

## Regulamin świadczenia usługi Paczkomaty 24/7 przez InPost Paczkomaty Sp. z o.o.

### DEFINICJE

#### §1

1. Niniejszy Regulamin (dalej Regulamin) określa warunki wykonywania i korzystania z usługi Paczkomaty 24/7 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 pod numerem KRS 000255841, NIP: 6792895061, infolinia: 801-400-100 (z tel. stacjonarnych) lub 722-444-000 (z tel. komórkowych) (dalej zwana InPost Paczkomaty lub Operator), a polegającej na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek Paczkomatowych z wykorzystaniem Paczkomatu.
2. InPost Paczkomaty zastrzega sobie prawo do modyfikacji i zmian zasad wykonywania i korzystania z usługi Przesyłki Paczkomatowa (Paczkomaty 24/7), jeżeli podyktowane to jest względami technicznymi, w celu usprawnienia wykonywania tej usługi i zapewnienia większego bezpieczeństwa dla tych usług (np. zmiana lub usprawnienie zabezpieczeń stosowanych w Paczkomatach). Operator poinformuje o powyższych zmianach z odpowiednim wyprzedzeniem na stronie internetowej [www.paczkomaty.pl](http://www.paczkomaty.pl).
3. Usługi świadczone przez Operatora nie mają charakteru powszechnego i są świadczone w celach zarobkowych zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
4. Aktualny Regulamin jest dostępny na stronie internetowej [www.paczkomaty.pl](http://www.paczkomaty.pl) oraz w oddziałach InPost Paczkomaty i w POP. W sprawach niuregulowanych w niniejszym Regulaminie odpowiednie zastosowanie mogą znaleźć przepisy ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo Pocztowe (Dz. U. z 2012r., poz. 1529 - dalej zwana UPP).
5. Użyte w Regulaminie określenia mają następujące znaczenie:
  - a) Akceptor - elektroniczne urządzenie obsługujące karty płatnicze, służące do bezgotówkowego uiszczenia należności za odbierane z Paczkomatu Przesyłki Paczkomatowe pobraniowe oraz za nadawane Przesyłki Paczkomatowe bezpośrednio przy Paczkomacie.
  - b) Klient Umowny - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, z którą Operator zawarł odrębną pisemną umowę o świadczenie usług.
  - c) Manager Paczek (MP) - aplikacja umożliwiająca pełną obsługę procesu nadania, śledzenie Przesyłek Paczkomatowych oraz zarządzanie kontem Użytkownika, która jest udośćniana bezpłatnie zarejestrowanym Użytkownikom na stronie internetowej [www.paczkomaty.pl](http://www.paczkomaty.pl)
  - d) Nadawca - Użytkownik, osoba uprawniona do nadania Przesyłki Paczkomatowej lub osoba, która faktycznie nadała Przesyłkę Paczkomatową.
  - e) Nadawca masowy - nadawca nadający Przesyłki Paczkomatowe na podstawie umowy o świadczenie usługi pocztowej zawartej w formie pisemnej, od chwili przekroczenia liczby 100 000 sztuk przesyłek danego rodzaju w danym roku kalendarzowym, z wyłączeniem podmiotów zaliczonych do sektora finansów publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240, z późn. zm.), przedsiębiorstw użyteczności publicznej, do których stosuje się przepisy ustawy z dnia 25 września 1981 r. o przedsiębiorstwach państwowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 112, poz. 981, z późn. zm.), oraz państwowego przedsiębiorstwa użyteczności publicznej - "Zakładu Unieszkodliwiania Odpadów Promieniotwórczych".
  - f) Odbiorca - Użytkownik, osoba uprawniona do odbioru Przesyłki Paczkomatowej w Paczkomacie lub osoba, która dokonała odbioru Przesyłki Paczkomatowej.
  - g) Paczkomat - urządzenie - elektroniczna szafa depozytowa, umożliwiająca osobie upoważnionej samoobsługowo nadawanie lub odbiór Przesyłki Paczkomatowej stanowiącej automatyzowany punkt sprzedaży wskazany w art. 3 ust. 1 pkt. 5 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827, dalej: UPK). Aktualny wykaz Paczkomatów zamieszczony jest na stronie internetowej [www.paczkomaty.pl](http://www.paczkomaty.pl).
  - h) Pay by link (PbL) - forma płatności dostępna w bankowości elektronicznej polegająca na realizacji przez płatcę, za pośrednictwem zaszyfrowanej bezpiecznej strony internetowej, uprzednio otrzymanego wygenerowanego przelewu bankowego za dokonywane zakupy, która w określonych sytuacjach może być wykorzystywana jako forma uiszczenia opłaty za Przesyłkę Paczkomatową.
  - i) Pobranie - usługa dodatkowa uzależniająca odbiór Przesyłki Paczkomatowej od wcześniejszego uiszczenia przez Odbiorcę opłaty, która zostanie przekazana na rachunek bankowy Nadawcy.
  - j) POS (Point of sale) - urządzenie elektroniczne służące do gotówkowej obsługi przesyłek pobraniowych w wybranych lokalizacjach.
  - k) Przesyłka Paczkomatowa - zwana także Przesyłką, przesyłka niebędąca przesyłką listową ani paczką w rozumieniu UPP, ewidencjonowana w systemie informatycznym Operatora zawierająca nieznaną Operatorowi rzecz, która może, ale nie musi posiadać oznaczenia Odbiorcy i jego adresu, przyjęta przez Operatora w celu przemieszczenia lub doręczenia za pośrednictwem Paczkomatu z możliwością jej nadawania i odbierania także w innym miejscu niż Paczkomat na zasadach opisanych w Regulaminie.
  - l) Przesyłka Ubezpieczona - Przesyłka Paczkomatowa, o której mowa w §28 ubezpieczona zgodnie z niniejszym Regulaminem przez Nadawcę na wypadek jej uszkodzenia, zniszczenia lub utraty.
  - m) Punkt Obsługi Paczkomatów (POP) - placówka Operatora, świadcząca usługi w imieniu Operatora na podstawie zawartej umowy, w której Nadawca może nadać lub odebrać Przesyłkę Paczkomatową.
  - n) Użytkownik - osoba posiadająca indywidualne konto w systemie paczkomatowym MP.
  - o) Wirtualny Paczkomat - wybrany oddział Operatora, w którym wyłącznie Klient Umowny może odebrać Przesyłkę Paczkomatową w godzinach funkcjonowania danego Wirtualnego Paczkomatu. Lista Wirtualnych Paczkomatów znajduje się na stronie [www.paczkomaty.pl](http://www.paczkomaty.pl).

### POSTANOWIENIA OGÓLNE. DANE OSOBOWE

#### §2

1. Operator świadczy usługi objęte niniejszym Regulaminem wyłącznie w miejscach, w których posiada Paczkomaty. Wirtualne Paczkomaty lub POP i wykonuje usługi w dni robocze (od poniedziałku do piątku) z zastrzeżeniem ust. 10 i § 9 ust. 6. Czas doręczania Przesyłek liczony jest w dniach roboczych (nie wlicza się sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy).
2. Użytkownik korzystający z usług Operatora obowiązany jest korzystać ze wzorów formularzy i druków Operatora przewidzianych dla czynności określonych w niniejszym Regulaminie. Zdanie poprzednie nie dotyczy konsumentów.
3. Przesyłki Paczkomatowe muszą być przez Nadawcę odpowiednio i bezpiecznie zapakowane, w sposób który uniemożliwia otwarcie Przesyłki bez ingerencji w opakowanie, uniemożliwia utratę jej zawartości oraz jej uszkodzenie lub innych przesyłek w transporcie, jak również w sposób niezagrożający bezpieczeństwu osób, którym służy się Operator przy wykonywaniu usługi.
4. Z zastrzeżeniem postanowień § 7, w tym § 7 ust. 11 poniżej oraz postanowień pisemnej umowy z Użytkownikiem jeżeli taka została podpisana, do korzystania z usług objętych niniejszym Regulaminem jako Nadawca, co do zasady niezbędne jest zarejestrowanie Użytkownika w systemie paczkomatowym na [www.paczkomaty.pl](http://www.paczkomaty.pl), utworzenie indywidualnego konta Użytkownika w MP, co wymaga podania określonych danych, m.in. imienia i nazwiska, adresu e-mail, 9-cio (dziewięć) cyfrowego numeru telefonu komórkowego, zarejestrowanego w polskiej sieci telefonii komórkowej oraz pełnego adresu i kodu pocztowego. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wskazanie błędnego numeru telefonu komórkowego. Po rejestracji możliwa jest modyfikacja przez samego Użytkownika danych w profilu Użytkownika w MP za wyjątkiem modyfikacji adresu e-mail.
5. Zalecane jest, aby każdy Użytkownik podał pełne dane adresowe podczas rejestracji w systemie paczkomatowym (w tym MP), jak i przy nadawaniu Przesyłki Paczkomatowej, w celu umożliwienia dostarczenia Przesyłki Paczkomatowej w przypadku przerwy technicznej lub innej sytuacji wyjątkowej, bezpośrednio pod adres Odbiorcy, do POP lub do Wirtualnego Paczkomatu lub w inny sposób zakomunikowany Odbiorcy. Podanie pełnych danych adresowych w przypadku Nadawcy jest obowiązkowe.
6. Użytkownik podczas rejestracji wybiera Paczkomat preferowany, w którym chce nadawać i odbierać Przesyłki Paczkomatowe. Przesyłki Paczkomatowe w pierwszej kolejności są przygotowywane do dostarczenia do Paczkomatu preferowanego. Operator zastrzega sobie dostarczenie Przesyłki Paczkomatowej do innego najbliższego dla Paczkomatu preferowanego dostępnego punktu, tj. do Paczkomatu lub do Wirtualnego Paczkomatu lub do POP lub w inny sposób zakomunikowany Odbiorcy, o czym informuje wiadomością tekstową SMS lub wiadomością e-mail Odbiorcy.
7. Użytkownik, przekazując wszelkie dane osobowe za pośrednictwem strony [www.paczkomaty.pl](http://www.paczkomaty.pl) w tym w szczególności adres e-mail, numer telefonu komórkowego, kod pocztowy wyraża zgodę na udostępnianie tych danych Operatorowi oraz innym użytkownikom systemu Paczkomaty 24/7 celem prawidłowego wykonania usługi opisanej w niniejszym Regulaminie przez Operatora. Udostępnienie

- tych danych odbywa się również podczas procesu nadawania Przesyłki Paczkomatowej, po prawidłowym wpisaniu adresu e-mail Użytkownika i opłaceniu Przesyłki Paczkomatowej.
8. Operator zapewnia, że przekazane mu dane osobowe dotyczące Użytkownika, Nadawcy lub Odbiorcy będzie przetwarzał jedynie w celu należytego wykonania usługi objętej niniejszym Regulaminem zgodnie z art. 23 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. nr 101, poz. 926 z późn. zm.), jak również w innym celu, o ile osoba, której dane dotyczą wyraziła na to zgodę.
9. Operator może posługiwać się podwykonawcami przy wykonywaniu usług objętych niniejszym Regulaminem, za których działania i zaniechania ponosi odpowiedzialność jak za swoje własne.
10. Wirtualne Paczkomaty oraz POP są czynne w określonych dniach i godzinach pracy zgodnie z listą opublikowaną na [www.paczkomaty.pl](http://www.paczkomaty.pl).
11. Operator nie oferuje przy Paczkomacie wydruków dokumentów związanych ze świadczoną usługą (niektóre Paczkomaty mogą posiadać jeszcze taką funkcję do czasu zmiany ich wyposażenia), ale umożliwiają Użytkownikowi pobieranie elektronicznej wersji określonych dokumentów dotyczących świadczonej usługi, w tym potwierdzenia płatności. Użytkownik może we własnym zakresie dokumenty wskazane w zdaniu poprzednim archiwizować jak i drukować. Nadawca powinien poinformować uprzednio Odbiorcę o możliwości pobrania jedynie elektronicznych wersji dokumentów dotyczących świadczonej usługi, jeżeli Odbiorca oczekuje na otrzymanie określonego typu dokumentu.

### PŁATNOŚĆ

#### §3

1. O ile pisemna umowa z Użytkownikiem nie stanowi inaczej, opłata za Przesyłkę Paczkomatową jest uiszczona, jeżeli Użytkownik za pośrednictwem swojego konta w MP dokona płatności za daną Przesyłkę zgodnie z aktualnym Cennikiem stanowiącym załącznik do niniejszego Regulaminu. Płatności można dokonać również przy Paczkomacie przy nadawaniu Przesyłki za pośrednictwem Akceptatora. Płatności można dokonać także w POP za wyjątkiem płatności za Przesyłki Paczkomatowe pobraniowe. Opłatę za Przesyłki Paczkomatowe pobraniowe opłatę można uiszczyć przy jej odbiorze za pośrednictwem Akceptatora lub za pośrednictwem POS, a także w formie PbL lub w oddziale Operatora.
2. Opłata za usługę może być pobierana 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. Forma płatności z góry: opłata jest pobierana z konta Użytkownika (Nadawcy) w MP w momencie wygenerowania etykiety. Doładować konto w MP można wyłącznie za pomocą elektronicznego systemu płatności (przelew, karta płatnicza, PbL). Kwota doładowania może być przeznaczona tylko i wyłącznie do wykorzystania na usługi Przesyłki Paczkomatowe, ale na wniosek Użytkownika (Nadawcy) kwota przez niego wpłacona podlega zwrotowi, z zastrzeżeniem pobrania prowizji w wysokości 1,9% za usługę zwrotu niewykorzystanych środków na wskazany przez Użytkownika (Nadawcę) rachunek bankowy. Prowizja wskazana w zdaniu poprzednim nie jest pobierana od konsumentów. Na wniosek Nadawcy Operator wystawi fakturę VAT opiewającą na kwotę doładowania dokonaną przez Użytkownika (Nadawcę). Każdy Nadawca korzystający z MP ma możliwość wyboru opcji dotyczącej otrzymania faktury VAT. Patrz także § 7 ust. 10 i 11 poniżej.
4. Opłata za Przesyłkę Paczkomatową przy formie płatności z góry jest pobierana: w momencie dokonywania płatności podczas nadania przy Paczkomacie za pośrednictwem Akceptatora lub z konta Nadawcy w MP, podczas nadania Przesyłki Paczkomatowej w POP albo w momencie wygenerowania etykiety w MP. 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 MP kwotę równą kwocie pobranej z tego konta przy generowaniu ww. etykiety nadawczej. Zwrot nastąpi w terminie do 14 dni liczonych od następnego dnia po dniu, w którym Nadawca zgłosił żądanie zwrotu.
5. Forma płatności z dołu: Opłata jest pobierana na podstawie wystawionej faktury VAT zgodnie z pisemną umową. Nadawca opłacający Przesyłki Paczkomatowe z dołu nie może dokonać wpłaty na swoje konto w MP wykorzystywane na Przesyłki Paczkomatowe.
6. W przypadku Przesyłek Paczkomatowych pobraniowych Operator gwarantuje Nadawcy przekazanie kwoty pobrania na rachunek bankowy wskazany przez Nadawcę (w MP lub umowie), w terminie do 5 dni roboczych od dnia opłacenia pobrania. Za dzień przekazania środków uznaje się dzień obciążenia rachunku Operatora, chyba że płatności dokonuje konsument.
7. W przypadku Nadawców korzystających z MP faktura VAT zostanie wystawiona przez Operatora na podstawie danych wprowadzonych w profilu konta Użytkownika w MP o ile Użytkownik zaznaczył opcję z wystawieniem faktury VAT. W pozostałych przypadkach faktura VAT zostanie wystawiona zgodnie z zapisami w umowie.
8. Ceny usług świadczonych przez Operatora, określa „Cennik usług InPost Paczkomaty Sp. z o.o.” dostępny na [www.paczkomaty.pl](http://www.paczkomaty.pl).
9. Użytkownik powinien przed nadaniem Przesyłki upewnić się czy dana forma płatności jest dostępna w zależności od wybranego sposobu nadania Przesyłki.

### WYMOGI DOTYCZĄCE PRZESYŁEK

#### §4

1. Przesyłki Paczkomatowe muszą odpowiadać wymogom postawionym w Regulaminie oraz następującym kategoriom przypisanym do określonych skrytek w Paczkomacie:

Kategorie wielkości Przesyłek	Maksymalne wymiary Przesyłki wraz z opakowaniem w mm	Maksymalna waga przesyłki w kg
A	80x380x640	25
B	190x380x640	25
C	410x380x640	25

- Przesyłki Paczkomatowe nie mieszczące się w kategoriach wskazanych w powyższej tabeli nie będą przyjmowane przez InPost Paczkomaty.
2. Niedopuszczalne jest umieszczanie w Przesyłce Paczkomatowej przedmiotów zakazanych przez obowiązujące przepisy prawa, w tym przez UPP oraz właściwe przepisy Światowego Związku Pocztowego, a także: przedmiotów pochodzących z przestępstwa, pieniędzy, papierów wartościowych, przedmiotów wartościowych (biżuterii, antyków, dzieł sztuki itp.) broni, amunicji i innych materiałów wybuchowych lub łatwopalnych (w tym broni w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 21 maja 1999 r. o broni i amunicji z wyłączeniem: pistoletów hukowych, startowych i alarmowych oraz amunicji do tych pistoletów, o ile nie są bronią palną w rozumieniu tej ustawy oraz, o ile Nadawca dostarczy Operatorowi przed nadaniem takiej Przesyłki Paczkomatowej wymagane przez ww. ustawę dokumenty oraz spełni pozostałe warunki realizacji takiej usługi), jak i przedmiotów, substancji chemicznych lub ich mieszanin oferowanych na rynku (np. tzw. dopalacze), a także środków o właściwościach wybuchowych, łatwopalnych, utleniających, drażniących, żrących, uczulających, rakotwórczych, mutagennych oraz działających szkodliwie na rozrodczość, mogących spowodować zagrożenie dla zdrowia, życia ludzkiego lub szkody majątkowe, narkotyków
  - 1 substancji psychotropowych, artykułów szybko psujących się i wymagających szczególnych warunków transportu (w tym wydzielających woń lub płyn), martwych lub żywych zwierząt i roślin, zwłok ludzkich, organów ludzkich lub zwierzęcych. Powyższe wyliczenie nie ma charakteru wyczerpującego.
3. Nadawca ponosi pełną odpowiedzialność za umieszczenie w Przesyłce Paczkomatowej towarów wrażliwych na zmiany temperatury oraz nieodpornych na niskie i wysokie temperatury czy inne zmienne warunki atmosferyczne (ciśnienie atmosferyczne, wilgotność etc.). Operator zastrzega, że wewnątrz Paczkomatu panuje temperatura zbliżona do temperatury otoczenia, ale w okresach dużego nasłonecznienia czy wyższej temperatury otoczenia może nawet znacznie przekroczyć temperaturę otoczenia.

### PRAWA OPERATORA

#### §5

1. Operator odmawia zawarcia umowy o świadczenie usługi Przesyłki Paczkomatowa albo może odstąpić od jej wykonania, jeżeli:

## Regulamin świadczenia usługi Paczkomaty 24/7 przez InPost Paczkomaty Sp. z o.o.

- a) nie są spełnione przez Nadawcę wymagania określone w Regulaminie;
  - b) zawartość lub opakowanie Przesyłki Paczkomatowej narazi osoby trzecie, Operatora lub inne przesyłki na szkodę; właściwe opakowanie przesyłki jest zawsze obowiązkiem Nadawcy, a opakowanie przesyłki powinno być odpowiednie do zawartości przesyłki, w szczególności powinno uwzględniać właściwości zawartości przesyłki, warunki atmosferyczne oraz inne okoliczności mogące wpłynąć na stan opakowania przesyłki, także po jej przyjęciu przez Operatora, w tym okoliczności związane z przemieszczaniem przesyłki przez Operatora;
  - c) na opakowaniu Przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo lub dobra osobiste Nadawcy, Odbiorcy lub innych osób;
  - d) usługa Przesyłka Paczkomatowa miała być wykonywana w całości lub w części na obszarze nieobjętym Paczkomatami Operatora, chyba że Operator zawarł pisemną umowę o współpracę umożliwiającą wykonanie usługi poza tym obszarem;
  - e) przyjmowanie lub przemieszczanie Przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów;
  - f) Nadawca, z którym zawarto stosowną umowę zalega z płatnościami za świadczone przez Operatora usługi;
  - g) Przesyłka zawiera płynny, gazy, rzeczy łamiwe, krucho, żywe rośliny lub/i zwierzęta, rzeczy wymagające specjalnego traktowania podczas przemieszczania.
2. Operator może ponadto:
- a) Odmówić zawarcia umowy o świadczenie usługi Przesyłka Paczkomatowa, jeżeli przesyłka nie spełnia określonych przez Operatora warunków wymaganych do zawarcia umowy, w szczególności:

- aa. niedopuszczalne jest umieszczanie w Przesyłce przedmiotów wskazanych w § 4 ust. 2 powyżej.
  - bb. jeżeli Przesyłka jest nieodpowiednio zapakowana, w sposób który może umożliwić uszkodzenie Przesyłki bez ingerencji w opakowanie lub może umożliwić utratę jej zawartości czy jej uszkodzenie oraz uszkodzenie innych przesyłek w transporcie.;
  - b) Odstąpić od wykonania usługi Przesyłka Paczkomatowa po zawarciu umowy o świadczenie usługi Przesyłka Paczkomatowa, jeżeli Przesyłka nie spełnia warunków określonych w umowie, w tym przewidzianych w Regulaminie.
3. W przypadku odmowy zawarcia umowy lub jednostronnego odstąpienia przez Operatora od umowy o świadczenie usługi Przesyłka Paczkomatowa z przyczyn określonych w punkcie ust.1 i 2 powyżej, przyjętą Przesyłkę zwraca się Nadawcy na jego koszt zgodnie z Cennikiem. Zwrotowi podlega także pobrana opłata za wykonanie usługi.
4. W sytuacji uzasadnionego podejrzenia, iż Przesyłka nie spełnia wymogów, o których mowa w Regulaminie, w tym w § 4 i § 5 ust. 1 lub 2 (w tym lit. aa lub lit. bb) powyżej, Operator może, z uwzględnieniem właściwych przepisów, sprawdzić zawartość Przesyłki na każdym etapie świadczenia usługi, także przed przyjęciem Przesyłki, a następnie podjąć decyzję o odmowie przyjęcia Przesyłki, o przyjęciu Przesyłki do realizacji lub o odstąpieniu od umowy i przerwaniu świadczenia usługi oraz zwrócić przesyłki do Nadawcy na jego koszt zgodnie z Cennikiem. W razie odstąpienia od umowy i przerwania świadczenia usługi, pobrana opłata za usługę zostanie zaliczona na poczet opłaty należnej Operatorowi za zwrot Przesyłki do Nadawcy. Nadawca ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych za szkody wyrządzone niewłaściwym opakowaniem lub w związku z niedopuszczalną zawartością Przesyłki. Sprawdzenia dokonuje się w obecności Nadawcy lub, jeśli nie jest to możliwe, w obecności osób zaproszonych przez Operatora do tej czynności zgodnie z postanowieniami UPP oraz wydanymi na ich podstawie przepisami wykonawczymi. Sprawdzona Przesyłka Paczkomatowa zostanie oznaczona specjalną etykietą.

### § 6

1. Operatorowi przysługuje prawo zastawu na przesyłkach w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z umowy o świadczenie usługi Przesyłka Paczkomatowa oraz z tytułu innych uzasadnionych roszczeń, m.in. opłat celnych lub uzasadnionych, dodatkowych kosztów świadczenia usługi, powstałych z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy.
2. Przepisu ust. 1 nie stosuje się, jeżeli Odbiorcą przesyłki jest organ władzy publicznej.
3. W przypadku odmowy zaspokojenia przez Odbiorcę lub Nadawcę wierzytelności zabezpieczonych zastawem Operator, któremu przysługuje prawo zastawu otwiera komisyjnie Przesyłkę i przystępuje do sprzedaży jej zawartości po upływie 14 dni od dnia pisemnego zawiadomienia Odbiorcy lub Nadawcy o zamierzonej sprzedaży zawartości Przesyłki.
4. Kwotę uzyskaną ze sprzedaży zawartości Przesyłki, o której mowa w ust. 3, Operator przekazuje Nadawcy, na jego koszt, po potrąceniu wierzytelności zabezpieczonych zastawem.
5. Operatorowi przysługuje roszczenie do Nadawcy o pokrycie różnicy w przypadku, gdy wierzytelności zabezpieczone zastawem przewyższają kwotę uzyskaną ze sprzedaży zawartości Przesyłki.
6. W przypadku, gdy sprzedaż zawartości Przesyłki lub jej części nie jest możliwa, do niesprzedanej zawartości Przesyłki stosuje się przepis art. 32 i 33 ust. 9 UPP.
7. Przepisy ust. 1-6 nie naruszają przepisów Kodeksu cywilnego.

### NADAWANIE PRZESYŁEK

#### § 7

1. Operator umożliwia nadawanie Przesyłek Paczkomatowych za pośrednictwem: Paczkomatu, a także wybranych POP. Możliwość odbioru Przesyłek Paczkomatowych przez kuriera może być dostępna w MP dla Użytkowników spełniających warunki tam określone lub uzależniona jest od zawarcia właściwej pisemnej umowy. Aktualna lista miejsc umożliwiających nadawanie Przesyłek Paczkomatowych, wraz z godzinami otwarcia, znajduje się na stronie [www.paczko.maty.pl](http://www.paczko.maty.pl).
2. Nadawca nadając Przesyłkę Paczkomatową w Paczkomacie postępuje zgodnie z instrukcjami umieszczonymi na stronie [www.paczkomaty.pl](http://www.paczkomaty.pl) oraz bezpośrednio wyświetlanymi na monitorze Paczkomatu. Przed nadaniem Przesyłki przy Paczkomacie Operator udostępni Nadawcy Regulamin w formie elektronicznej, w tym poprzez wskazanie adresu linku strony internetowej zawierającej Regulamin. Każda Przesyłka Paczkomatowa może być umieszczona w Paczkomacie tylko jeden raz. Każda etykieta nadawcza może być wykorzystana tylko do jednej Przesyłki Paczkomatowej. Operator w uzasadnionych sytuacjach może ponownie włożyć Przesyłkę Paczkomatową do skrytki np. w razie awarii Paczkomatu czy uszkodzenia skrytki. Do skrytki Paczkomatu można włożyć tylko jedną Przesyłkę Paczkomatową.
3. Nadawca odpowiedzialny jest za prawidłowe przygotowanie Przesyłki Paczkomatowej obejmujące: zastosowanie właściwego opakowania, trwałe zamknięcie opakowania oraz wygenerowanie, wydrukowanie i trwałe przytwierdzenie etykiety do opakowania Przesyłki Paczkomatowej. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 11 niniejszego §, do każdej wysyłanej Przesyłki Paczkomatowej należy przygotować odrębną etykietę, która jest niezbędna do prawidłowej obsługi procesu doręczenia Przesyłki Paczkomatowej przez Operatora. Przesyłki Paczkomatowe nieprawidłowo przygotowane, bez etykiety (z zastrzeżeniem postanowień ust. 11 niniejszego §) lub z etykietą nieczytelną nie zostaną przyjęte lub zostaną zwrócone do oddziału Operatora na obszarze którego nadano Przesyłkę Paczkomatową.
4. Nadawca jest odpowiedzialny za podanie poprawnych i pełnych danych Odbiorcy (o ile są wymagane), za prawidłowe przygotowanie etykiety obejmujące wskazanie co najmniej odpowiedniego numeru telefonu komórkowego i adresu e-mail (chyba że umowa z Nadawcą stanowi inaczej) Nadawcy, numer telefonu komórkowego Odbiorcy, gabarytu Przesyłki Paczkomatowej, zakresu jej wartości w przypadku ubezpieczenia i kwoty pobrania. Dotyczy to również właściwego oznaczenia Przesyłki Paczkomatowej, która ma zostać nadana. Nadawca jest zobowiązany do sprawdzenia dostępności usługi pobrania w zależności od miejsca Odbioru Przesyłki Paczkomatowej.
5. Operator udostępni nieodpłatnie oprogramowanie służące do przygotowania Przesyłki Paczkomatowej. Przed rozpoczęciem korzystania zaleca się zapoznanie z instrukcjami obsługi.
6. Nadawanie za pośrednictwem Paczkomatu odbywa się w oparciu o profil Nadawcy na koncie w MP. Domyślnie wykorzystywany jest Paczkomat oznaczony jako preferowany w profilu Nadawcy na koncie w MP. Istnieje możliwość nadania Przesyłki Paczkomatowej za pośrednictwem innego Paczkomatu po uprzednim wybraniu go w swoim profilu Nadawcy na koncie w MP. Na etykiecie przeznaczony do nadania w Paczkomacie umieszczona jest dodatkowo nazwa Paczkomatu nadawczego, termin ważności etykiety oraz kod nadania. W przypadku błędnego zaznaczenia przez Nadawcę Paczkomatu docelowego (odbiorczego) Przesyłka Paczkomatowa zwracana jest do Nadawcy, o ile z takim wnioskiem wcześniej wystąpił. Opłata za zwrot pobierana jest zgodnie z Cennikiem.
7. Po wybraniu opcji nadania przez Paczkomat nie jest możliwe nadanie tej Przesyłki Paczkomatowej w

oddziale Operatora lub POP. Nadanie jest możliwe w takiej sytuacji tylko w tym wybranym Paczkomacie.

8. Etykieta wygenerowana w MP ważna jest przez 48 godzin liczonych od momentu naliczenia opłaty. Termin ważności umieszczony jest na etykiecie. Po upływie tego terminu nie jest możliwe nadanie Przesyłki Paczkomatowej z tą etykietą w Paczkomacie oraz w Płacówce Operatora. W uzasadnionych przypadkach możliwe jest przedłużenie ważności etykiety przez Operatora przed upływem jej ważności, po uprzednim kontakcie z infolinią techniczną Operatora pod numerem: 801400-100 (z tel. stacjonarnych) lub 722-444-000 (z tel. komórkowych).
9. Nadawca przy przekazywaniu Przesyłki Paczkomatowej w oddziale Operatora, w POP lub kurierowi dostarcza dwa wypełnione egzemplarze „potwierdzenia nadania Przesyłki” zawierające pełne dane adresowe Nadawcy i Operatora oraz numer telefonu Nadawcy. Nadawca drukuje potwierdzenia korzystając z udostępnionego przez Operatora oprogramowania. Operator weryfikuje potwierdzenia, które po podpisaniu stanowią dowód nadania. Jeden egzemplarz przeznaczony jest dla Operatora a drugi dla Nadawcy.
10. Nadawanie Przesyłek Paczkomatowych jest możliwe po zarejestrowaniu Użytkownika w elektronicznym systemie udostępnianym przez Operatora (za wyjątkiem sytuacji opisanej w ustępie 11 poniżej), podaniu wszystkich danych adresowych oraz doadawaniu konta środkami pieniężnymi lub uzyskaniu formy płatności z dołu. Wysłanie Przesyłki Paczkomatowej pobranowej wymaga dodatkowo podania numeru konta bankowego na które będą trafiały środki uzyskane z pobran.
11. Nadawca może nadać Przesyłkę Paczkomatową w Paczkomacie również bez etykiety, o której mowa w ust. 4, także jeżeli nie posiada konta w MP. W razie nadawania bez etykiety, opłaty za Przesyłkę Paczkomatową należy dokonać w Paczkomacie za pomocą Akceptatora lub środkami pieniężnymi z konta Nadawcy w MP, jeżeli takie posiada. Operator przyznaje Przesyłce Paczkomatowej nadanej bez etykiety unikalny numer pozwalający na śledzenie tej Przesyłki w MP po wyjęciu Przesyłki ze skrytki Paczkomatu nadawczego.
12. W celu nadania Przesyłki Paczkomatowej Nadawca obowiązany jest wskazać 9-cio (dziewięć) cyfrowy numer telefonu komórkowego Odbiorcy, 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 wykonywaniu usługi Przesyłka Paczkomatowa, 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.
13. Dzień nadania Przesyłki Paczkomatowej poprzez Paczkomat to najpóźniej następnego dnia roboczego po umieszczeniu tej przesyłki w Paczkomacie. Przesyłki Paczkomatowe nadane w POP lub oddziale mogą nie zostać przekazane do dalszego przemieszczania w tym samym dniu. Dotyczy to przypadku, kiedy nadanie nastąpiło po tzw. godzinie granicznej, tj. po godzinie 12:00. Przesyłki nadane po godzinie 12:00 będą traktowane jako nadane w następnym dniu roboczym.
14. Nadawanie Przesyłek Paczkomatowych w POP odbywa się na tych samych zasadach jak w Paczkomatach, z tym, że Przesyłka Paczkomatowa postawiona jest fizycznie w POP, a dowód nadania tak nadanej Przesyłki Paczkomatowej wydaje przedstawiciel Operatora przyjmujący Przesyłkę Paczkomatową. Nadanie Przesyłki Paczkomatowej w Wirtualnym Paczkomacie możliwe jest tylko w godzinach pracy Wirtualnego Paczkomatu.

### PRZEMIESZCZANIE I ŚLEDZENIE PRZESYŁEK

#### § 8

1. W razie dokonania prawidłowego nadania Przesyłki Paczkomatowej, Operator zobowiązuje się względem Nadawcy do świadczenia usług polegających na przemieszczaniu tak nadanej Przesyłki Paczkomatowej. Przemieszczanie nadanej Przesyłki Paczkomatowej będzie odbywać się pomiędzy Paczkomatem nadawczym, POP, oddziałem InPost Paczkomaty lub siedzibą/adresem Nadawcy a tzw. Paczkomatem odbiorczym (Paczkomat, w którym Operator umieszcza Przesyłkę Paczkomatową, a z którego może ją odebrać Odbiorca) lub Wirtualnym Paczkomatem wskazanym jako adres.
2. Po umieszczeniu Przesyłki Paczkomatowej w Paczkomacie, w Wirtualnym Paczkomacie lub w POP Odbiorca otrzymuje informację w formie wiadomości tekstowej sms (lub e-mail) o możliwości odbioru w ciągu 72 godzin tej Przesyłki ze wskazaniem lokalizacji Paczkomatu, Wirtualnego Paczkomatu lub POP oraz kodu odbioru danej Przesyłki Paczkomatowej. W przypadku nieodebrania Przesyłki Paczkomatowej w ciągu 24 lub 48 godzin, Odbiorca ponownie otrzymuje informację w formie wiadomości tekstowej sms (lub/i e-mail) o możliwości odbioru odpowiednio w ciągu kolejnych 48 lub 24 godzin tej Przesyłki. W przypadku nieodebrania Przesyłki Paczkomatowej w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim Przesyłka uważana będzie za nieodebraną i zostanie przekazana w celu jej wydania Odbiorcy do Płacówki Operatora, która obsługuje Paczkomat wskazany w zdaniu pierwszym lub w przypadku Wirtualnego Paczkomatu lub POP do właściwego dla nich oddziału. Odbiór Przesyłki Paczkomatowej z POP lub z Wirtualnego Paczkomatu odbywa się w godzinach funkcjonowania tych punktów.
3. Szczegółowe informacje dotyczące odbioru Przesyłki Odbiorca otrzyma w wiadomości tekstowej sms lub/i w wiadomości e-mail. Wszelkie zawiadomienia o możliwości odbioru Przesyłki Paczkomatowej wysyłane będą przez Operatora wyłącznie w formie wiadomości sms lub/i wiadomości e-mail.
4. Operator może umożliwić Odbiorcy odpłatne przedłużenie terminu odbioru Przesyłki Paczkomatowej w Paczkomacie, wysyłając wiadomość tekstową sms na wskazany numer telefonu Odbiorcy szczegółów takiej usługi. Jeżeli Odbiorca nie skorzystał z usługi odpłatnego przedłużenia terminu odbioru Przesyłki Paczkomatowej w Paczkomacie, Operator poinformuje Odbiorcę (zawiadomienie poprzez wysłanie wiadomości sms i/lub e-mail) o fakcie przekazania Przesyłki Paczkomatowej do Płacówki InPost Paczkomaty. Odbiór Przesyłek Paczkomatowych jest możliwy w Płacówce InPost Paczkomaty w godzinach jego pracy w terminie do 11 dni od wysłania zawiadomienia, gdyż w przeciwnym razie Operator zwraca taką Przesyłkę Paczkomatową Nadawcy za opłatą przewidzianą aktualnym Cennikiem. Weryfikacja Odbiorcy w oddziale InPost Paczkomaty odbywa się na podstawie numeru telefonu oraz kodu wysłanego przez Operatora. Lista adresów Płacówek InPost Paczkomaty znajduje się na stronie internetowej [www.paczko.maty.pl](http://www.paczko.maty.pl).
5. Za pośrednictwem stron internetowych [www.paczkomaty.pl](http://www.paczkomaty.pl) i [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl) po wpisaniu numeru nadawczego Przesyłki Paczkomatowej istnieje możliwość śledzenia aktualnego statusu tej przesyłki. Śledzenie możliwe jest od momentu rejestracji Przesyłki Paczkomatowej w systemie InPost Paczkomaty do momentu jej odbioru przez Odbiorcę lub zwrotu tej przesyłki do Nadawcy.
6. Operator zastrzega możliwość czasowego obowiązywania usługi „podaj dalej”, która polega na tym, że Przesyłka Paczkomatowa musi być nadana za pośrednictwem MP z wygenerowaną wcześniej etykietą i umieszczona w skrytce Paczkomatu, a następnie bez przemieszczania Przesyłki Paczkomatowej jest odbierana z tej samej skrytki przez Odbiorcę.

### ODBIÓR PRZESYŁKI

#### § 9

1. Operator deklaruje dostarczanie Przesyłek Paczkomatowych do Paczkomatów (ewentualnie do Wirtualnych Paczkomatów, do POP lub do Odbiorcy, jeżeli taka opcja była Nadawcy dostępna) w terminie do 13 dni roboczych licząc od dnia nadania Przesyłki Paczkomatowej z uwzględnieniem zapisów § 7 pkt 13 dotyczących ustalenia dnia nadania. W przypadku niedotrzymania terminu dostarczenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim Operator, na żądanie Nadawcy, zwraca połowę opłaty za usługę na konto Użytkownika w MP lub pomniejsza kwotę faktury o połowę wysokości opłaty podstawowej za taką usługę. W przypadku opóźnienia w dostarczeniu do Wirtualnego Paczkomatu, do POP lub bezpośrednio do Odbiorcy termin dostarczenia jest zachowany, jeśli w powyższym terminie podjęto próbę doręczenia lub skontaktowania się z Odbiorcą w celu uzgodnienia szczegółów doręczenia.
2. Do terminów wskazanych w ust.1 nie wlicza się dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót i niedziel. Terminy wskazane w ust. 1 są terminami przewidywanego czasu doręczenia Przesyłki.
3. Przesyłkę Paczkomatową uznaje się za doręczoną w momencie otwarcia skrytki Paczkomatu, w której umieszczono Przesyłkę Paczkomatową przez osobę, która podała dane potrzebne do otwarcia skrytki lub w momencie jej fizycznego doręczenia do uprawnionej osoby. Usługa Przesyłka Paczkomatowa jest wykonana z chwilą umożliwienia odebrania Przesyłki zgodnie z umową, tj. z chwilą dostarczenia Przesyłki do Paczkomatu i powiadomienia Odbiorcy zgodnie z § 8 ust. 2.
4. W sytuacjach uzasadnionych InPost Paczkomaty zastrzega możliwość dostarczenia Przesyłki Paczkomatowej bezpośrednio Odbiorcy pod wskazany przez niego adres, mieszczący się w granicach administracyjnych miejscowości, w której zlokalizowany jest Paczkomat odbiorczy. Poprzez



## Regulamin świadczenia usługi Paczkomaty 24/7 przez InPost Paczkomaty Sp. z o.o.

- sytuację uzasadnioną rozumie się przede wszystkim zapewnienie Paczkomatu Przesyłkami Paczkomatowymi, brak sprawności (awaria) Paczkomatu lub konserwację systemu.
- Dostarczanie Przesyłek Paczkomatowych pobraniowych bezpośrednio do Odbiorcy musi zostać poprzedzone opłaceniem tej Przesyłki najpóźniej w momencie jej odbioru. Odbiorca może opłacić Przesyłkę Paczkomatową pobraniową za pomocą Pbl, gotówką u umocowanych przedstawicieli Operatora lub u Operatora albo za pośrednictwem Akceptatora lub POS przy Paczkomacie, jeżeli dany Paczkomat jest wyposażony w Akceptator lub POS. Wydanie Przesyłki Paczkomatowej pobraniowej może się odbyć wyłącznie po okazaniu przez Odbiorcę dowodu potwierdzającego uiszczenie całej opłaty (kwoty pobrania), również w formie elektronicznej lub kodu odbioru (w przypadku Pbl) lub po uiszczeniu tej opłaty gotówką u umocowanego przedstawiciela Operatora dostarczającego tę Przesyłkę bezpośrednio do Odbiorcy.
  - Przesyłkę Paczkomatową można nadać w Paczkomacie lub odebrać z Paczkomatu codziennie przez 24 godziny, siedem dni w tygodniu (24/7). Operator zastrzega sobie, że wybrane Paczkomaty będą dostępne w ograniczonych godzinach. Godziny dostępności są podane przy każdym Paczkomacie na stronie [www.paczkomaty.pl](http://www.paczkomaty.pl).
  - Operator zastrzega, że w wybranych Paczkomatach odbiór Przesyłek Paczkomatowych pobraniowych będzie możliwy w określonych godzinach lub w ogóle niemożliwy. Lista Paczkomatów obsługujących pobrania, możliwość opłacenia Przesyłki Paczkomatowej pobraniowej za pomocą POS lub Akceptatora w Paczkomacie oraz godziny dostępności są podane w odniesieniu do poszczególnych Paczkomatów na stronie [www.paczkomaty.pl](http://www.paczkomaty.pl). Operator zwraca Nadawcy wszystkie Przesyłki Paczkomatowe pobraniowe wygenerowane do Paczkomatów nieobsługujących pobrań. Za zwrot Przesyłki do Nadawcy może być pobrana opłata przewidziana w Cenniku.
  - Po umieszczeniu Przesyłki Paczkomatowej w Paczkomacie, w POP lub w Wirtualnym Paczkomacie Operator powiadamia Odbiorcę za pomocą wiadomości tekstowej e-mail lub sms. Wiadomość ta zawiera m.in. indywidualny kod, umożliwiający odebranie Przesyłki Paczkomatowej z Paczkomatu, z POP lub z Wirtualnego Paczkomatu. W przypadku Przesyłek Paczkomatowych pobraniowych wysłany jest kod umożliwiający opłacenie pobrania za Przesyłkę Paczkomatową.
  - Przesyłka Paczkomatowa zostanie wydana tylko w przypadku podania prawidłowego kodu oraz numeru telefonu.
  - Przesyłka Paczkomatowa pobraniowa będzie mogła zostać opłaconą tylko w przypadku podania prawidłowego kodu oraz numeru telefonu.
  - W przypadku utraty kodu - Odbiorca może go odzyskać kontaktując się telefonicznie z infolinią techniczną pod numerem: 801-400-100 (z tel. stacjonarnych) lub 722-444-000 (z tel. komórkowych). Odszyskany kod Operator wysyła wiadomością tekstową sms lub wiadomością e-mail wyłącznie na dane przypisane do danej Przesyłki, chyba że Użytkownik przed fizycznym odebraniem Przesyłki dostarczył Operatorowi żądanie wstrzymania wydania Przesyłki z powodów wskazanych w zdaniach następujących. Odbiorca w razie kradzieży lub utraty telefonu lub karty SIM natychmiast informuje o tym Operatora telefonicznie, który w miarę posiadanych możliwości podejmuje działania zmierzające do zwrotu Przesyłki do Nadawcy zgodnie z Cennikiem. W tym celu Operator może kontaktować się z Nadawcą także telefonicznie.
  - Odbiorca ponosi ryzyko związane z przekazaniem innym osobom treści wiadomości tekstowej wraz z kodem. Uznaje się, że osoba która otrzymała od Odbiorcy wiadomość tekstową wraz z kodem jest umocowana przez Odbiorcę do odbioru Przesyłki Paczkomatowej w imieniu Odbiorcy.
  - Odbiór Przesyłki Paczkomatowej wymaga postępowania Odbiorcy zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie Paczkomatu, chyba że Przesyłka jest doręczana do Wirtualnego Paczkomatu, do POP lub bezpośrednio do Odbiorcy.
  - Dostępność poszczególnych form płatności za pobranie dla poszczególnych Paczkomatów lub Wirtualnych Paczkomatów publikowana jest na stronie internetowej [www.paczkomaty.pl](http://www.paczkomaty.pl).
  - Odbiór Przesyłki Paczkomatowej w Wirtualnym Paczkomacie lub w POP odbywa się wg tych samych zasad jak z Paczkomatu, z tym, że fizycznego wydania Przesyłki Paczkomatowej do rąk osoby uprawnionej dokonuje przedstawiciel Operatora w miejscu działania Wirtualnego Paczkomatu lub POP i w godzinach jego funkcjonowania. Operator może skontaktować się z Odbiorcą telefonicznie w celu uzyskania zgody Odbiorcy na przekierowanie Przesyłki do odbioru w POP, Wirtualnym Paczkomacie lub bezpośrednio pod adres ustalony z Odbiorcą.
  - Operator zastrzega sobie prawo do monitorowania aktywności w pobliżu Paczkomatu. Nagrania mogą zostać wykorzystane w celach reklamacyjnych i udostępniane na wniosek uprawnionych podmiotów.
- NIEODEBRANE PRZESYŁKI. SZYBKIEZWROTY.PL  
§ 10
- Jakiegokolwiek zwroty nieodebranych Przesyłek Paczkomatowych lub których nie można doręczyć są odpłatne zgodnie z aktualnym Cennikiem. Zwrot nieodebranych Przesyłki Paczkomatowej nadanej bez etykiety jest kierowany do Paczkomatu nadawczego. Pozostałe zwroty nieodebranych Przesyłek Paczkomatowych kierowane są do oddziału, w którym zostały nadane, do oddziału obsługującego POP, w którym zostały nadane Przesyłki Paczkomatowe lub do oddziału obsługującego dane Paczkomaty nadawcze, jeśli Przesyłki Paczkomatowe nadawane były przez Paczkomat lub przez Wirtualny Paczkomat. Odbiór zwracanych Przesyłek Paczkomatowych następuje w oddziale Operatora po wcześniejszym poinformowaniu Nadawcy. Nadawca ma 14 dni na odebranie Przesyłki Paczkomatowej. Osoby, które mają pisemną umowę z Operatorem na odbiór zwróconej Przesyłki Paczkomatowej z Paczkomatów mogą otrzymać zwroty bezpośrednio do siedziby firmy, jednak usługa ta jest odpłatna. Zwrot jest w takim przypadku płatny w wysokości wartości podstawowej opłaty za Przesyłkę Paczkomatową.
  - Opłata za usługę pobrania i ubezpieczenia, jak i uiszczona (pobrana) opłata za usługę Przesyłki Paczkomatowa, w przypadku nieodebrania Przesyłki Paczkomatowej nie podlega zwrotowi.
  - Przesyłka, której nie można zwrócić Nadawcy oraz doręczony Odbiorcy z powodu jej nieodebrania w terminie, a następnie z powodu braku lub błędnego adresu, traktowana jest jako niedoręczalna i kierowana jest do Magazynu Przesyłek Niedoręczalnych Operatora.
  - Odbiorca, który jest Użytkownikiem i jednocześnie Klientem Umownym może proponować swoim kontrahentom (nadawcom) usługę [SzybkieZwroty.pl](http://SzybkieZwroty.pl) realizowaną jako usługa Przesyłki Paczkomatowa, o ile przewiduje to umowa uprzednio podpisana przez Odbiorcę z Operatorem oraz za uprzednią odpłatnością przewidzianą w umowie lub w Cenniku, dokonana przez Odbiorcę na rzecz Operatora. Usługa [SzybkieZwroty.pl](http://SzybkieZwroty.pl) polega na doręczeniu przez Operatora Przesyłki Paczkomatowej nadanej w Paczkomacie przez kontrahenta Odbiorcy po uprzednim otrzymaniu od Odbiorcy oraz wpisaniu zgodnie z komunikatami wyświetlanymi na ekranie Paczkomatu wygenerowanego kodu nadania dla danej Przesyłki Paczkomatowej. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za podanie nadawcy (swojemu kontrahentowi) właściwego kodu nadania. Nadawca nie jest uprawniony do żądania od Odbiorcy wykonania usługi [SzybkieZwroty.pl](http://SzybkieZwroty.pl) jeżeli Odbiorca nie przekazał Operatorowi wyraźnej zgody na realizację tej usługi oraz nie dokonał płatności za tę usługę. Do usługi [SzybkieZwroty.pl](http://SzybkieZwroty.pl) stosuje się postanowienia niniejszego Regulaminu, w szczególności obowiązki należącego zapakowania Przesyłki Paczkomatowej i zabezpieczenia jej zawartości przez Nadawcę.

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA. REKLAMACJE. ODSZKODOWANIE

#### § 11

- Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi Przesyłki Paczkomatowa, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
  - wskutek siły wyższej;
  - z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą Operatora;
  - wyłączenie z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów UPP albo Regulaminu;
  - wyłączenie z powodu właściwości przesyłanej rzeczy, w szczególności wysokiej podatności przesyłanej rzeczy na uszkodzenia wynikającej z jej wad lub naturalnych właściwości, a także Operator nie odpowiada za wpływ na te rzeczy warunków atmosferycznych, upływu czasu od nadania, uszkodzenia Przesyłki wynikające z niewłaściwego opakowania czy niewłaściwego zabezpieczenia rzeczy znajdujących się w Przesyłce.
- Z zastrzeżeniem § 13 ust. 7, roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi Przesyłki Paczkomatowa wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki bez zastrzeżeń, czyli po odebraniu Przesyłki Paczkomatowej, w tym ze skrytki Paczkomatu, z POP lub z Wirtualnego Paczkomatu.
- Z zastrzeżeniem innych postanowień niniejszego §, Operator ponosi odpowiedzialność wyłącznie za uszkodzenie lub zniszczenie Przesyłki Paczkomatowej, które miało miejsce w okresie od nadania Przesyłki Paczkomatowej w Paczkomacie lub w POP (ewentualnie od odebrania Przesyłki Paczkomatowej od Nadawcy) do momentu wydania Przesyłki Paczkomatowej przez Paczkomat, POP lub Wirtualny Paczkomat.

- Operator nie odpowiada za opóźnienia w dostarczeniu Przesyłki Paczkomatowej do Paczkomatu lub Wirtualnego Paczkomatu, jeżeli wynika to z siły wyższej, jak i z przyczyn na które Operator nie miał wpływu.
- Operator nie odpowiada za szkody w Przesyłce:
  - polegające na utracie informacji zapisanych na wszelkiego rodzaju nośnikach danych, w tym dyskach optycznych, magnetycznych,
  - polegające na braku miary i wagi w granicach norm ubytków naturalnych, a w przypadku braku norm - w granicach zwyczajowo przyjętych,
  - powstałe w skutek naturalnego zużycia rzeczy, jej wad, naturalnych właściwości,
  - doprowadzone do skutków działań wojennych, stanu wyjątkowego, strajków, zamieszek, aktów terrorystycznych, aktów sabotażu
  - spowodowane reakcją jądrową lub skażeniem radioaktywnym, niezależnie od źródła tego skażenia,
  - powstałe w wyniku nieprawidłowego zaadresowania,
  - polegające na niezgodności wagi i zawartości Przesyłki z wagą i zawartością zadeklarowaną przy wysłaniu, jeśli opakowanie nie nosi śladów naruszenia,
  - szkody widoczne zgłoszone później niż w chwili odbioru Przesyłki.
- Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi Przesyłki Paczkomatowa w zakresie określonym niniejszym Regulaminie, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:
  - jest następstwem czynu niedozwolonego;
  - nastąpiło z winy umyślnej Operatora;
  - jest wynikiem rażącego niedbalstwa Operatora.W sytuacjach określonych w literach a), b) i c) powyżej Operator ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego.

#### § 12

- W przypadku dostarczenia Przesyłki do Paczkomatu w terminie późniejszym niż określony w § 9 ust. 1, Nadawcy lub Odbiorcy przysługuje prawo do wniesienia skargi z tytułu opóźnionego dostarczenia Przesyłki.
- Skargę wnosi się:
  - nie wcześniej niż 5-go (piątego) dnia od dnia nadania Przesyłki;
  - jednak zawsze nie później niż po upływie 60 (sześćdziesięciu) dni od dnia nadania Przesyłki.
- Skarga powinna zawierać:
  - imię i nazwisko albo nazwę firmy oraz adres zamieszkania lub siedziby Nadawcy i Odbiorcy,
  - wskazanie osoby skarżącej,
  - numer kodu kreskowego przyklejonego na potwierdzeniu nadania i na przesyłce,
  - uzasadnienie skargi,
  - telefon kontaktowy skarżącego lub adres elektroniczny.

#### § 13

- Usługę Przesyłki Paczkomatowa uważa się za niewykonaną, jeżeli Przesyłka lub jej zawartość została całkowicie zniszczona albo utracona z winy Operatora, a zniszczenie lub utrata zostało stwierdzone odpowiednio w sposób określony w Regulaminie w ust. 5 i ust. 7 lub ust. 3 poniżej.
- Usługę Przesyłki Paczkomatowa uważa się za nienależyte wykonaną jeżeli Przesyłka lub jej zawartość została uszkodzona z winy Operatora.
- Niedoręczoną Przesyłkę Paczkomatowa uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie lub zawiadomienie o możliwości jej odebrania w Paczkomacie, w POP lub Wirtualnym Paczkomacie nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia jej nadania.
- Wzór formularza protokołu reklamacji/szkody określa Załącznik do Regulaminu.
- Nie ma możliwości złożenia reklamacji za pośrednictwem MP Operator umożliwiła zainicjowanie procedury reklamacyjnej podczas procesu odbioru Przesyłki Paczkomatowej ze skrytki w Paczkomacie i wypełnienie poleceń zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie Paczkomatu. W tym celu, korzystając z odpowiedniej opcji w Paczkomacie, należy natychmiast ponownie umieścić Przesyłkę Paczkomatową w skrytce Paczkomatu pozostawiając ją do dyspozycji Operatora. Formularz reklamacyjny wysłany jest na e-mail Odbiorcy, który jest obowiązany wypełnić go w ciągu 14 dni i zatwierdzić, co jest równoznaczne ze złożeniem reklamacji. Niewypełnienie formularza w określonym terminie skutkuje odesłaniem Przesyłki Paczkomatowej do Nadawcy. Operator po zainicjowaniu reklamacji dokonuje komisijnego otwarcia Przesyłki Paczkomatowej i sporządza stosowny protokół. Na tej podstawie Dział Reklamacji Operatora stwierdza zasadność reklamacji lub odmawia jej uznania i w związku z tym podejmuje dalsze czynności określone w Regulaminie.
- Do momentu złożenia reklamacji Odbiorca ma możliwość odebrania Przesyłki Paczkomatowej z oddziału Operatora.
- Roszczenia z tytułu niewidocznych przy odbiorze ubytków lub uszkodzeń Przesyłki mogą być zgłoszone przez Odbiorcę nie później niż w terminie 7 dni od daty odebrania Przesyłki. W przypadku stwierdzenia przez Odbiorcę uszkodzeń niewidocznych w chwili odbierania Przesyłki konieczne jest sporządzenie protokołu szkody w placówce Operatora i w tym celu Odbiorca musi się udać z reklamowaną Przesyłką Paczkomatową do placówki Operatora nie później niż w terminie 7 dni od daty odebrania Przesyłki, w celu sporządzenia przez Operatora protokołu szkody, a następnie zgłasza reklamację na formularzu zgodnie z ust. 5 powyżej.

#### § 14

- Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Przesyłki Paczkomatowa przysługuje odszkodowanie:
  - za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki nie będącej przesyłką z korespondencją - w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;
  - za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki z zadeklarowaną wartością (Przesyłka ubezpieczona) - w wysokości żądanej, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość Przesyłki;
  - za utratę Przesyłki z korespondencją - w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotności opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych;
  - za opóźnienie w doręczeniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia - w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za usługę;
  - za utratę Przesyłki ubezpieczonej - w wysokości żądanej przez Nadawcę, nie wyższej niż wynikająca z tabeli sumy ubezpieczenia dla danej Przesyłki.
- Rzeczy i jakiegokolwiek materiały o wartości przekraczającej kwotę 200 (dwustu) złotych lub których utrata czy uszkodzenie mogłyby powodować powstanie roszczenia przewyższającego tę kwotę, nie mogą być wysyłane w Przesyłkach innych niż Przesyłka ubezpieczona.
- Odszkodowanie wypłacane jest na żądanie zgłoszone w reklamacji. Jeżeli kwota odszkodowania nie została określona w reklamacji, a prawo do odszkodowania nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak jakby kwota ta była określona i wzywa reklamującego do wskazania wysokości kwoty odszkodowania.
- W przypadku niewykonania usługi Operator, niezależnie od przysługującego odszkodowania, zwraca w całości opłatę pobraną za usługę.

#### § 15

- W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Przesyłki Paczkomatowa prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
  - Nadawcy,
  - Odbiorcy - gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy Przesyłka zostanie doręczona Odbiorcy lub przez niego odebrana ze skrytki Paczkomatu.
- Reklamację można zgłosić:
  - z tytułu ubytku lub uszkodzenia Przesyłki:

  - bezpośrednio przy przyjęciu Przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości, jeżeli został wówczas sporządzony protokół szkody przez Operatora,
  - po przyjęciu Przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo sporządzony został protokół, o którym mowa w

## Regulamin świadczenia usługi Paczkomaty 24/7 przez InPost Paczkomaty Sp. z o.o.

- lit. a),
- c) bezpośrednio przy Paczkomacie zgodnie z § 13 ust. 5 powyżej,
  - d) w terminie, o którym mowa w § 13 ust. 7, w przypadku stwierdzonych po przyjęciu Przesyłki uszkodzeń i ubytków nie dających się z zewnątrz zauważyć;
  - 2) z tytułu utraty Przesyłki, w dniu następnym po upływie terminu, w jakim usługa Przesyłka Paczkomatowa powinna być wykonana, liczonego zgodnie z § 9 ust. 2;
  - 3) Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki z zastrzeżeniem § 11 ust. 2.
  - 4) Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Przesyłka Paczkomatowa zgłoszoną po upływie terminów, o których mowa w ust. 3 oraz § 11 ust. 2, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
  - 5) Reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi i skargi z tytułu opóźnionego doręczenia zgłasza się na piśmie lub ustnie do protokołu w Placówce Pocztovej Operatora lub telefonicznie, dzwoniąc pod numer infolinii 801-400-100 (z tel. stacjonarnych) lub 722-444-000 (z tel. komórkowych) lub drogą elektroniczną, wypełniając poprawnie na stronie internetowej [www.paczkomaty.pl](http://www.paczkomaty.pl) formularz reklamacyjny albo pisemnie przysyłając na adres siedziby Operatora, znajdującej się w Krakowie 30-624, przy ul. Malborskiej 130, z dopiskiem: „Dział Reklamacji”. Procedurę reklamacyjną można też zainicjować w sposób określony w § 13 ust. 5.
  - 6) Reklamacje i skargi zgłaszane w innej formie niż jest to określone w punkcie 5 powyżej nie będą rozpatrywane, o czym reklamujący zostanie powiadomiony na piśmie.
  - 7) Każdej zgłoszonej reklamacji i skardze zostaje nadany niepowtarzalny numer, w przypadku reklamacji jest to nr - IPR (Internetowe Potwierdzenie Reklamacji), a w przypadku skargi nr - IPS (Internetowe Potwierdzenie Skargi), który reklamujący/skarżący jest zobowiązany podać przy kolejnych pismach dotyczących reklamacji/skargi.
  - 8) W związku ze zgłoszoną skargą lub reklamacją zostaną uruchomione procedury wyjaśniające.
  - 9) W odniesieniu do konkretnej usługi Przesyłka Paczkomatowa można wnieść tylko jedną skargę lub reklamację.

### § 16

1. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę firmy oraz adres zamieszkania albo siedziby Nadawcy i Odbiorcy;
  - b) wskazanie osoby reklamującej;
  - c) przedmiot reklamacji;
  - d) w przypadku Przesyłki ubezpieczonej - informację o ubezpieczeniu;
  - e) numer dokumentu potwierdzającego nadanie lub numer Przesyłki;
  - f) uzasadnienie reklamacji;
  - g) kwotę odszkodowania, w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania,
  - h) podpis reklamującego w przypadku reklamacji zgłoszonej w formie pisemnej albo dane identyfikujące reklamującego w przypadku reklamacji złożonej drogą elektroniczną lub telefonicznie,
  - i) datę sporządzenia reklamacji,
  - j) wykaz załączonych dokumentów,
  - k) telefon kontaktowy do zgłaszającego reklamację lub adres elektroniczny.
2. Do reklamacji w formie pisemnej należy dołączyć, poniższe dokumenty, wraz z dopiskiem na kopercie informującym o numerze złożonej reklamacji (IPR), jeżeli już został taki numer nadany:
  - a) oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie albo wydruk potwierdzenia nadania Przesyłki w formie elektronicznej;
  - b) oświadczenie o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń - w przypadku przeniesienia uprawnień przez Nadawcę na Odbiorcę;
  - c) protokół sporządzony przez Operatora bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej Przesyłki lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości - w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez Odbiorcę (protokół szkody), albo
  - d) oświadczenie przyjmującego Przesyłkę o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach tej Przesyłki złożone Operatorowi bezpośrednio przy przyjęciu Przesyłki z uwzględnieniem postanowień § 13 ust. 7;
  - e) opakowanie uszkodzonej przesyłki, jeżeli Operator tego zażąda,
  - f) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki, z zachowaniem terminu, o którym mowa w § 13 ust. 7;
  - g) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie Przesyłki pocztowej oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt;
  - h) inne dokumenty wymagane przez Operatora w trakcie prowadzonego postępowania reklamacyjnego niezbędne do wyjaśnienia i ustalenia okoliczności sprawy;
3. Reklamacja wniesiona w postaci innej niż pisemna powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 2 oraz o dacie i miejscu nadania Przesyłki.
4. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust. 2 i 3. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji Operator może zażądać przekazania oryginałów tych dokumentów. W przypadku zgłoszenia reklamacji drogą telefoniczną dokumenty wskazane w ust. 2 należy przesałać do siedziby Operatora.
5. W przypadku dokumentów, o których mowa w ust. 2 lit. a) i b) możliwe jest przedłożenie ich kopii potwierdzonych przez pracownika Operatora.
6. Oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie albo pokwitowania nadania Przesyłki jest zwracany reklamującemu za potwierdzeniem, w każdej chwili na jego wniosek.
7. Za reklamację uważa się również zgłoszenie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Przesyłka Paczkomatowa, które nie zawiera żądania zapłaty odszkodowania.

### § 17

Wniesienie reklamacji w postaci elektronicznej ze wskazaniem przez wnoszącego reklamację jego adresu poczty elektronicznej oznacza zgodę na doręczanie wezwania, o którym mowa w § 20 ust. 1, powiadomień, o których mowa w § 15 ust. 4 i § 21 oraz odpowiedzi na reklamację, o której mowa w § 22 lub informacji o wyniku rozpatrzenia odwołania, o której mowa w § 24 ust. 1 w postaci elektronicznej, wysyłanych na wskazany adres.

### § 18

1. Placówka Pocztovej Operatora przyjmująca reklamację w formie pisemnej lub ustnie do protokołu wydaje reklamującemu pokwitowanie przyjęcia reklamacji, a w przypadku dołączenia oryginału dokumentu potwierdzającego nadanie Przesyłki, także tego dokumentu.
2. W przypadku wniesienia reklamacji bezpośrednio w Placówce Pocztovej (ustnie do protokołu albo w formie pisemnej) albo w postaci elektronicznej Operator niezwłocznie wydaje w formie pisemnej albo odpowiednio przesyła drogą elektroniczną potwierdzenie jej przyjęcia z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora lub pracownika rozpatrującego reklamację.

### § 19

1. Reklamacje i skargi są rozpatrywane przez Operatora w terminie 14 dni od jej zgłoszenia. Rozpatrzenie reklamacji i skargi zajmuje się Dział Reklamacji Operatora. W przypadku reklamacji termin ten liczy się od dnia złożenia przez reklamującego poprawnej reklamacji wraz ze wszystkimi wymaganymi załącznikami.
2. W przypadku niemożności udzielenia odpowiedzi na reklamację lub skargę w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania Operator informuje pisemnie reklamującego o niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie, podając przyczynę zwłoki oraz termin udzielenia odpowiedzi na reklamację.
3. Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację, o którym mowa w ust. 2, nie może przekroczyć 30 dni od dnia zgłoszenia reklamacji.

### § 20

1. Jeżeli reklamacja/skarga nie spełnia wymogów formalnych, o których mowa w § 12, 13, 15 i 16, z wyłączeniem § 16 ust. 1 lit. g) Operator, o ile uzna że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa reklamującego/skarżącego do usunięcia braków formalnych w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania pod rygorem pozostawienia reklamacji/skargi bez rozpoznania. Wezwanie

powinno zawierać pouczenie o rodzaju braków, które należy uzupełnić, terminie ich uzupełnienia oraz skutkach nie uzupełnienia braków w terminie.

2. Terminu, o którym mowa w ust. 1 nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.

### § 21

Reklamację i skargę zgłoszoną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego, informując go o możliwości zgłoszenia reklamacji przez osobę uprawnioną.

### § 22

1. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - 1) nazwę Operatora, a w przypadku wyznaczenia przez Operatora jednostki właściwej dla rozpatrywania reklamacji, nazwę tej jednostki;
  - 2) powołanie podstawy prawnej;
  - 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji;
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania - kwotę odszkodowania oraz informację o terminie jego wypłaty nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji;
  - 5) 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 ustawie w postępowaniu:
    - a) sądowym, albo
    - b) mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, albo
    - c) przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
  - 6) dane pracownika Operatora identyfikujące go jako upoważnionego do udzielenia odpowiedzi na reklamację z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
2. Odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać:
  - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne - w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części;
  - 2) informację o przyczynie zatrzymania Przesyłki, gdy reklamacja dotyczy przesyłki zatrzymanej przez Operatora w przypadkach określonych w art. 36 ust. 2 UPP.

### § 23

W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie do Operatora do Sekcji Odwołań w Dziale Reklamacji, w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację, pod rygorem pozostawienia bez rozpoznania Odwołania wniesionego z naruszeniem tego terminu.

### § 24

1. Operator rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania. Przepisy § 22 ust. 1 pkt 1-4, pkt 6 i ust. 2 pkt 1 oraz § 17 stosuje się odpowiednio.
2. Informacja, o której mowa w ust. 1, powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń określonych w UPP w postępowaniu:
  - 1) sądowym, albo
  - 2) mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, albo
  - 3) przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

### § 25

Nieudzielenie przez Operatora odpowiedzi na reklamację lub odpowiedzi na odwołanie od reklamacji w przewidzianym terminie skutkuje uznaniem reklamacji.

### § 26

Wezwania, o których mowa w § 20 ust. 1, odpowiedzi na reklamację, o której mowa w § 22, lub informacja o wyniku rozpatrzenia odwołania, o której mowa w § 24 ust. 1, a także powiadomienia, o których mowa w § 15 ust. 4 i § 21, przesyła się przesyłką poleconą za pokwitowaniem, z wyłączeniem przypadków, gdy reklamacja została wniesiona w postaci elektronicznej.

### § 27

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji, w której reklamujący dochodził odszkodowania, Operator wypłaca należne odszkodowanie nie później niż w terminie 30 dni od uznania reklamacji.
2. Prawo dochodzenia roszczeń określonych w Regulaminie, w postępowaniu sądowym oraz w postępowaniach określonych w § 24 ust. 2 pkt. 2 i 3 przysługuje Nadawcy lub Odbiorcy dopiero po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
3. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od uznania reklamacji. Dla wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego nie jest konieczne złożenie odwołania od rozpoznania reklamacji.
4. W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego konsument może skorzystać z pozasądowej możliwości rozwiązywania sporów drogą elektroniczną za pośrednictwem internetowej platformy ODR, która umożliwia dochodzenie swoich roszczeń w związku z usługą Przesyłka Paczkomatowa. Platforma ODR dostępna jest pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### § 28

#### PRZESYŁKI UBEZPIECZONE

1. Przesyłki Paczkomatowe mogą być za dodatkową opłatą ubezpieczone. Cennik usługi ubezpieczenia oraz wartość sum ubezpieczeniowych są podane na stronie internetowej [www.paczkomaty.pl](http://www.paczkomaty.pl) lub w pisemnej umowie z Nadawcą.
2. W razie uszkodzenia lub utraty Przesyłki Paczkomatowej ubezpieczonej Nadawcy (lub Odbiorcy, jeżeli Nadawca zrzekł się roszczenia o odszkodowanie) przysługuje odszkodowanie w wysokości udokumentowanej, zgodnie z niniejszym Regulaminem, rzeczywistej wartości Przesyłki Paczkomatowej, ale nie więcej niż suma ubezpieczenia takiej Przesyłki.
3. Za utracone Przesyłki Paczkomatowe nieubezpieczone przysługuje odszkodowanie przewidziane w postanowieniach § 14 niniejszego Regulaminu.
4. Do Przesyłki Ubezpieczonej stosuje się w pełni postanowienia niniejszego Regulaminu, z następującymi zmianami:
  - a) Nadawca wybiera opcję ubezpieczenia w MP lub w POP oraz dokonuje stosownej opłaty zgodnie z aktualnym Cennikiem Operatora
  - b) pisemna umowa z Klientem może przewidywać inny sposób uiszczenia opłaty za ubezpieczenie Przesyłki;
  - c) Nadawca jest obowiązany przygotować przesyłkę, która ma być Przesyłką Ubezpieczoną w taki sposób, aby nie było dostępu do jej zawartości, a towar znajdujący się wewnątrz opakowania był należycie zabezpieczony przed uszkodzeniem lub zniszczeniem w transporcie; ponadto, Przesyłka Ubezpieczona musi spełniać wymogi przewidziane dla Przesyłki Paczkomatowej i nie może zawierać rzeczy niebezpiecznych i niedopuszczalnych przez niniejszy Regulamin, nie może zagrażać otoczeniu i innym przesyłkom;
  - d) Nadawca w przypadku wybrania opcji ubezpieczenia, zapewnia, że jej zawartość jest zgodna z wymogami litery c) powyżej i podaje wysokość sumy ubezpieczenia, która może wynosić:
    - I. do 5 000,00 zł,
    - II. od 5001 zł do 10 000,00 zł,
    - III. od 10001 zł do 20 000,00 zł,zgodnie z obowiązującym Cennikiem Operatora;

## Regulamin świadczenia usługi Paczkomaty 24/7 przez InPost Paczkomaty Sp. z o.o.

- e) Informacja o nadanej Przesyłce Ubezpieczonej jest wyświetlana w MP lub innej aplikacji służącej do nadawania Przesyłek Paczkomatowych.
- f) Operator po uiszczeniu opłaty za ubezpieczenie Przesyłki nadaje jej numer nadawczy.
5. W przypadku postępowania reklamacyjnego dotyczącego usługi Przesyłki Paczkomatowa ubezpieczona stosuje się postanowienia Regulaminu, z następującymi zmianami:
- a) zgłaszający reklamację jest obowiązany oprócz dokumentów wymaganych w Regulaminie, przedstawić dodatkowo dokument/dokumenty potwierdzający/-e rzeczywistą wartość Przesyłki Ubezpieczonej (faktura VAT lub inny dowód zakupu) zgodnie z deklaracją Nadawcy wskazaną w ust. 4 lit. d) powyżej, a w przypadku braku dokumentu potwierdzającego rzeczywistą wartość zawartości Przesyłki Ubezpieczonej, pisemne oświadczenie o zawartości Przesyłki Ubezpieczonej oraz inne wiarygodne dowody na tę okoliczność, umożliwiające przyjęcie bez wątpliwości, że taka była zawartość i wartość zawartości Przesyłki Ubezpieczonej;
- b) reklamację, jak i roszczenie odszkodowawcze zgłasza Nadawca lub Odbiorca, jeżeli Nadawca zrzeknie się swoich roszczeń zgodnie z Regulaminem albo ich pełnomocnik umocowany prawidłowo w odrębnym pisemnym dokumencie skierowanym do Operatora wraz z załączonym do niego oryginałem dokumentu potwierdzenia nadania i dokumentami potwierdzającymi rzeczywistą wartość zawartości Przesyłki Ubezpieczonej, a w przypadku braku dokumentów potwierdzających rzeczywistą wartość zawartości Przesyłki Ubezpieczonej, pisemnym oświadczeniem o zawartości Przesyłki Ubezpieczonej oraz innymi wiarygodnymi dowodami na tę okoliczność, umożliwiającymi przyjęcie bez wątpliwości, że taka była zawartość i wartość zawartości Przesyłki Ubezpieczonej;
- f) roszczenie odszkodowawcze przysługujące za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę Przesyłki Ubezpieczonej przyjętej przez Operatora w wysokości faktycznie poniesionej szkody, ale nie większej niż suma ubezpieczenia wskazana w ust. 4 lit. d) pod warunkiem uiszczenia stosownej opłaty za ubezpieczenie najpóźniej w dniu jej nadania.
- g) jeżeli osoba uprawniona jest podatnikiem VAT wówczas należne odszkodowanie wyliczane będzie w kwocie netto bez podatku VAT;
- h) Operator, w celu wyjaśnienia i rozpatrzenia reklamacji lub/ i roszczenia odszkodowawczego może żądać od osoby uprawnionej, Nadawcy i Odbiorcy udzielenia informacji, wyjaśnień i dostarczenia odpowiednich dokumentów.
6. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte Przesyłki zawierające rzeczy niedopuszczalne przez niniejszy Regulamin, w tym zawierające:
- a) substancje niebezpieczne w rozumieniu odrębnych przepisów, zwłaszcza materiały łatwopalne, wybuchowe, radioaktywne, substancje żrące lub cuchnące, broń lub/ i amunicję,
- b) narkotyki i inne substancje psychotropowe lub odurzające,
- c) dzieła sztuki, antyki,
- d) rzeczy zdekompletowane lub wcześniej uszkodzone przed nadaniem,
- e) znaki legitymacyjne.
7. Operator zastrzega, że w odniesieniu do poszczególnych rodzajów usługi Przesyłki Paczkomatowa mogą być przewidziane szczególne zasady dotyczące ubezpieczenia takiej Przesyłki, zwłaszcza wynikające z zawartej indywidualnie umowy i wówczas pierwszeństwo mają postanowienia umowy.

- Umowa o świadczenie usługi Przesyłki Paczkomatowa zawarta z konsumentem za pomocą MP jest umową zawartą na odległość w rozumieniu art. 2 ust. 1 pkt. 1 UPK.
- Nadawca będący konsumentem może odstąpić na podstawie z art. 27 UPK od umowy o świadczenie usługi Przesyłki Paczkomatowa zawartej w sposób opisany w ustępie 1 powyżej, w terminie 14 dni od jej zawarcia, chyba że Operator wykonał w pełni usługę Przesyłki Paczkomatowa 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.
- 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 [www.paczko-matv.pl](http://www.paczko-matv.pl) lub w formie pisemnej.
- 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.
- Nadawca będący konsumentem zawierający umowę o świadczenie Usługi Paczkomatowej w sposób wskazany w ust. 1 powyżej może wyrazić żądanie wykonania tej usługi przez upływem terminu do odstąpienia od umowy składając w MP wyraźne oświadczenie obejmujące takie żądanie.
- Operator wydaje konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy, o której mowa w ust. 1 za zgodą konsumenta w formie pliku pdf wysyłanego na adres e-mail konsumenta podany w MP.
- Postanowien ust. 1-7 niniejszego paragrafu nie stosuje się do umów o świadczenie usługi Przesyłki Paczkomatowa zawartych przez konsumenta bezpośrednio przy Paczkomacie, w Wirtualnym Paczkomacie i w POP.

### NIEDOSTĘPNOŚĆ USŁUGI § 30

Operator zastrzega brak dostępności usługi w powodu awarii Paczkomatów wynikających z uszkodzenia ich przez osoby trzecie, jak i chwilowe niefunkcjonowanie Paczkomatów. POP, jak i terminali płatniczych w razie przerwy w dostawach energii elektrycznej. Awarie Paczkomatów będą usuwane niezwłocznie przez Operatora lub podmiot przez niego upoważniony.

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE § 31

- Regulamin znajduje zastosowanie także do umów zawartych przed dniem jego wejścia w życie. Nie dotyczy to umów zawieranych z konsumentami.
- Jakiegolwiek 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.
- Regulamin wchodzi w życie z dniem 12 sierpnia 2016 r.. Z tą datą uchyla się dotychczasowy Regulamin z dnia 11 lutego 2016 r.

### SZCZEGÓLNE UPRAWNIENIA KONSUMENTA § 29

ZAŁĄCZNIK Nr 1

### 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<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: \_\_\_\_\_

ZAŁĄCZNIK Nr 2

Nazwa usługi	Paczkomat Standard			
	Nadanie z etykietą <sup>1</sup>		Nadanie bez etykiety	
Wielkość paczki / Strefa	Netto	Brutto	Netto	Brutto
Gabaryt A	8,49 zł	10,44 zł	8,49 zł	10,44 zł
Gabaryt B	9,49 zł	11,67 zł	9,49 zł	11,67 zł
Gabaryt C	11,99 zł	14,75 zł	12,99 zł	15,98 zł

<sup>1</sup>do ceny należy doliczyć 8% opłaty paliwowej

Nazwa usługi	Ecommerce Polecony InPost	
Waga paczki / Strefa	Netto	Brutto
1 kg	3,60 zł	4,43 zł

Regulamin świadczenia usługi Paczkomaty 24/7 przez InPost Paczkomaty Sp. z o.o.

Nazwa usługi	Cena netto	Cena brutto
Ubezpieczenie przesyłki do 5.000 zł	1,50 zł	1,85 zł
Ubezpieczenie przesyłki do 10.000 zł	2,09 zł	2,57 zł
Ubezpieczenie przesyłki do 20.000 zł	2,44 zł	3,00 zł
COD Pobranie do 5.000 zł	1,60%	1,60%

Rodzaj przesyłek **PACZKI Z DORĘCZENIEM DO PACZKOMATU**

Rodzaj usług **DOPLATY**

Rodzaj serwisu **KRAJOWY**

Nazwa dopłaty	Cena netto	Cena brutto
Dopłata za odbiór przez kuriera przy nadaniu do 4 paczek	20,00 zł	24,60 zł

Ceny brutto, ważne od 01.02.2015 roku.