

Regulamin świadczenia usług pocztowych i przewozowych przez InPost Express Sp. z o.o.

§ 1. Postanowienia wstępne

1.1 Niniejszy regulamin określa warunki i zasady wykonywania krajowych usług przewozowych i pocztowych świadczonych przez InPost Express sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Malborskiej 130, 30-624 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego po numerem KRS 543759, NIP: 6793108059 (dalej „InPost Express”) na rzecz Nadawców (Zleceniodawców) niebędących konsumentami,

§ 2. Definicje

- 2.1 Dla potrzeb niniejszego Regulaminu definiuje się pojęcia:
- (1) **Cennik** - dokument, który określa wagę i gabaryty przesyłek wraz z podziałem na kategorie cenowe Usług oraz określa terminy w jakich mogą one zostać zrealizowane, dostępny dla każdego we wszystkich Punktach Obsługi, stronie internetowej oraz u każdego Kuriera.
- (2) **Kurier** – pracownik/przedstawiciel Operatora lub jego podwykonawcy.
- (3) **List przewozowy** – dokument stanowiący dowód zawarcia umowy o świadczenie Usługi oraz dowód doręczenia przesyłki Odbiorcy. Wzór graficzny Listu przewozowego stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.
- (4) **Nadawca** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która przekazuje przesyłkę Kurierowi bądź nadaje ją w Placówce Operatora w celu wykonania Usługi.
- (5) **Odbiorca** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ma być doręczona przesyłka.
- (6) **Operator** – InPost Express sp. z o.o., świadczący usługi zgodnie z Regulaminem.
- (7) **Pobranie** – usługa dodatkowa uzależniająca odbiór Przesyłki od wcześniejszego uiszczenia przez Odbiorcę opłaty, która zostanie przekazana na rachunek bankowy Nadawcy.
- (8) **Prawo pocztowe** – ustawa z 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz.U. 2012, poz. 1529).
- (9) **Prawo przewozowe** – ustawa z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz.U. 2012, poz. 1173 ze zm.).
- (10) **Protokół (Protokół szkody)** – dokument opisujący powstałe naruszenie stanu Przesyłki, w tym jej uszkodzenia lub ubytki.
- (11) **Przesyłka** – Przesyłka pocztowa lub Przesyłka towarowa będąca przedmiotem Usługi.
- (12) **Przesyłka niedoręczalna** - przesyłka, której nie można doręczyć Odbiorcy ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu Nadawcy.
- (13) **Przesyłka kurierska** – przesyłka rejestrowana będąca paczką pocztową (o masie do 20 kg i wymiarach (i) z których żaden nie może przekroczyć 200 cm; albo (ii) które nie mogą przekroczyć 300 cm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość), przyjmowana, sortowana, przemieszczana i doręczana w sposób łączny zapewniający:
- bepośredni odbiór przesyłki od nadawcy,
 - śledzenie przesyłki od momentu nadania do doręczenia,
 - doręczenie przesyłki w gwarantowanym terminie określonym w Regulaminie lub umowie zawartej z Nadawcą,
 - doręczenie przesyłki bezpośrednio do rąk adresata lub osoby uprawnionej do odbioru,
 - uzyskanie pokwitowania odbioru przesyłki w formie pisemnej lub elektronicznej.
- (14) **Przesyłka towarowa** – rzeczy przyjęte do przewozu na podstawie jednego Listu Przewozowego. Przesyłki towarowej nie stanowi Przesyłka pocztowa (Przesyłka kurierska) będąca przedmiotem Usługi pocztowej w rozumieniu Prawa pocztowego.
- (15) **Punkt Obsługi** – lokal, w którym możliwe jest nadanie lub odbiór Przesyłki. Aktualna lista Punktów Obsługi znajduje się pod adresem www.inpost.pl/lista_pok.
- (16) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług pocztowych i przewozowych przez InPost Express sp. z o.o.
- (17) **Aplikacja** – aplikacja „Trucker” webowa służąca do pełnej obsługi świadczonych Usług przez Użytkownika (tj. nadawanie oraz śledzenie Przesyłek i zarządzanie kontem) bezpłatnie udostępniana Użytkownikowi po utworzeniu konta, na stronie internetowej www.inpost.pl/znajdz_przesylka_trucker.
- (18) **Usługa (Usługi)** – Usługi internetowe i Usługi pocztowe wykonywane przez Operatora.
- (19) **Usługa pocztowa** - usługa polegająca na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek kurierskich, z wyłączeniem przesyłek z korespondencją oraz przesyłek z zadeklarowaną wartością, na podstawie Prawa pocztowego.
- (20) **Usługa przewozowa** – usługa polegająca na przyjmowaniu, przewozie i doręczaniu Przesyłek niebędących przesyłkami pocztowymi, na podstawie Prawa przewozowego.
- (21) **Użytkownik** – osoba posiadająca indywidualne konto w Aplikacji.
- (22) **Zleceniodawca** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zleca Operatorowi wykonanie usługi. Zleceniodawcą może być Nadawca, Odbiorca lub osoba trzecia.

§ 3. Postanowienia ogólne. Zakres działalności

3.1 Operator świadczy Usługi w gwarantowanych terminach doręczenia określonych w Cenniku. Jeżeli Cennik nie określa gwarantowanego terminu doręczenia Przesyłki, przyjmuje się, że wynosi on 14 dni.

3.2 Katalog świadczonych Usług pocztowych obejmuje wyłącznie przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczanie Przesyłek kurierskich, z wyłączeniem przesyłek z korespondencją oraz przesyłek z zadeklarowaną wartością w rozumieniu Prawa pocztowego. Operator nie świadczy Usług pocztowych dla przesyłek innych niż wskazane w zdaniu poprzedzającym.

§ 4. Cennik Usług

4.1 Ceny za świadczone przez Operatora Usługi określa Cennik aktualny na dzień nadania Przesyłki.

4.2 Aktualny Cennik jest dostępny dla każdego klienta we wszystkich Punktach Obsługi, na stronie internetowej Operatora pod adresem www.inpost.pl/cennik_przesylka_kurierskich oraz u każdego Kuriera.

§ 5. Płatność

5.1 Według dyspozycji Nadawcy za świadczoną Usługę płaci:

- Nadawca,
- Odbiorca,
- lub Zleceniodawca, niebędący ani Odbiorcą ani Nadawcą.

5.2 Nadawca / Odbiorca może opłacić Przesyłkę w formie gotówkowej uiszczając płatność Kurierowi lub w Punkcie Obsługi. Nadawca uiszcza płatność za Usługę najpóźniej przy nadaniu Przesyłki, natomiast Odbiorca – przy jej odbiorze.

5.3 Operator zastrzega sobie prawo do weryfikacji naliczonych opłat za świadczoną Usługę. W szczególności Operator ma prawo do weryfikacji wagi oraz rozmiarów Przesyłki. Niezgodność tych danych z informacjami podanymi przez Nadawcę stanowi podstawą do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej Usługi, zgodnie z Cennikiem.

§ 6. Uprawnienia Operatora

6.1 Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia umowy o świadczenie Usługi oraz odstąpienie od umowy, w szczególności jeżeli:

- nie są spełnione przez Nadawcę wymagania dotyczące świadczenia Usług określone odpowiednio w Prawie pocztowym i w przepisach wydanych na jego podstawie (dla Usługi pocztowej) lub Prawie przewozowym (dla Usługi przewozowej) a także w Regulaminie;
- zawartość lub opakowanie Przesyłki naraża osoby trzecie lub Operatora na szkodę;
- na opakowaniu Przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo;
- Usługa miałaby być wykonywana w całości lub w części na obszarze nieobjętym wpisem do rejestru, chyba, że Operator zawarł umowę o współpracę umożliwiającą wykonanie Usługi poza tym obszarem;
- przyjmowanie lub przemieszczanie Przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.

6.2 Ponadto Operator zastrzega sobie prawo do:

- odmowy zawarcia umowy o świadczenie Usługi, jeżeli Przesyłka nie spełnia określonych przez Operatora warunków wymaganych do zawarcia umowy;
- odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi, jeżeli Przesyłka nie spełnia warunków określonych w umowie;
- odmowy przyjęcia Przesyłek zawierających przedmioty wymienione w § 6.5 poniżej.

6.3 W przypadku odstąpienia przez Operatora, z przyczyn określonych w § 6.1 lub § 6.2(2) powyżej, od umowy o świadczenie Usługi, przyjętą Przesyłkę zwraca się Nadawcy na jego koszt oraz dokonuje się zwrotu pobranej opłaty za Usługę.

6.4 Operator nie przyjmuje Przesyłek zawierających: gotówkę, papiery wartościowe, inne dokumenty o charakterze płatniczym; przedmioty wartościowe (wyroby jubilerskie, dzieła sztuki, antyki, numizmatyki itp.); broń i amunicję; artykuły szybko psujące się, artykuły wymagające specjalnych warunków przewozu; towary chemiczne i biologicznie aktywne; zwierzęta, szczerki ludzkie i zwierzęce; narkotyki i substancje psychotropowe; leki wymagające specjalnych warunków przewozu; inne towary, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób mających z nimi styczność, bądź mogące uszkodzić lub zniszczyć inne przesyłki; inne towary, których przewóz jest zabroniony na podstawie obowiązujących przepisów prawa, jakichkolwiek innych rzeczy, które w uznanu Operatora nie mogą zostać przemieszczone bezpiecznie lub zgodnie z prawem, o ile Operator poinformuje o tym Nadawcę (Zleceniodawcę) przed przyjęciem Przesyłki. W szczególności Operator nie przyjmuje Przesyłek, jeżeli naruszałyby to przepisy Prawa pocztowego, Prawa przewozowego lub innych bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa polskiego.

6.5 Przesyłka towarowa może być sprawdzona przez Operatora w każdym czasie, od chwili jej nadania do momentu doręczenia jej Odbiorcy, w celu stwierdzenia jej zgodności z treścią danych zamieszczonych w Liście przewozowym. Sprawdzenia dokonuje się w obecności Nadawcy a jeżeli to niemożliwe w obecności osób zaproszonych przez Operatora do tej czynności zgodnie z postanowieniami Prawa przewozowego.

6.6 Operatorowi przysługuje prawo wstępu na Przesyłkach w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z tytułu świadczonej Usługi oraz uzasadnionych, dodatkowych kosztów jej świadczenia, powstałych z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy. Powyższego postanowienia nie stosuje się, jeżeli Odbiorcą jest organ władzy publicznej.

§ 7. Przyjmowanie Przesyłek

7.1 Przesyłka może być przyjęta do przewozu (przemieszczania i doręczenia) w następujący sposób:

- w Punkcie Obsługi – Nadawca sam dostarcza Przesyłkę;
- u Nadawcy – przesyłkę odbiera Kurier, na podstawie wcześniejszego zgłoszenia dokonanego za pośrednictwem Aplikacji.

7.2 W przypadku, gdy Nadawcą i Zleceniodawcą nie jest ta sama osoba, uważa się, że Nadawca działa w imieniu Zleceniodawcy.

7.3 Warunkiem nadania Przesyłki jest poprawne zaadresowanie Przesyłki zgodnie z wzorem udostępnionym Nadawcy w Punkcie Obsługi, przez Kuriera lub w Aplikacji.

7.4 Poprawnie zaadresowana Przesyłka zawiera w szczególności:

- poprawne dane adresowe (ulica, nr budynku/lokalu, kod pocztowy oraz miejscowość) i kontaktowe (nr telefonu oraz opcjonalnie adres mailowy) Nadawcy;
- poprawne dane adresowe (nazwa/imię i nazwisko, ulica, nr budynku/lokalu, kod pocztowy oraz miejscowość) i kontaktowe (nr telefonu oraz opcjonalnie adres mailowy) Odbiorcy;
- informacje dotyczące Przesyłki (wymiar, waga, wartość oraz informacje szczególne na temat jej zawartości).

7.5 Przyjęcie Przesyłki następuje po pozytywnej weryfikacji przez Operatora (Kuriera lub pracownika Punktu Obsługi) danych wskazanych na Przesyłce, ich zgodności z Listem przewozowym oraz możliwości realizacji Usługi.

7.6 Do zawarcia umowy świadczenia Usługi dochodzi w momencie przyjęcia Przesyłki przez Kuriera lub przyjęcia przesyłki do nadania w Punkcie Obsługi.

7.7 Dowodem zawarcia umowy o świadczenie Usługi jest potwierdzony przez Operatora List przewozowy, którym może być także przekaz elektroniczny, wydruk komputerowy lub inny dokument zawierający dane określone w niniejszym Regulaminie i przepisach prawa, stosowany przez Operatora.

7.8 Zadeklarowana wartość Przesyłki nie może przewyższać jej zwykłej wartości i na żądanie Operatora powinna być potwierdzona stosownymi dokumentami (np. faktury, rachunki). Rzeczy i jakiegokolwiek materiały o wartości przekraczającej kwotę 200 zł (słownie: dwieście złotych) lub których utrata czy uszkodzenie mogłyby powodować powstanie roszczenia przewyższającego tę kwotę nie mogą być wysyłane w Przesyłkach innych niż Przesyłka z wykupioną usługą ubezpieczenia. W przypadku niewykupienia usługi ubezpieczenia Przesyłki, wszelką odpowiedzialność Operatora związaną ze świadczeniem Usługi przewozowej ogranicza się do kwoty 200 zł.

§ 8. Opakowanie

8.1 Za jakość opakowania Przesyłki odpowiedniego do jej zawartości odpowiada Nadawca.

8.2 Nadawca jest obowiązany Przesyłkę właściwie opakować, a także nadając ją w stanie umożliwiający jej prawidłowy przewóz i zapewniający, że nie uszkodzi ona innych przesyłek w czasie przewozu, a także wydanie jej bez ubytku i uszkodzenia. W szczególności opakowanie powinno:

- być odpowiednio zamknięte, uniemożliwiające dostęp do zawartości przesyłki;
- być odpowiednio wytrzymałe stosownie do wagi i zawartości przesyłki;
- posiadać zabezpieczenia wewnętrzne, uniemożliwiające przemieszczanie się zawartości Przesyłki;
- posiadać oznakowanie świadczące o jej specjalnym charakterze, takie jak: „OSTROŻNIE SZKŁO”, „GÓRA” (oznakowanie może być dokonane przez Kuriera lub w Punkcie Obsługi).

§ 9. Doręczenie Przesyłki

9.1 Sposób doręczenia Przesyłki wskazuje Nadawca w Liście przewozowym, wybierając jedną z możliwych opcji:

- doręczenie pod wskazany adres;
- doręczenie do Punktu Obsługi (odbiór własny).

- 9.2 Operator co do zasady doręcza przesyłki za pokwitowaniem bezpośrednio do rąk Odbiorcy lub innej osoby upoważnionej do odbioru pod adres wskazany na Liście przewozowym. W przypadku Usługi pocztowej, Przesyłka może być również doręczona pełnoletniemu domownikowi oraz innym osobom uprawnionym do odbioru Przesyłki, zgodnie z przepisami Prawa pocztowego.
- 9.3 W przypadku nieobecności Odbiorcy, Operator raz jeszcze podejmie próbę doręczenia postawiając przy pierwszej próbie doręczenia informację (tzw. awizo) o tym, że Odbiorca może:
(1) odebrać Przesyłkę w ciągu kolejnych 3 dni roboczych we wskazanym miejscu i czasie, lub
(2) uzgodnić z Operatorem ponowną próbę doręczenia Przesyłki.
- 9.4 Okres przetrzymywania Przesyłki awizowanej we wskazanym Punkcie Obsługi wynosi 3 dni robocze, licząc od drugiej próby doręczenia. Po upływie wskazanego okresu oraz braku odpowiedzi od Odbiorcy, Operator zwraca Przesyłkę Nadawcy na zasadach określonych w § 10 Regulaminu.
- 9.5 Zwrot Przesyłki następuje również w przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę lub błędnego adresu Odbiorcy.
- 9.6 Niedoręczoną Przesyłkę uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia lub możliwości odebrania w Punkcie Obsługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia jej nadania.
- 9.7 Przesyłkę doręczoną do Punktu Obsługi lub awizowaną w Punkcie Obsługi można odebrać w godzinach jego funkcjonowania. Godziny otwarcia Punktów Obsługi znajdują się na stronie internetowej www.inpost.pl/lista_pok.
- 9.8 Wydanie Przesyłki nadanej za Pobranem następuje jedynie po uiszczeniu całej opłaty.
- 9.9 Pokwitowanie doręczenia przesyłki może nastąpić na piśmie lub w formie elektronicznej. Doręczenie przesyłki Odbiorca (lub inna osoba uprawniona) potwierdza własnoręcznym i czytelnym podpisem.
- 9.10 Z zastrzeżeniem przepisów bezwzględnie obowiązujących oraz obowiązujących zasad dotyczących składania reklamacji (§ 14 Regulaminu), wszelkie zastrzeżenia dotyczące wykonania Usług lub stanu Przesyłki powinny zostać opisane przez Odbiorcę w chwili przyjęcia Przesyłki na stosowanych przez Operatora potwierdzeniach odbioru Przesyłki.

§ 10. Przesyłki nieodebrane

- 10.1 Zwroty Przesyłek nieodebranych są odpłatne zgodnie z aktualnym Cennikiem. Opłaty uiszczone przez Nadawcę z tytułu i w związku ze świadczeniem Usługi nie podlegają zwrotowi.
- 10.2 Przesyłki nieodebrane zwracane są Nadawcy, w zależności od sposobu nadania, do:
(1) Punktu Obsługi – w przypadku nadania Przesyłki w Punkcie Obsługi;
(2) bezpośrednio do Nadawcy – w przypadku nadania Przesyłki u Kuriera.
- 10.3 Operator poinformuje Nadawcę za pomocą wiadomości SMS lub e-mail o zwrocie Przesyłki i możliwości jej odbioru, wskazując termin oraz miejsce, w którym można dokonać odbioru.
- 10.4 Termin dla odbioru nieodebranych Przesyłek wynosi 3 dni licząc od dnia dokonania ich zwrotu zgodnie z pkt 10.2 powyżej.
- 10.5 Przesyłki nieodebrane, których Nadawca nie odebrał w terminie wskazanym w pkt 10.4 Regulaminu traktowane są jako przesyłki niedoręczalne.

§ 11. Odpowiedzialność Operatora

- 11.1 Do odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi pocztowej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, jeżeli poniższe regulacje wynikające z Prawa pocztowego nie stanowią inaczej.
- 11.2 Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
(1) wskutek siły wyższej;
(2) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą Operatora;
(3) z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów prawa albo Regulaminu;
(4) z powodu właściwości zawartości Przesyłki.
- 11.3 Operator powołując się na jedną z przyczyn wskazanych w § 11.2 (1)-(4) powyżej, przedstawia dowód jej wystąpienia.
- 11.4 Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w zakresie określonym w Prawie pocztowym i Regulaminie, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:
(1) jest następstwem czynu niedozwolonego,
(2) nastąpiło z winy umyślnej Operatora,
(3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Operatora.
- W sytuacjach określonych w punktach 1, 2 i 3 powyżej Operator ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.
- 11.5 Usługę uważa się za niewykonaną w szczególności w przypadku jej utraty (zagubienia, całkowitego zniszczenia) przez Operatora lub, gdy doręczenie Przesyłki albo zawiadomienie o próbie jej doręczenia nastąpiło po upływie 30 dni od dnia nadania.
- 11.6 Usługę uważa się za nienależyte wykonaną w szczególności w przypadku:
(1) opóźnienia w doręczeniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu;
(2) uszkodzenia lub ubytku zawartości Przesyłki;
(3) wykonania usługi niezgodnie ze zleceniem oraz przepisami Prawa pocztowego lub Prawa przewozowego (w zależności czy chodzi o wykonanie Usługi pocztowej, czy Usługi przewozowej).
- 11.7 Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki pocztowej bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki nie dające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu Przesyłki i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Przesyłki zgłosił Operatorowi roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki powstały w czasie między przyjęciem Przesyłki przez Operatora w celu wykonania Usługi a jej doręczeniem Odbiorcy.
- 11.8 Roszczenie z tytułu ubytku lub uszkodzenia Przesyłki towarowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki towarowej bez zastrzeżeń, chyba że:
(1) szkodę stwierdzono protokołami przed przyjęciem Przesyłki towarowej przez Odbiorcę;
(2) zaniechano takiego stwierdzenia z winy Operatora;
(3) ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Operatora;
(4) szkodę nie dającą się z zewnątrz zauważyć Odbiorca stwierdził po przyjęciu Przesyłki towarowej i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem Przesyłki towarowej do przewozu a jej wydaniem.
- 11.9 Do odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi przewozowej, stosuje się odpowiednio przepisy rozdziału 7 i 8 Prawa przewozowego.
- 11.10 Odpowiedzialność Operatora za pobrane od Odbiorcy środki pieniężne w związku z realizacją usługi dodatkowej Pobranie rozpoczyna się od chwili potwierdzenia przez Operatora pobrania tych środków oraz jest ograniczona do kwoty Pobrania.

§ 12. Przesyłki niedoręczalne

- 12.1 Przesyłka niedoręczalna może zostać otwarta przez Operatora w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie Nadawcy.
- 12.2 Otwarcie przesyłki niedoręczalnej następuje niezwłocznie, chyba że List Przewozowy przewiduje inny termin.
- 12.3 Otwarcie przesyłek niedoręczalnych będzie wykonywane w siedzibie Operatora lub magazynie przesyłek niedoręczalnych.
- 12.4 Otwarcia przesyłki niedoręczalnej dokonuje komisja w składzie co najmniej 3 osób, powołana spośród pracowników Operatora.
- 12.5 Otwarcie przesyłki niedoręczalnej powinno być dokonane w sposób zapewniający jak najmniejsze uszkodzenie jej opakowania.
- 12.6 Po otwarciu przesyłki niedoręczalnej komisja dokonuje sprawdzenia, czy na wewnętrznej stronie opakowania nie zostało umieszczone oznaczenie Odbiorcy lub Nadawcy oraz ich adresy, a w przypadku ich braku komisja dokonuje oględzin zawartości przesyłki.
- 12.7 W przypadku ustalenia przez komisję w trakcie czynności, o których mowa w § 12.6 powyżej, danych umożliwiających doręczenie lub zwrot Przesyłki, przesyłka ta po odpowiednim zabezpieczeniu i umieszczeniu adnotacji na opakowaniu o komisyjnym jej otwarciu jest doręczana Odbiorcy albo zwracana Nadawcy.
- 12.8 W przypadku gdy otwarcie przesyłki niedoręczalnej nie umożliwi jej doręczenia albo zwrócenia Nadawcy albo gdy Nadawca odmówi przyjęcia zwróconej Przesyłki stosuje się odpowiednio przepisy Prawa pocztowego (dla Przesyłek pocztowych) oraz Prawa przewozowego (dla Przesyłek towarowych).

§ 13. Odszkodowanie

- 13.1 Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie:
(1) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki pocztowej – w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;
(2) za opóźnienie w doręczaniu Przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za Usługę pocztową.
- Zasady ustalania odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przewozowej określa się na podstawie przepisów Prawa przewozowego, z zastrzeżeniem zastosowania pkt 7.8 Regulaminu.

§ 14. Reklamacje

- 14.1 W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
(1) Nadawcy;
(2) Odbiorcy - w przypadku gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy Przesyłka została doręczona Odbiorcy.
- 14.2 Nadawca albo Odbiorca mogą zgłosić reklamację w każdej placówce Operatora w formie pisemnej lub ustnie do protokołu oraz elektronicznie do Działu Reklamacji Operatora pod linkiem www.inpost.pl/formularz_reklamacyjny.
- 14.3 Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki.
- 14.4 Reklamacja zawiera:
(1) imię i nazwisko nadawcy albo adresata albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby nadawcy albo adresata, zwanego dalej "reklamującym";
(2) przedmiot reklamacji;
(3) datę i miejsce nadania Przesyłki;
(4) numer dokumentu potwierdzającego nadanie lub numer przesyłki pocztowej;
(5) uzasadnienie reklamacji;
(6) kwotę odszkodowania - w przypadku gdy reklamujący żąda odszkodowania;
(7) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej;
(8) datę sporządzenia reklamacji;
(9) wykaz załączonych dokumentów.
- 14.5 W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej reklamujący dołącza:
(1) oryginał potwierdzenia nadania – Listu przewozowego (do wglądu);
(2) oświadczenie Nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku o którym mowa w § 14.1(2) powyżej;
(3) kopię Protokołu, albo
(4) oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeniach Przesyłki złożone przez przyjmującego tę przesyłkę bezpośrednio przy przyjęciu Przesyłki;
(5) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie Przesyłki;
(6) opakowanie uszkodzonej przesyłki, jeżeli Operator tego zażąda;
(7) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki, z zachowaniem terminu, o którym mowa w § 11.5 Regulaminu, wraz ze wskazaniem informacji bądź dowodów potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania, o których mowa w § 11.5 Regulaminu;
(8) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczenia Przesyłki – do wglądu.
- 14.6 Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w § 14.5 powyżej. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator może zażądać przekazania mu oryginałów tych dokumentów.
- 14.7 Oryginały dokumentów są zwracane reklamującemu za pokwitowaniem, w każdej chwili na jego wniosek. W przypadku braku wniosku Operator zwraca je najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.
- 14.8 W przypadku stwierdzenia przez Operatora nie spełnienia przez reklamację wymogów o których mowa w § 14.4, 5 i 6 powyżej, gdy ich spełnienie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator wezwie reklamującego do usunięcia braków w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania, na wskazany adres w wezwaniu. Termin ten nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
- 14.9 Operator rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
- 14.10 Termin uważa się za zachowany, jeżeli Operator w tym terminie nadał (wysłał) odpowiedź na reklamację. W przypadku wniesienia reklamacji drogą elektroniczną ze wskazaniem adresu poczty elektronicznej przez reklamującego właściwego dla odpowiedzi, oznacza to zgodę na doręczanie pism dot. reklamacji drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej.
- 14.11 Informacja o wyniku rozpatrzenia odwołania powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego oraz:
(1) dane Operatora (nazwę oraz adres siedziby),
(2) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji,
(3) uzasadnienie wraz z ze wskazaniem podstawy prawnej,
(4) w przypadku przyznania odszkodowania – uznaną kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty (w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji),
(5) w przypadku zwrotu należności – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty (w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji),
(6) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu:
(a) sądowym,
(b) mediacyjnym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, albo
(c) przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
(7) pouczenie o prawie do złożenia odwołania się oraz wskazania adresu, na jaki należy złożyć odwołanie,

- (8) podpis upoważnionej osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie reklamacji wraz ze wskazaniem stanowiska służbowego.
- 14.12 Nieudzielenie przez Operatora odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w § 14.9 powyżej, lub na odwołanie od reklamacji w terminie, o którym mowa w § 14.15, skutkuje uznaniem reklamacji.
- 14.13 W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.
- 14.14 W przypadku złożenia odwołania od rozstrzygnięcia w sprawie reklamacji po upływie wyznaczonego terminu pozostawia się je bez rozpoznania, o czym Operator pocztowy niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- 14.15 Operator rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania. § 14.10 stosuje się odpowiednio.
- 14.16 Operator informuje, iż dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym dotyczącym Usługi przewozowej przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.
- 14.17 W sprawach dotyczących reklamacji Usługi pocztowej, nieuregulowanych w niniejszym paragrafie, stosuje się przepisy Prawa pocztowego oraz rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2013 r. poz. 1468).
- 14.18 W sprawach dotyczących reklamacji Usługi przewozowej stosuje się postanowienia niniejszego paragrafu z zastrzeżeniem postanowień rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z dnia 7 marca 2006 r.).

§ 15. Ubezpieczenie Przesyłki

- 15.1 Operator oferuje usługę objęcia Przesyłki ubezpieczeniem, której koszt ponosi osoba płacąca za Usługę, zgodnie z aktualnym Cennikiem, określającym również wysokość sumy ubezpieczenia.
- 15.2 Główne postanowienia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek zawartej między Operatorem a ubezpieczycielem dostępne są na stronie internetowej www.inpost.pl oraz są udostępniane na żądanie w Punkcie Obsługi.
- 15.3 Zlecenie dodatkowej ochrony ubezpieczenia Przesyłki Nadawca (Zleceniodawca) zgłasza za pośrednictwem Aplikacji albo u Pracownika Punktu Obsługi przyjmującego przesyłkę do nadania.
- 15.4 W przypadku zlecenia przez Nadawcę wykonania usługi dodatkowej Pobranie, Nadawca jest zobowiązany ubezpieczyć Przesyłkę na zasadach oferowanych przez Operatora, minimum do kwoty Pobrania. W przypadku braku ubezpieczenia przesyłki Operator nie wykona usługi dodatkowej Pobranie.

§ 16. Dane osobowe

- 16.1 Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z Usług objętych Regulaminem jest InPost Express sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Malborskiej 130, 30-624 Kraków. Dane przetwarzane są w celu zawarcia umowy i realizacji Usługi. Osoby udostępniające swoje dane osobowe mają prawo dostępu do ich treści oraz ich poprawiania.
- 16.2 Podanie danych jest dobrowolne, ale bez podania danych niezbędnych do realizacji Usługi zawarcie umowy o jej świadczenie jest niemożliwe.

§ 17. Postanowienia końcowe

- 17.1 Aktualna wersja Regulaminu wraz z załącznikami dostępna jest nieodpłatnie w siedzibie Operatora, wszystkich Punktach Obsługi, u Kurierów a także na stronie internetowej www.inpost.pl.
- 17.2 Wylacza się możliwość dokonywania potrąceń kwot roszczeń od jakichkolwiek należności wobec Operatora przez Zleceniodawcę, Nadawcę oraz Odbiorcę, nie będącego konsumentem.
- 17.3 Zleceniodawca, Nadawca oraz Odbiorca, nie będący konsumentem, nie może bez pisemnej zgody Operatora przenieść wierzytelności wobec Operatora na osobę trzecią.
- 17.4 Postanowienia Regulaminu nie dotyczą konsumentów o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej. W szczególności jakiegokolwiek ograniczenia odpowiedzialności w stosunku do Nadawców (Zleceniodawców) nie ograniczają uprawnień Odbiorców będących konsumentami wynikających z przepisów Prawa pocztowego lub Prawa przewozowego.
- 17.5 W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy odpowiednio: Prawa pocztowego (dotyczy Usług Pocztowych), Prawa przewozowego (dotyczy Usług Przewozowych) oraz przepisy Kodeksu cywilnego.
- 17.6 Lista załączników:
- (1) Cennik.
 - (2) Wzór Listu przewozowego.
 - (3) Wzór Protokołu szkody.
- 17.7 Regulamin wchodzi w życie z dniem 20 maja 2015 r.