących się;
  - (11) produktów i artykułów wymagających szczególnych warunków transportu (w tym wydzielających woń lub płyn);
  - (12) martwych lub żywych zwierząt i roślin;

# Regulamin świadczenia usług pocztowych i przewozowych przez InPost Express Sp. z o.o.

(13) zwłok ludzkich, organów ludzkich lub zwierzęcych;

- przy czym powyższe wyliczenie nie ma charakteru wyczerpującego. Niedopuszczalne jest ponadto umieszczanie w Przesyłce jakichkolwiek innych rzeczy niewymienionych powyżej, które w uznaniu Operatora nie mogą zostać przemieszczone bezpiecznie lub zgodnie z prawem, o ile Operator poinformuje o tym Nadawcę (Zleceniodawcę) przed przyjęciem Przesyłki.

6.5 Okoliczność przyjęcia przez Operatora Przesyłki od Nadawcy nie stanowi domniemania zgodności zawartości Przesyłki z postanowieniami niniejszego Regulaminu. W sytuacji uzasadnionego podejrzenia, iż Przesyłka nie spełnia wymogów, o których mowa w Regulaminie, w tym w ust. 6.1 oraz 4 Regulaminu, Operator może, z uwzględnieniem właściwych przepisów, sprawdzić zawartość Przesyłki na każdym etapie świadczenia Usługi, także przed przyjęciem Przesyłki, a następnie podjąć decyzję o odmowie przyjęcia Przesyłki, o przyjęciu Przesyłki do realizacji lub o odstąpieniu od umowy i przerwaniu świadczenia Usługi oraz zwrocie Przesyłki do Nadawcy na jego koszt zgodnie z Cennikiem, a w wyjątkowych i uzasadnionych sytuacjach może, zgodnie z właściwymi przepisami, zniszczyć zawartość Przesyłki, zwłaszcza jeżeli stanowi ona zagrożenie dla ludzi lub innych Przesyłek. W razie odstąpienia od umowy i przerwania świadczenia Usługi, pobrana opłata za Usługę zostanie zaliczona na poczet opłaty należnej Operatorowi za zwrot Przesyłki do Nadawcy. Sprawdzenia Przesyłki dokonuje się w obecności Nadawcy lub, jeśli nie jest to możliwe, w obecności osób zaproszonych przez Operatora do tej czynności zgodnie z postanowieniami Prawa Poczтового lub Prawa Przewozowego oraz wydanymi na ich podstawie przepisami wykonawczymi. Sprawdzone Przesyłki zostaną oznaczone specjalną etykietą.

6.6 W sytuacji, w której zawartość lub wadliwe opakowanie Przesyłki spowodowały:

- (1) konieczność zabezpieczenia mienia Operatora, w tym konieczność użycia specjalistycznych środków przeznaczonych do likwidacji zawartości Przesyłki lub wezwania odpowiednich służb posiadających specjalistyczne narzędzia przeznaczone do likwidacji, utylizacji lub zabezpieczania niezgodnej z Regulaminem zawartości Przesyłki w sytuacji, w której zabezpieczenie to jest niezbędne dla dalszej pracy pracowników Operatora przy czynnościach przemieszczania, przewożenia, sortowania oraz doręczania Przesyłki;
- (2) naruszenie zdrowia pracownika Operatora, które doprowadziło do uszczerbku na zdrowiu tego pracownika, lub przerwania wykonywanej przez niego pracy celem udzielenia pomocy medycznej;
- (3) konieczność ewakuacji pracowników z budynku lub pomieszczenia Operatora, lub konieczność trwałego lub czasowego wyłączenia z eksploatacji środków transportowych (w tym pojazdów) przewożących Przesyłkę oraz narzędzi służących do przewożenia, doręczania lub magazynowania tej Przesyłki;
- (4) uszkodzenie w procesie przemieszczania, przewożenia, sortowania lub doręczenia Przesyłki innego Nadawcy;

- Operator nałoży na Nadawcę niebędącego Konsumentem karę umowną w wysokości 99,00 zł (słownie: dziewięćdziesiąt dziewięć złotych) za pierwszą Przesyłkę, która spowodowała jakiekolwiek ze zdarzeń wskazanych w pkt. 1-4 powyżej oraz karę umowną w wysokości 999,00 zł (słownie: dziewięćset dziewięćdziesiąt dziewięć złotych) za każdą kolejną Przesyłkę, która spowodowała jakiekolwiek ze zdarzeń wskazanych w pkt. 1-4 powyżej w ciągu roku od spowodowania takiego zdarzenia lub zdarzeń przez pierwszą Przesyłkę, zaś Nadawca będzie ponadto zobowiązany do pokrycia wszelkich przedłożonych mu przez Operatora kosztów powstałych w związku z koniecznością zabezpieczenia oraz likwidacji Przesyłki. Zastrzeżenie powyższych kar umownych nie wyłącza uprawnień do dochodzenia przez Operatora odszkodowania za szkody przenoszące zastrzeżoną karę umowną na zasadach ogólnych.

6.7 Niezależnie od postanowień ust. 6.6 Regulaminu, każdy Nadawca zobowiązany jest pokryć szkody wyrządzone Operatorowi wskutek niewłaściwego opakowania Przesyłki lub w związku z jej niedopuszczalną zawartością, w szczególności jeżeli następstwem niewłaściwego opakowania Przesyłki lub jej niedopuszczalnej zawartości było przynajmniej jedno zdarzenie spośród zdarzeń, o których mowa w ust. 6.6 pkt 1-4 Regulaminu. Nadawca ponosi odpowiedzialność za powyższe szkody na zasadach ogólnych.

6.8 Operatorowi przysługuje prawo zastawu na Przesyłkach w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z tytułu świadczonej Usługi oraz uzasadnionych, dodatkowych kosztów jej świadczenia, powstałych z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy. Powyższe postanowienia nie stosuje się, jeżeli Odbiorcą jest organ władzy publicznej.

## § 7. Przyjmowanie Przesyłek

7.1 Przesyłka może być przyjęta do przewozu (przemieszczenia i doręczenia) na podstawie wcześniejszego zgłoszenia dokonanego za pośrednictwem Aplikacji, w następujący sposób:

- (1) w Punkcie Obsługi Paczki – po dostarczeniu Przesyłki przez Nadawcę. Przesyłki nadane w POP lub oddziale sieci kurierskiej Operatora mogą nie zostać przekazane do dalszego przemieszczania w tym samym dniu. Dotyczy to przypadku, kiedy nadanie nastąpiło po tzw. godzinie granicznej, tj. po godzinie 12:00. Przesyłki nadane po godzinie 12:00 będą traktowane jako nadane w następnym dniu roboczym.
- (2) w Paczkomacie - po odebraniu przez Kuriera Przesyłki dostarczonej do Paczkomatu przez Nadawcę. Dzień nadania Przesyłki poprzez Paczkomat to najpóźniej następnego dnia roboczego po umieszczeniu tej przesyłki w Paczkomacie.
- (3) u Nadawcy – po odebraniu przez Kuriera Przesyłki od Nadawcy.

7.2 W przypadku, gdy Nadawcą i Zleceniodawcą nie jest ta sama osoba, uważa się, że Nadawca działa w imieniu Zleceniodawcy.

7.3 Warunkiem nadania Przesyłki jest poprawne zaadresowanie Przesyłki zgodnie ze wzorem udostępnionym Nadawcy w Punkcie Obsługi Paczki, przez Kuriera lub w Aplikacji.

7.4 Poprawnie zaadresowana Przesyłka zawiera w szczególności:

- (1) poprawne dane adresowe (ulica, nr budynku/lokalu, kod pocztowy oraz miejscowość) i kontaktowe (nr telefonu oraz opcjonalnie adres mailowy) Nadawcy;
- (2) poprawne dane adresowe (nazwa/imię i nazwisko, ulica, nr budynku/lokalu, kod pocztowy oraz miejscowość) i kontaktowe (nr telefonu oraz opcjonalnie adres mailowy) Odbiorcy;
- (3) informacje dotyczące Przesyłki (wymiary, waga, wartość oraz informacje szczególne na temat jej zawartości).

7.5 Przyjęcie Przesyłki następuje po pozytywnej weryfikacji przez Operatora (Kuriera, pracownika Oddziału lub pracownika Punktu Obsługi Paczek) danych wskazanych na Przesyłce, ich zgodności z Listem przewozowym/Etykietą nadawczą oraz możliwości

## Regulamin świadczenia usług pocztowych i przewozowych przez InPost Express Sp. z o.o.

realizacji Usługi. Weryfikacja możliwości dostarczenia przesyłki bez zniszczenia bądź uszkodzenia jej zawartości jest dokonywana wyłącznie w oparciu o właściwości przesyłki dające się zauważyć z zewnątrz jej opakowania.

- 7.6 Do zawarcia umowy świadczenia Usługi dochodzi w momencie przyjęcia Przesyłki przez Kuriera, w tym odebrania przez niego Przesyłki z Paczkomatu, zgodnie z ust. 7.1 pkt 2 Regulaminu lub w momencie przyjęcia Przesyłki do nadania w Punkcie Obsługi Paczki.
- 7.7 Dowodem zawarcia umowy o świadczenie Usługi jest potwierdzony przez Operatora List przewozowy/Etykieta nadawcza, którym/którą może być także przekaz elektroniczny, wydruk komputerowy lub inny dokument zawierający dane określone w niniejszym Regulaminie i przepisach prawa, stosowany przez Operatora.
- 7.8 Wskazana przez Nadawcę (Zleceniodawcę) wartość Przesyłki nie może przewyższać jej zwykłej wartości i powinna być potwierdzona stosownymi dowodami (np. faktury, rachunki lub inne dokumenty). W przypadku Nadawców niebędących Konsumentami, rzeczy i jakiegokolwiek materiały o wartości przekraczającej kwotę 200 zł (słownie: dwieście złotych) lub których utrata czy uszkodzenie mogłyby powodować powstanie roszczenia przewyższającego tę kwotę nie mogą być wysyłane w Przesyłkach innych niż Przesyłka z wykupioną usługą ubezpieczenia. W przypadku niewykupienia usługi ubezpieczenia Przesyłki przez Nadawcę (Zleceniodawcę), wszelką odpowiedzialność Operatora związaną ze świadczeniem Usługi pocztowej lub Usługi przewozowej ogranicza się do kwoty 200 zł.
- 7.9 Usługa nadania Przesyłki poprzez kuriera - opisana w ust. 7.1 pkt 3 Regulaminu - jest w kalkulowana w cenę, jeżeli Nadawca jednorazowo zleci nadanie 5 (pięciu) lub więcej Przesyłek Paczkomatowych, Przesyłek kurierskich lub Elementów, przy czym Przesyłki nadawane na podstawie niniejszego Regulaminu świadczenia usług pocztowych i przewozowych przez InPost Express Sp. z o.o. sumują się z przesyłkami nadawanymi na podstawie aktualnego Regulaminu świadczenia usługi „Paczkomaty 24/7” przez InPost Paczkomaty Sp. z o.o. (zwane „Przesyłkami Paczkomatowymi”), aktualnego Regulaminu ogólnego świadczenia usług pocztowych przez InPost S.A.

### § 8. Opakowanie i gabaryty Przesyłki

- 8.1 Za jakość opakowania Przesyłki odpowiedniego do jej zawartości odpowiada Nadawca.
- 8.2 Nadawca jest obowiązany Przesyłkę właściwie opakować, a także nadać ją w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz i zapewniającym, że nie uszkodzi ona innych Przesyłek w czasie przewozu, a także wydanie jej bez ubytku i uszkodzenia. W szczególności opakowanie powinno:
- (1) być odpowiednio zamknięte, w sposób uniemożliwiający dostęp do zawartości Przesyłki;
  - (2) być odpowiednio wytrzymałe stosownie do wagi i zawartości Przesyłki;
  - (3) posiadać zabezpieczenia wewnętrzne, uniemożliwiające przemieszczanie się zawartości Przesyłki;
- 8.3 Elementy o masie przekraczającej 30 kilogramów, których przemieszczenie z uwagi na gabaryty wymaga użycia specjalistycznego sprzętu (takiego jak wózki widłowe, podnośniki elektroniczne lub hydrauliczne), muszą być umieszczone na palecie umożliwiającej ich przemieszczenie z wykorzystaniem tego sprzętu. Wszelkie Elementy o masie przekraczającej 50 kilogramów muszą być umieszczone na palecie i przytwierdzone do niej w sposób uniemożliwiający ich oddzielenie od palety w czasie przemieszczania (transportu).
- 8.4 Maksymalna waga i gabaryty dla Przesyłek kurierskich i Elementów określa Cennik.
- 8.5 Paczką niestandardową jest Przesyłka kurierska lub Element, których jeden z wymiarów przekracza 120 cm lub których suma wymiarów (długość + szerokość + wysokość) przekracza 220 cm. Paczką niestandardową są również elementy o kształcie okrągłym, cylindrycznym, owalnym, o nieregularnych kształtach, z wystającymi elementami. Paczką niestandardową nie jest Paczka dłużycowa. Cennik może określać wyłączenia od traktowania danej Przesyłki kurierskiej lub Elementu, jako Paczki niestandardowej.
- 8.6 Paczką gabarytową jest Przesyłka kurierska lub Element, których waga gabarytowa jest większa od wagi rzeczywistej. W przypadku wystąpienia takiej Przesyłki kurierskiej lub Elementu, wymiary i wagę Paczki gabarytowej – dla celów operacyjnych i rozliczeniowych - określa się w oparciu o wagę gabarytową, obliczaną według wzoru: długość (cm) x szerokość (cm) x wysokość (cm) Przesyłki / 6000. Operator zastrzega sobie prawo do naliczania, zgodnie z Cennikiem, opłaty dodatkowej za ustalenie Paczki gabarytowej oraz wagi gabarytowej, jak również za każdy rozpoczęty kilogram wagi gabarytowej ponad 50 kg wagi gabarytowej, przy czym jeżeli waga gabarytowa przekroczy 70 kg, Operator będzie traktował i wyceniał taką Paczkę gabarytową, jako Przesyłkę paletową (Usługa Paleta Standard, zgodnie z Cennikiem). Postanowienia niniejszego ustępu nie znajdują zastosowania w umowach o świadczenie Usług zawieranych przez Operatora z Konsumentami.
- 8.7 Paczką dłużycową jest Element, którego długość najdłuższego boku przekracza 200 cm. Operator ma prawo naliczyć dopłatę do ceny Paczki dłużycowej za każdy rozpoczęty metr długości tej przesyłki powyżej 200 cm, przy czym maksymalna długość Paczki dłużycowej nie może przekroczyć 350 cm, a waga Elementu nie może przekroczyć 30 kg. Postanowienia niniejszego ustępu nie znajdują zastosowania w umowach o świadczenie Usług zawieranych przez Operatora z Konsumentami.
- 8.8 Okoliczność naliczenia opłat za przesyłki wskazane w ust. 8.5-8.7 powyżej nie wyłącza uprawnień Operatora do naliczenia określonych w Cenniku opłat za wystąpienie Przesyłek Kurierskich i Elementów, dla których zadeklarowana przez Nadawcę waga lub wymiary są niezgodne z rzeczywistą wagą i wymiarami zweryfikowanymi przez Operatora.
- 8.9 W przypadku nadawania Przesyłek w sposób określony w ust. 7.1 pkt 2 powyżej, wymiary i waga tych Przesyłek muszą mieścić się w poniższych kategoriach:

Kategorie wielkości Przesyłki	Minimalna wysokość Przesyłki (w mm) wraz z opakowaniem	Maksymalne wymiary Przesyłki (w mm) wraz z opakowaniem (wysokość x szerokość x długość)	Maksymalna waga Przesyłki w kg
Gabaryt „A”	1	80 x 380 x 640	25
Gabaryt „B”	81	190 x 380 x 640	25
Gabaryt „C”	191	410 x 380 x 640	25

## Regulamin świadczenia usług pocztowych i przewozowych przez InPost Express Sp. z o.o.

W przypadku, w którym Nadawca, w ramach kategorii wielkości przesyłek dopuszczalnych zgodnie z tabelą wskazaną powyżej, przekazał Operatorowi przesyłkę w kategorii o innych wymiarach, niż wymiary dla kategorii zadeklarowanej przez Nadawcę dla tej przesyłki w Aplikacji, Operator naliczy Nadawcy opłatę dodatkową z tytułu weryfikacji kategorii takiej przesyłki, której wysokość określa Cennik. Ponadto, w przypadku, w którym przekazana przesyłka ma kategorię o wyższych wymiarach, niż wymiary dla kategorii zadeklarowanej przez Nadawcę dla tej przesyłki w Aplikacji, Operator wykona usługę na takiej przesyłce według stawki cenowej odpowiadającej faktycznym wymiarom tej przesyłki, zweryfikowanym zgodnie ze zdaniem poprzedzającym. W przypadku, w którym przekazana przesyłka ma kategorię o niższych wymiarach, niż wymiary dla kategorii zadeklarowanej przez Nadawcę dla tej przesyłki w Aplikacji, Operator wykona usługę na takiej przesyłce według stawki cenowej odpowiadającej kategorii zadeklarowanej przez Nadawcę tej przesyłki w Aplikacji, przy czym postanowienie to nie dotyczy Konsumentów, wobec których Operator będzie zobowiązany do zwrotu różnicy między stawką cenową odpowiadającą faktycznym wymiarom przekazanej przesyłki, a stawką cenową za zadeklarowaną w Aplikacji przez Konsumenta będącego Nadawcą kategorię wielkości tej przesyłki; Operator dokona zwrotu tej różnicy na saldo Konsumenta będącego Nadawcą, dostępne w ramach jego konta w Aplikacji.

Maksymalne wymiary przesyłek nadawanych w Paczkomacie przedstawia ilustracja poniżej:



W przypadku przesyłki dla kategorii wielkości przesyłek „A” i „B” wysokość przesyłki stanowi jej najkrótszy bok, a w przypadku przesyłki dla kategorii wielkości przesyłki „C” wysokość przesyłki stanowi bok o średniej długości, tj. bok niebędący ani najkrótszym, ani najdłuższym bokiem. Przedstawione rysunki mają charakter przykładowy.

### § 9. Doręczenie Przesyłki

- 9.1 Sposób doręczenia Przesyłki wskazuje Nadawca, wybierając jedną z możliwych opcji:
- (1) doręczenie pod wskazany adres;
  - (2) doręczenie do Punktu Obsługi Paczek (odbiór własny).
- 9.2 Operator świadczy usługę dodatkową w serwisie krajowym obejmującą doręczenie Przesyłek w dni robocze do określonej przez Nadawcę pełnej godziny (do 10.00, do 12.00 lub do 17.00). Doręczenie realizowane jest tylko dla godzin pomiędzy 9:00 a 17:00 w przedziale czasowym do 30 minut przed wyznaczoną godziną. W przypadku Przesyłek z doręczeniem pomiędzy godziną 9:00 a 12:00 doręczenie Przesyłek możliwe jest tylko w wybranych miejscowościach. Przesyłki z zastrzeżeniem godziny pomiędzy 12:00 a 17:00 doręczane są w całym kraju. Koszt usługi Doręczenie na godzinę doliczany jest do ceny podstawowej Usługi.
- 9.3 Operator świadczy usługę dodatkową realizowaną dla Przesyłek z doręczeniem do Adresata, obejmującą doręczenie Przesyłek w sobotę. Usługa realizowana tylko dla Przesyłek nadanych przez Nadawców w piątek do miast z oddziałami sieci kurierskiej Operatora, których wykaz dostępny jest na stronie [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl).
- 9.4 Operator co do zasady doręcza Przesyłki za pokwitowaniem bezpośrednio Odbiorcy lub innej osoby upoważnionej do odbioru pod adres wskazany na Liście przewozowym. W przypadku Usługi pocztowej, Przesyłka może być również doręczona pełnoletniemu domownikowi oraz innym osobom uprawnionym do odbioru Przesyłki, zgodnie z przepisami Prawa pocztowego.
- 9.5 Adresat, po wcześniejszym uzgodnieniu z Operatorem, może zlecić doręczenie przesyłki także do Paczkomatu albo innego miejsca niż wskazane w Liście przewozowym. W przypadku innego miejsca niż wskazane w Liście przewozowym, określone w Liście przewozowym dane adresowe w zakresie kodu pocztowego, miejscowości i nazwy ulicy (placu, alei, osiedla) pozostaną bez zmian. W przypadku Przesyłki towarowej zmiana przez Adresata miejsca doręczenia możliwa jest tylko w wypadku, w którym Nadawca nie zastrzegł inaczej w Liście przewozowym. Uzgodnienie z Operatorem innego miejsca doręczenia odbywa się poprzez generowany indywidualnie kod dostępu do strony internetowej Operatora, na której możliwe jest zarządzanie Przesyłką w sposób zgodny z treścią niniejszego Regulaminu.
- 9.6 W przypadku:
- a) nieobecności Odbiorcy pod adresem w czasie doręczenia Przesyłki;
  - b) braku osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki zgodnie z ust. 9.4 powyżej;
  - c) braku posiadania przez Odbiorcę lub osobę uprawnioną do odbioru Przesyłki, zgodnie z ust. 9.4 powyżej, wyliczonej kwoty pobrania (COD), co uniemożliwi wydanie Przesyłki z opcją pobrania;
- Operator – z zastrzeżeniem ust. 9.7 poniżej – podejmie próbę kontaktu telefonicznego z Odbiorcą celem uzgodnienia drugiej próby doręczenia w tym samym dniu. W przypadku niemożności kontaktu z Odbiorcą lub niemożności doręczenia Przesyłki w tym samym dniu, Operator podejmie drugą próbę doręczenia Przesyłki w następnym dniu roboczym, a w przypadku nieobecności Odbiorcy przy drugiej próbie doręczenia, Operator pozostawi pod adresem doręczenia informację (tzw. awizo) lub powiadomi wiadomością sms lub e-mail Odbiorcę o tym, że może on odebrać Przesyłkę w ciągu kolejnych 3 dni roboczych we wskazanym w powyższej informacji lub w powiadomieniu miejscu i czasie.
- 9.7 Przez cały okres listopada i grudnia (jeżeli Przesyłka jest w tym okresie doręczana), w przypadku o którym mowa w ust. 9.6 lit. a-c powyżej, Operator, po pierwszej próbie doręczenia, pozostawi pod adresem doręczenia informację (tzw. awizo) lub powiadomi wiadomością sms lub e-mail Odbiorcę o tym, że może on odebrać Przesyłkę w ciągu kolejnych 3 dni roboczych we wskazanym w powiadomieniu miejscu i czasie.

## Regulamin świadczenia usług pocztowych i przewozowych przez InPost Express Sp. z o.o.

- 9.8 Weryfikacja Odbiorcy w sytuacji opisanej w ust. 9.6 i 9.7 odbywa się odpowiednio na podstawie awizo lub na podstawie numeru telefonu oraz kodu wysłanego przez Operatora, z zastrzeżeniem, że weryfikacja Odbiorcy w POP odbywa się wyłącznie na podstawie numeru telefonu oraz kodu wysłanego przez Operatora.
- 9.9 Warunkiem przetrzymywania Przesyłki awizowanej, o którym mowa z ust. 9.6 i 9.7 jest podanie prawidłowych danych kontaktowych Odbiorcy, o których mowa w ust. 7.4 pkt 2.
- 9.10 Okres przetrzymywania Przesyłki awizowanej we wskazanym POP lub Oddziale na zasadach określonych w ust. 9.6 lub 9.7 powyżej wynosi kolejne trzy (3) dni robocze, licząc od:
- a) drugiej próby doręczenia – w przypadku, o którym mowa w ust. 9.6 powyżej;
  - b) pierwszej próby doręczenia – w przypadku, o którym mowa w ust. 9.7 powyżej.
- Po upływie wskazanego wyżej okresu na odbiór Przesyłki, wynoszącego 3 dni robocze, Operator zwraca Nadawcy niepodjętą przez Odbiorcę Przesyłkę, na zasadach określonych w § 10 Regulaminu.
- 9.11 Zwrot Przesyłki następuje również w przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę lub błędnego adresu Odbiorcy.
- 9.12 Nedoręczoną Przesyłkę uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia lub możliwości odebrania w Punkcie Obsługi Paczki lub Oddziale nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia jej nadania.
- 9.13 Przesyłkę doręczoną do Punktu Obsługi Paczek lub awizowaną w Punkcie Obsługi Paczek można odebrać w godzinach jego funkcjonowania. Godziny otwarcia Punktów Obsługi Paczek znajdują się na stronie internetowej [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl).
- 9.14 Wydanie Przesyłki pobraniowej następuje jedynie po uiszczeniu całej opłaty.
- 9.15 Pokwitowanie doręczenia Przesyłki może nastąpić na piśmie lub w formie elektronicznej. Odbiorca (lub inna osoba uprawniona) potwierdza własnoręcznym i czytelnym podpisem doręczenie Przesyłki.
- 9.16 Pokwitowanie doręczenia Przesyłki pobraniowej potwierdza przyjęcie zapłaty za Przesyłkę pobraniową przez Operatora i stanowi potwierdzenie dokonania zapłaty dla Odbiorcy.
- 9.17 Z zastrzeżeniem przepisów bezwzględnie obowiązujących oraz obowiązujących zasad dotyczących składania reklamacji (§ 14 Regulaminu), wszelkie zastrzeżenia dotyczące wykonania Usług lub stanu Przesyłki powinny zostać opisane przez Odbiorcę w chwili przyjęcia Przesyłki na stosowanych przez Operatora potwierdzeniach odbioru Przesyłki.
- 9.18 Operator nie doręcza Przesyłek do skrzytek pocztowych Poczty Polskiej S.A.

### § 10. Przesyłki nieodebrane

- 10.1 Zwroty Przesyłek nieodebranych są odpłatne zgodnie z aktualnym Cennikiem.
- 10.2 Przesyłki nieodebrane zwracane są Nadawcy. W przypadku nieobecności Nadawcy pod adresem w czasie próby zwrotu Przesyłki, Operator podejmie próbę kontaktu telefonicznego z Nadawcą celem uzgodnienia kolejnej próby zwrotu Przesyłki w tym samym dniu. W przypadku niemożności kontaktu z Nadawcą lub niemożności dokonania zwrotu w tym samym dniu, Operator podejmie kolejną próbę zwrotu w następnym dniu roboczym, a w przypadku nieobecności Nadawcy przy kolejnej próbie zwrotu, pozostawi pod adresem zwrotu informację (tzw. awizo) o tym, że Nadawca może odebrać zwrot w ciągu kolejnych 3 dni roboczych we wskazanym na awizo miejscu i czasie. Postanowienia ust. 9.9 i ust. 9.10 stosuje się odpowiednio.
- 10.3 Przesyłki nieodebrane, których Nadawca nie odebrał w terminie wskazanym w ust. 10.2 Regulaminu traktowane są jako przesyłki niedoręczalne.

### § 11. Odpowiedzialność Operatora

- 11.1 Do odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi pocztowej stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. 2017 poz. 459, z późn. zm., dalej: "Kodeks cywilny"), jeżeli poniższe regulacje wynikające z Prawa pocztowego lub Prawa przewozowego nie stanowią inaczej.
- 11.2 Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
- (1) wskutek siły wyższej;
  - (2) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą Operatora;
  - (3) z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów prawa albo Regulaminu;
  - (4) z powodu właściwości zawartości Przesyłki.
- 11.3 Operator powołując się na jedną z przyczyn wskazanych w ust. 11.2 pkt. 1 – 4 Regulaminu, przedstawia dowód jej wystąpienia.
- 11.4 Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w zakresie określonym w Prawie pocztowym i Regulaminie, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:
- (1) jest następstwem czynu niedozwolonego;
  - (2) nastąpiło z winy umyślnej Operatora;
  - (3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Operatora.

W sytuacjach określonych w pkt. 1 - 3 powyżej Operator ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.

## Regulamin świadczenia usług pocztowych i przewozowych przez InPost Express Sp. z o.o.

- 11.5 Usługę uważa się za niewykonaną w szczególności w przypadku utraty (zagubienia, całkowitego zniszczenia) Przesyłki przez Operatora lub, gdy doręczenie Przesyłki albo zawiadomienie o próbie jej doręczenia nastąpiło po upływie 30 dni od dnia nadania.
- 11.6 Usługę uważa się za nienależycie wykonaną w szczególności w przypadku:
- (1) opóźnienia w doręczeniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu;
  - (2) uszkodzenia lub ubytku zawartości Przesyłki;
  - (3) wykonania usługi niezgodnie ze zleceniem oraz przepisami Prawa pocztowego lub Prawa przewozowego (w zależności czy chodzi o wykonanie Usługi pocztowej, czy Usługi przewozowej).
- 11.7 Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki pocztowej bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki niedające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu Przesyłki i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Przesyłki zgłosił Operatorowi roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki powstały w czasie między przyjęciem Przesyłki przez Operatora w celu wykonania Usługi a jej doręczeniem Odbiorcy.
- 11.8 Roszczenie z tytułu ubytku lub uszkodzenia Przesyłki towarowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki towarowej bez zastrzeżeń, chyba że:
- (1) szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem Przesyłki towarowej przez Odbiorcę;
  - (2) zaniechano takiego stwierdzenia z winy Operatora;
  - (3) ubytek lub uszkodzenie wynikło z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Operatora;
  - (4) szkodę niedającą się z zewnątrz zauważyć Odbiorca stwierdził po przyjęciu Przesyłki towarowej i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem Przesyłki towarowej do przewozu a jej wydaniem.
- 11.9 Do odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi przewozowej, stosuje się odpowiednio przepisy rozdziału 7 i 8 Prawa przewozowego.

### § 12. Przesyłki niedoręczalne

- 12.1 Przesyłka niedoręczalna może zostać otwarta przez Operatora w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie Nadawcy.
- 12.2 Otwarcie Przesyłki niedoręczalnej następuje niezwłocznie, chyba że List przewozowy przewiduje inny termin.
- 12.3 Otwarcie Przesyłek niedoręczalnych będzie wykonywane w magazynie przesyłek niedoręczalnych.
- 12.4 Otwarcia Przesyłki niedoręczalnej dokonuje komisja w składzie co najmniej 3 osób, powołana spośród pracowników Operatora.
- 12.5 Otwarcie Przesyłki niedoręczalnej powinno być dokonane w sposób zapewniający jak najmniejsze uszkodzenie jej opakowania.
- 12.6 Po otwarciu Przesyłki niedoręczalnej komisja dokonuje sprawdzenia, czy na wewnętrznej stronie opakowania nie zostało umieszczone oznaczenie Odbiorcy lub Nadawcy oraz ich adresy, a w przypadku ich braku, komisja dokonuje oględzin zawartości Przesyłki.
- 12.7 W przypadku ustalenia przez komisję w trakcie czynności, o których mowa w ust. 12.6 Regulaminu, danych umożliwiających doręczenie lub zwrot Przesyłki, Przesyłka ta po odpowiednim zabezpieczeniu i umieszczeniu adnotacji na opakowaniu o komisyjnym jej otwarciu jest doręczana Odbiorcy albo zwracana Nadawcy.
- 12.8 W przypadku gdy otwarcie Przesyłki niedoręczalnej nie umożliwi jej doręczenia albo zwrócenia Nadawcy albo gdy Nadawca odmówi przyjęcia zwróconej Przesyłki stosuje się odpowiednio przepisy Prawa pocztowego (dla Przesyłek pocztowych) oraz Prawa przewozowego (dla Przesyłek towarowych).

### § 13. Odszkodowanie

- 13.1 Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie:
- (1) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki pocztowej – w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;
  - (2) za opóźnienie w doręczaniu Przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za Usługę pocztową.

Zasady ustalania odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przewozowej określa się na podstawie przepisów Prawa przewozowego, z uwzględnieniem treści ust. 7.8 Regulaminu.

### § 14. Reklamacje

- 14.1 W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
- (1) Nadawcy;
  - (2) Odbiorcy - w przypadku gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy Przesyłka została doręczona Odbiorcy.
- 14.2 Nadawca albo Odbiorca mogą zgłosić reklamację w każdej placówce Operatora w formie pisemnej lub ustnie do protokołu oraz elektronicznie do Działu Reklamacji Operatora pod linkiem [www.inpost.pl/formularz\\_reklamacyjny](http://www.inpost.pl/formularz_reklamacyjny).
- 14.3 Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki.
- 14.4 Reklamacja zawiera:

## Regulamin świadczenia usług pocztowych i przewozowych przez InPost Express Sp. z o.o.

- (1) imię i nazwisko nadawcy albo adresata albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby nadawcy albo adresata, zwanego dalej "reklamującym";
- (2) przedmiot reklamacji;
- (3) datę i miejsce nadania Przesyłki;
- (4) numer dokumentu potwierdzającego nadanie lub numer przesyłki pocztowej;
- (5) uzasadnienie reklamacji;
- (6) kwotę odszkodowania - w przypadku gdy reklamujący żąda odszkodowania;
- (7) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej;
- (8) datę sporządzenia reklamacji;
- (9) wykaz załączonych dokumentów.

14.5 W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej reklamujący dołącza:

- (1) oryginał potwierdzenia nadania – Listu przewozowego (do wglądu);
- (2) oświadczenie Nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku o którym mowa w ust. 14.1 pkt. 2 Regulaminu;
- (3) kopię Protokołu, albo
- (4) oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach Przesyłki złożone przez przyjmującego tę przesyłkę bezpośrednio przy przyjęciu Przesyłki;
- (5) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie Przesyłki;
- (6) opakowanie uszkodzonej przesyłki, jeżeli Operator tego zażąda;
- (7) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki, z zachowaniem terminu, o którym mowa w ust. 11.7 oraz ust. 11.8 pkt 4 Regulaminu, wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania, o których mowa w ust. 11.7 oraz ust. 11.8 pkt 4 Regulaminu;
- (8) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczenia Przesyłki – do wglądu.

14.6 Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust. 14.5 Regulaminu. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator może zażądać przekazania mu oryginałów tych dokumentów.

14.7 Oryginały dokumentów są zwracane reklamującemu za pokwitowaniem, w każdej chwili na jego wniosek. W przypadku braku wniosku Operator zwraca je najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.

14.8 W przypadku stwierdzenia przez Operatora niespełnienia przez reklamację wymogów o których mowa w ust. 11.4, 11.5 i 11.6 Regulaminu, gdy ich spełnienie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator wezwie reklamującego do usunięcia braków w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania, na wskazany adres w wezwaniu. Termin ten nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.

14.9 Operator rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

14.10 Termin uważa się za zachowany, jeżeli Operator w tym terminie nadał (wysłał) odpowiedź na reklamację. W przypadku wniesienia reklamacji drogą elektroniczną ze wskazaniem adresu poczty elektronicznej przez reklamującego właściwego dla odpowiedzi, oznacza to zgodę na doręczanie pism dot. reklamacji drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej.

14.11 Informacja o wyniku rozpatrzenia reklamacji powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego oraz:

- (1) dane Operatora (nazwę oraz adres siedziby);
- (2) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji;
- (3) uzasadnienie wraz z ze wskazaniem podstawy prawnej;
- (4) w przypadku przyznania odszkodowania – uznaną kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty (w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji);
- (5) w przypadku zwrotu należności – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty (w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji);
- (6) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu:
  - (a) sądowym;
  - (b) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
- (7) pouczenie o prawie do złożenia odwołania się oraz wskazania adresu, na jaki należy złożyć odwołanie;
- (8) podpis upoważnionej osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie reklamacji wraz ze wskazaniem stanowiska służbowego.

14.12 Nieudzielenie przez Operatora odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 14.9 Regulaminu, lub na odwołanie od reklamacji w terminie, o którym mowa w ust. 14.15 Regulaminu, skutkuje uznaniem reklamacji w granicach odpowiedzialności Operatora określonych zgodnie z ust. 13.1.

14.13 W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.

14.14 W przypadku złożenia odwołania od rozstrzygnięcia w sprawie reklamacji po upływie wyznaczonego terminu pozostawia się je bez rozpoznania, o czym Operator pocztowy niezwłocznie powiadamia reklamującego.

14.15 Operator rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania. Ust. 14.10 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

14.16 Operator informuje, iż dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym dotyczącym Usługi przewozowej przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i przewozowych przez InPost Express Sp. z o.o.

- 14.17 Operator informuje, iż w przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego konsument może skorzystać z pozasądowej możliwości rozwiązywania sporów drogą elektroniczną za pośrednictwem internetowej platformy ODR, która umożliwi dochodzenie swoich roszczeń w związku z Usługą. Platforma ODR dostępna jest pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 14.18 W sprawach dotyczących reklamacji Usługi pocztowej, nieuregulowanych w niniejszym paragrafie, stosuje się przepisy Prawa pocztowego oraz rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2018 r. poz. 421).
- 14.19 W sprawach dotyczących reklamacji Usługi przewozowej stosuje się postanowienia niniejszego paragrafu z zastrzeżeniem postanowień rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. 2006 nr 38 poz. 266)

### § 15. Ubezpieczenie Przesyłki

- 15.1 Operator oferuje usługę objęcia Przesyłki ubezpieczeniem u podmiotu trzeciego (Ubezpieczyciela), której koszt ponosi osoba placąca za Usługę, zgodnie z aktualnym Cennikiem, określającym również wysokość sumy ubezpieczenia.
- 15.2 Główne postanowienia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek zawartej między Operatorem a Ubezpieczycielem dostępne są na stronie internetowej [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl) oraz są udostępniane na żądanie w Punkcie Obsługi Paczki.
- 15.3 Zlecenie dodatkowej ochrony ubezpieczenia Przesyłki Nadawca (Zlecieniodawca) zgłasza za pośrednictwem Aplikacji albo u Pracownika Punktu Obsługi Paczek przyjmującego przesyłkę do nadania.
- 15.4 W przypadku zlecenia przez Nadawcę wykonania usługi dodatkowej Pobranie, Nadawca jest zobowiązany ubezpieczyć Przesyłkę na zasadach oferowanych przez Operatora, minimum do kwoty Pobrania. W przypadku braku ubezpieczenia przesyłki Operator nie wykona usługi dodatkowej Pobranie.

### § 16. Płatność za pobranie

- 16.1. Opłatę za Przesyłki pobraniowe można uiścić przy jej odbiorze od umocowanego przedstawiciela Operatora dostarczającego tę Przesyłkę bezpośrednio do Odbiorcy – gotówką lub za pośrednictwem terminala płatniczego obsługującego karty płatnicze: VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro (w sytuacji w której umocowany przedstawiciel Operatora poinformuje Odbiorcę o takiej możliwości), a także gotówką w oddziale sieci kurierskiej Operatora.
- 16.2. W przypadku Przesyłek pobraniowych Operator gwarantuje Nadawcy przekazanie kwoty pobrania na rachunek bankowy wskazany przez Nadawcę (w Aplikacji lub umowie), w terminie do 5 dni roboczych od dnia opłacenia pobrania. Za dzień przekazania środków uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Operatora.
- 16.3. Nadając Przesyłkę pobraniową Nadawca poleca i upoważnia Operatora do przyjęcia zapłaty od Odbiorcy w imieniu i na rachunek Nadawcy, z takim skutkiem, że zapłata Operatorowi (wg form płatności wskazanych w ust. 16.1 Regulaminu) jest równoważna dokonaniu zapłaty bezpośrednio Nadawcy, a wydanie Przesyłki przez Operatora stanowi potwierdzenie przyjęcia zapłaty i ma skutek zwolnienia Odbiorcy z długu wobec Nadawcy, bez względu na miejsce, czas i formę zapłaty. Upoważnienie nie może być odwołane po nadaniu Przesyłki oraz ma pierwszeństwo przed innymi uzgodnieniami. Odbiorca może powołać się bezpośrednio wobec Nadawcy na skutki upoważnienia udzielonego przez Nadawcę Operatorowi na podstawie niniejszego Regulaminu.
- 16.4. Upoważnienie Nadawcy dla Operatora obejmuje prawo do udzielenia przez Operatora dalszego upoważnienia dla doręczycieli działających na zlecenie Operatora do wykonywania czynności z zakresu doręczenia i przyjęcia zapłaty od Odbiorcy ze skutkiem bezpośrednio wobec Nadawcy. Operator ponosi pełną odpowiedzialność wobec Nadawcy za działania i zaniechania swoich przedstawicieli, w tym doręczycieli jak za swoje działania i zaniechania, a także za działania i zaniechania dostawców usług płatniczych, z wykorzystaniem których przyjmuje płatność za pobranie i przekazuje ją Nadawcy. Po pobraniu zapłaty przez Operatora od Odbiorcy Nadawca zobowiązuje się nie żądać zapłaty od Odbiorcy.
- 16.5. Nadanie Przesyłki pobraniowej jest dozwolone wyłącznie jeśli jest to związane bezpośrednio z odrębną odpłatną umową rozporządzającą rzeczą w Przesyłce pomiędzy Nadawcą a Odbiorcą, do zawarcia której zmierzają czynności nadania i przemieszczenia Przesyłki oraz przyjęcie zapłaty, oraz jeśli Nadawca poinformował Odbiorcę o upoważnieniu Operatora do przyjęcia zapłaty za Przesyłkę za pobranie. W przeciwnym razie Operator może odmówić przyjęcia Przesyłki lub odmówić przyjęcia zlecenia na pobranie środków. Nadając Przesyłkę za pobranie Nadawca potwierdza tym samym spełnienie tego warunku, a na żądanie Operatora udzieli Operatorowi w tym zakresie niezbędnych informacji. Operator jest uprawniony do poinformowania Odbiorcy w treści potwierdzenia przyjęcia zapłaty, że na podstawie ust. 16.3 Regulaminu, przyjęcie płatności za pobranie przez Operatora jest równoważne zapłacie Nadawcy oraz że pokwitowanie Operatora jest równoważne pokwitowaniu Nadawcy.
- 16.6. W przypadku zalegania przez Nadawcę z płatnościami na rzecz Operatora, Operator zastrzega sobie prawo do potrącenia wszelkich wymagalnych wierzytelności z kwoty pobranej od Odbiorcy na podstawie zapisów niniejszego paragrafu. O dokonaniu potrącenia Operator poinformuje Nadawcę.
- 16.7. Odpowiedzialność Operatora za pobrane od Odbiorcy środki pieniężne w związku z realizacją usługi dodatkowej Pobranie rozpoczyna się od chwili potwierdzenia przez Operatora pobrania tych środków.
- 16.8. Nadawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Operatora związaną z występowaniem przez Odbiorców Przesyłek za pobranie dokonujących płatności kartą z żądaniem zwrotu środków pieniężnych w ramach tzw. procedury chargeback (w przypadku, gdy żądanie zwrotu odnosi się do zawartości Przesyłki). W takim przypadku Nadawca zobowiązuje się pokryć wszelkie poniesione przez Operatora opłaty i wydatki wynikające z anulowania transakcji przez wystawcę elektronicznego instrumentu płatniczego na skutek uznania zasadności reklamacji złożonej przez odbiorcę Przesyłek za pobranie (chargeback).

## Regulamin świadczenia usług pocztowych i przewozowych przez InPost Express Sp. z o.o.

16.9. Przesyłki pobraniowe, których Odbiorca nie opłacił podczas próby doręczenia i w stosunku do których Nadawca nie przekazał Operatorowi dyspozycji anulowania lub zmiany kwoty pobrania, podlegają zwrotowi na zasadach określonych w ust. 10.2 Regulaminu.

### § 17. Dane osobowe

17.1 Administratorem danych osobowych Nadawców będących osobami fizycznymi, korzystających z Usług objętych Regulaminem jest InPost Express Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Wielickiej 28, 30-552 Kraków.

17.2 Dane przetwarzane są wyłącznie celu zawarcia umowy o świadczenie Usług określonych w Regulaminie i realizacji tej umowy, jak również w celu przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego i rozpatrzenia reklamacji na te usługi, składanych zgodnie z Prawem pocztowym lub Prawem przewozowym. Brak przekazania danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości wykonania przez Operatora powyższej umowy oraz jego obowiązków wynikających z Prawa pocztowego oraz Prawa przewozowego. Przekazanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne w celu realizacji Usługi.

17.3 Osoby udostępniające swoje dane osobowe mają prawo do żądania od administratora tych danych dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia swoich danych osobowych, prawo do bycia zapomnianym oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

17.4 Dane osobowe przetwarzane w celu określonym w ust. 2 powyżej, są przekazywane Operatorowi przez Nadawcę, Użytkownika lub Zleceniobiorcę.

17.5 Operator będzie przechowywał dane osobowe przez okres wskazany w Polityce prywatności spółek Grupy kapitałowej Integer.pl, dostępnej pod adresem: <https://inpost.pl/ochrona-danych-osobowych>.

17.6 Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych Operatora możliwy jest pod adresem e-mail: [ochrona\\_danych@inpost.pl](mailto:ochrona_danych@inpost.pl).

### § 18. Postanowienia końcowe

18.1 Aktualna wersja Regulaminu wraz z załącznikami dostępna jest nieodpłatnie w siedzibie Operatora, wszystkich Punktach Obsługi Paczek, a także na stronie internetowej [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl). O istotnych zmianach w Regulaminie oraz Cenniku, Operator poinformuje Nadawców w formie informacji zamieszczonej na stronie internetowej Operatora: [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl), z co najmniej z 14-dniowym wyprzedzeniem.

18.2 Wyłącza się możliwość dokonywania potrąceń kwot roszczeń od jakichkolwiek należności wobec Operatora przez Zleceniodawcę, Nadawcę oraz Odbiorcę.

18.3 Zleceniodawca, Nadawca oraz Odbiorca, nie może bez pisemnej zgody Operatora przenieść wierzycielności wobec Operatora na osobę trzecią.

18.4 W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy odpowiednio: Prawa pocztowego (dotyczy Usług Poczтовых), Prawa przewozowego (dotyczy Usług Przewozowych) oraz przepisy Kodeksu cywilnego.

18.5 Lista załączników:

- (1) Wzór Listu przewozowego.
- (2) Wzór Protokołu szkody.

18.6 Regulamin wchodzi w życie z dniem 9 kwietnia 2019 roku. Z tą datą uchyla się regulamin z dnia 9 listopada 2018 r.