

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI INPOST INTERNATIONAL DLA KLIENTÓW BIZNESOWYCH

Obowiązuje od 20 listopada 2025 r.



## § 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin świadczenia międzynarodowych usług kurierskich InPost International przez Grupę InPost określa zasady realizacji i warunki korzystania z Usług świadczonych przez Operatora.
2. Usługi świadczone przez Operatora nie mają charakteru powszechnego (np. powszechne usługi pocztowe).
3. Operator nie świadczy Usług związanych z doręczaniem korespondencji, chyba że postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy wyraźnie na to zezwalają.
4. Usługi są świadczone w celach handlowych zgodnie z powszechnie obowiązującym Prawem Właściwym, z tym zastrzeżeniem, że prawo Kraju Nadania stosuje się do Usług, kiedy Przesyłka jest nadawana w Kraju Nadania, z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa wobec Odbiorców w Kraju Doręczenia, w tym między innymi postanowień Konwencji o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów (CMR). Ponadto postanowienia Regulaminu obowiązujące w Kraju Nadania Przesyłki mają zastosowanie do Nadawcy Przesyłki w odniesieniu do czynności nadania, a postanowienia Regulaminu obowiązujące w Kraju Doręczenia Przesyłki stosuje się do Nadawcy i Odbiorcy Przesyłki w odniesieniu do czynności doręczenia.
5. Pozostałe zasady i uregulowania Operatora nie stosuje się przy świadczeniu międzynarodowych Usług kurierskich, chyba że Umowa wyraźnie stanowi inaczej.
6. Operator może korzystać z usług Spółki Lokalnej, Partnera lub innych podwykonawców przy świadczeniu Usług, za których działania i zaniechania taki Operator ponosi odpowiedzialność.
7. W zakresie, w jakim Odbiorca Przesyłki potrzebuje wsparcia, informacji lub innych działań związanych z taką Przesyłką, punktem kontaktowym dla niego będzie Partner lub Spółka Lokalna wyznaczone dla Kraju Doręczenia zgodnie z Załącznikiem nr 1 do niniejszego Regulaminu. Spółka Lokalna będzie każdorazowo działać w imieniu Operatora. Partner będzie każdorazowo działać we własnym imieniu.
8. Operator, pod numerami infolinii wskazanymi dla danego Kraju w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu, może udzielać w szczególności informacji o statusie Przesyłki oraz wszelkich Usługach wykonywanych w związku z Przesyłką. W procesie uwierzytelniania Operator może poprosić rozmówcę o podanie, w szczególności i w zależności od Kraju, takich danych jak: imię, nazwisko, nazwa firmy (jeśli dotyczy), a także numer telefonu lub adres e-mail powiązany z Przesyłką, numer Etykiety oraz kod odbioru Przesyłki lub kod pocztowy.

## § 2. Definicje

1. Terminy użyte w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:
  - 1) **Usługi Dodatkowe:** usługi oferowane przez Operatora wyłącznie w związku ze świadczeniem Usługi Głównej, określone w Cenniku.
  - 2) **Umowa:** umowa o świadczenie Usług, zawarta pomiędzy Operatorem a Nadawcą, regulująca szczegółowo prawa i obowiązki stron i związana ze świadczeniem Usług określonych w niniejszym Regulaminie.

- 3) **Prawo Właściwe:** prawo właściwe powszechnie obowiązujące w odniesieniu do Usług, którym jest:
  - a) co do zasady - Prawo Właściwe dla Kraju Nadania, jako prawo wiążące dla Usług na każdym etapie ich świadczenia, oraz
  - b) w drodze wyjątku - bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa w Kraju Doręczenia (oraz, w razie potrzeby, w Kraju Tranzytowym), ale wyłącznie:
    - i. pomiędzy Operatorem a Odbiorcą, oraz
    - ii. pomiędzy Operatorem a Nadawcą w zakresie, w jakim Operator jest zobowiązany do wypełnienia obowiązków nałożonych na niego na mocy tego prawa

- w tym między innymi zasad postępowania z niebezpieczną lub nielegalną zawartością Przesyłki, przepisów regulujących Usługi w Kraju Doręczenia oraz Konwencji CMR.
- 4) **Dane Autoryzacyjne:** wszelkie dane lub informacje wymagane przez Operatora, Spółkę Lokalną lub Partnera od Odbiorcy w Kraju Doręczenia podczas dostarczania Przesyłki do Odbiorcy.
- 5) **Klient Biznesowy:** klient, który nie jest Konsumentem w rozumieniu Prawa Właściwego.
- 6) **Dzień Roboczy:** dowolny dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, zgodnie z Prawem Właściwym.
- 7) **Konsument:** każda osoba fizyczna, która działa w celach niezwiązanych z działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub zawodową.
- 8) **Kraj:** kraj będący Krajem Nadania lub Krajem Doręczenia, zgodnie z Załącznikiem nr 2 do niniejszego Regulaminu.
- 9) **Kraj Nadania:** kraj, w którym Nadawca przekazuje Operatorowi Przesyłkę, chyba że Umowa stanowi inaczej.
- 10) **Kurier:** pracownik Operatora lub jego podwykonawców (w tym Spółki Lokalnej lub Partnera), który dostarcza Przesyłki lub odbiera je od Nadawcy.
- 11) **Punkt Doręczenia:** Punkt PUDO lub Urządzenie wskazane przez Nadawcę, znajdujące się w Kraju Doręczenia. Lokalna nazwa dla danego typu Punktu Doręczenia określona jest w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu.
- 12) **Oddział:** jednostka organizacyjna Operatora tworząca jego sieć logistyczną.
- 13) **Kraj Doręczenia:** kraj, w którym Przesyłka jest dostarczana do Odbiorcy.
- 14) **Siła Wyższa:** zdarzenia zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia, których skutkiem nie można zapobiec, a w szczególności siły natury (trzęsienia ziemi, huragany, powodzie), a także zamieszki, strajki generalne, epidemie, pandemie, działania wojskowe oraz działania władz państwowych (zakazy importu, zakazy eksportu, blokady granic i portów, wyłączenia itp.)
- 15) **Sortownia:** główny Oddział.
- 16) **Grupa InPost:** InPost S.A. (luksemburska spółka akcyjna, société anonyme) z siedzibą w Luksemburgu pod adresem: 70, route d'Esch, L-1470 Luksemburg, Wielkie Księstwo Luksemburga, zarejestrowana w luksemburskim rejestrze handlowym (RCS) pod numerem B248669, NIP: LU327 511 80, oraz inne spółki, nad którymi InPost S.A. sprawuje kontrolę.
- 17) **Etykieta:** część Przesyłki zawierająca dane wymagane do świadczenia Usług oraz numer umożliwiający śledzenie Przesyłki.
- 18) **Partner:** operator pocztowy lub przewoźnik działający samodzielnie i we własnym imieniu na obszarze danego Kraju Nadania lub Kraju Doręczenia, z którym Operator ma zawartą umowę, zgodnie z którą Partner obsługuje pod swoją marką w Kraju Doręczenia Przesyłki przekazane mu przez Operatora, nadane przez Klientów Operatora w Kraju Nadania.
- 19) **Spółka Lokalna:** spółka należąca do Grupy InPost, która w danym Kraju wykonuje czynności i usługi w imieniu Operatora (jako jego główny podwykonawca), zgodnie z opisem dla danego Kraju w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.
- 20) **Usługi Główne:** Usługi polegające na odbiorze, transporcie, obsłudze i doręczaniu Przesyłek przez InPost na Terytorium.
- 21) **Aplikacja Mobilna:** dedykowana na urządzenia mobilne (smartfony, tablety) aplikacja, której aktualna nazwa dla danego Kraju określona jest w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu, możliwa do pobrania za pomocą linków dostępnych na Stronie Internetowej, Google Play lub App Store, wspomagająca procesy związane z obsługą Przesyłki odbieranej i doręczanej przez Operatora, Spółkę Lokalną lub Partnera.

- 22) **Operator:** spółka należąca do Grupy InPost, która w danym Kraju Nadania zawiera Umowę z Nadawcą i odpowiada za jej wykonanie, wskazana dla danego Kraju w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.
- 23) **Przesyłka:** rzecz otrzymana przez Operatora od Nadawcy w celu doręczenia z Punktu Nadania do Punktu Doręczenia, której waga, wymiary i dopuszczalna zawartość dla danego Kraju Nadania i Kraju Doręczenia są zgodne z niniejszym Regulaminem.
- 24) **Urządzenie:** szafa depozytowa (której lokalna nazwa dla danego Kraju określona jest w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu) składająca się ze skrytek, umożliwiająca osobie uprawnionej samoobsługowe nadanie lub odbiór Przesyłki.
- 25) **Punkt Nadania:** Punkt PUDO lub Urządzenie znajdujące się w Kraju Nadania. Umowa może przewidywać inne lokalizacje (np. Oddział Operatora lub magazyn Nadawcy) lub zezwalać - jeśli są dostępne na danym Terytorium - na przyjęcie Przesyłek z takich lokalizacji przez Operatora.
- 26) **Cennik:** załącznik do Umowy, który określa cenę Usług oraz wykaz opłat dodatkowych. Cennik określa cenę Usług oferowanych Klientom Biznesowym.
- 27) **Punkt PUDO:** miejsce (którego nazwa dla danego Kraju określona jest w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu) obsługiwane przez personel, umożliwiający osobie uprawnionej odbiór i doręczenie Przesyłki lub w zależności od informacji na Stronie Internetowej również nadanie Przesyłki.
- 28) **Odbiorca:** osoba uprawniona do odbioru Przesyłki.
- 29) **Usługi:** Usługa Główna i Usługi Dodatkowe powiązane z Usługą Główną świadczone zgodnie z postanowieniami Umowy i niniejszego Regulaminu.
- 30) **Nadawca:** będąca Klientem Biznesowym osoba fizyczna (prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą), osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, z którą Operator zawarł (w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej) Umowę.
- 31) **Regulamin:** niniejsze warunki i wszelkie załączniki do nich, obowiązujące w dniu nadania Przesyłki.
- 32) **Terytorium:** Kraje Doręczenia wybrane przez Nadawcę i Operatora zgodnie z Umową.
- 33) **Kraj Tranzytowy:** kraj inny niż Kraj Nadania lub Kraj Doręczenia, przez który Operator przewozi Przesyłkę w celu świadczenia Usług.
- 34) **Strona Internetowa:** strona internetowa zawierająca informacje, o których mowa w treści niniejszego Regulaminu, z innym adresem internetowym dla każdego Kraju. Jeśli Regulamin odnosi się do informacji dotyczących nadania, będą one dostępne na stronie internetowej dla Kraju Nadania, a jeśli Regulamin odnosi się do informacji dotyczących doręczenia, będą one dostępne na stronie internetowej Kraju Doręczenia. Lista adresów stron internetowych dla każdego Kraju znajduje się w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu.
- 35) **Doręczenie do Drzwi:** forma doręczenia pod adres siedziby lub miejsca zamieszkania / przebywania Odbiorcy, która stanowi odrębną usługę logistyczną o nazwie „Kurier InPost International”.

---

### § 3. Zakres Usług

1. Operator świadczy Usługę na Terytorium wyłącznie w lokalizacjach, w których Operator, Spółka Lokalna lub Partner posiada odpowiednio Punkt Nadania lub Punkt Dostawy, lub w których możliwe jest Doręczenie do Drzwi.
2. Usługi są świadczone w Dni Robocze, chyba że Umowa lub niniejszy Regulamin stanowią inaczej. Operator zastrzega sobie także prawo do świadczenia usług w inne dni niż Dni Robocze.
3. Katalog świadczonych Usług wraz z listą ich dostępności w różnych Krajach jest określony w Cenniku.
4. Punkty PUDO i Urządzenia są dostępne w określone dni i w określonych godzinach pracy zgodnie z wykazem opublikowanym na Stronie Internetowej. Strona Internetowa zawiera również informacje o wymaganych wymiarach Przesyłek, które mogą być przyjmowane od Nadawcy w Punktach PUDO i Urzędzeniach, jeżeli są inne niż wymiary określone w §4, oraz wszelkie informacje o braku możliwości świadczenia Usług, w tym za pośrednictwem Punktów PUDO i Urządzeń.

5. Operator wskazuje, że niektóre Urządzenia lub Punkty PUDO mogą nie służyć do obsługi Przesyłek o wszystkich wymiarach i wadze określonych w niniejszym Regulaminie, również w zakresie ich przyjmowania i doręczenia, lub mogą nie obsługiwać niektórych Usług Dodatkowych lub działać na innych zasadach w zakresie godzin pracy lub usług dostępnych w tych Urządzeniach lub Punktach PUDO. Dlatego Operator zaleca, aby Nadawca lub Odbiorca przed dokonaniem wyboru Urządzenia lub Punktu PUDO, do którego Przesyłka ma zostać zaadresowana lub wysłana, zweryfikował funkcjonalność wybranego Urządzenia lub Punktu PUDO, w tym zasady i godziny jego funkcjonowania, tak aby ich wybór odpowiadał preferencjom Nadawcy lub Odbiorcy. Aktualna lista Urządzeń lub Punktów PUDO wraz z informacjami o ich funkcjonalności dostępna jest na Stronie Internetowej. Wybór właściwego Urządzenia lub Punktu PUDO odbywa się zawsze na ryzyko i odpowiedzialność Nadawcy, dlatego Nadawca zobowiązuje się zwolnić Operatora z odpowiedzialności za wszelkie szkody, w tym koszty obsługi prawnej, oraz wszelkie działania prawne, które Odbiorca może podjąć przeciwko niemu w tym zakresie.

## § 4. Wymogi dla Przesyłek

1. Przesyłka adresowana do Punktu Doręczenia powinna spełniać wymogi obowiązującego Prawa Właściwego, Regulaminu oraz następujących kategorii gabarytu przypisanych do określonych skrytek w Urządzeniu.

Kategorie wielkości przesyłek	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”	21	80 x 380 x 640	25
Gabaryt „B”	81	190 x 380 x 640	25
Gabaryt „C”	191	390 x 380 x 640	25

2. W przypadku Przesyłek dla kategorii gabarytowych „A” i „B” wysokość Przesyłki stanowi jej najkrótszy bok, a w przypadku Przesyłki dla kategorii „C” wysokość takiej Przesyłki stanowi bok o średniej długości, tj. bok, który nie jest ani najkrótszym, ani najdłuższym bokiem.
3. W przypadku Przesyłek nadawanych do Krajów Doręczenia, obsługiwanych przez Partnerów, obowiązują następujące gabaryty:
- a) Dla Przesyłek dostarczanych do Punktów Doręczenia:

Kraj	Kategoria rozmiaru 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]
Austria	Gabaryt „A”	10 x 90 x 140	80 x 380 x 610	25
	Gabaryt „B”	10 x 90 x 140	190 x 380 x 610	25
	Gabaryt „C”	10 x 90 x 140	370 x 380 x 610	25
Węgry	Gabaryt „A”	50 x 100 x 150	80 x 380 x 600	12
	Gabaryt „B”	50 x 100 x 150	190 x 380 x 600	12
	Gabaryt „C”	50 x 100 x 150	390 x 380 x 600	12

- b) Dla Przesyłek dostarczanych w ramach Doręczenia do Drzwi:

Kraj	Minimalna wysokość Przesyłki (w mm) wraz z opakowaniem	Maksymalne wymiary Przesyłki (w mm)	Maksymalna waga Przesyłki [w kg]
Austria	10 x 90 x 140	600 x 600 x 1000	30
Węgry	50 x 100 x 150	500 x 500 x 1100	30
	5 x 90 x 140 dla Przesyłek większych niż format A4		

4. Podane wymiary Przesyłek podlegają zaokrągleniu do pełnej liczby całkowitej w górę, jeśli wartość po przecinku wynosi równo lub więcej, niż 5 dziesiątych (np. 19,59 = 20,00), lub w dół, jeśli wartość po przecinku wynosi mniej, niż 5 dziesiątych (np. 19,40 = 19,00).
5. Nadawca ponosi wyłączną odpowiedzialność i zobowiązuje się zwolnić Operatora z odpowiedzialności za zgodność przedmiotów znajdujących się w Przesyłce z obowiązującym Prawem Właściwym.
6. Zabronione jest umieszczanie w Przesyłkach przedmiotów zabronionych przez prawo, jak również przedmiotów zabronionych dla danego Kraju Nadania i Kraju Doręczenia jak w Załączniku nr 10 (Towary Wyłączone) do niniejszego Regulaminu.
7. Ponadto Operator nie będzie przyjmował Przesyłek zawierających przedmioty niewymienione powyżej, które zdaniem Operatora nie mogą być przewożone w sposób bezpieczny lub zgodny z prawem.
8. Nadawca gwarantuje, że opakowanie Przesyłki jest odpowiednie i dostosowane do jej zawartości, w szczególności uwzględnia właściwości jej zawartości, warunki atmosferyczne i inne okoliczności mogące mieć wpływ na stan opakowania Przesyłki, także po jej przyjęciu przez Operatora, w tym okoliczności związane z transportem Przesyłki przez Operatora. Dodatkowo, Etykieta powinna być umieszczona na Przesyłce w taki sposób, aby nie odkleiła się lub nie została przypadkowo zerwana.
9. Przesyłki muszą być prawidłowo i bezpiecznie opakowane przez Nadawcę, tj. w sposób uniemożliwiający otwarcie Przesyłki bez ingerencji w opakowanie, zapobiegający uszkodzeniu lub utracie jej zawartości oraz uszkodzeniu lub utracie innych Przesyłek w transporcie, a także w sposób niezagrażający bezpieczeństwu osób, którymi Operator posługuje się przy wykonywaniu Usług.
10. Nadawca ponosi pełną odpowiedzialność za umieszczenie w Przesyłce rzeczy wrażliwych na zmiany temperatury i nieodpornych na niskie i wysokie temperatury lub inne zmienne warunki atmosferyczne (ciśnienie atmosferyczne, wilgotność itp.). Operator informuje, że temperatura wewnątrz skrytek Urządzenia jest zbliżona do temperatury otoczenia, ale w okresach dużego nasłonecznienia lub wyższej temperatury otoczenia może nawet znacznie przekraczać temperaturę otoczenia lub obniżyć się z powodu mrozu lub niższej temperatury otoczenia.
11. Operator przyjmuje wyłącznie Przesyłki o standardowym kształcie (sześciian, prostopadłościan, foliopak). Niedozwolone jest nadawanie Przesyłek o niestandardowych i nieregularnych kształtach, Przesyłek z wystającymi elementami lub owiniętych materiałem uniemożliwiającym swobodne poruszanie się po taśmociągu.
12. Szczegółowe obowiązki Nadawcy oraz zasady dotyczące zabezpieczenia zawartości Przesyłek i pakowania Przesyłek określa Umowa.
13. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka jest przedmiotem przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, Operator zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić odpowiednie organy oraz zatrzymać i zabezpieczyć Przesyłkę do czasu jej sprawdzenia przez te organy. W innych przypadkach Operator ma prawo odmówić próby doręczenia Odbiorcy Przesyłki z niedopuszczalną zawartością, a Nadawca zobowiązany jest odebrać Przesyłkę z Oddziału Operatora na własny koszt.
14. Operator zastrzega sobie prawo do naliczenia dodatkowej opłaty - wskazanej w Cenniku - w przypadku przyjęcia do przewozu Przesyłki o niestandardowym lub nieregularnym kształcie.
15. W przypadku, gdy Nadawca dostarcza Operatorowi produkty, od których zapłacono już podatek akcyzowy, zobowiązany jest on przestrzegać odpowiednich przepisów, w szczególności tych dotyczących identyfikowalności. Nadawca oświadcza, że wie, że zobowiązany jest udowodnić, w razie potrzeby, że prawidłowo wypełnia te obowiązki i że pozostają one poza odpowiedzialnością Operatora.
16. Nadawca zobowiązuje się, że zabezpieczy i zwolni Operatora z odpowiedzialności za wszelkie szkody, w tym koszty zastępstwa procesowego oraz koszty związane z wniesieniem powództwa przez Odbiorcę w związku z naruszeniem wymogów dotyczących Przesyłek określonych w niniejszym Regulaminie lub w Umowie.

## § 5. Zamawianie Usług

1. Usługi świadczone przez Operatora mogą być zamawiane przez Nadawcę za pośrednictwem narzędzi elektronicznych lub rozwiązań informatycznych.
2. Operator nieodpłatnie udostępnia oprogramowanie służące do zamówienia Usług świadczonych przez Operatora. Korzystanie z oprogramowania odbywa się jednak zawsze na własne ryzyko Nadawcy i w żaden sposób nie umniejsza jego zobowiązań wynikających z obowiązującego Prawa Właściwego, Umowy lub niniejszego Regulaminu. Operator zdecydowanie zaleca Nadawcy dokładne zapoznanie się z instrukcją obsługi przed rozpoczęciem korzystania z oprogramowania.

---

## § 6. Płatność

1. Ceny Usług świadczonych przez Operatora, a także wszelkie dodatkowe opłaty, dopłaty i kary są określone w Cenniku.
2. Wiążący jest Cennik obowiązujący w dniu nadania Przesyłki.
3. Opłata za Usługi pobierana jest zgodnie z Umową.
4. Opłata pobierana jest na podstawie wystawionej faktury VAT.
5. Załącznikiem do faktury VAT wystawionej na podstawie Umowy jest wykaz Usług dotyczących Przesyłek nadanych przez Nadawcę w danym okresie rozliczeniowym, z wyszczególnieniem zrealizowanych Usług.

Podstawą do ustalenia stawek, cen, dopłat, opłat i kar są dane pochodzące z systemów informatycznych Operatora, w tym wymiary. Dane te mają pierwszeństwo przed innymi danymi przekazanymi przez Nadawcę.

6. Operator zastrzega sobie prawo do dochodzenia od Klientów Biznesowych rekompensaty za opóźnienia w regulowaniu należności wynikających z Umowy i Regulaminu, zgodnie z art. 10 ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1790 z późn. zm).

---

## § 7. Prawa Operatora

1. Operator może odmówić świadczenia Usług lub zaprzestać ich świadczenia:
  - 1) w sytuacji niespełnienia przez Nadawcę wymogów dotyczących świadczenia Usług, określonych w Prawie Właściwym oraz niniejszym Regulaminie w szczególności w zakresie niedozwolonej zawartości Przesyłki oraz nieprzestrzegania zasad pakowania;
  - 2) jeżeli zawartość lub opakowanie Przesyłki naraża osoby trzecie lub Operatora na szkodę;
  - 3) jeżeli na opakowaniu Przesyłki lub w widocznych częściach jej zawartości znajdują się teksty, obrazy, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające Prawo Właściwe;
  - 4) jeżeli Usługi mają być świadczone, w całości lub w części, poza Terytorium (nie dotyczy to Krajów Tranzytowych),
  - 5) jeżeli odbiór lub transport Przesyłki jest zabroniony Prawem Właściwym.
2. Operator może również odmówić zawarcia Umowy, wypowiedzieć ją lub odmówić świadczenia Usług:
  - 1) jeżeli zdarzenie lub zdarzenia opisane powyżej wystąpiły lub Operator ma uzasadnione powody, by sądzić, że mogą one wystąpić, lub
  - 2) Nadawca, w procesie odbioru od niego Przesyłki przez Kuriera, narusza zasady współżycia społecznego w sposób uniemożliwiający bezpieczne wykonywanie obowiązków przez Kuriera,
  - 3) w sytuacji niewywiązania się przez Nadawcę z płatności za usługi świadczone przez Operatora.

- 4) jeżeli Nadawca prowadzący działalność gospodarczą w zakresie dalszej odsprzedaży Usług na podstawie Umowy, nie uzyskał uprzedniej, pisemnej zgody Operatora na nadanie lub przekazanie do nadania takich Przesyłek osób trzecich. Przez „dalszą sprzedaż Usług” rozumie się pośrednictwo polegające na oferowaniu przez Nadawcę osobom trzecim Usług wykonywanych przez Operatora. Jednakże oferowanie Usług w związku z dostawą przedmiotów realizowaną przez Nadawcę nie uważa się za dalszą sprzedaż Usług.
3. Weryfikacja możliwości doręczenia Przesyłki bez zniszczenia lub uszkodzenia jej zawartości dokonywana jest wyłącznie na podstawie właściwości Przesyłki widocznych dla Operatora na zewnątrz opakowania.
4. W przypadku jednostronnego odstąpienia przez Operatora od Umowy o świadczenie Usług z przyczyn określonych w ust. 1 i 2 powyżej, przyjęta Przesyłka jest zwracana Nadawcy na jego koszt, zgodnie z Cennikiem. Zwrotowi podlega również pobrana opłata za niewykonane Usługi.
5. Przyjęcie Przesyłki przez Operatora od Nadawcy nie powoduje domniemania zgodności jej treści z niniejszym Regulaminem.
6. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka nie spełnia wymogów, o których mowa w niniejszym Regulaminie, lub mogłaby narazić osoby trzecie, inne Przesyłki lub środowisko na szkody lub straty, Operator może, z zastrzeżeniem Prawa Właściwego, sprawdzić zawartość Przesyłki na każdym etapie świadczenia Usług (w tym dokonać oględzin lub prześwietlenia rentgenowskiego), również przed przyjęciem takiej Przesyłki, a następnie podjąć decyzję o odmowie przyjęcia Przesyłki, odmówić przyjęcia Przesyłki lub rozwiązać Umowę i zaprzestać świadczenia Usług oraz zwrócić Przesyłkę do Nadawcy na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, a w wyjątkowych i uzasadnionych sytuacjach może, zgodnie z Prawem Właściwym, zniszczyć zawartość Przesyłki, w szczególności jeżeli taka Przesyłka stanowi zagrożenie dla osób lub innych Przesyłek. W przypadku rozwiązania Umowy i przerwania świadczenia Usług, opłata za Usługi zostanie zaliczona na poczet opłaty należnej Operatorowi za zwrot Przesyłki do Nadawcy. Weryfikacja dokonywana jest zgodnie z procesami operacyjnymi w Kraju, w którym Przesyłka jest obsługiwana.
7. W sytuacji, gdy zawartość lub wadliwe opakowanie Przesyłki spowodowało:
  - 1) konieczności ochrony mienia Operatora, w tym konieczności użycia specjalistycznych środków przeznaczonych do zniszczenia zawartości Przesyłki lub wezwania odpowiednich służb dysponujących specjalistycznymi narzędziami do zniszczenia, utylizacji lub zabezpieczenia zawartości Przesyłki niezgodnej z niniejszym Regulaminem w sytuacji, gdy takie działania zabezpieczające jest niezbędne do dalszej pracy pracownika Operatora lub jego podwykonawców (w tym pracownika Spółki Lokalnej) podczas transportu, sortowania i doręczenia Przesyłki,
  - 2) uraz fizyczny pracownika Operatora lub jego podwykonawców (w tym uraz fizyczny pracownika Spółki Lokalnej), który spowodował uszczerbek na zdrowiu pracownika lub przerwę w wykonywaniu przez niego pracy w celu poddania się leczeniu,
  - 3) konieczność ewakuacji pracowników z budynku lub pomieszczeń Operatora lub jego podwykonawców (w tym ewakuacji pracowników Spółki Lokalnej) lub konieczność trwałego lub czasowego wycofania ze środków transportu (w tym pojazdów) przewożących Przesyłkę, a także narzędzi wykorzystywanych do transportu, doręczenia lub przechowywania takiej Przesyłki,
  - 4) szkodę (uszkodzenie) w procesie przemieszczania, transportu, sortowania lub doręczania Przesyłki innego Nadawcy,  
- Operator może nałożyć na Nadawcę karę umowną w wysokości określonej w Cenniku za pierwszą Przesyłkę, która spowodowała którekolwiek ze zdarzeń wskazanych powyżej w pkt 1-4 oraz karę umowną w wysokości określonej w Cenniku za każdą kolejną Przesyłkę, która spowodowała którekolwiek ze zdarzeń wskazanych powyżej w pkt 1-4 w terminie roku od wystąpienia takiego zdarzenia lub zdarzeń z pierwszą Przesyłką, a Nadawca zobowiązany będzie również do pokrycia wszelkich kosztów przedstawionych mu przez Operatora w związku z koniecznością zabezpieczenia i zniszczenia Przesyłki. Zastrzeżenie takich kar umownych nie wyłącza prawa Operatora do dochodzenia odszkodowania za szkodę przewyższającą zastrzeżoną karę umowną na zasadach ogólnych.
8. Niezależnie od postanowień powyższych, każdy Nadawca zobowiązany jest do pokrycia szkody wyrządzonej Operatorowi w wyniku nienależytego opakowania Przesyłki lub w związku z jej niedopuszczalną zawartością, a w szczególności, jeżeli nienależyte opakowanie Przesyłki lub jej niedopuszczalna zawartość spowodowały co najmniej jedno ze zdarzeń, o których mowa w ustępie poprzedzającym. Nadawca ponosi odpowiedzialność za powyższe szkody na zasadach i w granicach obowiązującego Prawa Właściwego (z zastrzeżeniem, że Załącznik nr 11 do niniejszego Regulaminu może określać zakres takiej odpowiedzialności dla danego Kraju Nadania w sposób odmienny, w szczególności, jeżeli wynika to z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa w Kraju Nadania).

9. W przypadku uszkodzenia opakowania Przesyłki w stopniu mogącym spowodować dalsze uszkodzenie Przesyłki lub utratę jej zawartości, Operator - w celu dalszego świadczenia Usług - może zabezpieczyć Przesyłkę przed dalszym uszkodzeniem lub utratą (w tym ma prawo do przepakowania Przesyłki). Jeżeli uszkodzenie opakowania Przesyłki jest tak daleko idące, że uniemożliwia dalsze świadczenie Usług w odniesieniu do Przesyłki, Operator przeprocesuje Przesyłkę zgodnie z procesami operacyjnymi w Kraju, w którym Przesyłka jest obsługiwana, w tym skontaktuje się z Nadawcą w celu uzyskania od Nadawcy dalszych instrukcji dotyczących Przesyłki. W przypadku nieotrzymania instrukcji od Nadawcy w ciągu trzech (3) Dni Roboczych od daty kontaktu, Operator zwróci taką Przesyłkę Nadawcy, z zastrzeżeniem warunków określonych w niniejszym Regulaminie.
- 

## § 8. Nadawanie Przesyłek

1. Operator umożliwia nadawanie Przesyłek za pośrednictwem:
  - 1) Odbioru kurierskiego - w miarę możliwości, w danym Kraju, zgodnie z Załącznikiem nr 4 do niniejszego Regulaminu, na warunkach opisanych w tym załączniku,
  - 2) jeśli Umowa bezpośrednio na to wskazuje, również za pośrednictwem Oddziału lub głównej Sortowni.
  - 3) Urządzenia, lub
  - 4) Punktu PUDO.
2. Nie ma możliwości nadawania Przesyłek w inny sposób niż poprzez uprzednie zlecenie i wygenerowanie Etykiety przez Nadawcę przy wykorzystaniu rozwiązań informatycznych Operatora. W związku z powyższym, ustęp poprzedzający określa jedynie sposób faktycznego przekazania Operatorowi Przesyłki przygotowanej w sposób opisany w zdaniu poprzedzającym.
3. Podczas nadawania Przesyłki w Urzędzeniu, w jednej skrytce Urządzenia może być umieszczona tylko jedna Przesyłka.
4. Pojedyncza Etykieta może być użyta tylko dla jednej Przesyłki.
5. Nadawca jest odpowiedzialny za prawidłowe przygotowanie Etykiety, w tym:
  - 1) zastosowanie odpowiedniego opakowania do naklejenia Etykiety, oraz
  - 2) wygenerowanie wydruku i trwałe przymocowanie Etykiety do opakowania Przesyłki,
6. Przesyłki bez Etykiety lub z nieczytelną Etykietą nie będą przyjmowane lub zostaną zwrócone do Oddziału Operatora w obszarze, z którego Przesyłka została pierwotnie nadana.
7. Etykieta jest ważna przez 30 dni liczonych od momentu zamówienia Usług. Po upływie tego terminu nie jest możliwe wysłanie Przesyłki z tą Etykietą.
8. Nadawca jest odpowiedzialny za podanie prawidłowych i kompletnych danych umożliwiających prawidłowe przygotowanie Etykiety, w tym co najmniej właściwego numeru telefonu komórkowego i adresu e-mail (o ile Umowa nie stanowi inaczej) Nadawcy, numeru telefonu komórkowego i adresu e-mail Odbiorcy, kategorii gabarytowej Przesyłki, a także za wybór sposobu nadania Przesyłki, z uwzględnieniem poniższych elementów:
  - 1) waga i wymiary Przesyłki;
  - 2) zakres Usług Dodatkowych zamówionych w ramach Usługi Głównej; oraz
  - 3) ograniczeń dotyczących miejsca nadania lub odbioru Przesyłki (Urządzenie, Punkt PUDO) w zakresie wskazanym w punktach powyżej, o ile ograniczenia te zostały wymienione przez Operatora na Stronie Internetowej przed zleceniem Operatorowi Usługi.
9. Niepodanie prawidłowych danych przez Nadawcę może skutkować niemożnością świadczenia lub niewłaściwym świadczeniem Usług.
10. Powyższe postanowienia nie ograniczają prawa Operatora do żądania dodatkowych danych w celu świadczenia Usług zgodnie z przepisami Prawa Właściwego.

11. Nadawca oświadcza, że:
  - 1) Nadawca zapoznał się z wykazem przedmiotów zabronionych (wyłączonych), które nie mogą znajdować się w Przesyłce zgodnie z przepisami Prawa Właściwego i postanowieniami niniejszego Regulaminu,
  - 2) Nadawca nie umieści w Przesyłce przedmiotów, które są zabronione przepisami Prawa Właściwego lub innymi przepisami lub Regulaminem, ani nie będzie korzystał z usług Operatora w celu transportu takich przedmiotów,
  - 3) wprowadzone przez niego dane Nadawcy i Odbiorcy Przesyłki będą prawdziwe i prawidłowe,
  - 4) Nadawca jest świadomy, że podanie nieprawdy i wprowadzenie w błąd, co do zawartości Przesyłki oraz danych Nadawcy i Odbiorcy Przesyłki, a także przesłanie Przesyłki zawierającej przedmioty zabronione (wyłączone) w świetle przepisów Prawa Właściwego lub niniejszego Regulaminu, może prowadzić do poniesienia odpowiedzialności prawnej z tego tytułu, w tym odpowiedzialności karnej.
12. W celu uniknięcia wątpliwości, osoby przekazujące Operatorowi Przesyłki w imieniu Nadawcy lub zlecające Usługi w imieniu Nadawcy nie są uważane za „Nadawcę”, ale za osobę, za pośrednictwem której Nadawca wykonuje Umowę. Wszelkie naruszenia niniejszego Regulaminu przez te osoby obciążają Nadawcę i mogą również obciążać te osoby (w stosunku do Nadawcy), w zależności od łączącego je stosunku prawnego z Nadawcą.
13. Wybranie opcji nadania Przesyłki za pośrednictwem Urzędu w tym samym czasie umożliwia Nadawcy nadanie Przesyłki za pośrednictwem Punktu PUDO, które obsługuje odpowiedni gabaryt skrzytek w Urzędzie.
14. W celu nadania Przesyłki, Nadawca wskazuje numer telefonu komórkowego Odbiorcy, w celu umożliwienia powiadomienia Odbiorcy o nadaniu Przesyłki, oraz adresy miejsca jej odbioru (Nadawcy i Odbiorcy), które są niezbędne do świadczenia Usługi Głównej, a dane te są wykorzystywane do komunikacji z Nadawcą lub Odbiorcą podczas wykonywania Usługi Głównej, w szczególności w celu poinformowania Odbiorcy o możliwości odbioru Przesyłki.
15. W celu zapewnienia terminowego doręczenia Przesyłki przez Operatora, Przesyłkę, zgodnie z Załącznikiem nr 5 do niniejszego Regulaminu, należy nadać w terminach określonych dla danego Kraju i zgodnie z zasadami ustalonymi dla tego Kraju. Powyższe terminy (jeżeli tak zastrzeżono) oraz zasady określa Załącznik nr 5 do niniejszego Regulaminu.
16. Nadawanie Przesyłek za pośrednictwem Punktu PUDO odbywa się na takich samych zasadach jak w Urzędzie (z zastrzeżeniem ograniczeń związanych z obsługą poszczególnych kategorii gabarytowych Przesyłek oraz świadczeniem Usług Dodatkowych, przy czym nadanie Przesyłki za pośrednictwem Punktu PUDO możliwe jest wyłącznie w godzinach pracy takiego Punktu PUDO). Nadawanie Przesyłek bezpośrednio za pośrednictwem Oddziału (Direct Injection) możliwe jest wyłącznie na zasadach indywidualnie określonych w Umowie.

---

## **§ 9. Przemieszczanie i śledzenie Przesyłek**

1. Przesyłka zostanie przetransportowana z Kraju Nadania do Kraju Doręczenia.
2. Kiedy Przesyłka została już umieszczona w Punkcie Doręczenia Odbiorca otrzymuje informację w formie wiadomości tekstowej (SMS), e-mail lub w Aplikacji Mobilnej (dla użytkowników Aplikacji Mobilnej) o:
  - 1) możliwości odbioru Przesyłki w czasie przechowywania określonym dla każdego Punktu Doręczenia w Kraju Doręczenia zgodnie z Załącznikiem nr 3 do niniejszego Regulaminu, oraz
  - 2) z Danymi Autoryzacyjnymi, zgodnie z Załącznikiem nr 6 do niniejszego Regulaminu.
3. Jeżeli Odbiorca nie odbierze Przesyłki we wskazanym powyżej terminie, Przesyłka zostanie uznana za nieodebraną i odesłana do Nadawcy.
4. Jeżeli zgodnie z Załącznikiem nr 3 do niniejszego Regulaminu w danym Kraju możliwe jest wydłużenie czasu przechowywania Przesyłki w Punkcie Doręczenia, nastąpi to zgodnie z warunkami określonymi we wspomnianym załączniku.
5. W przypadku, gdy Odbiorca nie skorzystał z Usługi odpłatnego przedłużenia terminu odbioru Przesyłki (o ile jest dostępna) w Punkcie Doręczenia (wskazanym w ustępie poprzedzającym), po upływie czasu przechowywania lub po upływie terminu odbioru Przesyłki, zgodnie z postanowieniami ustępu poprzedzającego, Operator powiadomi Odbiorcę w formie wiadomości tekstowej (SMS) lub wiadomości e-mail lub za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej (w przypadku użytkowników Aplikacji Mobilnej) o fakcie przekazania Przesyłki do Oddziału. Operator zwróci Przesyłkę do Nadawcy za opłatą określoną w aktualnie obowiązującym Cenniku i na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

7. Weryfikacja Odbiorcy w Punkcie PUDO odbywa się na podstawie Danych Autoryzacyjnych określonych dla danego Kraju Docelowego w Załączniku nr 6 do niniejszego Regulaminu.
  8. Po wpisaniu numeru przewozowego Przesyłki na Stronie Internetowej istnieje możliwość śledzenia aktualnego statusu doręczenia Przesyłki. Śledzenie jest możliwe od momentu zarejestrowania Przesyłki w systemie Operatora do momentu jej odbioru przez Odbiorcę lub zwrotu do Nadawcy.
  9. W przypadku Doręczenia do Drzwi Odbiorca zostanie powiadomiony o planowanym dniu doręczenia Przesyłki.
- 

## **§ 10. Dostarczenie Przesyłek**

1. Operator dostarcza Przesyłki do Punktu Doręczenia lub w ramach Doręczenia do Drzwi dla danego Kraju Doręczenia na zasadach określonych w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu.
2. Termin dostawy może zostać przedłużony w zależności od Kraju Doręczenia, zgodnie z zasadami i procedurami określonymi w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu.
3. Terminy wskazane w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu nie obejmują dni ustawowo wolnych od pracy (zgodnie z definicją zawartą w przepisach Prawa Właściwego, w tym prawie obowiązującym w Kraju Nadania, Krajach Tranzytu i Kraju Doręczenia), jak również sobót i niedziel.
4. Operator rozróżnia jako odrębne: moment doręczenia Przesyłki oraz moment wykonania Usługi Głównej po swojej stronie (w tym spełnienia warunków w zakresie czasu dostarczenia), zgodnie z poniższym:
  - 1) Przesyłkę uważa się za doręczoną z chwilą otwarcia skrytki w Urządzeniu przez osobę posiadającą Dane Autoryzacyjne lub - jeżeli doręczenie następuje w Punkcie PUDO odbiorczym lub, w szczególnych przypadkach wskazanych w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu, w inny sposób opisany w tym Załączniku nr 2, lub w ramach Doręczenia do Drzwi - z chwilą fizycznego doręczenia Przesyłki tej osobie, oraz
  - 2) Usługa Główna jest wykonana z chwilą umożliwienia odbioru Przesyłki zgodnie z Regulaminem, co następuje z chwilą dostarczenia Przesyłki do Punktu Doręczenia lub (w szczególnych przypadkach wskazanych w Załączniku nr 2 do Regulaminu) z chwilą umożliwienia jej odbioru w inny sposób. Moment umieszczenia Przesyłki w Punkcie Doręczenia jest jednocześnie podstawą do ustalenia, czy Operator dotrzymał terminu dostarczenia Przesyłki.
5. Operator wskazuje, że wybrane Punkty Doręczenia są dostępne w ograniczonych godzinach, w tym ze względu na ich lokalizację w obiektach czynnych w określonych godzinach. Godziny dostępności poszczególnych Punktów Doręczenia określone są na Stronie Internetowej.
6. Sposoby autoryzacji Odbiorcy oraz informacje niezbędne do odbioru Przesyłki dla danego Kraju Doręczenia (Dane Autoryzacyjne) zostały określone w Załączniku nr 6 do niniejszego Regulaminu.
7. Po umieszczeniu Przesyłki w Punkcie Doręczenia Operator powiadamia o tym fakcie Odbiorcę za pomocą wiadomości tekstowej (SMS), pocztą elektroniczną lub w Aplikacji Mobilnej (dla użytkowników Aplikacji Mobilnej i o ile jest ona dostępna w danym Kraju).
8. Odbiorca ponosi ryzyko związane z przekazaniem Danych Autoryzacyjnych innym osobom. Postanawia się, że osoba, która otrzyma Dane Autoryzacyjne jest upoważniona przez Odbiorcę do odbioru Przesyłki w imieniu Odbiorcy.
9. W przypadku, gdy w wybranym przez Operatora Urządzeniu znajduje się więcej niż jedna Przesyłka należąca do tego samego Odbiorcy, Operator zastrzega sobie prawo do umieszczenia wszystkich takich Przesyłek lub Przesyłek wybranych według własnego uznania w jednej skrytce Urządzenia. Odbiorca zostanie powiadomiony przez Operatora o umieszczeniu wielu Przesyłek w jednej skrytce Urządzenia, zgodnie z ust. 7 powyżej.
10. Po upływie terminu odbioru Przesyłki (z uwzględnieniem jego przedłużenia na zasadach określonych w Załączniku nr 3 do niniejszego Regulaminu), Odbiorca może nadal mieć możliwość odbioru takiej Przesyłki, ale tylko do czasu odbioru Przesyłki przez Kuriera w celu rozpoczęcia procesu zwrotu Przesyłki. Operator - z przyczyn związanych z logistyką odbioru i doręczania Przesyłek - nie gwarantuje jednak takiej możliwości ani konkretnego czasu, w którym Przesyłka, w stosunku do której upłynął termin do jej odbioru, może być jeszcze odebrana przez Odbiorcę.
11. Wszelkie wyjątki od warunków opisanych powyżej, jak również wszelkie inne dodatkowe warunki, szczególne dla Kraju Doręczenia, zostały określone w Załączniku nr 7 do niniejszego Regulaminu.
12. W przypadku niemożności doręczenia Przesyłki w ramach Doręczenia do Drzwi, stosuje się zasady opisane w Załączniku nr 8a – Zasady awizacji.

## § 11. Nieprawidłowa deklaracja rozmiaru. Doręczanie Przesyłek ponadgabarytowych

Warunki dotyczące naliczania opłat za nieprawidłowe zadeklarowanie wagi i wymiarów Przesyłek, a także za obsługę Przesyłek, których wymiary przekraczają dopuszczalne przez niniejszy Regulamin, są określone dla danego Terytorium w Załączniku nr 8 do niniejszego Regulaminu.

---

## § 12. Zwroty Przesyłek

Wszelkie zwroty nieodebranych Przesyłek lub Przesyłek, które nie mogą zostać doręczone lub zwrócone (również w przypadku odstąpienia od Umowy z przyczyn leżących po stronie Nadawcy) należy opłacić zgodnie z aktualnym Cennikiem. Zwroty nieodebranych Przesyłek kierowane są do poszczególnych Krajów Nadania zgodnie z Załącznikiem nr 9 do niniejszego Regulaminu.

---

## § 13. Odpowiedzialność Operatora

1. Zakres odpowiedzialności Operatora ustalany jest w następującej kolejności:
  - 1) zgodnie z Prawem Właściwym (w tym w relacji Operatora z Nadawcą, gdzie zasady ograniczeń odpowiedzialności są określone w prawie Kraju Nadania),
  - 2) następnie, zgodnie z postanowieniami Załącznika nr 11 do niniejszego Regulaminu, i w ostatniej kolejności
  - 3) zgodnie z postanowieniami niniejszego ustępu.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, jeżeli doszło do ich niewykonania lub nienależytego wykonania:
  - 1) z powodu działania Siły Wyższej,
  - 2) z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Nadawcy lub Odbiorcy,
  - 3) z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów Prawa Właściwego lub niniejszego Regulaminu, lub
  - 4) ze względu na właściwości przesyłanych rzeczy, a w szczególności ich dużą podatność na uszkodzenia wynikające z ich wad lub naturalnych właściwości, Operator nie ponosi również odpowiedzialności za wpływ warunków atmosferycznych na te rzeczy, upływ czasu od ich nadania, uszkodzenia Przesyłki spowodowane niewłaściwym opakowaniem lub zabezpieczeniem rzeczy przesyłanych w Przesyłce.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w dostarczeniu Przesyłki do Punktu Doręczenia oraz za opóźnienia w dostarczeniu Przesyłki bezpośrednio do Odbiorcy (w tym w ramach Doręczenia do Drzwi), jeżeli wynika to ze zdarzenia Siły Wyższej, jak również z przyczyn niezawinionych przez Operatora.
4. Operator z wyjątkiem przypadku rażącego niedbalstwa lub winy umyślnej, a w każdym razie w maksymalnym zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo, nie ponosi odpowiedzialności za szkody w Przesyłce:
  - 1) polegające na utracie danych zapisanych na wszelkiego rodzaju nośnikach danych, w tym dyskach optycznych i magnetycznych,
  - 2) mieszczące się co do miary i wagi w granicach standardowych ubytków naturalnych, a w przypadku braku norm w tym zakresie - w granicach zwyczajowo przyjętych,
  - 3) powstałe w wyniku naturalnego zużycia przedmiotu, jego wad lub naturalnych właściwości,
  - 4) powstałe w wyniku wojny, stanu wyjątkowego, strajku, zamieszek, aktu terroryzmu lub aktu sabotażu,
  - 5) spowodowane reakcją jądrową lub skażeniem radioaktywnym, niezależnie od źródła tego skażenia,

- 6) wynikające z nieprawidłowego adresowania,
  - 7) niezgodności wagi i zawartości Przesyłki z wagą i zawartością zadeklarowaną przy nadaniu, jeżeli opakowanie nie nosi śladów ingerencji, lub
  - 8) widocznych uszkodzeń zgłoszonych później niż w momencie przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę.
5. Bez uszczerbku dla bezwzględnie obowiązujących przepisów Prawa Właściwego, Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie:
- 1) jest wynikiem czynu zabronionego popełnionego przez Operatora,
  - 2) zostało spowodowane umyślną winą Operatora, lub
  - 3) wynika z rażącego niedbalstwa Operatora,
- w którym to przypadku przepisy Prawa Właściwego dla Kraju Nadania Przesyłki stosuje się do Nadawcy Przesyłki, a przepisy Prawa Właściwego dla Kraju Doręczenia Przesyłki stosuje się do Odbiorcy Przesyłki - chyba że Prawo Właściwe stanowi inaczej.
6. Operator ponosi odpowiedzialność wyłącznie za utratę, uszkodzenie lub zniszczenie Przesyłki powstałe w okresie od nadania Przesyłki w Punkcie Nadania (lub od odbioru Przesyłki od Nadawcy, jeżeli jest ona nadawana w inny sposób niż w Punkcie Nadania) do momentu odbioru Przesyłki w Punkcie Doręczenia lub wydania jej bezpośrednio do rąk Odbiorcy lub osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki (jeżeli taki sposób doręczenia stosuje się na danym Terytorium zgodnie z Załącznikiem nr 2 lub 7 do niniejszego Regulaminu, lub jeśli w danym Terytorium świadczone jest Doręczenie do Drzwi).
7. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usług wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki bez zastrzeżeń, w szczególności po odebraniu Przesyłki, a także po odebraniu z Punktu Doręczenia. Powyższe nie dotyczy uszkodzeń ukrytych (wewnętrznych), jeżeli reklamujący udowodni, że szkoda powstała w okresie, w którym Operator ponosi odpowiedzialność za Przesyłkę, z zastrzeżeniem, że wykrycie szkody zostanie zgłoszone w terminie określonym w przepisach Prawa Właściwego.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za inne niż Przesyłki rzeczy pozostawione w Urzędzeniu.
9. Szczegółowe zasady odpowiedzialności zostały określone w Załączniku nr 11 do niniejszego Regulaminu i będą one miały pierwszeństwo w przypadku ewentualnych sprzeczności z postanowieniami zawartymi w niniejszym paragrafie.
- 

## § 14. Reklamacje

1. Do wymogów dotyczących rozpatrywania reklamacji mają zastosowanie poniższe zasady i w następującej kolejności obowiązują:

  - 1) zgodnie z Prawem Właściwym (w tym w relacji Operatora z Nadawcą, gdzie zasady procesu reklamacyjnego są określone w prawie Kraju Nadania); i w następnej kolejności:
  - 2) zgodnie z postanowieniami Załącznika nr 11 do niniejszego Regulaminu; i w ostatniej kolejności
  - 3) zgodnie z postanowieniami niniejszego ustępu, jak określono poniżej.

2. Reklamację może złożyć Nadawca Przesyłki (o ile Załącznik nr 11 do niniejszego Regulaminu nie stanowi inaczej). Reklamacja zgłoszona przez osobę nieuprawnioną do złożenia reklamacji będzie traktowana jako niezłożona, o czym Operator niezwłocznie powiadomi reklamującego, informując go o możliwości zgłoszenia reklamacji przez osobę uprawnioną.
3. Reklamacja powinna być złożona w formie, w sposób i w trybie określonym dla danego Kraju w Załączniku nr 11 do niniejszego Regulaminu. Reklamacje zgłoszone w sposób inny niż określony w Załączniku nr 11 do niniejszego Regulaminu nie będą rozpatrywane, o czym reklamujący zostanie powiadomiony.

4. Nie ma możliwości złożenia reklamacji za pośrednictwem Urządzenia. Operator dopuszcza zainicjowanie procedury reklamacyjnej w trakcie odbioru Przesyłki ze skrytki w Urządzeniu i wypełnienie dyspozycji zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie Urządzenia lub w Aplikacji Mobilnej (w przypadku użytkowników korzystających z Aplikacji Mobilnej i o ile Aplikacja Mobilna obsługuje taką procedurę). W tym celu, korzystając z odpowiedniej opcji w Urządzeniu (lub w Aplikacji Mobilnej, w przypadku użytkowników korzystających z Aplikacji Mobilnej i o ile Aplikacja Mobilna obsługuje taką procedurę), Odbiorca niezwłocznie ponownie umieszcza Przesyłkę w Urządzeniu pozostawiając ją do dyspozycji Operatora. Na adres e-mail Odbiorcy przesyłany jest formularz reklamacyjny, który Odbiorca powinien wypełnić w terminie 14 dni i otrzymać potwierdzenie jego przyjęcia, co jest równoznaczne ze złożeniem reklamacji. Brak wypełnienia formularza w wyznaczonym terminie skutkuje odesłaniem Przesyłki do Nadawcy. Po odebraniu Przesyłki z Urządzenia i dostarczeniu jej do Oddziału przez Kuriera, Operator otwiera Przesyłkę w obecności komisji i sporządza stosowny protokół. Na tej podstawie Dział Reklamacji Operatora uznaje zasadność reklamacji lub odmawia jej uznania i w konsekwencji podejmuje dalsze czynności określone w niniejszym Regulaminie. Do czasu złożenia reklamacji Odbiorca może odebrać Przesyłkę z Oddziału Operatora.
5. Reklamacja może zostać złożona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki, chyba że przepisy Prawa Właściwego określają inny termin lub inny moment rozpoczęcia jego biegu.
6. Reklamacje złożone po upływie terminu przedawnienia zostaną pozostawione bez rozpoznania.
7. Reklamującemu przysługuje odszkodowanie z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług w przypadku utraty lub uszkodzenia Przesyłki niezawierającej korespondencji - zgodnie z Załącznikiem nr 11 do niniejszego Regulaminu, przez Kraj Nadania - w przypadku reklamacji Nadawcy, lub przez Kraj Doręczenia - w przypadku reklamacji Odbiorcy (jeżeli przysługuje taka możliwość).
8. W przypadku niewykonania Usługi, Operator, kiedy reklamacja jest zasadna i niezależnie od przysługującego odszkodowania, zwraca całą pobraną opłatę za Usługi.
9. Odszkodowanie jest wypłacane na żądanie zgłoszone w reklamacji. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota odszkodowania, a prawo do odszkodowania nie budzi wątpliwości, Operator wzywa reklamującego do wskazania kwoty odszkodowania.
10. W przypadku chęci złożenia reklamacji obejmującej więcej niż jedną Przesyłkę (wobec których nie wykonano lub nienależycie wykonano Usługi), w stosunku do każdej z tych Przesyłek powinna być złożona odrębna reklamacja (jedna Przesyłka – jedna reklamacja)..
11. W przypadku reklamacji składanych w formie elektronicznej, osoba składająca reklamację zostanie uwierzytelniona lub zidentyfikowana przez Operatora na podstawie podanych przez nią danych, które zostaną porównane z danymi posiadanymi przez Operatora w jego systemie informatycznym w celu ustalenia, czy osoba ta jest osobą upoważnioną zgodnie z ust. 1 powyżej. Dane te to są w szczególności: numer Etykiety, adres e-mail lub numer telefonu.
12. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę firmy oraz adres zamieszkania lub siedziby Nadawcy i Odbiorcy;
  - 2) wskazanie reklamującego;
  - 3) przedmiot reklamacji;
  - 4) numer dokumentu potwierdzającego wysyłkę lub numer Przesyłki;
  - 5) uzasadnienie reklamacji;
  - 6) kwotę odszkodowania, jeśli reklamujący żąda odszkodowania;
  - 7) podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej lub dane identyfikujące reklamującego w przypadku reklamacji złożonej drogą elektroniczną lub telefonicznie;
  - 8) data sporządzenia reklamacji;
  - 9) wykaz załączonych dokumentów; oraz
  - 10) telefon kontaktowy lub adres elektroniczny zgłaszającego reklamację.
13. Dodatkowo, reklamacja powinna zawierać informacje i wymagania zastrzeżone dla Kraju, w którym jest składana, zgodnie z postanowieniami Załącznika nr 11 do niniejszego Regulaminu.

14. Złożenie reklamacji w formie elektronicznej, w której reklamujący wskaże swój adres e-mail, jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na doręczenie wezwań i odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej, przesłanych na wskazany adres.
  15. Reklamacje rozpatrywane są przez Operatora w terminie 30 dni od dnia ich zgłoszenia. Reklamacje rozpatrywane są przez Dział Reklamacji Operatora. W przypadku reklamacji termin ten biegnie od dnia złożenia przez reklamującego prawidłowej reklamacji wraz ze wszystkimi wymaganymi załącznikami, z uwzględnieniem poniższych postanowień.
  16. Jeżeli reklamacja nie spełnia wymogów formalnych, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa reklamującego do usunięcia braków formalnych w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania, pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania. Wezwanie to powinno zawierać pouczenie o rodzaju braków wymagających usunięcia, terminie ich usunięcia oraz skutkach nieusunięcia braków w tym terminie. Termin, o którym mowa powyżej, nie jest uwzględniany przy obliczaniu terminu rozpatrzenia reklamacji.
  17. Za reklamację uważa się również zawiadomienie o niewykonaniu lub nienależnym wykonaniu Usług, które nie zawiera żądania zapłaty odszkodowania.
  18. W przypadku odrzucenia przez Operatora reklamacji w całości lub w części, reklamującemu przysługuje odwołanie do Działu Odwołań od Działu Reklamacji Operatora, w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację, przy czym odwołanie złożone z uchybieniem tego terminu pozostawia się bez rozpoznania.
  19. Operator rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania.
  20. Nieudzielenie przez Operatora odpowiedzi na reklamację lub odwołanie w wyznaczonym terminie skutkuje uznaniem reklamacji w granicach odpowiedzialności Operatora określonej Prawem Właściwym.
  21. Reklamującemu przysługuje prawo skierowania reklamacji na drogę postępowania sądowego lub postępowania określonego w niniejszym Regulaminie, niezależnie od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
  22. Postępowanie reklamacyjne uznaje się za wyczerpane, jeżeli Operator odmówi uznania reklamacji lub nie wypłaci żądanej kwoty w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji. Reklamujący nie musi odwoływać się od wyniku postępowania reklamacyjnego, aby wyczerpać procedurę reklamacyjną.
  23. Szczegółowe zasady odpowiedzialności zostały określone w Załączniku nr 11 do niniejszego Regulaminu i mają one pierwszeństwo w przypadku ewentualnych sprzeczności z postanowieniami zawartymi w niniejszym paragrafie.
- 

## § 15. Odszkodowanie

1. Poniższe zasady stosuje się do wymogów dotyczących obsługi odszkodowań w następującej kolejności:
  - 1) zgodnie z Obowiązującym Prawem (w tym w relacji Operatora z Nadawcą, gdzie warunki wypłaty odszkodowania są określone prawem Kraju Nadania),
  - 2) zgodnie z postanowieniami Załącznika nr 11 do niniejszego Regulaminu, i w ostatniej kolejności
  - 3) zgodnie z postanowieniami niniejszego ustępu, jak określono poniżej.
2. W przypadku uznania roszczenia odszkodowawczego Operator wypłaca należne odszkodowanie nie później niż w terminie 30 dni od dnia uznania roszczenia.
3. Operator wypłaca odszkodowanie w wysokości żądanej przez reklamującego, chyba że kwota ta przekracza limity odpowiedzialności Operatora wynikające z Prawa Właściwego (zgodnie z Załącznikiem nr 11 do niniejszego Regulaminu) lub gdy w ocenie Operatora kwota ta nie odpowiada poniesionej przez reklamującego szkodzie (w takim przypadku Operator przyznaje odszkodowanie w niższej wysokości lub odmawia wypłaty odszkodowania). Powyższe zasady niezależne są od okoliczności wyłączających odpowiedzialność Operatora, które z kolei określone są w niniejszym Regulaminie powyżej. W sytuacji wystąpienia takich okoliczności, Operator odmawia uznania szkody i wypłaty odszkodowania. Powyższe zasady mogą podlegać modyfikacjom w zależności od Kraju, zgodnie z Załącznikiem nr 11 do niniejszego Regulaminu.
4. Szczegółowe zasady odpowiedzialności zostały określone w Załączniku nr 11 do niniejszego Regulaminu i mają one pierwszeństwo w przypadku ewentualnych sprzeczności z postanowieniami zawartymi w niniejszym paragrafie.

## § 16. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Nadawców, osób trzecich upoważnionych przez Nadawcę do wykonywania czynności związanych z nadawaniem Przesyłek oraz Odbiorców, w zakresie w jakim są oni osobami fizycznymi, przetwarzanych przez Operatora w związku ze świadczeniem Usług objętych niniejszym Regulaminem jest Operator wskazany dla danego Kraju zgodnie z Załącznikiem nr 1 do niniejszego Regulaminu.
2. Operator nie jest administratorem danych ani podmiotem przetwarzającym - w rozumieniu ogólnego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) - w odniesieniu do jakichkolwiek danych zawartych w Przesyłce i nie ponosi odpowiedzialności za ich przetwarzanie. W przypadku otwarcia Przesyłki zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu Operator staje się administratorem danych zawartych w Przesyłce i może je przetwarzać zgodnie z niniejszym Regulaminem, wyłącznie w zakresie niezbędnym do podjęcia działań koniecznych do doręczenia Przesyłki, lub jej zwrotu do Nadawcy, lub znalezienia osoby uprawnionej do rozporządzania Przesyłką.
3. Operator zastrzega sobie prawo do monitorowania czynności wykonywanych w pobliżu Urzędzeń. Nagrania mogą zostać wykorzystane przez Operatora w celu rozpatrzenia reklamacji lub udostępnione przez Operatora na żądanie uprawnionych organów, zgodnie z przepisami Prawa Właściwego.
4. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych przez Operatora znajdują się w Polityce Prywatności Grupy InPost, dostępnej na Stronie Internetowej.
5. Nadawca oświadcza, że dane osobowe zostały zebrane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz, bardziej ogólnie, zgodnie z przepisami mającymi zastosowanie do takich danych osobowych na Terytorium świadczenia Usług.
6. Ponadto Nadawca zobowiązuje się do aktualizacji danych osobowych swoich klientów w każdym ze swoich systemów komputerowych i interfejsów front-office i back-office niezwłocznie po wysłaniu żądania przez Operatora w następstwie bezpośredniego kontaktu ze strony klienta, tak aby przyszłe powiadomienia były wysyłane na dokładne i aktualne dane klientów Nadawcy. Operator nie ponosi odpowiedzialności w przypadku braku aktualizacji informacji dotyczących klientów Nadawcy.

---

## § 17. Postanowienia końcowe

1. Czynności określone w niniejszym Regulaminie, które mogą lub muszą być podejmowane przez Odbiorcę, mogą być również realizowane przez Odbiorcę z wykorzystaniem wybranych narzędzi informatycznych autoryzowanych partnerów biznesowych Operatora. Szczegółowe warunki korzystania z tych narzędzi określają ich regulaminy, a Operator nie ponosi odpowiedzialności za te narzędzia, w tym za ich dostępność i prawidłowe funkcjonowanie.
2. Nadawca zobowiązany jest do przekazywania swoim kontrahentom, w tym Konsumentom, aktualnych informacji przekazywanych Nadawcy przez Operatora w związku ze świadczeniem Usług, w tym aktualnej listy Punktów Doręczenia. Powyższe dotyczy w szczególności tych Klientów Biznesowych, którzy oferują swoim klientom formę dostawy oferowaną przez Operatora na swoich stronach internetowych, umożliwiając im wybór Punktu Dostawy.
3. Informacje przekazane Nadawcy przez Operatora mogą być wykorzystywane przez Nadawcę wyłącznie w związku z realizacją przez Operatora Usług objętych niniejszym Regulaminem.
4. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu z następujących powodów lub okoliczności:
  - 1) zmiany przepisów prawa mające bezpośredni wpływ na treść niniejszego Regulaminu,
  - 2) nałożenia konkretnych obowiązków na Operatora przez organy państwowe lub sądy powszechne,
  - 3) zmiany Cennika (jeżeli zmiana Cennika wymaga zmiany niniejszego Regulaminu) lub załączników do niego (w tym w zakresie rodzajów rzeczy wyłączonych z Usług),
  - 4) ulepszania Usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu,

- 5) zmiany zakresu Usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu, w tym wprowadzenie nowych usług,
  - 6) usprawnienia obsługi klienta (klienci biznesowi, klienci detaliczni, nadawcy, odbiorcy) oraz procesu rozpatrywania reklamacji,
  - 7) poprawy ochrony prywatności klientów (klientów biznesowych, klientów detalicznych, nadawców, odbiorców),
  - 8) zapobiegania nadużyciom, które mogą powstać podczas zlecenia i świadczenia Usług objętych niniejszym Regulaminem,
  - 9) zapewnienia bezpieczeństwa klientów (Nadawców, Odbiorców) oraz Operatora,
  - 10) zmian technologicznych lub funkcjonalnych Aplikacji Mobilnej lub Strony Internetowej,
  - 11) zmiany warunków operacyjnych, ekonomicznych lub rynkowych Usług objętych niniejszym Regulaminem,
  - 12) zmian technologicznych lub funkcjonalnych związanych ze świadczeniem Usług objętych niniejszym Regulaminem,
  - 13) zmian redakcyjnych, korekty błędów pisarskich i rachunkowych, lub
  - 14) aktualizacji danych rejestracyjnych, adresowych i kontaktowych, a także odniesień zawartych w niniejszym Regulaminie,
- Operator ma jednakże obowiązek informowania o wszelkich istotnych zmianach w niniejszym Regulaminie, Cenniku i załącznikach w formie informacji publikowanej na swojej Stronie Internetowej, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem.
5. Operator może wprowadzić zmiany do niniejszego Regulaminu bez zachowania 14-dniowego terminu, o którym mowa w ust. 3 powyżej, w przypadku gdy:
    - 1) został on zobowiązany do zmiany niniejszego Regulaminu, Cennika lub załączników przez organ państwowy, sąd powszechny lub przepisami Prawa Właściwego, w terminie uniemożliwiającym zachowanie 14-dniowego terminu, o którym mowa w ust. 3 powyżej,
    - 2) takie zmiany przyznają klientom (Nadawcom, Odbiorcom) nowe prawa lub rozszerzają zakres ich obecnych praw, lub
    - 3) wprowadzenia nowych usług, produktów lub funkcjonalności, które nie pogarszają ani nie zastępują Usług, produktów lub funkcjonalności oferowanych przez Operatora na podstawie niniejszego Regulaminu.
  6. Załączniki do niniejszego Regulaminu stanowią jego integralną część. Załączniki do niniejszego Regulaminu:
    - 1) Załącznik nr 1: Lista Operatorów i Spółek Lokalnych.
    - 2) Załącznik nr 2: Kraje i czas dostawy. Nazwy lokalne i Strony Internetowe.
    - 3) Załącznik nr 3: Czas przechowywania.
    - 4) Załącznik nr 4: Odbiory kurierskie.
    - 5) Załącznik nr 5: Terminy odbioru Przesyłek.
    - 6) Załącznik nr 6: Dane Autoryzacyjne.
    - 7) Załącznik nr 7: Różnice w doręczeniach w danym Kraju.
    - 8) Załącznik nr 8: Przesyłki o niewłaściwych rozmiarach. Doręczanie Przesyłek ponadgabarytowych w Kraju Doręczenia.
    - 9) Załącznik nr 8a: Zasady awizacji w ramach Doręczenia do Drzwi.
    - 10) Załącznik nr 9: Nieodebrane Przesyłki. Zwroty.
    - 11) Załącznik nr 10: Przedmioty zabronione.
    - 12) Załącznik nr 11: Odpowiedzialność. Reklamacje. Odszkodowanie.
  7. Jeśli postanowienia Umowy i niniejszego Regulaminu regulują ten sam obszar w różny sposób, pierwszeństwo ma Umowa.
  8. Wiążący jest wyłącznie niniejszy Regulamin w języku angielskim w jego pełnej treści, a wszelkie tłumaczenia Regulaminu na inne języki, fragmenty lub streszczenia służą wyłącznie celom ilustracyjnym.
  9. Prawo stosowane w sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie oraz sąd właściwy w przypadku sporów określa Umowa, z uwzględnieniem Prawa Właściwego.
  10. Niniejszy Regulamin został przyjęty w dniu 20 października 2025 r. i wchodzi w życie z dniem 20 listopada 2025 r. Jednocześnie, usługa dostarczania Przesyłek do Punktu Doręczenia dla Kraju Doręczenia Węgry jest w fazie rozwoju i zostanie uruchomiona w późniejszym terminie. Operator poinformuje klientów o dacie uruchomienia tej usługi odrębną komunikacją, w szczególności poprzez publikację informacji na stronie internetowej.

## Załącznik nr 1 do Regulaminu: Lista Operatorów, Spółek Lokalnych i Partnerów

### Operatorzy i Spółki Lokalne:

Każdy Operator dla danego Kraju jest jednocześnie Spółką Lokalną innego Operatora w zakresie, w jakim obsługuje w swoim Kraju Przesyłkę pochodzącą z Kraju innego Operatora:

#### Polska:

InPost sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000543759, NIP: 6793108059.

Numery infolinii: +48 722-444-000 lub 746-600-000 (zarówno z telefonu stacjonarnego, jak i komórkowego, koszty zależą od operatora),

Adres e-mail: bok@inpost.pl

#### Francja

MONDIAL RELAY, SASU, z kapitałem w wysokości EUR 500 400, z siedzibą przy 1 Avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, zarejestrowana pod numerem 385 218 631 w Lille Metropole RCS.

Numery infolinii: + 33 9 69 32 23 32 (zarówno z telefonu stacjonarnego, jak i komórkowego, koszty zależą od operatora),

Adres e-mail: suividecolis@mondialrelay.fr

#### Włochy

Locker Inpost Italia srl a socio unico z siedzibą w Mediolanie Viale Cassala 30 - 20143 Milano, zarejestrowana w Registro Imprese di Milano-Monza-Brianza-Lodi nr VAT 08568700960.

Numery infolinii: +39 0238582894 (zarówno z telefonów stacjonarnych, jak i komórkowych, koszty zależą od operatora),

Adres e-mail: servizioclienti@inpost24.it

Dostępność obsługi klienta: Poniedziałek - sobota, 8:00 - 20:00 CEST.

#### Hiszpania

MONDIAL RELAY S.A.S.U., SUCURSAL EN ESPAÑA  
W-0015130H, C/ CAMI DE LES OLIVERES, 1  
08800 VILANOVA I LA GELTRÚ, BARCELONA

Numery infolinii: +34 900 900 137 (zarówno z telefonu stacjonarnego, jak i komórkowego, koszty zależą od operatora),

Adres e-mail: hola@inpost.es,

Dostępność obsługi klienta: Poniedziałek - piątek, 8:30-20:00, sobota, 9:00-13:00 CEST

#### Portugalia

Mondial Relay Sucursal em Portugal  
PT 980682835  
Av. Coronel Edgar Pereira Costa Cardoso, 3 E  
2615-360 Alverca do Ribatejo, Portugalia

Numery infolinii: +351 211245624 (zarówno z telefonów stacjonarnych, jak i komórkowych, koszty zależą od operatora),

Adres e-mail: ola@inpost.pt

Dostępność obsługi klienta: Poniedziałek - piątek, 9:00-18:00.

### **Belgia**

MONDIAL RELAY, uproszczona spółka akcyjna o kapitale EUR 500 400, zarejestrowana pod numerem: 385 218 631, na rzecz Lille Metropole RCS, z siedzibą przy 1 Avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, Francja.

której belgijski oddział jest zarejestrowany w Crossroads Bank for Enterprises (CBE) pod numerem: 0897 708 175, z siedzibą pod adresem 15 rue François Englert, 1480 Tubize, Belgia.

Numer infolinii: + 32 23 40 06 10 (zarówno z telefonu stacjonarnego, jak i komórkowego, koszty zależą od operatora),

Adres e-mail: [suividecolis@mondial.fr](mailto:suividecolis@mondial.fr).

### **Luksemburg**

MONDIAL RELAY, uproszczona spółka akcyjna o kapitale EUR 500 400, zarejestrowana pod numerem: 385 218 631 w Lille Metropole RCS, z siedzibą przy 1 Avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, Francja.

której belgijski oddział jest zarejestrowany w Crossroads Bank for Enterprises (CBE) pod numerem: 0897 708 175, z siedzibą pod adresem 15 rue François Englert, 1480 Tubize, Belgia.

Numer infolinii: + 32 23 40 06 10 (zarówno z telefonu stacjonarnego, jak i komórkowego, koszty zależą od operatora),

Adres e-mail: [suividecollis@mondialrelay.fr](mailto:suividecollis@mondialrelay.fr).

### **Holandia**

MONDIAL RELAY, uproszczona spółka akcyjna o kapitale EUR 500 400, zarejestrowana pod numerem: 385 218 631 w Lille Metropole RCS, z siedzibą przy 1 Avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, Francja.

której oddział w Holandii jest zarejestrowany w Crossroads Bank for Enterprises (CBE) pod numerem: 0897 708 175, z siedzibą pod adresem Kamerlingh Onnesweg 2 4131 PK Vianen, Holandia.

Numer infolinii: + 31 76 808 0465 (zarówno z telefonów stacjonarnych, jak i komórkowych, koszty zależą od operatora),

Adres e-mail: [sales.nl@mondialrelay.nl](mailto:sales.nl@mondialrelay.nl).

---

### **Partnerzy:**

Austria

Österreichische Post Aktiengesellschaft

Unternehmenszentrale

Rochusplatz 1

1030 Wien, Österreich

Numer infolinii: +43,800,010,100

### **Węgry**

Express One Hungary

Logisztikai központ

1239 Budapest

Európa u. 12.

Numer infolinii: +36 1 8,777 400

Adres e-mail: [ugyfelszolgalat@expressone.hu](mailto:ugyfelszolgalat@expressone.hu)

## Załącznik nr 2 do Regulaminu: Kraje i czas dostawy. Lokalne nazwy i Strony Internetowe.

1. Lista Krajów i szacowany czas dostarczenia Przesyłek między nimi (gdzie liczba oznacza liczbę Dni Roboczych liczonych od Dnia Roboczego nadania Przesyłki):

		Kraj odbioru							
		Polska	Włochy	Francja*	Hiszpania	Portugalia	Belgia*	Luksemburg*	Holandia*
Kraj docelowy	Polska	x	5	3	4	5	3	3	3
	Włochy	5	x	4	4	5	4	4	4
	Francja*	3	4						
	Hiszpania	4	4						
	Portugalia	5	5						
	Belgia*	3	4						
	Luksemburg*	3	4						
	Holandia*	3	4						
	Austria	3	x						
	Węgry	3	x						

\*W drodze wyjątku od określonych Dni Roboczych, odbiory i dostawy są realizowane we Francji, Belgii, Holandii i Luksemburgu od wtorku do soboty.

Wszystkie powyższe terminy dostarczenia są terminami szacunkowymi, co oznacza, że Operator dołoży wszelkich starań, aby dostarczenie nastąpiło w tych terminach. Jednocześnie Operator zobowiązuje się do dostarczenia Przesyłek w powyższych terminach, wydłużonych nie więcej niż o dodatkowe 6 Dni Roboczych.

Do czasu dostawy nie wlicza się dni, w których występują zdarzenia Siły Wyższej lub strajki polegające na blokadach dróg publicznych przez podmioty inne niż Operator i jego podwykonawcy, jeżeli zdarzenia Siły Wyższej lub strajki mają wpływ na transport Przesyłek, w szczególności, jeżeli występują na zwykłej trasie transportu Przesyłek.

Operator zastrzega sobie prawo do doręczania Przesyłek także w dni, które nie są Dniami Roboczymi.

2. Przypadki wydłużenia czasu dostawy:

### Polska

- 1) W przypadku:

- Przepełnienia pierwotnie wskazanego do doręczenia Urządzenia, lub
- awarii, dezaktywacji lub konserwacji systemu informatycznego obsługującego pierwotnie wskazane do doręczenia Urządzenie,
- przepełnienia pierwotnie wskazanego do doręczenia PUDO, jego czasowego wyłączenia lub zamknięcia,
- zachowania Odbiorcy pod Urządzeniem lub w PUDO, które narusza zasady współzycia społecznego w sposób uniemożliwiający bezpieczne wykonywanie obowiązków przez Kuriera,

Jeżeli zdarzenia opisane powyżej uniemożliwiają dostarczenie Przesyłki do Urządzenia w terminach doręczenia wskazanych w ust. 1 Załącznika nr 2 do niniejszego Regulaminu, Operator umieści Przesyłkę w magazynie tymczasowym Punktu PUDO lub Urządzeniu, który będzie zlokalizowany w odległości nie większej niż dwa (2) kilometry w linii prostej od Urządzenia pierwotnie wybranego przez Nadawcę;

- 2) Czas Przechowywania w miejscu przechowywania, tj. w tymczasowym Urządzeniu lub tymczasowym Punkcie PUDO (dalej „Okres Przechowywania Tymczasowego”) jest następujący:

- jeden (1) dzień kalendarzowy bezpośrednio po dniu, w którym Przesyłka została umieszczona w tymczasowym Punkcie PUDO lub Urządzeniu, lub
- dzień świąteczny oraz dni świąteczne następujące bezpośrednio po nim, jeżeli taki dzień (dni) przypada bezpośrednio po dniu, w którym Przesyłka została umieszczona w tymczasowym Urządzeniu (w takim przypadku przechowywanie może być kontynuowane wyłącznie w tymczasowym Urządzeniu), lub

- c) jeden (1) dzień kalendarzowy, a w przypadku, gdy bezpośrednio następujący po nim dzień jest dniem wolnym od pracy oraz wszelkie dni wolne od pracy następujące bezpośrednio po nim (o ile taki dzień (dni) przypadają bezpośrednio po dniu, w którym Przesyłka została umieszczona w tymczasowym Urzędzeniu) - w takim przypadku Okres Przechowywania Tymczasowego obejmuje również ten dzień lub dni wolne od pracy; w przypadku opisanym w niniejszym dokumencie przechowywanie może być kontynuowane wyłącznie w tymczasowym Urzędzeniu,
- jeżeli „dzień wolny od pracy”, wskazany w lit. b) i c) powyżej, jest dniem wolnym od pracy w rozumieniu przepisów prawa polskiego (z wyjątkiem niedziel, chyba że dzień wolny określony w niniejszym regulaminie przypada w niedzielę, np. w Niedzielę Wielkanocną),
- 3) W przypadku przechowywania Przesyłki w tymczasowym Punkcie PUDO lub Urzędzeniu, zgodnie z ust. 1 powyżej, Operator przesyła Odbiorcy wiadomość tekstową (SMS) lub wiadomość e-mail lub za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej zawierającą informacje dotyczące:
- umieszczenia Przesyłki w tymczasowym Punkcie PUDO lub Urzędzeniu w celu jej przechowania,
  - zakończenia Okresu Przechowywania Tymczasowego Przesyłki w tymczasowym Punkcie PUDO lub Urzędzeniu, co stanowi rozpoczęcie procesu doręczania tej Przesyłki do Urzędzenia pierwotnie wskazanego przez Nadawcę,
  - umieszczenia Przesyłki w Urzędzeniu pierwotnie wskazanym przez Nadawcę - po zakończeniu procesu jej doręczania do Urzędzenia wskazanego w lit. b) powyżej.
- 4) Przez cały Okres Przechowywania Tymczasowego Operator umożliwia odbiór Przesyłki z miejsca przechowywania, tj. tymczasowego Punktu PUDO lub Urzędzenia (z wyłączeniem okresów, w których lokalizacje te nie są czynne). Jeżeli Odbiorca nie odebrał Przesyłki w Okresie Przechowywania Tymczasowego, Przesyłka ta zostanie odebrana przez Operatora z miejsca jej przechowywania - w celu doręczenia do Urzędzenia pierwotnie wybranego przez Nadawcę - w dniu następującym bezpośrednio po ostatnim dniu Okresu Przechowywania Tymczasowego, a zatem do czasu odebrania Przesyłki przez Operatora z miejsca jej przechowywania możliwe jest jej odebranie z tego miejsca przez Odbiorcę. Do Przesyłki doręczanej do Urzędzenia pierwotnie wskazanego przez Nadawcę po zakończeniu procedury przechowywania tymczasowego w Punkcie PUDO lub Urzędzeniu, opisaną w punktach poprzedzających, stosuje się warunki doręczenia opisane w niniejszym punkcie.
- 5) W przypadku, gdy zastosowanie powyższych postanowień jest niezbędne z uwagi na konieczność przeprowadzenia przez Operatora konserwacji informatycznych systemów operacyjnych Urzędzeń lub PUDO, wówczas taki dzień traktowany jest tak samo jak dzień wolny od pracy opisany w pkt 2) powyżej i w takim przypadku Okres Przechowywania Tymczasowego ustala się stosując odpowiednio pkt 2) lit. b) lub c) powyżej. Konserwacja systemu nie może trwać dłużej niż jeden (1) dzień kalendarzowy, a Operator poinformuje o takiej konserwacji na co najmniej 7 dni przed jej planowanym terminem, w formie komunikatu na Stronie Internetowej, a także może poinformować o takiej konserwacji za pośrednictwem systemu teleinformatycznego Operatora, wiadomości e-mail lub wiadomości tekstowej (SMS) lub w Aplikacji Mobilnej.
- 6) W uzasadnionych przypadkach Operator zastrzega sobie możliwość doręczenia Przesyłki:
- bezpośrednio do Odbiorcy na wskazany przez niego adres, znajdujący się w granicach administracyjnych miejscowości, w której znajduje się Urzędzenie lub POP pierwotnie wybrane przez Nadawcę, a w przypadku sprzeciwu Odbiorcy lub niewskazania przez niego adresu zgodnie z powyższymi wymogami, Operator zwróci Przesyłkę do Nadawcy, o czym powiadomi Odbiorcę, lub
  - bezpośrednio przy Urzędzeniu lub POP pierwotnie wybranym przez Nadawcę (np. „Mobilny Paczkomat” - Kurier przekazujący Przesyłki przy Urzędzeniu).
- 7) Przez „uzasadnioną sytuację” rozumie się przepełnienie Urzędzenia, a także awarię, wyłączenie lub konserwację systemu informatycznego obsługującego Urzędzenie, jeżeli Operator zastosował uprzednio inne formy doręczenia Przesyłki określone w niniejszym paragrafie, w szczególności przechowywanie Przesyłki zgodnie z pkt 1) - 4) powyżej lub jeżeli te inne formy doręczenia nie mogły zostać zastosowane na skutek Siły Wyższej. Jednocześnie, jeżeli po przechowaniu Przesyłki zgodnie z pkt 1) lit a)-d) powyżej ponownie zaistnieje sytuacja określona w pkt. 1) lit. d) (dotycząca zachowania Odbiorcy w procesie dostarczania Przesyłki), w takim wypadku Operator może nie podejmować dalszych prób dostarczenia Przesyłki i dokonać jej zwrotu do Nadawcy.
- 8) W przypadku, gdy pierwotnym (docelowym) miejscem dostarczenia Przesyłki jest Punkt Doręczenia dostępny wyłącznie w ograniczonych godzinach (w tym z uwagi na ich lokalizację w obiektach czynnych w określonych godzinach), jeżeli w jakimkolwiek dniu przypadającym na pierwotny termin odbioru zarezerwowany dla tych miejsc punkty te były nieczynne przez cały dzień (w szczególności na skutek zamknięcia obiektów, w których się znajdują), Operator za każdy taki dzień przedłuży pierwotny termin odbioru Przesyłki o dodatkowe 24 godziny. Operator powiadomi Odbiorcę o przedłużeniu terminu odbioru Przesyłki.

### **Francja**

W przypadku braku możliwości dostarczenia Przesyłki do Punktu Doręczenia: w przypadku braku możliwości dostarczenia Przesyłki do Punktu Doręczenia, Operator zwróci się do Nadawcy z prośbą o instrukcje, a w przypadku nieotrzymania takich instrukcji w terminie 3 dni, Operator może dostarczyć Przesyłkę do najbliższego dostępnego Punktu Doręczenia (w zależności od dostępności), o czym poinformuje Odbiorcę za pośrednictwem poczty elektronicznej. W rezultacie nie będzie możliwy zwrot kosztów Usług.

Przesyłki, które nie zostały odebrane przez Odbiorcę lub Odbiorca odmówił ich odebrania po upływie czasu przechowywania, zostaną zwrócone do Nadawcy za pośrednictwem sieci Operatora, zgodnie z warunkami uzgodnionymi w Umowie.

W takim przypadku Nadawca zostanie poinformowany pocztą elektroniczną, kiedy Przesyłka dotarła do Punktu Doręczenia, do którego została pierwotnie wysłana (lub do najbliższego, jeśli wspomniany Punkt Doręczenia nie jest dostępny) i że pozostanie tam przez 8 dni. Jeśli Przesyłka nie zostanie odebrana, zostanie wysłana do najbliższego Oddziału i pozostanie dostępna dla Nadawcy przez kolejne 14 dni. Po upływie tego okresu Operator może dowolnie dysponować Przesyłką.

### **Włochy**

W przypadku, gdy z jakiegokolwiek powodu nie jest możliwe dostarczenie do Punktu Doręczenia wskazanego w zleceniu Usługi, Operator może przekierować Przesyłkę do innego Punktu Doręczenia, najbliższego od pierwotnie wskazanego, informując o nowym Punkcie Doręczenia Nadawcę i Odbiorcę.

Jeśli w promieniu pięciu (5) kilometrów nie ma innych Punktów Doręczenia, Przesyłka zostanie odesłana do Nadawcy.

### **Hiszpania**

+1 dodatkowy dzień dla Balearów. Jeśli z jakiegokolwiek powodu nie jest możliwe dostarczenie do Punktu Doręczenia wskazanego w zamówieniu Usługi, Operator może przekierować Przesyłkę do najbliższego z pierwotnie wskazanych punktów, informując Odbiorcę o nowym Punkcie Doręczenia.

W przypadku braku innego odpowiedniego Punktu Doręczenia lub nieodebrania Przesyłki w określonym czasie przechowywania, Przesyłka zostanie odesłana do Nadawcy.

### **Portugalia**

Jeżeli z jakiegokolwiek powodu nie jest możliwe dostarczenie do Punktu Doręczenia wskazanego w zamówieniu Usługi, Operator może przekierować Przesyłkę do najbliższego od pierwotnie wskazanego punktu, informując Odbiorcę o nowym Punkcie Doręczenia.

W przypadku braku innego odpowiedniego Punktu Doręczenia lub nieodebrania Przesyłki w określonym czasie przechowywania, Przesyłka zostanie odesłana do Nadawcy.

### **Belgia**

Tak samo jak w przypadku Francji

### **Luksemburg**

Tak samo jak w przypadku Francji

### **Holandia**

Tak samo jak w przypadku Francji

### **Austria**

Termin dostawy może zostać dwukrotnie wydłużony ze względu na znaczny wzrost natężenia ruchu pocztowego (np. przed okresem świątecznym).

### **Węgry**

W przypadku, w którym Odbiorca zmieni datę dostawy na późniejszą.

3. Nazwy lokalne:

1) Punkty Doręczenia:

Kraj docelowy	Urządzenie	Punkt PUDO
Polska	Paczkomat®	PaczkoPunkt lub POP lub Punkt Obsługi Przesyłek
Francja	Locker	Point Relais®
Włochy	Locker	InPost Point
Hiszpania	Locker	Pakiet Punto
Portugalia	Locker	Ponto Pack
Belgia	Locker	Point Relais®
Luksemburg	Locker	Point Relais®
Holandia	Parcel Locker / Pakketautomaat	Afhaalpunt®
Austria	Abholstation	Filiale
Węgry	EXOBOX	Csomagpont / átvételi hely

2) Aplikacja mobilna:

Kraj doręczenia	Aplikacja
Polska	InPost Mobile
Francja	Mondial Relay, suivi de colis
Włochy	brak
Hiszpania	brak
Portugalia	brak
Belgia	brak
Luksemburg	brak
Holandia	brak
Austria	Post – Packet Tracking App
Węgry	brak

4. Strona Internetowa:

Polska	<a href="https://inpost.pl/">https://inpost.pl/</a>
Francja	<a href="https://www.mondialrelay.fr/">https://www.mondialrelay.fr/</a>
Włochy	<a href="https://inpost.it">https://inpost.it</a>
Hiszpania	<a href="https://www.inpost.es/">https://www.inpost.es/</a>
Portugalia	<a href="https://www.inpost.pt">https://www.inpost.pt</a>
Belgia	<a href="https://www.mondialrelay.be/">https://www.mondialrelay.be/</a>
Luksemburg	<a href="https://www.mondialrelay.be/">https://www.mondialrelay.be/</a>
Holandia	<a href="https://www.mondialrelay.nl/">https://www.mondialrelay.nl/</a>
Austria	<a href="http://www.post.at/">http://www.post.at/</a>
Węgry	<a href="http://www.post.at/">http://www.post.at/</a>

## Załącznik nr 3 do Regulaminu: Czas przechowywania.

- a) Czas przechowywania Przesyłki w danym Kraju Doręczenia, począwszy od momentu umieszczenia Przesyłki w Punkcie Doręczenia:

Kraj doręczenia	Urządzenie	Urządzenie w budynku z ograniczonymi godzinami otwarcia	Punkt PUDO
Polska	48 godzin	72 godzin	72 godzin
Francja	5 dni	5 dni	8 dni
Włochy	7 dni		7 dni
Hiszpania	8 dni		8 dni
Portugalia	8 dni		8 dni
Belgia	5 dni	5 dni	8 dni
Luksemburg	5 dni	5 dni	8 dni
Holandia	5 dni	5 dni	8 dni
Austria	5 dni	5 dni	5 dni
Węgry	2 dni	2 dni	7 dni

- b) Zasady (wyjątki) dotyczące wydłużenia czasu przechowywania w danym Kraju Doręczenia

### Polska

Operator umożliwia Odbiorcy odpłatne przedłużenie czasu przechowywania Przesyłki w Urzędzeniu, każdorazowo o kolejne 24 godziny za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej, z uwzględnieniem poniższych zasad przedłużania terminu odbioru Przesyłki:

- 1) zlecenie przedłużenia czasu przechowywania może zostać złożone za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej (w formie odrębnie zamawianej usługi),
- 2) usługa taka może zostać zlecona nie wcześniej niż 12 godzin przed upływem terminu przechowywania Przesyłki (lub 24 godziny przed upływem terminu odbioru Przesyłki w budynku o ograniczonych godzinach otwarcia), ale w żadnym wypadku nie później niż przed upływem tego terminu (w tym również w przypadku, gdy termin ten został uprzednio przedłużony zgodnie z postanowieniami niniejszego punktu 2),
- 3) termin przewidziany w niniejszym Regulaminie na odbiór Przesyłki ulega przedłużeniu o kolejne 24 godziny, liczone od upływu czasu przechowywania pierwotnie zarezerwowanego na odbiór (lub upływu terminu przedłużonego zgodnie z niniejszym punktem),
- 4) Odbiorca może wielokrotnie przedłużać czas przechowywania Przesyłki, na zasadach określonych w niniejszym punkcie (i za odrębną opłatą, wskazaną w pkt 6 poniżej za każde zlecenie przedłużenia czasu przechowywania). Z chwilą jednak otwarcia przez Odbiorcę lub osobę przez niego upoważnioną Urządzenia, w którym znajduje się Przesyłka objęta przedłużonym czasem przechowywania, czas ten kończy się - bez możliwości jego dalszego przedłużenia, także w stosunku do pozostałych Przesyłek Odbiorcy w tym konkretnym Urzędzeniu,
- 5) Zlecenie przedłużenia czasu przechowywania Przesyłki możliwe jest wyłącznie w odniesieniu do terminu określonego w Załączniku nr 3 do niniejszego Regulaminu dla czasu przechowywania Przesyłki w Urzędzeniu, a przedłużenie terminu odbioru nie dotyczy w szczególności pozostałych terminów doręczenia lub okresów przechowywania,
- 6) opłata za przedłużenie czasu przechowywania - za każde 24 godziny - wynosi 6,50 zł netto (7,99 zł brutto) i jest taka sama, niezależnie od kategorii gabarytowej Przesyłki (gabaryt A-C) lub liczby znajdujących się w niej Przesyłek,
- 7) płatność za usługę przedłużenia terminu odbioru Przesyłki może być dokonana wyłącznie za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej, każdorazowo z wykorzystaniem metod płatności określonych w tej aplikacji,
- 8) Odbiorca otrzyma potwierdzenie przedłużenia terminu odbioru w wiadomości e-mail wysłanej na adres e-mail Odbiorcy podany przez Nadawcę oraz w formie powiadomienia push w Aplikacji Mobilnej. Wydłużony, całkowity czas odbioru Przesyłki będzie widoczny w zakładce „Szczegóły Przesyłki” w Aplikacji Mobilnej,

- 9) w przypadku skorzystania przez Odbiorcę z opcji przedłużenia terminu odbioru Przesyłki, Operator przekaze Odbiorcy za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej - na 12 godzin przed upływem przedłużonego (zgodnie z powyższymi postanowieniami) terminu jej przechowywania - powiadomienie o konieczności odbioru Przesyłki z Urządzenia, niezależnie od charakteru i rodzaju lokalizacji danego Urządzenia.

**Francja**

Brak wyjątków / Nie ma możliwości przedłużenia.

**Włochy**

Brak wyjątków / Nie ma możliwości przedłużenia. chyba że w wyjątkowych okolicznościach, kontaktując się z Działem Obsługi Klienta.

**Hiszpania**

Brak wyjątków / Nie ma możliwości przedłużenia.

**Portugalia**

Brak wyjątków / Nie ma możliwości przedłużenia.

**Belgia**

Brak wyjątków / Nie ma możliwości przedłużenia.

**Luksemburg**

Brak wyjątków / Nie ma możliwości przedłużenia.

**Holandia**

Brak wyjątków / Nie ma możliwości przedłużenia.

**Austria**

W przypadku otrzymania Przesyłek o wymiarach poniżej minimalnego rozmiaru możliwe są opóźnienia w dostawie.

**Węgry**

W przypadku otrzymania Przesyłek o wymiarach poniżej minimalnego rozmiaru możliwe są opóźnienia w dostawie.

## Załącznik nr 4 do Regulaminu: Odbiory kurierskie.

Zasady odbioru przesyłek kurierskich w danym Kraju Nadania:

### **Polska**

Nadawca może skorzystać z opcji nadania Przesyłki za pośrednictwem Kuriera. Operator świadczy powyższą usługę na zasadach określonych w poniższych punktach:

- 1) warunkiem rozpoczęcia świadczenia przez Operatora powyższej Usługi Dodatkowej jest jej zamówienie przez Nadawcę za pośrednictwem narzędzia informatycznego Operatora w Dniu Roboczym i przed upływem terminu, przewidzianego dla danej strefy zgodnie z tabelą określoną dla Polski w Załączniku nr 5 do Regulaminu,
- 2) godziny określone dla Polski w Załączniku nr 5 do Regulaminu są godzinami granicznymi dla składania przez Nadawcę zleceń Usługi Dodatkowej - Odbiór Kurierski - w narzędziu informatycznym Operatora. Jeżeli Nadawca złoży to zlecenie po godzinie granicznej dla strefy, w której ma nastąpić odbiór, odbiór ten nastąpi w następnym Dniu Roboczym,
- 3) z zastrzeżeniem pkt 7 poniżej, dniem nadania Przesyłki odbieranej przez Kuriera jest dzień, w którym Kurier odebrał Przesyłkę od Nadawcy, przy czym Kurier podejmie próbę odbioru Przesyłki:
  - a) w Dniu Roboczym, w którym Nadawca złożył zlecenie odbioru przesyłki przez Kuriera przed godzinami granicznymi, zgodnie z pkt 2 powyżej, albo
  - b) w Dniu Roboczym następującym po dniu roboczym, w którym Nadawca złożył zlecenie odbioru przesyłki przez Kuriera, jeżeli Nadawca złożył to zlecenie po godzinach granicznych, zgodnie z pkt 2 powyżej, albo
  - c) w Dniu Roboczym następującym bezpośrednio po dniu wolnym od pracy, w którym Nadawca złożył zlecenie odbioru przesyłki przez Kuriera,
- 4) podział na strefy wskazane dla Polski w tabeli w Załączniku nr 5 do Regulaminu uzależniony jest od lokalizacji miejsc odbioru Przesyłek przez Kuriera oraz kodu pocztowego przypisanego do tej lokalizacji. Nadawca może ustalić strefę dla danego miejsca odbioru za pomocą Serwisu, a wskazane w niniejszym punkcie informacje dotyczące zmian zakresów kodów dla danej strefy oraz zalecenia dla Nadawcy dotyczące ich każdorazowej weryfikacji będą miały zastosowanie odpowiednio w przypadku zamówienia usługi odbioru Przesyłki przez Kuriera,
- 5) zlecenia odbioru przesyłek kurierskich mogą być składane przez Nadawcę wyłącznie w Dni Robocze. Odbiory kurierskie będą realizowane wyłącznie w Dni Robocze, ale Operator zastrzega sobie prawo do podjazdów także w inne dni, po wcześniejszych ustaleniach z Klientem ich zasad,
- 6) godziny graniczne, określone dla Polski w tabeli w Załączniku nr 5 do Regulaminu, nie będą miały zastosowania do stałych odbiorów kurierskich ustalonych przez Operatora z Nadawcą w drodze odrębnej Umowy, a nie będących pojedynczą usługą doręczenia kurierskiego opisaną w niniejszym punkcie,
- 7) jeżeli Operator nie mógł odebrać Przesyłek w danym dniu z przyczyn leżących po stronie Nadawcy, w przypadku wystąpienia Siły Wyższej lub w przypadku naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu lub obowiązującego Prawa Właściwego, odbiór nastąpi w kolejnym Dniu Roboczym po ustaniu tych przyczyn. Jeżeli odbiór nie będzie możliwy ponownie w tym kolejnym dniu z przyczyn wskazanych powyżej, zlecenie odbioru zostanie anulowane, a w przypadku kolejnego odbioru przez Kuriera, Nadawca zobowiązany jest do ponownego złożenia zamówienia na usługę odbioru przez Kuriera,
- 8) Kurier nie ma możliwości utworzenia zleceń na usługę podjazdu za Nadawcę,
- 9) wszelkie otrzymane Przesyłki muszą spełniać warunki określone dla Przesyłek w niniejszym Regulaminie,
- 10) cena za Usługę Dodatkową opisaną w powyższych postanowieniach wskazana jest w Cenniku lub Umowie.

### **Francja**

Nie dotyczy.

### **Włochy**

Nie dotyczy.

### **Hiszpania**

Mniej niż 50 Przesyłek dziennie - Nadawca powinien nadać Przesyłki za pośrednictwem Punktu Nadania. Każdy przypadek może być indywidualnie regulowany przez Operatora.

### **Portugalia**

1. Poniżej 5 Przesyłek do odbioru: Nadawca powinien udać się do Punktu Nadania i wysłać Przesyłki bezpośrednio z Punktu Nadania.
2. Więcej niż 5 Przesyłek - Operator może zorganizować odbiór przez Kuriera. Odbiór przez Kuriera wówczas nie jest dodatkowo płatny. Cena jest wliczona w stawkę Usługi Głównej.

### **Belgia**

Nie dotyczy.

### **Luksemburg**

Nie dotyczy.

### **Holandia**

Nie dotyczy.

### **Austria**

Obsługiwane są wyłącznie doręczenia do tego kraju – za pośrednictwem Partnera.

### **Węgry**

Obsługiwane są wyłącznie doręczenia do tego kraju – za pośrednictwem Partnera.

## Załącznik nr 5 do Regulaminu: Terminy odbioru Przesyłek.

Zasady odbioru Przesyłek w danym Kraju Nadania:

### Polska

- 1) Z zastrzeżeniem pkt 2 poniżej, dniem nadania Przesyłki (od którego liczone są godziny doręczenia) za pośrednictwem Punktu Nadania jest Dzień Roboczy, w którym Przesyłka ta została umieszczona lub przekazana Operatorowi przez Nadawcę w takim miejscu (a jeżeli dzień ten nie jest Dniem Roboczym, Dniem nadania jest następny Dzień Roboczy następujący bezpośrednio po tym dniu niebędącym Dniem Roboczym, w którym Przesyłka została umieszczona lub przekazana Operatorowi), pod warunkiem, że umieszczenie Przesyłki w Punkcie Nadania nastąpiło w danym dniu do tzw. godziny granicznej, zgodnie z poniższą tabelą:

Strefa „A”	do 16:00 (04:00 CEST)
Strefa „B”	do 15:00 (04:00 CEST)
Strefa „C”	do 14:00 (04:00 CEST)
Strefa „D”	do 13:00 (04:00 CEST)

- 2) Podział na strefy wskazany w powyższej tabeli uzależniony jest od lokalizacji Punktu Nadania, w którym Nadawca nadał lub przekazał Przesyłkę oraz kodu pocztowego przypisanego do tej lokalizacji. Nadawca - korzystając z Serwisu - może zweryfikować strefę z lokalizacją Punktów Nadania, w których chce nadać lub przekazać Przesyłkę do Operatora. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany zakresów kodów pocztowych przypisanych do danej strefy, wskazanej na Stronie Internetowej, o czym poinformuje na tej Stronie Internetowej co najmniej na 10 dni przed planowaną zmianą, a zmiana ta nie będzie traktowana jako zmiana niniejszego Regulaminu. W związku z powyższym, Operator zaleca, aby Nadawca, który chce nadać Przesyłkę w ww. godzinach granicznych, zweryfikował strefę z lokalizacją Punktu Nadania, do którego chce nadać Przesyłkę.
- 3) Przesyłki nadane w danym Dniu Roboczym w Punkcie Odbioru nie mogą być przekazane do dalszego przemieszczenia w tym dniu, gdy nadanie nastąpiło po godzinie granicznej określonej w ust. 1 powyżej, wynikającej z lokalizacji Punktu Nadania. Przesyłki nadane w danym dniu po godzinie granicznej wynikającej z lokalizacji Punktu Nadania, które jednocześnie nie zostały przekazane przez Operatora do dalszego przemieszczenia w tym dniu, będą traktowane jako nadane w następnym Dniu Roboczym.

### Francja

Dniem nadania Przesyłki (od którego liczony jest czas dostarczenia) jest pierwszy Dzień Roboczy następujący po dniu nadania Przesyłki przez Nadawcę w Punkcie Nadania.

### Włochy

Dniem nadania Przesyłki (od którego liczony jest czas dostarczenia) jest pierwszy Dzień Roboczy następujący po dniu nadania Przesyłki przez Nadawcę w Punkcie Nadania.

### Hiszpania

Dniem nadania Przesyłki (od którego liczony jest czas dostarczenia) jest pierwszy Dzień Roboczy następujący po dniu nadania Przesyłki przez Nadawcę w Punkcie Nadania.

### Portugalia

Dniem nadania Przesyłki (od którego liczony jest czas dostarczenia) jest pierwszy Dzień Roboczy następujący po dniu nadania Przesyłki przez Nadawcę w Punkcie Nadania.

### Belgia

Dniem nadania Przesyłki (od którego liczony jest czas dostarczenia) jest pierwszy Dzień Roboczy następujący po dniu nadania Przesyłki przez Nadawcę w Punkcie Nadania.

### Luksemburg

Dniem nadania Przesyłki (od którego liczony jest czas dostarczenia) jest pierwszy Dzień Roboczy następujący po dniu nadania Przesyłki przez Nadawcę w Punkcie Nadania.

Zasady odbioru Przesyłek w danym Kraju Nadania:

**Holandia**

Dniem nadania Przesyłki (od którego liczony jest czas dostarczenia) jest pierwszy Dzień Roboczy następujący po dniu nadania Przesyłki przez Nadawcę w Punkcie Nadania.

**Austria**

Obsługiwane są wyłącznie doręczenia do tego kraju – za pośrednictwem Partnera.

**Węgry**

Obsługiwane są wyłącznie doręczenia do tego kraju – za pośrednictwem Partnera.

## Załącznik nr 6 do Regulaminu: Dane Autoryzacyjne.

Zasady dotyczące Danych Autoryzacyjnych w danym Kraju:

### Polska

- 1) Po umieszczeniu Przesyłki w Punkcie Doręczenia Operator powiadamia o tym Odbiorcę wiadomością tekstową (SMS), wiadomością e-mail lub SMS lub w Aplikacji Mobilnej (zgodnie z ostatnim zdaniem poniżej).
- 2) Powiadomienie zawiera m.in. dane osoby fizycznej umożliwiające odbiór Przesyłki z Punktu Doręczenia. Użytkownicy korzystający z Aplikacji Mobilnej otrzymają komunikat o gotowości Przesyłki do odbioru wraz z Danymi Autoryzacyjnymi w tej aplikacji, o ile Aplikacja Mobilna jest zainstalowana na urządzeniu korzystającym z karty SIM zawierającej numer telefonu powiązany z Aplikacją Mobilną i Przesyłką przeznaczoną do odbioru.
- 3) Warunkiem wydania Przesyłki jest podanie prawidłowego kodu i numeru telefonu lub innych danych autoryzacyjnych zawierających powyższe dane, w szczególności kodu QR. W przypadku odbioru Przesyłki z wykorzystaniem Aplikacji Mobilnej zainstalowanej na urządzeniu wykorzystującym kartę SIM zawierającą numer telefonu powiązany z Aplikacją Mobilną oraz Przesyłką przeznaczoną do odbioru, nie jest wymagane podanie kodu i numeru telefonu (z uwagi na możliwość zdalnego odbioru Przesyłki z wykorzystaniem funkcjonalności dostępnych w Aplikacji Mobilnej, przy czym Operator zastrzega, że dostępność tej funkcjonalności uzależniona jest od zasięgu systemu GPS, który w niektórych lokalizacjach może być ograniczony lub niedostępny, co może skutkować brakiem możliwości skorzystania z tej formy odbioru Przesyłki). Wobec powyższego Operator wskazuje i zaleca, by Odbiorca otwierał Skrytkę bezpośrednio pod Urządzeniem, uprzednio upewniwszy się, że jest to urządzenie, w którym została umieszczona Przesyłka, którą chce odebrać.
- 4) W przypadku utraty kodu - Odbiorca może odzyskać kod autoryzacyjny lub poddać się procesowi zdalnej autoryzacji, kontaktując się z infolinią techniczną Operatora, dzwoniąc pod numery wskazane dla Spółki Lokalnej w danym Kraju w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu (zarówno z telefonów stacjonarnych, jak i komórkowych). Operator wysyła odzyskany kod wiadomością tekstową (SMS) lub e-mailem wyłącznie dla danych przypisanych do danej Przesyłki, jeżeli Odbiorca przed fizycznym odbiorem Przesyłki zażądał od Operatora wstrzymania wydania Przesyłki z przyczyn wskazanych w zdaniach poniższych.
- 5) W przypadku kradzieży lub zagubienia telefonu lub karty SIM Odbiorca powinien niezwłocznie skontaktować się telefonicznie z Operatorem, a Operator w miarę możliwości zwróci Przesyłkę Nadawcy, (na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie), za opłatą określoną w Cenniku. W tym celu Operator może również skontaktować się telefonicznie z Nadawcą.

### Francja

Nadawca przekazuje informacje wymagane do prawidłowego przekierowania Przesyłki na dowolnym interfejsie połączonym z Operatorem. Nadawca zobowiązuje się do podania dokładnych i kompletnych informacji oraz do regularnego aktualizowania informacji dotyczących Nadawcy i Odbiorcy.

Usługi świadczone są przez Operatora lub jego partnerów lub podwykonawców zgodnie z opisem poniżej, z wyjątkiem okoliczności, których nie można przypisać Operatorowi lub jego partnerom lub podwykonawcom (w szczególności dni, w których ruch drogowy jest zabroniony, dni ustawowo wolne od pracy we Francji lub za granicą, zatrzymanie przez służby celne, jednoczesne zamknięcie znacznej liczby Punktów Doręczenia (w tym „Relay Points”) zgodnie z zarządzeniami administracyjnymi, regulacyjnymi lub rządowymi oraz zdarzenia Siły Wyższej).

Operator oferuje Nadawcy różne sposoby doręczenia zgodnie z opcjami dostępnymi dla każdego Kraju Doręczenia.

Nadawca może wybrać dostawę w Punkcie Doręczenia, w zależności od dostępnych stref doręczenia. Warunki dostawy, a w szczególności koszty i czas dostawy, różnią się w zależności od sposobu dostawy wybranego przez Nadawcę.

Dostawa do Punktów Doręczenia:

W zależności od informacji podanych przez Nadawcę, Odbiorca Przesyłki zostanie powiadomiony o nadejściu Przesyłki pocztą elektroniczną lub wiadomością tekstową (SMS). Nadawca jest poinformowany i akceptuje, że adres e-mail lub numer telefonu zostanie przekazany Operatorowi w celu prawidłowej realizacji Usług.

Przekaz drogą elektroniczną:

Nadawca zobowiązuje się do zapewnienia transmisji drogą elektroniczną następujących informacji: nazwisko, imię, adres, telefon komórkowy, e-mail (dalej „Dane Osobowe”), numer Przesyłki, waga i wymiary Przesyłki, data doręczenia. Przekazanie tych danych powinno nastąpić przed wydaniem Przesyłek Operatorowi. W przypadku powtarzającego się braku elektronicznej transmisji danych (EDI) przed odbiorem Przesyłek, Operator zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia przesyłek lub zastosowania dodatkowej opłaty określonej w Cenniku - za Przesyłkę.

Nadawca oświadcza, że Dane Osobowe zostały zebrane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz, bardziej ogólnie, zgodnie z innymi przepisami mającymi zastosowanie do Danych Osobowych na Terytorium świadczenia Usług.

Ponadto Nadawca zobowiązuje się do aktualizowania danych osobowych swoich klientów w każdym ze swoich systemów komputerowych i interfejsów front-office i back-office niezwłocznie po wysłaniu żądania przez Operatora w następstwie bezpośredniego kontaktu ze strony klienta, tak aby przyszłe powiadomienia były wysyłane na dokładne i aktualne dane klientów Nadawcy. Operator nie ponosi odpowiedzialności w przypadku braku aktualizacji informacji dotyczących klientów Nadawcy.

### **Włochy**

Nadanie:

Po umieszczeniu Przesyłki w Punkcie Doręczenia Operator powiadamia o tym Odbiorcę za pomocą wiadomości tekstowej (SMS) lub wiadomości e-mail.

Odbiór:

Urządzenie - numer PIN lub kod QR wysłany SMS-em lub e-mailem.

Punkt PUDO: Numer PIN lub kod QR wysłany za pośrednictwem wiadomości tekstowej (SMS)/e-mail.

### **Hiszpania**

Operator oferuje Nadawcom różne sposoby doręczeń. Warunki doręczeń, w szczególności koszty i czas dostawy, różnią się w zależności od wybranego sposobu doręczenia wybranego przez Nadawcę.

Po pozostawieniu Przesyłki w wybranym przez Nadawcę Punkcie Nadania, InPost przejmuje Przesyłkę skanując kod kreskowy na Etykiecie wydrukowanej przez Nadawcę. Nadawca otrzyma wiadomość e-mail na adres e-mail powiązany z jego zamówieniem, która będzie służyć jako dowód nadania Przesyłki. Nadawca zobowiązany jest zachować ten dowód nadania Przesyłki do momentu doręczenia Przesyłki.

Przesyłka jest przekazywana do Punktu Doręczenia (Punto Pack / Locker) na adres wskazany przez Nadawcę podczas rejestracji zamówienia w Internecie i zgodnie z opcjami dostępnymi w Kraju Doręczenia.

Dostawa do Punktów Doręczenia:

W zależności od informacji podanych przez Nadawcę, Odbiorca Przesyłki zostanie powiadomiony o nadejściu Przesyłki pocztą elektroniczną lub wiadomością tekstową (SMS).

W przypadku braku możliwości dostarczenia Przesyłki do docelowego Punktu Doręczenia, Operator może dostarczyć ją do najbliższego dostępnego Punktu Doręczenia, o czym poinformuje Odbiorcę.

Dostawa standardowa:

Przesyłka jest doręczana Odbiorcy po okazaniu dokumentu tożsamości lub po okazaniu kodu PIN i po zeskanowaniu podpisu na terminalu w Punkcie Doręczenia (Punto Pack / Locker). Podpis na terminalu elektronicznym i jego odtworzenie stanowią dowód doręczenia Przesyłki do Odbiorcy, a Nadawca potwierdza, że podpis ten ma taką samą moc prawną jak podpis własnoręczny.

Przesyłki doręczane są przedstawicielowi upoważnionemu przez Odbiorcę po okazaniu dokumentu tożsamości zarówno przedstawiciela, jak i Odbiorcy.

Bezpieczne doręczenie:

W niektórych przypadkach, w zależności od oferty subskrybowanej przez Nadawcę, Operator prześle Odbiorcy Przesyłki kod numeryczny zwany „kodem PIN”, który Odbiorca lub jego przedstawiciel powinien wprowadzić na terminalu Punktu Doręczenia (Punto Pack / Locker). Opcja ta zwalnia Odbiorcę z konieczności okazania dokumentu tożsamości lub przedstawiciela z konieczności okazania dokumentu tożsamości swojego i Odbiorcy. Nadawca potwierdza, że wprowadzenie dokładnego kodu PIN jest ważne dla potwierdzenia tożsamości Odbiorcy.

Z drugiej strony, jeśli Odbiorca nie jest w stanie wprowadzić poprawnego kodu PIN, Punkt Doręczenia (Urządzenie / Parcel Locker) nie będzie w stanie doręczyć Przesyłki, nawet w przypadku okazania dokumentu tożsamości Odbiorcy.

Podpis Odbiorcy lub jego przedstawiciela na terminalu jest obowiązkowy.

Dostawa do Punktu Punto Pack®:

Po złożeniu Przesyłki w Punkcie Punto Pack® wybranym przez Nadawcę, Operator przyjmuje paczkę odczytując kod kreskowy znajdujący się na etykiecie wydrukowanej przez Nadawcę. Potwierdzeniem przyjęcia Przesyłki będzie numerowane pokwitowanie dostarczone fizycznie do Nadawcy lub wiadomość e-mail wysłana na adres powiązany z zamówieniem Nadawcy. Nadawca zobowiązany jest zachować to pokwitowanie do czasu doręczenia Przesyłki.

Przesyłka zostanie przetransportowana do Punktu Punto Pack® lub na adres wskazany przez Nadawcę podczas rejestracji zamówienia w Internecie i w zależności od dostępnych opcji w zależności od Kraju Doręczenia.

Przesyłki zostaną doręczone Odbiorcy po okazaniu dokumentu tożsamości i złożeniu podpisu cyfrowego na terminalu w Punkcie Punto Pack®. W niektórych przypadkach, w zależności od oferty subskrybowanej przez Nadawcę, Operator prześle Odbiorcy Przesyłki kod numeryczny (kod PIN), który on lub jego przedstawiciel powinien wprowadzić na terminalu Punktu Punto Pack®. Metoda ta zwalnia Odbiorcę lub jego przedstawiciela z konieczności okazania dokumentu tożsamości. Nadawca przyjmuje do wiadomości, że wprowadzenie prawidłowego kodu PIN jest równoznaczne z potwierdzeniem tożsamości przez Odbiorcę. I odwrotnie, jeśli Odbiorca Przesyłki nie będzie w stanie wprowadzić poprawnego kodu PIN, Punto Pack® nie będzie w stanie przystąpić do doręczenia Przesyłki, nawet jeśli Odbiorca przedstawi dokument tożsamości. W każdym przypadku podpis Odbiorcy lub jego przedstawiciela na terminalu jest obowiązkowy.

Podpis ten, który ma taką samą moc prawną jak podpis odręczny, będzie służył jako dowód odbioru Przesyłki.

Przesyłki mogą zostać również przekazane przedstawicielowi Odbiorcy, pod warunkiem, że przedstawi on własny dokument tożsamości oraz dokument tożsamości Odbiorcy.

Przesyłki są dostępne w Punkcie Punto Pack® od 3 do 7 dni kalendarzowych, choć okres ten może wynosić nawet 8 dni kalendarzowych, w zależności od ograniczeń związanych z godzinami dostępności danego punktu i wybranymi usługami.

Doręczenia Przesyłek międzynarodowych:

Przesyłki międzynarodowe mogą podlegać kontrolom celnym i kontrolom bezpieczeństwa przewidzianym dla transportu lotniczego, przy czym skorzystanie z tego prawa nie wyklucza wyłącznej odpowiedzialności Nadawcy za jego deklaracje (celne). W związku z tym Przesyłki mogą zostać otwarte, tożsamość osoby je nadającej może zostać sprawdzona, a niezbędne dane mogą zostać odnotowane.

W przypadku Przesyłek, do których należy dołączyć deklarację celną, Nadawca zgadza się, aby dane osobowe Nadawcy i Odbiorcy, jak również wszystkie informacje zawarte w deklaracji, zostały przekazane organom celnym Krajów, których dotyczy doręczenie, za pośrednictwem partnera Operatora odpowiedzialnego za transport, zgodnie z ustawodawstwem tych Krajów. Zgoda ta będzie niezbędna do świadczenia przez Operatora zamówionej Usługi. Nadawca zobowiązuje się poinformować Odbiorcę o możliwości przekazania przedmiotowych danych.

Eksporter lub importer ma obowiązek przedłożyć wszelkie dokumenty niezbędne do prawidłowego dopełnienia formalności celnych, zgodnie z obowiązującymi przepisami. Ponadto zobowiązani są oni pokryć wszelkie koszty poniesione przez Operatora, jeśli deklaracja okaże się być nieprawidłowo sporządzona, a także koszty poniesione przez Odbiorcę w przypadku braku zapłaty cła. Przesyłki nie mogą być wysyłane w ramach tymczasowych uzgodnień eksportowych. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania eksportera lub importera lub służb celnych. Wszelkie konsekwencje finansowe wynikające z nieprawidłowych, niekompletnych, nieważnych lub spóźnionych deklaracji lub dokumentów, a także z nieprzestrzegania hiszpańskich przepisów podatkowych, które mogą skutkować nałożeniem na Operatora przez właściwy organ administracyjny obowiązku uiszczenia ceł, dodatkowych opłat lub grzywnien, i będą leżeć wyłącznie po stronie eksportera lub importera.

#### **Portugalia**

Tak samo jak w przypadku Hiszpanii.

#### **Belgia**

Tak samo jak w przypadku Francji.

#### **Luksemburg**

Tak samo jak w przypadku Francji.

#### **Holandia**

Tak samo jak w przypadku Francji.

### **Austria**

1. Osoba odbierająca Przesyłkę potwierdza odbiór podpisem (na papierze lub w polu podpisu urządzenia do rejestracji danych mobilnych/komputera przenośnego).
2. W przypadku dostawy do sąsiada: Odbiorca jest powiadamiany za pomocą fizycznej notatki zostawionej w ich skrzynce pocztowej, zawierającej adres sąsiada. Sąsiad musi złożyć podpis jak w pkt. 1.
3. Jeśli Przesyłka jest odbierana z Urządzenia, kod odbioru podany w powiadomieniu przekazanym przez Partnera stanowi dowód upoważnienia do odebrania Przesyłki, a jej doręczenie jest dokumentowane elektronicznie.

### **Węgry**

Odbiorca potwierdza odbiór Przesyłki na dokumencie doręczenia, po zanotowaniu godziny doręczenia – poprzez podanie swojego pełnego, czytelnego imienia i nazwiska oraz podpis, a w przypadku osób prywatnych – dodatkowo poprzez wskazanie numeru dokumentu tożsamości. Odbiorca może również potwierdzić odbiór elektronicznie za pomocą elektronicznego urządzenia doręczeniowego. Oprócz podpisu odbiorcy, Kurier poprosi o podanie imienia i nazwiska odbiorcy, które zostanie zarejestrowane i przypisane do danych przechowywanych w elektronicznym urządzeniu doręczeniowym, tak aby imię i nazwisko Odbiorcy mogło zostać odtworzone w informacji o Przesyłce. Elektroniczny dokument zawierający obraz podpisu zarejestrowany przez elektroniczne urządzenie doręczeniowe będzie miał pełną wartość dowodową w zakresie potwierdzenia odbioru Przesyłki przez upoważnionego Odbiorcę.

## Załącznik nr 7 do Regulaminu: Różnice w doręczeniach w danym Kraju.

Zasady doręczeń w danym Kraju:

### Polska

- 1) Jeżeli Przesyłka przekracza wymiary 250x400x480 (w milimetrach) lub wagę 7,00 kilogramów, a jej Urządzenie jest typu „Robomat” (typ każdego Urządzenia dostępny jest na Stronie Internetowej), Przesyłka ta zostanie przekazana do doręczenia w Punkcie PUDO, w którym znajduje się „Robomat”, o czym Operator powiadomi Odbiorcę zgodnie z niniejszym Regulaminem. W przypadku przepełnienia lub awarii Punktu PUDO, do Przesyłki kierowanej do „Urządzenia Robomat” stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 2 Załącznika nr 2 do niniejszego Regulaminu.
- 2) W sieci Operatora funkcjonują Urządzenia, z którymi Nadawca lub Odbiorca może komunikować się wyłącznie za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej lub czytnika kodów kreskowych i kodów QR - „Urządzenia Appkomat”. Odbiór Przesyłki możliwy jest za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej lub poprzez zeskanowanie kodu QR uprzednio doręczonego lub udostępnionego Odbiorcy za pomocą czytnika kodów dostępnego w takim Urządzeniu. Informacja o tym, czy dane Urządzenie jest Urządzeniem Appkomat dostępna jest na Stronie Internetowej.
- 3) Odbiorca, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, może zlecić Operatorowi podjęcie próby umieszczenia Przesyłki w Urządzeniu znajdującym się w tzw. „strefie łatwego dostępu”, tj. strefie Urządzenia z łatwiejszym dostępem do skrytek w stosunku do skrytek znajdujących się w jego skrajnych strefach (dolnej i górnej), przy czym w takim przypadku zastosowanie będą miały poniższe zasady:
  - a) złożenie powyższej dyspozycji jest możliwe za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej odrębnie dla każdej Przesyłki, począwszy od momentu jej zarejestrowania w systemach informatycznych Operatora,
  - b) dyspozycja taka może zostać złożona nie później niż w momencie przekazania Przesyłki do doręczenia, potwierdzonego odpowiednim statusem Przesyłki (w systemie śledzenia dostępnym na Stronie Internetowej lub w Aplikacji Mobilnej), informującym o przekazaniu Przesyłki do doręczenia. Ze względów operacyjnych Przesyłka może zostać przekazana do doręczenia - w dniu jej planowanego doręczenia - w różnych terminach,
  - c) z chwilą przekazania Przesyłki do doręczenia, możliwość złożenia zlecenia umieszczenia Przesyłki w strefie łatwego dostępu stanie się nieaktywna,
  - d) realizacja przez Operatora dyspozycji umieszczenia Przesyłki w strefie łatwego dostępu będzie możliwa wyłącznie w sytuacji, gdy w schowkach Urządzeń odpowiednich do gabarytów doręczanej Przesyłki, znajdujących się w strefie łatwego dostępu, nie będą znajdowały się inne Przesyłki w chwili doręczenia do Urządzeń,
  - e) w przypadku braku wolnego miejsca w „strefie łatwego dostępu”, Przesyłki będą dostarczane do dostępnych schowków znajdujących się poza tą strefą.
- 4) Dostarczenie Przesyłki może zostać zakłócone w wyniku awarii lub przepełnienia Urządzenia. W takim przypadku zastosowanie będą miały zasady opisane dla Polski w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu, w ustępie dotyczącym wydłużenia czasu doręczenia Przesyłki,
- 5) Odbiorca, przed odebraniem Przesyłki, może uzyskać informację, kto jest Nadawcą tej Przesyłki oraz, w szczególnych wypadkach, o ogólnych okolicznościach, które stanęły na przeszkodzie w jej doręczeniu. Udzielenie takiej informacji Odbiorcy nie jest możliwe, jeżeli przed przekazaniem Przesyłki Odbiorcy Nadawca zażądał jej zwrotu przed doręczeniem lub dokona zmiany poprzedniego Odbiorcy przed odbiorem Przesyłki. Ponadto Odbiorca może uzyskać informację o nazwisku lub imieniu Nadawcy każdej Przesyłki, która została zwrócona do Nadawcy z powodu nieodebrania jej w terminie przez Odbiorcę. Operator zezwala na przekazywanie powyższych informacji osobom trzecim (niebędącym Nadawcą ani Odbiorcą) wyłącznie w przypadkach określonych przez obowiązujące Prawo Właściwe.

### Francja

Przewóz częściowo lub wyłącznie transportem drogowym - niezależnie od tego, czy odbywa się na podstawie zawartej umowy, czy też nie - w przypadku, gdy miejsce odbioru rzeczy i miejsca wyznaczone do dostawy znajdują się w dwóch różnych krajach, z których co najmniej jeden jest stroną Konwencji o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów („CMR”), regulowany jest postanowieniami Konwencji CMR, podpisanej w Genewie w dniu 19 maja 1956 roku. Przesyłki transportowane do i z określonych lokalizacji w tym samym Kraju podlegają bezwzględnie obowiązującym przepisom prawa tego Kraju.

Przesyłki międzynarodowe mogą podlegać kontrolom celnym i kontrolom bezpieczeństwa przewidzianym dla transportu lotniczego, przy czym skorzystanie z tego prawa nie wyklucza wyłącznej odpowiedzialności Nadawcy za jego deklaracje (celne). W związku z tym Przesyłki mogą zostać otwarte, tożsamość osoby je nadającej może zostać sprawdzona, a niezbędne dane mogą zostać odnotowane.

W przypadku Przesyłek, dla których konieczne jest dokonanie zgłoszenia celnego, Nadawca zobowiązuje się do dopełnienia wszelkich niezbędnych formalności celnych i podatkowych, zarówno w przypadku eksportu, jak i importu, w terminach określonych przepisami celnymi. Nadawca ponosi pełną odpowiedzialność za zgodność dokumentów i zobowiązuje się do uiszczenia wszelkich opłat celnych.

Eksporter lub importer jest zatem zobowiązany do przygotowania lub przedstawienia wszystkich dokumentów niezbędnych do dopełnienia formalności celnych zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Eksporter lub importer ponosi odpowiedzialność za zapłatę wszelkich kosztów poniesionych przez Operatora w przypadku niepoprawnego sporządzenia dokumentu deklaracji celnej oraz za wszelkie koszty poniesione przez Odbiorcę w przypadku braku płatności z jego strony. Przesyłka nie może zostać nadana w systemie wywozu tymczasowego. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania leżące po stronie eksportera lub importera lub służb celnych.

Eksporter lub importer samodzielnie ponosi wszelkie konsekwencje finansowe wynikające z błędnych, niekompletnych, niemających zastosowania lub spóźnionych deklaracji lub dokumentów, lub wynikających z nieprzestrzegania przepisów Ogólnego Kodeksu Podatkowego, co może zobowiązać Operatora do zapłaty ceł, dodatkowych podatków lub grzywnien nałożonych przez właściwe organy administracyjne. Nadawca jest również odpowiedzialny za wszelkie działania związane z inspekcją i kwarantanną, jak również za wszelkie koszty związane z tymi działaniami.

Opóźnienia wynikające z ograniczeń celnych nie mogą być w żaden sposób przypisywane Operatorowi, a Nadawca zobowiązany jest zrekompensować Operatorowi wszelkie wynikające z tego straty.

### **Włochy**

Brak wyjątków / Nie ma możliwości przedłużenia. Umowa może określać odrębne warunki.

### **Hiszpania**

Doręczanie Przesyłek międzynarodowych:

Przesyłki międzynarodowe mogą podlegać kontrolom celnym i kontrolom bezpieczeństwa przewidzianym dla transportu lotniczego, bez korzystania z prawa uniemożliwiającego Nadawcy ponoszenie wyłącznej odpowiedzialności za ich deklaracje. W związku z tym Przesyłki mogą zostać otwarte, tożsamość osoby je nadającej może zostać sprawdzona, a niezbędne dane mogą zostać odnotowane.

W przypadku Przesyłek, do których należy dołączyć deklarację celną, Nadawca wyraża zgodę, aby dane osobowe Nadawcy i Odbiorcy, jak również wszystkie informacje zawarte w deklaracji, zostały przekazane organom celnym Krajów, których dotyczy Przesyłka, za pośrednictwem partnera Operatora odpowiedzialnego za transport, zgodnie z ustawodawstwem tych krajów. Zgoda ta będzie niezbędna do świadczenia przez Operatora zamówionej Usługi. Nadawca zobowiązuje się poinformować Odbiorcę o możliwości przekazania przedmiotowych danych.

Eksporter lub importer ma obowiązek przedłożyć wszelkie dokumenty niezbędne do prawidłowego dopięcia formalności celnych, zgodnie z obowiązującymi przepisami. Ponadto muszą oni pokryć wszelkie koszty poniesione przez Operatora, jeśli deklaracja okaże się być nieprawidłowo sporządzona, a także koszty poniesione przez Odbiorcę w przypadku braku zapłaty cła. Przesyłki nie mogą być wysyłane w ramach tymczasowych uzgodnień eksportowych. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania eksportera lub importera lub służb celnych. Wszelkie konsekwencje finansowe wynikające z nieprawidłowych, niekompletnych, nieważnych lub spóźnionych deklaracji lub dokumentów, a także z nieprzestrzegania hiszpańskich przepisów podatkowych, które mogą skutkować nałożeniem na Operatora przez właściwe organy administracyjne obowiązku uiszczenia ceł, dodatkowych opłat lub grzywnien, będą wyłączną odpowiedzialnością eksportera lub importera.

### **Portugalia**

Brak wyjątków / Nie ma możliwości przedłużenia. Umowa może określać odrębne warunki.

### **Belgia**

Nie dotyczy.

### **Luksemburg**

Nie dotyczy.

## Holandia

Nie dotyczy.

## Austria

W przypadku dostaw do Punktów Doręczeń:

1. Podejmowana jest jedna próba dostawy. Jeżeli Punkt Doręczenia jest przepełniony lub niedostępny, Przesyłka jest przekierowywana do najbliższego innego Punktu Doręczenia, gdzie jest przechowywana przez 5 Dni roboczych.

W przypadku Doręczenia do Drzwi:

1. Partner podejmuje jedną próbę doręczenia Przesyłki.
2. Przesyłki są fizycznie dostarczane lub przechowywane do odbioru. Partner może zawrzeć specjalną umowę z Odbiorcą dotyczącą dostawy Przesyłek przeznaczonych dla niego.
3. Osoba upoważniona do przyjęcia przesyłki jest upoważniona:
  - 1) na podstawie ustawowego lub sądownie przyznanego pełnomocnictwa,
  - 2) na podstawie regulacji instytucjonalnych, jeżeli odbiorca podlega takim regulacjom,
  - 3) na podstawie pocztowego pełnomocnictwa lub
  - 4) sądownie poświadczonego lub notarialnie poświadczonego pełnomocnictwa do odbioru przesyłek.
4. Zastępczym odbiorcą jest osoba, która jest obecna w miejscu dostawy Odbiorcy lub osoby upoważnionej do przyjęcia Przesyłki, która ma zdolność prawną i jest gotowa przyjąć Przesyłkę (np. krewni, współlokatorzy, portierzy, pracownicy przyjmujący przesyłki w punkcie odbioru towarów itp.). Tylko Przesyłki bez wskazanej wartości lub o wartości 1 500,00 EUR lub mniejszej będą dostarczane do zastępczego odbiorcy, a także zawiadomienia o Przesyłkach, które nie mogą być dostarczone w Punkcie Doręczenia, pod warunkiem, że Odbiorca nie zgłosił tego wcześniej Partnerowi na piśmie.
5. Przesyłki będą dostarczane do Odbiorcy wskazanego w adresie, osoby upoważnionej do przyjęcia dostawy lub zastępczego odbiorcy. Przesyłki z deklaracją wartości przekraczające 3 000,00 EUR muszą być odebrane przez Odbiorcę w określonym miejscu w określonych godzinach jego otwarcia, o czym Partner poinformuje Odbiorcę. Przyjęcie przez Operatora Przesyłek o wartości opisanej w niniejszym punkcie oraz punkcie 4 powyżej nie zmienia zasad i limitu odpowiedzialności za Przesyłki, określonych w Załączniku nr 11.
6. Przesyłki dla Odbiorców w wiejskich rejonach dostaw, gdzie nie ma codziennej dostawy przesyłek, będą przechowywane do odbioru w Punkcie Doręczenia Partnera od dnia ich otrzymania do następnej tury dostaw.
7. Przesyłki dla odbiorców w obszarach, które są nieproporcjonalnie trudne do osiągnięcia lub mogą być osiągnięte tylko z dużym wysiłkiem, nie będą dostarczane. Jednak, jeśli to możliwe, Odbiorca zostanie powiadomiony telefonicznie, gdy będzie możliwość odbioru Przesyłki.
8. Przesyłki bez wskazania wartości, które są przeznaczone dla osoby fizycznej, mogą być również dostarczane do mieszkania lub sąsiada. Odbiorca musi być poinformowany o tym na piśmie. Jeżeli Partner został powiadomiona na piśmie przez Odbiorcę o konkretnych osobach jako zastępczych odbiorcach, dostawa będzie realizowana tylko do tych osób. Partner może wymagać, aby odbiorcy we wspólnych lokalach (hostele, obiekty noclegowe itp.), na kempingach lub w innych punktach odbioru (gdzie dostawa nie jest możliwa bez znacznego utrudnienia procesów pracy), osoba upoważniona (właściciel, menedżer, operator itp.) wskazała jedną lub więcej osób w punkcie odbioru jako zastępczych odbiorców dla Przesyłek (bez deklarowanej wartości lub pobrania). Jeśli nie zostanie wskazany zastępczy odbiorca lub jeśli Odbiorca zgłosi sprzeciw wobec zastępczej dostawy, Partner może uznać Przesyłki, których nie można dostarczyć w inny sposób, za niedoręczone.
9. Przekierowania:
  - 1) Przekierowanie jest możliwe wyłącznie przed doręczeniem Przesyłki. Im wcześniej Odbiorca zdecyduje się na przekierowanie, tym więcej Partner może zaproponować opcji przekierowania.
  - 2) Przekierowanie nie jest możliwe, jeśli Partner zawarł umowę z Odbiorcą w przedmiocie przekierowań.
10. Przesyłki są zwracane, jeśli nie ma możliwości ich dostarczenia i nie następuje przekierowanie, w tym jeśli:
  - 1) Odbiorca odmawia przyjęcia Przesyłki, nie płaci opłat i kosztów związanych z Przesyłką, lub nie dostarcza potwierdzenia odbioru,
  - 2) minął termin odbioru,

- 3) Przesyłka nie została odebrana z alternatywnego miejsca odbioru,
  - 4) po nadaniu przesyłki stwierdzono, że Przesyłka jest wyłączona z transportu z uwagi na jej zakazaną zawartość,
  - 5) nie można ustalić poprawnego Odbiorcy,
  - 6) nie można udowodnić upoważnienia do odbioru Przesyłki.
11. W powyższych przypadkach Przesyłki zostaną zwrócone Nadawcy. Przesyłki nie będą zwracane, jeśli zawierają przedmioty wyłączone z transportu, a ich zwrot mógłby spowodować obrażenia osób, zagrożenie zdrowia lub uszkodzenie mienia. W takim przypadku Nadawca zostanie poinformowany o niedostępności i miejscu, w którym może odebrać Przesyłkę w ciągu miesiąca.

### **Węgry**

W przypadku dostaw do Punktów Doręczeń:

1. Podejmowana jest próba dostawy. Jeżeli Punkt Doręczenia jest przepełniony lub niedostępny, kolejnego Dnia roboczego podejmowana jest kolejna próba dostawy. Jeśli ona będzie nieskuteczna z powodów podanych wyżej, Przesyłka jest doręczana do innego, pobliskiego Punktu Doręczenia.

W przypadku Doręczenia do Drzwi:

1. Partner podejmuje dwie próby doręczenia Przesyłki.
2. Przekierowania:
  - 1) Przekierowanie jest możliwe wyłącznie przed doręczeniem Przesyłki. Odbiorca ma także możliwość zmienić datę dostawy.
3. W pozostałym zakresie warunki doręczenia określone są jak dla Austrii.

## Załącznik nr 8 do Regulaminu: Przesyłki o niewłaściwych rozmiarach. Doręczanie Przesyłek ponadgabarytowych w Kraju Doręczenia.

Zasady dotyczące Przesyłek o nieprawidłowych wymiarach i doręczania Przesyłek ponadgabarytowych w danym Kraju:

### Polska

#### 1. Przesyłki o niewłaściwych rozmiarach:

- 1) W przypadku, gdy Nadawca, w ramach kategorii gabarytowej dopuszczalnych Przesyłek zgodnie z tabelą wskazaną w niniejszym Regulaminie (kategorie A, B, C), przekazał Operatorowi Przesyłkę w kategorii o innych wymiarach niż wymiary dla kategorii zadeklarowanej przez Nadawcę, procedura będzie następująca:
  - a) Operator obciąży Nadawcę dodatkową opłatą za weryfikację Przesyłki, przy czym wysokość opłaty określona jest w Cenniku,
  - b) W przypadku, gdy nadawana Przesyłka posiada kategorię o wymiarach wyższych niż wymiary dla kategorii zadeklarowanej przez Nadawcę dla tej Przesyłki, Operator wykona Usługi na takiej Przesyłce według stawki cenowej odpowiadającej rzeczywistym wymiarom Przesyłki, zweryfikowanej zgodnie ze zdaniem poprzedzającym,
  - c) W przypadku, gdy nadawana Przesyłka ma kategorię o wymiarach niższych niż wymiary dla kategorii zadeklarowanej przez Nadawcę, Operator wykona Usługi na takiej Przesyłce według stawki cenowej odpowiadającej rzeczywistym wymiarom tej Przesyłki, a jeżeli stawka ta będzie niższa niż stawka określona dla wymiarów kategorii zadeklarowanej dla Przesyłki przez Nadawcę, Operator zwróci różnicę pomiędzy stawką cenową odpowiadającą rzeczywistym wymiarom przesyłki a ceną dla kategorii wymiarowej zadeklarowanej dla tej Przesyłki przez Nadawcę.
- 2) W przypadku, gdy Nadawca przekazał Operatorowi Przesyłkę ponadgabarytową - tj. przekraczającą którykolwiek ze wskazanych wymiarów lub wagę (25 kg) określoną dla kategorii gabarytowej „C”, zgodnie z postanowieniami pkt powyżej:
  - a) Operator naliczy Nadawcy dodatkową opłatę za weryfikację wymiarów i wagi takiej Przesyłki, a także dodatkową opłatę za potraktowanie takiej Przesyłki jako „ponadgabarytowej”, zgodnie ze stawką określoną w Cenniku oraz przekaze stosowny komunikat o wystąpieniu takich Przesyłek zgodnie z postanowieniami ust. 2 poniżej („Doręczanie Przesyłek ponadgabarytowych”).
  - b) Operator podejmie działania zmierzające do doręczenia takich Przesyłek, na zasadach opisanych w ust. 2 poniżej („Doręczanie Przesyłek ponadgabarytowych”).
  - c) W przypadku, gdy Przesyłka „ponadgabarytowa” przekroczy którykolwiek z maksymalnych wymiarów 500x500x800 mm (wys. x szer. x dł.) lub wagę 30 kilogramów, Operator obciąży Nadawcę za doręczenie takiej Przesyłki - niezależnie od ww. opłat - dodatkową opłatą w wysokości określonej w Cenniku.

#### 2. Dostarczanie Przesyłek ponadgabarytowych:

- 1) W przypadku Przesyłki ponadgabarytowej, o której mowa powyżej:
  - a) Operator skontaktuje się telefonicznie z Odbiorcą w celu uzgodnienia miejsca doręczenia takiej Przesyłki, co następuje poprzez przesłanie Operatorowi przez Odbiorcę adresu jej doręczenia, przy czym w przypadku braku możliwości skontaktowania się z Odbiorcą lub bezskutecznej próby kontaktu, Operator skontaktuje się z Nadawcą w sposób określony powyżej w celu ustalenia adresu doręczenia Przesyłki, przy czym ustalenie tego adresu uważa się za jego zmianę na wniosek Nadawcy, lub
  - b) Operator wyśle do Odbiorcy i Nadawcy wiadomość e-mail z prośbą o przesłanie adresu do doręczenia Przesyłki, z dodatkową adnotacją, że w przypadku podania przez Odbiorcę i Nadawcę dwóch różnych adresów, Operator wyśle Przesyłkę na adres podany przez Nadawcę.

- 2) Kontakt telefoniczny, o którym mowa w pkt 1 lit. a) powyżej lub wiadomość, o której mowa w pkt 1 lit. b) powyżej, zostaną nawiązane/wysłane w terminie 48 godzin od wysłania wiadomości wskazanej w ust. 1 pkt 2 lit. a) powyżej, przy czym w przypadku kontaktu telefonicznego lub wysłania wiadomości, o których mowa w pkt 1 lit. b) powyżej, Odbiorca lub Nadawca mają 48 godzin na podanie adresu do doręczenia Przesyłki. W przypadku nieprzekazania adresu do doręczeń w tym terminie i braku możliwości kontaktu telefonicznego z Nadawcą lub bezskutecznej próby kontaktu, Operator zwróci taką Przesyłkę do Nadawcy, z zastrzeżeniem warunków niniejszego Regulaminu. Zwrot Przesyłki następuje również w przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę, odmowy wskazania przez Nadawcę nowego adresu do doręczeń lub wskazania adresu niezgodnego z postanowieniami ust. 3 poniżej. Cenę za zwrot Przesyłki gabarytowej o wymiarach nieprzekraczających 500x500x800 mm i wadze poniżej 25 kilogramów oraz cenę za zwrot Przesyłki „ponadgabarytowej” przekraczającej powyższe wymiary lub wagę określa Cennik.
- 3) Adres dostawy, o którym mowa w pkt 1 powyżej, powinien znajdować się w granicach administracyjnych miejscowości, w której znajduje się Oddział prowadzący Punkt Doręczenia pierwotnie wskazany przez Nadawcę i powinien określać nazwę/pełne imię i nazwisko Odbiorcy, ulicę (skwer, aleję), nr budynku/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość oraz numer telefonu Odbiorcy.
- 4) Operator doręczy Odbiorcy Przesyłkę, o której mowa w pkt 1 powyżej, w terminie do dwóch (2) Dni Roboczych liczonych od dnia otrzymania od Odbiorcy lub Nadawcy danych do doręczenia Przesyłki, zgodnie z pkt 1-3 powyżej (przewidywany termin doręczenia), nie później jednak niż w terminie pięciu (5) Dni Roboczych liczonych od dnia otrzymania tych danych od Odbiorcy lub Nadawcy.
- 5) W przypadku doręczania Przesyłki, której waga przekracza 30,00 kilogramów, stosuje się następujące zasady:
  - a) W przypadku adresów zlokalizowanych na piętrach budynków lub w budynkach wielomieszkaniowych, Kurier dostarcza Przesyłkę wyłącznie do drzwi wejściowych takich budynków,
  - b) Jeżeli Przesyłka nie jest umieszczona na palecie, a waga Przesyłki zawiera się w przedziale powyżej 30,00 do 50,00 kilogramów, Operator doręcza taką Przesyłkę w systemie „burta-burta”, a Odbiorca zobowiązany jest przyjąć Przesyłkę do odbioru w taki sposób. System „burta-burta” polega na tym, że Kurier doręczając Przesyłkę rozładowuje ją w miejscu, do którego może dojechać samochodem dostawczym, zaś po stronie Odbiorcy leży jej dalsze przeniesienie,
  - c) Jeżeli Przesyłka jest umieszczona na palecie, a waga Przesyłki zawiera się w przedziale powyżej 30,00 do 50,00 kilogramów, Operator doręcza taką Przesyłkę w systemie „burta-burta” lub „rampa-rampa” a Odbiorca zobowiązany jest przyjąć Przesyłkę do odbioru w taki sposób. System „burta-burta” został opisany w punkcie poprzedzającym, natomiast system „rampa-rampa” polega na wyładowaniu przez Odbiorcę Przesyłki z pojazdu Kuriera przy pomocy zasobów Odbiorcy, w szczególności za pośrednictwem ramp i z wykorzystaniem wózków widłowych,
  - d) Operator rekomenduje, by Odbiorca dysponował zasobami pozwalającymi mu obsłużyć proces doręczenia zgodnie z punktami poprzedzającymi.
- 6) Operator co do zasady doręcza Przesyłki „ponadgabarytowe” bezpośrednio do rąk Odbiorcy lub innej osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki, na adres wskazany zgodnie z postanowieniami pkt 1-3 powyżej. Przesyłka „ponadgabarytowa” może być również doręczona dorosłemu domownikowi lub innym osobom upoważnionym do odbioru Przesyłki, zgodnie z przepisami obowiązującego Prawa Właściwego.
- 7) W przypadku:
  - a) nieobecności Odbiorcy podczas dostarczania Przesyłki,
  - b) nieobecności osoby upoważnionej do odbioru Przesyłki zgodnie z pkt 5 powyżej,
  - c) nieposiadania przez Odbiorcę lub jakąkolwiek osobę upoważnioną do odbioru Przesyłki, zgodnie z pkt 5 powyżej, przygotowanej płatności za pobraniem (COD), lub brak możliwości zapłaty przez Odbiorcę kwoty pobrania w formie bezgotówkowej, co uniemożliwia doręczenie Przesyłki z opcją pobrania,

- Operator podejmie próbę telefonicznego skontaktowania się z Odbiorcą w celu umówienia drugiej próby doręczenia w tym samym dniu. W przypadku braku możliwości skontaktowania się z Odbiorcą lub braku możliwości doręczenia Przesyłki w tym samym dniu, Operator podejmie drugą próbę doręczenia Przesyłki w kolejnym Dniu Roboczym, a w przypadku nieobecności Odbiorcy przy drugiej próbie doręczenia, Operator przekaże Odbiorcy awizo (bezpośrednio pod adresem doręczenia) lub w formie powiadomienia SMS lub e-mail, lub poprzez Aplikację mobilną (w przypadku Użytkowników Aplikacji Mobilnej). Awizo będzie zawierać informację, że Odbiorca może odebrać Przesyłkę w ciągu 72 godzin od momentu otrzymania przez Odbiorcę awiza (okres awizowania), we wskazanym miejscu i czasie.

- 8) Okres awizowania Przesyłki wskazany powyżej ulega wydłużeniu w przypadku, jeśli w którymkolwiek dniu przypadającym na okres awizowania miejsce odbioru było w całym tym dniu były nieczynne (w szczególności na skutek zamknięcia lokalu, w którym się znajduje). W takiej sytuacji Operator za każdy taki dzień wydłuży pierwotny okres awizowania o dodatkowe 24 godziny. Do wydłużonego terminu stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu w przedmiocie informowania o jego upływie. O przedłużeniu terminu na odbiór Przesyłki Operator poinformuje Odbiorcę w odrębnej wiadomości. Po upływie okresu awizacji Operator zwróci Przesyłkę niepodjętą przez Odbiorcę z zastrzeżeniem niniejszego Regulaminu.
- 9) Zwrot Przesyłki do Nadawcy na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie nastąpi również w przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę lub podania błędnego adresu Odbiorcy. Zwrot Przesyłki „ponadgabarytowej” jest odpłatny zgodnie ze stawkami określonymi w Cenniku.
- 10) Zgłoszoną Przesyłkę można odebrać w Punkcie PUDO w godzinach pracy tych jednostek.
- 11) Potwierdzenie doręczenia Przesyłki może mieć formę pisemną lub elektroniczną. Doręczenie Przesyłki jest potwierdzane przez Odbiorcę (lub inną upoważnioną osobę) własnoręcznym, czytelnym podpisem. Weryfikacja Odbiorcy w sytuacji opisanej w pkt 6 i 7 odbywa się odpowiednio na podstawie awiza lub numeru telefonu i kodu przesłanego przez Operatora, z zastrzeżeniem, że weryfikacja Odbiorcy w PUDO odbywa się wyłącznie na podstawie numeru telefonu i kodu przesłanego przez Operatora.

## **Francja**

Obowiązkiem Nadawcy jest przedstawianie wyłącznie Przesyłek odpowiadających wymiarom zaproponowanym i zaakceptowanym przez Operatora. W tym zakresie Nadawca zobowiązuje się do przestrzegania warunków przyjęcia wymienionych w ofercie cenowej lub usługowej Operatora (dalej „Oferta Handlowa”), które są następujące w zależności od kraju dostawy, z wyjątkiem szczególnych przypadków wymienionych w Ofercie Handlowej:  
(lista akceptowanych rozmiarów dla Punktów PUDO / Urządzeń)

Przesyłki posiadające jedną lub więcej z poniższych cech nie będą obsługiwane mechanicznie i mogą podlegać zryczałtowanej dopłacie określonej w Cenniku, znanej jako „obsługa ręczna”:

1. Maksymalne wymiary: długość lub przekątna przekraczająca 80 cm,
2. Minimalne wymiary mniejsze niż 15 x 10 cm, minimalna grubość mniejsza niż 1 cm i waga mniejsza niż 100 gramów,
3. Przesyłki o niestabilnych lub nieregularnych kształtach (kule, cylindry, walce),
4. Źle lub częściowo zapakowane Przesyłki,
5. Przesyłki, które są źle oznakowane lub w których etykieta jest nieczytelna, zasłonięta, znajduje się na zagięciu kartonu lub opakowania lub nie odpowiada standardom jakości ANSI (American National Standards Institute),
6. Przesyłki, których etykieta nie jest umieszczona na największym boku Przesyłki,
7. Przesyłki z wystającym elementem,
8. Przesyłki, w przypadku których prezentacja etykiety nie jest zgodna (odbicie), oraz
9. Co do zasady, każda Przesyłka wymagająca specjalnego sortowania lub obsługi ręcznej.

Operator może stosować zasadę fakturowania wolumetrycznego, jeżeli waga wolumetryczna jest większa niż waga rzeczywista, zgodnie z art. 3 GCS.

Fakturowanie:

Fakturowanie odbywa się na podstawie rzeczywistej wagi Przesyłek zarejestrowanej przez urządzenia ważące Operatora. Każda Przesyłka, która nie zostanie zważona przez Operatora, zostanie zafakturowana według wagi podanej przez Nadawcę. Operator zastrzega sobie prawo do skorygowania błędu wagi i skorygowania fakturowania Nadawcy zgodnie z obowiązującymi stawkami, jeśli rzeczywista waga Przesyłki jest większa niż waga zmierzona lub ogłoszona przez Nadawcę. Jednakże, jeśli rzeczywista waga Przesyłki jest mniejsza niż waga zmierzona lub zgłoszona przez Nadawcę, faktura nie zostanie skorygowana.

Każda Przesyłka przyjęta do doręczenia przez Operatora może bez powiadomienia podlegać zafakturowaniu według wagi wolumetrycznej, jeśli jest to konieczne do zapewnienia usługi doręczenia i jeśli waga wolumetryczna jest większa niż waga rzeczywista. Waga objętościowa jest obliczana poprzez pomnożenie długości x wysokości x szerokości Przesyłki (wszystkie w centymetrach) i podzielenie przez 5000. (Wartość ta może ulec zmianie w drodze aktualizacji Regulaminu przez Operatora). Operator może sprawdzić każdy list przewozowy w celu zweryfikowania wybranej Usługi i wagi Przesyłki. Jeśli wybrana Usługa lub waga Przesyłki nie odpowiadają oferowanej Usłudze, Operator może w dowolnym momencie skorygować list przewozowy, a faktura uwzględni te korekty. W takim przypadku Operator może naliczyć dodatkową opłatę manipulacyjną określoną w Cenniku.

W przypadku Przesyłek międzynarodowych pominięcie lub podanie nieprawidłowych danych dotyczących wagi lub liczby Przesyłek spowoduje wystawienie faktury na podstawie szacowanej przez Operatora liczby przewożonych Przesyłek i ich wagi objętościowej, a także naliczenie opłaty manipulacyjnej w wysokości EUR 39 bez VAT.

### **Włochy**

Przesyłki, które przekraczają maksymalny rozmiar i wagę, o których mowa w paragrafie 4.1 niniejszego Regulaminu, lub których List przewoźowy lub Etykieta nie są zgodne z postanowieniami paragrafów 4.3, 4.4 i 4.6 niniejszego Regulaminu, nie zostaną odebrane przez Operatora lub jego podwykonawców w celu doręczenia, a nawet jeśli zostaną odebrane i doręczone, nie będą mogły zostać umieszczone w Punkcie Doręczenia. W tym ostatnim przypadku Operator, na koszt Nadawcy, zwróci Przesyłkę Nadawcy w najbliższym możliwym terminie, określonym szczegółowo w Umowie.

### **Hiszpania**

W Hiszpanii istnieje szeroka tolerancja dla Przesyłek „ponadgabarytowych”, za których przesyłkę nie nalicza się dodatkowych opłat. Jednak w niektórych przypadkach Przesyłka taka zwracana jest do Nadawcy.

- 1) Jeśli Punkt PUDO lub kierowca powiadomi w czasie odbioru o ponadgabarytowych wymiarach Przesyłki, Nadawca zostanie powiadomiony o tym i poproszony o odebranie Przesyłki w Punkcie PUDO.
- 2) Jeśli powiadomienie jest przekazywane przez Oddział, takie powiadomienie jest rejestrowane w systemie FAST za pośrednictwem DDL w celu poinformowania Nadawcy. Tworzona jest nowa Etykieta, a Przesyłka odsyłana do pierwotnego Punktu PUDO.

Przesyłki ponadgabarytowe - opłata określona jest w Cenniku i naliczana według wagi rzeczywistej.

Jeśli nie możemy dostarczyć przesyłki do Urzędu (przesyłka ponadgabarytowa) - staramy się dostarczyć ją do najbliższego Punktu PUDO.

Operator zastrzega sobie prawo do skorygowania wszelkich błędów wagowych na podstawie wskazań regularnie sprawdzanych urządzeń wagowych. W przypadku rozbieżności, Nadawca zostanie obciążony różnicą w cenie, jak również administracyjną opłatą manipulacyjną określoną w Cenniku.

W przypadku niezgodności Przesyłki dostarczonej przez Nadawcę (wymiar, opakowanie, waga itp.), Operator nie może dokonać zwrotu kosztów usługi dostawy do Punktu Punto Pack / Locker i transportu do Oddziału.

Przesyłki, które nie mogą zostać nadane lub doręczone zgodnie z żądaniem Nadawcy ze względu na ich wymiary, rodzaj opakowania, wagę lub inne podobne okoliczności, zostaną pozostawione do odebrania przez Nadawcę w regionalnym Oddziale Operatora.

Przesyłki nienadające się do obsługi mechanicznej.

Przesyłki posiadające jedną lub wszystkie z poniższych cech zostaną poddane obróbce niemechanicznej, zwanej „obsługą ręczną”, i mogą podlegać dodatkowej zryczałtowanej opłacie określonej w Cenniku w następujący sposób:

- Maksymalne wymiary przekraczające 85 cm długości lub po przekątnej.
- Minimalne wymiary poniżej 20 x 10 cm, minimalna grubość poniżej 1,5 cm i waga poniżej 200 g.
- Przesyłki niestabilne lub o nieregularnych kształtach (kule, cylindry, rolki).
- Przesyłki z wadliwym lub niekompletnym opakowaniem.
- Przesyłki, które są nieprawidłowo oznakowane lub mają Etykieta, która jest nieczytelna, ukryta, na zagięciu kartonu lub samego opakowania, lub nie jest zgodna ze standardami ANSI A lub B.
- Przesyłki, których Etykieta znajduje się po niestabilnej stronie opakowania (np. po mniejszej stronie).
- Przesyłki ze wszystkim, co wystaje poza krawędzie.
- Przesyłki z niezgodną (odblaskową) Etykieta.

Reasumując, każda Przesyłka, która wymaga szczególnego sortowania lub obróbki ręcznej.

Operator może stosować zasadę fakturowania wolumetrycznego, jeśli waga wolumetryczna jest wyższa niż waga rzeczywista.

### **Portugalia**

Nadawca przekazuje wszystkie informacje przydatne do prawidłowego śledzenia zamówienia na Stronie Internetowej lub innym interfejsie powiązany z Operatorem. Nadawca zobowiązuje się do przestrzegania następujących wymogów przyjęcia:

- Waga (łącznie z opakowaniem i zawartością): Dostarczone Przesyłki nie przekroczyć 30 kg.
- Maksymalne wymiary: całkowity wymiar (wysokość + długość + szerokość) Przesyłki nie może przekraczać 150 cm, a największa długość nie może przekraczać 60 cm.

- Minimalne wymiary: 15 cm x 10 cm

- Nadawca wydrukuje Etykiętę transportową dostarczoną przez Operatora, którą naklei na największą powierzchnię Przesyłki. Dostawa odbywa się do jednego z Urzędzeń Ponto w Portugalii. Nadawcy mają miesiąc od daty dokonania płatności na dostarczenie Przesyłki do Punktu Nadania. Nadawca będzie miał dostęp do informacji o śledzeniu zamówienia w Internecie od momentu odbioru do doręczenia.

Operator zastrzega sobie prawo do korekty błędów wagowych w oparciu o wskazania regularnie sprawdzanych urządzeń wagowych. W przypadku rozbieżności różnica w cenie zostanie pobrana od Nadawcy, podobnie jak administracyjna opłata manipulacyjna w wysokości określonej w Cenniku.

Jeżeli Przesyłka dostarczona przez Nadawcę nie będzie zgodna (wymiary, opakowanie, waga), Operator nie będzie mógł dokonać zwrotu kosztów za wykonanie Usługi odbioru w Punkcie Nadania i transportu do Oddziału.

Każda Przesyłka, która nie może zostać przewieziona do miejsca docelowego, zostanie pozostawiona dla Nadawcy w biurze regionalnym Operatora. Nasza oferta dostaw nie obejmuje wysp i enklaw.

### **Belgia**

Tak samo jak w przypadku Francji

### **Luksemburg**

Tak samo jak w przypadku Francji

### **Holandia**

Tak samo jak w przypadku Francji

### **Austria**

Partner może nie przyjąć Przesyłki, która narusza warunki Regulaminu dotyczące wymiarów i wagi Przesyłki. W takim wypadku Operator zwraca Nadawcy Przesyłkę oraz może naliczyć wobec niego dodatkowe opłaty, takie jak opłata za zwrot lub zmierzenie Przesyłki – zgodnie z Cennikiem.

Zgodnie z określonymi wymiarami zawartymi w § 4.3 Regulaminu, jeśli przesyłka przekroczy wskazane wymiary, istnieje możliwość jej zwrotu zgodnie z procedurą zwrotu do Nadawcy. Operator zastrzega sobie również prawo do naliczenia opłaty za nieprawidłowy rozmiar lub wagę przesyłki, zgodnie z Dodatkowymi Opłatami wymienionymi w Cenniku.

### **Węgry**

Partner może nie przyjąć Przesyłki, która narusza warunki Regulaminu dotyczące wymiarów i wagi Przesyłki. W takim wypadku Operator zwraca Nadawcy Przesyłkę oraz może naliczyć wobec niego dodatkowe opłaty, takie jak opłata za zwrot lub zmierzenie Przesyłki – zgodnie z Cennikiem.

Zgodnie z określonymi wymiarami zawartymi w § 4.3 Regulaminu, jeśli przesyłka przekroczy wskazane wymiary, istnieje możliwość jej zwrotu zgodnie z procedurą zwrotu do Nadawcy. Operator zastrzega sobie również prawo do naliczenia opłaty za nieprawidłowy rozmiar lub wagę przesyłki, zgodnie z Dodatkowymi Opłatami wymienionymi w Cenniku.

## Załącznik nr 8a do Regulaminu: Zasady awizacji Przesyłek w Doręczeniach do Drzwi.

Poniższe zasady awizacji dotyczą Kraju Doręczenia:

### **Polska**

Nie dotyczy – brak usługi Doręczenia do Drzwi w ramach InPost International.

### **Francja**

Nie dotyczy – brak usługi Doręczenia do Drzwi w ramach InPost International.

### **Włochy**

Nie dotyczy – brak usługi Doręczenia do Drzwi w ramach InPost International.

### **Hiszpania**

Nie dotyczy – brak usługi Doręczenia do Drzwi w ramach InPost International.

### **Portugalia**

Nie dotyczy – brak usługi Doręczenia do Drzwi w ramach InPost International.

### **Belgia**

Nie dotyczy – brak usługi Doręczenia do Drzwi w ramach InPost International.

### **Luksemburg**

Nie dotyczy – brak usługi Doręczenia do Drzwi w ramach InPost International.

### **Holandia**

Nie dotyczy – brak usługi Doręczenia do Drzwi w ramach InPost International.

### **Austria**

1. Dla Przesyłek, które nie mogły zostać doręczone, zostanie pozostawione powiadomienie o możliwości odbioru Przesyłki w Punkcie Doręczenia.
2. Przesyłki będą przechowywane przez 14 dni kalendarzowych w Punkcie Doręczenia wskazanym przez Partnera na powiadomieniu.
3. Przesyłki przekierowane przez Odbiorcę przed pierwszą próbą doręczenia do Punktu Doręczenia są gotowe do odbioru w Punkcie Doręczenia bez podejmowania próby doręczenia. Przekierowaniu podlegają wyłącznie Przesyłki, których gabaryty mieszczą się w limitach określonych w Regulaminie dla Przesyłek dostarczanych do Punktów Doręczenia.
4. Pierwszy odbiór w Punkcie Doręczenia jest możliwy w dniu roboczym następującym po powiadomieniu (z wyjątkiem soboty), a w przypadku Przesyłek przechowywanych w magazynie pocztowym - w dniu, w którym dotarły do Punktu Doręczenia.
5. Po upływie okresu na odbiór Przesyłki, będzie ona traktowana jako niedoręczona.
6. Przesyłka zostanie wydana osobie, która ma powiadomienie i je przedstawi, chyba że istnieją wątpliwości co do tożsamości osoby, która chce odebrać Przesyłkę.

### **Węgry**

1. Partner podejmuje dwie próby doręczenia Przesyłki. Po dwóch nieskutecznych próbach doręczenia Przesyłki, Przesyłka zostanie zwrócona do Nadawcy.
2. Przekierowania:
  - 1) Przekierowanie jest możliwe wyłącznie przed doręczeniem Przesyłki.  
Odbiorca ma także możliwość zmienić datę dostawy.
3. W pozostałym zakresie warunki doręczenia określone są jak dla Austrii.
4. Przekierowanie do Punktów Doręczenia możliwe będzie po uruchomieniu usługi dostarczania Przesyłek do Punktu Doręczenia, o czym Operator poinformuje odrębnie.

## Załącznik nr 9 do Regulaminu: Nieodebrane Przesyłki. Zwroty.

Poniższe zasady zwrotu dotyczą Kraju Nadania:

### **Polska**

1. Przesyłki są zwracane w następujący sposób:
  - 1) do Urzędnienia, w którym Operator odebrał Przesyłkę od Nadawcy,
  - 2) do Punktu PUDO, z którego Przesyłka została nadana, a jeżeli taki Punkt PUDO nie realizuje doręczeń Przesyłek (zgodnie z informacją o tym, do Punktu PUDO w wykazie takich punktów na Stronie Internetowej), na adres Nadawcy Przesyłki, zgodnie z pkt 3 poniżej,
  - 3) na adres lokalu lub siedziby Nadawcy, z którego Kurier odebrał Przesyłkę - w przypadku nadania Przesyłki za pobraniem przez Kuriera,
  - 4) na adres ustalony z Nadawcą, jeżeli Urządzenie nadawcze zlokalizowany jest na terenie lotniska w strefie szybkiego przejścia przez kontrolę bezpieczeństwa.
2. Zwrot nieodebranej Przesyłki nadanej bez Etykiety kierowany jest do Urzędnienia, z którego Przesyłka została odebrana lub na adres uzgodniony pomiędzy Operatorem a Nadawcą.
3. Odbiór zwracanych Przesyłek przez Nadawcę odbywa się na zasadach analogicznych do ich doręczenia.

### **Francja**

Jeżeli doręczenie w Punkcie Doręczenia jest niemożliwe lub Przesyłki nie zostaną odebrane lub nastąpi odmowa ich przyjęcia: W przypadku braku możliwości doręczenia Przesyłki do Punktu Doręczenia, Operator może doręczyć Przesyłkę do innego Punktu Doręczenia (w zależności od dostępności), o czym poinformuje Odbiorcę za pośrednictwem poczty elektronicznej. Nie będzie możliwy zwrot kosztów Usług za takie przekierowanie Przesyłki.

Przesyłki nieodebrane lub odrzucone przez Odbiorcę po upływie okresu przechowywania zostaną zwrócone do Nadawcy za pośrednictwem sieci Operatora, zgodnie z warunkami uzgodnionymi w Umowie.

Jeśli dostawa do domu jest niemożliwa:

W przypadku braku możliwości doręczenia Przesyłki (nieprawidłowy adres doręczenia, odmowa przyjęcia doręczenia przez Odbiorcę itp.), Przesyłka zostanie zatrzymana w miejscu wskazanym na awizo lub zostanie zwrócona do Nadawcy.

W takim przypadku Nadawca zostanie poinformowany pocztą elektroniczną, kiedy jego Przesyłka dotarła do Punktu Nadania, z którego została pierwotnie wysłana (lub najbliższego punktu, jeśli wspomniany Punkt Nadania nie jest dostępny) i że o tym, że pozostanie tam przez osiem (8) dni. Jeśli Przesyłka nie zostanie odebrana, zostanie następnie przesłana do najbliższego Oddziału i pozostanie tam dostępna do odbioru dla Nadawcy przez kolejne 14 dni. Po upływie tego terminu Operator może swobodnie dysponować Przesyłką według własnego uznania.

### **Włochy**

W przypadku, gdy realizacja Usług nie była możliwa z powodu nieodebrania Przesyłki z Punktu Doręczenia przez Odbiorcę w terminie siedmiu (7) dni od dnia doręczenia do Punktu Doręczenia, Operator odbierze nieodebrane Przesyłki z Punktu Doręczenia i zwróci je Nadawcy, w sposób szczegółowo określony w Umowie. Nadawca jest zobowiązany do zapłaty Operatorowi za każdy zwrot poniesionych kosztów zgodnie po kosztach określonych w Cenniku.

### **Hiszpania**

Przesyłki odrzucone i nieodebrane:

Przesyłki zwracane są do Nadawcy po 8 dniach bez odbioru lub po odmowie przyjęcia przez Odbiorcę.

1) do Punktu Nadania, z którego Przesyłka została nadana, jeśli takie Urządzenie lub PUDO jest zamknięty, alternatywne Urządzenie lub Punkt PUDO jest automatycznie wybierane jako zastępczy Punkt PUDO / Urządzenie.

Jeśli nie ma zastępczego Punktu PUDO lub Urzędnienia, do Nadawcy wysyłana jest wiadomość SMS w celu wybrania nowego Punktu PUDO / Urzędnienia i ma on trzy (3) dni na udzielenie Operatorowi odpowiedzi. W przypadku braku odpowiedzi Przesyłka zostanie odesłana do pierwotnego Punktu Nadania.

2) Zwroty: Na adres podany przez Nadawcę dla zwrotów.

W przypadku wysyłki przez system Direct Injection - Nadawca zobowiązany jest do odbioru Przesyłek z Oddziału.

Jeżeli Operator odebrał Przesyłki z magazynu Nadawcy - Operator ma obowiązek dostarczyć Przesyłki na adres tego magazynu.

W przypadku wysyłki za pośrednictwem Punktu Nadania - zwroty dokonywane są do tego Punktu Nadania.

Nadawca zostanie poinformowany pocztą elektroniczną o dostępności jego Przesyłki w Punkcie PUDO lub Urzędzeniu (lub, odpowiednio, w najbliższym Punkcie PUDO lub Urzędzeniu). Jeśli Nadawca nie odbierze lub odmówi odebrania swojej Przesyłki w ciągu ośmiu (8) dni, zostanie ona wysłana do najbliższego Oddziału. Przesyłka pozostanie tam do dyspozycji Nadawcy przez czas określony ustawą. Odbiór Przesyłki odbywa się na koszt Nadawcy. Po upływie ustawowego terminu Operator będzie mógł zutylizować Przesyłkę zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa hiszpańskiego.

### **Portugalia**

Standardowy proces - nieodebrane Przesyłki są zwracane do Oddziału i odsyłane do Nadawcy.

Jeśli Operator nie może dostarczyć Przesyłek do Nadawcy, zobowiązany jest przechowywać je przez 12 miesięcy w Oddziale Operatora.

Nadawca zostanie poinformowany pocztą elektroniczną o dostępności Przesyłki w Punkcie PUDO (Pack Point) (lub, w zależności od przypadku, w najbliższym Punkcie PUDO lub Urzędzeniu). Jeśli Nadawca nie odbierze lub odmówi odebrania swojej Przesyłki w ciągu ośmiu (8) dni, zostanie ona wysłana do najbliższego Oddziału. Przesyłka pozostanie do dyspozycji Nadawcy pod tym adresem przez czas określony ustawą. Odbiór Przesyłki odbywa się na koszt Nadawcy. Po upływie ustawowego terminu Operator będzie mógł swobodnie dysponować Przesyłką zgodnie z obowiązującymi portugalskimi przepisami prawa.

### **Belgia**

Tak samo jak w przypadku Francji.

### **Luksemburg**

Tak samo jak w przypadku Francji.

### **Holandia**

Tak samo jak w przypadku Francji.

### **Austria**

Przesyłki uznaje się za niedoręczalne, jeśli doręczenie nie jest możliwe.

Przesyłki są również uznawane za niedoręczalne, jeśli:

- a) Odbiorca odmówił przyjęcia przesyłki,
- b) Upłynął termin odbioru,
- c) Nie została odebrana z alternatywnego miejsca doręczenia,
- d) Nie można ustalić prawidłowego odbiorcy.

Przesyłki niedoręczalne zostaną zwrócone Nadawcy.

Przesyłki nie zostaną zwrócone, jeśli zawierają przedmioty wyłączone z transportu.

Nadawca zostanie poinformowany o niemożliwości doręczenia oraz o miejscu, w którym może odebrać przesyłkę w terminie jednego miesiąca. Nadawca ponosi wszelkie koszty związane ze zwrotem przesyłki.

### **Węgry**

Tak samo jak w przypadku Austrii.

## Załącznik nr 10 do Regulaminu: Przedmioty zabronione.

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

### Wszystkie kraje

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

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

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

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

### Ponadto wyłączone w Hiszpanii, Portugalii, Francji, Belgii, Luksemburgu, Holandii

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

#### **Dodatkowo wyłączone we Włoszech**

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

#### **Dodatkowo wyłączone w Hiszpanii i Portugalii**

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

#### **Dodatkowo wyłączone we Francji i Belgii, Luksemburgu, Holandii**

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

#### **Dodatkowo wyłączone w Polsce**

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

#### **Dodatkowo wyłączone w Austrii i Węgrzech**

- 1) Przesyłki, których zawartość, opakowanie lub przewóz nie są zgodne z przepisami prawnymi,
- 2) Przesyłki, które nie nadają się do przewozu pocztą z powodu swojej zawartości, opakowania lub z innych powodów,
- 3) Przesyłki, których zawartość lub jakość zewnętrzna mogą szkodzić osobom, uszkadzać ich zdrowie lub powodować inne szkody,
- 4) żywe zwierzęta oraz wszelkiego rodzaju towary łatwo psujące się (gnijące),
- 5) Przesyłki, które są niewłaściwie zapakowane lub oznakowane,
- 6) Zawartość Przesyłki o wartości powyżej 10 000,00 euro,
- 7) Przesyłki zawierające urny z prochami; towary i substancje niebezpieczne, zgodnie z definicją zawartą w przepisach ADR, a także odpady i substancje niebezpieczne zgodnie z definicją zawartą w austriackiej Ustawie o Gospodarce Odpadami (Abfallwirtschaftsgesetz – AWG),
- 8) Przesyłki, których zawartość nie została jeszcze dopuszczona do swobodnego obrotu w UE,
- 9) dokumenty pisemne o charakterze bieżącej i osobistej komunikacji, a także wszelkiego rodzaju komunikacja wymieniana pomiędzy osobami innymi niż nadawca i odbiorca lub osobami z nimi zamieszkującymi, z wyjątkiem dowolnych z następujących dokumentów, które zawierają tylko niezbędne informacje, pozostają niezaklejone i odnoszą się wyłącznie do wysyłanych towarów: faktura, dowód dostawy, lista/zgłoszenie wysyłki itp.;
- 10) płyt winylowych, taśm lub przewodów z lub bez nagrań wideo lub dźwiękowych, kart perforowanych, taśm magnetycznych lub podobnych nośników oraz kart QSL (potwierdzenia nawiązania amatorskiej łączności radiowej),
- 11) narkotyki i substancje psychotropowe; jednakże zakaz ten nie dotyczy przesyłek do celów medycznych lub naukowych do krajów, które na to zezwalają,
- 12) fałszywe lub skopiowane produkty lub produkty pirackie,
- 13) broń palna wszelkiego rodzaju (taka jak karabiny, pistolety, broń myśliwska, sygnałowa, zabawkowa, sportowa i broni blankowej itp.) w tym części lub imitacje, a także amunicja,
- 14) sprzęt wojskowy, jak również repliki takiego sprzętu.

Szczegółowe zasady dotyczące dopuszczalnego asortymentu oraz zasady pakowania i zabezpieczania zawartości Przesyłek określa Umowa.

## Załącznik nr 11 do Regulaminu: Odpowiedzialność. Reklamacje. Odszkodowanie.

Zasady odpowiedzialności, reklamacji i odszkodowań w danym Kraju:

### Polska

- I. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usług prawo do złożenia reklamacji przysługuje:
  - a. Nadawcy, lub
  - b. Odbiorcy - w przypadku zrzeczenia się przez Nadawcę prawa do składania reklamacji lub w przypadku, gdy Przesyłka zostanie doręczona Odbiorcy lub odebrana z Urządzenia.
- II. Reklamacje dotyczące utraty lub uszkodzeń Przesyłki niewidocznych przy odbiorze mogą być zgłaszane przez Odbiorcę nie później niż w terminie siedmiu (7) dni od dnia odbioru Przesyłki. W przypadku stwierdzenia przez Odbiorcę uszkodzeń niewidocznych w chwili odbioru Przesyłki, Operator umożliwia Odbiorcy przekazanie elektronicznego protokołu szkody za pomocą formularza dostępnego na Stronie Internetowej.
- III. Niedoręczoną (niedostarczoną) Przesyłkę uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie lub zawiadomienie o możliwości jej odbioru w Punkcie Doręczenia lub doręczenie bezpośrednio do Odbiorcy nie nastąpi w terminie trzydziestu dni od upływu terminu na doręczenie Przesyłki do Punktu Doręczenia.
- IV. Odszkodowanie przysługuje za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług:
  1. za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki niebędącej przesyłką korespondencyjną - w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy,
  2. za opóźnienie w doręczeniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego czasu doręczenia - w wysokości nieprzekraczającej dwukrotności opłaty za Usługę.
- V. W przypadku wykupienia usługi Dodatkowa Ochrona wysokość odszkodowania wynosi wartość górnej granicy wybranego przez Nadawcę wariantu tej usługi, na podstawie potwierdzenia wartości zawartości Przesyłki.
- VI. Osoba chcąca zgłosić reklamację, może to zrobić w następujący sposób:
  1. drogą elektroniczną:
    - 1) poprzez wypełnienie i wysłanie dostępnego na Stronie internetowej formularza reklamacyjnego (<https://inpost.pl/reklamacja>), lub
    - 2) na adres e-mail: [bok@inpost.pl](mailto:bok@inpost.pl), lub
    - 3) poprzez nasz ChatBot MAT, który dostępny jest na Stronie internetowej, w Aplikacji Mobilnej, w ramach oficjalnego profilu w serwisie Facebook.com, jak również poprzez aplikację WhatsApp,
  2. pisemnie, przesyłając lub dostarczając ją na adres „InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków”, z dopiskiem: „Dział Reklamacji”, lub
  3. telefonicznie, dzwoniąc pod numer infolinii 722-444-000 lub 746-600-000 (zarówno z telefonów stacjonarnych jak i komórkowych, za opłatą określoną przez operatora telekomunikacyjnego, który obsługuje połączenie), lub
  4. Pisemnie lub ustnie do protokołu w POP.
- VII. Dodatkowe dane wymagane w przypadku reklamacji:
  1. Do pisemnej reklamacji należy dołączyć następujące dokumenty wraz z dopiskiem na kopercie informującym o numerze złożonej reklamacji, o ile taki numer został już nadany:
    - a) oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie Przesyłki lub wydruk potwierdzenia nadania Przesyłki w formie elektronicznej,
    - b) oświadczenie o zrzeczeniu się roszczeń - jeżeli Nadawca przenosi swoje prawa na Odbiorcę,
    - c) protokół sporządzony przez Operatora bezpośrednio przy odbiorze uszkodzonej lub niekompletnej Przesyłki - jeżeli Odbiorca odbierze tę Przesyłkę (i sporządzi protokół szkody lub jego kopię),
    - d) oświadczenie Odbiorcy o stwierdzonej utracie lub uszkodzeniu Przesyłki złożone Operatorowi w chwili odbioru Przesyłki, zgodnie z postanowieniami pkt I powyżej;

- e) opakowanie uszkodzonej Przesyłki (jeśli Operator tego wymaga);
  - f) zgłoszenia niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki, z zachowaniem terminu, o którym mowa w pkt 1 powyżej niniejszego Regulaminu,
  - g) opis okoliczności potwierdzającej nadanie lub wydanie Przesyłki oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt, lub
  - h) inne dokumenty wymagane przez Operatora w toku postępowania reklamacyjnego niezbędne do wyjaśnienia i ustalenia okoliczności sprawy.
2. Reklamacja złożona w formie innej niż pisemna powinna zawierać informacje, o których mowa w pkt 1 powyżej oraz datę i miejsce nadania Przesyłki.
  3. Do reklamacji złożonej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust. 1 i 2 powyżej. Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator może zażądać przesłania oryginałów tych dokumentów. W przypadku zgłoszenia reklamacji telefonicznie, dokumenty wskazane w pkt 2 powyżej należy przesłać na adres siedziby Operatora.
  4. W przypadku dokumentów, o których mowa w pkt 1 lit. a) i b) możliwe jest przedłożenie ich kopii potwierdzonych przez pracownika Operatora.
  5. Oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie lub odbiór Przesyłki jest zwracany reklamującemu za potwierdzeniem w każdym czasie na jego żądanie.

VIII. Reklamacje w Punkcie PUDO:

1. W przypadku złożenia reklamacji bezpośrednio w Punkcie PUDO (ustnie do protokołu lub pisemnie) albo w formie elektronicznej, Operator niezwłocznie wydaje na piśmie lub przesyła w formie elektronicznej potwierdzenie jej przyjęcia.
2. Odpowiedź na reklamację:

IX. Odpowiedź na reklamację obejmuje:

1. Odpowiedź na reklamację obejmuje:
  - 1) nazwę Operatora, a w przypadku wskazania przez Operatora jednostki właściwej do rozpatrzenia reklamacji - nazwę tej jednostki;
  - 2) odniesienie do podstawy prawnej;
  - 3) decyzja o uwzględnieniu lub odrzuceniu reklamacji;
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania - kwotę odszkodowania oraz informację o terminie jego wypłaty nie dłuższym niż 30 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji;
  - 5) pouczenie o prawie do wniesienia odwołania i wskazanie adresu, na który należy je wnieść oraz pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń określonych w Prawie Pocztownym wcześniej, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacji w drugiej instancji:
    - i. w postępowaniu sądowym, lub
    - ii. w ramach postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE); oraz
  - 6) dane pracownika Operatora identyfikujące go jako osobę upoważnioną do udzielenia odpowiedzi na reklamację z podaniem zajmowanego stanowiska.
2. Odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać:
  - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne - jeżeli Operator odrzuci reklamację w całości lub w części; oraz
  - 2) informację o przyczynie zatrzymania Przesyłki, gdy reklamacja dotyczy Przesyłki zatrzymanej przez Operatora w przypadkach określonych w art. 36 ust. 2 Prawa pocztowego.
3. Odpowiedź na reklamację, jak również odpowiedź na odwołanie powinna zawierać informację o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego lub o prawie dochodzenia roszczeń określonych w Prawie Pocztownym:
  - 1) w postępowaniu sądowym, lub
  - 2) w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE).

## Francja

- I. Reklamację może złożyć wyłącznie Nadawca (Klient Biznesowy).
- II. W przypadku, gdy Przesyłka posiada wyraźne uszkodzenia (tj. uszkodzenia spowodowane transportem i widoczne w momencie dostawy), reklamacje należy złożyć w systemie teleinformatycznym Operatora w ciągu siedemdziesięciu dwóch (72) godzin od dostawy (z wyłączeniem Dni Roboczych). Po upływie tego terminu Operator nie będzie mógł uwzględnić roszczenia odszkodowawczego.
- III. W przypadku sporów dotyczących doręczenia (tj. gdy Przesyłka została zadeklarowana jako „doręczona” przez Operatora, ale Odbiorca oświadcza, że jej nie otrzymał), Nadawca złoży reklamację w systemie teleinformatycznym Operatora w ciągu jednego (1) miesiąca od zadeklarowania doręczenia przez Operatora. Nadawca zobowiązany jest przesłać osobie kontaktowej ds. obsługi klienta poświadczony oświadczenie Odbiorcy, o treści, że nie otrzymał on Przesyłki, wraz z kopią dokumentu tożsamości. W przeciwnym razie Operator nie będzie mógł uwzględnić reklamacji.
- IV. W przypadku, gdy Przesyłka zostanie odnaleziona w ciągu trzydziestu (30) dni od daty uznania sporu, Operator poinformuje Nadawcę o zwrocie Przesyłki i anulowaniu sporu. Jeśli spór ten był już przedmiotem odszkodowania, Nadawca wystawi Operatorowi notę kredytową odpowiadającą kwocie sporu lub odszkodowania.
- V. Nadawca złoży reklamację dotyczącą każdej Przesyłki uznanej za utraconą lub uszkodzoną w systemie teleinformatycznym Operatora.
- VI. Nadawca ponosi odpowiedzialność wobec przewoźnika za szkody na osobach, sprzęcie lub innych towarach oraz za wszelkie koszty wynikające z wadliwego opakowania rzeczy, chyba że wada była widoczna lub znana przewoźnikowi w chwili przyjęcia rzeczy do przewozu i nie zgłosił on żadnych zastrzeżeń.

## Włochy

- I. Wszelkie reklamacje dotyczące uszkodzenia lub pogorszenia stanu przedmiotów objętych Usługami, które nie zostały zgłoszone przy dostawie, należy zgłaszać do biura obsługi klienta Operatora w ciągu ośmiu (8) dni kalendarzowych od daty dostawy przez Operatora lub w innych terminach określonych w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.
- II. Wszelkie reklamacje dotyczące utraty przedmiotów należy zgłaszać do biura obsługi klienta Operatora w ciągu stu dwudziestu (120) dni kalendarzowych od daty dostawy w oparciu o terminy dostawy określone w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu lub w innych terminach przewidzianych w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.
- III. Wszelkie reklamacje dotyczące „statusu doręczenia”, ale braku przedmiotów wewnątrz skrytki Urządzenia należy zgłaszać do biura obsługi klienta Operatora w ciągu dwudziestu czterech (24) godzin od otwarcia skrytki w Urządzeniu.
- IV. Reklamację może złożyć każdy klient, przy czym „klient” oznacza każdą osobę fizyczną, która korzysta z Usług oferowanych przez Operatora za pośrednictwem Nadawcy. Klientem może więc być zarówno osoba, która nabywa Usługi, jak i osoba, która korzysta z Usług i otrzyma zwrot kosztów za pośrednictwem Nadawcy.
- V. Przy złożeniu pierwszej reklamacji, jeżeli nie upłynął jeszcze termin przedawnienia określony prawem lub obowiązującą konwencją, klient zobowiązany jest w pełni udokumentować taką reklamację, przesyłając wszelkie istotne informacje, pod rygorem utraty prawa do złożenia reklamacji.
- VI. W przypadku braku porozumienia stron lub pojawienia się nowych istotnych dodatkowych elementów w sprawie, Nadawca będzie uprawniony do zażądania tylko jednego (1) kolejnego rozpatrzenia reklamacji.
- VII. O ile nie przewidziano inaczej w konwencji lub Prawie Właściwym, prawo do złożenia reklamacji wygaśnie w ciągu jednego (1) roku od daty dostawy przedmiotów objętych Usługami lub od innej daty, w której klient mógł w rozsądny sposób zauważyć utratę, uszkodzenie lub opóźnienie, chyba że formalnie wszczęto postępowanie sądowe w sprawie w tym terminie.
- VIII. Maksymalna odpowiedzialność Operatora wobec Klienta będzie ograniczona do 25,00 euro (dwadzieścia pięć/00) za każde zdarzenie, chyba że w Umowie uzgodniono inaczej z Nadawcą.
- IX. Reklamacje należy zgłaszać za pośrednictwem transgranicznego formularza interfejsu „Connect” dla klientów biznesowych dostępnego na stronie internetowej Operatora.
- X. Do reklamacji nie stosuje się procedury opisanej w § 14.4 i § 14.16 głównej części niniejszego Regulaminu.

## Hiszpania

- I. Jeśli Przesyłka została doręczona uszkodzona lub jeśli z przyczyn leżących po stronie Operatora zaginęła część zawartości lub cała Przesyłka, Operator wypłaci Nadawcy odpowiednie odszkodowanie, zgodnie z umową zawartą między stronami. W związku z tym, jeśli zarówno Nadawca, jak i Odbiorca będą mieć prawo dochodzić roszczeń wobec Operatora, beneficjentem odszkodowania za udowodnione uszkodzenie lub utratę będzie zawsze Nadawca. Nadawca z kolei, odpowiednio, wypłaci odszkodowanie Odbiorcy.
- II. Osoba zgłaszająca reklamację może ją przesłać za pośrednictwem:
  - Odbiorcy:
    - 1) wysyłając wiadomość e-mail na następujący adres: hola@inpost.es lub wypełniając formularz internetowy lub
    - 2) wysyłając wiadomość pocztą tradycyjną na następujący adres: Mondial Relay SASU, Sucursal en España, Dpto. Customer Experience, Camí de les Oliveres, 1, 08800 Vilanova i la Geltrú (Barcelona).
  - Nadawcy:
    - 1) poprzez interfejs „Connect” dla klientów biznesowych.
- III. Reklamujący zobowiązany jest wskazać właściwy numer Przesyłki i w pełni udokumentować reklamację, przesyłając wszelkie niezbędne informacje. Operator zastrzega sobie prawo do weryfikacji tożsamości osoby składającej reklamację oraz do żądania dodatkowych informacji lub dokumentów uzasadniających zgłoszoną szkodę lub stratę.
- IV. W przypadku powstania szkody:
  - Szkada jest widoczna: należy odnotować ten fakt w formularzu dostawy (formularzu PDA Kuriera - Personal Digital Assistant).
  - Szkada NIE jest widoczna: termin na złożenie reklamacji wynosi 7 dni od daty dostawy.
- V. O ile żadna konwencja lub Prawo Właściwe nie stanowią inaczej, prawo do złożenia reklamacji wygasa, chyba że formalnie wszczęto postępowanie sądowe w ciągu jednego (1) roku. Okres do złożenia reklamacji (okres przedawnienia) liczy się od:
  - dostawy do Odbiorcy, w przypadku częściowej utraty, uszkodzenia lub opóźnienia.
  - trzydziści (30) dni od upływu uzgodnionego terminu dostawy lub, jeśli nie uzgodniono terminu dostawy, sześćdziesiąt (60) dni od momentu, w którym Operator odebrał towar, w przypadku jego całkowitej utraty.
- VI. Jeśli Przesyłka zostanie odnaleziona w ciągu trzydziestu (30) dni od daty zawiązania sporu, Operator poinformuje Nadawcę o przekazaniu mu Przesyłki i anulowaniu sporu. Jeśli spór zakończył się wypłatą odszkodowania, Nadawca wystawi Operatorowi notę kredytową odpowiadającą kwocie takiego odszkodowania.
- VII. Nadawca ponosi odpowiedzialność wobec przewoźnika za szkody na osobach, sprzęcie lub innych towarach oraz za wszelkie wydatki wynikające z wadliwego opakowania towarów, chyba że wada była widoczna lub znana przewoźnikowi w momencie przejęcia towarów i nie zgłosił on wówczas żadnych zastrzeżeń co do takich wad.

## Portugalia

- I. Jeśli Przesyłka została dostarczona uszkodzona lub jeśli część zawartości lub cała Przesyłka zaginęła z przyczyn leżących po stronie Operatora, odpowiednie odszkodowanie zostanie wypłacone przez Operatora Nadawcy, zgodnie z Umową między stronami. W związku z tym, jeśli zarówno Nadawca, jak i Odbiorca mogą złożyć reklamację u Operatora, beneficjentem odszkodowania za udowodnioną szkodę lub utratę będzie zawsze Nadawca. Nadawca z kolei, odpowiednio, wypłaci odszkodowanie Odbiorcy.
- II. Reklamujący może złożyć reklamację za pośrednictwem:
  - Odbiorcy:
    - 1) wysyłając wiadomość e-mail na następujący adres: ola@inpost.pt lub wypełniając formularz internetowy, lub
    - 2) wysyłając wiadomość pocztą tradycyjną na następujący adres: Mondial Relay Sucursal em Portugal, Serviço de Apoio a Clientes, Av. Coronel Edgar Pereira Costa Cardoso, 3 E. 2615-360 Alverca do Ribatejo, Portugalia

- Nadawcy:
  - 1) Poprzez interfejs „Connect” dla klientów biznesowych.
- III. Reklamujący zobowiązany jest wskazać właściwy numer Przesyłki i w pełni udokumentować reklamację, przesyłając wszelkie niezbędne informacje. Operator zastrzega sobie prawo do weryfikacji tożsamości osoby składającej reklamację oraz do żądania dodatkowych informacji lub dokumentów uzasadniających zgłoszoną szkodę lub stratę.
- IV. W przypadku powstania szkody:
  - Szkada jest widoczna: należy odnotować ten fakt w formularzu dostawy formularz PDA Kuriera - Personal Digital Assistant).
  - Szkada NIE jest widoczna: termin na złożenie reklamacji wynosi 7 dni od daty dostawy.
- V. O ile nie określono inaczej w konwencji lub Prawie Właściwym, prawo do złożenia reklamacji wygasa, chyba że formalnie wszczęto postępowanie sądowe w ciągu jednego (1) roku. Okres do złożenia reklamacji (okres przedawnienia) liczy się od:
  - dostawy do Odbiorcy, w przypadku częściowej utraty, uszkodzenia lub opóźnienia,  
lub
  - trzydziści (30) dni od upływu uzgodnionego terminu dostawy lub, jeśli nie uzgodniono terminu dostawy, sześćdziesiąt (60) dni od momentu, w którym Operator odebrał towar, w przypadku jego całkowitej utraty.
- VI. Jeśli Przesyłka zostanie odnaleziona w ciągu trzydziestu (30) dni od daty zawiązania sporu, Operator poinformuje Nadawcę o przekazaniu mu Przesyłki i anulowaniu sporu. Jeśli spór zakończył się wypłatą odszkodowania, Nadawca wystawi Operatorowi notę kredytową odpowiadającą kwocie takiego odszkodowania.
- VII. Nadawca ponosi odpowiedzialność wobec przewoźnika za szkody na osobach, sprzęcie lub innych towarach oraz za wszelkie koszty wynikające z wadliwego opakowania towaru, chyba że wada była widoczna lub znana przewoźnikowi w chwili przyjęcia towaru i nie zgłosił on wówczas żadnych zastrzeżeń.

#### **Belgia**

Tak samo jak w przypadku Francji.

#### **Luksemburg**

Tak samo jak w przypadku Francji.

#### **Holandia**

NIE DOTYCZY.

#### **Austria**

1. Reklamację może złożyć Nadawca. Nie wpływa na uprawnienia Odbiorców do składania reklamacji do Nadawców zgodnie z łączącą ich umową lub przepisami Prawa Właściwego.
2. Reklamację można zainicjować poprzez złożenie zapytania w sprawie Przesyłki. Partner na podstawie pierwszej weryfikacji, poinformuje Nadawcę o możliwości złożenia wniosku reklamacyjnego, za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie [post.at](http://post.at).
3. Reklamujący jest zobowiązany do wskazania właściwego numeru Przesyłki.
4. Do reklamacji reklamujący jest zobowiązany załączyć odpowiednie dokumenty, a w wypadku ich braku Partner może wezwać o ich uzupełnienie.
5. Od odpowiedzi na reklamację można się odwołać w terminie 6 miesięcy od daty nadania Przesyłki.
6. Roszczenie reklamacyjne można zgłosić nie później niż w ciągu 6 miesięcy od dnia nadania Przesyłki.
7. W przypadku uszkodzonych Przesyłek Odbiorca musi zgłosić uszkodzenie w ciągu 7 dni roboczych (włącznie z sobotą) od daty doręczenia.
8. Przesyłka jest uważana za zagubioną, jeśli nie zostanie dostarczona w ciągu 30 dni od daty jej nadania.
9. Partner ponosi odpowiedzialność za utratę i uszkodzenie Przesyłek w czasie, gdy są one w jego pieczy, oraz za przekroczenie terminu dostawy. W przypadku utraty, zwrócona zostanie wartość przedmiotów w miejscu i czasie nadania. W przypadku uszkodzenia, zwrócona zostanie kwota odpowiadająca zmniejszeniu wartości, jednak w każdym przypadku tylko do maksymalnych kwot określonych poniżej.

10. Z uwagi na ograniczenie odpowiedzialności Partnera, Operator ponosi odpowiedzialność za Przesyłkę do kwoty 510 euro.

11. Dodatkowo, dla usługi Doręczenie do Drzwi:

W przypadku opóźnień w doręczeniu Przesyłki:

Opóźnienie dające podstawy do zgłoszenia roszczenia występuje, jeśli Przesyłki są dostarczane do Odbiorcy dłużej niż pięć dni roboczych (z wyłączeniem soboty) od momentu udowodnionego odbioru przesyłki od zagranicznego operatora pocztowego. W przypadku, gdy opóźnienie jest wynikiem znacznego wzrostu ruchu pocztowego (np. przed okresem świątecznym), ten termin jest wydłużany do dwukrotności liczby dni. Termin ten jest także wydłużany w przypadku opóźnień spowodowanych okolicznościami niezależnymi od stron, np. siłą wyższą, nieprzewidzianymi zakłóceniami w działalności, interwencjami regulacyjnymi, utrudnieniami w ruchu, wypadkami drogowymi i sporami pracowniczymi, na czas trwania takiego zdarzenia.

### **Węgry**

Jak dla Austrii