

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



## § 1. Definicje

1. Niniejszy Regulamin (dalej jako: „Regulamin”) określa zasady oraz warunki wykonywania i korzystania z usługi i „Paczkomaty 24/7” świadczonej przez InPost 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 0000543759, NIP: 6793108059, infolinia: 722-444-000 lub 746-600-000 (zarówno z tel. stacjonarnych, jak i komórkowych) (dalej jako: „InPost” lub „Operator”), a polegającej na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek z wykorzystaniem Paczkomatu.
2. InPost 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) **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 Biznesowym oraz Klientom Detalicznym.
  - b) **Etykieta nadawcza** lub **etykieta** – element Przesyłki zawierający dane niezbędne do wykonania usługi Paczkomaty 24/7 oraz numer nadawczy umożliwiający śledzenie Przesyłki.
  - c) **Klient Biznesowy** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, z którą Operator zawarł (w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej) odrębną, dodatkową w stosunku do Regulaminu umowę o świadczenie usług Paczkomaty 24/7 (zwaną dalej „**Umową biznesową**”).
  - d) **Klient Detaliczny** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, nie będąca Klientem Biznesowym, której Operator świadczy usługę Paczkomaty 24/7 wyłącznie na podstawie niniejszego Regulaminu, bez zawierania odrębnej Umowy biznesowej.
  - e) **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z Operatorem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
  - f) **Manager Paczek (MP)** - aplikacja umożliwiająca pełną obsługę procesu nadań, śledzenie Przesyłek oraz zarządzanie kontem Użytkownika, która jest udostępniana bezpłatnie zarejestrowanym Użytkownikom na stronie internetowej: <https://manager.paczkomaty.pl>.
  - g) **Nadawca** – osoba (Użytkownik) uprawniona do nadania Przesyłki lub osoba, która faktycznie nadała Przesyłkę.
  - h) **Odbiorca** – osoba (Użytkownik) uprawniona do odbioru Przesyłki w Paczkomacie lub osoba, która dokonała odbioru Przesyłki.
  - i) **Oddział** – jednostka organizacyjna Operatora tworząca jego sieć logistyczną, w której Nadawca lub Odbiorca dokonać czynności określonych w Regulaminie, w tym „Oddział nadawczy”, tj. Oddział, w którym nadano Przesyłkę. Lista Oddziałów umożliwiających dokonanie tych czynności znajduje się na stronie internetowej: <https://inpost.pl>.
  - j) **InPost Szybkie Nadania** – funkcjonalność umożliwiająca zlecenie nadania Przesyłki w ramach usługi Paczkomaty 24/7 bez konieczności zakładania konta w MP, na zasadach określonych w Regulaminie, lecz ze zmianami w świadczeniu usługi Paczkomaty 24/7 wynikającymi z § 10a Regulaminu.

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



- k) **Paczkomat** - elektroniczna szafa depozytowa, umożliwiająca osobie upoważnionej samoobsługowe nadawanie lub odbiór Przesyłki. W ramach sieci Paczkomatów mogą występować urządzenia o następującej charakterystyce:
- Paczkomaty dostępne 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu,
  - Paczkomaty o ograniczonej dostępności czasowej z uwagi na ich lokalizację, w szczególności w lokalach o ograniczonych godzinach funkcjonowania,
  - Paczkomaty, z którymi Nadawca lub Odbiorca może komunikować się wyłącznie poprzez Aplikację Mobilną lub skaner kodów kreskowych i QR (które w dalszej części Regulaminu zwane są „**Paczkomatami Appkomatami**”),
  - Paczkomaty umieszczone wyłącznie w POP, które z uwagi na sposób ich działania współdziałają z POP na zasadach określonych Regulaminem (w dalszej części Regulaminu zwane są „**Paczkomatami Robotami**”),
- przy czym dany Paczkomat może łączyć cechy jednej lub kilku powyższych charakterystyk. Aktualny wykaz Paczkomatów wraz z informacją o ich charakterystyce zamieszczony jest na stronie internetowej: <https://inpost.pl>.
- l) **Pay by link (PbL)** - forma przyjmowania płatności bezgotówkowej za odbierane z Paczkomatu Przesyłki pobraniowe, z wykorzystaniem zaszyfrowanej bezpiecznej strony internetowej.
- m) **Pobranie** - usługa dodatkowa uzależniająca odbiór Przesyłki od wcześniejszego uiszczenia przez Odbiorcę opłaty, która zostanie przekazana na rachunek bankowy Nadawcy.
- n) **Przesyłka Paczkomatowa lub Przesyłka** - przesyłka kurierska, przyjęta przez Operatora w celu przemieszczenia lub doręczenia za pośrednictwem Paczkomatu z możliwością jej nadawania i odbierania także w innym miejscu niż Paczkomat na zasadach opisanych w Regulaminie.
- o) **Przesyłka ubezpieczona** - Przesyłka, o której mowa w § 28 Regulaminu, wobec której Nadawca zlecił usługę dodatkowej ochrony ubezpieczeniowej zgodnie z niniejszym Regulaminem
- p) **Punkt Obsługi Paczek (PaczoPunkt, POP)** - lokal, w którym możliwe jest nadanie lub odbiór Przesyłki na zasadach określonych w Regulaminie.
- q) **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, strajki generalne, działania zbrojne oraz działania władzy państwowej (zakazy importu, eksportu, blokady granic i portów, wyłączenia).
- r) **Użytkownik** - osoba posiadająca indywidualne konto w systemie paczkomatowym MP.
- s) **Aplikacja Mobilna** – dedykowana urządzeniom mobilnym (smartfonom, tabletom) aplikacja o nazwie „InPost Mobile” możliwa do pobrania z wykorzystaniem odnośników dostępnych na stronie <https://inpost.pl/aplikacja>, wspierająca Nadawcę lub Odbiorcę w procesach związanych z nadaniem i obsługą Przesyłki doręczanej przez Operatora.
- t) **Dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy.

## § 2. Postanowienia Ogólne

- 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 doręczania Przesyłek liczony jest w dniach roboczych (nie wlicza się sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy).
- 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.

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



3. Przesyłki muszą być przez Nadawcę odpowiednio i bezpiecznie zapakowane, tj. w sposób, który uniemożliwia otwarcie Przesyłki bez ingerencji w opakowanie, uniemożliwia uszkodzenie lub utratę jej zawartości oraz uszkodzenie lub utratę innych przesyłek w transporcie, jak również w sposób niezagrażający bezpieczeństwu osób, którymi posługuje się Operator przy wykonywaniu usługi. Szczegółowe obowiązki Nadawcy i zasady dotyczące zabezpieczania zawartości Przesyłek oraz opakowań Przesyłek dostępne są w dokumencie Zasady przygotowania i pakowania przesyłek InPost, którego aktualna wersja dostępna jest pod adresem <https://inpost.pl>. Zmiana powyższego dokumentu nie stanowi zmiany Regulaminu.
4. Z zastrzeżeniem postanowień § 7, w tym § 7 ust. 11 niniejszego Regulaminu oraz postanowień Umowy biznesowej 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, w celu umożliwienia dostarczenia Przesyłki w przypadku przerwy technicznej lub innej sytuacji wyjątkowej, bezpośrednio pod adres Odbiorcy, do POP lub w inny sposób zakomunikowany Odbiorcy. Podanie pełnych danych adresowych w przypadku Nadawcy jest obowiązkowe.
6. Użytkownik podczas rejestracji wybiera Paczkomat preferowany, w którym chce nadawać i odbierać Przesyłki.
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, po prawidłowym wpisaniu adresu e-mail Użytkownika i opłaceniu Przesyłki. lub rozwiązań informatycznych, których wykaz dostępny jest na stronie internetowej <https://inpost.pl>.
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>. Na powyższej stronie internetowej zawarte są również informacje o maksymalnych gabarytach Przesyłek, jakie mogą być przyjmowane od Nadawców w ramach POP, oraz informacje o braku możliwości świadczenia za pośrednictwem tych POP danych usług dodatkowych.
10. Operator nie oferuje przy Paczkomacie wydruków dokumentów związanych ze świadczoną usługą, 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, osób trzecich umocowanych przez Nadawcę do czynności związanych z nadaniem Przesyłki i Adresatów będących osobami fizycznymi, które przetwarzane są przez Operatora w związku ze świadczeniem Usług objętych Regulaminem jest Operator, tj. InPost sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Wielickiej 28, 30-552 Kraków.

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



12. Z zastrzeżeniem § 10 ust. 3 Regulaminu Operator nie jest administratorem ani podmiotem przetwarzającym – w rozumieniu przepisów ogólnego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) - w stosunku do żadnych danych zawartych w Przesyłce i nie odpowiada za ich przetwarzanie. W przypadku dokonania otwarcia przesyłki zgodnie z § 10 ust. 3 Regulaminu Operator jest administratorem danych osobowych zawartych w Przesyłce i może je przetwarzać, na zasadach określonych w § 10 ust. 3 Regulaminu wyłącznie w zakresie niezbędnym do podjęcia działań w celu doręczenia Przesyłki lub zwrócenia jej Nadawcy, bądź ustalenia osoby uprawnionej do rozporządzenia Przesyłką.
13. Operator zastrzega sobie prawo do monitorowania aktywności w pobliżu Paczkomatu. Nagrania mogą zostać wykorzystane przez Operatora w celach reklamacyjnych lub mogą być udostępniane przez Operatora na wniosek podmiotów uprawnionych zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
14. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Operatora wskazane są w Polityce prywatności spółek Grupy kapitałowej Integer.pl, dostępnej pod adresem: <https://inpost.pl/polityka-prywatnosci>.
15. Operator zastrzega, że zależnie od katalogu świadczonych przez Operatora Usług, ich zamawianie przez Nadawcę, w tym z uwzględnieniem warunków określonych w innych umowach, niż niniejszy Regulamin, możliwe jest za pośrednictwem narzędzi elektronicznych.
16. Operator, pod numerami infolinii (722-444-000 lub 746-600-000, opłata według stawki operatora telekomunikacyjnego) może udzielić w szczególności informacji dotyczących statusu Przesyłki oraz wykonywanych na Przesyłce usług. W procesie autoryzacji Operator może żądać podania przez rozmówcę w szczególności takich danych, jak jego imię, nazwisko, nazwa firmy (jeśli dotyczy), jak również numer telefonu lub adres e-mail powiązane z Przesyłką, numer Etykiety Przesyłki, numer nadawczy Przesyłki oraz kod odbioru Przesyłki.
17. Operator informuje, że określone Paczkomaty lub POP mogą nie być dedykowane do obsługi Przesyłek o wszystkich gabarytach i wagach określonych w § 4 ust. 1 i 2 Regulaminu, w tym w zakresie ich przyjmowania i doręczania, jak również mogą nie obsługiwać danych usług dodatkowych, w szczególności usługi Pobrania, lub działać na odmiennych zasadach w zakresie godzin funkcjonowania lub obsługi Paczkomatów bądź POP. Z uwagi na powyższe Operator zaleca, by Nadawca lub Odbiorca, przed wyborem Paczkomatu lub POP, do którego ma być zaadresowana lub nadana Przesyłka, zweryfikował powyższe charakterystyki wybranego Paczkomatu lub POP, w tym zasady i godziny jego funkcjonowania, by wybór ten odpowiadał preferencjom Nadawcy lub Odbiorcy. Aktualny wykaz Paczkomatów oraz POP wraz z informacją o ich charakterystyce zamieszczony jest na stronie internetowej: <https://inpost.pl>.
18. Operator świadczy usługi wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Jeżeli wykonanie usługi w jakimkolwiek zakresie wiąże się z koniecznością przekroczenia granic Rzeczypospolitej Polskiej przez przedstawiciela InPost odbierającego lub doręczającego Przesyłkę, Operator może odmówić świadczenia usługi na takiej Przesyłce. W takim wypadku stosuje się odpowiednio postanowienia § 5 ust. 3 Regulaminu.
19. Określone niniejszym Regulaminem czynności, które mogą lub muszą być podjęte przez Odbiorcę, mogą być przez niego realizowane także za pośrednictwem wybranych narzędzi informatycznych autoryzowanych partnerów biznesowych Operatora. Zasady korzystania z tych narzędzi są określone w ich regulaminach, Operator zaś nie ponosi odpowiedzialności za te narzędzia, w tym ich dostępność oraz poprawność funkcjonowania.

### § 3. Płatność

1. O ile odrębna, Umowa biznesowa z Użytkownikiem nie stanowi inaczej, opłatę za Przesyłkę uznaje się za uiszczoną, jeżeli Użytkownik za pośrednictwem swojego konta w MP dokona płatności za daną Przesyłkę zgodnie z aktualnym Cennikiem. Płatności nie można dokonać za pośrednictwem Paczkomatu.

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



Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.

2. Opłata za usługę może być pobierana z góry lub z dołu. Forma opłaty z dołu oferowana jest tylko wybranym Nadawcom na podstawie zawartej z nimi Umowy biznesowej. Z formy opłaty z góry mogą korzystać pozostali Nadawcy.
3. Forma płatności z góry: opłata jest pobierana z konta Użytkownika (Nadawcy) w MP w momencie wygenerowania etykiety. Doładować konto w MP można wyłącznie za pomocą elektronicznego systemu płatności (przelew, karta płatnicza i inne bezgotówkowe metody płatnicze). Kwota doładowania może być przeznaczona tylko i wyłącznie do wykorzystania na usługi Przesyłki, 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.
4. Dostępne formy płatności za usługi w rozróżnieniu na sposób dokonania transakcji:
  - a) karty płatnicze VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro;
  - b) inne bezgotówkowe metody płatnicze, w tym BLIK.
5. Opłata za Przesyłkę przy formie płatności z góry jest pobierana: w momencie dokonywania płatności podczas nadania za pośrednictwem Aplikacji mobilnej 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.
6. Forma płatności z dołu: Opłata jest pobierana na podstawie wystawionej faktury VAT zgodnie z Umową biznesową. Nadawca opłacający Przesyłki z dołu nie może dokonać wpłaty na swoje konto w MP wykorzystywane na Przesyłki. Załącznikiem do faktury VAT wystawianej na podstawie Umowy biznesowej jest wykaz wykonanych usług na Przesyłkach nadanych przez Klienta Biznesowego 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 Umowie biznesowej, 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 Klientów opłacających usługi z dołu wiążący jest Cennik aktualny na dzień nadania Przesyłki.
7. W przypadku Nadawców korzystających z MP faktura VAT zostanie wystawiona przez Operatora na podstawie danych wprowadzonych w profilu konta Użytkownika w MP, o ile Użytkownik zaznaczy opcję z wystawieniem faktury VAT. W pozostałych przypadkach faktura VAT zostanie wystawiona zgodnie z postanowieniami Umowy biznesowej lub zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
8. Ceny usług świadczonych przez Operatora, określa Cennik. Zmiana Cennika nie stanowi zmiany Regulaminu.
9. Użytkownik powinien przed nadaniem Przesyłki upewnić się czy dana forma płatności jest dostępna w zależności od wybranego sposobu nadania Przesyłki.
10. 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.
11. 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 ściągnięcie 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.

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



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.

## § 3a. Płatność za pobraniem

1. Opłatę za Przesyłki pobraniowe można uiścić przy jej odbiorze w formie PbL (obsługującego karty płatnicze: VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro; wybrane e-przelewy oraz inne bezgotówkowe metody płatnicze), za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej, a także gotówką lub bezgotówkowo (za pośrednictwem terminali płatniczych obsługujących karty płatnicze: VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro) w Oddziale Operatora lub u umocowanego przedstawiciela Operatora dostarczającego tę Przesyłkę bezpośrednio do Odbiorcy.
2. W przypadku Przesyłek pobraniowych Operator gwarantuje Nadawcy przekazanie kwoty pobrania na rachunek bankowy wskazany przez Nadawcę (w MP lub umowie), w terminie do pięciu (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.
3. Nadając Przesyłkę 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.
4. 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.
5. Nadanie Przesyłki 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.
6. 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.

## § 4. Wymogi dotyczące Przesyłek

1. Przesyłki muszą odpowiadać wymogom postawionym w Regulaminie oraz następującym kategoriom

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



przypisanym do określonych skrzytek 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

2. Maksymalne wymiary Przesyłek określonych w ustępie poprzedzającym przedstawia ilustracja poniżej:



W przypadku Przesyłki dla kategorii wielkości Przesyłek „A” i „B” wysokość Przesyłki stanowi jej najkrótszy bok, a w przypadku Przesyłki 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.

3. Niedopuszczalne jest umieszczanie w Przesyłce przedmiotów zakazanych przez obowiązujące przepisy prawa, w tym przez uPP oraz właściwe przepisy Światowego Związku Pocztowego, a także:

- 1) przedmiotów pochodzących z przestępstwa;
- 2) pieniędzy, papierów wartościowych, innych dokumentów o charakterze płatniczym;
- 3) przedmiotów wartościowych (wytworów jubilerskich, dzieł sztuki, antyków, numizmatyki itp.);
- 4) 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;
- 5) amunicji, z wyłączeniem amunicji hukowej o kalibrze do 6 mm;
- 6) rzeczy chemicznie i biologicznie aktywnych;
- 7) 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;
- 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 nowych substancji psychoaktywnych tzw. „dopalaczy”;
- 10) konopi i produktów konopnych - z wyłączeniem konopi włóknistych (*cannabis sativa sativa*) i pochodzących z nich produktów konopnych (w tym wytworów z włókna konopnego) dla których poziom stężenia THC jest poniżej 0,20%;
- 11) artykułów szybko psujących się;

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



- 12) produktów i artykułów wymagających szczególnych warunków transportu (w tym wydzielających woń lub płyn);
  - 13) martwych lub żywych zwierząt i roślin;
  - 14) zwłok ludzkich, organów ludzkich lub zwierzęcych, oraz wydzielin lub tkanek ludzkich bądź zwierzęcych;
  - 15) wyroby tytoniowe, w tym tytoń oraz papierosy, e-papierosy oraz ich części.
- przy czym powyższe wyliczenie nie ma charakteru wyczerpującego.
4. Niedopuszczalne jest ponadto umieszczanie w Przesyłce jakichkolwiek 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. Szczegółowe obowiązki Nadawcy w zakresie niedopuszczalnej zawartości Przesyłek dostępne są w dokumencie Zasady przygotowania i pakowania przesyłek InPost, którego aktualna wersja dostępna jest pod adresem <https://inpost.pl>. Zmiana powyższego dokumentu nie stanowi zmiany Regulaminu. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, Operator powiadamia niezwłocznie właściwe podmioty oraz zatrzymuje i zabezpiecza Przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te podmioty. W Pozostałych przypadkach Operator ma prawo odmówić próby doręczenia Odbiorcy Przesyłki z niedopuszczalną zawartością, i dokonać jej zwrotu do Nadawcy, za odpłatnością określoną w Cenniku. Nadawca ponosi pełną odpowiedzialność za umieszczenie w Przesyłce 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 okresach 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. Ponadto etykieta nadawcza powinna być umieszczona na Przesyłce w sposób uniemożliwiający jej odpadnięcie lub przypadkowe zerwanie. Szczegółowe obowiązki Nadawcy i zasady dotyczące zabezpieczania zawartości Przesyłek oraz opakowań Przesyłek dostępne są w dokumencie Zasady przygotowania i pakowania przesyłek InPost, którego aktualna wersja dostępna jest pod adresem <https://inpost.pl>.
  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 (kategorie A, B, C), przekazał Operatorowi Przesyłkę w kategorii o innych wymiarach, niż wymiary dla kategorii zadeklarowanej przez Nadawcę dla tej Przesyłki w MP lub w ramach InPost Szybkie Nadania, Operator naliczy Nadawcy opłatę dodatkową z tytułu weryfikacji paczki przy zmianie gabarytu, której wysokość określa Cennik, przy czym opłaty tej nie stosuje się w przypadku Nadawców będących Konsumentami. Ponadto, w przypadku, w którym przekazana Przesyłka ma kategorię o wyższych wymiarach, niż wymiary dla kategorii zadeklarowanej przez Nadawcę dla tej Przesyłki w MP lub w ramach InPost Szybkie Nadania, Operator wykona usługę na takiej Przesyłce według stawki cenowej odpowiadającej



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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



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 lub w ramach InPost Szybkie Nadania, 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 lub w ramach InPost Szybkie Nadania dla Przesyłki, Operator zwróci różnicę między stawką cenową odpowiadającą faktycznym wymiarom przekazanej Przesyłki, a stawką cenową za zadeklarowaną w MP lub w ramach InPost Szybkie Nadania 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, a dla InPost Szybkie Nadania, w sposób określony w §10a, 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 Ponadgabarytową – tj. 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 przekaze informację o wystąpieniu takiej Przesyłki na zasadach określonych w § 9a Regulaminu. Od stosowania powyższych opłat wyłączeni są Nadawcy będący Konsumentami. Operator podejmie działania zmierzające do doręczenia takiej Przesyłki, na zasadach opisanych w § 9a Regulaminu. Jeśli Przesyłka „ponadgabarytowa” przekracza którykolwiek z maksymalnych wymiarów 500x500x800 mm (wysokość x szerokość x długość) lub wagę 30 kilogramów, Operator za doręczenie takiej przesyłki pobierze od Nadawcy – niezależnie od wyżej wskazanych opłat i wyłączeń – dodatkową opłatę w wysokości określonej w Cenniku, przy czym opłaty tej nie stosuje się w przypadku Nadawców będących Konsumentami.

## § 5. Prawa Operatora

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 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 miałaby być wykonywana w całości lub w części na obszarze nieobjętym Paczkomatami Operatora, lub na obszarze innym, niż określony w § 2 ust. 18 Regulaminu, chyba że Operator zawarł Umowę biznesową umożliwiającą, zgodnie z jej postanowieniami, wykonanie usługi poza tym obszarem;
  - e) przyjmowanie lub przemieszczanie Przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów;
  - f) Nadawca, z którym zawarto stosowną umowę zalega z płatnościami za świadczone przez Operatora usługi;
  - g) Przesyłka zawiera płyny, gazy, rzeczy łamliwe, kruche, żywe rośliny lub zwierzęta, rzeczy wymagające specjalnego traktowania podczas przemieszczania, lub inne wymienione w § 4 ust. 4 Regulaminu, z zastrzeżeniem postanowień zawartych w dokumencie *Zasady przygotowania i pakowania przesyłek InPost*.
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. 4 Regulaminu powyżej;

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



- 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;
    - c) wypowiedzieć umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia, jeżeli Nadawca będący Klientem biznesowym, prowadzący działalność polegającą na odpłatnym nadawaniu na podstawie umowy z Operatorem przesyłek podmiotów trzecich, nie uzyskał od Operatora uprzedniej, pisemnej zgody na nadawanie lub przekazywanie do nadania przesyłek takich podmiotów;  
- 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 zwrocie 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 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 zabezpieczenia niezgodnej z Regulaminem zawartości Przesyłki w sytuacji, w której zabezpieczenie to jest niezbędne dla dalszej pracy pracowników Operatora przy czynnościach przemieszczania, przewożenia, sortowania oraz doręczania 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, doręczania 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

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



- 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 uprawnienia do dochodzenia przez Operatora odszkodowania za szkody przenoszące zastrzeżoną karę umowną na zasadach ogólnych.
6. Niezależnie od postanowień ust. 5 Regulaminu powyżej, 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.
  7. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia opakowania Przesyłki w stopniu, który może powodować dalsze uszkodzenie Przesyłki lub ubytek jej zawartości, Operator – w celu kontynuowania realizacji usługi Paczkomaty 24/7 - może zabezpieczyć Przesyłkę przed dalszym jej uszkodzeniem lub ubytkiem. Z powyższych czynności Operator sporządza protokół. Jeżeli uszkodzenie opakowania Przesyłki jest tak daleko idące, że uniemożliwia dalsze wykonywanie usługi Paczkomaty 24/7 na tej Przesyłce, Operator skontaktuje się z Nadawcą w drodze wiadomości e-mail, przekazując informacje w przedmiocie wielkości uszkodzeń, jak również protokół z czynności zabezpieczających. Wiadomość będzie zawierać również wniosek o dalsze dyspozycje Nadawcy co do Przesyłki. Z braku uzyskania tych dyspozycji od Nadawcy w terminie 3 dni roboczych od dnia doręczenia powyższej wiadomości e-mail, Operator dokona zwrotu takiej Przesyłki do Nadawcy, na zasadach określonych w Regulaminie.

## § 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 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. Postanowienia ust. 1 powyżej nie stosuje się, jeżeli Odbiorcą przesyłki jest organ władzy publicznej.
3. W przypadku odmowy zaspokojenia przez Odbiorcę lub Nadawcę wierzytelności zabezpieczonych zastawem, Operator, któremu przysługuje prawo zastawu otwiera komisyjnie Przesyłkę i przystępuje do sprzedaży jej zawartości po upływie 14 dni od dnia pisemnego zawiadomienia Odbiorcy lub Nadawcy o zamierzonej sprzedaży zawartości Przesyłki.
4. Kwotę uzyskaną ze sprzedaży zawartości Przesyłki, o której mowa w ust. 3, Operator przekazuje Nadawcy, na jego koszt, po potrąceniu wierzytelności zabezpieczonych zastawem.
5. Operatorowi przysługuje roszczenie do Nadawcy o pokrycie różnicy w przypadku, gdy wierzytelności zabezpieczone zastawem przewyższają kwotę uzyskaną ze sprzedaży zawartości Przesyłki.
6. W przypadku, gdy sprzedaż zawartości Przesyłki lub jej części nie jest możliwa, do niesprzedanej zawartości Przesyłki stosuje się przepisy art. 32 i 33 ust. 9 uPP.

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



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).

## § 7. Nadawanie Przesyłek

1. Operator umożliwia nadawanie Przesyłek za pośrednictwem: Paczkomatu, a także wybranych POP, oraz, jeśli Umowa biznesowa wprost na to wskazuje, także za pośrednictwem Oddziału nadawczego. Możliwość odbioru Przesyłek przez kuriera może być dostępna w MP dla Użytkowników spełniających warunki tam określone lub uzależniona jest od zawarcia właściwej Umowy biznesowej. Aktualna lista miejsc umożliwiających nadawanie Przesyłek, wraz z godzinami otwarcia, oraz charakterystyką takiego miejsca znajduje się na stronie internetowej: <https://inpost.pl>.
2. Nadawca nadając Przesyłkę w Paczkomacie postępuje zgodnie z instrukcjami i ścieżką działania, umieszczonymi na stronie internetowej: <https://inpost.pl> oraz bezpośrednio wyświetlanymi na ekranie Paczkomatu lub w Aplikacji Mobilnej (w przypadku użytkowników Aplikacji Mobilnej). W przypadku Paczkomatów Appkomatów nadanie Przesyłki może nastąpić wyłącznie poprzez Aplikację Mobilną lub z wykorzystaniem skanera kodów kreskowych. Przed nadaniem Przesyłki przy Paczkomacie Operator udostępnia Nadawcy Regulamin w formie elektronicznej, w tym poprzez wskazanie adresu linku strony internetowej zawierającej Regulamin. Każda Przesyłka może być umieszczona w Paczkomacie tylko jeden raz. Każda etykieta nadawcza może być wykorzystana tylko do jednej Przesyłki. Operator w uzasadnionych sytuacjach może ponownie włożyć Przesyłkę do skrytki np. w razie awarii Paczkomatu czy uszkodzenia skrytki. Nadawca może włożyć do skrytki Paczkomatu tylko jedną Przesyłkę.
3. Nadawca odpowiedzialny jest za prawidłowe przygotowanie Przesyłki obejmujące: zastosowanie właściwego opakowania, trwałe zamknięcie opakowania oraz wygenerowanie, wydrukowanie i trwałe przytwierdzenie etykiety do opakowania Przesyłki, zgodnie ze zdaniem następnym. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 12 poniżej, do każdej wysyłanej Przesyłki należy przygotować odrębną etykietę, która jest niezbędna do prawidłowej obsługi procesu doręczenia Przesyłki przez Operatora. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 12 poniżej, Przesyłki nieprawidłowo przygotowane, bez etykiety lub z etykietą nieczytelną nie zostaną przyjęte lub zostaną zwrócone do Oddziału nadawczego Operatora, na obszarze którego nadano Przesyłkę.
4. Nadawca jest odpowiedzialny za podanie poprawnych i pełnych danych Odbiorcy (o ile są wymagane), za prawidłowe przygotowanie etykiety obejmujące wskazanie co najmniej odpowiedniego numeru telefonu komórkowego i adresu e-mail (chyba że umowa z Nadawcą stanowi inaczej) Nadawcy, numer telefonu komórkowego Odbiorcy, gabarytu Przesyłki, jej wartości w przypadku usługi dodatkowej ochrony ubezpieczeniowej i kwoty pobrania, jak również za wybranie sposobu nadania Przesyłki z w uwzględnieniem 1) wagi i wymiarów danej Przesyłki, 2) zakresu zleczanych w ramach usługi „Paczkomaty 24/7” usług dodatkowych oraz 3) ograniczeń miejsca nadania lub odbioru (Paczkomatu, POP) w zakresie powyższych pkt. 1) i 2), jeśli ograniczenia te były podane przez Operatora na stronie internetowej <https://inpost.pl> przed zleceniem Operatorowi Usługi „Paczkomaty 24/7” InPost. Dotyczy to również właściwego oznaczenia Przesyłki, 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 odbioru Przesyłki.
5. Nadawca oświadcza, że:
  - 1) znany jest mu katalog przedmiotów, których umieszczenie w Przesyłce jest zakazane na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz postanowień § 4 ust. 3 i 4 Regulaminu powyżej,
  - 2) nie będzie umieszczał w Przesyłce przedmiotów zakazanych na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz Regulaminu ani korzystał z usług Operatora w celu ich przewozu,
  - 3) wprowadzane przez niego dane Nadawcy oraz Odbiorcy Przesyłki będą prawdziwe,

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



- 4) jest świadomy tego, że podanie nieprawdy i wprowadzenie w błąd co do zawartości Przesyłki oraz danych Nadawcy i Odbiorcy Przesyłki, jak również przekazanie Przesyłki zawierającej przedmioty zakazane na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz Regulaminu, może prowadzić do konieczności poniesienia przez niego odpowiedzialności prawnej z powyższego tytułu, w tym odpowiedzialności o charakterze karnym.
6. Operator udostępnia nieodpłatnie oprogramowanie służące do przygotowania Przesyłki. Przed rozpoczęciem korzystania zaleca się zapoznanie z instrukcjami obsługi.
7. 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 za pośrednictwem innego Paczkomatu po uprzednim wybraniu go w swoim profilu Nadawcy na koncie w MP. Na etykiecie przeznaczonej 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 zwracana jest do Nadawcy, o ile z takim wnioskiem wcześniej wystąpił. Opłata za zwrot pobierana jest zgodnie z Cennikiem.
8. Wybór opcji nadania przez Paczkomat umożliwia zarazem nadanie Przesyłki w POP obsługującym dany gabaryt Przesyłki. Jednocześnie, jeżeli Przesyłka przekracza wymiary 250x400x480 (w milimetrach) lub wagę 7 kilogramów, a jej Paczkomatem nadawczym jest Paczkomat Robomat, Przesyłka ta nie może być nadana w Paczkomacie Robomacie, ale może zostać nadana w POP, w którym znajduje się Paczkomat Robomat.
9. Etykieta wygenerowana w MP lub w ramach InPost Szybkie Nadania (z zastrzeżeniem zlecenia usług w ramach InPost Szybkie Nadania z wykorzystaniem Aplikacji mobilnej, zgodnie z § 10a ust. 15 Regulaminu) 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 z tą etykietą w Paczkomacie oraz w POP. 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, opłata według stawki operatora telekomunikacyjnego).
10. Nadawca przy przekazywaniu Przesyłki 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.
- 10a. W przypadku nadania Przesyłki w POP, POP wyda własne potwierdzenie nadania Przesyłki.
11. Nadawanie Przesyłek jest możliwe po zarejestrowaniu Użytkownika w elektronicznym systemie udostępnianym przez Operatora (z zastrzeżeniem sytuacji opisanej w ust. 12 poniżej), podaniu wszystkich danych adresowych oraz doładowaniu konta środkami pieniężnymi lub uzyskaniu formy płatności z dołu. Wysłanie Przesyłki pobraniowej wymaga dodatkowo podania numeru konta bankowego, na które będą trafiały środki uzyskane z pobrań.
12. Nadawca może nadać Przesyłkę w Paczkomacie również bez etykiety, także jeżeli nie posiada konta w MP, co następuje w ramach funkcjonalności InPost Szybkie Nadania i z wykorzystaniem Aplikacji Mobilnej, stosownie do postanowień § 10a ust. 15 Regulaminu.
13. W celu nadania Przesyłki Nadawca obowiązany jest wskazać 9-cio (dziewięć) cyfrowy numer telefonu komórkowego Odbiorcy, aby umożliwić powiadomienie Odbiorcy o nadaniu Przesyłki 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 Odbiorcy) jest niezbędne do świadczenia usługi Paczkomaty 24/7, a dane te są wykorzystywane do komunikacji z Nadawcą lub Odbiorcą

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



przy wykonaniu usługi Paczkomaty 24/7, w szczególności w celu poinformowania Odbiorcy o możliwości odbioru Przesyłki.

14. Z zastrzeżeniem ust. 15 poniżej (oraz z zastrzeżeniem § 10b Regulaminu, w przypadku usługi „Paczka w Weekend” i w zakresie, w jakim postanowienia § 10b określają inne godziny graniczne nadań), dzień nadania Przesyłki poprzez Paczkomat, POP lub Oddział nadawczy to dzień roboczy umieszczenia lub przekazania tej Przesyłki Operatorowi przez Nadawcę w wyżej wymienionych miejscach (a jeśli ten dzień nie jest dniem roboczym, dniem nadania jest następny dzień roboczy przypadający bezpośrednio po tym nie-roboczym dniu, w którym umieszczono lub przekazano Przesyłkę Operatorowi), o ile umieszczenie Przesyłki w Paczkomacie lub jej przekazanie w POP lub Oddziale nastąpiło w danym dniu do tzw. godziny granicznej, zgodnie z poniższą tabelą:

Strefa „A”	do godziny 16:00
Strefa „B”	do godziny 15:00
Strefa „C”	do godziny 14:00
Strefa „D”	do godziny 13:00

15. Podział na strefy wskazane w tabeli z ustępu powyżej uzależniony jest od lokalizacji Paczkomatu, POP lub Oddziału nadawczego, w których Nadawca umieszcza lub przekazuje Przesyłkę i przypisanego do tej lokalizacji kodu pocztowego. Nadawca - za pośrednictwem strony internetowej: <https://inpost.pl> - może zweryfikować, w jakiej strefie znajduje się lokalizacja Paczkomatu, POP lub Oddziału nadawczego, w której chce umieścić lub przekazać Operatorowi Przesyłkę. Operator zastrzega sobie prawo do zmian zakresów kodów pocztowych przypisanych do danej strefy, wykazanych na powyższej stronie internetowej, o czym poinformuje na ww. stronie na co najmniej 10 dni przed planowaną zmianą, zaś zmiana ta nie będzie stanowiła zmiany niniejszego Regulaminu. Z uwagi na powyższe, Operator rekomenduje, by Nadawca chcący przekazać Przesyłkę z zachowaniem określonych wyżej godzin granicznych, zweryfikował, w jakiej strefie znajduje się lokalizacja Paczkomatu, POP lub Oddziału nadawczego, do którego chce przekazać Przesyłkę.
16. Przesyłki nadane w danym dniu roboczym w Paczkomacie, POP, lub Oddziale nadawczym mogą nie zostać przekazane do dalszego przemieszczania w tym dniu w przypadku, kiedy nadanie nastąpiło po określonej w ust. 14 powyżej godzinie granicznej wynikającej z lokalizacji Paczkomatu, POP lub Oddziału nadawczego. Przesyłki nadane w danym dniu po godzinie granicznej wynikającej z lokalizacji Paczkomatu, POP lub Oddziału nadawczego, które jednocześnie nie zostały przekazane przez Operatora do dalszego przemieszczania w tym dniu, będą traktowane jako nadane w następnym dniu roboczym.
17. Nadawanie Przesyłek w POP lub Oddziale nadawczym odbywa się na tych samych zasadach jak w Paczkomatach (z zastrzeżeniem ograniczeń związanych z obsługą danych kategorii wielkości Przesyłek oraz świadczeniu usług dodatkowych, oraz – w zakresie Oddziałów nadawczych – z zastrzeżeniem postanowień Umowy biznesowej), z tym, że Przesyłka pozostawiona jest fizycznie w POP lub Oddziale nadawczym, a dowód nadania tak nadanej Przesyłki wydaje przedstawiciel Operatora przyjmujący Przesyłkę. Nadanie Przesyłki w Oddziale nadawczym lub w POP możliwe jest tylko w godzinach pracy Oddziału nadawczego lub POP.
18. Nadawca może skorzystać z opcji nadania Przesyłki poprzez Kuriera (określanej również jako odbiór Przesyłki przez Kuriera lub podjazd kurierski). Operator świadczy powyższą usługę na zasadach określonych w poniższych punktach:
- 1) Warunkiem rozpoczęcia realizacji przez Operatora powyższej usługi jest jej zlecenie przez Nadawcę poprzez MP w dniu roboczym i przed godziną graniczną, określoną dla danej strefy zgodnie z tabelą wskazaną w ust. 14 powyżej,
  - 2) Godziny określone w tabeli z ust. 14 powyżej są godzinami granicznymi składania przez Nadawcę zleceń odbioru Przesyłki przez Kuriera w MP. W przypadku złożenia przez Nadawcę zlecenia odbioru

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



- Przesyłki przez Kuriera w MP po godzinie granicznej dla strefy, w której ma nastąpić odbiór, odbiór ten nastąpi w następnym dniu roboczym.
- 3) Dniem nadania Przesyłki odbieranej przez Kuriera jest:
    - a) dzień roboczy, w którym Nadawca złożył zlecenie odbioru Przesyłki przed godzinami granicznymi, zgodnie z pkt. 2 powyżej, lub
    - b) dzień roboczy następujący bezpośrednio po dniu roboczym, w którym Nadawca złożył zlecenie odbioru Przesyłki, jeśli Nadawca złożył to zlecenie z przekroczeniem godzin granicznych, stosownie do pkt. 2 powyżej, lub
    - c) dzień roboczy następujący bezpośrednio po dniu nie-roboczym, w którym Nadawca złożył zlecenie odbioru Przesyłki,
  - 4) Podział na strefy wskazane w tabeli z ust. 14 powyżej uzależniony jest od lokalizacji miejsca odbioru Przesyłek przez Kuriera i przypisanego do tej lokalizacji kodu pocztowego. Strefę właściwą dla danego miejsca odbioru Nadawca może ustalić za pośrednictwem strony internetowej wskazanej w ust. 15 powyżej, zaś wskazane w tym ustępie informacje w przedmiocie zmian zakresów kodowych dla danej strefy oraz zaleceń dla Nadawcy w przedmiocie ich każdorazowej weryfikacji stosuje się odpowiednio w przypadku zlecenia usługi podjazdu kurierskiego,
  - 5) Zlecenia podjazdu Kuriera mogą być składane przez Nadawcę wyłącznie w dni robocze. Podjazdy będą następować wyłącznie w dni robocze. W przypadku zlecenia przez Nadawcę usługi określonej w § 10b („Paczka w Weekend”) stosuje się zasady, w tym godziny graniczne określone w tym § 10b,
  - 6) Odbiór Przesyłek przez Kuriera następuje w dniu roboczym, zgodnie ze zleceniem Nadawcy w MP. Po dokonaniu zlecenia odbiór Przesyłki nastąpi w dniu roboczym dokonania zlecenia, z zastrzeżeniem pkt. 8 poniżej,
  - 7) Godziny graniczne określone w tabeli z ust. 14 powyżej, nie dotyczą stałych odbiorów kurierskich ustalonych przez Operatora z Klientem biznesowym w drodze odrębnej umowy, nie stanowiących opisaną w niniejszym ustępie usługę jednorazowych podjazdów kurierskich,
  - 8) Jeżeli Operator nie mógł w danym dniu odebrać Przesyłek z przyczyn leżących po stronie Nadawcy, w sytuacji działania siły wyższej, lub w przypadku naruszenia przez Nadawcę postanowień Regulaminu lub przepisów prawa, odbiór nastąpi następnego dnia roboczego przypadającego po ustaniu powyższych przyczyn. Jeśli w tym następnym dniu odbiór ponownie nie będzie możliwy z przyczyn wskazanych powyżej, zlecenie podjazdu zostanie anulowane, a dla kolejnego podjazdu Kuriera wymagane jest ponowne złożenie zamówienia na opisaną niniejszym ustępem usługę przez Nadawcę.
  - 9) Przyjmowane Przesyłki muszą spełniać warunki określone dla Przesyłek w Regulaminie,
  - 10) Cena za usługę określoną w niniejszym ustępie zawarta jest w Cenniku lub odrębnej umowie z Klientem Biznesowym.
19. Opisaną powyżej usługą nadania Przesyłki poprzez kuriera jest wliczona w cenę za nadanie Przesyłki, jeżeli Nadawca jednorazowo zleci nadanie 5 (pięciu) i więcej Przesyłek, przy czym Przesyłki nadawane na podstawie niniejszego Regulaminu sumują się z Przesyłkami kurierskimi i Elementami Przesyłek towarowych nadawanymi na podstawie i w rozumieniu aktualnego Regulaminu świadczenia usług pocztowych i przewozowych przez InPost sp. z o.o.
  20. Jeżeli Nadawca przekaze kurierowi do nadania mniejszą liczbę Przesyłek 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 – wyliczonej pierwotnie na podstawie zadeklarowanej przez Nadawcę liczby Przesyłek do nadania – opłaty za usługę nadania poprzez kuriera.

### **§ 8. Przemieszczanie i śledzenie Przesyłek. Termin na odbiór Przesyłki.**

1. W razie dokonania prawidłowego nadania Przesyłki, Operator zobowiązuje się względem Nadawcy do świadczenia usług polegających na przemieszczaniu tak nadanej Przesyłki. Przemieszczanie nadanej Przesyłki będzie odbywać się pomiędzy Paczkomatem nadawczym, POP, Oddziałem nadawczym lub siedzibą/adresem Nadawcy a tzw. Paczkomatem odbiorczym (Paczkomat, w którym Operator umieszcza Przesyłkę, a z którego może ją odebrać Odbiorca) lub POP wskazanym jako adres.
2. Po umieszczeniu Przesyłki w Paczkomacie lub w POP, Odbiorca otrzymuje informację w formie wiadomości tekstowej sms lub e-mail, lub w Aplikacji mobilnej (w przypadku użytkowników Aplikacji mobilnej) o możliwości odbioru Przesyłki w ciągu 48 godzin (dla opcji odbioru w Paczkomacie) lub w ciągu 72 godzin (dla opcji odbioru w Oddziale odbiorczym, POP, lub Paczkomacie dostępnym w ograniczonych godzinach, w tym z uwagi na jego lokalizację w obiekcie otwartym w określonych godzinach, z uwzględnieniem ust. 3 poniżej) od otrzymania tej informacji, ze wskazaniem lokalizacji Paczkomatu lub POP oraz kodu odbioru danej Przesyłki. W przypadku nieodebrania Przesyłki w ciągu 36 godzin od otrzymania powyższej informacji (dla miejsc odbioru: Paczkomat lub POP), lub 48 godzin (dla Paczkomatu dostępnego w ograniczonych godzinach, w tym z uwagi na jego lokalizację w obiekcie otwartym w określonych godzinach), Odbiorca otrzymuje kolejną informację w formie wiadomości tekstowej sms lub e-mail, lub w Aplikacji Mobilnej (w przypadku użytkowników Aplikacji Mobilnej), przypominającą o możliwości odbioru Przesyłki w ciągu pozostałych:
  - 1) 12 godzin (dla miejsc odbioru: Paczkomat),
  - 2) 24 godzin (dla Paczkomatu dostępnego w ograniczonych godzinach, w tym z uwagi na jego lokalizację w obiekcie otwartym w określonych godzinach) lub
  - 3) 36 godzin (POP).W przypadku nieodebrania Przesyłki w terminie wskazanym powyżej, Przesyłka uważana będzie za nieodebraną i zostanie zwrócona do Nadawcy.
3. W przypadku, w którym pierwotnym (docelowym) miejscem doręczenia Przesyłki jest POP lub Paczkomat dostępne w ograniczonych godzinach (w tym z uwagi na ich lokalizację w obiektach otwartych w określonych godzinach), jeśli w którymkolwiek dniu przypadającym na zastrzeżony dla tych miejsc pierwotny termin odbioru (określony w ust. 2 powyżej) punkty te w całym tym dniu były nieczynne (w szczególności na skutek zamknięcia lokalu, w którym się znajdują), Operator za każdy taki dzień wydłuży pierwotny termin odbioru Przesyłki o dodatkowe 24 godziny. Do wydłużonego terminu stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu w przedmiocie informowania i jego upływie, stosownie do postanowień ust. 2 powyżej. O przedłużeniu terminu na odbiór Przesyłki Operator poinformuje Odbiorcę we wiadomości, o której mowa w ustępie 4 poniżej.
4. Szczegółowe informacje dotyczące odbioru Przesyłki Odbiorca otrzymuje w formie wiadomości tekstowej sms lub e-mail, lub w Aplikacji mobilnej (w przypadku użytkowników Aplikacji mobilnej). Wszelkie zawiadomienia o możliwości odbioru Przesyłki dokonywane są przez Operatora wyłącznie w formie wiadomości tekstowej sms lub e-mail, lub w Aplikacji mobilnej (w przypadku użytkowników Aplikacji mobilnej).
5. Operator umożliwia Odbiorcy odpłatne, przedłużenie pierwotnego terminu odbioru Przesyłki w Paczkomacie odbiorczym, każdorazowo o kolejne 24 godziny za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej, i z uwzględnieniem poniższych zasad przedłużenia terminu odbioru Przesyłki:
  - 1) zlecenie przedłużenia terminu odbioru Przesyłki może być złożone w Aplikacji Mobilnej (w formie odrębnie zlecanej usługi),
  - 2) powyższa usługa może być zlecona nie wcześniej, niż na 12 godzin przed zakończeniem terminu przeznaczanego na odbiór Przesyłki (lub na 24 godziny przed zakończeniem terminu na odbiór Przesyłki w przypadku, o którym mowa ust. 2 pkt. 2 powyżej), ale nie później, niż przed



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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



- zakończeniem tego terminu (w tym także wtedy, gdy termin ten był przedłużony stosownie do postanowień niniejszego ustępu),
- 3) termin zastrzeżony w Regulaminie na odebranie Przesyłki jest przedłużony o kolejne 24 godziny, liczone począwszy od upływu terminu pierwotnie zastrzeżonego na odbiór (lub upływu terminu przedłużonego zgodnie z niniejszym ustępem),
  - 4) Odbiorca może wielokrotnie dokonywać przedłużenia terminu odbioru Przesyłki na zasadach określonych w niniejszym ustępie (i za odrębną odpłatnością wskazaną w pkt. 6 poniżej za każde zlecenie przedłużenia terminu odbioru) , przy czym w momencie otwarcia przez Odbiorcę lub uprawnioną przez niego osobę skrytki Paczkomatu, w której znajduje się Przesyłka objęta przedłużonym terminem odbioru, termin ten ulega zakończeniu – bez możliwości jego dalszego przedłużania, także w stosunku do pozostałych, znajdujących się w skrytce Przesyłek,
  - 5) zlecenie przedłużenia terminu odbioru Przesyłki możliwe jest tylko w stosunku do terminu zastrzeżonego w ust. 2 powyżej dla Paczkomatu odbiorczego, tym samym przedłużenie terminu odbioru nie dotyczy w szczególności terminu wskazanego w § 9 ust. 19 Regulaminu (w stosunku do określonego tam „Okresu przechowywania”), oraz terminu określonego w § 9 ust. 4 lit. a) Regulaminu,
  - 6) opłata za przedłużenie terminu odbioru - jednorazowo o 24 godziny - wynosi 6,50 złotych netto (7,99 złotych brutto) i jest jednakowa, niezależnie od kategorii wielkości Przesyłki (gabaryt A-C) lub ilości znajdujących się w niej Przesyłek,
  - 7) Płatność za usługę przedłużenia terminu odbioru Przesyłki można dokonać wyłącznie za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej, z wykorzystaniem form płatności każdorazowo określonych w tej aplikacji,
  - 8) Odbiorca otrzyma potwierdzenie przedłużenia terminu odbioru Przesyłki we wiadomości e-mail przesłanej na adres e-mail Odbiorcy podany przez Nadawcę oraz w formie powiadomienia push w Aplikacji Mobilnej. Przedłużony, całkowity czas odbioru Przesyłki będzie widoczny w zakładce „Szczegóły przesyłki” w ramach Aplikacji Mobilnej.
  - 9) W przypadku skorzystania przez Odbiorcę z opcji przedłużenia terminu odbioru Przesyłki, Operator przekaze Odbiorcy, za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej - na 12 godzin przed upływem przedłużonego (zgodnie z niniejszym ustępem) terminu jej odbioru - powiadomienie informujące o konieczności odbioru Przesyłki z Paczkomatu, niezależnie od charakteru i typu lokalizacji danego Paczkomatu. W takim wypadku terminów określonych w ust. 2 powyżej nie stosuje się,
  - 10) Do przedłużonego terminu na odbiór Przesyłki, o którym mowa w niniejszym ustępie, nie stosuje się postanowień ust. 3 powyżej.
6. Jeżeli Odbiorca nie skorzystał z usługi odpłatnego przedłużenia terminu odbioru Przesyłki w Paczkomacie odbiorczym, (wskazanej w ustępie poprzedzającym), po upływie 48-godzinnego lub 72-godzinnego terminu na odbiór Przesyłki wskazanego w ust. 2 powyżej (z uwzględnieniem ust. 3 powyżej), lub po upływie terminu na odbiór Przesyłki, stosownie do postanowień ustępu poprzedzającego, Operator poinformuje Odbiorcę w formie wiadomości tekstowej sms lub e-mail, lub w Aplikacji mobilnej (w przypadku użytkowników Aplikacji mobilnej) o fakcie zwrotu Przesyłki do Nadawcy. , Operator zwraca Przesyłkę Nadawcy na jego koszt, za opłatą przewidzianą w aktualnym Cenniku.
  7. Weryfikacja Odbiorcy w Oddziale InPost oraz w POP odbywa się na podstawie numeru Przesyłki, numeru telefonu oraz kodu wysłanego przez Operatora (wg zakresu powyższych danych każdorazowo określonego i wymaganego przez Operatora przy odbiorze Przesyłki). Lista adresów Placówek InPost znajduje się na stronie internetowej: <https://inpost.pl>.
  8. Za pośrednictwem strony internetowej <https://inpost.pl>, po wpisaniu numeru nadawczego Przesyłki istnieje możliwość śledzenia aktualnego statusu doręczenia tej przesyłki. Śledzenie możliwe jest od momentu

rejestracji Przesyłki w systemie InPost do momentu jej odbioru przez Odbiorcę lub zwrotu tej przesyłki do Nadawcy.

9. Operator zastrzega możliwość czasowego obowiązywania usługi „podaj dalej”, która polega na tym, że Przesyłka musi być nadana za pośrednictwem MP z wygenerowaną wcześniej etykietą i umieszczona w skrytce Paczkomatu, a następnie bez przemieszczania Przesyłki jest odbierana z tej samej skrytki przez Odbiorcę.

### **§ 9. Doręczenie Przesyłki**

1. Operator deklaruje dostarczanie Przesyłek do Paczkomatów (ewentualnie do POP lub do Odbiorcy, jeżeli taka opcja była dostępna dla Nadawcy) w terminie do dwóch (2) dni roboczych licząc od dnia nadania Przesyłki z uwzględnieniem postanowień § 7 ust. 13-15 oraz § 7 ust. 18 Regulaminu powyżej, dotyczących ustalania dnia nadania. Termin, o którym mowa powyżej, może ulec przedłużeniu o kolejne dwa (2) dni, stosownie do postanowień ust. 18-22 poniżej, przy czym Operator umożliwi w tym przedłużonym terminie odbiór Przesyłki zgodnie z ust. 18-22 poniżej. W przypadku niedotrzymania terminu dostarczenia dwóch (2) dni roboczych, zgodnie ze zdaniem pierwszym powyżej, lub czterech (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 uznaje się za doręczoną w momencie otwarcia skrytki Paczkomatu, w której umieszczono Przesyłkę 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 ust. 16-22 poniżej, lub doręczeniu w sposób wskazany w ust. 4 Regulaminu poniżej.
4. W sytuacjach uzasadnionych InPost zastrzega możliwość doręczenia Przesyłki:
  - 1) 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 zwróci Przesyłkę do Nadawcy, o czym powiadomi Odbiorcę, lub
  - 2) 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. 18-22 poniżej, lub jeśli te inne formy doręczenia nie mogły być zastosowane w skutek wystąpienia siły wyższej.

5. Dostarczanie Przesyłek pobraniowych bezpośrednio do Odbiorcy musi zostać poprzedzone opłaceniem tej Przesyłki najpóźniej w momencie jej odbioru. Odbiorca może opłacić Przesyłkę pobraniową za pomocą PbL, gotówką u umocowanych przedstawicieli Operatora albo za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej. Wydanie Przesyłki 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.

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



6. Przesyłkę można nadać w Paczkomacie lub odebrać z Paczkomatu codziennie przez 24 godziny, siedem dni w tygodniu (24/7), z zastrzeżeniem zdania następnego. Operator zastrzega sobie, że wybrane Paczkomaty będą dostępne w ograniczonych godzinach, w tym z uwagi na ich lokalizację w obiektach otwartych w określonych godzinach. Godziny dostępności są podane przy każdym Paczkomacie na stronie internetowej <https://inpost.pl>.
7. Operator zastrzega, że w wybranych Paczkomatach lub POP odbiór Przesyłek pobraniowych będzie możliwy w określonych godzinach lub w ogóle niemożliwy. Lista Paczkomatów lub POP obsługujących pobrania oraz formy płatności za Przesyłki pobraniowe, jak również godziny dostępności są podane w odniesieniu do poszczególnych Paczkomatów i POP na stronie internetowej: <https://inpost.pl>. Operator zwraca Nadawcy wszystkie Przesyłki pobraniowe wygenerowane do Paczkomatów i POP nieobsługujących pobrań. Za zwrot Przesyłki do Nadawcy może być pobrana opłata przewidziana w Cenniku.
8. Po umieszczeniu Przesyłki w Paczkomacie lub w POP Operator powiadamia Odbiorcę za pomocą wiadomości tekstowej e-mail lub sms, lub w Aplikacji mobilnej (stosownie do zdania ostatniego poniżej). Wiadomość ta zawiera m.in. indywidualny kod, umożliwiający odebranie Przesyłki z Paczkomatu lub z POP, przy czym w przypadku Paczkomatów Appkomatów, odbiór możliwy jest poprzez Aplikację Mobilną lub zeskanowanie uprzednio dostarczonego lub udostępnionego Odbiorcy do wygenerowania kodu QR, przy pomocy czytnika kodów dostępnego w takim Paczkomacie. W przypadku Przesyłek pobraniowych wysłany jest kod umożliwiający opłacenie pobrania za Przesyłkę, z wyłączeniem Paczkomatów dla których opłacenie Przesyłki pobraniowej może nastąpić wyłącznie poprzez Aplikację Mobilną lub Pbl. Osoby korzystające z Aplikacji mobilnej otrzymają komunikat o możliwości odbioru Przesyłki wraz z kodem autoryzacyjnym w tej aplikacji, jeżeli Aplikacja mobilna zainstalowana jest na urządzeniu korzystającym z karty SIM zawierającej numer telefonu skojarzony z Aplikacją mobilną i z Przesyłką przeznaczoną do odbioru.
9. Przesyłka zostanie wydana tylko w przypadku podania prawidłowego kodu oraz numeru telefonu, lub innych danych autoryzacyjnych zawierających powyższe dane, w szczególności kodu QR. W przypadku odbioru Przesyłki z wykorzystaniem Aplikacji mobilnej zainstalowanej na urządzeniu korzystającym z karty SIM zawierającej numer telefonu skojarzony z Aplikacją mobilną i przesyłką przeznaczoną do odbioru, nie jest wymagane podanie kodu oraz numeru telefonu (z uwagi na możliwość zdalnego odbioru Przesyłki przy użyciu funkcjonalności dostępnych w Aplikacji, przy czym Operator informuje, że działanie tej funkcjonalności uzależnione jest od zasięgu systemu GPS, który może być ograniczony lub niedostępny w określonych lokalizacjach, co może skutkować brakiem możliwości skorzystania z tej formy odbioru Przesyłki).
10. Przesyłka pobraniowa będzie mogła zostać opłacona tylko w przypadku podania prawidłowego kodu oraz numeru telefonu. Powyższe nie dotyczy Paczkomatów, dla których opłacenie Przesyłki pobraniowej może nastąpić wyłącznie poprzez Aplikację Mobilną lub Pbl.
11. W przypadku utraty kodu Odbiorca może odzyskać kod autoryzacji lub przejść proces autoryzacji zdalnie, kontaktując się telefonicznie z infolinią techniczną pod numerem: 722-444-000 lub 746-600-000 (zarówno z tel. stacjonarnych, jak i komórkowych, opłata według stawki operatora telekomunikacyjnego). Odzyskany kod Operator wysyła wiadomością tekstową sms lub wiadomością e-mail wyłącznie na dane przypisane do danej Przesyłki, chyba że Użytkownik przed fizycznym odebraniem Przesyłki dostarczył Operatorowi żądanie wstrzymania wydania Przesyłki z powodów wskazanych w zdaniach następnych. 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 lub treści Aplikacji mobilnej zawierających kod odbioru lub inne dane umożliwiające otwarcie skrytki Paczkomatu.

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



- Uznaje się, że osoba, która otrzymała od Odbiorcy wiadomość tekstową wraz z kodem jest umocowana przez Odbiorcę do odbioru Przesyłki w imieniu Odbiorcy.
13. Odbiór Przesyłki wymaga postępowania Odbiorcy zgodnego z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie Paczkomatu, chyba że Przesyłka jest doręczana do POP lub bezpośrednio do Odbiorcy. Jeżeli Przesyłka odbierana jest z wykorzystaniem Aplikacji mobilnej, odbiór takiej przesyłki wymaga postępowania Odbiorcy zgodnego z instrukcjami wyświetlanymi w Aplikacji mobilnej.
  14. Dostępność poszczególnych form płatności za pobranie dla poszczególnych Paczkomatów lub POP publikowana jest na stronie internetowej: <https://inpost.pl>.
  15. Odbiór Przesyłki w POP odbywa się według tych samych zasad jak z Paczkomatu, z wyłączeniem postanowień dotyczących Aplikacji mobilnej (w szczególności dotyczy to Paczkomatów Appkomatów) oraz z zastrzeżeniem ograniczeń związanych z obsługą danych kategorii wielkości Przesyłek oraz świadczeniu usług dodatkowych - z tym, że fizycznego wydania Przesyłki do rąk osoby uprawnionej dokonuje przedstawiciel Operatora w miejscu działania 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 dwa (2) kilometry w linii prostej od Paczkomatu odbiorczego. W takiej sytuacji Operator skieruje do Odbiorcy wiadomość e-mail lub SMS, lub za pośrednictwem Aplikacji mobilnej (w przypadku użytkowników Aplikacji mobilnej) 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, lub w Aplikacji mobilnej (w przypadku użytkowników Aplikacji mobilnej), 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 dostarczenia 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 zastosuje procedurę określoną w tym ustępie
  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 Paczkomatu wybrany zgodnie z ust. 16 powyżej;- jeżeli zdarzenia opisane w powyższych lit. a) lub b) uniemożliwią dostarczenie Przesyłki do Paczkomatu odbiorczego w terminie wskazanym w ust. 1 powyżej, Operator umieści Przesyłkę do przechowania w POP lub Paczkomacie Tymczasowym, który będzie zlokalizowany o nie więcej, niż dwa (2) kilometry w linii prostej od Paczkomatu odbiorczego.
  19. Czas składowania Przesyłki w miejscu jej przechowywania, tj. Paczkomacie Tymczasowym lub POP zgodnie z ust. 18 powyżej (dalej jako „Okres przechowywania”), jest następujący:
    - a) jeden (1) dzień kalendarzowy przypadający bezpośrednio po dniu, w którym doszło do umieszczenia Przesyłki w POP lub Paczkomacie Tymczasowym, lub

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



- b) dzień świąteczny oraz przypadające bezpośrednio po nim dni świąteczne, jeżeli taki dzień (dni) przypadają bezpośrednio po dniu, w którym doszło do umieszczenia Przesyłki w Paczkomacie Tymczasowym (w takim wypadku przechowywanie może odbywać się wyłącznie w Paczkomacie Tymczasowym), lub
  - c) jeden (1) dzień kalendarzowy, a jeżeli dniem bezpośrednio po nim następującym jest dzień świąteczny oraz przypadające bezpośrednio po nim dni świąteczne (jeżeli taki dzień (dni) przypadają bezpośrednio po dniu, w którym doszło do umieszczenia Przesyłki w Paczkomacie Tymczasowym) – w takim wypadku Okresem przechowywania jest także ten dzień lub dni świąteczne; w przypadku opisanym w niniejszej literze przechowywanie może odbywać się wyłącznie w Paczkomacie Tymczasowym,
    - przy czym „dniem świątecznym”, o którym mowa w lit. b) i c) powyżej jest dzień, który jest świętem wolnym od pracy w rozumieniu przepisów polskiego prawa (z wyłączeniem niedziel, chyba że określone w tych przepisach święto przypada równocześnie w niedzielę, np. Niedziela Wielkanocna).
20. W przypadku umieszczenia Przesyłki do przechowania w POP lub Paczkomacie Tymczasowym, zgodnie z ust. 18 powyżej, Operator wyśle Odbiorcy wiadomości sms lub e-mail, lub za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej, zawierające informacje w przedmiocie:
- a) umieszczenia Przesyłki w POP lub Paczkomacie Tymczasowym w celu jej przechowywania,
  - b) zakończenia Okresu przechowywania Przesyłki w POP lub Paczkomacie Tymczasowym, co jest równoznacznie z rozpoczęciem procesu dostarczenia tej Przesyłki do Paczkomatu odbiorczego,
  - c) umieszczenia Przesyłki w Paczkomacie odbiorczym – po zakończeniu wskazanego w lit. b) powyżej procesu jej dostarczenia do Paczkomatu odbiorczego.
21. W całym Okresie przechowywania Operator umożliwi odbiór Przesyłki z miejsca przechowywania, tj. POP lub Paczkomatu Tymczasowego (z wyłączeniem okresów, w którym punkty te są nieczynne). Jeżeli Odbiorca nie odebrał Przesyłki w Okresie przechowywania, Odbiór przez Operatora tej Przesyłki z miejsca jej przechowywania - w celu jej dostarczenia do Paczkomatu odbiorczego - nastąpi w dniu przypadającym bezpośrednio po ostatnim dniu Okresu przechowywania, w związku z czym, do czasu odbioru Przesyłki przez Operatora z miejsca jej przechowywania, istnieje możliwość jej podjęcia z takiego miejsca przez Odbiorcę. Do Przesyłek dostarczonych do Paczkomatu odbiorczego po zakończeniu procedury jej przechowywania w POP lub Paczkomacie Tymczasowym, opisanej w ustępach poprzedzających, stosuje się zasady ich doręczania opisane w niniejszym paragrafie.
22. Jeżeli konieczność zastosowania postanowień ust. 18-21 powyżej wynika z konieczności przeprowadzenia przez InPost konserwacji systemów obsługujących Paczkomaty, to taki dzień traktuje się tak samo, jak opisany w ust. 19 dzień świąteczny, a Okres przechowywania jest w takim wypadku ustalany przez odpowiednie zastosowanie ust. 19 lit. b) lub c) powyżej. Konserwacja systemów nie może trwać dłużej niż jeden (1) dzień kalendarzowy, zaś Operator poinformuje o wystąpieniu konserwacji na co najmniej 7 dni przed jej planowanym wystąpieniem, w formie komunikatu na stronie internetowej: <https://inpost.pl>, oraz może poinformować o wystąpieniu takiej konserwacji także za pośrednictwem MP, wiadomości e-mail lub SMS, lub w Aplikacji Mobilnej.
23. Jeżeli Przesyłka przekracza wymiary 250x400x480 (w milimetrach) lub wagę 7 kilogramów, a jej Paczkomatem odbiorczym jest Paczkomat Robomat, Przesyłka ta zostanie przekazana do doręczenia w POP, w którym znajduje się Paczkomat Robomat, o czym Operator poinformuje Odbiorcę zgodnie z § 8 ust. 4 Regulaminu powyżej. W przypadku przepełnienia lub awarii POP wobec Przesyłek kierowanych do Paczkomatu Robomatu stosuje się postanowienia ust. 18-21 powyżej.
24. Operator nie doręcza Przesyłek do skrzytek pocztowych Poczty Polskiej S.A.
25. Odebranie Przesyłek z wykorzystaniem Aplikacji mobilnej na zasadach określonych w niniejszym paragrafie możliwe jest w wybranych Paczkomatach, których wykaz dostępny jest na stronie <https://inpost.pl>.

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



26. Jeżeli w danym Paczkomacie ma być umieszczona przez Operatora więcej niż jedna Przesyłka kierowana do tego samego Odbiorcy, Operator zastrzega sobie prawo do umieszczenia wszystkich takich Przesyłek lub wybranych przez niego Przesyłek w jednej skrytce Paczkomatu. O umieszczeniu kilku Przesyłek w jednej skrytce Paczkomatu, zgodnie ze zdaniem poprzedzającym, Operator poinformuje Odbiorcę w wiadomości, o której mowa w ust. 8 powyżej. Niniejszego postanowienia nie stosuje się do Przesyłek objętych usługą dodatkową Pobrania.
27. Odbiorca, na zasadach określonych w regulaminie Aplikacji Mobilnej, może polecić Operatorowi, aby ten podjął próbę umieszczenia Przesyłki w skrytkach Paczkomatu znajdujących się w tzw. „strefie ułatwionego dostępu”, tj. obszarze Paczkomatu o łatwiejszym dostępie do skrytek w stosunku do skrytek znajdujących na skrajnych jego obszarach (dolnych i górnych poziomach), w przy czym w takim wypadku zastosowanie znajdują następujące zasady:
  - 1) złożenie powyższej dyspozycji możliwe jest za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej odrębnie w stosunku do każdej z Przesyłek, poczynawszy od zarejestrowania jej w systemach informatycznych Operatora,
  - 2) dyspozycja ta może być złożona nie później, niż z chwilą przekazania Przesyłki do doręczenia, stwierdzonej odpowiednim statusem Przesyłki (w systemie śledzenia dostępnym na stronie internetowej Operatora lub w Aplikacji Mobilnej), informującym o przekazaniu tej Przesyłki do doręczenia. Z przyczyn operacyjnych, przekazanie Przesyłki do doręczenia może nastąpić - w dniu jej planowanego doręczenia - w różnych godzinach,
  - 3) w momencie, w którym Przesyłka zostanie przekazana do doręczenia, możliwość złożenia dyspozycji ws. umieszczenia Przesyłki w strefie ułatwionego dostępu będzie nieaktywna,
  - 4) realizacja przez Operatora dyspozycji umieszczenia przesyłki w strefie ułatwionego dostępu będzie możliwa tylko w sytuacji, w której odpowiednie dla danego gabarytu dostarczanej Przesyłki skrytki Paczkomatu, znajdujące się w strefie ułatwionego dostępu, nie będą zawierały w chwili dostarczenia Przesyłki do Paczkomatu innych Przesyłek,
  - 5) w przypadku braku wolnego miejsca w ramach „strefy ułatwionego dostępu”, Przesyłki zostaną dostarczone do wolnych skrytek znajdujących się poza tą strefą.
28. Odbiorca, przed doręczeniem mu Przesyłki, może uzyskać informację w przedmiocie tego, kto jest Nadawcą tej Przesyłki. Udzielenie takiej informacji Odbiorcy nie jest możliwe, jeżeli przed jej przekazaniem Odbiorcy, Nadawca zażądał zwrotu Przesyłki przed jej doręczeniem, bądź dokonał zmiany dotychczasowego Odbiorcy przed doręczeniem mu Przesyłki. Ponadto, Odbiorca może uzyskać informacje o nazwisku lub nazwie nadawcy Przesyłki, która została zwrócona do Nadawcy z powodu nieodebrania jej w terminie przez Odbiorcę. Operator dopuszcza udzielenie powyższych informacji osobom trzecim (nie będącym Nadawcą ani Odbiorcą) wyłącznie w przypadkach określonych przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

## **§ 9a. Doręczenie przesyłek ponadgabarytowych**

1. W sytuacji wystąpienia Przesyłki ponadgabarytowej, o której mowa w § 4 ust. 9 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. 9 Regulaminu, zaś od

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



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 25 kilogramów, jak również cenę za zwrot Przesyłki ponadgabarytowej przekraczającej powyższe gabaryty lub wagę określa Cennik, przy czym powyższej opłaty nie stosuje się wobec Nadawców będących Konsumentami.

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, wyliczonej 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, lub poprzez Aplikację mobilną (w przypadku użytkowników Aplikacji mobilnej) Odbiorcę o tym, że może on odebrać Przesyłkę w ciągu kolejnych trzech (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 sms lub e-mail, lub poprzez Aplikację mobilną (w przypadku użytkowników Aplikacji mobilnej) 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 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 trzy (3) dni robocze, Operator zwraca Nadawcy niepodjętą przez Odbiorcę Przesyłkę na zasadach określonych w § 10 Regulaminu, z wyłączeniem postanowień § 10 ust. 4 Regulaminu.

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



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 można odebrać w godzinach funkcjonowania tych jednostek.
11. Pokwitowanie doręczenia Przesyłki może nastąpić na piśmie lub w formie elektronicznej. Doręczenie przesyłki Odbiorca (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.

## § 10. Nieodebranie Przesyłki oraz Szybkie Zwroty

1. Jakikolwiek zwroty nieodebranych Przesyłek lub których nie można doręczyć są odpłatne zgodnie z aktualnym Cennikiem. Zwrot nieodebranej Przesyłki nadanej bez etykiety jest kierowany do Paczkomatu nadawczego lub na adres ustalony między Operatorem a Nadawcą. Pozostałe zwroty nieodebranych Przesyłek kierowane są do Oddziału, w którym zostały nadane, do Oddziału obsługującego POP, w którym zostały nadane Przesyłki lub do Oddziału obsługującego dane Paczkomaty nadawcze, jeśli Przesyłki nadawane były przez Paczkomat. Odbiór zwracanych Przesyłek przez Nadawcę następuje w wskazanym wyżej Oddziale nadawczym Operatora po wcześniejszym poinformowaniu Nadawcy. Nadawca ma 7 dni na odebranie Przesyłki. Osoby, które mają Umowę biznesową z Operatorem na odbiór zwróconej Przesyłki 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.
2. Opłata za usługę pobrania i dodatkowej ochrony ubezpieczeniowej, jak i uiszczona (pobrana) opłata za usługę Paczkomaty24/7, w przypadku nieodebrania Przesyłki 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 nedoręczalna i kierowana jest do Magazynu Przesyłek Nedoręczalnych Operatora. W przypadku braku lub błędnego adresu na Przesyłce, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, Operator podejmie próbę ustalenia tego adresu w oparciu o zawartość tej Przesyłki i zgodnie z przepisami prawa w tym zakresie.
4. Nadawca, który jest Użytkownikiem i jednocześnie Klientem Biznesowym, może proponować swoim klientom (Odbiorcom) usługę Szybkie Zwroty (<https://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, dokonaną przez Nadawcę na rzecz Operatora. Usługa Szybkie Zwroty polega na doręczeniu przez Operatora Przesyłki nadanej w Paczkomacie przez klienta Nadawcy, po uprzednim otrzymaniu przez niego od Nadawcy, oraz podaniu, zgodnie z komunikatami wyświetlanymi na ekranie Paczkomatu, wygenerowanego kodu nadania dla danej Przesyłki (przy czym w przypadku Paczkomatów Appkomatów, nadanie możliwe jest tylko poprzez Aplikację Mobilną lub zeskanowanie uprzednio dostarczonego lub udostępnionego Odbiorcy do wygenerowania kodu QR, przy pomocy czytnika kodów dostępnego w takim Paczkomacie). Nadawca ponosi odpowiedzialność za podanie swojemu klientowi (Odbiorcy) właściwego kodu nadania. Klient Nadawcy (Odbiorca) nie jest uprawniony do żądania od Operatora wykonania usługi Szybkie Zwroty, 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 Szybkie Zwroty, będzie traktowany jako Nadawca tej Przesyłki w rozumieniu Regulaminu, z wyjątkiem uprawnienia określonego w § 14 ust 4, zaś do wykonania usługi Szybkie Zwroty



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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego Regulaminu, w szczególności obowiązki należytego zapakowania Przesyłki i zabezpieczenia jej zawartości przez Nadawcę.

## § 10a. InPost Szybkie Nadania

1. Operator, w ramach funkcjonalności InPost Szybkie Nadania, umożliwi Klientom Detalicznym zlecenie nadania Przesyłki w ramach usługi Paczkomaty 24/7 bez konieczności zakładania konta w MP, na zasadach określonych w Regulaminie, lecz ze zmianami w świadczeniu usługi Paczkomaty 24/7 wynikającymi z niniejszego paragrafu.
2. Z InPost Szybkie Nadania można skorzystać za pośrednictwem formularza dostępnego pod adresem: <https://inpost.pl/szybkienadania> (dalej jako „Formularz”), oraz z Aplikacji mobilnej, na zasadach określonych w ust. 15 poniżej.
3. Do InPost Szybkie Nadania nie stosuje się postanowień Regulaminu odnoszących się do MP, w tym funkcjonalności MP oraz elementów świadczenia usługi Paczkomaty 24/7 z wykorzystaniem MP.
4. Usługa Pobrania nie jest świadczona w ramach InPost Szybkie Nadania.
5. Usługa nadania Przesyłek poprzez kuriera nie jest świadczona w ramach InPost Szybkie Nadania.
6. Opłata za usługę Paczkomaty 24/7 zleconą przez InPost Szybkie Nadania określona jest w Cenniku.
7. W ramach InPost Szybkie Nadania Przesyłka jest objęta usługą dodatkowej ochrony ubezpieczeniowej do kwoty 5 000 złotych, w cenie usługi Paczkomaty 24/7, zleconej w ramach InPost Szybkie Nadania.
8. Nadawca, zlecając usługę Paczkomaty 24/7 przez InPost Szybkie Nadania, w celu jej wykonania zobowiązany jest do podania następujących danych Nadawcy oraz Odbiorcy: imię i nazwisko, adres e-mail, nr telefonu komórkowego. Nadawca ponosi pełną odpowiedzialność za wskazanie błędnych danych.
9. Zwrot Przesyłki nadanej w ramach InPost Szybkie Nadania następuje do Paczkomatu nadawczego, POP nadawczego lub Oddziału, który obsługuje wyżej wskazany Paczkomat lub POP.
10. Opłatę za usługę Paczkomaty 24/7 zleconą przez InPost Szybkie Nadania uznaje się za uiszczoną, jeżeli Nadawca za pośrednictwem Formularza lub Aplikacji mobilnej (w przypadku opisanym w ust. 15 poniżej) dokona płatności za daną Przesyłkę zgodnie z aktualnym Cennikiem. Płatności nie można dokonać przy Paczkomacie przy nadawaniu Przesyłki lub w POP.
11. Przesyłka zlecona do nadania przez InPost Szybkie Nadania może być opłacona wyłącznie z góry, w momencie finalizacji zlecenia usługi InPost Szybkie Nadania w Formularzu (lub Aplikacji mobilnej, zgodnie z ust. 15 poniżej), za pośrednictwem administratora płatności (i udostępnionych przez niego form płatności), z którym Operator ma stosowną umowę na obsługę procesu płatności.
12. W przypadku niewykorzystania etykiety nadawczej w terminie jej ważności, także w wydłużonym na wniosek Nadawcy terminie ważności, Operator, za pośrednictwem administratora płatności (o którym mowa w ust. 11 powyżej), zwraca na żądanie Nadawcy kwotę równą kwocie pobranej przy zleceniu usługi Paczkomaty 24/7 za pośrednictwem InPost Szybkie Nadania. Zwrot nastąpi w terminie do 14 dni liczonych od następnego dnia po dniu, w którym Nadawca zgłosił żądanie zwrotu.
13. Faktura VAT zostanie wystawiona, jeśli Klient Detaliczny wybierze odpowiednie pole „check-box” w Formularzu. Faktura VAT zostanie przesłana na adres e-mail Nadawcy wskazany przez niego w Formularzu lub Aplikacji mobilnej (w przypadku, o którym mowa w ust. 15 poniżej).
14. Do zwrotu wszelkich innych środków związanych z opłatą za Usługę Paczkomaty 24/7 zleconą przez InPost Szybkie Nadania stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 12 powyżej.
15. Operator umożliwia także Klientom Detalicznym, którzy korzystają z Aplikacji mobilnej, zlecenie nadania Przesyłki w ramach usługi Paczkomaty 24/7 w zakresie funkcjonalności InPost Szybkie Nadania - za pośrednictwem Aplikacji mobilnej, na zasadach określonych w niniejszym paragrafie, ale z uwzględnieniem poniższych postanowień:
  - 1) Zamiast Etykiety nadawczej, po zakończeniu zlecenia usługi Paczkomaty 24/7 za pośrednictwem InPost Szybkie Nadania, Klient detaliczny otrzymuje w Aplikacji mobilnej 9-cio cyfrowy kod nadania,

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



który musi podać przy nadaniu Przesyłki w Paczkomacie (kod nadania jest generowany w Aplikacji Mobilnej także w formie kodu QR, i może być wykorzystany w Paczkomacie wyposażonym w czytnik kodów QR (przy czym w przypadku Paczkomatów Appkomatów kod QR oraz Aplikacja Mobilna są jedynymi formami umożliwiającymi nadanie zgodnie z niniejszym punktem), w celu jej nadania; w powyższym przypadku postanowień Regulaminu w przedmiocie obowiązku naniesienia etykiety nie stosuje się;

- 2) przy zleceniu usługi Paczkomaty 24/7 za pośrednictwem InPost Szybkie Nadania poprzez Aplikację mobilną, Operator udostępni w tej Aplikacji mobilnej dodatkowe formy płatności za zlecenie takiej usługi, każdorazowo określone w tej Aplikacji.

## § 10b. Paczka W Weekend

1. Operator, świadczy usługę dodatkową „Paczka w Weekend” realizowaną dla Przesyłek, z doręczeniem do wybranego Paczkomatu, obejmującą umieszczenie Przesyłki w Paczkomacie w sobotę lub w niedzielę (do godziny 18:00) – pod warunkiem nadania jej w piątek (zgodnie z godzinami granicznymi, o których mowa w §7 ust. 14 i nast. Regulaminu, lub zgodnie z indywidualnymi warunkami ustalonymi z Nadawcą), - przy czym przez „nadanie” rozumie się na potrzeby niniejszego ustępu przekazanie przez Nadawcę Przesyłki do Paczkomatu nadawczego lub POP, lub złożenie zamówienia przez Nadawcę podjazdu Kuriera do wskazanej wyżej godziny granicznej, w przypadku, gdy Nadawca nie korzysta z systemu stałych odbiorów Przesyłek przez Kuriera.
2. Usługa dostępna jest wyłącznie w ramach doręczeń do Paczkomatów. Operator zastrzega sobie prawo ograniczenia dostępności poszczególnych Paczkomatów dla przesyłek z usługą „Paczka w Weekend”, w zakresie określonym w informacji na stronie internetowej: <https://inpost.pl>. W ramach usługi Paczki w Weekend nie są realizowane doręczenia do POP i do lokalu Odbiorcy.
3. Nadanie przesyłki objętej usługą „Paczka w Weekend” jest możliwe wyłącznie w piątki. Przesyłki z zamówioną usługą „Paczka w Weekend” nadane w inne dni tygodnia, niż wskazane w ust. 1 powyżej, będą dostarczane w standardowy sposób zaś Operator zastrzega sobie w takim przypadku możliwość naliczenia opłaty za tę usługę pomimo braku doręczenia Przesyłki w sobotę lub w niedzielę.
4. W przypadku okresów z występującymi dniami świątecznymi, Operator zastrzega sobie prawo do opublikowania na stronie internetowej: <https://inpost.pl>, z odpowiednim wyprzedzeniem, harmonogramu specjalnego na dany okres odbiorów i dostaw Przesyłek objętych usługą „Paczka w Weekend”.
5. W przypadku gdy usługa „Paczka w Weekend” nie zostanie zrealizowana prawidłowo z winy Operatora (w szczególności w skutek opóźnienia w odbiorze lub opóźnienia w doręczeniu Przesyłki przez Operatora), opłata za tę usługę nie zostanie naliczona. W przypadku płatności „z góry” opłata ta zostanie zwrócona na konto Nadawcy w MP; w przypadku płatności „z dołu” opłata nie zostanie naliczona na fakturze VAT za dany okres rozliczeniowy.
6. Nadawca, wybierając usługę „Paczka w Weekend”, deklaruje, że będzie prawidłowo informował Odbiorców Przesyłek o zasadach działania tej usługi oraz o możliwości realizacji danego zlecenia w jej ramach, z uwzględnieniem czasu niezbędnego do przygotowania danej Przesyłki, złożenia zlecenia jej odbioru przez Kuriera (jeśli zleci taki odbiór zgodnie z Regulaminem) oraz jej terminowego przekazania Operatorowi w dniu i do godziny określone w ust. 1 powyżej. Nadawca zobowiązuje się także do prawidłowego procesowania Przesyłki, w szczególności do wyboru usługi „Paczka w Weekend” podczas tworzenia Etykiety nadawczej. W przypadku rażącego naruszenia postanowień niniejszego ustępu, Operator, po wcześniejszym wezwaniu Nadawcy do zaprzestania naruszeń, zastrzega sobie prawo do wstrzymania wobec Nadawcy świadczenia Usługi dodatkowej „Paczka w Weekend” na okres 30 dni, a jeżeli po wznowieniu świadczenia tej usługi naruszenia w dalszym ciągu będą się powtarzać, Operator zastrzega sobie prawo do ponownego wezwania Nadawcy do zaprzestania naruszeń, a po bezskutecznym upływie terminu na zaniechanie naruszeń – wedle

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



- własnego wyboru - do ponownego wstrzymania świadczenia Usługi dodatkowej „Paczka w Weekend” na 30 dni, lub wypowiedzenia umowy, na podstawie której świadczona jest Nadawcy ta usługa.
7. W przypadku gdy Przesyłka objęta usługą „Paczka w Weekend” przekroczy maksymalny dopuszczalny wymiar zastrzeżony dla Przesyłki w ramach usługi głównej Paczkomaty 24/7, to proces jej doręczenia będzie zgodny z procedurą obsługi takiej Przesyłki ponadgabarytowej, zgodnie z postanowieniami Regulaminu, a doręczenie będzie realizowane do Odbiorcy z pominięciem Paczkomatu, w dni robocze. W takim przypadku Operator zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty za usługę „Paczka w Weekend”.
  8. Cenę za usługę dodatkową „Paczka w Weekend” określa Cennik.
  9. Usługa dodatkowa „Paczka w Weekend” świadczona jest wyłącznie w ramach usługi głównej Paczkomaty 24/7, w zakresie określonym w Cenniku.

## **§ 11. Odpowiedzialność Operatora. Reklamacje. Odszkodowania.**

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi Paczkomaty 24/7, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
  - a) wskutek siły wyższej;
  - b) z przyczyn występujących wyłącznie po stronie Nadawcy lub Odbiorcy;
  - c) z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów uPP albo Regulaminu;
  - d) 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.
2. 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, w tym ze skrytki Paczkomatu lub z POP.
3. Z zastrzeżeniem innych postanowień niniejszego paragrafu Operator ponosi odpowiedzialność wyłącznie za uszkodzenie lub zniszczenie Przesyłki, które miało miejsce w okresie od nadania Przesyłki w Paczkomacie lub w POP (ewentualnie od odebrania Przesyłki od Nadawcy) do momentu wydania Przesyłki przez Paczkomat, POP lub bezpośrednio do rąk Odbiorcy lub osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki.
4. Operator nie odpowiada za opóźnienia w dostarczeniu Przesyłki do Paczkomatu lub POP 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.
5. Operator nie odpowiada za szkody w Przesyłce:
  - a) polegające na utracie informacji zapisanych na wszelkiego rodzaju nośnikach danych, w tym dyskach optycznych, magnetycznych;
  - b) polegające na braku miary i wagi w granicach norm ubytków naturalnych, a w przypadku braku norm – w granicach zwyczajowo przyjętych;
  - c) powstałe wskutek naturalnego zużycia rzeczy, jej wad, naturalnych właściwości;
  - d) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wyjątkowego, strajków, zamieszek, aktów terrorystycznych, aktów sabotażu;
  - e) spowodowane reakcją jądrową lub skażeniem radioaktywnym, niezależnie od źródła tego skażenia;
  - f) powstałe w wyniku nieprawidłowego zaadresowania;
  - g) polegające na niezgodności wagi i zawartości Przesyłki z wagą i zawartością zadeklarowaną przy wysłaniu, jeśli opakowanie nie nosi śladów naruszenia;
  - h) szkody widoczne zgłoszone później niż w chwili odbioru Przesyłki.
6. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi Paczkomaty 24/7 w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie, chyba, że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



- a) jest następstwem czynu niedozwolonego;
- b) nastąpiło z winy umyślnej Operatora;
- c) 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.

1. 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.
2. Skarga wnosi się:
  - a) nie wcześniej niż 5-go (piątego) dnia od dnia nadania Przesyłki;
  - b) jednak zawsze nie później niż po upływie 60 (sześćdziesięciu) dni od dnia nadania Przesyłki.
3. Skarga powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę firmy oraz adres zamieszkania lub siedziby Nadawcy i Odbiorcy;
  - b) wskazanie osoby skarżącej;
  - c) numer kodu kreskowego przyklejonego na potwierdzeniu nadania i na przesyłce;
  - d) uzasadnienie skargi;
  - e) telefon kontaktowy skarżącego lub adres elektroniczny.

## § 13.

1. Usługę Paczkomaty 24/7 uważa się za niewykonaną, jeżeli Przesyłka lub jej zawartość została całkowicie zniszczona albo utracona.
2. Usługę Paczkomaty 24/7 uważa się za nienależycie wykonaną, jeżeli Przesyłka lub jej zawartość uległa uszkodzeniu.
3. Niedoręczoną Przesyłkę uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie lub zawiadomienie o możliwości jej odebrania w Paczkomacie lub w POP bądź jej bezpośredniego doręczenia Odbiorcy nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia jej nadania.
4. Wzór formularza protokołu reklamacji/szkody określa załącznik do Regulaminu.
5. Nie ma możliwości złożenia reklamacji za pośrednictwem MP, jednakże Operator umożliwi zainicjowanie procedury reklamacyjnej podczas procesu odbioru Przesyłki ze skrytki w Paczkomacie i wypełnienie poleceń zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie Paczkomatu, lub w Aplikacji Mobilnej (w przypadku użytkowników korzystających z Aplikacji Mobilnej). W tym celu, korzystając z odpowiedniej opcji w Paczkomacie (lub w Aplikacji Mobilnej, w przypadku użytkowników korzystających z Aplikacji Mobilnej), należy natychmiast ponownie umieścić Przesyłkę 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 do Nadawcy. Operator po wyjęciu Przesyłki z Paczkomatu i dostarczeniu jej do Oddziału przez Kuriera, dokonuje komisyjnego otwarcia Przesyłki 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.
6. Do momentu złożenia reklamacji Odbiorca ma możliwość odebrania Przesyłki z Oddziału Operatora.
7. 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 Operator umożliwia Odbiorcy przekazanie

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



elektronicznego protokołu szkody, z wykorzystaniem formularza dostępnego na stronie internetowej: <https://inpost.pl/protokol>.

## § 14.

1. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Paczkomaty 24/7 przysługuje odszkodowanie:
  - a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki niebędącej przesyłką z korespondencją - w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;
  - b) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki z zadeklarowaną wartością - w wysokości żądanej, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość Przesyłki;
  - c) 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;
  - d) za utratę Przesyłki objętej usługą dodatkowej ochrony ubezpieczeniowej- w wysokości nie wyższej niż wynikająca z tabeli kwot dodatkowej ochrony ubezpieczeniowej dla danej Przesyłki, ustalonej zgodnie z postanowieniami § 28 Regulaminu.
2. 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 usługi dodatkowej ochrony ubezpieczeniowej Przesyłki, określonej w § 28 niniejszego Regulaminu. Powyższe nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności Operatora za utratę lub uszkodzenie Przesyłki.
3. 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.
4. W przypadku niewykonania usługi Operator, niezależnie od przysługującego odszkodowania, zwraca w całości opłatę pobraną za usługę.

## § 15.

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Paczkomaty 24/7 prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
  - a) Nadawcy;
  - b) Odbiorcy - gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy Przesyłka zostanie doręczona Odbiorcy lub przez niego odebrana ze skrytki Paczkomatu.
2. Reklamację można zgłosić:
  - 1) z tytułu ubytku lub uszkodzenia Przesyłki:
    - a) bezpośrednio przy przyjęciu Przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości, jeżeli został wówczas sporządzony protokół szkody przez Operatora;
    - b) 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);
    - c) bezpośrednio przy Paczkomacie zgodnie z § 13 ust. 5 powyżej;
    - d) w terminie, o którym mowa w § 13 ust. 7, w przypadku stwierdzonych po przyjęciu Przesyłki uszkodzeń i ubytków nie dających się z zewnątrz zauważyć.
  - 2) z tytułu utraty Przesyłki, w dniu następnym po upływie terminu, w jakim usługa Paczkomaty 24/7 powinna być wykonana, liczonego zgodnie z § 9 ust. 2.
3. Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki, z zastrzeżeniem § 11 ust. 2 Regulaminu.

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



4. 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.
5. Reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi i skargi z tytułu opóźnionego doręczenia zgłasza się na piśmie lub ustnie do protokołu w Placówce Pocztovej Operatora lub telefonicznie, dzwoniąc pod numer infolinii 722-444-000 lub 746-600-000 (zarówno z tel. stacjonarnych, jak i komórkowych, opłata według stawki operatora telekomunikacyjnego) 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.
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 objętej usługą dodatkowej ochrony ubezpieczeniowej- informację o zleceniu tej usługi wobec Przesyłki;
  - e) numer dokumentu potwierdzającego nadanie lub numer Przesyłki;
  - f) uzasadnienie reklamacji;
  - g) kwotę odszkodowania, w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania;
  - h) podpis reklamującego w przypadku reklamacji zgłoszonej w formie pisemnej albo dane identyfikujące reklamującego w przypadku reklamacji złożonej drogą elektroniczną lub telefonicznie;
  - i) datę sporządzenia reklamacji;
  - j) wykaz załączonych dokumentów;
  - k) telefon kontaktowy do zgłaszającego reklamację lub adres elektroniczny.
2. Do reklamacji w formie pisemnej należy dołączyć poniższe dokumenty wraz z dopiskiem na kopercie informującym o numerze złożonej reklamacji (IPR), jeżeli już został taki numer nadany:
  - a) oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie albo wydruk potwierdzenia nadania Przesyłki w formie elektronicznej;
  - b) oświadczenie o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń - w przypadku przeniesienia uprawnień przez Nadawcę na Odbiorcę;
  - c) protokół sporządzony przez Operatora bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej Przesyłki lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości - w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez Odbiorcę (protokół szkody), albo
  - d) oświadczenie przyjmującego Przesyłkę o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach tej Przesyłki złożone Operatorowi bezpośrednio przy przyjęciu Przesyłki z uwzględnieniem postanowień § 13 ust. 7;
  - e) opakowanie uszkodzonej przesyłki, jeżeli Operator tego zażąda;
  - f) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki, z zachowaniem

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



- terminu, o którym mowa w §13 ust. 7;
  - g) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie Przesyłki pocztowej oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt;
  - h) inne dokumenty wymagane przez Operatora w trakcie prowadzonego postępowania reklamacyjnego niezbędne do wyjaśnienia i ustalenia okoliczności sprawy.
3. Reklamacja wniesiona w postaci innej niż pisemna powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 2 oraz o dacie i miejscu nadania Przesyłki.
  4. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust. 2 i 3. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji Operator może zażądać przekazania oryginałów tych dokumentów. W przypadku zgłoszenia reklamacji drogą telefoniczną dokumenty wskazane w ust. 2 należy 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 przyjmujący 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 niezuzupełnienia braków w terminie.
2. Terminu, o którym mowa w ust.1 nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



## § 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;
  - 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



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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



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 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 umożliwi dochodzenie swoich roszczeń w związku z usługą Paczkomaty 24/7. Platforma ODR dostępna jest pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## § 28. Przesyłki ubezpieczone

1. Przesyłki mogą być za dodatkową opłatą objęte usługą dodatkowej ochrony ubezpieczeniowej. Cennik usługi oraz kwoty dodatkowej ochrony ubezpieczeniowej są podane na stronie internetowej: <https://inpost.pl> lub w Umowie biznesowej.
2. W razie uszkodzenia lub utraty Przesyłki ubezpieczonej Nadawcy (lub Odbiorcy, jeżeli Nadawca zrzekł się roszczenia o odszkodowanie) przysługuje odszkodowanie w wysokości udokumentowanej, zgodnie z niniejszym Regulaminem, rzeczywistej wartości Przesyłki, ale nie więcej niż suma ubezpieczenia takiej Przesyłki.
3. Za utracone Przesyłki nie stanowiące Przesyłek ubezpieczonych 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 dodatkowej ochrony w MP lub w POP oraz dokonuje stosownej opłaty zgodnie z aktualnym Cennikiem;
  - b) Umowa biznesowa 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 i nie może zawierać rzeczy niebezpiecznych i niedopuszczalnych przez niniejszy Regulamin, nie może zagrażać otoczeniu i innym przesyłkom;
  - d) Nadawca w przypadku wybrania opcji dodatkowej ochrony ubezpieczeniowej, zapewnia, że jej

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



- zawartość jest zgodna  
z wymogami litery c) powyżej i podaje wysokość kwoty dodatkowej ochrony ubezpieczeniowej,  
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;
- 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 wątpienia, 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 wątpienia, 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 kwota ubezpieczenia wskazana w ust. 4 lit. d) powyżej pod warunkiem uiszczenia stosownej opłaty za usługę dodatkowej ochrony ubezpieczeniowej 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. Dodatkową 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 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 dodatkowej ochrony ubezpieczeniowej takiej Przesyłki, zwłaszcza wynikające z Umowy biznesowej i wówczas pierwszeństwo mają postanowienia takiej umowy.

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



## § 29. Szczególne uprawnienia konsumenta

1. Umowa o świadczenie usługi Paczkomaty 24/7 zawarta z Konsumentem za pomocą MP lub w ramach InPost Szybkie Nadania jest umową zawartą na odległość w rozumieniu art. 2 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (dalej jako „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 lub za pośrednictwem strony <https://inpost.pl> 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 lub podczas zlecenia usługi InPost Szybkie Nadania.
7. Postanowień ust. 1-6 niniejszego paragrafu nie stosuje się do umów o świadczenie usługi Przesyłka zawartych przez Konsumenta bezpośrednio przy Paczkomacie lub w POP.

## § 30. Niedostępność usługi. Zdarzenia nadzwyczajne

1. Operator zastrzega brak dostępności usługi z powodu awarii Paczkomatów wynikających z uszkodzenia ich przez osoby trzecie, jak i chwilowe nie funkcjonowanie 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.
2. W przypadku ustanowienia przez uprawniony do tego organ władzy państwowej aktów prawnych wydawanych w związku z wystąpieniem zdarzeń nadzwyczajnych, w tym aktów prawnych wprowadzających stany nadzwyczajne (stan wyjątkowy, klęski żywiołowej, zagrożenia epidemicznego lub epidemii, stan wojny, wojenny) - jeżeli wystąpienie wskazanych wyżej zdarzeń nadzwyczajnych może zagrazić lub zagraża takim wartościom, jak zdrowie lub życie ludzkie Nadawców, Odbiorców, ich personelu, lub personelu Operatora, lub może doprowadzić, lub prowadzi do utraty ciągłości świadczenia Usług przez Operatora - Operator może czasowo zawiesić lub ograniczyć świadczenie Usług objętych Regulaminem lub zmodyfikować zasady ich świadczenia.
3. Przez zdarzenia nadzwyczajne, o których mowa w ust. 2 powyżej, rozumie się klęski żywiołowe (w tym suszę, pożar, trzęsienie ziemi, obsunięcie się ziemi, powódź, sztorm), wojnę, wypowiedziane lub niewypowiedziane działania wojenne, akty terrorystyczne, rebelię, rewolucję, powstanie, przewrót wojskowy lub cywilny, zamieszki, rozruchy, strajki, embargo, skażenie biologiczne lub radioaktywne, lokauty, blackoutu, upadek statku powietrznego, wybuchy, w tym amunicji, materiałów wybuchowych, środków łatwopalnych, epidemie, pandemie, awarie sieci, w tym telekomunikacyjnych.
4. Informację o zawieszeniu, ograniczeniu lub modyfikacji, o których mowa w ust. 2 powyżej, Operator publikuje na swojej stronie internetowej <https://inpost.pl>, oraz może – jeżeli zdarzenie nadzwyczajne lub akty władzy

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



- państwowej wydane w związku z tym zdarzeniem nie stoją temu na przeszkodzenie – przekazać taką informację Nadawcom oraz Odbiorcom w drodze wiadomości e-mail lub SMS (lub w Aplikacji mobilnej, w przypadku użytkowników tej aplikacji).
5. Jeżeli termin wejścia w życie zawieszenia, ograniczenia lub modyfikacji, o których mowa w ust. 2 powyżej, nie jest określony w informacji, o której mowa w ust. 4 powyżej, zawieszenia, ograniczenia lub modyfikacje wchodzi w życie z dniem publikacji tej informacji na wskazanej w ust. 4 powyżej stronie internetowej Operatora.
  6. Zawieszenie, ograniczenie lub modyfikacja, o których mowa w ust. 2 powyżej, nie mogą trwać dłużej, niż przez czas trwania stanów nadzwyczajnych – a jeżeli stany te nie zostały wprowadzone – przez czas trwania zdarzeń nadzwyczajnych; czas ten może być powiększony przez Operatora o okres do 7 dni następujących po zakończeniu stanu nadzwyczajnego lub zdarzenia nadzwyczajnego.
  7. Jeżeli uprawnienie do zawieszenia, ograniczenia lub modyfikacji, o których mowa w ust. 2 powyżej, nie wynika z aktów prawnych wydawanych przez organy władzy państwowej w związku z wystąpieniem zdarzeń nadzwyczajnych, zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usług objętych Regulaminem, lub modyfikacja ich świadczenia powinny być proporcjonalne do danego zdarzenia lub stanu nadzwyczajnego, jego zakresu terytorialnego, oraz stopnia zagrożenia wartości lub interesów, o których mowa w ust. 2 powyżej.
  8. Postanowienia ust. 2-7 niniejszego paragrafu stosuje się również do Cennika, z zastrzeżeniem, że modyfikacja nie może polegać na zwiększeniu ceny za daną Usługę.

## **§ 31. Postanowienia końcowe**

1. Regulamin znajduje zastosowanie także do umów zawartych przed dniem jego wejścia w życie. Nie dotyczy to umów zawieranych z Konsumentami.
2. Jakikolwiek postanowienia Regulaminu nie obowiązują w odniesieniu do umów zawieranych z Konsumentami, jeżeli takie postanowienia zostałyby uznane za niedozwoloną klauzulę umowną lub praktykę naruszającą zbiorowe interesy Konsumentów. W pozostałym zakresie postanowienia Regulaminu wiążą Konsumenta, jeżeli nie zostały w Regulaminie wyraźnie wyłączone w odniesieniu do Konsumentów.
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. Wiążącym jest wyłącznie Regulamin w języku polskim w jego pełnej treści, zaś wszelkie jego tłumaczenia na inne języki, wyciągi lub streszczenia mają jedynie charakter poglądowy.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 4 sierpnia 2022 roku. Z tą datą uchyla się regulamin z dnia 16 maja 2022 roku.

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

Obowiązujący od 4 sierpnia 2022 r.



**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 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, opłata według stawki operatora telekomunikacyjnego)

Ja/My\* \_\_\_\_\_ niniejszym informuję/informujemy\*  
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: \_\_\_\_\_

\*niepotrzebne skreślić