

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

## DEFINICJE § 1

1. Niniejszy Regulamin (dalej jako: „**Regulamin**”) określa zasady oraz warunki wykonywania i korzystania z usługi „Paczkomaty 24/7” świadczonej przez InPost Paczkomaty Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Wielickiej 28, 30-552 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000418380, NIP: 6793081395, infolinia: 722-444-000 lub 746-600-000 (zarówno z tel. stacjonarnych, jak i komórkowych) (dalej jako: „**InPost Paczkomaty**” lub „**Operator**”), a polegającej na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek Paczkomatowych z wykorzystaniem Paczkomatu.
2. InPost Paczkomaty zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszym Regulaminie. Operator poinformuje o powyższych zmianach z odpowiednim wyprzedzeniem na stronie internetowej: <https://inpost.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 usługi dostępny jest na stronie internetowej: <https://inpost.pl>, w Oddziałach i w POP. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie odpowiednie zastosowanie mogą znaleźć przepisy ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo Pocztowe (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 1481 z późn. zm. (dalej jako: „**uPP**”).
5. Użyte w Regulaminie określenia mają następujące znaczenie:
  - a) **Akceptator** - elektroniczne urządzenie obsługujące karty płatnicze (VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro), służące do bezgotówkowego uiszczenia należności za odbierane z Paczkomatu Przesyłki Paczkomatowe pobraniowe oraz za nadawane Przesyłki Paczkomatowe - bezpośrednio przy Paczkomacie.
  - b) **Cennik** - dokument, który określa maksymalną wagę i gabaryty Przesyłek, ceny za Usługi Paczkomaty 24/7, terminy w jakich mogą one zostać zrealizowane oraz katalog opłat dodatkowych, dostępny we wszystkich Punktach Obsługi Paczki oraz na stronie internetowej [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl). Cennik określa ceny za Usługi Paczkomaty 24/7, oferowane Klientom Umownym, jak również pozostałym klientom, z którymi Operator zawarł umowy o świadczenie powyższych usług.
  - c) **Klient Umowny** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, z którą Operator zawarł odrębną pisemną umowę o świadczenie usług.
  - d) **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z Operatorem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
  - e) **Manager Paczek (MP)** - aplikacja umożliwiająca pełną obsługę procesu nadań, śledzenie Przesyłek Paczkomatowych oraz zarządzanie kontem Użytkownika, która jest udostępniana bezpłatnie zarejestrowanym Użytkownikom na stronie internetowej: .
  - f) **Nadawca** - osoba (użytkownik) uprawniona do nadania Przesyłki Paczkomatowej lub osoba, która faktycznie nadała Przesyłkę Paczkomatową.
  - g) **Odbiorca** - osoba (użytkownik) uprawniona do odbioru Przesyłki Paczkomatowej w Paczkomacie lub osoba, która dokonała odbioru Przesyłki Paczkomatowej.
  - h) **Oddział** - jednostka organizacyjna Operatora tworząca jego sieć logistyczną, w której Nadawca (w przypadku Oddziałów nadawczych) lub Odbiorca (w przypadku Oddziałów odbiorczych) może dokonać czynności określonych w Regulaminie, przy czym lista Oddziałów umożliwiających dokonanie tych czynności znajduje się na stronie internetowej: [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl).
  - i) **Paczkomat** - elektroniczna szafa depozytowa (urządzenie), umożliwiająca osobie upoważnionej samoobsługowe nadawanie lub/odbiór Przesyłki Paczkomatowej stanowiącej zaautomatyzowany punkt sprzedaży wskazany w art. 3 ust. 1 pkt. 5 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 683 z późn. zm., dalej jako: „**uPK**”). Aktualny wykaz Paczkomatów zamieszczony jest na stronie internetowej: <https://inpost.pl>.
  - j) **Pay by link (PbL)** - forma przyjmowania płatności bezgotówkowej za odbierane z Paczkomatu Przesyłki Paczkomatowe pobraniowe, z wykorzystaniem zaszyfrowanej bezpiecznej strony internetowej.
  - k) **Pobranie** - usługa dodatkowa uzależniająca odbiór Przesyłki Paczkomatowej od wcześniejszego uiszczenia przez Odbiorcę opłaty, która zostanie przekazana na rachunek bankowy Nadawcy.
  - l) **Przesyłka Paczkomatowa (Przesyłka)** - przesyłka niebędąca przesyłką listową ani paczką w rozumieniu UPP, ewidencjonowana w systemie informatycznym Operatora zawierająca nieznanne Operatorowi rzeczy, która może, ale nie musi posiadać oznaczenia Odbiorcy i jego adresu, przyjęta przez Operatora w celu przemieszczenia lub/i doręczenia za pośrednictwem Paczkomatu z możliwością jej nadawania i odbierania także w innym miejscu niż Paczkomat na zasadach opisanych w Regulaminie.
  - m) **Przesyłka Ubezpieczona** - Przesyłka Paczkomatowa, o której mowa w § 28 Regulaminu, ubezpieczona zgodnie z niniejszym Regulaminem przez Nadawcę na wypadek jej uszkodzenia, zniszczenia lub utraty.
  - n) **Punkt Obsługi Paczek (POP)** - lokal, w którym możliwe jest nadanie lub odbiór Przesyłki Paczkomatowej na zasadach określonych w Regulaminie.
  - o) **Siła wyższa** - zdarzenia zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia, których skutkiem nie można zapobiec, a w szczególności działania sił przyrody (trzęsienia ziemi, huragany, powodzie), a także zamieszki, strąki generalne, działania zbrojne oraz działania władzy państwowej (zakazy importu, eksportu, blokady granic i portów, wyłączenia).
  - p) **Użytkownik** - osoba posiadająca indywidualne konto w systemie paczkomatowym MP.

## POSTANOWIENIA OGÓLNE § 2

1. Operator świadczy usługi objęte niniejszym Regulaminem wyłącznie w miejscach, w których posiada Paczkomaty, Oddziały lub POP i wykonuje usługi w dni robocze (od poniedziałku do piątku) z zastrzeżeniem postanowień § 2 ust. 9 i § 9 ust. 6 Regulaminu. Czas doręczenia 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, tj. w sposób który uniemożliwia otwarcie Przesyłki bez ingerencji w opakowanie, uniemożliwia uszkodzenie lub/i utratę jej zawartości oraz uszkodzenie lub/i utratę innych przesyłek w transporcie, jak również w sposób niezagrażający bezpieczeństwu osób, którymi posługuje się Operator przy wykonywaniu usługi.
4. Z zastrzeżeniem postanowień § 7, w tym § 7 ust. 11 niniejszego Regulaminu 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 stronie internetowej: <https://manager.paczkomaty.pl> utworzenie indywidualnego konta Użytkownika w MP, co wymaga podania określonych danych, imienia i nazwiska, adresu e-mail, 9-cio (dziewięć) cyfrowego numeru telefonu komórkowego, zarejestrowanego w polskiej sieci telefonii komórkowej oraz 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 Oddziału odbiorczego lub w inny sposób zakomunikowany Odbiorcy. Podanie pełnych danych adresowych w przypadku Nadawcy jest obowiązkiem.
6. Użytkownik podczas rejestracji wybiera Paczkomat preferowany, w którym chce nadawać i odbierać Przesyłki Paczkomatowe.
7. Użytkownik, przekazując wszelkie dane osobowe za pośrednictwem strony internetowej: <https://inpost.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 może posługiwać się podwykonawcami przy wykonywaniu usług objętych niniejszym Regulaminem, za których działania i zaniechania ponosi odpowiedzialność jak za swoje własne.
9. Oddziały oraz POP są czynne w określonych dniach i godzinach pracy zgodnie z listą opublikowaną na stronie internetowej: <https://inpost.pl>
10. Operator nie oferuje przy Paczkomacie wydruków dokumentów związanych ze świadczoną usługą (niektóre Paczkomaty mogą posiadać jeszcze taką funkcję do czasu zmiany ich wyposażenia), ale umożliwia 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.
11. Administratorem danych osobowych Nadawców będących osobami fizycznymi, korzystających z usług objętych Regulaminem jest InPost Paczkomaty sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Wielickiej 28, 30-552 Kraków.
12. 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 uPP i innymi powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Brak przekazania danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości wykonania przez Operatora powyższej umowy oraz jego obowiązków wynikających z uPP i innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
13. 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.
14. Dane osobowe przetwarzane w celu określonym w ust. 12 powyżej, są przekazywane Operatorowi przez Nadawcę lub Użytkownika.
15. Operator będzie przechowywał dane osobowe przez okres wskazany w Polityce prywatności spółek Grupy kapitałowej Integer.pl, dostępnej pod adresem: <https://inpost.pl/ochrona-danych-osobowych>.
16. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych Operatora możliwy jest pod adresem e-mail: [dane.osobowe@inpost.pl](mailto:dane.osobowe@inpost.pl).

**PLATNOŚĆ**  
**§ 3**

- O ile odrębna, pisemna umowa z Użytkownikiem nie stanowi inaczej, opłatę za Przesyłkę Paczkomatową uznaje się za uiszczoną, jeżeli Użytkownik za pośrednictwem swojego konta w MP dokona płatności za daną Przesyłkę zgodnie z aktualnym Cennikiem. Płatności można dokonać również przy Paczkomacie przy nadawaniu Przesyłki za pośrednictwem Akceptatora.
- 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.
- 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 i inne bezgotówkowe metody płatnicze). Kwota doładowania może być przeznaczona tylko i wyłącznie do wykorzystania na usługi Przesyłki Paczkomatowej, 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.
- Dostępne formy płatności za usługi w rozróżnieniu na sposób dokonania transakcji:
  - karty płatnicze VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro;
  - inne bezgotówkowe metody płatnicze, w tym BLIK.
- 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 w momencie generowania etykiety. 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.
- 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. Załącznikiem do faktury VAT wystawianej na podstawie pisemnej umowy jest wykaz wykonanych usług na Przesyłkach nadanych przez Klienta Umownego w danym okresie rozliczeniowym, zawierający zestawienie usług wykonanych w rozumieniu § 9 ust. 3 Regulaminu, wraz z wykazem wykonanych usług dodatkowych oraz innych określonych w Regulaminie lub pisemnej umowie usług, z zastrzeżeniem, że w przypadku nie ujęcia usług wykonanych w okresie rozliczeniowym na wykazie wykonanych usług za ten okres, zostaną one ujęte w wykazie wykonanych usług za kolejny okres rozliczeniowy. Przy formie płatności z dołu opłaty, o których mowa w ust. 10 poniżej, będą wykazywane na fakturze VAT i nie będą widoczne w wykazie zdarzeń na koncie w MP.
- 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 zaznaczy opcję z wystawieniem faktury VAT. W pozostałych przypadkach faktura VAT zostanie wystawiona zgodnie z zapisami w umowie.
- Ceny usług świadczonych przez Operatora, określa Cennik. Zmiana Cennika nie stanowi zmiany Regulaminu.
- Użytkownik powinien przed nadaniem Przesyłki upewnić się czy dana forma płatności jest dostępna w zależności od wybranego sposobu nadania Przesyłki.
- W przypadku naliczenia przez Operatora dodatkowych, określonych w Regulaminie oraz Cenniku opłat, kwota tych opłat zostanie pobrana ze środków dostępnych na koncie w MP, w wysokości wskazanej w wykazie zdarzeń na koncie w MP, przy czym wysokość pobranej opłaty będzie widoczna w MP przez okres 3 miesięcy od jej naliczenia.
- W przypadku, w którym kwota opłat, o których mowa w ust. 10 powyżej będzie wyższa, niż ilość środków na koncie Użytkownika w MP, Operator wskaże wystąpienie tej okoliczności w wykazie zdarzeń na koncie w MP, zaś ściąganie brakującej kwoty nastąpi ze środków wpłaconych w ramach kolejnego lub kolejnych doładowań. Każde dokonane w ten sposób pobranie będzie widoczne w wykazie zdarzeń na koncie w MP. W przypadku braku dokonywania wpłat przez Użytkownika lub w przypadku usunięcia Konta w MP, Operator będzie dochodził zapłaty należności za zleconą usługę na zasadach ogólnych.

**PLATNOŚĆ ZA POBRANIE**  
**§ 3a**

- Opłatę za Przesyłki Paczkomatowe pobraniowe można uiścić przy jej odbiorze za pośrednictwem Akceptatora (obsługującego karty płatnicze: VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro), w formie PBL (obsługującego karty płatnicze: VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro; wybrane e-przelewy oraz inne bezgotówkowe metody płatnicze), a także gotówką w Oddziale Operatora lub u umocowanego przedstawiciela Operatora dostarczającego tę Przesyłkę bezpośrednio do Odbiorcy.
- 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 – w takiej sytuacji za dzień przekazania środków uznaje się dzień uznania rachunku Konsumenta.

- Nadając Przesyłkę Paczkomatową pobraniową Nadawca poleca i upoważnia Operatora do przyjęcia zapłaty od Odbiorcy w imieniu i na rachunek Nadawcy, z takim skutkiem, że zapłata Operatorowi (wg form płatności wskazanych w ust. 1 powyżej) jest równoważna dokonaniu zapłaty bezpośrednio Nadawcy, a wydanie Przesyłki przez Operatora stanowi potwierdzenie przyjęcia zapłaty i jest równoważne potwierdzeniu Nadawcy i mają skutek zwolnienia Odbiorcy z długu wobec Nadawcy, bez względu na miejsce, czas i formę zapłaty. Upoważnienie nie może być odwołane po nadaniu Przesyłki oraz ma pierwszeństwo przed innymi uzgodnieniami. Odbiorca może powołać się bezpośrednio wobec Nadawcy na skutki upoważnienia udzielonego przez Nadawcę Operatorowi na podstawie niniejszego Regulaminu.
- Upoważnienie Nadawcy dla Operatora obejmuje prawo do udzielenia przez Operatora dalszego upoważnienia dla doręczycieli działających na zlecenie Operatora do wykonywania czynności z zakresu doręczenia i przyjęcia zapłaty od Odbiorcy ze skutkiem bezpośrednio wobec Nadawcy. Operator ponosi pełną odpowiedzialność wobec Nadawcy za działania i zaniechania swoich przedstawicieli, w tym doręczycieli, jak za swoje działania i zaniechania, a także za działania i zaniechania dostawców usług płatniczych, z wykorzystaniem których przyjmuje płatność za pobraniem i przekazuje ją Nadawcy. Po pobraniu zapłaty przez Operatora od Odbiorcy Nadawca zobowiązuje się nie żądać zapłaty od Odbiorcy.
- Nadanie Przesyłki Paczkomatowej pobraniowej jest dozwolone wyłącznie jeśli jest to związane bezpośrednio z odrębną odpłatną umową rozporządzającą rzeczą w Przesyłce pomiędzy Nadawcą a Odbiorcą, do zawarcia której zmierzają czynności nadania i przemieszczenia przesyłki oraz przyjęcie zapłaty, oraz jeśli Nadawca poinformował Odbiorcę o upoważnieniu Operatora do przyjęcia zapłaty za Przesyłkę za pobraniem. W przeciwnym razie Operator może odmówić przyjęcia Przesyłki lub odmówić przyjęcia zlecenia na pobranie środków. Nadając Przesyłkę za pobraniem Nadawca potwierdza tym samym spełnienie tego warunku, a na żądanie Operatora udzieli Operatorowi w tym zakresie niezbędnych informacji. Operator jest uprawniony do poinformowania Odbiorcy w treści potwierdzenia przyjęcia zapłaty, że na podstawie § 3a ust. 3 Regulaminu, przyjęcie płatności za pobraniem przez Operatora jest równoważne zapłacie Nadawcy oraz że pokwitowanie Operatora jest równoważne pokwitowaniu Nadawcy.
- W przypadku zalegania przez Nadawcę z płatnościami na rzecz Operatora, Operator zastrzega sobie prawo do potrącenia wszelkich wymagalnych wierzytelności z kwoty pobranej od Odbiorcy na podstawie zapisów niniejszego paragrafu. O dokonaniu potrącenia Operator poinformuje Nadawcę.

**WYMOGI DOTYCZĄCE PRZESYŁEK**  
**§ 4**

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

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

- Maksymalne wymiary Przesyłek Paczkomatowych przedstawia ilustracja poniżej:



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

- 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, innych dokumentów o charakterze płatniczym;
  - przedmiotów wartościowych (wyrobów jubilerskich, dzieł sztuki, antyków, numizmatyki itp.);
  - broni, na zakup i posiadanie której wymagane jest pozwolenie, rejestracja lub karta rejestracyjna, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym zgodnie z ustawą z dnia 21 maja 1999 r. o broni i amunicji;
  - amunicji, z wyłączeniem amunicji hukowej o kalibrze do 6 mm;
  - rzeczy chemicznie i biologicznie aktywnych;
  - środków o właściwościach wybuchowych, łatwopalnych, utleniających, drażniących, żrących, uczulających, rakotwórczych, mutagennych oraz działających szkodliwie na rozrodczość, mogących spowodować zagrożenie dla zdrowia, życia ludzkiego lub szkody majątkowe u Operatora;

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

- 8) innych rzeczy, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób mających z nimi styczność, bądź mogących uszkodzić lub zniszczyć inne Przesyłki;
  - 9) narkotyków, substancji psychotropowych, oraz tzw. „dopalaczy”;
  - 10) artykułów szybko psujących się;
  - 11) produktów i artykułów wymagających szczególnych warunków transportu (w tym wydzielających woń lub płyn);
  - 12) martwych lub żywych zwierząt i roślin;
  - 13) zwłok ludzkich, organów ludzkich lub zwierzęcych;
- przy czym powyższe wyliczenie nie ma charakteru wyczerpującego. Niedopuszczalne jest ponadto umieszczanie w Przesyłce jakiegokolwiek innych rzeczy niewymienionych powyżej, które w uznaniu Operatora nie mogą zostać przemieszczone bezpiecznie lub zgodnie z prawem, o ile Operator poinformuje o tym Nadawcę przed przyjęciem Przesyłki.
4. Nadawca ponosi pełną odpowiedzialność za umieszczenie w Przesyłce Paczkomatowej towarów wrażliwych na zmiany temperatur oraz nieodpornych na niskie i wysokie temperatury czy inne zmienne warunki atmosferyczne (ciśnienie atmosferyczne, wilgotność itp.). Operator zastrzega, że wewnątrz Paczkomatu panuje temperatura zbliżona do temperatury otoczenia, ale w okresie dużego nasłonecznienia czy wyższej temperatury otoczenia może nawet znacznie przekroczyć temperaturę otoczenia.
  5. Za zagwarantowanie jakości opakowania Przesyłki odpowiedniego do jej zawartości odpowiada Nadawca. 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
  6. Operator dopuszcza jedynie nadawanie Przesyłek o standardowym kształcie (sześciąt, prostopadłościąt, foliopak). Niedopuszczalne jest nadawanie Przesyłek o niestandardowym i nieregularnym kształcie, Przesyłek z wystającymi elementami lub owiniętych w materiał uniemożliwiający swobodne przesuwanie po linii sortującej Przesyłki.
  7. Operator może warunkowo dopuścić do nadania Przesyłkę o niestandardowym i nieregularnym kształcie, jeśli mieści się ona w granicach wyznaczonych przez maksymalne wymiary i wagę. Operator zastrzega sobie możliwość naliczenia dodatkowej dopłaty – wskazanej w Cenniku – w przypadku przyjęcia do nadania Przesyłki o niestandardowym i nieregularnym kształcie.
  8. W przypadku, w którym Nadawca, w ramach kategorii wielkości Przesyłek dopuszczalnych zgodnie z tabelą wskazaną w ust. 1 powyżej, przekazał Operatorowi Przesyłkę w kategorii o innych wymiarach, niż wymiary dla kategorii zadeklarowanej przez Nadawcę dla tej Przesyłki w MP, Operator naliczy Nadawcy opłatę dodatkową za tytułu weryfikacji kategorii Przesyłki, której wysokość określa Cennik. Ponadto, w przypadku, w którym przekazana Przesyłka ma kategorię o wyższych wymiarach, niż wymiary dla kategorii zadeklarowanej przez Nadawcę dla tej Przesyłki w MP, Operator wykona usługę na takiej Przesyłce według stawki cenowej odpowiadającej faktycznym wymiarom tej Przesyłki, zweryfikowanym zgodnie ze zdaniem poprzedzającym. W przypadku, w którym przekazana Przesyłka ma kategorię o niższych wymiarach, niż wymiary dla kategorii zadeklarowanej przez Nadawcę dla tej Przesyłki w MP, Operator wykona usługę na takiej Przesyłce według stawki cenowej odpowiadającej faktycznym wymiarom tej Przesyłki, zaś jeżeli stawka ta będzie niższa od stawki określonej dla wymiarów kategorii zadeklarowanej przez Nadawcę w MP dla Przesyłki, Operator zwróci różnicę między stawką cenową odpowiadającą faktycznym wymiarom przekazanej Przesyłki, a stawką cenową za zadeklarowaną w MP przez Nadawcę kategorię wielkości tej Przesyłki; jeżeli płatność za usługę Paczkomaty 24/7 dokonana została „z góry”, Operator dokona zwrotu tej różnicy na saldo Nadawcy, dostępne w ramach jego konta w MP, zaś jeżeli płatność za usługę Paczkomaty 24/7 dokonana została „z dołu” Operator uwzględni taką zmianę na fakturze VAT.
  9. W przypadku, w którym Nadawca przekazał Operatorowi Przesyłkę przekraczającą którykolwiek z wymiarów lub wagę (25 kg) określonych dla kategorii wielkości Przesyłek „C”, stosownie do postanowień ust. 1 powyżej, Operator naliczy Nadawcy dodatkową opłatę za weryfikację wymiarów i wagi takiej Przesyłki, a także dodatkową opłatę za traktowanie takiej Przesyłki, jako „ponadgabarytowej”, według stawki określonej w Cenniku, oraz przekaże Nadawcy oraz Odbiorcy – za pośrednictwem wiadomości e-mail oraz SMS - informację o wystąpieniu takiej Przesyłki. Operator podejmie działania zmierzające do doręczenia takiej Przesyłki, na zasadach opisanych w § 9a Regulaminu, przy czym jeżeli Przesyłka „ponadgabarytowa” przekracza którykolwiek z maksymalnych wymiarów 500x500x800 mm (wysokość x szerokość x długość) lub wagę 30 kilogramów, Operator za doręczenie takiej przesyłki pobierze dodatkową opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

### PRAWA OPERATORA § 5

1. Operator odmawia zawarcia umowy o świadczenie usługi Paczkomaty 24/7 albo może odstąpić od jej wykonania, jeżeli:
    - a) nie są spełnione przez Nadawcę wymagania określone w Regulaminie;
    - b) zawartość lub opakowanie Przesyłki Paczkomatowej naraża osoby trzecie, Operatora lub inne przesyłki na szkodę;
    - 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 miałaby 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;
  2. Operator może ponadto:
    - a) odmówić zawarcia umowy o świadczenie usługi Paczkomaty 24/7, jeżeli przesyłka nie spełnia określonych przez Operatora warunków wymaganych do zawarcia umowy, w szczególności:
      - i. niedopuszczalne jest umieszczanie w Przesyłce przedmiotów wskazanych w § 4 ust. 2 powyżej;
      - ii. jeżeli przesyłka jest nieodpowiednio zapakowana, w sposób który może umożliwić otwarcie 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 Paczkomaty 24/7 po zawarciu umowy o świadczenie usługi Paczkomaty 24/7, jeżeli przesyłka nie spełnia warunków określonych w umowie, w tym przewidzianych w Regulaminie,
- przy czym ocena możliwości dostarczenia przesyłki bez zniszczenia bądź uszkodzenia jej zawartości jest dokonywana przez Operatora wyłącznie w oparciu o właściwości przesyłki dające się zauważyć z zewnątrz jej opakowania.
3. W przypadku odmowy zawarcia umowy lub jednostronnego odstąpienia przez Operatora od umowy o świadczenie usługi Paczkomaty 24/7 z przyczyn określonych w 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. Okoliczność przyjęcia przez Operatora Przesyłki od Nadawcy nie stanowi domniemania zgodności zawartości Przesyłki z postanowieniami niniejszego Regulaminu. W sytuacji uzasadnionego podejrzenia, iż Przesyłka nie spełnia wymogów, o których mowa w Regulaminie, w tym w § 4 i § 5 ust. 1 lub 2 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, a w wyjątkowych i uzasadnionych sytuacjach może, zgodnie z właściwymi przepisami, zniszczyć zawartość Przesyłki, zwłaszcza jeżeli stanowi ona zagrożenie dla ludzi lub innych przesyłek. W razie odstąpienia od umowy i przerwania świadczenia usługi, pobrana opłata za usługę zostanie zaliczona na poczet opłaty należnej Operatorowi za zwrot Przesyłki do Nadawcy. Sprawdzenia 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.
  5. W sytuacji, w której zawartość lub wadliwe opakowanie Przesyłki spowodowały:
    - a) konieczność zabezpieczenia mienia Operatora, w tym konieczność użycia specjalistycznych środków przeznaczonych do likwidacji zawartości Przesyłki lub wezwania odpowiednich służb posiadających specjalistyczne narzędzia przeznaczone do likwidacji, utylizacji lub zabezpieczania niezgodnej z Regulaminem zawartości Przesyłki w sytuacji, w której zabezpieczenie to jest niezbędne dla dalszej pracy pracowników Operatora przy czynnościach przemieszczania, przewożenia, sortowania oraz doręczenia Przesyłki,
    - b) naruszenie zdrowia pracownika Operatora, które doprowadziło do uszczerbku na zdrowiu tego pracownika, lub przerwania wykonywanej przez niego pracy celem udzielenia pomocy medycznej,
    - c) konieczność ewakuacji pracowników z budynku lub pomieszczenia Operatora, lub konieczność trwałego lub czasowego wyłączenia z eksploatacji środków transportowych (w tym pojazdów) przewożących Przesyłkę oraz narzędzi służących do przewożenia, doręczenia lub magazynowania tej Przesyłki,
    - d) uszkodzenie w procesie przemieszczania, przewożenia, sortowania lub doręczenia Przesyłki innego Nadawcy,
- Operator może nałożyć na Nadawcę nie będącego Konsumentem karę umowną w wysokości 99,00 zł (słownie: dziewięćdziesiąt dziewięć złotych) za pierwszą Przesyłkę, która spowodowała jakiegokolwiek ze zdarzeń wskazanych w lit. a-d powyżej, oraz karę umowną w wysokości 999,00 zł (słownie: dziewięćset dziewięćdziesiąt dziewięć złotych) za każdą kolejną Przesyłkę, która spowodowała jakiegokolwiek ze zdarzeń wskazanych w lit. a-d powyżej w ciągu roku od spowodowania takiego zdarzenia lub zdarzeń przez pierwszą Przesyłkę, zaś Nadawca będzie ponadto zobowiązany do pokrycia wszelkich przedłożonych mu przez Operatora kosztów powstałych w związku z koniecznością zabezpieczenia oraz likwidacji Przesyłki. Zastrzeżenie powyższych kar umownych nie wyłącza uprawnień do dochodzenia przez Operatora odszkodowania za szkody przenoszące zastrzeżoną karę umowną na zasadach ogólnych.
6. Niezależnie od postanowień § 5 ust. 5 Regulaminu, każdy Nadawca zobowiązany jest pokryć szkody wyrządzone Operatorowi wskutek niewłaściwego opakowania Przesyłki lub w związku z jej niedopuszczalną zawartością, w szczególności jeżeli następstwem niewłaściwego opakowania Przesyłki lub jej niedopuszczalnej zawartości było przynajmniej jedno ze zdarzeń, o których mowa w § 5 ust. 5 lit. a-d Regulaminu. Nadawca ponosi odpowiedzialność za powyższe szkody na zasadach ogólnych.

### § 5a

Nadawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Operatora związaną z występowaniem przez Odbiorców Przesyłek za pobraniem dokonujących płatności kartą z żądaniem zwrotu środków pieniężnych w ramach tzw. procedury chargeback (w przypadku, gdy żądanie zwrotu odnosi się do zawartości Przesyłki). W takim przypadku Nadawca zobowiązuje się pokryć wszelkie poniesione przez Operatora opłaty i wydatki wynikające z anulowania transakcji przez wystawcę

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

elektronicznego instrumentu płatniczego na skutek uznania zasadności reklamacji złożonej przez Odbiorcę Przesyłek za pobraniem (chargeback).

### § 6

1. Operatorowi przysługuje prawo zastawu na Przesyłkach w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z umowy o świadczenie usługi Paczkomaty 24/7 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 wiarytelności 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 wiarytelności zabezpieczonych zastawem.
5. Operatorowi przysługuje roszczenie do Nadawcy o pokrycie różnicy w przypadku, gdy wiarytelności 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 przepisy art. 32 i 33 ust. 9 uPP..
7. Przepisy ust. 1-6 nie naruszają przepisów ustawy z dnia 9 stycznia 1997 r. - Kodeks celny (Dz.U. 1997 nr 23 poz. 117, z późn. zm).

### 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 internetowej: <https://inpost.pl>.
2. Nadawca nadając Przesyłkę Paczkomatową w Paczkomacie postępuje zgodnie z instrukcjami umieszczonymi na stronie internetowej: <https://inpost.pl> oraz bezpośrednio wyświetlanymi na monitorze Paczkomatu. Przed nadaniem Przesyłki przy Paczkomacie Operator udostępnia 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 aczkolwiek 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, do każdej wysłanej Przesyłki Paczkomatowej należy przygotować odrębną etykietę, która jest niezbędna do prawidłowej obsługi procesu doręczenia Przesyłki Paczkomatowej przez Operatora. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 11, Przesyłki Paczkomatowe nieprawidłowo przygotowane, bez etykiety lub z etykietą nieczytelną nie zostaną przyjęte lub zostaną zwrócone do Oddziału nadawczego 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, gabaryty Przesyłki Paczkomatowej, jej wartości w przypadku ubezpieczenia i kwoty pobrania. Dotyczy to również właściwego oznaczenia Przesyłki Paczkomatowej, która ma zostać nadana. Brak podania poprawnych danych może skutkować brakiem możliwości wykonania lub należytego wykonania usługi „Paczkomaty 24/7”. Nadawca jest zobowiązany do sprawdzenia dostępności usługi pobrania w zależności od miejsca Odbiorcy Przesyłki Paczkomatowej.
5. Operator udostępnia 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 przeznaczanej 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. Wybór opcji nadania przez Paczkomat umożliwia zarazem nadanie przesyłki w dowolnym POP.
8. Etykieta wygenerowana w MP ważna jest przez 30 dni liczonych od momentu naliczenia opłaty. Termin ważności etykiety wskazany jest na etykiecie. Po upływie tego terminu nie jest możliwe nadanie Przesyłki Paczkomatowej z tą etykietą w Paczkomacie oraz w Placówce Operatora. W uzasadnionych przypadkach możliwe jest przedłużenie ważności etykiety przez Operatora przed upływem jej ważności, po uprzednim kontakcie z infolinią techniczną Operatora pod numerem: 722-444-000 lub 746-600-000 (zarówno z tel. stacjonarnych, jak i komórkowych).

9. Nadawca przy przekazywaniu Przesyłki Paczkomatowej w Oddziale Operatora 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.
- 9a. W przypadku nadania Przesyłki Paczkomatowej w POP, POP wyda własne potwierdzenie nadania Przesyłki.
10. Nadawanie Przesyłek Paczkomatowych jest możliwe po zarejestrowaniu Użytkownika w elektronicznym systemie udostępnianym przez Operatora (z zastrzeżeniem sytuacji opisanej w ust. 11), podaniu wszystkich danych adresowych oraz doładowaniu konta środkami pieniężnymi lub uzyskaniu formy płatności z dołu. Wysłanie Przesyłki Paczkomatowej pobraniowej wymaga dodatkowo podania numeru konta bankowego, na które będą trafiły środki uzyskane z pobrań.
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 Odbiorcy) oraz adresów e-mail (Nadawcy lub/i Odbiorcy) jest niezbędne do świadczenia usługi Paczkomaty 24/7, a dane te są wykorzystywane do komunikacji z Nadawcą lub Odbiorcą przy wykonaniu usługi Paczkomaty 24/7, w szczególności w celu poinformowania Odbiorcy o możliwości odbioru Przesyłki Paczkomatowej.
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 13:00. Przesyłki nadane po godzinie 13:00 będą traktowane jako nadane w następnym dniu roboczym.
14. Nadanie Przesyłek Paczkomatowych w POP lub Oddziale nadawczym odbywa się na tych samych zasadach jak w Paczkomatach, z tym, że Przesyłka Paczkomatowa pozostawiona jest fizycznie w POP lub Oddziale nadawczym, a dowód nadania tak nadanej Przesyłki Paczkomatowej wydaje przedstawiciel Operatora przyjmujący Przesyłkę Paczkomatową. Nadanie Przesyłki Paczkomatowej w Oddziale nadawczym lub w POP możliwe jest tylko w godzinach pracy Oddziału lub POP.
15. Nadawca może skorzystać z opcji nadania Przesyłki Paczkomatowej poprzez kuriera, który przyjeżdża do Nadawcy po Przesyłki Paczkomatowe zadeklarowane przez niego wcześniej do nadania w MP.
16. Usługa nadania Przesyłki Paczkomatowej poprzez kuriera jest wyceniona w cenę za nadanie Przesyłki, jeżeli Nadawca jednorazowo zleci nadanie 5 (pięciu) i więcej Przesyłek Paczkomatowych, przy czym Przesyłki Paczkomatowe nadawane na podstawie aktualnego Regulaminu świadczenia usługi Paczkomaty 24/7 przez InPost Paczkomaty Sp. z o.o. sumują się z Przesyłkami kurierskimi i Elementami Przesyłek towarowych nadawanymi na podstawie aktualnego Regulaminu świadczenia usług pocztowych i przewozowych przez InPost Express Sp. z o.o. W pozostałych przypadkach, Nadawca korzystający z opcji nadania Przesyłki Paczkomatowej poprzez kuriera uiszcza jednorazową opłatę, niezależnie od ceny za usługę, określoną w Cenniku.
17. Operator zapewnia realizację usługi nadania poprzez Kuriera w danym dniu roboczym, jeżeli Nadawca zgłosi Operatorowi Przesyłki Paczkomatowe do nadania przez MP przed godziną 10:00. Operator zastrzega, że nadanie Przesyłek Paczkomatowych poprzez kuriera w wyjątkowych sytuacjach może mieć miejsce następnego dnia roboczego, pomimo zgłoszenia Przesyłek Paczkomatowych do nadania przed godziną 10:00, jeżeli Operator nie mógł w danym dniu odebrać Przesyłek Paczkomatowych z przyczyn od siebie niezależnych np. w sytuacji działania Siły wyższej. W przypadku zgłoszenia nadania u Kuriera Przesyłki Paczkomatowej po godzinie 10:00 w danym dniu Operator może odebrać Przesyłki Paczkomatowe w następnym dniu roboczym.
18. Jeżeli Nadawca przekaże kurierowi do nadania mniejszą liczbę Przesyłek Paczkomatowych niż pierwotnie deklarowana w MP, Operator ma prawo do pobrania należnej opłaty za usługę odbioru zgodnie z pierwotnie zadeklarowaną ilością Przesyłek w MP. Operator zastrzega sobie prawo do zweryfikowania – wyczonej pierwotnie na podstawie zadeklarowanej przez Nadawcę liczby Przesyłek Paczkomatowych do nadania – opłaty za usługę nadania poprzez kuriera.

### 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. Przemieszczenie nadanej Przesyłki Paczkomatowej będzie odbywać się pomiędzy Paczkomatem nadawczym, POP, Oddziałem nadawczym lub siedzibą/adresem Nadawcy a tzw. Paczkomatem odbiorczym (Paczkomat, w którym Operator umieszcza Przesyłkę Paczkomatową, a z którego może ją odebrać Odbiorca), Oddziałem odbiorczym lub POP wskazanym jako adres.
2. Po umieszczeniu Przesyłki Paczkomatowej w Paczkomacie, w Oddziale odbiorczym lub w POP, Odbiorca otrzymuje informację w formie wiadomości tekstowej sms (lub e-mail) o możliwości odbioru Przesyłki w ciągu 48 godzin od otrzymania tej informacji, ze wskazaniem lokalizacji Paczkomatu, Oddziału

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

- odbiorczego lub POP oraz kodu odbioru danej Przesyłki Paczkomatowej. W przypadku nieodebrania Przesyłki Paczkomatowej w ciągu 36 godzin od otrzymania powyżej informacji, Odbiorca otrzymuje kolejną informację w formie wiadomości tekstowej sms lub e-mail, przypominającą o możliwości odbioru Przesyłki w ciągu pozostałych 12 godzin. W przypadku nieodebrania Przesyłki Paczkomatowej w terminie wskazanym powyżej, Przesyłka Paczkomatowa uważana będzie za nieodebraną i zostanie przekazana - w celu wydania jej Odbiorcy - do Oddziału, który obsługuje dany Paczkomat odbiorczy lub POP, lub pozostawiona celem wydania jej Odbiorcy w Oddziale, jeżeli miejscem dostarczenia Przesyłki celem jej doręczenia był Oddział odbiorczy. Odbiór Przesyłki Paczkomatowej z POP lub z Oddziału odbywa się w godzinach roboczych funkcjonowania tych punktów, przypadających na okres odbioru przesyłki wskazany w zdaniu pierwszym powyżej.
3. Szczegółowe informacje dotyczące odbioru Przesyłki Odbiorca otrzymuje w formie wiadomości tekstowej sms lub e-mail. Wszelkie zawiadomienia o możliwości odbioru Przesyłki Paczkomatowej dokonywane są przez Operatora wyłącznie w formie wiadomości tekstowej sms lub e-mail.
  4. Operator umożliwia Odbiorcy odpłatne, jednorazowe przedłużenie terminu odbioru Przesyłki Paczkomatowej w Paczkomacie, Oddziale odbiorczym lub POP o kolejne 48 godzin za pośrednictwem wiadomości tekstowej SMS o podwyższonej opłacie (SMS Premium). Szczegółowe zasady przedłużenia terminu odbioru Przesyłki Paczkomatowej reguluje odrębny regulamin opublikowany na stronie internetowej Operatora pod adresem: <https://inpost.pl>.
  5. Jeżeli Odbiorca nie skorzystał z usługi odpłatnego przedłużenia terminu odbioru Przesyłki Paczkomatowej w Paczkomacie, Oddziale odbiorczym lub POP – wskazanej w punkcie poprzedzającym, po upływie 48-godzinnego terminu na odbiór Przesyłki Paczkomatowej wskazanego w § 8 ust. 2 niniejszego Regulaminu, Operator poinformuje Odbiorcę w formie wiadomości tekstowej sms lub e-mail o fakcie przekazania Przesyłki Paczkomatowej do Oddziału, o którym mowa w § 8 ust. 2 zdanie trzecie. Odbiór Przesyłek Paczkomatowych w tym Oddziale jest możliwy w godzinach jego pracy w terminie do 3 dni roboczych, licząc od dnia wysłania zawiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym. Termin wskazany w zdaniu poprzednim nie może być przedłużony w sposób określony w § 8 ust. 4 Regulaminu, zaś w przypadku nieodebrania Przesyłki Paczkomatowej w tym terminie, Operator zwraca Przesyłkę Paczkomatową Nadawcy za opłatą przewidzianą w aktualnym Cenniku.
  6. Weryfikacja Odbiorcy w Oddziale InPost Paczkomaty oraz w POP odbywa się na podstawie numeru telefonu oraz kodu wysłanego przez Operatora. Lista adresów Placówek InPost Paczkomaty znajduje się na stronie internetowej: <https://inpost.pl>.
  7. Za pośrednictwem strony internetowej <https://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.
  8. 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.

### DORĘCZENIE PRZESYŁKI § 9

1. Operator deklaruje dostarczanie Przesyłek Paczkomatowych do Paczkomatów (ewentualnie do Oddziałów odbiorczych, do POP lub do Odbiorcy, jeżeli taka opcja była dostępna dla Nadawcy) w terminie do 2 dni roboczych licząc od dnia nadania Przesyłki Paczkomatowej z uwzględnieniem postanowień § 7 ust. 13 dotyczących ustalania dnia nadania. Termin, o którym mowa powyżej, może ulec przedłużeniu o kolejne 2 dni, stosownie do postanowień ust. 18 poniżej, przy czym Operator umożliwił w tym przedłużonym terminie odbiór Przesyłki zgodnie z ust. 18 poniżej. W przypadku niedotrzymania terminu dostarczenia (2 dni roboczych, zgodnie ze zdaniem pierwszym powyżej), lub 4 dni roboczych, zgodnie ze zdaniem drugim powyżej), 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.
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 dostarczenia 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 w przypadku gdy doręczenie jest dokonywane w Oddziale odbiorczym, POP, Mobilnym Paczkomacie lub bezpośrednio u Odbiorcy. Usługa Paczkomaty 24/7 jest wykonana z chwilą umożliwienia odebrania Przesyłki zgodnie z Regulaminem, co następuje z chwilą dostarczenia Przesyłki do Paczkomatu i powiadomienia Odbiorcy zgodnie z § 8 ust. 2 lub dostarczenia Przesyłki do innego punktu, stosownie do postanowień § 9 ust. 16 i 17, lub doręczeniu w sposób wskazany w § 9 ust. 4 Regulaminu.
4. W sytuacjach uzasadnionych InPost Paczkomaty zastrzega możliwość doręczenia Przesyłki Paczkomatowej:
  - a) bezpośrednio Odbiorcy pod wskazany przez niego adres, mieszczący się w granicach administracyjnych miejscowości, w której zlokalizowany jest Paczkomat odbiorczy, a w razie sprzeciwu Odbiorcy lub braku wskazania adresu zgodnie z powyższymi wymaganiami, Operator pozostawi Przesyłkę do odbioru w Oddziale odbiorczym na okres 3 kolejnych dni (po upływie których Przesyłka ta jest zwracana do Nadawcy), o czym powiadomi Odbiorcę, lub
  - b) przy Paczkomacie odbiorczym (Mobilny Paczkomat – pracownik lub przedstawiciel InPost wydający Przesyłki).Poprzez sytuację uzasadnioną rozumie się przepełnienie Paczkomatu, oraz awarię, wyłączenie lub konserwację systemu obsługującego Paczkomat

- odbiorczy, jeżeli Operator zastosował uprzednio inne formy doręczenia Przesyłki określone w niniejszym paragrafie, w szczególności przechowywanie Przesyłki zgodnie z ust. 18 poniżej, lub jeśli te inne formy doręczenia nie mogły być zastosowane w skutek wystąpienia siły wyższej.
5. 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.
  6. 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 internetowej [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl).
  7. 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 internetowej: <https://inpost.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.
  8. Po umieszczeniu Przesyłki Paczkomatowej w Paczkomacie, w POP lub w Oddziale odbiorczym 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 Oddziału odbiorczego. W przypadku Przesyłek Paczkomatowych pobraniowych wysyłany jest kod umożliwiający opłacenie pobrania za Przesyłkę Paczkomatową.
  9. Przesyłka Paczkomatowa zostanie wydana tylko w przypadku podania prawidłowego kodu oraz numeru telefonu.
  10. Przesyłka Paczkomatowa pobraniowa będzie mogła zostać opłacona 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: 722-444-000 lub 746-600-000 (zarówno z tel. stacjonarnych, jak i komórkowych).
  11. Odzyskany kod Operator wysłał 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 podejmie działania zmierzające do zwrotu Przesyłki do Nadawcy zgodnie z Cennikiem. W tym celu Operator może kontaktować się z Nadawcą także telefonicznie.
  12. 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.
  13. Odbiór Przesyłki Paczkomatowej wymaga postępowania Odbiorcy zgodnego z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie Paczkomatu, chyba że Przesyłka jest doręczana do Oddziału, do POP lub bezpośrednio do Odbiorcy.
  14. Dostępność poszczególnych form płatności za pobranie dla poszczególnych Paczkomatów lub Oddziałów odbiorczych publikowana jest na stronie internetowej: <https://inpost.pl>.
  15. Odbiór Przesyłki Paczkomatowej w Oddziale lub w POP odbywa się według tych samych zasad jak z Paczkomatu, z tym, że fizycznego wydania Przesyłki Paczkomatowej do rąk osoby uprawnionej dokonuje przedstawiciel Operatora w miejscu działania Oddziału lub POP i w godzinach jego funkcjonowania.
  16. W przypadku, gdy istnieje ryzyko przepełnienia wybranego pierwotnie Paczkomatu odbiorczego, Operator może zaproponować Odbiorcy ustalenie innego miejsca dostarczenia Przesyłki poprzez wskazanie przez Odbiorcę innego Paczkomatu zlokalizowanego o nie więcej niż 2 kilometry w linii prostej od Paczkomatu odbiorczego. W takiej sytuacji Operator skieruje do Odbiorcy wiadomość e-mail lub SMS z informacją o możliwym przepełnieniu Paczkomatu odbiorczego wraz z odnośnikiem do indywidualnie wygenerowanej strony internetowej w domenie <https://kurier.inpost.pl/>, na której Odbiorca może wyrazić zgodę lub brak zgody na dostarczenie Przesyłki do innego, wskazanego na tej stronie Paczkomatu, przy czym, w przypadku wyrażenia zgody przez Odbiorcę na ten inny Paczkomat, Przesyłka może zostać dostarczona do tego Paczkomatu, lub do wybranego pierwotnie Paczkomatu odbiorczego, jeżeli od czasu wyrażenia zgody przez Odbiorcę dostarczenie Przesyłki do tego Paczkomatu stało się możliwe. Odbiorca może zmienić swoją decyzję o przekierowaniu Przesyłki, co następuje w terminie i w sposób określony na stronie internetowej, o której mowa w zdaniu poprzednim. Odnośnik (link) do strony internetowej, o której mowa w zdaniu pierwszym, zostanie przekazany Odbiorcy przez Operatora za pośrednictwem wiadomości e-mail lub SMS, w której zawarta będzie także informacja o terminie, w jakim Odbiorca może wyrazić zgodę lub brak zgody na dostarczenie Przesyłki do innego Paczkomatu.
  17. W przypadku braku zgody Odbiorcy na dostarczenie Przesyłki do innego Paczkomatu, lub w przypadku nie wyrażenia przez niego decyzji w tym przedmiocie w terminie na to określonym, stosownie do postanowień ust. 16 powyżej, Przesyłka zostanie dostarczona do Paczkomatu odbiorczego, z zastrzeżeniem, że jeżeli Przesyłka nie będzie mogła być dostarczona do tego Paczkomatu odbiorczego z przyczyn określonych w ust. 18 poniżej, Operator stosuje procedurę określoną w tym ustępie.

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

18. W przypadku:
  - a) przepełnienia Paczkomatu odbiorczego, lub Paczkomatu wybranego zgodnie z ust. 16 powyżej,
  - b) awarii, wyłączenia lub konserwacji systemu obsługującego Paczkomat odbiorczy, lub Paczkomaty wybrany zgodnie z ust. 16 powyżej,jeżeli zdarzenia opisane w powyższych lit. a lub b uniemożliwiają dostarczenie Przesyłki do Paczkomatu odbiorczego w terminie wskazanym w ust. 1 powyżej, Operator umieści Przesyłkę do przechowania w POP, który będzie zlokalizowany o nie więcej, niż 2 kilometry w linii prostej od Paczkomatu odbiorczego. Okres przechowywania wynosić będzie 2 dni robocze i w tym okresie Operator umożliwi Odbiorcy odbiór Przesyłki z POP, w którym jest przechowywana, w godzinach otwarcia tego POP wskazanych zgodnie z § 2 ust. 9 Regulaminu. Po zakończeniu okresu przechowywania, jeżeli w jego trakcie Odbiorca nie odebrał Przesyłki, Operator dostarczy Przesyłkę do Paczkomatu odbiorczego, gdzie może być odebrana przez Odbiorcę na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.
19. W przypadku umieszczenia Przesyłki do przechowania w POP, zgodnie z ust. 18 powyżej, Operator wyśle Odbiorcy wiadomość sms lub e-mail zawierającą informację w przedmiocie:
  - a) umieszczenia Przesyłki w POP w celu jej przechowania, wraz z możliwością jej odbioru przez Odbiorcę,
  - b) ponownego zawiadomienia o umieszczeniu Przesyłki w POP w celu jej przechowania, wraz z możliwością jej odbioru przez Odbiorcę, po upływie 24 godzin od umieszczenia Przesyłki w POP,
  - c) zakończenia okresu przechowywania Przesyłki w POP, co jest równoznacznie z rozpoczęciem procesu dostarczenia tej Przesyłki do Paczkomatu odbiorczego.
20. Operator zastrzega sobie prawo do monitorowania aktywności w pobliżu Paczkomatu. Nagrania mogą zostać wykorzystane w celach reklamacyjnych i udostępniane na wniosek uprawnionych podmiotów.
21. Operator nie doręcza Przesyłek do skrytek pocztowych Poczty Polskiej S.A.

### DORĘCZENIE PRZESYŁEK PONADGABARYTOWYCH

#### § 9a

1. W sytuacji wystąpienia Przesyłki ponadgabarytowej, o której mowa w § 4 ust. 8 Regulaminu, Operator:
  - a) skontaktuje się z Odbiorcą drogą telefoniczną celem uzgodnienia miejsca doręczenia tej Przesyłki, co nastąpi poprzez przekazanie przez Odbiorcę Operatorowi adresu jej doręczenia, zaś w przypadku braku możliwości skontaktowania się z Odbiorcą lub bezskutecznej próby tego kontaktu, Operator skontaktuje się, w sposób określony powyżej, z Nadawcą celem ustalenia adresu doręczenia Przesyłki, przy czym ustalenie tego adresu będzie traktowane jako jego zmiana na żądanie Nadawcy, lub
  - b) Operator skieruje wiadomość e-mail jednocześnie do Odbiorcy oraz Nadawcy z prośbą o przekazanie adresu doręczenia Przesyłki, przy czym w przypadku otrzymania od Odbiorcy oraz Nadawcy dwóch różnych adresów, za wiążący Operator uzna adres przekazany przez Nadawcę.
2. Kontakt telefoniczny o którym mowa w ust. 1 lit. a powyżej lub wysłanie wiadomości, o której mowa w ust. 1 lit. b powyżej, nastąpią w ciągu 48 godzin od wysłania wiadomości wskazanej w § 4 ust. 8 Regulaminu, zaś od momentu tego kontaktu telefonicznego lub wysłania wiadomości, o której mowa w ust. 1 lit. b powyżej, Odbiorca lub Nadawca mają 48 godzin na przekazanie adresu doręczenia Przesyłki. W przypadku nie przekazania adresu doręczenia w tym terminie, jak również w przypadku braku możliwości skontaktowania się telefonicznego z Nadawcą lub bezskutecznej próby tego kontaktu, Operator dokona zwrotu takiej Przesyłki do Nadawcy. Zwrot Przesyłki nastąpi także w przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki przez Adresata, odmowy wskazania nowego adresu do doręczenia przez Nadawcę, lub wskazania adresu niezgodnie z postanowieniami ust. 3 poniżej. Cenę za zwrot Przesyłki ponadgabarytowej w gabarycie nie przekraczającym 500x500x800 mm oraz wadze nie przekraczającej 30 kilogramów, jak również cenę za zwrot Przesyłki ponadgabarytowej przekraczającej powyższe gabaryty lub wagę określa Cennik.
3. Adres doręczenia, o którym mowa w ust. 1 powyżej, musi mieścić się w granicach administracyjnych miejscowości, w której zlokalizowany jest Oddział, do którego przypisany jest Paczkomat odbiorczy wskazany pierwotnie przez Nadawcę oraz zawierać nazwę/imię i nazwisko Odbiorcy, ulicę (plac, aleję), nr budynku/lokalu, kod pocztowy, miejscowość oraz numeru telefonu Odbiorcy.
4. Operator dostarczy Odbiorcy Przesyłkę, o której mowa w ust. 1 powyżej, w terminie do 2 dni roboczych od dnia otrzymania od Odbiorcy lub Nadawcy danych do doręczenia Przesyłki, stosownie do postanowień ust. 1-3 powyżej.
5. Operator co do zasady doręcza Przesyłki ponadgabarytowe za pokwitowaniem bezpośrednio do rąk Odbiorcy lub innej osoby upoważnionej do odbioru pod adres wskazany stosownie do postanowień ust. 1-3 powyżej. Przesyłka ponadgabarytowa może być również doręczona pełnoletniemu domownikowi oraz innym osobom uprawnionym do odbioru Przesyłki, zgodnie z przepisami uPP.
6. W przypadku:
  - a) nieobecności Odbiorcy pod adresem w czasie doręczenia Przesyłki;
  - b) braku osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki zgodnie z ust. 5 powyżej;
  - c) braku posiadania przez Odbiorcę lub osobę uprawnioną do odbioru Przesyłki, zgodnie z ust. 5 powyżej, wliczonej kwoty pobrania (COD), co uniemożliwi wydanie Przesyłki z opcją pobrania;- Operator – z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej – podejmie próbę kontaktu telefonicznego z Odbiorcą celem uzgodnienia drugiej próby doręczenia w tym samym dniu. W przypadku niemożności kontaktu z Odbiorcą lub niemożności doręczenia Przesyłki w tym samym dniu, Operator podejmie drugą próbę doręczenia Przesyłki w następnym dniu roboczym, a w przypadku nieobecności Odbiorcy przy drugiej próbie doręczenia, Operator pozostawi pod adresem doręczenia informację (tzw. awizo) lub powiadomi wiadomością sms lub e-mail Odbiorcę o tym, że może on odebrać Przesyłkę w ciągu kolejnych 3 dni roboczych we wskazanym w powyższej informacji lub w powiadomieniu miejscu i czasie. Przez cały okres listopada i grudnia (jeżeli Przesyłka jest w tym okresie doręczana), w przypadku o którym mowa w ust. 6 lit. a-c powyżej, Operator, po pierwszej próbie doręczenia, pozostawi pod adresem doręczenia informację (tzw. awizo) lub powiadomi wiadomością sms lub e-mail Odbiorcę o tym, że może on odebrać Przesyłkę w ciągu kolejnych 3 dni roboczych we wskazanym w powyższej informacji lub w powiadomieniu miejscu i czasie.
7. Przez cały okres listopada i grudnia (jeżeli Przesyłka jest w tym czasie doręczana), w przypadku o którym mowa w ust. 6 lit. a-c powyżej, Operator po pierwszej próbie doręczenia, pozostawi pod adresem doręczenia informację (tzw. awizo) lub powiadomi wiadomością e-mail Odbiorcę o tym, że może on odebrać Przesyłkę w ciągu kolejnych 3 dni roboczych we wskazanym w powyższej informacji lub w powiadomieniu miejscu i czasie.
8. Okres przetrzymywania Przesyłki awizowanej we wskazanym POP lub Oddziale na zasadach określonych w ust. 6 lub 7 powyżej wynosi kolejne trzy (3) dni robocze, licząc od:
  - a) drugiej próby doręczenia – w przypadku, o którym mowa w ust. 6 powyżej,
  - b) pierwszej próby doręczenia – w przypadku, o którym mowa w ust. 7 powyżej.Po upływie wskazanego wyżej okresu na odbiór Przesyłki, wynoszącego 3 dni robocze, Operator zwraca Nadawcy niepodjętą przez Odbiorcę Przesyłkę na zasadach określonych w § 10 Regulaminu, z wyłączeniem postanowień § 10 ust. 4 Regulaminu.
9. Zwrot Przesyłki do Nadawcy następuje również w przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę lub błędnego adresu Odbiorcy. Zwrot Przesyłki „ponadgabarytowej” odpłatny jest według stawek określonych w Cenniku.
10. Przesyłkę zaawizowaną w POP lub Oddziale odbiorczym można odebrać w godzinach funkcjonowania tych jednostek. Godziny otwarcia POP oraz Oddziałów odbiorczych znajdują się na stronie internetowej [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl).
11. Pokwitowanie doręczenia Przesyłki może nastąpić na piśmie lub w formie elektronicznej. Doręczenie przesyłki Odbiorcą (lub inna osoba uprawniona) potwierdza własnoręcznym i czytelnym podpisem. Weryfikacja Odbiorcy w sytuacji opisanej w ust. 6 i 7 odbywa się odpowiednio na podstawie awizo lub na podstawie nr telefonu oraz kodu wysłanego przez Operatora, z zastrzeżeniem, że weryfikacja Odbiorcy w POP odbywa się wyłącznie na podstawie numeru telefonu oraz kodu wysłanego przez Operatora. Pokwitowanie doręczenia Przesyłki pobraniowej potwierdza przyjęcie zapłaty za Przesyłkę pobraniową przez Operatora i stanowi potwierdzenie dokonania zapłaty dla Odbiorcy.
12. Do zasad doręczeń określonych w niniejszym paragrafie stosuje się wprost postanowienia § 9 ust. 5 Regulaminu.

### NEODEBRANE PRZESYŁKI. SZYBKIEZWROTY.PL

#### § 10

1. Jakikolwiek zwrot nieodebranych Przesyłek Paczkomatowych lub których nie można doręczyć są odpłatne zgodnie z aktualnym Cennikiem. Zwrot nieodebranej Przesyłki Paczkomatowej nadanej bez etykiety jest kierowany do Paczkomatu nadawczego lub na adres ustalony między Operatorem a Nadawcą. 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. Odbiór zwracanych Przesyłek Paczkomatowych następuje w wskazanym wyżej Oddziale Operatora po wcześniejszym poinformowaniu Nadawcy. Nadawca ma 7 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.
2. Opłata za usługę pobrania i ubezpieczenia, jak i uiszczona (pobrana) opłata za usługę Paczkomaty 24/7, w przypadku nieodebrania Przesyłki Paczkomatowej nie podlega zwrotowi.
3. Przesyłka, której nie można zwrócić Nadawcy ani doręczyć Odbiorcy z powodu jej nieodebrania w terminie, lub braku bądź błędnego adresu na tej Przesyłce, traktowana jest jako niedoręczalna i kierowana jest do Magazynu Przesyłek Niedoręczalnych Operatora.
4. Nadawca, który jest Użytkownikiem i jednocześnie Klientem Umownym, może proponować swoim klientom (Odbiorcom) usługę SzybkieZwroty.pl realizowaną jako usługa Paczkomaty 24/7, o ile przewiduje to umowa uprzednio podpisana przez Nadawcę z Operatorem oraz za uprzednią odpłatnością przewidzianą w umowie lub w Cenniku, dokonana przez Nadawcę na rzecz Operatora. Usługa SzybkieZwroty.pl polega na doręczeniu przez Operatora Przesyłki Paczkomatowej nadanej w Paczkomacie przez klienta Nadawcy, po uprzednim otrzymaniu przez niego od Nadawcy, oraz wpisaniu zgodnie z komunikatami wyświetlanymi na ekranie Paczkomatu, wygenerowanego kodu nadania dla danej Przesyłki Paczkomatowej. Nadawca ponosi odpowiedzialność za podanie swojemu klientowi (Odbiorcy) właściwego kodu nadania. Klient Nadawcy (Odbiorca) nie jest uprawniony do żądania od Operatora wykonania usługi SzybkieZwroty.pl, jeżeli Nadawca nie przekazał Operatorowi wyraźnej zgody na realizację tej usługi oraz nie dokonał płatności za tę usługę. Klient Nadawcy (Odbiorca) nadający Przesyłkę w ramach usługi SzybkieZwroty.pl, będzie traktowany jako Nadawca tej Przesyłki w rozumieniu Regulaminu, z wyjątkiem uprawnienia określonego w § 14 ust 4, zaś do wykonania usługi SzybkieZwroty.pl stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego Regulaminu, w szczególności obowiązki należytego zapakowania Przesyłki Paczkomatowej i zabezpieczenia jej zawartości przez Nadawcę.

## ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA. REKLAMACJE. ODSZKODOWANIE

### § 11

- Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi Paczkomaty 24/7, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
  - wskutek siły wyższej;
  - przyczyn występujących wyłącznie po stronie Nadawcy lub Odbiorcy;
  - z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów uPP albo Regulaminu;
  - 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 warunków atmosferycznych na te rzeczy, upływu czasu od nadania, uszkodzenia Przesyłki wynikające z niewłaściwego opakowania czy niewłaściwego zabezpieczenia rzeczy znajdujących się w Przesyłce.
- Z zastrzeżeniem § 13 ust. 7 Regulaminu, roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi Paczkomaty 24/7 wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki bez zastrzeżeń, w szczególności po odebraniu Przesyłki Paczkomatowej, w tym ze skrytki Paczkomatu, z POP lub z Oddziału.
- Z zastrzeżeniem innych postanowień niniejszego paragrafu 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 Oddział lub bezpośrednio do rąk Odbiorcy lub osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki Paczkomatowej.
- Operator nie odpowiada za opóźnienia w dostarczeniu Przesyłki Paczkomatowej do Paczkomatu, POP lub Oddziału oraz za opóźnienia w doręczeniu Przesyłki bezpośrednio do Odbiorcy, 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 wskutek naturalnego zużycia rzeczy, jej wad, naturalnych właściwości;
  - powstałe wskutek 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 Paczkomaty 24/7 w zakresie określonym w 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 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93, z późn. zm.).

### § 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 Paczkomaty 24/7 uważa się za niewykonaną, jeżeli Przesyłka lub jej zawartość została całkowicie zniszczona albo utracona.
- Usługę Paczkomaty 24/7 uważa się za nienależyte wykonaną, jeżeli Przesyłka lub jej zawartość uległa uszkodzeniu.
- Niedoręczoną Przesyłką Paczkomatową uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie lub zawiadomienie o możliwości jej odebrania w Paczkomacie, w POP lub Oddziale bądź jej bezpośredniego doręczenia Odbiorcy 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, jednakże Operator umożliwia 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 wysyłany jest na e-mail Odbiorcy, który powinien 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 wyjęciu Przesyłki z Paczkomatu i dostarczeniu jej do Oddziału przez Kuriera, 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 Paczkomaty 24/7 przysługuje odszkodowanie:
  - za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki niebędącej przesyłką z korespondencją - w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;
  - za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki z zadeklarowaną wartością - 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 pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych;
  - za utratę Przesyłki ubezpieczonej - w wysokości nie wyższej niż wynikająca z tabeli suma ubezpieczenia dla danej Przesyłki, ustalonej zgodnie z postanowieniami § 28.
- W przypadku nadawania rzeczy i jakichkolwiek materiałów o wartości przekraczającej kwotę 200 (dwustu) złotych, lub których utrata czy uszkodzenie mogłoby powodować powstanie roszczenia przewyższającego tę kwotę, Operator zaleca wykupienie ubezpieczenia Przesyłki, wskazanego w § 28 niniejszego Regulaminu. Powyższe nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności Operatora za utratę lub uszkodzenie Przesyłki.
- Odszkodowanie wypłacane jest na żądanie zgłoszone w reklamacji. Jeżeli kwota odszkodowania nie została określona w reklamacji, a prawo do odszkodowania nie budzi wątpliwości, Operator 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 Paczkomaty 24/7 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:
    - bepośrednio 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 lit. a);
    - bepośrednio przy Paczkomacie zgodnie z § 13 ust. 5 powyżej;
    - w terminie, o którym mowa w § 13 ust. 7, w przypadku stwierdzonych po przyjęciu Przesyłki uszkodzeń i ubytków nie dających się z zewnątrz zauważyć.
  - z tytułu utraty Przesyłki, w dniu następnym po upływie terminu, w jakim usługa Paczkomaty 24/7 powinna być wykonana, liczonego zgodnie z § 9 ust. 2.
- Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki, z zastrzeżeniem § 11 ust. 2 Regulaminu.
- Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Paczkomaty 24/7 zgłoszoną po upływie terminów, o których mowa w ust. 3 oraz § 11 ust. 2 Regulaminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- 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 722-444-000 lub 746-600-000 (zarówno z tel. stacjonarnych, jak i komórkowych), lub drogą elektroniczną, wypełniając poprawnie na stronie internetowej: <https://inpost.pl> formularz reklamacyjny albo pisemnie przesyłając na adres siedziby Operatora, znajdującej się w Krakowie, kod pocztowy 30-552, przy ul. Wielickiej 28, z dopiskiem: „Dział Reklamacji”. Procedurę reklamacyjną można też zainicjować w sposób określony w § 13 ust. 5.

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

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 Paczkomaty 24/7 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 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 informację, 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 przesłać 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 Paczkomaty 24/7, 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. POP 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 POP (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

Reklamacje i skargi są rozpatrywane przez Operatora w terminie 30 dni od jej zgłoszenia. Rozpatrywaniem reklamacji i skarg zajmuje się Dział Reklamacji Operatora. W przypadku reklamacji termin ten liczy się od dnia złożenia przez

reklamującego poprawnej reklamacji wraz ze wszystkimi wymaganymi załącznikami.

### § 20

1. Jeżeli reklamacja/skarga nie spełnia wymogów formalnych, o których mowa w § 12 ust. 3 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) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich 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) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

### § 25

Nieudzielenie przez Operatora odpowiedzi na reklamację lub odpowiedzi na odwołanie od reklamacji w przewidzianym terminie skutkuje uznaniem reklamacji, w granicach odpowiedzialności Operatora określonych w uPP.

### § 26

Wezwania, o których mowa w § 20 ust. 1, odpowiedź 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 niezależnie od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
3. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji albo niezapłacenia dochodzonej należności w



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

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 Paczkomaty 24/7. Platforma ODR dostępna jest pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### PRZESYŁKI UBEZPIECZONE § 28

1. Przesyłki Paczkomatowe mogą być za dodatkową opłatą ubezpieczone. Cennik usługi ubezpieczenia oraz wartość sum ubezpieczeniowych są podane na stronie internetowej: <https://inpost.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;
  - 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 5 001,00 zł do 10 000,00 zł;
    - III. od 10 001,00 zł do 20 000,00 zł;- zgodnie z obowiązującym Cennikiem;
  - 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 Ubezpieczonej 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 wątplenia, 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 wątplenia, że taka była zawartość i wartość zawartości Przesyłki Ubezpieczonej;
  - c) roszczenie odszkodowawcze przysługuje 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;
  - d) jeżeli osoba uprawniona jest podatnikiem VAT wówczas należne odszkodowanie wypłacane będzie w kwocie netto bez podatku VAT;
  - e) 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 Paczkomaty 24/7 mogą być przewidziane szczególne zasady dotyczące ubezpieczenia takiej Przesyłki, zwłaszcza wynikające z zawartej indywidualnie umowy i wówczas pierwszeństwo mają postanowienia umowy.

### SZCZEGÓLNE UPRAWNIENIA KONSUMENTA § 29

1. Umowa o świadczenie usługi Paczkomaty 24/7 zawarta z Konsumentem za pomocą MP jest umową zawartą na odległość w rozumieniu art. 2 ust. 1 pkt. 1 uPK.
2. Nadawca będący Konsumentem może odstąpić na podstawie z art. 27 uPK od umowy o świadczenie usługi Paczkomaty 24/7 zawartej w sposób opisany w ust. 1 powyżej, w terminie 14 dni od jej zawarcia, chyba, że Operator wykonał w pełni usługę Paczkomaty 24/7 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 Paczkomaty 24/7 w sposób wskazany w ust. 1 powyżej może wyrazić żądanie wykonania tej usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy składając w MP wyraźne 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 MP.
7. Postanowień ust. 1-6 niniejszego paragrafu nie stosuje się do umów o świadczenie usługi Przesyłka Paczkomatowa zawartych przez Konsumenta bezpośrednio przy Paczkomacie, w Oddziale lub w POP.

### NIEDOSTĘPNOŚĆ USŁUGI § 30

Operator zastrzega brak dostępności usługi z powodu awarii Paczkomatów wynikających z uszkodzenia ich przez osoby trzecie, jak i chwilowe nierfunkcjonowanie 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

1. Regulamin znajduje zastosowanie także do umów zawartych przed dniem jego wejścia w życie. Nie dotyczy to umów zawieranych z Konsumentami.
2. Jakiegokolwiek 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.
3. O istotnych zmianach w Regulaminie oraz Cenniku, Operator poinformuje Nadawców w formie informacji zamieszczonej na stronie internetowej Operatora: [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl), z co najmniej z 14-dniowym wyprzedzeniem.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 9 kwietnia 2019 r. Z tą datą uchyla się dotychczasowy Regulamin z dnia 9 listopada 2018 r.

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

## 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. Wielicka 28, 30-552 Kraków,  
infolinia: 722-444-000 lub 746-600-000 (zarówno z tel. stacjonarnych, jak i komórkowych).

\_\_\_\_\_ Ja/My<sup>1</sup> \_\_\_\_\_ niniejszym informuję/informujemy<sup>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: \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> – niewłaściwe skreślić