

Regulamin świadczenia Usług przez „InPost” Sp. z o.o. przyjęty 23 grudnia 2010 roku

§1

- Regulamin świadczenia usług pocztowych przez InPost Sp. z o.o. określa warunki wykonywania i korzystania z usług pocztowych świadczonych i realizowanych przez InPost Sp. z o.o.
- Usługi świadczone przez InPost Sp. z o.o. polegają na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek oraz druków bezadresowych.
- Usługi świadczone przez InPost Sp. z o.o. nie mają charakteru powszechnego i są świadczone w celach zarobkowych zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
- Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - ADRES** – oznaczenie adresata przesyłki oraz miejsca doręczenia wskazanego przez nadawcę;
 - ADRESAT** – podmiot określony przez nadawcę jako odbiorca przesyłki;
 - AWIZO** – informacja o próbie doręczenia przesyłki pozostawiona przez doręczyciela, w przypadku nieobecności adresata, ze wskazaniem placówki Operatora (Punktu Poczтового), w którym będzie można odebrać awizowaną przesyłkę;
 - CENNIK** – cennik usług pocztowych InPost Sp. z o.o.;
 - DORĘCZENIE** – wydanie przesyłki adresatowi, a w przypadkach określonych prawem także innej osobie uprawnionej do jej odbioru lub przekazanie druku bezadresowego zgodnie z umową o świadczenie usługi pocztowej;
 - DORĘCZycIEL** – osoba doręczająca przesyłki w imieniu Operatora;
 - DRUK** – informacja pisemna lub graficzna, zwielokrotniona za pomocą technik drukarskich lub podobnych, utrwalona na papierze albo innym materiale używanym w drukarstwie, w tym książka, katalog, dziennik lub czasopismo;
 - DOSŁANIE** – udzielenie pisemnego żądania adresata przesłania przesyłek lub przekazów pieniężnych na adres wskazany w żądaniu;
 - LISTA WYDAŃ** – ewidencja przesyłek przekazanych doręczycielowi do doręczenia;
 - MAGAZYN OPERATORA** – miejsce, gdzie są kierowane i przechowywane, oraz niszczone zgodnie z odpowiednimi przepisami ustawy prawo pocztowe przesyłki niedoręczalne;
 - NADANIE** – polecenie doręczenia przesyłki lub przekazania druku bezadresowego zgodnie z umową o świadczenie usługi pocztowej;
 - NADAWCA** – podmiot przekazujący przesyłkę Operatorowi lub podmiotowi działającemu w imieniu Operatora w celu wykonania usługi pocztowej;
 - ODDZIAŁ** – jednostka świadcząca usługi w imieniu i na rzecz Operatora na podstawie stosownej umowy;
 - OSOBA UPRAWNIIONA** – adresat lub osoba pełnoletnia zameldowana pod tym samym adresem co adresat, bądź posiadająca pełnomocnictwo od adresata.
 - OPERATOR** - InPost spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie; InPost sp. z o.o. nie jest operatorem publicznym w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe jak i właściwych przepisów dotyczących doręczenia tzw. pism sądowych i urzędowych.
 - PACZKA EKSPRESOWA** – rodzaj przesyłki rejestrowanej zawierającej rzeczy o wadze powyżej 50 gram, przyjętej przez Operatora w celu przemieszczenia i doręczenia w sposób zabezpieczający ją przed utratą, ubytkiem zawartości lub uszkodzeniem; o maksymalnych wymiarach : suma długości, wysokości (najszerszego obwodu) i szerokości wynosi 2500 mm, przy czym największy wymiar nie przekroczy 1400 mm.
 - PLOMBA OPERATORA** – fakultatywne zabezpieczenie przesyłki przyjętej przez Operatora, stanowiące jednocześnie nośnik reklamy; umieszczane przez Nadawcę lub wskazanej przez niego Podmiot przed przyjęciem przez Operatora do nadania
 - POTWIERDZENIE NADANIA** – dokument stanowiący dowód nadania przesyłki;
 - PRZESYŁKA** – rzeczy opatzone adresem, przedłożone do przyjęcia lub przyjęte przez Operatora w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi;
 - PRZESYŁKA LISTOWA (list zwykły)** – przesyłka nie będąca paczką ekspresową o maksymalnych wymiarach : suma długości, wysokości(grubości) oraz szerokości wynosi 900 mm, przy czym największy z wymiarów nie przekroczy 610 mm.
 - PRZESYŁKA LISTOWA LOKALNA (list zwykły lokalny)** – przesyłka nieregistrowana, nie będąca paczką ekspresową, o maksymalnych wymiarach : suma długości, wysokości(grubości) oraz szerokości wynosi 900 mm, przy czym największy z wymiarów nie przekroczy 610 mm, nadawana i doręczana w obszarze administracyjnym jednego miasta.
 - PRZESYŁKA REJESTROWANA** – przesyłka listowa oraz paczka ekspresowa przyjęta za pokwitowaniem przyjęcia i doręczenia za pokwitowaniem odbioru;
 - PRZESYŁKA POLECONA EKSPRESOWA (list polecony ekspresowy)** – rodzaj listowej przesyłki rejestrowanej niebędącej paczką ekspresową przemieszczanej i doręczanej w sposób zabezpieczający ją przed utratą, ubytkiem zawartości lub uszkodzeniem;
 - PRZESYŁKA EKSPRESOWA (list ekspresowy)** – rodzaj przesyłki listowej, nie będącej paczką ekspresową, nie rejestrowanej, o maksymalnych wymiarach : suma długości, wysokości(grubości) oraz szerokości wynosi 900 mm, przy czym największy z wymiarów nie przekroczy 610 mm. Przesyłka ekspresowa może być ewidencjonowana wewnętrznie przez Operatora w celu umożliwienia Operatorowi identyfikacji aktualnego stanu realizacji tej przesyłki
 - PUNKT POCZTOWY** – placówka Operatora, świadcząca usługi w imieniu Operatora na podstawie zawartej umowy, w której można zawrzeć umowę o świadczenie usług pocztowych, a także przyjmująca do przemieszczenia i doręczenia przesyłki, wydająca Doręczycielom przesyłki do doręczenia adresatom, oraz w której można odebrać przesyłkę;
 - PUNKT AWIZACYJNY** – placówka operatora świadcząca usługi w imieniu Operatora na podstawie zawartej umowy, wydająca Doręczycielom przesyłki do doręczenia adresatom, oraz w której można odebrać przesyłkę;
 - REGULAMIN** – aktualny regulamin świadczenia usług przez InPost Sp. z o.o.;
 - STAŁY KLIENT** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, z którą Operator zawarł pisemną umowę o świadczenie usług pocztowych,
 - USŁUGA POCZTOWA** – usługa polegająca na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek oraz druków bezadresowych, wykonywana przez Operatora na podstawie wpisu do rejestru Operatorów Pocztowych, o numerze B-00155, zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r., Prawo Pocztowe (Dz. U. z 2003r., Nr 130, poz. 1188 z późn. zm.);
 - ZNAKI OPŁATY POCZTOWEJ** – znaki emitowane przez Operatora, służące do potwierdzenia opłacenia usługi pocztowej;
 - KLIENT** – Nadawca lub Adresat.
 - PRZESYŁKA PACZKOMATOWA** – przesyłka określona w regulaminie „Wyslij paczkę przez e-mail”

§2

- Zawarcie umowy usługi pocztowej następuje poprzez:
 - nadanie przesyłki w Punkcie Poczтовым;
 - nadanie przesyłki bezpośrednio u doręczyciela.
 - nadanie przesyłki w Oddziale InPost Sp. z o.o.
- Zawarcie umowy w sposób określony w ust. 1 pkt b przewidziane jest tylko dla Stałych Klientów.
- Regulamin zawiera ogólne warunki umowy usługi pocztowej i stanowi integralną część umowy usługi pocztowej.
- Treść Regulaminu wraz z załącznikami, stanowiącymi jego integralną część, znajduje się we wszystkich Punktach Pocztowych, Oddziałach, a także jest zamieszczona na stronie internetowej Operatora. W przypadku wcześniejszego zawarcia pisemnej umowy między nadawcą a Operatorem, gdy przesyłka nadawana jest bezpośrednio u doręczyciela, treść regulaminu doręczana jest w chwili zawierania tej umowy.
- Operator przyjmuje oraz doręcza przesyłki kierowane wyłącznie do miast, w których Operator posiada własne Oddziały. Przesyłki takie doręczane będą wyłącznie w granicach administracyjnych tych miast. Operator wykonuje usługi w dni robocze (bez sobót/ od poniedziałku do piątku), a czas doręczenia przesyłek liczony jest w dniach roboczych (nie wlicza się sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy).
- W przypadku umieszczenia na stronie adresowej przesyłki miejscowości, w której Operator nie posiada Oddziału i przyjęcia jej do nadania, przesyłka może być zwrócona, ale na koszt Operatora.
- Lista miejscowości, w których Operator posiada własne Oddziały znajduje się w każdym Punkcie Poczтовым, w wszystkich Oddziałach oraz na stronie internetowej Operatora.
- Klient korzystający z usług Operatora obowiązany jest korzystać z wzorów formularzy i druków Operatora przewidzianych dla określonych w niniejszym Regulaminie czynności.
- Operator świadczy może także inne niewymienione wprost w niniejszym regulaminie usługi pocztowe na podstawie odrębnej umowy z Klientem. Ponadto, szczególne zasady świadczenia poszczególnych usług pocztowych mogą być określone w załącznikach do niniejszego Regulaminu.
- Nadawca jest obowiązany do należytego zapakowania przesyłki, zwłaszcza paczki ekspresowej, w sposób zapewniający zabezpieczenie zawartości przesyłki przed uszkodzeniem w transporcie jak i w sposób niezagrażający bezpieczeństwu osób, którymi posługuje się Operator przy wykonywaniu usługi pocztowej.

§3

- Przesyłkę listową lub paczkę ekspresową uznaje się za opłaconą, jeżeli znajduje się w kopercie oznaczonej znakiem legitymacyjnym odnoszącym się do stosownej umowy zawartej pomiędzy Nadawcą a Operatorem lub umieszczono na niej znaczki opłaty pocztowej oraz gdy przesyłka została przyjęta, a tym samym włączona do obiegu pocztowego Operatora.. Wzór znaku legitymacyjnego:

OPŁATA POBRANA - TAXE PERCUE

umowa z InPost Sp. z o.o. w Krakowie, nr z dnia2010 r.
NADANO w

- Paczka ekspresową uznaje się za opłaconą, jeżeli zostały na niej umieszczone znaki opłaty pocztowej lub znak legitymacyjny, którego forma i rodzaj zostały uzgodnione między nadawcą a Operatorem w umowie o świadczenie usług oraz jeżeli została przyjęta przez Operatora, a tym samym włączona do obiegu pocztowego Operatora.
- Wzór graficzny koperty Operatora określa Załącznik A. Wzór graficzny znaków opłaty pocztowej określa Załącznik I.
- Przesyłkę uznaje się za opłaconą o ile doręczenie takiej przesyłki objęte jest umową z Nadawcą, w której zobowiązał się on wobec Operatora do zaliczkowego uiszczenia Operatorowi określonego w niej wynagrodzenia lub umową z adresatem, w której zobowiązał się on wobec Operatora do pokrywania wynagrodzenia Operatora za świadczenie usług pocztowych oraz zaopatrzone stosowną pieczęcią Operatora „Opłata pobrana” 5. 6. Przesyłkę rejestrowaną okleja się naklejką z oznaczeniem kodu kreskowego i przyporządkowanego mu numeru.

§4

- Za dodatkową opłatą nadawca może wykupić usługę przesyłki rejestrowanej.
- Potwierdzenie nadania przesyłki rejestrowanej przekazywane jest nadawcy niezwłocznie po nadaniu przesyłki. Potwierdzenie nadania przesyłki rejestrowanej przez nadawcę masowego odbywa się za pośrednictwem książki nadawczej.
- Wzór graficzny druku potwierdzającego nadanie przesyłki rejestrowanej określa Załącznik C.
- Wzór graficzny książki nadawczej określa Załącznik D.

§5

- Za dodatkową opłatą nadawca może wykupić usługę zwrotnego potwierdzenia odbioru przesyłki rejestrowanej, w ramach której Operator odesła nadawcy zwrotne potwierdzenie odbioru przez adresata przesyłki z oznaczeniem daty odebrania przesyłki oraz podpisem osoby odbierającej przesyłkę.
- W przypadku zwrotu do nadawcy przesyłki, o której mowa powyżej, Operator pobiera opłatę za zwrot przesyłki, pomniejszając ją o wysokość uiszczonej przez nadawcę opłaty za usługę zwrotnego potwierdzenia odbioru.
- Wzór zwrotnego potwierdzenia odbioru przesyłki określa Załącznik E.

§6

- Na kopercie lub opakowaniu przesyłki oddanej do realizacji usługi pocztowej przez Operatora, w sposób czytelny, należy wskazać:
 - imię i nazwisko, bądź pełną nazwę nadawcy i adresata;
 - adres nadawcy i adresata z dokładnym określeniem miejscowości, ulicy, numeru domu i mieszkania lub lokalu.
- Adresemat może być wyłącznie jeden podmiot albo grupa osób zamieszkująca ten sam lokal.
- Przesyłka niezawierająca informacji pozwalających na zidentyfikowanie adresata nie zostanie przez Operatora przyjęta do realizacji usługi pocztowej. W przypadku, gdy taka przesyłka zostanie włączona do obiegu pocztowego Operatora, zostanie ona zwrócona nadawcy na jego koszt z adnotacją stanowiącą informację o przyczynie jej niedoręczenia oraz zwrotu.
- Przesyłka zostanie także zwrócona do nadawcy na jego koszt w przypadku, gdy adres lub adresat na przesyłce jest błędny lub niewłaściwy.
- Przesyłka, której nie można zwrócić nadawcy oraz doręczyć adresatowi z powodu braku lub błędnego adresu, traktowana jest jako niedoręczalna i kierowana jest do Magazynu Operatora.

§7

- Punkty Pocztowe oraz Punkty Awizacyjne są czynne od poniedziałku do piątku, w godzinach określonych indywidualnie przez daną placówkę.
- Punkty Pocztowe prowadzą sprzedaż opakowań i znaków Opłaty Operatora.

§8

- Ceny usług świadczonych przez Operatora, określa „Cennik usług InPost Sp. z o.o.” stanowiący Załącznik F.
- O ile InPost wprowadzi w przyszłości taką usługę, zasady świadczenia usług pocztowych w obrocie zagranicznym, w tym wysokości pobieranych opłat, obsługiwane kraje będzie określał odrębny regulamin. W zakresie nieuregulowanym w tym odrębnym regulaminie do świadczenia usług pocztowych w obrocie zagranicznym będzie się stosować odpowiednio postanowienia niniejszego Regulaminu.

§9

- Przesyłkę poleconą ekspresową, jak i paczkę ekspresową uznaje się za doręczoną z chwilą jej wydania adresatowi, bądź osobie uprawnionej do jej odbioru, a także przedstawicielowi ustawowemu adresata lub pełnomocnikowi adresata po uprzednim złożeniu przez właściwą osobę podpisu stanowiącego potwierdzenia otrzymania przesyłki.
- Przesyłki listowe i przesyłki ekspresowe doręcza się za pośrednictwem oddawczych skrzynek pocztowych lub obojętnie.
- Przesyłkę doręcza się adresatowi bądź osobie uprawnionej do jej odbioru, a także przedstawicielowi ustawowemu adresata lub pełnomocnikowi adresata pod adresem wskazanym na przesyłce lub w umowie o świadczenie usługi pocztowej.
- Przesyłkę można także doręczyć do rąk własnych adresata w miejscu, gdzie się go zostanie.
- Przesyłki awizowane doręcza się poprzez ich wydanie w Punktach Pocztowych, Punktach Awizacyjnych lub w Oddziale Operatora.
- Przy wydaniu przesyłki Operator może zażądać od adresata lub osoby uprawnionej do odbioru przesyłki okazania aktualnego i ważnego dowodu tożsamości.

§10

- Operator odmawia zawarcia umowy o świadczenie usługi albo może odstąpić od jej wykonania, jeżeli:
 - Zawartość lub opakowanie przesyłki naraza osoby trzecie, Operatora lub inne przesyłki na szkodę; właściwe opakowanie przesyłki jest zawsze obowiązkiem nadawcy, a przyjęcie przesyłki przez Operatora nie oznacza, iż Operator uznaje opakowanie przesyłki za właściwe;
 - Na opakowaniu przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo lub dobra osobiste nadawcy, adresata lub innych osób;
 - Usługa pocztowa miałaby być wykonywana w całości lub w części na obszarze nieobjętym zezwoleniem lub wpisem do rejestru;
 - Przyjmowanie lub przemieszczanie przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów;
 - Klient z którym zawarto stosowną umowę zalega z płatnościami za świadczone przez Operatora usługi;
 - Adres doręczenia wskazany na przesyłce znajduje się w miejscowości, w której Operator nie posiada Oddziału;
 - Przesyłka zawiera płyny, gazy, rzeczy lamiwe, krucho, żywe rośliny i zwierzęta, rzeczy wymagające specjalnego traktowania podczas przemieszczania.
- Operator może ponadto:
 - Odmówić zawarcia umowy o świadczenie usługi pocztowej, jeżeli przesyłka nie spełnia określonych przez Operatora warunków wymaganych do zawarcia umowy, w szczególności:
 - niedopuszczalne jest umieszczanie w przesyłce: pieniędzy, papierów wartościowych, przedmiotów wartościowych (bizuterii, antyków, dzieł sztuki itp.), broni, amunicji i innych materiałów wybuchowych lub łatwopalnych, jak i substancji chemicznych lub ich mieszanin oferowanych na rynku (np. dopalaczy), mogących spowodować zagrożenie dla zdrowia, życia ludzkiego lub szkody majątkowe, narkotyków i substancji psychotropowych, artykułów szybko psujących się i wymagających szczególnych warunków transportu, zwierząt i roślin, a także innych przedmiotów, których przewóz zabroniony jest na podstawie obowiązujących przepisów prawa. Powyższe wyliczenie nie ma charakteru wyczerpującego.
 - 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.;
- Odstąpić od wykonania usługi pocztowej po zawarciu umowy o świadczenie usługi pocztowej, jeżeli przesyłka nie spełnia warunków określonych w umowie.
- W przypadku odmowy zawarcia umowy lub jednostronnego odstąpienia przez Operatora od umowy o świadczenie usługi pocztowej z przyczyn określonych w punkcie ust.1 i 2 powyżej, przyjęta przesyłka zwraca się Nadawcy na jego koszt. Zwrotowi podlega także pobrana opłata za wykonanie usługi. W przypadku, kiedy Nadawca nie wyraża zgody na zwrot kosztów odesłania przesyłek, o którym mowa w punkcie ust.1 i 2 powyżej, stosuje się odpowiednio przepisy §13 ust. 5.
- W sytuacji uzasadnionego podejrzenia, iż przesyłka nie spełnia wymogów, o których mowa w ust. 1 lub 2 (w tym lit. aa lub lit. bb) powyżej Operator może sprawdzić zawartość przesyłki na każdym etapie świadczenia usługi, także przed przyjęciem przesyłki, a następnie podjąć decyzję o odmowie, o przyjęciu przesyłki do realizacji lub o przerwaniu świadczenia usługi i zwrocie przesyłki do nadawcy na jego koszt zgodnie z Cennikiem. W razie przerwania świadczenia usługi poniesiona opłata przez nadawcę zostanie zaliczona na poczet opłaty należnej Operatorowi za zwrot takiej przesyłki do nadawcy. Nadawca ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych za szkody wyrządzone niewłaściwym opakowaniem lub w związku z niedopuszczalną zawartością przesyłki.

§11

- Do czasu doręczenia przesyłki rejestrowanej, Nadawca może:
 - odstąpić od umowy o świadczenie usługi pocztowej
 - żądać zmiany adresata lub miejsca doręczenia.
- W przypadkach wskazanych w ust. 1 Operator może żądać od Nadawcy uiszczenia opłaty za czynności wykonane przez Operatora w związku z odstąpieniem nadawcy od umowy o świadczenie usługi pocztowej lub w związku z realizacją zmian wskazanych przez nadawcę.

§12

- Operatorowi przysługuje prawo zastawu na przesyłkach w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z umowy o świadczenie usługi pocztowej oraz z tytułu opłat celnych lub uzasadnionych, dodatkowych kosztów świadczenia usługi, powstałych z przyczyn leżących po stronie nadawcy lub adresata.
- Przepisy ust. 1 nie stosuje się, jeżeli adresatem przesyłki jest organ władzy publicznej.
- W przypadku odmowy zapoznania przez adresata lub nadawcę wiarytelności zabezpieczonych zastawem Operator otwiera komisynie przesyłkę i przystępuje do sprzedaży jej zawartości po upływie 14 dni od dnia pisemnego zawiadomienia adresata lub nadawcy o zamierzonej sprzedaży zawartości przesyłki.
- Kwotę uzyskaną ze sprzedaży zawartości przesyłki, o której mowa w ust. 3, Operator przekazuje nadawcy, na jego koszt, po potrąceniu wiarytelności zabezpieczonych zastawem.
- Operatorowi przysługuje roszczenie do nadawcy o pokrycie różnicy w przypadku, gdy wiarytelności zabezpieczone zastawem przewyższają kwotę uzyskaną ze sprzedaży zawartości przesyłki.
- W przypadku, gdy sprzedają zawartości przesyłki lub jej części nie jest możliwa, do niesprzedanej zawartości przesyłki stosuje się przepisy §13 ust.5.
- Przepisy ust. 1-6 nie naruszają przepisów **Kodeksu celnego**.

§13

- W przypadku braku oddawczej skrzynki pocztowej, względnie po drugiej nieudanej próbie doręczenia przesyłki zwykłej, lub w przypadku nieobecności adresata przesyłki rejestrowanej, doręczyciel umieszcza w skrzynce oddawczej, na drzwiach adresata lub w innym widocznym miejscu pisemne zawiadomienie o próbie doręczenia przesyłki oraz adresie Punktu Pocztowego, Punktu Awizacyjnego lub Oddziału, w którym przesyłkę należy odebrać w terminie kolejnych 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia zawiadomienia.
- Po upływie siedmiu dni, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia zawiadomienia, o którym mowa w ust.1 doręczyciel doręcza adresatowi powtórne zawiadomienie o możliwości odbioru przesyłki rejestrowanej w terminie kolejnych 7 dni od dnia następnego po dniu powtórnego pozostawienia zawiadomienia, o którym mowa powyżej. Przesyłki awizowane przechowywane w Punkcie Pocztowym, Punkcie Awizacyjnym lub w Oddziale przez okres co najmniej 14 dni liczonych od dnia następnego po dniu pierwszego pozostawienia zawiadomienia, o którym mowa w ustępie 1 powyżej.
- W przypadku, gdy termin awizacji upłynął bezskutecznie, przesyłkę zwraca się do nadawcy.
- Koszty zwrotu przesyłek, o których mowa w ust. 3 oraz przesyłek zwracanych z powodu ich niewłaściwego zaadresowania, pokrywa nadawca.
- W razie braku stosownych danych umieszczonych na kopercie lub opakowaniu, które umożliwiłyby zwrot przesyłki do nadawcy lub w przypadkach, o których mowa w § 6 ust.5, §10 ust.3 i §12 ust.6, przesyłki kierowane są do Magazynu Operatora. Wobec tych przesyłek mają zastosowanie procedury wskazane w art. 27 ustawy z dnia 12 czerwca 2003r. prawo pocztowe.
- Jeśli przesyłka nie może zostać zwrócona do nadawcy i trafi do Magazynu Operatora jako niedoręczalna Operator może zwrócić przesyłkę tylko i wyłącznie na wyraźną pisemną prośbę nadawcy.

§14

- Adresaci mogą udzielać pełnomocnictw do odbioru przesyłek w ich imieniu za dodatkową opłatą określoną w cenniku usług, stanowiącym Załącznik F do niniejszego Regulaminu. Wspomniane pełnomocnictwo adresat składa na formularzu we właściwym dla jego miejsca zamieszkania Punkcie Pocztowym. Wykaz Punktów Pocztowych Operator zamieszcza na stronie internetowej www.inpost.pl.
- Wzór formularza pełnomocnictwa do odbioru korespondencji określa Załącznik G.
- Doślanie przesyłki do pełnomocnika adresata podlega dodatkowej opłacie jak za jej nadanie.
- Adresat może złożyć zlecenie na doręczenie przesyłek rejestrowanych bezpośrednio do oddawczej skrzynki pocztowej umieszczonej w miejscu zamieszkania adresata. Wspomniane zlecenie adresat składa na formularzu we właściwym dla jego miejsca zamieszkania Punkcie Pocztowym. Wykaz Punktów Pocztowych Operator zamieszcza na stronie internetowej www.inpost.pl.
- Zlecenie na doręczenie przesyłek rejestrowanych do oddawczej skrzynki pocztowej składane jest na czas nieokreślony. Odwołanie zlecenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim wymaga formy pisemnej i jest składane na odpowiednim formularzu we właściwym dla miejsca zamieszkania adresata Punkcie Pocztowym.
- Wzór formularza zlecenia na doręczenie przesyłek rejestrowanych do oddawczej skrzynki pocztowej i odwołania zlecenia określa Załącznik B.
- Zlecenie na doręczenie przesyłek rejestrowanych do oddawczej skrzynki pocztowej nie obejmuje przesyłek rejestrowanych z usługą zwrotnego potwierdzenia odbioru oraz przesyłek doręczanych na specjalnych zasadach wynikających z właściwych przepisów prawa (m.in. doręczenie pism sądowych i urzędowych).

§15

- Operator doręcza przesyłki przyjęte do przemieszczenia oraz doręczenia w następujących terminach:
 - przesyłka listowa – termin deklarowany - w 4-tych dniach od dnia nadania
 - przesyłka listowa lokalna – termin deklarowany – w 3-im dniu po nadaniu.
 - przesyłka ekspresowa – termin deklarowany- w 2-gim dniu po dniu nadania
 - przesyłka polecona ekspresowa – termin deklarowany – w 2-gim dniu po dniu nadania;
 - paczka ekspresowa – termin deklarowany - w 2-gim dniu po dniu nadania;
 - przesyłka paczkomatowa – termin deklarowany – w 2-gim dniu po prawidłowym nadaniu.
- W przypadku, gdy przesyłka została nadana po godzinie 15:00 danego dnia, termin nadania wskazany w ust.1 traktuje się jako dzień następny roboczy. Zdanie poprzednie nie dotyczy przesyłki paczkomatowej i jeżeli usługa ta będzie dostępna w danym mieście wówczas w każdym z nich może być określona inna właściwa godzina nadania tej przesyłki, co wynikać będzie z technicznych warunków świadczenia tej usługi..
- Do terminów wskazanych w ust.1 nie wlicza się dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót i niedziel.
- Terminy wskazane w ust. 1 są terminami przewidywanego czasu doręczenia przesyłki.
- Usługę pocztową uważa się za niewykonaną , jeżeli przesyłka lub jej zawartość została całkowicie zniszczona albo utracona z winy Operatora, a zniszczenie lub utrata zostało stwierdzone w sposób określony w ust. 6. Usługę pocztową uważa się za nienależyte wykonaną jeżeli przesyłka lub jej zawartość została uszkodzona z winy Operatora.
- W uzasadnieniu przez adresata przy próbie doręczenia uszkodzenia przesyłki, protokół szkody sporządzany jest w obecności doręczyciela oraz adresata, jeżeli jest to możliwe. W przypadku kiedy adresat złoży swój podpis na liście doręczyciela przy doręczeniu przesyłki, jest to jednoznaczne z brakiem zastrzeżeń do otrzymanej przesyłki. Nie dotyczy to jednak roszczeń z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki zgłoszonych przez adresata w terminie 7 dni od daty przyjęcia przesyłki. W przypadku stwierdzenia przez adresata uszkodzeń niewidocznych w chwili doręczenia przesyłki, warunkiem przyjęcia reklamacji jest sporządzenie protokołu szkody w oddziale InPost.
- Wzór formularza protokołu szkody określa Załącznik nr H.
- Niedoręczoną przesyłkę uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia jej nadania.

§16

- Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
 - wskutek siły wyższej;
 - wyłączenie z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy Prawo Pocztowe albo Regulaminu świadczenia usług pocztowych;
 - wyłączenie z powodu szczególnej podatności przesyłanej rzeczy na uszkodzenia wynikającej z jej wad lub naturalnych właściwości.
- Z zastrzeżeniem § 15 ust. 6, roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń, czyli po złożeniu podpisu adresata na liście potwierdzającej odbiór przesyłki.

§17

- W przypadku doręczenia przesyłki w terminie późniejszym niż określony w § 15 ust. 1, adresatowi lub nadawcy przysługuje prawo do wniesienia skargi z tytułu opóźnionego doręczenia przesyłki.
 - Skargę wnosi się:
 - nie wcześniej niż:
 - 5-go dnia od dnia nadania przesyłki listowej;
 - 3-go dnia od dnia nadania przesyłki rejestrowanej; jednak zawsze (w obu przypadkach)
 - nie później niż po upływie 30 dni od dnia nadania przesyłki.
 - Skarga powinna zawierać:
 - imię i nazwisko albo nazwę firmy oraz adres zamieszkania lub siedziby nadawcy i adresata

- wskazanie osoby skarżącej
- rodzaj przesyłki, której dotyczy skarga
- numer kodu kreskowego przyklejonego na potwierdzeniu nadania i na przesyłce
- w przypadku przesyłki rejestrowanej uzasadnienie skargi
- telefon kontaktowy skarżącego lub adres elektroniczny.

§18

- W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
 - nadawcy,
 - adresatowi – gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy przesyłka zostanie doręczona adresatowi.
- Reklamacja w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi i skargi z tytułu opóźnionego doręczenia zgłasza się telefonicznie, dzwoniąc pod numer infolinii 8001 400 100 lub drogą elektroniczną, wypełniając formularz na stronie internetowej www.inpost.pl formularz reklamacyjny albo pisemnie przysyłając na adres siedziby Operatora, znajdującej się w Krakowie 30-624, przy ul. Malborskiej 130, z dopiskiem: „Dział Reklamacji”.
- Reklamacje i skargi zgłaszane w innej formie niż jest to określone powyżej nie będą rozpatrywane, o czym reklamujący zostanie powiadomiony na piśmie.
- Każdej zgłoszonej reklamacji i skardze zostaje nadany niepowtarzalny numer, w przypadku reklamacji jest to nr - IPR (Internetowe Potwierdzenie Reklamacji), a w przypadku skargi nr – IPSP (Internetowe Potwierdzenie Skargi), który reklamujący/skarżący jest zobowiązany podać przy kolejnych pismach dotyczących reklamacji/skargi.
- W związku ze zgłoszoną skargą lub reklamacją zostaną uruchomione procedury wyjaśniające.
- W odniesieniu do konkretnej usługi pocztowej można wnieść tylko jedną skargę lub reklamację.

§19

- Reklamacje odszkodowawcze przysługują wyłącznie w odniesieniu do przesyłek rejestrowanych, w tym do przesyłek paczkomatowych.
 - Reklamacja na przesyłkę rejestrowaną powinna zawierać co najmniej:
 - imię i nazwisko albo nazwę firmy oraz adres zamieszkania lub siedziby nadawcy i adresata;
 - wskazanie osoby reklamującej;
 - rodzaj reklamowanej przesyłki;
 - numer nadawcy umieszczony na potwierdzeniu nadania oraz na przesyłce rejestrowanej albo na przesyłce paczkomatowej
 - uzasadnienie reklamacji;
 - telefon kontaktowy do zgłaszającego reklamację lub adres elektroniczny.
 - W celu rozpatrywania reklamacji, w której zgłoszono żądanie wypłaty odszkodowania należy przesłać do siedziby Operatora, znajdującej się w Krakowie, poniższe dokumenty, wraz z dopiskiem na kopercie informującym o numerze złożonej reklamacji (IPR):
 - oryginał potwierdzenia nadania przesyłki rejestrowanej;
 - pisemne oświadczenie potwierdzające zgłoszenie reklamacji opatrzone podpisem reklamującego – w przypadku zgłoszenia reklamacji drogą telefoniczną lub internetową;
 - oświadczenie o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku przeniesienia uprawnień przez nadawcę na adresata;
 - protokół szkody sporządzony bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki rejestrowanej oraz opakowanie uszkodzonej przesyłki rejestrowanej;
 - oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki rejestrowanej, z zachowaniem terminu, o którym mowa w §15 ust.6;
 - kwotę żadanego odszkodowania;
 - inne dokumenty wymagane przez Operatora w trakcie prowadzonego postępowania reklamacyjnego.
 - Za reklamację uważa się również zgłoszenie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, które nie zawiera żądania zapłaty odszkodowania.

§20

- Reklamacja i skarga jest rozpatrywana przez Operatora w terminie 30 dni od jej zgłoszenia. W przypadku reklamacji termin ten liczy się od dnia złożenia przez reklamującego poprawnej reklamacji wraz ze wszystkimi wymaganymi załącznikami.
- Dział Reklamacji Operatora zajmuje się rozpatrywaniem reklamacji i skarg.

§21

Jeżeli reklamacja/skarga nie spełnia wymogów formalnych, o których mowa w § 17, 18 i 19, Operator wysła pisemną prośbę reklamującemu/skarżącemu do usunięcia braków formalnych w terminie 7 dni od dnia doręczenia pisemnej prośby pod rygorem pozostawienia reklamacji/skargi bez rozpoznania. Pisemna prośba do uzupełnienia braków formalnych reklamacji/skargi powinna zawierać pouczenie o rodzaju braków, terminie ich uzupełnienia oraz skutkach nie uzupełnienia braków w terminie.

§22

Reklamację i skargę zgłoszoną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną.

§23

- Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie:
 - za utratę przesyłki rejestrowanej nie będącą paczką ekspresową lub przesyłką paczkomatową - w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty pobranej przez Operatora za jej nadanie;
 - za utratę paczki ekspresowej lub przesyłki paczkomatowej - w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż dziesięciokrotność opłaty pobranej za jej nadanie;
 - za ubytek zawartości lub uszkodzenie przesyłki rejestrowanej lub paczki ekspresowej – w wysokości żądanej przez nadawcę lub w wysokości zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych rzeczy, nie wyższej jednak niż maksymalna wysokość odszkodowania, o którym mowa w pkt. a) lub b.
 - za utratę przesyłki ubezpieczonej – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej niż wynikająca z tabeli sumy ubezpieczenia dla danej przesyłki.
- Odszkodowanie wypłacane jest wyłącznie na żądanie zgłoszone w reklamacji.
- Reklamacja z tytułu niewykonania usługi, w postaci utraty przesyłki rejestrowanej, rozpatrywana będzie dopiero po upływie 14 dni od dnia nadania przesyłki rejestrowanej.
- W przypadku niewykonania usługi Operator, niezależnie od przysługującego odszkodowania, zwraca w całości opłatę pobraną za wykonanie usługi.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkodę w przesyłce jeżeli ich przyczyną są właściwości rzeczy przemieszczanej w przesyłce, w szczególności Operator nie odpowiada za wpływ na te rzeczy warunków atmosferycznych, upływu czasu od nadania, uszkodzenia przesyłki wynikające z niewłaściwego opakowania czy niewłaściwego zabezpieczenia w przesyłce rzeczy.

§24

- Prawo dochodzenia roszczeń określonych w regulaminie w postępowaniu sądowym oraz w postępowaniach określonych w § 25 przysługuje nadawcy lub adresatowi dopiero po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
- Droga postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 90 dni od wniesienia reklamacji.

§25

- Spór cywilnoprawny między nadawcą lub adresatem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego.
- Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE w trybie określonym w art. 62a Prawa Poczтового (Dz.U. 03.130.11.88)
- Spór cywilnoprawny między nadawcą lub adresatem a Operatorem może być także zakończony w postępowaniu przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Prezisie UKE w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym. (Dz. U. 04. 171.1800)

§26

- Roszczenia dochodzone na podstawie niniejszego Regulaminu przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki lub przekazu pieniężnego.
- Bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

§27

- Niniejszy Regulamin znajduje zastosowanie do umów zawartych przed dniem jego wejścia w życie. Zdanie poprzednie nie dotyczy umów zawartych z konsumentami.
- W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności ustawę Prawo pocztowe oraz Kodeks cywilny. Operatorem zastrzega, że w odniesieniu do poszczególnych usług pocztowych pierwszeństwo mają postanowienia dotyczące tych poszczególnych usług pocztowych określone w regulaminach odnoszących się do tych usług.
- Regulamin wchodzi w życie z dniem 23 grudnia 2010 r. Z tą datą uchyla się dotychczasowy Regulamin z dnia 5 października 2010 r.