

# Regulamin świadczenia usług pocztowych i przewozowych w obrocie międzynarodowym przez InPost Paczkomaty sp. z o.o.

## §1. Postanowienia wstępne

Niniejszy regulamin określa warunki i zasady wykonywania usług przewozowych i pocztowych w obrocie zagranicznym na terenie Unii Europejskiej przez InPost Paczkomaty z siedzibą w Krakowie przy ul. Wielickiej 28, 30-552 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000418380, NIP: 6793081395 na rzecz Nadawców (Zleceniodawców).

## §2. Definicje

1. Dla potrzeb niniejszego Regulaminu definiuje się pojęcia:
  - 1) **Cennik**: dokument, który określa wagę i gabaryty Przesyłek wraz z podziałem na kategorie cenowe Usług oraz określa terminy, w jakich mogą one zostać zrealizowane, dostępny dla każdego we wszystkich Punktach Obsługi Paczek oraz stronie internetowej Operatora, dostępnej pod adresem [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl),
  - 2) **CMR** lub **Konwencja CMR**: Konwencja o Umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów (CMR) i Protokół podpisania z 19 maja 1956 r. (Dz.U. 1962 Nr 49, poz. 238 zał. ze zm.),
  - 3) **Etykieta** lub **etykieta nadawcza**: generowane w Aplikacji i umieszczane przez Nadawcę na Przesyłce pocztowej oznaczenie tej Przesyłki, umożliwiające Operatorowi wykonanie Usługi,
  - 4) **Konsument**: osoba fizyczna dokonująca z Operatorem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
  - 5) **Kurier**: pracownik lub przedstawiciel Operatora lub jego podwykonawcy,
  - 6) **List przewozowy**: dokument stanowiący dowód zawarcia umowy o świadczenie Usługi przewozowej,
  - 7) **Nadawca (Klient)**: podmiot, z którym Operator zawarł umowę o świadczenie Usług,
  - 8) **Odbiorca** lub **Adresat**: osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ma być doręczona Przesyłka,
  - 9) **Operator**: podmiot wskazany w § 1 ust. 1 Regulaminu, wpisany do Rejestru Operatorów Poczтовых prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem B-00155,
  - 10) **Paczkomat**: elektroniczna szafa depozytowa (urządzenie), umożliwiająca osobie upoważnionej samoobsługowe nadawanie Przesyłki,
  - 11) **Prawo przewozowe**: ustawa z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U.2017.1983 t.j. z późn. zm.),
  - 12) **Prawo pocztowe**: ustawa z 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz.U.2017.1481 t.j. z późn. zm.),
  - 13) **Protokół lub Protokół szkody**: dokument opisujący powstałe naruszenie stanu Przesyłki, w tym jej uszkodzenia lub ubytki,
  - 14) **Przesyłka**: Przesyłka pocztowa lub Przesyłka towarowa będąca przedmiotem Usługi,
  - 15) **Przesyłka niedoręczalna**: Przesyłka, której nie można doręczyć Odbiorcy ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu Nadawcy,
  - 16) **Przesyłka towarowa**: oznacza każdą Przesyłkę inną niż przesyłka pocztowa w rozumieniu Prawa pocztowego, tj. przesyłki o wadze przekraczającej 20 kilogramów, przyjęte do przewozu na podstawie jednego Listu Przewozowego,
  - 17) **Podmioty współpracujące**: współpracujący z Operatorem w zakresie realizacji Usługi operatorzy pocztowi oraz przedsiębiorstwa kurierskie, w tym przedsiębiorstwa doręczające działające poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej,
  - 18) **Punkt Obsługi Paczek** lub **POP**: lokal, w którym możliwe jest nadanie lub odbiór Przesyłki. Aktualna lista Punktów Obsługi Paczek na dzień zlecenia nadania Przesyłki dostępna jest w Aplikacji,
  - 19) **Regulamin**: niniejszy regulamin świadczenia usług pocztowych i przewozowych w obrocie międzynarodowym przez InPost Paczkomaty sp. z o.o.,
  - 20) **SDR**: międzynarodowa jednostka rozrachunkowa utworzona przez Międzynarodowy Fundusz Walutowy,
  - 21) **Aplikacja**: oprogramowanie sieciowe (webowe) służąca do obsługi przez Użytkownika Usług świadczonych przez Operatora, w tym generowania Listów przewozowych, Etykiety i innych

dokumentów nadawczych, składanie zamówień na Usługi oraz śledzenie Przesyłek i zarządzanie kontem, bezpłatnie udostępniania Użytkownikowi po utworzeniu konta w aplikacji, dostępna na stronie internetowej: <https://manager.paczkomaty.pl/zaloguj>.

- 22) **Strona internetowa:** strona internetowa pod adresem [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl), na której znajdują się informacje oraz umieszczone są dokumenty dotyczące świadczonych przez Operatora Usług,
- 23) **Usługa (Usługi):** Usługi przewozowe i Usługi pocztowe wykonywane przez Operatora,
- 24) **Usługa pocztowa:** usługa polegająca na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek na podstawie Prawa pocztowego oraz niniejszego Regulaminu,
- 25) **Usługa przewozowa:** usługa polegająca na przyjmowaniu i przewozie transportem drogowym, i doręczaniu Przesyłek niebędących przesyłkami pocztowymi, na podstawie Konwencji CMR oraz niniejszego Regulaminu,
- 26) **Użytkownik:** osoba posiadająca indywidualne konto w Aplikacji, w tym Nadawca,
- 27) **Zleceniodawca:** osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zleca Operatorowi wykonanie usługi. Zleceniodawcą może być Nadawca, Odbiorca lub osoba trzecia.

### **§3. Postanowienia ogólne. Zakres działalności**

1. Operator świadczy Usługi w gwarantowanych terminach doręczenia określonych w Cenniku. Jeżeli Cennik nie określa gwarantowanego terminu doręczenia Przesyłki, przyjmuje się, że wynosi on 30 dni.
2. Operator świadczy Usługę polegającą na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek o wartości nieprzekraczającej 5.000 złotych. Usługi dotyczące Przesyłek o wartości powyżej 5.000 złotych mogą być wykonywane po zawarciu z Operatorem odrębnej pisemnej umowy rozszerzającej zakres świadczonych Usług.
3. Nadawca niniejszym przyjmuje do wiadomości, że o ile wyższa wartość Przesyłki nie została zadeklarowana przez Nadawcę zgodnie z ust. 4 poniżej, zwykła wartość przesyłki będącej przedmiotem Usług międzynarodowych będzie równa kwocie stanowiącej iloczyn pełnych kilogramów Przesyłki i równowartości w złotych polskich kwoty 8,33 SDR, według średniego bieżącego kursu z dnia nadania Przesyłki, określonego przez Narodowy Bank Polski.
4. Nadawca może zadeklarować wyższą wartość Przesyłki na liście przewozowym, nie więcej jednak niż zwykła wartość takiej Przesyłki, co jest odpłatne zgodnie z Cennikiem. Jeżeli Nadawca zadeklaruje wyższą wartość Przesyłki, nie wyższą jednak niż jej zwykła wartość, i uiszczy odpowiednią opłatę, odpowiedzialność Operatora będzie ograniczona do wykazanej szkody, w kwocie nie wyższej niż zadeklarowana wartość Przesyłki. Zadeklarowana wartość towarów w Przesyłce nie może w żadnym przypadku przekroczyć kwot określonych w ust. 2 powyżej.
5. Katalog świadczonych Usług obejmuje wyłącznie przyjmowanie przesyłek na terenie Polski, sortowanie, przemieszczanie i doręczanie (przewóz) poza granicami Polski, w szczególności na terenie Unii Europejskiej Przesyłek towarowych oraz Przesyłek pocztowych (z wyłączeniem przesyłek z korespondencją w rozumieniu Prawa pocztowego). Operator nie świadczy Usług pocztowych dla przesyłek innych niż wskazane w zdaniu poprzedzającym. Ponadto Przesyłki przekraczające wagi i gabaryty określone w Cenniku nie będą przyjmowane przez Operatora. Katalog wszystkich Państw, do których doręczane są Przesyłki, określa Cennik.
6. Aktualna lista państw, do których Operator doręcza Przesyłki, wraz ze wskazaniem obszaru doręczeń, oraz listę Paczkomatów, w których można nadać przesyłkę, informacje o rodzajach świadczonych Usług w zależności od masy i objętości Przesyłki oraz ze względu na termin wykonania Usługi zawarta jest w Cenniku.
7. Usługa świadczona jest z wykorzystaniem operatorów pocztowych i przewozowych, w tym przedsiębiorców działających poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej (Podmioty współpracujące).
8. Jeżeli Operator powierza podwykonawcy wykonanie przewozu lub usług spedycji lub Usług (w tym Usług pocztowych) w imieniu Operatora, a Konwencja Warszawska lub Konwencja CMR lub jakiegokolwiek przepisy krajowe przyjmujące lub wprowadzające takie konwencje znajdują zastosowanie, lub jeżeli mają zastosowanie inne bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa danego państwa do takich usług świadczonych przez podwykonawcę w imieniu Operatora, odpowiedzialność Operatora nie przekroczy odpowiedzialności takiego podwykonawcy jako przewoźnika, operatora, spedytora lub podmiotu wykonującego działalność pocztową jako podwykonawca określonej w Zasadach Konwencyjnych lub innych bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.

### **§4. Cennik Usług**

1. Ceny za świadczone przez Operatora Usługi określa Cennik aktualny na dzień nadania Przesyłki.
2. Aktualny Cennik jest dostępny dla każdego Klienta na Stronie internetowej.

#### **§5. Płatność.**

1. O ile pisemna umowa z Nadawcą nie stanowi inaczej, opłata za Przesyłkę zagraniczną jest uiszczona, jeżeli Nadawca za pośrednictwem swojego konta w Aplikacji dokona płatności za daną Przesyłkę zgodnie z aktualnym Cennikiem.
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.
3. W przypadku dostępnych form płatności z góry, opłata jest pobierana z konta Użytkownika w Aplikacji w momencie wygenerowania etykiety nadawczej. 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.
4. Opłata za Przesyłkę przy formie płatności z góry jest pobierana: w momencie wygenerowania Etykiety w Aplikacji. W przypadku niewykorzystania Etykiety w terminie jej ważności, wynoszącym 14 dni od dnia jej wygenerowania, 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. Zwrot nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie do 14 dni liczonych od następnego dnia po dniu, w którym Nadawca zgłosił żądanie zwrotu.
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 w celu opłacenia Usługi.
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.
7. Operator zastrzega sobie prawo do weryfikacji naliczonych opłat za świadczoną Usługę. W szczególności Operator ma prawo do weryfikacji wagi oraz rozmiarów Przesyłki. Niezgodność tych danych z informacjami podanymi przez Nadawcę stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej Usługi oraz do naliczenia dodatkowych opłat, zgodnie z Cennikiem.

#### **§6. Uprawnienia Operatora.**

1. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia umowy o świadczenie Usługi oraz odstąpienie od umowy, w szczególności jeżeli:
  - 1) Nie są spełnione przez Nadawcę wymagania dotyczące świadczenia Usług określone odpowiednio w Prawie pocztowym i w przepisach wydanych na jego podstawie (dla Usługi pocztowej) lub w Konwencji CMR, Prawie przewozowym (dla Usługi przewozowej), a także w Regulaminie,
  - 2) zawartość lub opakowanie Przesyłki naraża osoby trzecie lub Operatora na szkodę,
  - 3) na opakowaniu Przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo,
  - 4) Usługa miałaby być wykonywana w całości lub w części na obszarze nieobjętym wpisem do rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, chyba, że Operator zawarł umowę o współpracę umożliwiającą wykonanie Usługi poza tym obszarem,
  - 5) przyjmowanie lub przemieszczanie Przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.
2. Ponadto Operator zastrzega sobie prawo do:
  - 1) odmowy zawarcia lub odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi, jeżeli Przesyłka nie spełnia określonych w niej warunków;
  - 2) odmowy przyjęcia Przesyłek zawierających przedmioty wymienione w § 6 ust. 4 poniżej;
  - 3) do korzystania z usług podmiotów trzecich w ramach realizacji Usługi na każdym jej etapie.
3. W przypadku odstąpienia przez Operatora, z przyczyn określonych w § 6 ust. 1 lub § 6 ust. 2 pkt (2) powyżej, od umowy o świadczenie Usługi, przyjętą Przesyłkę zwraca się Nadawcy na jego koszt

oraz dokonuje się zwrotu pobranej opłaty za Usługę.

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 (w tym w szczególności Konwencji CMR), rzeczy zawierających 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 (w tym, między innymi takie, które wyszczególnione zostały w Międzynarodowym Kodeksie Towarów Niebezpiecznych (IMDG), Porozumieniu Europejskim w sprawie Przepisów o Międzynarodowym Przewozie Drogowym Towarów Niebezpiecznych (ADR) oraz wszelkich innych krajowych jak i międzynarodowych przepisach regulujących przewóz towarów niebezpiecznych lub świadczenie usług obejmujących 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 (w tym skóry zwierzęce); produkty pochodzenia zwierzęcego; 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, Konwencji CMR, Prawa przewozowego lub innych bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa polskiego, jak również przepisów prawa kraju przemieszczenia i doręczenia.
5. W sytuacji uzasadnionego podejrzenia, iż Przesyłka nie spełnia wymogów, o których mowa w § 6 ust. 4 lub § 8 ust. 2 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 (lub zniszczenie) Przesyłki, o której mowa w zdaniu poprzednim według aktualnego Cennika. Ponadto Przesyłka towarowa może być sprawdzona przez Operatora w każdym czasie, od chwili jej nadania do momentu doręczenia jej Odbiorcy, w celu stwierdzenia jej zgodności z treścią danych zamieszczonych w Liście przewozowym. Sprawdzenia dokonuje się w obecności Nadawcy a jeżeli to niemożliwe w obecności osób zaproszonych przez Operatora do tej czynności zgodnie z postanowieniami Prawa przewozowego.
6. 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.
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 twardych, 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. Ponadto 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.

8. Operator rekomenduje Nadawcy, aby się upewnił, że wysyłane w Przesyłkach towary będą mogły być wwiozione do kraju przeznaczenia. Aktualny wykaz towarów zakazanych w imporcie w poszczególnych państwach objętych Usługą znajduje się w Aplikacji. 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.

### **§7. Przyjmowanie Przesyłek**

1. Przesyłka może być przyjęta do przewozu (przemieszczenia i doręczenia) w następujący sposób:
  - 1) w Punkcie Obsługi Paczek – Nadawca sam dostarcza Przesyłkę;
  - 2) u Nadawcy – przesyłkę odbiera Kurier, na podstawie wcześniejszego zgłoszenia dokonanego za pośrednictwem Aplikacji;
  - 3) w Paczkomacie (przesyłkę Nadawca samodzielnie nadaje w Paczkomacie zgodnie z instrukcją umieszczaną na tych urządzeniach oraz na zasadach opisanych w Aplikacji).
2. W przypadku, gdy Nadawcą i Zleceniodawcą nie jest ta sama osoba, uważa się, że Nadawca działa w imieniu Zleceniodawcy.
3. Warunkiem nadania Przesyłki jest poprawne zaadresowanie Przesyłki zgodnie z wzorem udostępnionym Nadawcy w Aplikacji.
4. Poprawnie zaadresowana Przesyłka zawiera w szczególności:
  - 1) poprawne dane adresowe (ulica, nr budynku/lokalu, kod pocztowy oraz miejscowość) i kontaktowe (nr telefonu oraz adres mailowy) Nadawcy;
  - 2) poprawne dane adresowe (nazwa/imię i nazwisko, ulica, nr budynku/lokalu, kod pocztowy oraz miejscowość) i kontaktowe (nr telefonu oraz adres mailowy) Odbiorcy;
  - 3) informacje dotyczące Przesyłki (wymiary, waga, wartość oraz informacje szczególne na temat jej zawartości).
5. Przyjęcie Przesyłki następuje po pozytywnej weryfikacji przez Operatora danych wskazanych na Przesyłce oraz możliwości realizacji Usługi.
6. Do zawarcia umowy świadczenia Usługi dochodzi w momencie przyjęcia Przesyłki przez Kuriera lub przyjęcia przesyłki do nadania w Punkcie Obsługi Paczek lub Paczkomacie, jeżeli Nadawcy i Operatora nie wiąże odrębna, pisemna umowa, której przedmiotem są usługi pocztowe oraz przewozowe w obrocie międzynarodowym.
7. Dowodem zawarcia umowy o świadczenie Usługi jest potwierdzony przez Operatora List przewozowy lub Etykieta, którym może być także przekaz elektroniczny, wydruk komputerowy lub inny dokument zawierający dane określone w niniejszym Regulaminie i przepisach prawa, stosowany przez Operatora.
8. Zadeklarowana wartość Przesyłki nie może przewyższać jej zwykłej wartości i na żądanie Operatora powinna być potwierdzona stosownymi dokumentami (np. faktury, rachunki).
9. Do obowiązków nNdawcy należy zapewnienie zgodności zawartości Przesyłki z regulacjami rządowymi i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa w zakresie towarów wyłączonych z importu.

### **§8. Opakowanie**

1. Za jakość opakowania Przesyłki odpowiedniego do jej zawartości odpowiada Nadawca.
2. Nadawca jest obowiązany Przesyłkę właściwie opakować, a także nadać ją w stanie umożliwiającym 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;
3. Niedopuszczalne jest umieszczanie na Przesyłce napisów, symboli czy oznaczeń, które są w sposób oczywisty sprzeczne z prawem, w tym prawem międzynarodowym, dobrymi obyczajami lub porządkiem publicznym.

### **§9. Doręczenie Przesyłek**

1. Operator co do zasady doręcza Przesyłki za pokwitowaniem bezpośrednio do rąk Odbiorcy pod adres wskazany na Liście przewozowym. Możliwe jest także doręczenie Przesyłki do rąk innej osoby uprawnionej do jej odbioru, jak i pod innym adresem niż wskazany na Przesyłce (Liście przewozowym) 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 firmy (podwykonawcy Operatora), która ostatecznie ją doręcza. Przesyłki należy tak adresować, aby poza adresem Adresata zawierały również, o ile wskazanie tych danych przez Nadawcę jest możliwe, jego numer telefonu i faksu. Nadawca może także wskazać swój lub/i Adresata adres poczty elektronicznej (e-mail) jako możliwe sposoby komunikacji z Operatorem.
2. Operator nie doręcza Przesyłek na adresy w formie skrytki pocztowej oraz adresowanych na poste restante.
3. Operator nie wyklucza, że w zależności od przepisów obowiązujących w kraju doręczenia Przesyłki i od regulaminu Podmiotu współpracującego, Operator (działając przez Podmiot współpracujący) może podjąć więcej niż jedną (1) próbę doręczenia Przesyłki. 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). Za każdym razem pozostawia się pod adresem Odbiorcy wiadomość o próbie doręczenia. Z zastrzeżeniem odmiennych warunków doręczeń w danym kraju opisanych w Aplikacji (§ 9 ust. 9 Regulaminu):
  - 1) po bezskutecznej próbie doręczenia Przesyłkę oddaje się do najbliższego oddziału Podmiotu współpracującego w kraju Odbiorcy i pozostawia Odbiorcy zawiadomienie o próbie doręczenia Przesyłki,
  - 2) w przypadku bezskutecznej próby doręczenia próbę doręczenia ponawia się co najwyżej tylko raz.

W razie niepowodzenia doręczenia Przesyłki po bezskutecznej próbie (próbach) Przesyłkę uznaje się za przesyłkę niemożliwą do doręczenia i dokonuje się jej zwrotu Nadawcy na zasadach określonych w § 10 Regulaminu.
4. 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,
  - 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 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.
5. Jeśli Przesyłka jest z jakiegokolwiek powodu niemożliwa do doręczenia, Operator podejmie próbę powiadomienia o tym Nadawcy w celu uzgodnienia zwrotu Przesyłki. Jeśli Nadawcy nie uda się powiadomić w ciągu pięciu (5) dni roboczych lub ten zaniecha udzielenia Operatorowi dalszych instrukcji w ciągu pięciu (5) 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.
6. 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 doręčeniami Przesyłki ulegają opóźnieniu na skutek ciężącego na Operatorze lub Podmiocie współpracującym obowiązku przestrzegania wymogów przewozu towaru bądź innych wymogów bezpieczeństwa, termin

doręczenia Przesyłki ulega zmianie przez dodanie tylu dni roboczych, o ile dni (lub części dnia) przedłużyło się załatwianie formalności urzędowych. Zdanie poprzednie dotyczy także liczby dni, przez które Nadawca lub Adresat dokonywali wyjaśnień czy niezbędnych formalności przed właściwymi organami czy instytucjami kraju przemieszczenia lub kraju doręczenia.

7. Pokwitowanie doręczenia Przesyłki może nastąpić na piśmie lub w formie elektronicznej. Doręczenie przesyłki Odbiorca (lub inna osoba uprawniona) potwierdza własnoręcznym i czytelnym podpisem.
8. Z zastrzeżeniem przepisów bezwzględnie obowiązujących oraz obowiązujących zasad dotyczących składania reklamacji (§ 14 Regulaminu), wszelkie zastrzeżenia dotyczące wykonania Usług lub stanu Przesyłki powinny zostać opisane przez Odbiorcę w chwili przyjęcia Przesyłki na stosowanych przez Operatora potwierdzeniach odbioru Przesyłki.
9. Szczegółowe informacje w zakresie trybu doręczania Przesyłek ze względu na kraj doręczenia, ewentualne dodatkowe wymogi Podmiotów współpracujących publikowane są przez Operatora w Aplikacji.

#### **§10. Przesyłki nieodebrane**

1. Zwroty Przesyłek pocztowych nieodebranych są odpłatne zgodnie z aktualnym Cennikiem. Opłaty uiszczone przez Nadawcę z tytułu i w związku ze świadczeniem Usługi nie podlegają zwrotowi.
2. Przesyłki pocztowe nieodebrane zwracane są Nadawcy, w zależności od sposobu nadania, do:
  - 1) Punktu Obsługi – w przypadku nadania Przesyłki w Punkcie Obsługi Paczek lub Paczkomacie;
  - 2) bezpośrednio do Nadawcy – w przypadku nadania Przesyłki u Kuriera.
3. W przypadku Przesyłek towarowych nieodebranych lub tych których przyjęcia odmówił Odbiorca, Nadawca w terminie 30 dni od ostatniej próby doręczenia przekazuje Operatorowi instrukcje co do dalszego postępowania z Przesyłką. W przypadku nieotrzymania instrukcji we wskazanym terminie Operator podejmie samodzielną decyzję o sprzedaży bądź utylizacji Przesyłki zgodnie z przepisami prawa lub zwyczajami obowiązującymi w miejscu, gdzie przesyłka się znajduje. Dodatkowe koszty spowodowane realizacją powyższych czynności obciążają Nadawcę.
4. Operator poinformuje Nadawcę za pomocą wiadomości SMS lub e-mail o zwrocie Przesyłki i możliwości jej odbioru, wskazując termin oraz miejsce, w którym można dokonać odbioru.
5. Termin dla odbioru nieodebranych Przesyłek wynosi 3 dni licząc od dnia dokonania ich zwrotu zgodnie z § 10 ust. 2 powyżej.
6. Przesyłki nieodebrane, których Nadawca nie odebrał w terminie wskazanym w § 10 ust. 5 Regulaminu traktowane są jako Przesyłki niedoręczalne.

#### **§11. Odpowiedzialność Operatora**

1. Do odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi pocztowej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, jeżeli poniższe regulacje wynikające z Prawa pocztowego nie stanowią inaczej.
2. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
  - 1) wskutek siły wyższej;
  - 2) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą Operatora;
  - 3) z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów prawa albo Regulaminu;
  - 4) z powodu właściwości zawartości Przesyłki.
3. Operator powołując się na jedną z przyczyn wskazanych w § 11 ust. 2 pkt. (1)-(4) powyżej, przedstawia dowód jej wystąpienia.
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.
5. W sytuacjach określonych w ust. 1, 2 i 3 powyżej Operator ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.
6. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy nie stanowią inaczej Usługę uważa się za niewykonaną w przypadku jej utraty (zagubienia, całkowitego zniszczenia) przez Operatora. Niedoręczoną Przesyłkę pocztową uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia lub możliwości odebrania w Punkcie Obsługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia jej nadania.

7. Usługę uważa się za nienależycie wykonaną w przypadku:
  - 1) opóźnienia w doręczeniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu;
  - 2) uszkodzenia lub ubytku zawartości Przesyłki;
  - 3) wykonania usługi niezgodnie ze zleceniem oraz przepisami Prawa pocztowego lub Konwencji CMR (w zależności czy chodzi o wykonanie Usługi pocztowej, czy Usługi przewozowej).
8. 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 doręczeniem Odbiorcy.
9. 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.
10. Do odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi przewozowej, stosuje się odpowiednio przepisy Konwencji CMR.

## **§12. Przesyłki niedoręczalne**

1. Przesyłka niedoręczalna może zostać otwarta przez Operatora w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie Nadawcy.
2. Otwarcie Przesyłki niedoręczalnej następuje niezwłocznie, chyba że List przewozowy przewiduje inny termin.
3. Otwarcie Przesyłek niedoręczalnych będzie wykonywane w siedzibie Operatora lub magazynie przesyłek niedoręczalnych.
4. Otwarcia Przesyłki niedoręczalnej dokonuje komisja w składzie co najmniej 3 osób, powołana spośród pracowników Operatora.
5. Otwarcie Przesyłki niedoręczalnej powinno być dokonane w sposób zapewniający jak najmniejsze uszkodzenie jej opakowania.
6. Po otwarciu Przesyłki niedoręczalnej komisja dokonuje sprawdzenia, czy na wewnętrznej stronie opakowania nie zostało umieszczone oznaczenie Odbiorcy lub Nadawcy oraz ich adresy, a w przypadku ich braku komisja dokonuje oględzin zawartości Przesyłki.
7. W przypadku ustalenia przez komisję w trakcie czynności, o których mowa w § 12 ust. 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.
8. W przypadku gdy otwarcie przesyłki niedoręczalnej nie umożliwi jej doręczenia albo zwrócenia Nadawcy albo gdy Nadawca odmówi przyjęcia zwróconej Przesyłki stosuje się odpowiednio przepisy Prawa pocztowego (dla Przesyłek pocztowych) oraz Konwencji CMR i Prawa przewozowego (dla Przesyłek towarowych).

## **§13. Odszkodowanie**

1. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie:
  - 1) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki pocztowej – w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;
  - 2) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki pocztowej z zadeklarowaną wartością - w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość Przesyłki,
  - 3) za opóźnienie w doręczaniu Przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za Usługę pocztową.
  - 4) za utratę przesyłki z korespondencją - w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako polecanej, określonej w cenniku usług powszechnych operatora wyznaczonego w rozumieniu Prawa pocztowego.
2. Z tytułu zagubienia lub uszkodzenia Przesyłki towarowej lub jej części do odpowiedzialności



Operatora stosuje się przepisy Konwencji CMR, Odpowiedzialność Operatora w takim przypadku ograniczona jest do 8,33 SDR za 1 kilogram. W przypadku opóźnienia, gdy Klient może wykazać poniesione z tego tytułu straty, odpowiedzialności Operatora ogranicza się do zwrotu opłat transportowych (przewoźnego) za całość lub też tę część Przesyłki, która dostarczona została z opóźnieniem.

#### **§14. Reklamacje**

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi pocztowej stosuje się zasady reklamacji opisane w niniejszym ust. 1 do 17. W takiej sytuacji 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.
2. Nadawca albo Odbiorca mogą zgłosić reklamację w każdym Punkcie Obsługi Paczek Operatora w formie pisemnej lub ustnie do protokołu oraz elektronicznie do Działu Reklamacji Operatora pod adresem [www.inpost.pl/formularz\\_reklamacyjny](http://www.inpost.pl/formularz_reklamacyjny).
3. Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki.
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.
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 ust. 1 pkt (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 ust. 8 Regulaminu, wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania, o których mowa w § 11 ust. 8 Regulaminu;
  - 8) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczenia Przesyłki – do wglądu.
6. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w § 14 ust. 5 Regulaminu powyżej. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator może zażądać przekazania mu oryginałów tych dokumentów.
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.
8. W przypadku stwierdzenia przez Operatora nie spełniania przez reklamację wymogów o których mowa w § 14 ust. 4, 5 i 6 Regulaminu 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.
9. Operator rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
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.
11. Informacja o wyniku rozpatrzenia odwołania powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego oraz:
    - 1) dane Operatora (nazwę oraz adres siedziby),
    - 2) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji,
    - 3) uzasadnienie wraz z ze wskazaniem podstawy prawnej,
    - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – uznaną kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty (w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji),
    - 5) w przypadku zwrotu należności – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty (w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji),
    - 6) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu:
      - a) sądowym, albo
      - b) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, albo
      - c) przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
    - 7) pouczenie o prawie do złożenia odwołania się oraz wskazania adresu, na jaki należy złożyć odwołanie,
    - 8) podpis upoważnionej osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie reklamacji wraz ze wskazaniem stanowiska służbowego.
  12. Nieudzielenie przez Operatora odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w § 14 ust. 9 Regulaminu powyżej, lub na odwołanie od reklamacji w terminie, o którym mowa w § 14 ust. 15 Regulaminu, skutkuje uznaniem reklamacji.
  13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.
  14. W przypadku złożenia odwołania od rozstrzygnięcia w sprawie reklamacji po upływie wyznaczonego terminu pozostawia się je bez rozpoznania, o czym Operator pocztowy niezwłocznie powiadamia reklamującego.
  15. Operator rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania. § 14 ust. 10 Regulaminu stosuje się odpowiednio.
  16. Operator informuje, iż dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym dotyczącym Usługi przewozowej przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.
  17. W sprawach dotyczących reklamacji Usługi pocztowej, nieuregulowanych w niniejszym paragrafie, stosuje się przepisy Prawa pocztowego oraz rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz.U.2018.421 t.j. z późn. zm.).
  18. W sprawach dotyczących reklamacji Usługi przewozowej stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego paragrafu z zastrzeżeniem pierwszeństwa stosowania postanowień Konwencji CMR a w zakresie przez nią nieuregulowanym, rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 7 marca 2006 r.).

#### **§15. Ubezpieczenie Przesyłki**

1. Operator oferuje usługę objęcia Przesyłki ubezpieczeniem, której koszt ponosi osoba płacąca za Usługę, zgodnie z aktualnym Cennikiem, określającym również wysokość sumy ubezpieczenia.
2. Główne postanowienia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek zawartej między Operatorem a ubezpieczycielem dostępne są na stronie internetowej [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl) oraz są udostępniane na żądanie w Punkcie Obsługi Paczek.
3. Zlecenie dodatkowej ochrony ubezpieczenia Przesyłki Nadawca (Zleceniodawca) zgłasza za pośrednictwem Aplikacji.

#### **§16. Szczególne uprawnienia Konsumenta**

1. Umowa o świadczenie Usługi zawarta z Konsumentem za pomocą Aplikacji jest umową zawartą na odległość w rozumieniu art. 2 pkt. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2017.683 t.j. z późn. zm., dalej jako „uPK”).
2. Nadawca będący Konsumentem może odstąpić na podstawie z art. 27 uPK od umowy o świadczenie Usługi zawartej w sposób opisany w ustępie 1 powyżej, w terminie 14 dni od jej zawarcia, chyba że Operator wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed

rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od umowy, o którym mowa w art. 27 uPK.

3. W przypadku odstąpienia od umowy przez Konsumenta, o którym mowa w ust. 2 powyżej, wymagane jest oświadczenie o odstąpieniu od umowy, które może być dokonane: na formularzu stanowiącym załącznik do niniejszego Regulaminu, przesłanym za pomocą korespondencji e-mail na adres: [oswiadczenie@inpost.pl](mailto:oswiadczenie@inpost.pl). ewentualnie poprzez elektroniczny formularz na stronie internetowej: <https://inpost.pl> lub w formie pisemnej.
4. W przypadku odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 2 powyżej, przez Nadawcę będącego Konsumentem ponosi on koszty opłaty przewidziane w Cenniku za spełnione przez Operatora świadczenia do chwili odstąpienia od umowy przez Konsumenta.
5. Nadawca będący Konsumentem zawierający umowę o świadczenie Usługi w sposób wskazany w ust. 1 powyżej może wyrazić żądanie wykonania tej Usługi przez upływem terminu do odstąpienia od umowy składając w Aplikacji wyrażone oświadczenie obejmujące takie żądanie.
6. Operator wydaje Konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy, o której mowa w ust. 1 za zgodą Konsumenta w formie pliku pdf wysłanego na adres e-mail Konsumenta podany w Aplikacji.
7. Postanowień ust. 1-6 niniejszego paragrafu nie stosuje się do umów o świadczenie Usługi zawartych przez Konsumenta bezpośrednio przy Paczkomacie lub w POP.

### **§17. Dane osobowe**

1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych, korzystających z Usług objętych Regulaminem jest InPost Paczkomaty sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Wielickiej 28, 30-552 Kraków.
2. Dane przetwarzane są wyłącznie celu zawarcia umowy o świadczenie Usług określonych w Regulaminie i realizacji tej umowy, jak również w celu przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego i rozpatrzenia reklamacji na te usługi, składanych zgodnie z Prawem pocztowym, Prawem przewozowym, CMR i innymi powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Brak przekazania danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości wykonania przez Operatora powyższej umowy oraz jego obowiązków wynikających z Prawa pocztowego, Prawa przewozowego, CMR i innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Osoby udostępniające swoje dane osobowe mają prawo do żądania od administratora tych danych dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia swoich danych osobowych, prawo do bycia zapomnianym oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego.
4. Dane osobowe przetwarzane w celu określonym w ust. 2 powyżej, są przekazywane Operatorowi przez Nadawcę, Użytkownika lub Zleceniobiorcę.
5. Operator będzie przechowywał dane osobowe przez okres wskazany w Polityce prywatności spółek Grupy kapitałowej Integer.pl S.A., dostępnej pod adresem: <https://inpost.pl/ochrona-danych-osobowych>.
6. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych Operatora możliwy jest pod adresem e-mail: [ochrona\\_danych@inpost.pl](mailto:ochrona_danych@inpost.pl).

### **§18. Postanowienia końcowe**

1. Aktualna wersja Regulaminu wraz z załącznikami dostępna jest nieodpłatnie w siedzibie Operatora, wszystkich Punktach Obsługi także na stronie internetowej [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl).
2. W przypadku jeżeli Usługi przewozu świadczone są do kraju lub za pośrednictwem kraju, który nie jest stroną Konwencji CMR, wówczas stosuje się odpowiednie przepisy umów międzynarodowych jakie Polska zawarła z tym krajem lub, jeżeli takich brak lub dopuszczają one wybór prawa to stosuje się w odpowiednim zakresie postanowienia Konwencji CMR oraz Prawa przewozowego.
3. Wyłącza się możliwość dokonywania potrąceń kwot roszczeń od jakichkolwiek należności wobec Operatora przez Zleceniodawcę, Nadawcę oraz Odbiorcę, nie będącego Konsumentem.
4. Zleceniodawca, Nadawca oraz Odbiorca, nie będący Konsumentem, nie może bez pisemnej zgody Operatora przenieść wierzycelności wobec Operatora na osobę trzecią.
5. W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy odpowiednio: Prawa pocztowego (dotyczy Usług Pocztowych), międzynarodowych konwencji i, w zakresie przez nie nieregulowanym, Prawa przewozowego (dotyczy Usług Przewozowych).
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 23 sierpnia 2018 r.

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.  
Wielicka 28, 30-552 Kraków, infolinia: 801-400-100  
lub 722-444-000

- \_\_\_\_\_ Ja/My\* \_\_\_\_\_ niniejszym informuję/informujemy<sup>1-1</sup> o  
moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie usługi Paczkomaty 24/7

- 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: \_\_\_\_\_