

Regulamin świadczenia usługi „Cross Border” przez InPost Paczkomaty Sp. z o.o.

§ 1. Postanowienia wstępne

1.1 Niniejszy regulamin świadczenia usługi „Cross Border” przez InPost Paczkomaty Sp. z o.o. (dalej jako: „Regulamin”) określa zasady wykonywania i warunki korzystania z usługi „Cross Border” (dalej jako: „Usługa”) świadczonej przez InPost Paczkomaty sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Malborskiej 130, 30-624 Kraków, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego po numerem KRS 0000255841, NIP: 6792895061, REGON: 120246484, kapitał zakładowy: 11.550.000 zł (dalej „InPost Paczkomaty” lub „Operator”).

1.2 Usługi świadczone przez Operatora nie mają charakteru powszechnego i są świadczone w celach zarobkowych zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa.

§ 2. Definicje

2.1 O ile w § 2.2 poniżej nie wskazano inaczej, użyte w Regulaminie określenia mają znaczenia nadane im w aktualnym Regulaminie świadczenia usługi Paczkomaty 24/7 przez InPost Paczkomaty Sp. z o.o. (dalej jako: „Regulamin krajowy”).

2.2 Ponadto, dla potrzeb niniejszego Regulaminu definiuje się pojęcia:

- (1) **Aplikacja** – aplikacja sieciowa służąca do pełnej obsługi świadczonych Usług (tj. zlecenia nadania Przesyłek, śledzenia Przesyłek i zarządzania kontem, w tym zasilania konta środkami na poczet realizacji Usług), bezpłatnie udostępniania Użytkownikowi po utworzeniu konta, umieszczona pod adresem: <https://inpost.pl/crossborder/logowanie>.
- (2) **Cennik** – dokument elektroniczny określający m.in. ceny Usług, maksymalne, dopuszczalne wymiary i wagę Przesyłki oraz terminy w jakich Usługi mogą one zostać zrealizowane, udostępniony na Stronie internetowej.
- (3) **Kraj Unii Europejskiej** – oznacza Państwo Członkowskie Unii Europejskiej z wyłączeniem należących do nich obszarów specjalnych. Aktualna lista krajów, do których Operator doręcza Przesyłki ze wskazaniem możliwych opcji doręczenia (Paczkomat, Punkt PUDO lub doręczenie pod wskazany adres Odbiorcy), wraz ze wskazaniem obszaru doręczeń oraz listą Paczkomatów, w których można nadać Przesyłkę oraz listą Paczkomatów oraz Punktów PUDO poza terytorium kraju, do których mogą być doręczone Przesyłki, znajduje się w Aplikacji.
- (4) **Konsument** - osoba fizyczna, która zawiera umowę o świadczenie Usług z Operatorem w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą lub zawodową.
- (5) **Kurier** – pracownik/przedstawiciel Operatora lub jego podwykonawcy.
- (6) **Nadawca** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która nadaje Przesyłkę w Paczkomacie lub u Kuriera w celu wykonania Usługi.
- (7) **Odbiorca** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ma być doręczona Przesyłka.
- (8) **Operator** – InPost Paczkomaty sp. z o.o., świadcząca Usługi zgodnie z Regulaminem.
- (9) **Podmioty współpracujące** – współpracujący z Operatorem w zakresie realizacji Usługi operatorzy pocztowi oraz firmy kurierskie, w tym firmy doręczające działające poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej.
- (10) **Prawo pocztowe** – ustawa z 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz.U. 2016, poz. 1113, z późn. zm.).

- (11) **Protokół (Protokół szkody)** - dokument opisujący powstałe naruszenie stanu Przesyłki, w tym jej uszkodzenia lub ubytki.
- (12) **Przesyłka (Przesyłka Zagraniczna)** - Przesyłka pocztowa (rejestrowana) będąca przedmiotem Usługi, o maksymalnej wadze i wymiarach określonych w Cenniku, przyjęta przez Operatora na terytorium RP w celu przemieszczenia i doręczenia do Paczkomatu, do punktu PUDO lub pod wskazany adres w innym kraju Unii Europejskiej. Przesyłką może być Przesyłka Paczkomatowa, a także przesyłka z korespondencją lub paczka pocztowa w rozumieniu Prawa pocztowego.
- (13) **Przesyłka Paczkomatowa** – przesyłka niebędąca przesyłką listową ani paczką w rozumieniu Prawa pocztowego, ewidencjonowana w systemie informatycznym Operatora, zawierająca nieznane Operatorowi rzeczy, która w trybie doręczenia z Paczkomatu na terytorium RP do Paczkomatu w innym kraju Unii Europejskiej nie musi posiadać oznaczenia Odbiorcy i jego adresu, przyjęta przez Operatora w celu przemieszczenia lub doręczenia za pośrednictwem Paczkomatu z możliwością jej nadania i odbioru także w innym miejscu niż Paczkomat na zasadach opisanych w Regulaminie.
- (14) **Przesyłka standardowa** – przesyłka o kształcie regularnego prostopadłościanu, nieprzekraczająca maksymalnej, dopuszczalnej Wagi rzeczywistej lub Wagi gabarytowej Przesyłki – wskazanej w Cenniku lub w Regulaminie i o wymiarach nieprzekraczających:
 - a) 60 x 40 x 40 cm w przypadku Przesyłki nadawanej poprzez Kuriera do Punktu PUDO lub pod wskazany adres domowy;
 - b) 60 x 40 x 38 cm w przypadku Przesyłki nadawanej poprzez Paczkomat do punktu PUDO lub pod wskazany adres domowy;
 - c) 64 x 41 x 38 w przypadku paczki nadawanej do paczkomatu;
- (15) **Przesyłka ponadgabarytowa** – przesyłka nadawana poprzez Kuriera do Punktu PUDO lub pod wskazany adres domowy, o kształcie regularnego prostopadłościanu, nieprzekraczająca maksymalnej, dopuszczalnej Wagi rzeczywistej lub Wagi gabarytowej Przesyłki – wskazanej w Cenniku lub w Regulaminie i o wymiarach przekraczających 60 x 40 x 40 cm i jednocześnie nieprzekraczających maksymalnych wymiarów Przesyłki, wskazanych w Cenniku. Operator doliczy dodatkową opłatę za przemieszczenie i doręczenie Przesyłki ponadgabarytowej, stosownie do zapisów Cennika.
- (16) **Przesyłka niestandardowa** – przesyłka o niestandardowym i nieregularnym kształcie (tj. kształcie cylindrycznym, okrągłym lub owalnym, etc.), zawierająca wystające elementy lub owinięta w materiał uniemożliwiający swobodne przesuwanie po sorterze. Operator może warunkowo dopuścić do nadania Przesyłkę niestandardową, jeśli jej wymiary lub waga nie przekraczają maksymalnych wymiarów lub wagi – wskazanych w Cenniku. Operator może doliczyć dodatkową opłatę za przemieszczenie i doręczenie Przesyłki niestandardowej, stosownie do zapisów Cennika.
- (17) **Przesyłka niedoręczalna** - przesyłka, której nie można doręczyć Odbiorcy ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu Nadawcy.

- (18) **Punkt PUDO** – lokal, do którego możliwe jest bezpośrednie nadanie przesyłki oraz odbiór Przesyłki, zlokalizowany poza granicami RP. Aktualna lista Punktów PUDO znajduje się w Aplikacji.
- (19) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia przez InPost Paczkomaty sp. z o.o. usługi „Cross Border”.
- (20) **Regulamin krajowy** – aktualny „Regulamin świadczenia usługi Paczkomaty 24/7 przez InPost Paczkomaty sp. z o.o.” dostępny na stronie internetowej <http://twoj.inpost.pl/pl/regulaminy>.
- (21) **Strona internetowa** – strona internetowa pod adresem <http://twoj.inpost.pl/pl/przesylki/cross-border> na której znajdują się informacje oraz umieszczone są dokumenty dotyczące świadczonej przez Operatora Usługi.
- (22) **Terytorium RP** – terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- (23) **Usługa** – usługa „Cross Border” polegająca na przyjmowaniu na terytorium RP, a następnie przemieszczaniu oraz doręczaniu Przesyłek do Paczkomatu, do Punktu PUDO lub pod wskazany adres w innym kraju Unii Europejskiej.
- (24) **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2017, poz. 683).
- (25) **Użytkownik** – osoba posiadająca indywidualne konto w Aplikacji.
- (26) **Waga rzeczywista** – realna waga Przesyłki wraz z opakowaniem. Waga rzeczywista Przesyłki nie może przekroczyć wartości wskazanych w Cenniku.
- (27) **Waga gabarytowa** – waga Przesyłki obliczana na podstawie wymiarów Przesyłki wraz z opakowaniem, nieprzekraczających maksymalnych wymiarów Przesyłki, wskazanych w Cenniku, wg. następującego wzoru: [długość x szerokość x wysokość [cm] / 6000 = waga gabarytowa [kg]], stosowana w celu ustalenia wysokości dopłaty dla Przesyłek o niskiej wadze i dużej objętości, zgodnie z zapisami § 3.6 niniejszego Regulaminu.
- (28) **Wymiary Przesyłki** – długość, szerokość i wysokość Przesyłki wraz z opakowaniem, wyrażona w cm. Maksymalne wymiary Przesyłki nie mogą przekroczyć wartości wskazanych w Cenniku.
- (29) **Zleceniodawca** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zleca Operatorowi wykonanie usługi. Zleceniodawcą może być Nadawca, Odbiorca lub osoba trzecia.
- 2.3 Aktualny Regulamin usługi dostępny jest na stronie internetowej: <http://twoj.inpost.pl/pl/przesylki/cross-border>. Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszym Regulaminie. Operator poinformuje o powyższych zmianach z odpowiednim wyprzedzeniem na stronie internetowej: <http://twoj.inpost.pl/pl/przesylki/cross-border>.
- 2.4 Przed skorzystaniem z usługi należy bezwzględnie zapoznać się z niniejszym Regulaminem. Rozpoczynając korzystanie z Usługi Użytkownik potwierdza, że zapoznał się z treścią właściwego Regulaminu usług, akceptuje jego postanowienia i zobowiązuje się do ich przestrzegania.
- § 3. Postanowienia ogólne. Zakres działalności**
- 3.1 Operator świadczy Usługę na terytorium wybranych Państw Członkowskich Unii Europejskiej z wyłączeniem należących do nich obszarów specjalnych. Aktualna lista krajów, do których Operator doręcza Przesyłki ze wskazaniem możliwych opcji doręczenia (Paczkomat, Punkt PUDO lub doręczenie pod wskazany adres Odbiorcy), wraz ze wskazaniem obszaru doręczeń oraz listą Paczkomatów, w których można nadać Przesyłkę oraz listą Paczkomatów oraz punktów PUDO poza terytorium kraju, do których mogą być doręczone Przesyłki, znajduje się w Aplikacji.
- 3.2 Usługa świadczona jest z wykorzystaniem operatorów pocztowych i kurierskich, w tym firm doręczających działających poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej (dalej jako: „**Podmioty współpracujące**”).
- 3.3 Operator świadczy Usługi w deklarowanych terminach doręczenia określonych w Cenniku. Jeżeli Cennik nie określa terminu doręczenia Przesyłki, przyjmuje się, że wynosi on 30 dni.
- 3.4 Katalog świadczonych Usług wraz z wykazem ich dostępności w poszczególnych krajach oraz wyszczególnieniem maksymalnych dopuszczalnych wymiarów oraz maksymalnej dopuszczalnej wagi określony jest w Cenniku zamieszczonym na Stronie internetowej.
- 3.5 Nadawca przyjmuje do wiadomości, że standardowym etapem realizacji Usługi jest zważenie całej Przesyłki przy użyciu urządzeń pomiarowych Operatora skutkujące ustaleniem wagi rzeczywistej, która może stanowić podstawę do ustalenia ceny za Usługę zgodnie z Cennikiem. W odniesieniu do niektórych Przesyłek, dla prawidłowego wykonania Usługi, konieczne jest także dokonanie ręcznego pomiaru ich wymiarów. Zważenie bądź zmierzenie Przesyłki nie stanowi ingerencji w zawartość Przesyłki, ani nie narusza żadnych praw Nadawcy, Zleceniodawcy, Odbiorcy lub osób trzecich. Nadawca wyraża zgodę na zważenie oraz ewentualne zmierzenie wymiarów Przesyłki oraz na ustalenie, w oparciu o te czynności, ceny za Usługę.
- 3.6 W przypadku stwierdzenia, iż Waga gabarytowa Przesyłki, obliczona w sposób wskazany w § 2.2 pkt. 27 niniejszego Regulaminu przekracza Wagę rzeczywistą Przesyłki, cena za Usługę ustalana jest z uwzględnieniem Wagi gabarytowej. Jeżeli Waga gabarytowa Przesyłki przekracza maksymalną dopuszczalną Wagę rzeczywistą wskazaną w Cenniku wtedy Operator naliczy cenę usługi zgodnie z ceną przesyłki za maksymalną dopuszczalną Wagę rzeczywistą powiększoną o dopłatę za przesyłkę o wymiarach ponad standard w wysokości zgodnej z Cennikiem usług.
- 3.7 Operator nie świadczy Usług pocztowych dla przesyłek innych niż wskazane w zdaniu poprzedzającym. Przesyłki niemieszczone się w kategoriach wskazanych w powyższej tabeli nie będą przyjmowane przez Operatora.
- 3.8 Operator zastrzega sobie prawo do przerwania świadczenia Usług z powodu awarii Paczkomatów wynikających z uszkodzenia ich przez osoby trzecie, jak i chwilowego niefunkcjonowania Paczkomatów, POP, oraz terminali płatniczych w razie przerwy w dostawach energii elektrycznej, a także w przypadkach związanych z działaniem siły wyższej - przy czym z działania siły wyższej uważa się zdarzenia zewnętrzne, niemożliwe lub prawie niemożliwe do przewidzenia, których skutkiem nie można zapobiec, a w szczególności działania sił przyrody (trzęsienia ziemi, huragany, powodzie), a także zamieszki, strajki generalne, działania zbrojne oraz działania władzy państwowej (zakazy importu, eksportu, blokady granic i portów, wyłączenia). Awarie Paczkomatów będą usuwane niezwłocznie przez Operatora lub podmiot przez niego upoważniony.
- 3.9 W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajdzie aktualny **Regulamin krajowy**.
- § 4. Cennik Usług**
- 4.1 Ceny za świadczone przez Operatora Usługi określa Cennik aktualny na dzień nadania Przesyłki.
- 4.2 Aktualny Cennik jest dostępny na Stronie internetowej oraz w Aplikacji.
- § 5. Płatność**
- 5.1 O ile pisemna umowa z Użytkownikiem nie stanowi inaczej, opłata za Przesyłkę zagraniczną jest uiszczona, jeżeli Użytkownik za pośrednictwem swojego konta w Aplikacji dokona płatności za daną Przesyłkę zgodnie z aktualnym Cennikiem.
- 5.2 Opłaty za Usługi mogą być pobierane z góry lub z dołu. Forma opłaty z dołu oferowana jest tylko wybranym

- Nadawcom na podstawie zawartej z nimi odrębnej pisemnej umowy. Z formy opłaty z góry mogą korzystać pozostali Nadawcy.
- 5.3 W przypadku dostępnych form płatności z góry, opłata jest pobierana z konta Użytkownika w Aplikacji w momencie wygenerowania etykiety. Doładować konto w Aplikacji można wyłącznie za pomocą elektronicznego systemu płatności (przelew, karta płatnicza). Kwota doładowania może być przeznaczona tylko i wyłącznie do wykorzystania na poczet świadczenia Usług, ale na wniosek Użytkownika podlega zwrotowi, z zastrzeżeniem pobrania prowizji w wysokości 1,9% za usługę zwrotu niewykorzystanych środków na wskazany przez Użytkownika rachunek bankowy. Prowizja wskazana w zdaniu poprzednim nie jest pobierana od Konsumentów.
- 5.4 Opłata za Przesyłkę przy formie płatności z góry jest pobierana: w momencie wygenerowania etykiety w Aplikacji. W przypadku niewykorzystania etykiety nadawczej w terminie jej ważności, także w wydłużonym na wniosek Nadawcy terminie ważności, Operator zwraca na żądanie Nadawcy na konto Nadawcy w Aplikacji kwotę równą kwocie pobranej z tego konta przy generowaniu ww. etykiety nadawczej. Zwrot nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie do 14 dni liczonych od następnego dnia po dniu, w którym Nadawca zgłosił żądanie zwrotu.
- 5.5 Opłaty za świadczone Usługi przy formie płatności z dołu uiszczane są na podstawie faktury VAT wystawianej przez Operatora na zasadach określonych w pisemnej umowie z Nadawcą. Nadawca opłacający Przesyłki z dołu nie może dokonać wpłaty na swoje konto w Aplikacji wykorzystywane na Przesyłki.
- 5.6 Faktura VAT zostanie wystawiona przez Operatora na podstawie danych wprowadzonych w profilu konta Użytkownika w Aplikacji o ile Użytkownik zaznaczy opcję z wystawieniem faktury VAT. W pozostałych przypadkach faktura VAT zostanie wystawiona zgodnie z zapisami w umowie.
- 5.7 Operator zastrzega sobie prawo do weryfikacji naliczonych opłat za świadczoną Usługę. W szczególności Operator ma prawo do weryfikacji wagi oraz wymiarów Przesyłki. Niezgodność tych danych z informacjami podanymi przez Nadawcę stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej Usługi, zgodnie z Cennikiem.
- § 6. Uprawnienia Operatora. Obowiązki Nadawcy**
- 6.1 Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia umowy o świadczenie Usługi oraz odstąpienie od umowy, jeżeli:
- (1) nie są spełnione przez Nadawcę wymagania dotyczące świadczenia Usług określone w Prawie pocztowym i w przepisach wydanych na jego podstawie a także w Regulaminie;
 - (2) zawartość lub opakowanie Przesyłki naraża osoby trzecie lub Operatora na szkodę;
 - (3) na opakowaniu Przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo;
 - (4) Usługa miałaby być wykonywana w całości lub w części na obszarze nieobjętym wpisem do rejestru, chyba że Operator zawarł umowę o współpracę umożliwiającą wykonanie Usługi poza tym obszarem;
 - (5) przyjmowanie lub przemieszczanie Przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.
- 6.2 Ponadto Operator zastrzega sobie prawo do:
- (1) odmowy zawarcia umowy o świadczenie Usługi, jeżeli Przesyłka nie spełnia określonych przez Operatora warunków wymaganych do zawarcia umowy;
 - (2) odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi, jeżeli Przesyłka nie spełnia warunków określonych w umowie;
- (3) odmowy przyjęcia Przesyłek zawierających przedmioty wymienione w § 6.4 poniżej.
- 6.3 W przypadku odstąpienia przez Operatora, z przyczyn określonych w § 6.1 lub § 6.2(2) powyżej, od umowy o świadczenie Usługi, przyjętą Przesyłkę zwraca się Nadawcy na jego koszt oraz dokonuje się zwrotu pobranej opłaty za Usługę
- 6.4 Operator nie przyjmuje Przesyłek zawierających: rzeczy zakazane przez właściwe przepisy Światowego Związku Pocztowego (Universal Postal Union); rzeczy, których przemieszczanie jest zabronione na podstawie przepisów prawa lub umów, konwencji czy porozumień międzynarodowych, których stroną jest Polska; rzeczy wyłączone z przewozu lotniczego na mocy obowiązujących przepisów prawa w przypadku przemieszczania kombinowanego lotniczo – drogowego; gotówkę, papiery wartościowe, inne dokumenty o charakterze płatniczym; przenośne dokumenty o charakterze płatniczym takie, jak indosowane akcje, obligacje i akredytywy pieniężne, kupony o wartości nominalnej lub inne środki płatnicze, przedmioty wartościowe (wyroby jubilerskie, dzieła sztuki, antyki, numizmatyki itp.); noże i inne ostre lub/i spiczaste przedmioty, broń i amunicję; materiały wybuchowe lub łatwopalne, jak i substancje i towary niebezpieczne; kupony loteryjne, urządzenia hazardowe - w przypadkach, gdy jest to zabronione przez prawo w Polsce lub kraju, przez który Przesyłka będzie przemieszczana, tytoń, alkohole, artykuły szybko psujące się, w tym łatwo psujące się artykuły spożywcze, artykuły wymagające specjalnych warunków przewozu; towary chemicznie i biologicznie aktywne; materiały radioaktywne; zwierzęta, szczątki ludzkie i zwierzęce; materiały pochodzenia roślinnego, narkotyki i substancje psychotropowe; leki wymagające specjalnych warunków przewozu; inne towary, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób mających z nimi styczność, bądź mogące uszkodzić lub zniszczyć inne przesyłki; materiały o charakterze pornograficznym i/lub zawierające treści obsceniczne, zawierające odpady niebezpieczne; inne towary, których przewóz, import, eksport, obrót, stosowanie lub/i posiadanie jest zabronione na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w tym prawa kraju doręczenia, jakichkolwiek innych rzeczy, które w uznaniu Operatora nie mogą zostać przemieszczone bezpiecznie lub zgodnie z prawem, o ile Operator poinformuje o tym Nadawcę (Zleceniodawcę) przed przyjęciem Przesyłki. W szczególności Operator nie przyjmuje Przesyłek, jeżeli naruszałoby to przepisy Prawa pocztowego lub innych bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa polskiego, jak również przepisów prawa kraju przemieszczenia i doręczenia.
- 6.5 Operatorowi przysługuje prawo zastawu na Przesyłkach w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z tytułu świadczonej Usługi oraz uzasadnionych, dodatkowych kosztów jej świadczenia, powstałych z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy. Powyższego postanowienia nie stosuje się, jeżeli Odbiorcą jest organ władzy publicznej.
- 6.6 W sytuacji uzasadnionego podejrzenia, iż Przesyłka nie spełnia wymogów, o których mowa w § 6.4 lub § 8.3 Regulaminu, Operator może sprawdzić jej zawartość przed jej przyjęciem z zachowaniem wymogów obowiązującego prawa, w szczególności Prawa pocztowego, a następnie podjąć decyzję o odmowie przyjęcia lub o zwrocie Przesyłki, a w wyjątkowych i uzasadnionych sytuacjach może, zgodnie z właściwymi przepisami, zniszczyć zawartość Przesyłki, zwłaszcza jeżeli stanowi ona zagrożenie dla ludzi lub innych przesyłek. Operator pobiera od Nadawcy opłatę za zwrot i przechowanie Przesyłki, o której mowa w zdaniu poprzednim według aktualnego Cennika.
- 6.7 Jeżeli pomimo ograniczeń wynikających z niniejszego Regulaminu Nadawca zdecyduje się umieścić w Przesyłce nośniki elektroniczne zawierające jakiegokolwiek poufne dane (takie jak informacje finansowe, informacje prywatne czy informacje o stanie zdrowia) zaleca się, aby Nadawca przed

nadaniem Przesyłki utworzył i zachował kopię takich danych, a informacje na nośnikach elektronicznych umieszczonych w Przesyłce należy zabezpieczyć przed ich zniszczeniem, skopiowaniem czy utratą (np. poprzez szyfrowanie lub użycie innych środków technicznych). Operator nie gwarantuje ochrony, w trakcie wykonywania Usługi, przed utratą danych i informacji zapisanych na wszelkiego rodzaju nośnikach danych, w tym na dyskach optycznych, magnetycznych, kartach pamięci, dyskach twardej, płytach cd/dvd/blu-ray/3D itp. ze względu na możliwość poddania przesyłek oddziaływaniom atmosferycznym, w tym wahaniom ciśnienia, temperatury czy wilgotności, zmiany klimatu itp. czego Nadawca powinien być świadomy przy nadawaniu Przesyłki.

- 6.8 Operator rekomenduje Nadawcy, aby się upewnił, że wysyłane w Przesyłkach towary będą mogły być wwiezione do kraju przeznaczenia. Aktualny wykaz towarów zakazanych w imporcie w krajach objętych Usługą znajduje się na Stronie internetowej. Nadawcę obciążają opłaty z tytułu wysłania w Przesyłkach towarów do Nadawcy oraz zwrotu z kraju, do którego ich wwóz nie jest dopuszczalny, jeżeli Nadawca nadał w Przesyłce rzeczy zabronione wymienione w niniejszym Regulaminie.
- 6.9 Okoliczność przyjęcia przez Operatora Przesyłki od Nadawcy nie stanowi domniemania zgodności zawartości Przesyłki z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
- 6.10 Operator zastrzega sobie prawo do żądania od Nadawcy Przesyłki stosownego odszkodowania w sytuacji, w której zawartość lub wadliwe opakowanie Przesyłki, spowodowały:
- konieczność zabezpieczenia mienia Operatora, w tym konieczność użycia specjalistycznych środków przeznaczonych do likwidacji zawartości Przesyłki lub wezwania odpowiednich służb posiadających specjalistyczne narzędzia przeznaczone do likwidacji, utylizacji lub zabezpieczania niezgodnej z Regulaminem zawartości Przesyłki w sytuacji, w której zabezpieczenie to jest niezbędne dla dalszej pracy pracowników Operatora przy czynnościach przemieszczania, przewożenia, sortowania oraz doręczenia Przesyłki,
 - naruszenie zdrowia pracownika Operatora, które doprowadziło do uszczerbku na zdrowiu tego pracownika, lub przerwania wykonywanej przez niego pracy celem udzielenia pomocy medycznej,
 - konieczność ewakuacji pracowników z budynku lub pomieszczenia Operatora, lub konieczność naprawy bądź zełomowania pojazdów przewożących Przesyłkę oraz narzędzi służących do przewożenia, doręczenia lub magazynowania tej Przesyłki,
 - uszkodzenie w procesie przemieszczania, przewożenia, sortowania lub doręczenia Przesyłki innego Nadawcy,
 - obciążenie Operatora kosztami kontroli lub karami przez krajowe organy administracji publicznej lub odpowiadające im organy kraju Unii Europejskiej.

§ 7. Przyjmowanie Przesyłek

- 7.1 Przesyłka może być przyjęta do przemieszczenia i doręczenia w następujący sposób:
- w Paczkomacie (przesyłkę Nadawca samodzielnie nadaje w Paczkomacie na zasadach określonych w Regulaminie krajowym)
 - u Nadawcy – przesyłkę odbiera Kurier,
- 7.2 Sposób przekazania Przesyłki do nadania, przemieszczenia i doręczenia Nadawca określa na podstawie zlecenia dokonanego za pośrednictwem Aplikacji.
- 7.3 Warunkiem nadania Przesyłki jest poprawne zaadresowanie Przesyłki zgodnie z wzorem (etykieta adresowa) udostępnionym Nadawcy na Stronie internetowej lub w Aplikacji.
- 7.4 Poprawnie zaadresowana Przesyłka Zagraniczna na adres domowy zawiera w szczególności:
- poprawne dane adresowe (ulica, nr budynku/lokalu, kod pocztowy oraz miejscowość) i

kontaktowe (nr telefonu oraz adres mailowy) Nadawcy;

- poprawne dane adresowe (nazwa/imię i nazwisko, ulica, nr budynku/lokalu, kod-pocztowy oraz miejscowość i kraj) i kontaktowe (nr telefonu oraz adres mailowy) Odbiorcy;
 - informacje dotyczące Przesyłki (wymiar, waga, wartość oraz informacje szczególne na temat jej zawartości).
- 7.5 W celu nadania Przesyłki Zagranicznej nadawanej w Paczkomacie oraz doręczanej do Paczkomatu, Nadawca obowiązany jest wskazać numer telefonu komórkowego Odbiorcy zarejestrowanego u lokalnego operatora komórkowego w kraju doręczenia (zgodny z obowiązującą strukturą numeru telefonu), aby umożliwić powiadomienie Odbiorcy o nadaniu Przesyłki Paczkomatowej i miejscu jej odbioru. Dodatkowo Nadawca może podać dane adresowe oraz adres e-mail Odbiorcy. Podanie przez Nadawcę: numerów telefonów (Nadawcy i Odbiorcy) oraz adresów e-mail (Nadawcy lub/i Odbiorcy) oznacza zgodę Nadawcy i Odbiorcy na ich wykorzystanie jako kanałów komunikacji przy wykonaniu Usługi, w szczególności w celu poinformowania Odbiorcy o możliwości odbioru Przesyłki Paczkomatowej. Zgoda ta może być cofnięta i wówczas Przesyłka Paczkomatowa będzie zwrócona do Nadawcy z obowiązkiem uiszczenia opłaty wynikającej z Cennika.
- 7.6 Nadawanie u Kuriera Przesyłki Zagranicznej do Paczkomatu odbywa się na takich samych zasadach, jak nadawanie w Paczkomacie, z tym że Przesyłka Zagraniczna odbierana jest przez Kuriera, a dowód nadania tak nadanej Przesyłki, w formie manifestu wygenerowanego z Aplikacji podpisuje Kurier przyjmujący Przesyłkę.
- 7.7 Szczegółowa instrukcja nadawania Przesyłek Zagranicznych do Paczkomatu, do Punktu PUDO oraz pod adres domowy udostępniona jest w Aplikacji.
- 7.8 Nadanie Przesyłki za pośrednictwem Aplikacji przez Nadawcę, będącego Konsumentem, przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy, o którym mowa w § 16.1 Regulaminu, możliwe jest jedynie na wyraźne żądanie tegoż Nadawcy wykonania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.
- 7.9 W przypadku nadawania rzeczy i jakichkolwiek materiałów o wartości przekraczającej kwotę 200 (dwustu) złotych, lub których utrata czy uszkodzenie mogłyby powodować powstanie roszczenia przewyższającego tę kwotę, Operator zaleca wykupienie ubezpieczenia Przesyłki, wskazanego w § 16 niniejszego Regulaminu. Powyższe nie wyłącza, ani nie ogranicza odpowiedzialności Operatora za utratę lub uszkodzenie przesyłki.
- ## **§ 8. Opakowanie**
- 8.1 Za jakość opakowania Przesyłki odpowiedniego do jej zawartości odpowiada Nadawca.
- 8.2 Operator dopuszcza jedynie nadawanie Przesyłek o standardowym kształcie (prostokątności, foliopak). Niedopuszczalne jest nadawanie Przesyłek o niestandardowym i nieregularnym kształcie (tj. kształcie cylindrycznym, okrągłym lub owalnym, etc.), Przesyłek z wystającymi elementami lub owiniętych w materiał uniemożliwiający swobodne przesuwanie po sorterze.
- 8.3 Operator może warunkowo dopuścić do nadania Przesyłkę niestandardową, jeśli jej wymiary lub waga nie przekraczają maksymalnych wymiarów lub wagi – wskazanych w Cenniku. Operator może doliczyć dodatkową opłatę za przemieszczenie i doręczenie Przesyłki niestandardowej, stosownie do zapisów Cennika.
- 8.4 Nadawca jest obowiązany Przesyłkę właściwie opakować, a także nadać ją w stanie umożliwiający jej prawidłowy przewóz i zapewniający, że nie uszkodzi ona innych

- przesyłek w czasie przewozu, a także wydanie jej bez ubytku i uszkodzenia. W szczególności opakowanie powinno:
- (1) być odpowiednio zamknięte, uniemożliwiające dostęp do zawartości przesyłki;
 - (2) być odpowiednio wytrzymałe stosownie do wagi i zawartości przesyłki;
 - (3) posiadać zabezpieczenia wewnętrzne, uniemożliwiające przemieszczanie się zawartości Przesyłki;
- 8.5 Niedopuszczalne jest umieszczanie na opakowaniu Przesyłki napisów, symboli czy oznaczeń, które są w sposób oczywisty sprzeczne z prawem, dobrymi obyczajami lub porządkiem publicznym.
- 8.6 Operator nie zapewnia specjalnej obsługi dla Przesyłek typu czy z oznaczeniami „Fragile” (szkło), oznaczeniami graficznymi typu strzałki „Up” lub „To End Up” bądź innych podobnych oznaczeń
- § 9. Doreczenie Przesyłki**
- 9.1 Sposób doręczenia Przesyłki wskazuje Nadawca, wybierając jedną z możliwych opcji:
- (1) doręczenie do Paczkomatu.
 - (2) doręczenie do Punktu PUDO
 - (3) doręczenie pod wskazany adres domowy;
- 9.2 W przypadku wybranych państw i obszarów, wskazanych w Cenniku, Operator zastrzega sobie prawo do doręczenia Przesyłki nadanej z opcją doręczenia pod wskazany adres domowy, do przypisanego doń Punktu PUDO – bez podjęcia wcześniejszej próby doręczenia Przesyłki pod wskazany adres domowy.
- 9.3 W przypadku doręczenia do Paczkomatu Operator, działając poprzez Podmioty współpracujące, doręcza co do zasady Przesyłkę zagraniczną do wskazanego na etykiecie adresowej Paczkomatu. W zakresie doręczania Przesyłek Zagranicznych do Paczkomatu stosuje się odpowiednio zasady doręczania określone w Regulaminie krajowym z wyjątkami i różnicami wyszczególnionymi w Cenniku.
- 9.4 W przypadku doręczania pod wskazany adres domowy lub do punktu PUDO Operator, działając poprzez Podmioty współpracujące, doręcza co do zasady przesyłki pod podany adres za pokwitowaniem bezpośrednio do rąk Odbiorcy. Możliwe jest także doręczenie Przesyłki Zagranicznej do rąk innej osoby uprawnionej do odbioru takiej Przesyłki, jak i pod inny adres niż wskazany na Przesyłce jeżeli Nadawca lub Adresat wyraził na to zgodę, bądź możliwość taka wynika z przepisów prawa, także przepisów prawa kraju, na terenie którego Przesyłka jest doręczana lub z wewnętrznych regulacji Operatora lub Podmiotu współpracującego, który dokonuje fizycznego doręczenia Przesyłki.
- 9.5 Operator nie doręcza Przesyłek na adresy w formie skrytki pocztowej.
- 9.6 W przypadku nieobecności Odbiorcy podczas doręczenia Przesyłki pod wskazany adres domowy, Operator w wybrany przez siebie sposób (poprzez pozostawienie pisemnej informacji w skrzynce oddawczej, na drzwiach wejściowych, lub w innym widocznym miejscu; w drodze wiadomości email przesłanej na ujawniony adres poczty elektronicznej Adresata; w drodze wiadomości SMS na ujawniony numer telefonu Adresata) poinformuje go o podjęciu próby doręczenia i miejscu, w którym można własnoręcznie odebrać Przesyłkę. Operator nie wyklucza - w zależności od przepisów obowiązujących w kraju doręczenia Przesyłki i od regulaminu Podmiotu współpracującego – podjęcia więcej niż jednej (1) próby doręczenia Przesyłki, przy czym usługa ponownego doręczenia może podlegać dodatkowej opłacie przewidzianej w Cenniku (w takim przypadku Cennik określa obszar doręczeń, w których obowiązuje dodatkowa opłata za ponowne doręczenie). Po każdej bezskutecznej próbie doręczenia, Przesyłkę oddaje się do najbliższego oddziału Podmiotu współpracującego w kraju Odbiorcy i pozostawia Odbiorcy zawiadomienie o próbie doręczenia. W przypadku bezskutecznej próby doręczenia, próbę doręczenia ponawia się co najwyżej tylko raz. W razie niepowodzenia doręczenia Przesyłki po dwóch (2) bezskutecznych próbach Przesyłkę

- uznaje się za przesyłkę niemożliwą do doręczenia i dokonuje się jej zwrotu Nadawcy na zasadach określonych w § 10 Regulaminu.
- 9.7 Przesyłkę uznaje się także za niemożliwą do doręczenia, w szczególności jeżeli zachodzi jeden z następujących przypadków:
- (1) adres Adresata jest niekompletny, nieczytelny, nieprawidłowy lub nie może zostać zlokalizowany;
 - (2) Przesyłka ma być doręczona na adres znajdujący się na obszarze nieobsługiwany przez Operatora bądź Podmioty współpracujące w ramach współpracy z Operatorem. Nadawca będący Konsumentem nie ponosi kosztów zwrotu takiej Przesyłki, o ile została ona przyjęta przez Operatora do doręczenia i jeżeli taki Nadawca (będący konsumentem) nie mógł wiedzieć o obszarach nieobsługiwanych wówczas Operator zwraca pobraną opłatę za taką Przesyłkę,
 - (3) siedziba firmy Adresata jest stale zamknięta,
 - (4) doręczenie jest niemożliwe wskutek nieobecności uprawnionej osoby lub odmowy przyjęcia Przesyłki bądź odmowy pokwitowania jej odbioru przy pierwszej lub ponownej próbie doręczenia,
 - (5) Przesyłka naraża inne przesyłki na uszkodzenie czy opóźnienie w doręczeniu lub zagraża życiu lub zdrowiu ludzi,
 - (6) Przesyłka zawiera przedmioty zakazane,
 - (7) Przesyłka jest niewłaściwie zapakowana lub
 - (8) zawartość bądź opakowanie Przesyłki jest w takim stopniu uszkodzone, że niemożliwe jest ponowne zapakowanie i może stanowić zagrożenie dla ludzi lub zanieczyścić bądź uszkodzić inne przesyłki, sprzęt lub towary należące do Operatora i osób trzecich.
- 9.8 Jeśli Przesyłka nadawana z terytorium RP jest z jakiegokolwiek powodu niemożliwa do przekazania do doręczenia, Operator podejmie próbę powiadomienia o tym Nadawcy w celu uzgodnienia zwrotu Przesyłki. Jeśli Nadawcy nie uda się powiadomić w ciągu trzech (3) dni roboczych lub ten zaniecha udzielenia Operatorowi dalszych instrukcji w ciągu trzech (3) dni roboczych, Operator może, przekazać Przesyłkę z powrotem Nadawcy, złożyć Przesyłkę w domu składowym lub zniszczyć ją w sytuacjach przewidzianych prawem. Jeżeli Przesyłka nie może zostać dostarczona lub zwrócona, Nadawca zostanie obciążony wydatkami, kosztami i opłatami wynikłymi z odesłania, składowania lub pozbycia się Przesyłki niemożliwej do doręczenia, chyba że Przesyłka była niemożliwa do doręczenia z winy Operatora. Przesyłki, które nie mogą zostać zwrócone z powodu obowiązujących na danym terenie ograniczeń prawnych będą umieszczane w domu składowym. Koszty odesłania dolicza się Nadawcy do pierwotnych kosztów, chyba że Przesyłka była niemożliwa do doręczenia z winy Operatora. Kwota kosztów zwrotu będzie udokumentowana na życzenie Nadawcy będącego Konsumentem. Dalszych informacji dotyczących wysokości opłat w danym przypadku udziela się na życzenie.
- 9.9 Operator deklaruje dostarczanie Przesyłek w terminie nie dłuższym niż wskazany w § 3.3 Regulaminu. Jeśli wystąpią opóźnienia w doręczeniu Przesyłki spowodowane zarządzeniami administracyjnymi w wyniku kontroli lub przeprowadzonych prób losowych bądź z powodu przypisywanych Nadawcy błędów lub niekompletności w dokumentacji, a także procedury związane z doręceniem Przesyłki ulegają opóźnieniu na skutek ciężącego na Operatorze lub Podmiocie współpracującym obowiązku przestrzegania wymogów lotniczych bądź innych wymogów bezpieczeństwa, deklarowany termin doręczenia Przesyłki ulega zmianie przez dodanie tyłu dni roboczych, o ile dni (lub części dnia) przedłużyło się załatwianie formalności urzędowych. Zdanie poprzednie dotyczy także liczby dni, przez które Nadawca lub/i Adresat dokonywali wyjaśnień czy niezbędnych formalności przed właściwymi organami czy instytucjami kraju przemieszczenia lub kraju doręczenia.

- 9.10 Nier doręczoną Przesyłkę uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia lub możliwości odebrania w Punkcie PUDO lub Paczkomacie nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia jej nadania.
- 9.11 Pokwitowanie doręczenia przesyłki może nastąpić na piśmie lub w formie elektronicznej. Doręczenie przesyłki Odbiorca (lub inna osoba uprawniona) potwierdza własnoręcznym i czytelnym podpisem.
- 9.12 Z zastrzeżeniem przepisów bezwzględnie obowiązujących oraz obowiązujących zasad dotyczących składania reklamacji (§ 14 Regulaminu), wszelkie zastrzeżenia dotyczące wykonania Usług lub stanu Przesyłki powinny zostać opisane przez Odbiorcę w chwili przyjęcia Przesyłki na stosowanych przez Operatora potwierdzeniach odbioru Przesyłki.
- § 10. Przesyłki nieodebrane**
- 10.1 Zwroty Przesyłek nieodebranych są odpłatne zgodnie z aktualnym Cennikiem. Opłaty uiszczone przez Nadawcę z tytułu i w związku ze świadczeniem Usługi nie podlegają zwrotowi.
- 10.2 Przesyłki nieodebrane zwracane są bezpośrednio do Nadawcy.
- 10.3 Operator poinformuje Nadawcę za pomocą wiadomości e-mail o zwrocie Przesyłki. Operator próbuje dwukrotnie (2) doręczyć Przesyłkę nieodebraną do Nadawcy. Po nieudanych próbach przesyłka jest deponowana w Magazynie Przesyłek Nier doręczalnych, jako Przesyłka nier doręczalna (dalej jako: „MPN”).
- 10.4 Przesyłka może być wydana z MPN do ponownego doręczenia na życzenie Nadawcy - zgodnie z § 10.2 powyżej. Operator może naliczyć opłatę za ponowne wydanie Przesyłki oraz opłatę za magazynowanie zgodnie z Cennikiem usług.
- § 11. Odpowiedzialność Operatora**
- 11.1 Do odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi pocztowej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, jeżeli niższe regulacje wynikające z Prawa pocztowego nie stanowią inaczej.
- 11.2 Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
- (1) wskutek siły wyższej;
 - (2) z przyczyn występujących wyłącznie po stronie Nadawcy lub Odbiorcy;
 - (3) z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów prawa albo Regulaminu;
 - (4) z powodu właściwości zawartości Przesyłki.
- 11.3 Operator powołując się na jedną z przyczyn wskazanych w § 11.2 (1)-(4) powyżej, przedstawia dowód jej wystąpienia.
- 11.4 Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w zakresie określonym w Prawie pocztowym i Regulaminie, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:
- (1) jest następstwem czynu niedozwolonego,
 - (2) nastąpiło z winy umyślnej Operatora,
 - (3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Operatora.
- W sytuacjach określonych w punktach 1, 2 i 3 powyżej Operator ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.
- 11.5 Usługę uważa się za niewykonaną w szczególności w przypadku jej utraty (zagubienia, całkowitego zniszczenia) przez Operatora lub, gdy doręczenie Przesyłki albo zawiadomienie o próbie jej doręczenia nastąpiło po upływie 30 dni od dnia nadania.
- 11.6 Usługę uważa się za nienależyte wykonaną w szczególności w przypadku:
- (1) opóźnienia w doręczeniu Przesyłki;
 - (2) uszkodzenia lub ubytku zawartości Przesyłki;
 - (3) wykonania usługi niezgodnie ze zleceniem oraz przepisami Prawa pocztowego lub Prawa przewozowego (w zależności czy chodzi o wykonanie Usługi pocztowej, czy Usługi przewozowej).
- 11.7 Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki pocztowej bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki nie dające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu Przesyłki i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Przesyłki zgłosił Operatorowi roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki powstały w czasie między przyjęciem Przesyłki przez Operatora w celu wykonania Usługi a jej doręceniem Odbiorcy.
- 11.8 Roszczenie z tytułu ubytku lub uszkodzenia Przesyłki towarowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki towarowej bez zastrzeżeń, chyba że:
- (1) szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem Przesyłki towarowej przez Odbiorcę;
 - (2) zaniechano takiego stwierdzenia z winy Operatora;
 - (3) ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Operatora;
 - (4) szkodę niedającą się z zewnątrz zauważyć Odbiorca stwierdził po przyjęciu Przesyłki towarowej i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem Przesyłki towarowej do przewozu a jej wydaniem.
- § 12. Przesyłki nier doręczalne**
- 12.1 Przesyłka nier doręczalna może zostać otwarta przez Operatora w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie Nadawcy.
- 12.2 Otwarcie przesyłki nier doręczalnej następuje niezwłocznie, chyba że pisemna umowa zawarta z Użytkownikiem stanowi inaczej.
- 12.3 Otwarcie przesyłek nier doręczalnych będzie wykonywane w siedzibie Operatora lub magazynie przesyłek nier doręczalnych.
- 12.4 Otwarcia przesyłki nier doręczalnej dokonuje komisja w składzie co najmniej 3 osób, powołana spośród pracowników Operatora.
- 12.5 Otwarcie przesyłki nier doręczalnej powinno być dokonane w sposób zapewniający jak najmniejsze uszkodzenie jej opakowania.
- 12.6 Po otwarciu przesyłki nier doręczalnej komisja dokonuje sprawdzenia, czy na wewnętrznej stronie opakowania nie zostało umieszczone oznaczenie Odbiorcy lub Nadawcy oraz ich adresy, a w przypadku ich braku komisja dokonuje oględzin zawartości przesyłki.
- 12.7 W przypadku ustalenia przez komisję w trakcie czynności, o których mowa w § 12.6 powyżej, danych umożliwiających doręczenie lub zwrot Przesyłki, przesyłka ta po odpowiednim zabezpieczeniu i umieszczeniu adnotacji na opakowaniu o komisyjnym jej otwarciu jest doręczana Odbiorcy albo zwracana Nadawcy.
- 12.8 W przypadku gdy otwarcie przesyłki nier doręczalnej nie umożliwi jej doręczenia albo zwrócenia Nadawcy albo gdy Nadawca odmówi przyjęcia zwróconej Przesyłki stosuje się przepisy Prawa pocztowego.
- § 13. Odszkodowanie**
- 13.1 Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przysługuje odszkodowanie:
- (1) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki nie będącej przesyłką z korespondencją – w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;
 - (2) za utratę przesyłki z korespondencją – w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych;
 - (3) za opóźnienie w doręczaniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za Usługę pocztową.

§ 14. Reklamacje

- 14.1 W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
- (1) Nadawcy;
 - (2) Odbiorcy - w przypadku gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy Przesyłka została doręczona Odbiorcy.
- 14.2 Nadawca albo Odbiorca mogą zgłosić reklamację w każdej placówce Operatora w formie pisemnej lub ustnie do protokołu oraz elektronicznie do Działu Reklamacji Operatora pod linkiem: <https://twoj.inpost.pl/pl/kontakt/zloz-reklamacje>.
- 14.3 Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki.
- 14.4 Reklamacja zawiera:
- (1) imię i nazwisko nadawcy albo adresata albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby nadawcy albo adresata, zwanego dalej "reklamującym";
 - (2) przedmiot reklamacji;
 - (3) datę i miejsce nadania Przesyłki;
 - (4) numer dokumentu potwierdzającego nadanie lub numer przesyłki pocztowej;
 - (5) uzasadnienie reklamacji;
 - (6) kwotę odszkodowania - w przypadku gdy reklamujący żąda odszkodowania;
 - (7) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej;
 - (8) datę sporządzenia reklamacji;
 - (9) wykaz załączonych dokumentów.
- 14.5 W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej reklamujący dołącza:
- (1) oryginał potwierdzenia nadania (do wglądu);
 - (2) oświadczenie Nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku o którym mowa w § 14.1(2) powyżej;
 - (3) kopię Protokołu, albo
 - (4) oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach Przesyłki złożone przez przyjmującego tę przesyłkę bezpośrednio przy przyjęciu Przesyłki;
 - (5) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie Przesyłki;
 - (6) opakowanie uszkodzonej przesyłki, jeżeli Operator tego zażąda;
 - (7) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki, z zachowaniem terminu, o którym mowa w § 11.5 Regulaminu, wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania, o których mowa w § 11.5 Regulaminu;
 - (8) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczenia Przesyłki – do wglądu.
- 14.6 Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w § 14.5 powyżej. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator może zażądać przekazania mu oryginałów tych dokumentów.
- 14.7 Oryginały dokumentów są zwracane reklamującemu za pokwitowaniem, w każdej chwili na jego wniosek. W przypadku braku wniosku Operator zwraca je najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.
- 14.8 W przypadku stwierdzenia przez Operatora nie spełniania przez reklamację wymogów o których mowa w § 14.4, 5 i 6 powyżej, gdy ich spełnienie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator wezwie reklamującego do usunięcia braków w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania, na wskazany adres w wezwaniu. Termin ten nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
- 14.9 Operator rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

- 14.10 Termin uważa się za zachowany, jeżeli Operator w tym terminie nadał (wysłał) odpowiedź na reklamację. W przypadku wniesienia reklamacji drogą elektroniczną ze wskazaniem adresu poczty elektronicznej przez reklamującego właściwego dla odpowiedzi, oznacza to zgodę na doręczanie pism dot. reklamacji drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej.
- 14.11 Odpowiedź na reklamację zawiera:
- (1) dane Operatora (nazwę oraz adres siedziby),
 - (2) powołanie podstawy prawnej,
 - (3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - (4) w przypadku przyznania odszkodowania – uznaną kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty (w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji),
 - (5) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie reklamacji wraz ze wskazaniem stanowiska służbowego.
 - (6) pouczenie o prawie odwołania się oraz wskazanie adresu, na jaki należy złożyć odwołanie oraz informację o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej drugiej instancji, dochodzenia roszczeń określonych w Prawie pocztowym w postępowaniu:
 - (a) sądowym, albo
 - (b) mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, albo
 - (c) przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
- 14.12 Odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać:
- (1) uzasadnienie faktyczne i prawne - w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części;
 - (2) informację o zatrzymaniu Przesyłki, gdy reklamacja dotyczy Przesyłki zatrzymanej przez Operatora w przypadkach określonych w art. 36 ust. 2 Prawa pocztowego.
- 14.13 Informacja o wyniku rozpatrzenia odwołania powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego oraz:
- (1) elementy wymienione w § 14.11 (pkt 1 – 5) oraz § 14.12 (pkt 1).
 - (2) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniach wskazanych w § 14.11 pkt 6 Regulaminu.
- 14.14 Nieudzielenie przez Operatora odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w § 14.9 poniżej, lub na odwołanie od reklamacji w terminie, o którym mowa w § 14.15, skutkuje uznaniem reklamacji.
- 14.15 W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.
- 14.16 W przypadku złożenia odwołania od rozstrzygnięcia w sprawie reklamacji po upływie wyznaczonego terminu pozostawia się je bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- 14.17 Operator rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania. § 14.10 stosuje się odpowiednio.
- 14.18 Operator informuje, iż dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym dotyczącym Usługi przewozowej przysługuje uprawionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.
- 14.19 Wypłata lub rozliczenie odszkodowania dla klientów:
- a) rozliczających się z góry (prepaid) następuje poprzez:
 - zwrot opłaty za usługę na konto Użytkownika w MP;
 - wypłatę odszkodowania na rachunek bankowy wskazany przez Użytkownika w zgłoszeniu reklamacyjnym;
 - b) rozliczających się z dołu (postpaid) jest rozliczana za pośrednictwem not uznaniowych wystawianych przez

- Operatora w cyklu miesięcznym lub poprzez wypłatę odszkodowanie na rachunek bankowy wskazany przez Nadawcę. Wypłata odszkodowania na konto bankowe będzie realizowana w przypadku braku zobowiązań finansowych wobec Operatora bądź innych spółek należących do Grupy Kapitałowej Integer.pl, ze szczególnym uwzględnieniem InPost S.A. i InPost Express Sp. z o.o.
- 14.20 W sprawach dotyczących reklamacji Usługi, nieuregulowanych w niniejszym paragrafie, stosuje się przepisy Prawa pocztowego oraz rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2013 r. poz. 1468).
- § 15. Ubezpieczenie Przesyłki**
- 15.1 Operator zaleca ubezpieczenie Przesyłki oraz oferuje usługę objęcia przesyłki ubezpieczeniem, której koszt ponosi osoba płacąca za Usługę, zgodnie z aktualnym Cennikiem, określającym również wysokość sumy ubezpieczenia.
- 15.2 Głównie postanowienia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek zawartej między Operatorem a ubezpieczycielem dostępne są na Stronie internetowej oraz są udostępniane na żądanie w Punkcie Obsługi.
- 15.3 Zlecenie dodatkowej ochrony ubezpieczenia Przesyłki Nadawca zgłasza za pośrednictwem Aplikacji.
- § 16. Szczególne uprawnienia Konsumenta**
- 16.1 Zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta, Nadawcy, będącemu Konsumentem, przysługuje prawo do odstąpienia od umowy świadczenia Usługi zawartej za pomocą Aplikacji lub u Kuriera w terminie 14 dni bez podawania przyczyny.
- 16.2 Konsument może skorzystać z formularza odstąpienia od umowy świadczenia Usługi stanowiącego Załącznik nr 2 Regulaminu.
- 16.3 Termin 14-dniowy liczy się od dnia zawarcia umowy.
- 16.4 W przypadku odstąpienia od umowy świadczenia Usługi, umowa jest uważana za niezawartą. Nadawca będący Konsumentem ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione przez Operatora zgodnie z Cennikiem do chwili odstąpienia od umowy.
- 16.5 Prawo do odstąpienia przez Konsumenta od umowy nie przysługuje jeżeli Operator wykonał w pełni Usługę.
- § 17. Dane osobowe**
- 17.1 Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z Usług objętych Regulaminem jest InPost Paczkomaty sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Malborskiej 130, 30-624 Kraków. Dane przetwarzane są w celu zawarcia umowy i realizacji Usługi. Osoby udostępniające swoje dane osobowe mają prawo dostępu do ich treści oraz ich poprawiania. Dane mogą być udostępniane Podmiotom współpracującym wyłącznie w celach związanych z realizacją Usługi. Dane mogą być również udostępniane podmiotowi obsługującemu Aplikację na zlecenie Operatora - Sheepla S.A. z siedzibą w Warszawie, wyłącznie w celach związanych z realizacją Usługi.
- 17.2 Operator, Podmioty współpracujące lub Sheepla S.A. mogą być również zobowiązane do przekazania danych osobowych uprawnionym do żądania otrzymania tych danych na podstawie obowiązujących przepisów polskim oraz zagranicznym organom władzy publicznej czy instytucjom lub urzędom z krajów przemieszczenia / doręczenia Przesyłki.
- 17.3 W odniesieniu do danych udostępnionych przez Nadawcę w związku z Przesyłką, a dotyczących Adresata lub osoby trzeciej, Nadawca gwarantuje, że stosuje się do obowiązujących aktów prawnych w zakresie ochrony danych wyłącznie z uzyskaniem wszelkich niezbędnych przyzwoleń i zgód na udostępnienie tych danych Operatorowi oraz na ich przetwarzanie w celu wykonania Usługi.
- 17.4 Podanie danych jest dobrowolne, ale bez podania danych niezbędnych do realizacji Usługi zawarcie umowy o jej świadczenie jest niemożliwe.
- § 18. Postanowienia końcowe**
- 18.1 Aktualna wersja Regulaminu wraz z załącznikami dostępna jest nieodpłatnie w siedzibie Operatora, w Aplikacji, a także na Stronie internetowej.
- 18.2 W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Prawa pocztowego, Kodeksu cywilnego oraz właściwych przepisów międzynarodowych.
- 18.3 Jakikolwiek postanowienia Regulaminu nie obowiązują w odniesieniu do umów zawieranych z Konsumentami, jeżeli takie postanowienia zostałyby uznane za niedozwoloną klauzulę umowną lub praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. W pozostałym zakresie postanowienia Regulaminu wiążą konsumenta jeżeli nie zostały w Regulaminie wyraźnie wyłączone w odniesieniu do Konsumentów.
- 18.4 Operator zastrzega sobie prawo do modyfikacji oraz zmian zasad realizowania i korzystania z Usługi, jeżeli podyktowane to jest względami technicznymi, zmianami lub/i rozwiązaniem umów z Podmiotami współpracującymi bądź firmami doręczającymi realizującymi Usługę poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej w imieniu InPost Paczkomaty, ewentualnie spowodowane przepisami prawnymi kraju, przez który Przesyłka jest przemieszczana lub/i kraju doręczenia, jak i wynikające ze zleconego rodzaju usługi itp. okolicznościami, na które InPost nie ma realnego wpływu. Modyfikacje i zmiany, o których mowa w zdaniu poprzednim wejdą w życie po ich opublikowaniu na Stronie internetowej i nie mają wpływu na zasady realizacji Przesyłek przyjętych przez Operatora przed ich wprowadzeniem.
- 18.5 W związku z przemieszczaniem, sortowaniem i doręczaniem Przesyłek zagranicznych z udziałem Podmiotów współpracujących stosuje się postanowienia ich regulaminów (o ile są zgodne z przepisami Światowego Związku Pocztowego, polskim prawem, niniejszym Regulaminem, Regulaminem krajowym i nie naruszają praw Konsumentów wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa polskiego).
- 18.6 Lista załączników:
 (1) Wzór etykiety
 (2) Wzór formularza odstąpienia od umowy.
- 18.7 Regulamin wchodzi w życie z dniem: 01-07-2017 r.



ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUGI „CROSS BORDER” przez INPOST PACZKOMATY SP. Z O.O.

WZÓR ETYKIETY

			CZ	X-CZ	
Numer przesyłki					
ODBIORCA	recipient@test.com 123456789				<input type="checkbox"/> Ubezpieczenie <input type="checkbox"/> Pobranie <input checked="" type="checkbox"/> Nadanie w Paczkomacie
	600871110500000019969092		Kod nadania w Paczkomacie:	240917	
NADAWCA	test@test.com Sheepla Xborder Test 67/777 00-123 Warszawa Tel.: 123456789	V_CZ Waga: 1.00 kg	Paczkomat Nadawczy:	WAW22A	
	Jan Kowalski Křemencova 1651 11000 Praha		Termin ważności etykiety:	2015-05-01 15:54	
ZŁOTE MYŚLI	Jakie było Twoje doświadczenie? Czy możemy jeszcze udoskonalić usługę Paczkomaty? Powiedz nam o tym: bok@inpost.pl		Kod referencyjny:	TestId	
			Lubie tak! InPost Cross-border powered by Sheepla 		



ZAŁĄCZNIK Nr 2 DO REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUGI „CROSS BORDER” przez INPOST PACZKOMATY SP. Z O.O.

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

PRZEZ KONSUMENTA ZGODNIE Z ART. 27 USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

- Adresat: InPost Paczkomaty Sp. z o.o., ul. Malborska 130, 30-624 Kraków, infolinia: 801-400-100 lub 722-444-000

- Ja/My(*) _____ niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie usługi CROSS BORDER

- Data zawarcia umowy: _____

- Imię i nazwisko konsumenta(-ów): _____

- Adres konsumenta(-ów): _____

- Numer nadawczy przesyłki: _____

- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej) _____

- Data: _____