

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

## 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Niniejszy regulamin określa warunki świadczenia Usług pocztowych oraz Usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy przez NOVA POST POLAND Sp. z o.o. (zwaną dalej „Operatorem”) z siedzibą w Warszawie przy ul. Mineralna 15, 02-274 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem rejestrowym KRS 0000611957, posiadającą NIP: 5272765848 i REGON 364176702, o kapitale zakładowym: 23 868 650,00 zł

1.2. Przekazując przesyłkę Operatorowi, Usługobiorca potwierdza zapoznanie się z Regulaminem i fakt jego akceptacji.

1.3. Regulamin w obowiązującej wersji dostępny jest na Stronie internetowej Operatora.

1.4. Dla potrzeb niniejszego Regulaminu wprowadza się następujące definicje:

1.5. Adres – oznaczenie miejsca doręczenia Przesyłki lub kwoty określonej w przekazie pocztowym podanej przez Nadawcę albo miejsce ich zwrotu do Nadawcy lub miejsce odbioru przez kuriera w celu doręczenia Adresatowi;

1.6. Adresat - podmiot wskazany przez Nadawcę jako Odbiorca Przesyłki lub kwoty określonej w przekazie pocztowym;

1.7. Agent – spółka działająca w imieniu i na rzecz Krajowej Instytucji Płatniczej TryPay S.A. z siedzibą we Wrocławiu w zakresie świadczenia usług płatniczych;

1.8. Cennik usług pocztowych – obowiązujący u Operatora wykaz cen Usług pocztowych i usług dodatkowych, niebędący częścią Regulaminu;

1.9. Cennik usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy - obowiązujący u Operatora wykaz cen Usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy, niebędący częścią Regulaminu;

1.10. Dni robocze – dni powszechne od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót i niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy;

1.11. Druki bezadresowe – nieopatrzone oznaczeniem Adresata i adresem informacje pisemne lub graficzne, zwielokrotnione za pomocą technik drukarskich lub podobnych, utrwalone na papierze albo innym materiale używanym w drukarstwie, w tym książki, katalogi, dzienniki lub gazety;

1.12. Etykieta adresowa – generowana przez Zamawiającego przy zamówieniu Usługi pocztowej etykieta z danymi adresowymi Adresata przeznaczona do oznaczenia nią Przesyłki;

1.13. Formularz nadania przesyłki – formularz udostępniony przez Operatora Usługobiorcy przy zamawianiu Usługi pocztowej i zawieraniu Umowy o świadczenie usług pocztowych;

1.14. Klient biznesowy – klient Operatora korzystający z usług Operatora w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej;

- 1.15. Konsument – osoba fizyczna dokonująca z Operatorem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 1.16. Nadawca – podmiot, który zawarł z Operatorem Umowę o świadczenie usługi pocztowej;
- 1.17. Oddział – placówka Operatora, w której możliwe jest nadawanie i odbieranie Przesyłek, w tym Oddział prowadzonym przez osobę uprawnioną, działającą w imieniu Operatora;
- 1.17.1. Operator – Spółka; jeśli wynika tak z kontekstu „Operator” oznacza także osobę uprawnioną, działającą w imieniu Operatora;
- 1.18. Paczkomat – automat umożliwiający nadawanie i odbieranie Przesyłek ze skrytek pocztowych przy użyciu danych dostępu udostępnionych przez Operatora;
- 1.19. Prawo pocztowe – ustawa prawo pocztowe z dnia 23 listopada 2012 r. z późniejszymi zmianami;
- 1.20. Prawo przewozowe - ustawa prawo przewozowe z dnia 15 listopada 1984 r. z późniejszymi zmianami;
- 1.21. Przekaz pocztowy - polecenie doręczenia adresatowi określonej kwoty pieniężnej przez operatora pocztowego;
- 1.22. Przekaz pieniężny – usługa płatnicza polegająca na przyjęciu środków pieniężnych przez podmiot do tego uprawniony i ich przekazaniu wskazanemu przez płatnika odbiorcy.
- 1.23. TryPay – TryPay S.A. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Pawła Włodkowica 10/5 zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000412103 będąca Krajową Instytucją Płatniczą o numerze zezwolenia IP25/2014;
- 1.24. Przesyłka – rzecz opatrzoną oznaczeniem Adresata i adresem, przedłożoną do przyjęcia lub Przyjętą przez Operatora w celu przemieszczenia i doręczenia Adresatowi będąca Przesyłką lub Przesyłką kurierską;
- 1.25. Przesyłka kurierska – Przesyłka nie będąca przesyłką pocztową;
- 1.26. Przesyłka pocztowa – Przesyłka, będąca paczką pocztową lub przesyłką pocztową w rozumieniu Prawa pocztowego;
- 1.27. Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia Usług przez Spółkę;
- 1.27.1. Spółka – NOVA POST POLAND Sp. z o.o. z siedzibą z siedzibą w Warszawie przy ul. Mineralna 15, 02-274 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem rejestrowym KRS 0000611957, posiadającą NIP: 5272765848 i REGON 364176702, o kapitale zakładowym: 23 868 650,00 zł;
- 1.28. Strona internetowa Operatora, Strona internetowa – oficjalna strona internetowa Operatora pod adresem novapost.pl;
- 1.29. Umowa o świadczenie usług pocztowych – umowa pomiędzy Usługobiorcą/Nadawcą a Operatorem, na mocy której Operator świadczy Usługi pocztowe na rzecz Usługobiorcy;

1.30. Ramka internetowa – rozwiązanie technologiczne w postaci interaktywnego elementu sieciowego, które służy do integracji z innym rozwiązaniem technologicznym za pośrednictwem API lub innych środków zapewniających efektywną interakcję między nimi;

1.31. Umowa o świadczenie usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy - umowa pomiędzy Usługobiorcą/Nadawcą a Operatorem, na mocy której Operator świadczy Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy;

1.32. Usługa pocztowa – usługa doręczania przesyłek pocztowych na terytorium Polski i w przewozie międzynarodowym;

1.33. Usługi pocztowe – usługi pocztowe w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe świadczone przez Operatora na mocy Regulaminu;

1.33.1. Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy – usługi dostarczania i przewozu przesyłek niebędących przesyłkami pocztowymi w rozumieniu Prawa pocztowego;

1.34. Usługobiorca – klient biznesowy lub konsument, korzystający z usług Operatora i zamawiający Usługę pocztową lub usługę dodatkową.

1.35. Usługi płatnicze – usługi świadczone na podstawie ustawy o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 r. ( Dz. U. 2011 Nr 199 poz. 1175 z późniejszymi zmianami)

## **2. KATALOG ŚWIADCZONYCH USŁUG POCZTOWYCH ORAZ USŁUG POŚREDNICTWA PRZY PRZEWOZIE RZECZY**

2.1. Operator świadczy następujące usługi pocztowe:

2.1.1. Przyjmowanie, sortowanie, doręczanie Przesyłek pocztowych, w tym z zadeklarowaną wartością w rozumieniu Prawa pocztowego;

2.1.2. Przyjmowanie, sortowanie, doręczanie druków bezadresowych;

2.1.3. Przemieszczanie Przesyłek pocztowych oraz druków bezadresowych, jeżeli jest wykonywane łącznie z przynajmniej jedną spośród czynności, o których mowa w pkt a lub b powyżej;

2.1.4. Prowadzenie punktów wymiany umożliwiających przyjmowanie i wymianę korespondencji między podmiotami korzystającymi z obsługi tych punktów;

2.2. Operator świadczy Usługę podstawową, polegającą na doręczaniu Przesyłek pocztowych na terytorium Polski i w przewozie międzynarodowym w następujących wariantach:

2.2.1. Adres – Adres – przyjęcie przesyłki pod adresem wskazanym przez Nadawcę i doręczenie tej przesyłki na wskazany adres Odbiorcy;

2.2.2. Oddział – Oddział – przyjęcie przesyłki od Nadawcy w oddziale w mieście Nadawcy i wydanie tej przesyłki Odbiorcy w oddziale w mieście Odbiorcy;

2.2.3. Oddział — Adres – przyjęcie przesyłki od Nadawcy w oddziale w mieście Nadawcy i doręczenie tej przesyłki na wskazany adres Odbiorcy;

2.2.4. Adres – Oddział - przyjęcie przesyłki od Nadawcy pod adresem w mieście Nadawcy i doręczenie tej przesyłki do Oddziału w mieście wskazanym jako miasto Odbiorcy;

2.2.5. Oddział — Paczkomat – przyjęcie przesyłki od Nadawcy w oddziale w mieście Nadawcy i doręczenie tej przesyłki do Paczkomatu w mieście Odbiorcy;

2.2.6. Adres – Paczkomat – przyjęcie przesyłki od Nadawcy na adres doręczenie tej przesyłki do Paczkomatu w mieście Odbiorcy;

2.2.7. Paczkomat—Oddział – przyjęcie przesyłki od Nadawcy w Paczkomacie w mieście Nadawcy i doręczenie tej przesyłki do Oddziału w mieście wskazanym jako miasto Odbiorcy;

2.2.8. Paczkomat—Adres – przyjęcie przesyłki od Nadawcy w Paczkomacie w mieście Nadawcy i doręczenie tej przesyłki pod Adres Odbiorcy

2.3. Operator świadczy następujące Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy:

2.3.1. Odbiór, sortowanie, doręczanie przesyłek kurierskich, w tym z zadeklarowaną wartością;

2.3.2. Przyjmowanie, sortowanie, doręczanie druków bezadresowych;

2.3.3. Przemieszczanie przesyłek kurierskich, przy pomocy odpowiednich firm transportowych, organizacja przewozu, pośrednictwo w przewozie rzeczy;

2.4. Operator świadczy Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy, polegającą na organizacji przewozu przesyłek kurierskich na terytorium Polski i w przewozie międzynarodowym w następujących wariantach:

2.4.1. Adres – Adres – przyjęcie przesyłki pod adresem wskazanym przez Nadawcę i doręczenie tej przesyłki na wskazany adres Odbiorcy;

2.4.2. Oddział – Oddział – przyjęcie przesyłki od Nadawcy w oddziale w mieście Nadawcy i wydanie tej przesyłki Odbiorcy w oddziale w mieście Odbiorcy.

2.4.3. Oddział — Adres – przyjęcie przesyłki od Nadawcy w oddziale w mieście Nadawcy i doręczenie tej przesyłki na wskazany adres Odbiorcy.

2.4.4. Adres – Oddział - przyjęcie przesyłki od Nadawcy pod adresem w mieście Nadawcy i doręczenie tej przesyłki do Oddziału w mieście wskazanym jako miasto Odbiorcy.

2.4.5. Oddział — Paczkomat – przyjęcie przesyłki od Nadawcy w oddziale w mieście Nadawcy i doręczenie tej przesyłki do Paczkomatu w mieście Odbiorcy;

2.4.6. Adres – Paczkomat – przyjęcie przesyłki od Nadawcy na adres w mieście Nadawcy i doręczenie tej przesyłki do Paczkomatu w mieście Odbiorcy;

2.4.7. Paczkomat— Oddział przyjęcie przesyłki od Nadawcy w Paczkomacie w mieście Nadawcy i doręczenie tej przesyłki do Oddziału w mieście wskazanym jako miasto Odbiorcy;

2.4.8. Paczkomat—Adres – przyjęcie przesyłki od Nadawcy w Paczkomacie w mieście Nadawcy i doręczenie tej przesyłki pod Adres Odbiorcy;

2.5. W przypadku zamknięcia, czasowej niedostępności lub przeniesienia Oddziału lub Paczkomatu, Operator jest uprawniony do zmiany miejsca lub sposobu wydania Przesyłki po uprzednim powiadomieniu Usługobiorcy.

### **3. OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG POCZTOWYCH ORAZ USŁUG POŚREDNICTWA PRZY PRZEWOZIE RZECZY**

3.1. Przy realizacji Usług pocztowych i Usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy Operator korzysta z jednej sieci Oddziałów i Paczkomatów.

3.2. Usługi pocztowe są świadczone przez Operatora na rzecz Konsumentów oraz Klientów biznesowych.

3.3. Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy są świadczone przez Operatora na rzecz Konsumentów oraz Klientów biznesowych.

3.4. Operator świadczy usługi w terminach wskazanych na Stronie internetowej dla danego typu usługi.

3.5. Operator świadczy usługi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz w obrocie międzynarodowym, w krajach o których informacja aktualnie umieszczona jest na Stronie internetowej.

3.6. Zawarcie Umowy o świadczenie Usługi pocztowej następuje w szczególności przez przyjęcie przez Operatora Przesyłki pocztowej do przemieszczenia i doręczenia. Realizacja Usług pocztowych odbywa się zgodnie z Cennikiem usług pocztowych publikowanym na Stronie internetowej.

3.7. Zawarcie Umowy o świadczenie Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy następuje w szczególności przez przyjęcie przez Operatora Przesyłki kurierskiej do organizacji jej przemieszczenia i doręczenia. Realizacja Usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy odbywa się zgodnie z Cennikiem usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy publikowanym na Stronie internetowej.

3.8. Przyjmowanie i doręczanie Przesyłek odbywają się w dni robocze.

3.9. Umowa o świadczenie usług pocztowych, którą Operator zawarł z Usługobiorcą będącym Konsumentem stanowi umowę zawartą na odległość w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta. Usługobiorca będący Konsumentem ma prawo odstąpić od zawartej Umowy o świadczenie usług pocztowych w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, o ile nie została ona zrealizowana przez Operatora. Odstąpienie od Umowy o świadczenie usług pocztowych przez Konsumenta możliwe jest poprzez złożenie przez Usługobiorcę będącego Konsumentem oświadczenia o odstąpieniu pisemnie na skrzynkę elektroniczną [support@nova-poshta.pl](mailto:support@nova-poshta.pl), [support@novapost.pl](mailto:support@novapost.pl) lub za pośrednictwem Strony internetowej.

3.10. Umowa o świadczenie pośrednictwa przy przewozie rzeczy, którą Operator zawarł z Usługobiorcą będącym Konsumentem stanowi umowę zawartą na odległość w rozumieniu ustawy o

prawach konsumenta. Usługobiorca będący Konsumentem ma prawo odstąpić od zawartej Umowy o świadczenie usług przy przewozie rzeczy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, o ile nie została ona zrealizowana przez Operatora.

Odstąpienie od Umowy o świadczenie usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy przez Konsumenta możliwe jest poprzez złożenie przez Usługobiorcę będącego Konsumentem oświadczenia o odstąpieniu od umowy w formie pisemnej oraz przesłanie takiego oświadczenia na skrzynkę elektroniczną support@novapost.pl, support@nova-poshta.pl lub złożenia oświadczenia za pośrednictwem Strony internetowej.

3.11. Dostępność doręczeń i nadań przesyłek do Paczkomatów ogłaszana jest na Stronie internetowej zgodnie z umieszczonym na Stronie internetowej spisem dostępnych Paczkomatów. Operator nie gwarantuje dostępności Paczkomatu na konkretnym terytorium.

3.12. Doręczanie Przesyłek do Paczkomatów jest możliwe wyłącznie do Paczkomatów na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

## **4. PRZYJMOWANIE I DORĘCZANIE PRZESYŁEK. WYKONYWANIE USŁUG POCZTOWYCH.**

### 4.1. Ogólne zasady dotyczące Przesyłek

4.1.1. Przesyłka powinna być zapakowana przez Nadawcę w sposób należyty, zapewniający bezpieczeństwo świadczenia Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy oraz doręczenie zawartości Przesyłki w stanie nienaruszonym. Operator może na życzenie Nadawcy dokonać pakowania Przesyłki w ramach usługi dodatkowej.

4.1.2. Sposób pakowania Przesyłki powinien być zgodny z zasadami pakowania umieszczonymi na Stronie internetowej.

4.1.3. Sposób opakowania Przesyłki musi zapewniać możliwość oznaczenia jej odpowiednimi etykietami adresowymi.

4.1.4. Przesyłki, które przekraczają dopuszczalne limity gabarytów lub wagi przyjmowane są do przewozu wyłącznie za uprzednim ustaleniem z Operatorem.

4.1.5. W przypadku, jeśli dla realizacji Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy wymagane jest zadeklarowanie przez Nadawcę wartości przesyłki, wartość ta powinna odpowiadać faktycznej wartości zawartości Przesyłki. Zadeklarowana wartość Przesyłki może wpływać na cenę Usługi pocztowej zgodnie z obowiązującym Cennikiem usług pocztowych.

4.1.6. Nadawca przesyłki zobowiązany jest do wskazania adresu Odbiorcy lub adresu Paczkomatu lub oddziału, do którego doręczana jest przesyłka. Nadawca odpowiada za poprawność danych wskazanych celem doręczenia Przesyłki przez Operatora.

4.1.7. Zamówienia usługi Nadawca dokonuje za pośrednictwem Strony internetowej, wskazując rodzaj przesyłki, dane adresowe Nadawcy i Odbiorcy, sposób i miejsce doręczenia.

4.1.8. Po dokonaniu zamówienia Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy za pośrednictwem Strony internetowej, Usługobiorca uzyskuje możliwość wygenerowania etykiety adresowej, którą zobowiązany jest umieścić w sposób wyraźny na opakowaniu.

4.1.9. Do Przesyłki kurierskiej Usługobiorca załącza generowany przy zamówieniu List przewozowy.

4.1.10. Wszelkie oznaczenia umieszczone przez Nadawcę na opakowaniu Przesyłki nie mogą zasłaniać etykiety adresowej, a także nie mogą zawierać treści prawnie zabronionych.

4.1.11. Nadawca dokonuje opłaty Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy z góry zgodnie z wybranym rodzajem Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy i Cennikiem za pośrednictwem sposobów płatności dostępnych na Stronie internetowej za wyjątkiem przesyłek za pobraniem, opłacanych na zasadach określonych w Regulaminie. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niemożność dokonania przez Nadawcę lub Odbiorcę zapłaty za Usługi pocztowe lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy przy użyciu którejkolwiek ze wskazanych jako dostępne metod płatności, jeżeli niemożność taka wynika z problemów technicznych niezależnych od Operatora, ograniczeń ustanowionych przez instytucje bankowe i/lub finansowe, z których korzysta którakolwiek ze Stron lub ograniczeń ustanowionych na poziomie obowiązującego prawa.

4.1.12. Operator odmawia zawarcia Umowy o świadczenie usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy albo może odstąpić od umowy, jeżeli:

- a. w przypadku przesyłek pocztowych nie są spełnione przez Nadawcę wymagania dotyczące świadczenia Usług pocztowych określone w Prawie pocztowym lub w przepisach wydanych na jej podstawie, a także w Regulaminie;
- b. w przypadku przesyłek kurierskich nie są spełnione przez Nadawcę wymagania dotyczące świadczenia Usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy określone w Prawie przewozowym lub w przepisach wydanych na jej podstawie, a także w Regulaminie;
- c. zawartość lub opakowanie Przesyłki naraża osoby trzecie lub Operatora na szkodę;
- d. na opakowaniu Przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo lub znaki opłaty pocztowej niespełniające wymagań określonych w Prawie pocztowym;
- e. usługa pocztowa miałaby być wykonywana w całości lub w części na obszarze nieobjętym wpisem do rejestru, chyba że operator pocztowy zawarł umowę o współpracę umożliwiającą wykonanie usługi poza tym obszarem;
- f. przyjmowanie lub przemieszczanie Przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.

4.1.13. Operator jest uprawniony:

- a. odmówić zawarcia Umowy o świadczenie usługi pocztowej, jeżeli Przesyłka pocztowa nie spełnia określonych przez Operatora pocztowego warunków wymaganych do zawarcia Umowy o świadczenie usług pocztowych;
- b. odmówić zawarcia Umowy o świadczenie usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy, jeżeli Przesyłka kurierska nie spełnia określonych przez Operatora warunków wymaganych do zawarcia Umowy o świadczenie usług pocztowych;

c. odstąpić od Umowy o świadczenie usługi pocztowej, jeżeli Przesyłka pocztowa nie spełnia warunków określonych w Umowie o świadczenie usług pocztowych;

d. odstąpić od Umowy o świadczenie usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy, jeżeli Przesyłka kurierska nie spełnia warunków określonych w Umowie o świadczenie usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy.

4.1.14. W przypadku odstąpienia przez Operatora, z przyczyn określonych powyżej od Umowy o świadczenie usługi pocztowej przyjętą Przesyłkę pocztową zwraca się Nadawcy na jego koszt oraz dokonuje się zwrotu pobranej opłaty za Usługę pocztową.

4.1.15. W przypadku odstąpienia przez Operatora, z przyczyn określonych powyżej od Umowy o świadczenie usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy przyjętą przesyłkę kurierską zwraca się Nadawcy na jego koszt oraz dokonuje się zwrotu pobranej opłaty za Usługę pośrednictwa przy przewozie rzeczy.

4.1.16. Operator, który zawarł z Nadawcą Umowę o świadczenie usługi pocztowej lub Umowę o świadczenie usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy jest obowiązany do oznaczenia przyjętej Przesyłki informacją potwierdzającą przyjęcie przez niego opłaty za usługę pocztową albo sposób jej uiszczenia oraz umożliwiającą jego identyfikację.

4.1.17. Przesyłkę, której nie można doręczyć Adresatowi, Operator, który zawarł z Nadawcą Umowę o świadczenie usługi pocztowej lub Umowę o świadczenie usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy, zwraca Nadawcy. Za czynności związane ze zwrotem Przesyłki Operator może żądać uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku usług pocztowych lub Cenniku usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy lub też odpowiadającej poniesionym kosztom obsługi zwrotu.

4.1.18. Przesyłka zwracana jest doręczana Nadawcy na zasadach przewidzianych dla doręczeń na adres Odbiorcy.

4.1.19. W przypadku braku odbioru Przesyłki zwracanej przez Nadawcę w terminie 7 dni od dnia powiadomienia Nadawcy o zwrocie przesyłki jest ona traktowana jako przesyłka niedoręczalna.

4.1.20. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia Operatora, Operator może zażądać jej otwarcia przez Nadawcę, a w przypadku gdy wezwanie Nadawcy do otwarcia Przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, może zabezpieczyć Przesyłkę na własny koszt w sposób zapewniający bezpieczeństwo, w tym w przypadkach mających zastosowanie bezpieczeństwo obrotu pocztowego.

4.1.21. 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.

## 4.2. Rozmiar i waga przesyłki

4.2.1. Cena Usługi pocztowej może być uzależniona od wagi i rozmiaru Przesyłki pocztowej zgodnie z Cennikiem usług pocztowych.

4.2.2. Cena Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy może być uzależniona od wagi i rozmiaru Przesyłki kurierskiej zgodnie z Cennikiem usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy.



4.2.3. Istnieją dwa sposoby określenia wagi Przesyłki: rzeczywista i objętościowa. Koszt Usługi pocztowej lub usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy naliczony jest od większej wartości wagi - rzeczywistej lub objętościowej, zgodnie z Cennikiem usług pocztowych lub Cennikiem usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy.

4.2.4. Waga rzeczywista jest określana poprzez zważenie Przesyłki na wadze.

4.2.5. Wagę objętościową określa się na podstawie wymiarów zewnętrznych Przesyłki (przy czym wymiary zewnętrzne w przypadku kształtów nieregularnych mierzone są według punktów najbardziej wysuniętych) według wzoru: Waga wolumetryczna [kg] = Długość [cm] x Szerokość [cm] x Wysokość [cm] / 4000.

4.2.6. W przypadku przesyłek, których waga przekracza 30 kg, powinny one być umieszczone w sposób bezpieczny na paletach.

4.2.7. Wyróżnia się następujące wymiary Przesyłek pocztowych, od których uzależniona może być wartość Usługi pocztowej wg Cennika usług pocztowych:

4.2.7.1. Dokumenty – Przesyłka pocztowa zawierająca kartki, papiery o wadze nie większej niż 1 kg i rozmiarach nie przekraczających: długość – do 35 cm, szerokość – do 25 cm, wysokość – do 2 cm;

4.2.7.2. Przesyłki o wadze (rzeczywistej lub objętościowej) 0-2 kg;

4.2.7.3. Przesyłki o wadze (rzeczywistej lub objętościowej) pow. 2-10 kg;

4.2.7.4. Przesyłki o wadze (rzeczywistej lub objętościowej) pow. 10-20 kg.

4.2.8. Wyróżnia się następujące wymiary przesyłek kurierskich, od których uzależniona może być wartość Usługi pocztowej wg Cennika usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy:

4.2.8.1. Przesyłki o wadze (rzeczywistej lub objętościowej) pow. 20 kg

### 4.3. Przesyłka

4.3.1. Przesyłki mogą być przyjmowane przez Operatora w Oddziale, Paczkomacie oraz pod adresem wskazanym przez Nadawcę.

4.3.2. Usługobiorca, chcąc nadać Przesyłkę, wypełnia Formularz nadania przesyłki za pośrednictwem Strony internetowej oraz dokonuje należnej opłaty za usługę.

4.3.3. W przypadku, jeśli Usługobiorca nadaje Przesyłkę z wyborem interwału czasowego odbioru lub doręczenia, może stanowić to usługę dodatkowo płatną zgodnie z Cennikiem usług pocztowych lub Cennikiem usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy.

4.3.4. Po wypełnieniu Formularza nadania przesyłki Usługobiorca zobowiązany jest wygenerować i wydrukować etykietę adresową, którą umieszcza na Przesyłce w widocznym miejscu.

4.3.5. Wygenerowana etykieta adresowa jest ważna przez 14 dni.

4.3.6. Przy generowaniu Formularza nadania przesyłki Odbiorca otrzymuje numer Przesyłki, za pośrednictwem którego możliwe jest uzyskanie informacji o stanie realizacji Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy.

4.3.7. Przy przyjęciu przesyłki Operator weryfikuje kompletność danych adresowych oraz uiszczenie opłaty za przesyłkę.

4.3.8. W przypadku ujawnienia przez Operatora braku poprawnej etykiety adresowej, niekompletności danych adresowych lub nieprawidłowego zapakowania Przesyłki, Operator jest uprawniony do odmowy przyjęcia Przesyłki.

4.3.9. Przyjęcie przesyłki przez Operatora nie oznacza weryfikacji zawartości Przesyłki i stwierdzenia jej zgodności z Regulaminem i obowiązującym prawem.

4.3.10. Przesyłki w formie paczek z tektury karbowanej, połączonych ze sobą folią stretch i taśmą nie są przyjmowane. Możliwe jest nadanie połączonych ze sobą trzech paczek w przypadku, jeśli łącznie spełnione są następujące warunki: paczki zawierają wyroby tekstylne (ubrania, tkaniny, miękkie przedmioty), łączna waga nie przekracza 10 kg oraz paczki połączone są ze sobą co najmniej pięcioma warstwami folii stretch i taśmą, tworząc jedną przesyłkę.

4.3.11. Nadanie przesyłki po godzinie 15.00 traktowane jest jako nadanie w kolejnym dniu roboczym.

4.3.12. Nadawca zapewnia prawidłowo zapakowaną Przesyłkę lub ma możliwość skorzystania z dodatkowej usługi «Pakowanie».

4.3.13. W przypadku wątpliwości, że przesyłka zawiera przedmioty z kategorii zabronionej (przesyłki w pudłach, pudłach, paczkach, owiniętych nieprzezroczystą folią lub innymi materiałami opakowaniowymi, które zakrywają zawartość, bez oznakowania, jakiegokolwiek identyfikacji, nieprzyjemnego zapachu itp.), przedstawiciel Operatora ma prawo zażądać weryfikacji przesyłki i jej zawartości.

4.3.14. W przypadku odmowy i/lub wykrycia niedozwolonej zawartości przesyłki, przedstawiciel Operatora ma prawo odmówić realizacji Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy.

4.3.15. Nadawca podaje informacje do realizacji przesyłki zgodnie z niniejszym Regulaminem.

#### 4.4. Warunki szczegółowe nadania Przesyłki w Oddziale

4.4.1. Jeżeli Nadawca jest płatnikiem usługi, a formą płatności jest gotówka, wówczas Nadawca dokonuje zapłaty przedstawicielowi Spółki.

4.4.2. Nadawca jest zobowiązany powiadomić Odbiorcę o numerze listu przewozowego, terminie doręczenia oraz zapoznać Odbiorcę z niniejszym Regulaminem.

4.4.3. W Oddziale bez kolejki obsługiwane są następujące kategorie klientów:

- osoby starsze;
- osoby niepełnosprawne
- osoby towarzyszące dzieciom do lat 3;
- kobiety w widocznej ciąży;

- uczestnicy działań wojennych (pod warunkiem okazania odpowiedniego zaświadczenia).

#### 4.5. Warunki szczegółowe nadania Przesyłek poprzez odbiór pod wskazanym adresem

4.5.1. Nadanie przesyłki poprzez jej odbiór przez Operatora pod adresem wskazanym przez Usługobiorcę jest możliwe po wcześniejszym opłaceniu usługi za pośrednictwem systemu informatycznego Operatora.

4.5.2. Przesyłki (odpowiednio Przesyłki pocztowe lub Przesyłki kurierskie) nadawane poprzez odbiór przez Operatora pod adresem wskazanym przez Zamawiającego nie mogą przekraczać wagi 30 kg na przesyłkę, przy czym maksymalna długość wraz z opakowaniem nie może przekraczać 120 cm, zaś suma wymiarów nie może przekraczać 150 cm.

4.5.3. Usługobiorca powinien zapewnić przedstawicielowi Spółki możliwość dojścia do miejsca oznaczonego adresem wskazanym jako adres odbioru przez Operatora, a także możliwość podjechania samochodem w pobliże danego adresu odbioru Przesyłki (dla przesyłek o wadze powyżej 30 kg) w odległości nie większej niż 50 metrów.

4.5.4. W przypadku, jeśli łączna waga Przesyłek wysyłanych wspólnie przekracza 30 kg, Usługobiorca jest zobowiązany na własną rękę zapewnić załadowanie Przesyłek do środka transportu Operatora.

4.5.5. Usługobiorca jest zobowiązany zapewnić, że Przesyłka będzie zapakowana i opatrzona informacjami zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

4.5.6. W przypadku nadania Przesyłki poprzez odbiór przez Operatora pod adresem wskazanym przez Usługobiorcę, Usługobiorca ma możliwość wyboru dnia i przedziału czasowego odbioru Przesyłki przez Operatora za pośrednictwem Strony internetowej przy zamówieniu Usługi pocztowej. Usługobiorca jest zobowiązany do umożliwienia Operatorowi odbioru przygotowanej zgodnie z Regulaminem Przesyłki we wskazanym czasie.

4.5.7. Łączny czas odbioru Przesyłki przez przedstawiciela Operatora nie powinien przekraczać 15 minut.

4.5.8. Przedstawiciel Operatora nie wystawia faktury w trakcie odbioru pod wskazanym adresem. Celem otrzymania faktury, Usługobiorca musi skontaktować się z najbliższym Oddziałem.

4.5.9. Na zasadach przewidzianych dla nadania Przesyłki w Oddziale możliwe jest też nadanie przesyłki w punkcie odbioru i wydania, który stanowi format oddziału znajdującego się na terenie istniejącej działalności (sklep spożywczy, sklep odzieżowy/domowy/z materiałami budowlanymi, minimarket, apteka itp.), w którym możliwy jest jedynie odbiór lub dostawa Przesyłek o deklarowanej wartości mniejszej niż 5000 zł, ważących nie więcej niż 30 kg na etykietę adresową/list przewozowy, dla których maksymalna długość jednej ze stron Przesyłki nie przekracza 120 cm.

4.5.10. Odbiór Przesyłki przez kuriera w przypadku jej nadania poprzez jej odbiór przez Operatora pod wskazanym adresem możliwy jest najwcześniej w kolejnym dniu roboczym następującym po dniu zamówienia Usługi.

#### 4.6. Warunki szczegółowe nadania Przesyłek w Paczkomacie

- 4.6.1. W przypadku odebrania Przesyłki z Paczkomatu maksymalna dopuszczalna waga Przesyłki wynosi 25 kg, zaś wymiary – 40\*30\*60 cm. Wartość przesyłki odbieranej z Paczkomatu nie może przekroczyć 5000,00 zł.
- 4.6.2. Przesyłka może być umieszczona w skrytce Paczkomatu przez Nadawcę w miarę dostępności wolnych skrytek w Paczkomacie. Operator nie gwarantuje dostępności skrytek w każdym momencie działania Paczkomatu.
- 4.6.3. Nadanie Przesyłki poprzez umieszczenie jej w Paczkomacie możliwe jest po samodzielnym stworzeniu listu przewozowego w aplikacji mobilnej Operatora.
- 4.6.4. Lista miejscowości, w jakich dostępna jest usługa nadania Przesyłek z Paczkomatu dostępna jest pod adresem: <https://novapost.com/uk-pl/departments/>
- 4.6.5. Zawartość Przesyłek nadawanych w Paczkomacie nie może obejmować zawartości zabronionej do przewozu zgodnie z niniejszym Regulaminem.
- 4.6.6. W celu nadania Przesyłki z Paczkomatu niezbędne jest korzystanie z aplikacji mobilnej Operatora i autoryzowanie się w niej.
- 4.6.7. Możliwe jest nadanie co najwyżej jednej Przesyłki na jeden list przewozowy/etykieta adresową przy nadaniu w Paczkomacie.
- 4.6.8. Etykieta adresowa lub list przewozowy stworzone w aplikacji mobilnej są ważne przez 12 godzin od momentu ich stworzenia.
- 4.6.9. Usługa nadania Przesyłki za pośrednictwem Paczkomatu opłacana jest wyłącznie online po stworzeniu etykiety adresowej lub listu przewozowego.
- 4.6.10. Celem dokonania nadania Przesyłki poprzez umieszczenie jej w Paczkomacie przy pomocy aplikacji mobilnej Operatora na telefonie Nadawcy powinny być włączone funkcje Bluetooth, geolokalizacja i mobilnego Internetu.
- 4.6.11. Otwarcie skrytki Paczkomatu następuje przy pomocy aplikacji mobilnej Operatora. Po umieszczeniu Przesyłki w skrytce Paczkomatu, Nadawca powinien zamknąć skrytkę oraz potwierdzić umieszczenie Przesyłki, naciskając odpowiedni przycisk w aplikacji mobilnej Operatora.
- 4.6.12. Po odebraniu Przesyłki umieszczonej przez Nadawcę ze skrytki Paczkomatu przez przedstawiciela Operatora Adresat otrzyma powiadomienie SMS o rozpoczęciu doręczenia Przesyłki do Adresata.
- 4.6.13. Jeśli Przesyłka nie mieści się w skrytce Paczkomatu lub podczas nadania ujawniono niesprawność techniczną Paczkomatu, Nadawca ma możliwość nadania Przesyłki w Oddziale lub zamówienia odbioru Przesyłki ze wskazanego adresu przez Operatora.
- 4.6.14. Jeśli podczas nadania Przesyłki za pośrednictwem Paczkomatu wyniknęły problemy ze stworzeniem etykiety adresowej/listu przewozowego, otwarciem skrytki, umieszczeniem Przesyłki w skrytce lub inne problemy, Nadawca może uzyskać pomoc pod numerem kontaktowym centrum obsługi klienta.

4.6.15. Harmonogram rozmieszczenia paczkomatów rozmieszczono na Stronie internetowej: [novapost.pl](http://novapost.pl)

4.6.16. Warunki korzystania z paczkomatów partnerskich firmy InPost rozmieszczono na stronie [inpost.pl](http://inpost.pl).

#### 4.7. Zasady ogólne doręczania Przesyłek

4.7.1. Przesyłki doręczane są przez Operatora na adres Odbiorcy wskazany przez Nadawcę, do Oddziału lub Paczkomatu.

4.7.2. Deklarowany czas doręczenia Przesyłki wynosi od 5 do 10 dni roboczych.

4.7.3. Doręczenie Przesyłki w tym samym dniu roboczym w ramach usługi dodatkowej wymaga nadania Przesyłki przez Nadawcę do godziny 12:00 danego dnia. Usługa ta jest dostępna tylko w ramach doręczeń na terytorium Polski.

4.7.4. Doręczenie przesyłek z gwarantowanym czasem doręczenia jest możliwe na zasadach ustalonych z Usługobiorcą w indywidualnej umowie o świadczenie usług pocztowych na zasadach w niej określonych.

4.7.5. Nadawca i Odbiorca otrzymują możliwość śledzenia Przesyłki, a tym samym stanu realizacji Usługi pocztowej poprzez Stronę internetową po wskazaniu numeru Przesyłki pod adresem: <https://novapost.com>

4.7.6. W przypadku doręczeń przesyłek międzynarodowych, Usługobiorca ponosi wszelkie koszty związane z odprawą celną oraz ponosi ryzyko związane z czynnościami podejmowanymi w stosunku do Przesyłki i jej zawartości przez organy celne i straży granicznej.

4.7.7. W przypadku jeśli zgodnie z deklaracją Nadawcy zawartość Przesyłki obejmuje przedmioty dopuszczone do nabycia wyłącznie przez osoby pełnoletnie, Operator może zażądać od Adresata lub osoby odbierającej Przesyłkę pod adresem doręczenia okazania dokumentu potwierdzającego osiągnięcie przez tę osobę pełnoletności. W przypadku odmowy okazania dokumentu Operator może odmówić wydania Przesyłki.

4.7.8. Weryfikacja pełnoletności osoby odbierającej Przesyłkę może stanowić usługę dodatkową płatną dodatkowo zgodnie z obowiązującym cennikiem usług pocztowych.

#### 4.8. Szczegółowe zasady doręczenia Przesyłki w Oddziale

4.8.1. W celu odbioru Przesyłki w Oddziale Odbiorca wskazuje przedstawicielowi Operatora numer Przesyłki/listu przewozowego (o ile jest to konieczne) lub numer telefonu komórkowego, na który otrzymał wiadomość SMS z powiadomieniem o możliwości odbioru Przesyłki.

4.8.2. Odbiorca, będący osobą fizyczną potwierdza przed przedstawicielem Operatora swoją tożsamość legitymując się ważnym dokumentem tożsamości.

4.8.3. Wydanie Przesyłki bez potwierdzenia tożsamości Odbiorcy możliwe jest w wypadku, kiedy deklarowana wartość Przesyłki jest mniejsza niż 5000,00 zł i jednocześnie Odbiorca zna numer Przesyłki i może podać kod odbioru wysłany w formie wiadomości SMS na numer wskazany jako numer Odbiorcy.

4.8.4. Celem odbioru Przesyłki o wartości równej lub przekraczającej 5000,00 zł Odbiorca powinien okazać dokument potwierdzający tożsamość i wskazać kod odbioru wysłany w formie wiadomości SMS na numer wskazany jako numer Odbiorcy lub też potwierdzić otrzymanie powiadomienia poprzez odebranie połączenia przychodzącego na numer wskazany jako numer Odbiorcy. W przypadku braku kodu odbioru SMS lub wykorzystano wszystkie próby identyfikacji za pomocą kodu SMS – przeprowadzana jest identyfikacja za pomocą połączenia. Dostępne są 2 próby wysyłki kodu do odbioru za pomocą wiadomości SMS, zaś czas otrzymania kodu odbioru za pomocą wiadomości SMS wynosi 5 minut.

4.8.5. W przypadku doręczenia Przesyłki, której zawartość może zostać wydana wyłącznie osobie pełnoletniej, Odbiorca jest zobowiązany okazać dokument potwierdzający wiek na żądanie przedstawiciela Operatora. W przypadku braku takiego dokumentu przedstawiciel Operatora może odmówić wydania Przesyłki.

4.8.6. W przypadku odbioru Przesyłki przez inną osobę niż wskazana jako Odbiorca Przesyłki wymagane jest podanie numeru Przesyłki oraz okazanie odpowiedniego upoważnienia oraz dokumentu potwierdzającego tożsamość osoby odbierającej przesyłkę i wskazanej jako upoważniona do odbioru Przesyłki. W przypadku odbioru Przesyłki o wartości nie przekraczającej 5000,00 zł możliwy jest odbiór przesyłki przez osobę bliską Odbiorcy pod warunkiem okazania dokumentu potwierdzającego pokrewieństwo lub powinowactwo.

4.8.7. Odbiór przesyłki w oddziale jest możliwy w godzinach jego pracy.

4.8.8. W Oddziale bez kolejki obsługiwane są następujące kategorie Usługobiorców:

- osoby starsze;
- osoby niepełnosprawne;
- osoby towarzyszące dzieciom do lat 3;
- kobiety w widocznej ciąży;
- uczestnicy działań wojennych (pod warunkiem okazania odpowiedniego zaświadczenia).

4.8.9. Na zasadach przewidzianych dla doręczenia do Oddziału możliwe jest też nadanie Przesyłki w punkcie odbioru i wydania, który stanowi format oddziału znajdującego się na terenie istniejącej działalności (sklep spożywczy, sklep odzieżowy/domowy/z materiałami budowlanymi, minimarket, apteka itp.), w którym możliwy jest jedynie odbiór lub nadanie Przesyłek o deklarowanej wartości mniejszej niż 5000,00 zł, ważących nie więcej niż 30 kg na etykietę adresową/list przewozowy, dla których maksymalna długość jednej ze stron Przesyłki nie przekracza 120 cm. Jeżeli Przesyłka nie zostanie odebrana przez Odbiorcę w ciągu 5 dni kalendarzowych, podlega ona przekazaniu do najbliższego Oddziału.

4.9. Zasady szczegółowe doręczenia Przesyłek pod wskazany adres

4.9.1. W przypadku doręczenia Przesyłki na adres Adresata, Adresat otrzymuje wiadomość SMS na numer telefonu wskazany przez Nadawcę o planowanym terminie doręczenia Przesyłki. Adresat jest zobowiązany do umożliwienia doręczenia Przesyłki we wskazanym terminie.

4.9.2. W przypadku doręczeń dokonywanych na adres Adresata w przypadku nieobecności Adresata lub domownika uprawnionego do odbioru Przesyłki, przesyłki przekazywane są przez Operatora do Oddziału lub Paczkomatu, gdzie możliwy jest ich odbiór na zasadach właściwych dla danego sposobu odbioru. Przesyłka możliwa jest do odbioru w terminie 7 dni od dnia

powiadomienia Odbiorcy o możliwości odbioru po czym zwracana jest Nadawcy bez uprzedniego powiadomienia.

4.9.3. Doręczenie Przesyłki ma miejsce pod adres Adresata, nie obejmuje natomiast przemieszczania Przesyłki przez Operatora w ramach pomieszczeń znajdujących się pod danym adresem.

4.9.4. Operator nie jest zobowiązany do weryfikowania tożsamości osoby odbierającej przesyłkę pod adresem Adresata. Domniemywa się, że osoba odbierająca przesyłkę pod adresem Adresata jest uprawniona do jej odbioru.

4.9.5. Przy odbiorze przesyłki przez Adresata, jego domownika lub inną osobę uprawnioną Operator może żądać pokwitowania odbioru. W takim przypadku odmowa pokwitowania otrzymania Przesyłki jest traktowana jak odmowa przyjęcia Przesyłki.

4.9.6. W przypadku doręczenia Przesyłki, co do której zamówiono usługę doręczenia wyłącznie do rąk własnych Odbiorcy, Odbiorca jest zobowiązany okazać dokument potwierdzający tożsamość na żądanie przedstawiciela Operatora. W przypadku braku takiego dokumentu przedstawiciel Operatora może odmówić wydania Przesyłki.

4.9.7. W przypadku doręczenia Przesyłki, której zawartość może zostać wydana wyłącznie osobie pełnoletniej, Odbiorca jest zobowiązany okazać dokument potwierdzający wiek na żądanie przedstawiciela Operatora. W przypadku braku takiego dokumentu przedstawiciel Operatora może odmówić wydania Przesyłki.

4.9.8. Czas przebywania przedstawiciela Operatora pod Adresem doręczenia w związku z doręceniem Przesyłki nie powinien przekraczać 15 minut.

4.9.9. Doręczenie Przesyłki pod wskazany Adres możliwe jest, jeśli możliwe jest dojście do danego Adresu oraz dojazd samochodem do tego Adresu na odległość nie przekraczającą 50 m.

4.9.10. Doręczenie Przesyłki pod wskazany Adres możliwe jest wyłącznie dla Przesyłek o wadze do 30 kg.

4.9.11. W ramach jednej etykiety adresowej/listu przewozowego możliwe jest przeniesienie daty doręczenia w terminie do 5 dni roboczych. W przypadku, jeśli w terminie 5 dni roboczych nie doręczono Przesyłki zostaje ona przekazana do najbliższego Oddziału.

4.9.12. Doręczenie Przesyłki pod wskazany Adres w przypadku jeśli płatnikiem usługi jest Odbiorca możliwe jest w przypadku rozliczenia gotówką do wartości Przesyłki 5000,00 zł lub w przypadku rozliczenia bezgotówkowego – o dowolnej wartości.

4.9.13. Z warunkami doręczenia Przesyłek za pośrednictwem kurierów InPost można zapoznać się na stronie [inpost.pl](http://inpost.pl).

#### 4.10. Szczegółowe warunki doręczenia Przesyłek do Paczkomatu

4.10.1. W przypadku doręczenia Przesyłki do Paczkomatu maksymalna dopuszczalna waga Przesyłki wynosi 25 kg, zaś wymiary – 40\*30\*60 cm. Wartość przesyłki doręczanej do Paczkomatu nie może przekraczać 5000,00 zł.

4.10.2. W przypadku, jeśli Przesyłka nie odpowiada wagą lub rozmiarami wymiarom Przesyłki dopuszczalnej do odbioru w Paczkomacie, zostanie ona skierowana do najbliższego oddziału.

4.10.3. Doręczenie do Paczkomatu może obejmować najwyżej jedną Przesyłkę na jedną etykietę adresową/list przewozowy.

4.10.4. Po umieszczeniu Przesyłki w skrytce Paczkomatu Odbiorca otrzymuje wiadomość SMS.

4.10.5. Dla odbioru Przesyłki w Paczkomacie niezbędne jest zainstalowanie aplikacji mobilnej Operatora i autoryzowanie się w niej numerem telefonu komórkowego wskazanym jako numer Odbiorcy.

4.10.6. Celem dokonania odbioru Przesyłki z Paczkomatu przy pomocy aplikacji mobilnej Operatora na telefonie Odbiorcy powinny być wyłączone funkcje Bluetooth, geolokalizacja i mobilnego Internetu.

4.10.7. W przypadku, jeśli Przesyłka opłacana jest przez Odbiorcę, przed odbiorem Przesyłki niezbędne jest jej opłacenie za pomocą karty bankowej w aplikacji mobilnej Operatora.

4.10.8. Przesyłki doręczane poprzez przekazanie do Paczkomatu są odbierane przez Odbiorcę po wprowadzeniu numeru telefonu oraz kodu dostępu otrzymanego od Operatora, które to dane umożliwiają otwarcie skrytki Paczkomatu i odbiór Przesyłki. Operator nie ponosi odpowiedzialności za odbiór Przesyłki w Paczkomacie przez osobę nieuprawnioną w przypadku ujawnienia lub utracenia danych odbioru przez Odbiorcę. Przesyłka możliwa jest do odbioru w terminie 7 dni od dnia powiadomienia Odbiorcy o możliwości odbioru po czym zwracana jest Nadawcy bez uprzedniego powiadomienia.

4.10.9. Operator umieszcza Przesyłki w Paczkomacie w miarę dostępności wolnych skrytek w Paczkomacie. W przypadku braku wolnej skrytki w Paczkomacie, Operator jest uprawniony do przekazania Przesyłki do innego pobliskiego Paczkomatu, zmiany terminu doręczenia lub zmiany formy doręczenia, powiadamiając o tym Odbiorcę z wyprzedzeniem.

4.10.10. Celem odbioru Przesyłki z Paczkomatu Odbiorca posługuje się numerem telefonu podanym przez Usługobiorcę oraz kodem odbioru przesłanym przez Operatora na ten numer telefonu, wpisując je w odpowiedni mechanizm Paczkomatu. Po wpisaniu niezbędnych danych następuje otwarcie skrytki Paczkomatu umożliwiające odebranie Przesyłki. Po wyjęciu Przesyłki Odbiorca powinien zamknąć skrytkę Paczkomatu.

4.10.11. Jeżeli Odbiorca odbierze Przesyłki z Paczkomatu w ciągu 2 dni kalendarzowych od daty umieszczenia Przesyłki w Paczkomacie przez Operatora, Operator przekaże Przesyłkę do Oddziału powiadamiając o tym Odbiorcę.

4.10.12. W przypadku odbioru Przesyłki przez Odbiorcę w Oddziale, uprawnienie do odbioru Przesyłki weryfikowane jest poprzez podanie Operatorowi kodu odbioru, otrzymanego przez Odbiorcę wiadomością SMS lub mailowo. Przesyłka możliwa jest do odbioru w terminie 7 dni od dnia powiadomienia Odbiorcy o możliwości odbioru po czym zwracana jest Nadawcy bez uprzedniego powiadomienia.

4.10.13. Harmonogram rozmieszczenia paczkomatów rozmieszczono na stronie:  
<https://novapost.com/uk-pl/departments/>



4.10.14. Warunki korzystania z paczkomatów partnerskich firmy InPost rozmieszczono na stronie [inpost.pl](http://inpost.pl).

## **5. INFORMACJE WYMAGANE DO REJESTRACJI PRZESYŁKI**

5.1. Rodzaj usługi głównej:

- «Z Adresu na Adres»
- «Z Oddziału do Oddziału»
- «Z Adresu do Oddziału»
- «Z Oddziału na Adres»
- «Z Oddziału do Pocztomatu»
- «Z Adresu do Pocztomatu»
- «Z Pocztomatu do Pocztomatu»
- «Z Pocztomatu na Adres»
- «Z Pocztomatu do Oddziału»

5.2. Informacje o Nadawcy:

5.2.1. Dla osób prawnych i osób fizycznych-przedsiębiorców: nazwa (dane rejestrowe) / imię, imię ojcowskie i nazwisko; Adres / Oddział / Paczkomat, do którego należy dostarczyć Przesyłkę; numer telefonu komórkowego osoby kontaktowej; e-mail; numer IBAN rachunku bankowego Nadawcy, w przypadku przesyłki za pobraniem;

5.2.2. Dla osób fizycznych: Imię, imię ojcowskie i nazwisko; Adres / Oddział / Paczkomat, do którego należy dostarczyć Przesyłkę; numer telefonu komórkowego; e-mail.

5.3. Miasto dostawy Przesyłki.

5.4. Informacje o Odbiorcy:

5.4.1. Dla osób prawnych i osób fizycznych-przedsiębiorców: nazwa (dane rejestrowe) / imię, imię ojcowskie i nazwisko; adres (w tym kod pocztowy), Adres / Oddział / Paczkomat, do którego należy dostarczyć Przesyłkę; numer telefonu komórkowego osoby kontaktowej; e-mail osoby kontaktowej;

5.4.2. Dla osób fizycznych: imię, imię ojcowskie i nazwisko; adres (w tym kod pocztowy); Adres / Oddział / Paczkomat, do którego należy dostarczyć Przesyłkę; numer telefonu komórkowego; e-mail.

5.5. Informacje o Przesyłce: liczba miejsc; rzeczywista waga i wymiary; wartość deklarowana; opis zawartości.

5.6. Płatnik usług.

5.7. Forma płatności (gotówka / bezgotówkowa).

5.8. Ewentualne wybrane Usługi dodatkowe.

5.9. Inne informacje, które mogą mieć wpływ na jakość, czas trwania i koszt usług.

## 6. PRZESYŁKI NIEDORECZALNE

6.1. Przesyłka, której nie można doręczyć Adresatowi ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu Nadawcy (przesyłka niedoreczalna), może zostać otwarta przez Operatora, który zawarł z Nadawcą Umowę o świadczenie usługi pocztowej lub Umowę o świadczenie usługi pośrednictwa w przewozie rzeczy, w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie Nadawcy.

6.2. Jako Przesyłkę niedoreczalną traktuje się także nieopłaconą lub opłaconą w kwocie niższej niż należna, jeżeli Nadawca odmówi uiszczenia opłaty za zwrot przesyłki, zamówione dodatkowe usługi albo Adresat odmówi uiszczenia dopłaty za usługi podstawowe lub dodatkowe.

6.3. Otwarcie Przesyłki niedoreczalnej następuje niezwłocznie.

6.4. Otwarcia Przesyłki niedoreczalnej dokonuje komisja w składzie co najmniej 3 osób, powołana przez kierownika jednostki organizacyjnej Operatora odpowiedzialnej za Przesyłki niedoreczalne.

6.5. Otwarcie Przesyłki niedoreczalnej powinno być dokonane w sposób zapewniający jak najmniejsze uszkodzenie jej opakowania.

6.6. Po otwarciu Przesyłki niedoreczalnej komisja dokonuje sprawdzenia, czy na wewnętrznej stronie opakowania nie zostało umieszczone oznaczenie Adresata lub Nadawcy oraz ich adresy, a w przypadku ich braku komisja dokonuje oględzin zawartości przesyłki.

6.7. W przypadku ustalenia przez komisję danych umożliwiających doręczenie lub zwrot Przesyłki, przesyłka ta po odpowiednim zabezpieczeniu i umieszczeniu adnotacji na opakowaniu o komisyjnym jej otwarciu jest doręczana Adresatowi albo zwracana Nadawcy.

6.8. W przypadku gdy otwarcie Przesyłki niedoreczalnej nie umożliwi jej doręczenia albo zwrócenia Nadawcy albo gdy Nadawca odmówi przyjęcia zwróconej Przesyłki:

6.8.1. Korespondencja stanowiąca przesyłkę i jej opakowanie podlegają zniszczeniu przez Operatora w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji zawartej w przesyłce i na jej opakowaniu nie wcześniej niż po upływie 60 dni od dnia otwarcia przesyłki;

6.8.2. Do zawartości przesyłki innej niż korespondencja stosuje się odpowiednio art. 4, art. 5 ust. 1 i 3-5, art. 6 oraz art. 8-11 ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych (Dz.U. z 2019 r. poz. 908) i art. 187 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. z 2019 r. poz. 1145 i 1495 oraz z 2020 r. poz. 875).

6.8.3 Jeśli przesyłka jest takiego typu, który nie jest możliwy do dostarczenia z jakiegoś powodu, Operator spróbuje skontaktować się z nadawcą w celu zorganizowania zwrotu przesyłki przy uwzględnieniu wszelkich lokalnych ograniczeń prawnych. Jeśli nie uda się skontaktować z nadawcą lub nadawca nie przekaze swoich instrukcji w określonym terminie, Operator może zwrócić przesyłkę nadawcy, przesłać ją do punktu tymczasowego przechowywania, umieścić przesyłkę w zwykłym magazynie lub na składzie celnym lub zutylizować ją, zgodnie z wymaganiami miejscowego prawodawstwa lub obowiązujących zasad partnerów Operatora.

6.8.4 Jeśli przesyłki nie da się dostarczyć, odprawić na cle albo zwrócić, Operator może przekazać albo zutylizować przesyłkę, zgodnie z wymowami lokalnego prawodawstwa lub obowiązujących zasad lokalnych partnerów Operatora. Nadawca ponosi odpowiedzialność za opłatę wszystkich płatności, kosztów i opłat, poniesionych w trakcie zwrotu, przechowywania lub utylizacji

niedostarczonych przesyłek, z wyjątkiem przypadków, gdy przesyłka nie zostanie dostarczona z winy Operatora.

6.8.5 Przesyłki, których nie da się zwrócić w związku z lokalnymi ograniczeniami prawnymi lub aktywnymi lokalnymi zasadami partnerów Operatora, będą przesyłane do tymczasowego przechowywania, umieszczane w zwykłym magazynie lub na składzie celnym, albo utylizowane, zgodnie ze wspomnianymi zasadami. Nadawca wyraża swoją zgodę na opłacenie wszystkich kosztów, poniesionych przez Operatora w związku ze wspomnianym przechowywaniem lub utylizacją.

## **7. OPŁATY**

7.1. Opłaty za Usługi pocztowe ustalane są zgodnie z Cennikiem usług pocztowych.

7.2. Opłaty za usługi pośrednictwa w przewozie rzeczy ustalane są zgodnie z Cennikiem usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy.

7.3. Opłaty za usługi dodatkowe i serwisy ustalane są zgodnie z obowiązującymi Cennikiem usług pocztowych ora z Cennikiem usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy.

7.4. Operator jest uprawniony do weryfikacji cech Przesyłki, w szczególności wymiarów i wagi, w celu ustalenia poprawności naliczenia ceny zgodnie z właściwym cennikiem.

7.5. Opłata za Usługę następuje z góry w momencie zamówienia Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy przez Usługobiorcę za pośrednictwem Strony internetowej lub przy przekazaniu Przesyłki pod wskazanym Adresem lub w Oddziale.

## **8. PRAWO ZASTAWU**

8.1. Operatorowi, który zawarł z Nadawcą Umowę o świadczenie usługi pocztowej, przysługuje prawo zastawu na przesyłkach pocztowych w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z tej Umowy oraz z tytułu uzasadnionych, dodatkowych kosztów świadczenia Usługi, powstałych z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Adresata.

8.2. Prawo zastawu nie ma zastosowania w przypadku Adresata Przesyłki, który jest organem władzy publicznej.

8.3. W przypadku odmowy zaspokojenia przez Adresata lub Nadawcę wierzytelności zabezpieczonych zastawem Operator, któremu przysługuje prawo zastawu, otwiera komisyjnie Przesyłkę i przystępuje do sprzedaży jej zawartości:

8.3.1. Niezwłocznie - w przypadku rzeczy łatwo psujących się;

8.3.2. Po upływie 14 dni od dnia pisemnego zawiadomienia Adresata lub Nadawcy o zamierzonej sprzedaży zawartości Przesyłki – w pozostałych przypadkach.

8.4. Kwotę uzyskaną ze sprzedaży zawartości Przesyłki Operator pocztowy przekazuje Nadawcy, na jego koszt, po potrąceniu wierzytelności zabezpieczonych zastawem.

8.5. Operatorowi przysługuje roszczenie do Nadawcy o pokrycie różnicy, w przypadku gdy wiarytelności zabezpieczone zastawem przewyższają kwotę uzyskaną ze sprzedaży zawartości Przesyłki.

## **9. USŁUGI DODATKOWE**

9.1. Operator świadczy następujące usługi dodatkowe, będące usługami dodatkowo płatnymi zgodnie z Cennikiem usług pocztowych lub Cennikiem usług pośrednictwa w przewozie rzeczy:

9.1.1. Przechowywanie oznacza, że Przesyłka jest przechowywana w Oddziale przez 7 dni kalendarzowych, a następnie przez 23 dni w magazynach Operatora, nie wliczając dnia przybycia do Oddziału Odbiorcy. Przez 7 dni bez uwzględnienia dnia odbioru Przesyłki w przesyłka jest przechowywana bez dopłat. Za przechowanie Przesyłki od 8 do 30 dnia kalendarzowego pobierana jest opłata za przechowanie. Jeżeli w ciągu 30 dni kalendarzowych Przesyłka nie zostanie odebrana przez Odbiorcę lub Nadawcę, wówczas przesyłkę taką uważa się za niedoręczalną. Operator ma prawo do rekompensaty kosztów przechowywania i usług transportowych tej Przesyłki (w przypadku Przesyłek pocztowych na zasadach zgodnych z przepisami Prawa pocztowego);

9.1.2. Pakowanie polega na umieszczeniu Przesyłki w najbardziej odpowiednim rodzaju opakowania, które zapewni jej niezawodny transport, przechowywanie i ochronę. Przesyłka jest pakowana w opakowania z oferowanego asortymentu Operatora;

9.1.3. Zmiana adresu – polega na zmianie adresu doręczenia już przetworzonej Przesyłki w ramach tej samej miejscowości lub na terenie danego kraju. Odbiorcą może być zarówno Nadawca jak i Odbiorca. Usługę dla jednej Przesyłki można zamówić tylko raz;

9.1.4. Zwrot Przesyłki – usługa polegająca na zwrocie Przesyłki do Nadawcy na podstawie wniosku o zwrot Przesyłki;

9.1.5. Międzynarodowa przesyłka ekspresowa - przewiduje świadczenie usług organizacji międzynarodowego przewozu Przesyłek do Ukrainy. Usługa świadczona jest przez Nova Post Poland Sp. z o.o. na podstawie umów zawartych z Operatorem;

9.1.6. Nadanie Przesyłki z wyborem interwału czasowego doręczenia – przy zamówieniu Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy Usługobiorca może określić przedział czasowy odbioru lub doręczenia Przesyłki;

9.1.7. Weryfikacja pełnoletności Odbiorcy przesyłki – usługa dodatkowa dostępna dla Klienta biznesowego, w ramach której Operator weryfikuje przy wydaniu przesyłki pełnoletność jej Odbiorcy z uwagi na zadeklarowaną przez Zamawiającego zawartość przesyłki w postaci towarów dopuszczonych do obrotu dla osób pełnoletnich;

9.1.8. Kontrola wagi i wymiarów Przesyłki

9.1.9. Doręczenie w tym samym dniu roboczym – dostępne tylko w ramach usług świadczonych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej co do przesyłek nadanych do godziny 12.00 danego dnia;

9.1.10. Anulowanie Przesyłki – usługa anulowania doręczenia i zwrot Przesyłki do Nadawcy, nie będący odstępniem od umowy o świadczenie usług na odległość przez konsumenta.

## **10. USŁUGI OPERATORA**

10.1. Operator oferuje następujące usługi, które mogą być płatne dodatkowo, o ile tak ujęto w Cenniku usług pocztowych lub Cenniku usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy.

10.2. „Konto osobiste” – konto użytkownika, na które wejście odbywa się za pośrednictwem Strony internetowej i za pomocą której Usługobiorca ma możliwość samodzielnego tworzenia etykiet adresowych i listów przewozowych, zamawiania dodatkowych usług itp.

10.3. „Aplikacja mobilna” – oprogramowanie do szybkiego dostępu do informacji o transporcie Przesyłek, które działa na smartfonach z systemami operacyjnymi Android i iOS. Aplikacja mobilna daje możliwość tworzenia etykiet adresowych i listów przewozowych w wygodnej formie, znalezienia najbliższego oddziału, obliczenia kosztu Przesyłki, śledzenia jej lokalizacji, zamówienia do kuriera w dogodnym czasie itp.

10.4. „Przywrócenie numeru listu przewozowego” przewiduje powiadomienie Odbiorcy lub Nadawcy o numerze Przesyłki po przekazaniu zapytania do Operatora w Oddziale i potwierdzeniu tożsamości osoby.

10.5. „Śledzenie przesyłki” zapewnia możliwość śledzenia lokalizacji Przesyłki na podstawie numeru Przesyłki. Z usługi można korzystać na Stronie internetowej lub za pomocą aplikacji mobilnej.

10.6. „Przegląd przesyłki” – daje Odbiorcy możliwość otwarcia opakowania i weryfikacji stanu Przesyłki co do braku uszkodzeń zewnętrznych i zgodności towaru z zamówieniem w Oddziale na specjalnie wyznaczonym do tego celu stole, lub na miejscu dostawy pod wskazanym Adresem, w obecności przedstawiciela Operatora. Proces kontroli Przesyłki nie powinien przekraczać 5 minut na Przesyłkę. Operator. nie przewiduje kontroli przesyłki, jeżeli jest to przewidziane w umowie z Usługobiorcą.

Podczas kontroli przesyłki zabrania się

- a. Podłączania urządzeń, nośników pamięci lub mechanizmów niebędących częścią przesyłki (z wyjątkiem kart SIM, słuchawek, baterii, dysków flash (w celu sprawdzenia wad matrycy telewizyjnej)).
- b. Używania materiałów o charakterze zużywalnym, dostępnych w przesyłce (na przykład butelki perfum testowych w sprayu, testowe produkty kosmetyczne).
- c. Korzystania z zawartości Przesyłki z rzeczami własnymi Odbiorcy, w tym nośnikami danych (zabronione jest łączenie, odczytywanie, kopiowanie).
- d. Wlewania paliwa i smarów lub innych płynów do Przesyłek, które wymagają ich w celu użycia.
- e. Ustalania haseł dla urządzeń elektronicznych, które zapewniają taką funkcję (telefony, tablety, komputery lub laptopy),
- f. Odrzucania z opakowania oraz zawartości przesyłki naklejek fabrycznych, reklamowych i informacyjnych (z wyjątkiem naklejek umieszczanych na opakowaniach produktów komputerowych, elektronicznych i optycznych w miejscach ich otwarcia).
- g. Otwierania zapakowanych Przesyłek, których pierwsze otwarcie jest zabezpieczone na jeden z następujących sposobów (dozwolone jest przeprowadzanie tylko kontroli zewnętrznej pod kątem braku uszkodzeń):

- plomby (zaszyte sznurkiem worki; metalowe lub papierowe wypełnienia na puszkach, perforacje na szyjce pokrywek na pojemnikach z płynem itp.);
- folia termokurczliwa (z wyjątkiem produktów komputerowych, elektronicznych, optycznych i akcesoriów stanowiących ich część) – typ folii opakowaniowych, których cechą jest zdolność do kurczenia się pod wpływem temperatury i przyjmowania postaci produktu opakowaniowego;
- opakowanie blistrowe – pojemnik lub skrzynka, wytłoczona w sposób powtarzający kształt i wymiary przedmiotu umieszczonego wewnątrz lub tworząc pojemnik niezbędny do umieszczenia produktu, który jest wykonany z żaroodpornego tworzywa sztucznego i może mieć sztywne podłoże drukowane, metalowe lub plastikowe;
- opakowanie laminowane z polietylenu – opakowanie, w którym dwie lub więcej warstw folii łączy się w jedną pod wpływem wysokich temperatur, nałożonego kleju lub rozpuszczalnika.

h. Rozkładania Przesyłki, z wyjątkiem przypadków związanych z instalacją karty SIM lub baterii, bez użycia narzędzi, których nie dołączono do urządzenia.

i. Sprawdzania Przesyłki poza oddziałem (dla przesyłek skierowanych do oddziałów).

j. W przypadku dostarczenia pod wskazany Adres zabronione jest również:

- demontowanie skrzyni, w którą zapakowana jest Przesyłka;
- podłączanie przenośnych, domowych urządzeń do sieci elektrycznej (dozwolone jest sprawdzenie pod kątem braku wad zewnętrznych i uszkodzeń mechanicznych przesyłki).

W przypadku naruszenia niniejszych warunków kontroli Przesyłka nie podlega zwrotowi.

10.7. „Informowanie” oznacza poinformowanie Odbiorcy i Nadawcy o przybyciu, czasie doręczenia i przechowywaniu Przesyłki. Usługa świadczona jest w formie wiadomości SMS (wiadomości w aplikacji mobilnej lub za pośrednictwem sieci WhatsApp), rozmowy telefonicznej lub emailowej na podstawie umowy z Operatorem.

10.8. „Zmiana Danych” umożliwia Nadawcy zmianę danych określonych w etykiecie adresowej/liście przewozowym od momentu jego utworzenia do momentu otrzymania Przesyłki przez Odbiorcę. Usługę można zamówić w Oddziale (w regionie Nadawcy lub Odbiorcy; listę miejscowości należących do danego regionu można otrzymać dzwoniąc do contact center) lub u osobistego menedżera składając wypełniony wniosek zamieszczony na Stronie internetowej; samodzielnie dokonując zmian w koncie firmowym / aplikacji mobilnej / API; dzwoniąc do contact center. Usługa nie jest dostępna do zamówienia w dniu doręczenia Przesyłki na Adres Odbiorcy.

10.9. „Płatność online” daje możliwość zapłaty za Usługi pocztowe, Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy lub usługi dodatkowe w aplikacji mobilnej, koncie firmowym oraz na Stronie internetowej przy użyciu technologii „Internet acquiring” (przy czym umowa o świadczenie usług transferu środków za pośrednictwem technologii „internet acquiring” jest zawierana przez podmiot gospodarczy z instytucją partnera finansowego).

10.10. „Płatność za pobraniem” daje Odbiorcy możliwość zapłaty za Przesyłkę przy jej odbiorze od umocowanego przedstawiciela Operatora dostarczającego tę Przesyłkę („Przesyłka za pobraniem”) według następujących zasad:

10.10.1. Opłatę za Przesyłkę za pobraniem można uiścić gotówką lub za pośrednictwem terminala płatniczego, w tym także za pomocą BLIK, takich usług płatniczych jak Apple Pay lub Google Pay.

10.10.2. Powyższe uiszczenie gotówki i przekazanie jej Nadawcy stanowi usługę płatniczą przekazu pieniężnego i świadczoną jest przez TryPay, którego Agentem jest Operator.

10.10.3. TryPay nie ponosi odpowiedzialności za przesyłkę oraz jej dostarczenie. Odpowiedzialność TryPay ogranicza się tylko do wykonania usługi płatniczej przekazu pieniężnego.

10.10.4. Usługa przekazu pieniężnego świadczona jest na podstawie Regulaminu usługi płatniczej TryPay S.A., który stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

10.10.5. Nadawca zobowiązany jest do zaakceptowania niniejszego Regulaminu usługi płatniczej TryPay S.A. oraz umieszczenia go w odpowiednich miejscach, gdzie dokonuje się zakupu, w taki sposób, aby Odbiorca miał możliwość jego zaakceptowania.

10.10.6. W przypadku świadczenia usługi przekazu pieniężnego między osobami fizycznymi, powyższy obowiązek spoczywa na Operatorze.

10.10.7. Nadając Przesyłkę za pobraniem Nadawca upoważnia Operatora do przyjęcia zapłaty od Odbiorcy w imieniu i na rachunek Nadawcy. Upoważnienie nie może być odwołane po nadaniu Przesyłki.

10.10.8. Upoważnienie Nadawcy dla Operatora obejmuje prawo do udzielenia przez Operatora dalszego upoważnienia dla podwykonawców 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 podwykonawców jak za swoje własne działania i zaniechania, a także za działania i zaniechania dostawców usług płatniczych, za których pomocą przyjmuje płatność za pobraniem i przekazuje ją Nadawcy.

10.10.9. Zapłata Operatorowi jest równoważna dokonaniu zapłaty bezpośrednio Nadawcy, a wydanie Przesyłki przez Operatora stanowi potwierdzenie przyjęcia zapłaty Nadawcy.

10.10.10. Operator gwarantuje Nadawcy przekazanie kwoty pobrania na rachunek bankowy (IBAN) wskazany przez Nadawcę, w terminie do dwóch dni roboczych od dnia opłacenia pobrania. Za dzień przekazania środków uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Operatora.

10.10.11. Nadanie Przesyłki za pobraniem 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 oraz Odbiorca i Nadawca zaakceptowali Regulamin usługi płatniczej TryPay S.A., o ile płatność realizowana jest w formie przekazu pieniężnego. 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.

10.10.12. Odpowiedzialność Operatora za pobrane od Odbiorcy środki pieniężne rozpoczyna się od chwili potwierdzenia przez Operatora pobrania tych środków.

10.10.13. 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).

10.10.14. Przesyłki pobraniowe, których Odbiorca nie opłacił podczas próby doręczenia i w stosunku do których Nadawca nie przekazał Operatorowi dyspozycji anulowania lub zmiany kwoty pobrania, podlegają zwrotowi na zasadach określonych w ust. 11.7 niniejszego Regulaminu.

10.11. „Zapłać przy odbiorze” daje Odbiorcy możliwość zapłaty za Przesyłkę po otrzymaniu od upoważnionego przedstawiciela Operatora dostarczającego Przesyłkę („Przesyłka z zapłatą przy odbiorze”) na następujących zasadach:

10.11.1. Płatność za Przesyłkę może być dokonana za pośrednictwem ramki internetowej w aplikacji mobilnej Operatora za pomocą karty płatniczej lub usług płatniczych Apple Pay lub Google Pay.

10.12. „Odmowa odbioru Przesyłki” daje Nadawcy i Odbiorcy możliwość odmowy odbioru Przesyłki. Odmowę uważa się za złożoną, jeżeli Nadawca i Odbiorca Przesyłki złożyli ją pisemnie w Oddziale, telefonicznie lub drogą elektroniczną (w tym na koncie firmowym, w aplikacji mobilnej). Po odmowie odbioru Przesyłki przez Nadawcę albo Odbiorcę Przesyłkę uznaje się za Przesyłkę nieodebraną.

## **11. REGULACJE CO DO PRZEDMIOTÓW I SUBSTANCJI, KTÓRE NIE MOGĄ STANOWIĆ ZAWARTOŚCI PRZESYŁKI**

11.1. Przesyłka pocztowa nie może zawierać następujących przedmiotów:

11.1.1. Gotówki, w tym w walutach obcych, papierów wartościowych kart płatniczych i innych środków płatniczych;

11.1.2. Przedmiotów pochodzących z przestępstwa;

11.1.3. Broni palnej i pneumatycznej oraz jej części, amunicji, broni białej, przedmiotów imitujących broń palną i białą, innych przedmiotów specjalnie przeznaczonych do ataku i obrony (pistolety, szpilki, kanistry z płynnym działaniem paraliżującym, proch strzelniczy, kastety, sztylety itp.);

11.1.4. Wyrobów jubilerskich, dzieł sztuki, przedmiotów o wartości antykwarycznej i innych przedmiotów o szczególnej wartości;

11.1.5. Substancji takich jak: nadtlenek wodoru, kwasy, zanieczyszczenia wysokooktanowe zawierające tlen (związki chemiczne dodawane do benzyny), a także płyny i substancje w opakowaniach, w których określono obecność substancji niebezpiecznych, oznaczonych znakami klas 1-7 włącznie, takich jak substancje palne, palne i wybuchowe, substancje promieniotwórcze i inne niebezpieczne przedmioty z odpowiednimi oznaczeniami („materiały i substancje wybuchowe”, „gazy”, „ciecze palne”, „substancje palne samorzutnie”, „toksyczne i zakaźne substancje”, „Substancje utleniające”, „materiały promieniotwórcze”, „substancje żrące i żrące”, „inne substancje i produkty niebezpieczne”), substancji rakotwórczych i wszelkich substancji mogących spowodować zagrożenie życia lub zdrowia ludzkiego;



11.1.6. Butli z płynem lub gazem, w tym gaśnic wszystkich typów (z wyjątkiem pustych butli bez zaworu);

11.1.7. Pojemników z płynami bez etykiety (naklejki) producenta z informacją o nazwie substancji, jej właściwościach i warunkach przechowywania, z oznakami uszkodzeń, śladów przeciekania, nieprzyjemnego zapachu, zapakowane w sposób nieprawidłowy; w przypadku jeśli ciecz ma właściwości chemiczne wymagana jest odpowiednia etykieta;

11.1.8. Lamp fluorescencyjnych i innych artykułów zawierające rtęć lub azbest i artykuły z niego (rury, łupki itp.);

11.1.9. Zużytych akumulatorów, w tym akumulatory do samochodów, motocykli, maszyn rolniczych. Nowe akumulatory do samochodów, motocykli, maszyn rolniczych, których styki są zamknięte fabrycznymi plastikowymi osłonami (zarówno w fabrycznym opakowaniu jak i bez), mogą być przewożone tylko z/na adres;

11.1.10. Zwierząt, owadów, szczątków zwierząt, surowych skór, prochów lub szczątków ludzkich, organów, tkanek i płynów ustrojowych ludzkich i zwierzęcych, i innych przedmiotów biologicznie aktywnych;

11.1.11. Żywych roślin w szczególności wymagających szczególnych warunków transportu;

11.1.12. Wyrobów tytoniowych, papierosów elektronicznych oraz ich części;

11.1.13. Artykułów spożywczych wymagających specjalnych warunków temperaturowych lub z okresem przydatności do spożycia do 5 dni (okres ważności musi być podany na opakowaniu), schłodzonej lub mrożonej żywności, produktów mlecznych, warzyw i owoców. Wysyłka pozostałych artykułów żywnościowych może być dodatkowo ograniczona w odniesieniu do terytoriów objętych ograniczeniami lub wytycznymi co do embarga, kwarantanny itp., wynikających z decyzji władz państwowych;

11.1.14. Leków i środków higienicznych, wymagających specjalnych warunków przechowywania i transportu, alkoholu etylowego, weterynaryjnych środków immunobiologicznych;

11.1.15. Środków odurzających, narkotyków, substancji konopnych (za wyjątkiem dopuszczonych do obrotu), substancji psychotropowych i psychoaktywnych oraz środków podobnych, w szczególności podlegających szczególnej kontroli zgodnie z obowiązującym prawem;

11.1.16. Substancji zapachowych i przedmiotów, które wydzielają zapachy, są brudne i mogą szkodzić innym przedmiotom lub zdrowiu ludzi lub zwierząt (m.in. gotowa żywność, silnie zanieczyszczone części, przedmioty w oleju lub inne substancje żrące, bakterie i żywe wirusy, substancje toksyczne);

11.1.17. Innych przedmiotów, które są zabronione przez obowiązujące prawo.

11.2. Wyliczenie niedopuszczalnej zawartości Przesyłek stanowi katalog przykładowy i niewyczerpujący.

11.3. Do przewozu dopuszczone są:

11.3.1. Substancje oznaczone jako 8 i 9 klasa zagrożenia, z wyjątkiem kwasów (niezależnie od stężenia) oraz substancji zawierających dowolną ilość kwasu, nadtlenku wodoru lub innych związków chemicznych o właściwościach utleniających;

11.3.2. Substancje chemiczne z oznakowaniem II i III klasy zagrożenia w pojemniku (opakowaniu) przedsiębiorstwa produkcyjnego dopuszczone do transportu:

- farby: w metalowych pojemnikach o pojemności nie większej niż 10 litrów (brak limitu ilościowego);
- aerozole i spraje: puszki z farbami, chemią gospodarczą, budowlaną, kosmetyczną i samochodową o pojemności do 1000 ml;
- medyczne, antyseptyczne, dezynfekcyjne i detergentowe o zawartości alkoholu do 70% włącznie, w plastikowych i metalowych pojemnikach o pojemności nie większej niż 10 litrów;
- perfumy i produkty kosmetyczne o zawartości alkoholu do 70% w szklanych i plastikowych opakowaniach;
- napoje alkoholowe o zawartości alkoholu do 70% w szklanych i innych pojemnikach o pojemności nie większej niż 5 litrów;
- smary samochodowe (silnikowe, przekładniowe) bez ograniczenia objętości pojemnika; ludzkiego materiału biologicznego w postaci wymazu (w tym z jamy ustnej); do leków, środków antyseptycznych, dezynfekcyjnych i detergentów o zawartości alkoholu do 70% włącznie, w plastikowych i metalowych pojemnikach o pojemności nie większej niż 10 litrów.

11.3.3. Operator jest upoważniony do odmowy przyjęcia przesyłki, co do której zachodzą wątpliwości, czy jej zawartość pozwala na świadczenie Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa w przewozie rzeczy zgodnie z Regulaminem i obowiązującymi przepisami prawa.

11.3.4. Operator jest uprawniony, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie i przepisach obowiązujących, do kontrolowania zawartości Przesyłki, nieprzyjęcia jej, zwrotu, odstąpienia od świadczenia usługi w przypadku podejrzenia, że zawartość Przesyłki stanowi zawartość niedopuszczalną.

11.3.5. Przyjęcie Przesyłki przez Operatora nie oznacza weryfikacji przez Operatora jej zawartości i stwierdzenia dopuszczalności wykonania Usługi pocztowej co do konkretnej zawartości przesyłki. Operator nie jest zobowiązany do weryfikacji zawartości Przesyłki.

11.3.6. W przypadku ujawnienia przez Operatora, że Przesyłka zawiera lub może zawierać zawartość pochodzącą z przestępstwa lub niedopuszczoną do obrotu zgodnie z obowiązującym prawem, Operator zawiadomi o tym odpowiednie służby lub organy państwowe.

11.3.7. W przypadku decyzji Operatora o odmowie realizacji Usługi pocztowej (w tym w przypadku odstąpienia od umowy, przerwania świadczenia Usługi lub zwrotu Przesyłki), Operator jest uprawniony do zwrotu przesyłki na koszt Nadawcy, a w uzasadnionych sytuacjach dopuszczalnych przez prawo – do zniszczenia Przesyłki na koszt Nadawcy lub przekazania jej odpowiednim służbom lub organom państwowym.

W przypadku ujawnienia niedopuszczalnej zawartości Przesyłki Operator obciąży Nadawcę wszelkimi kosztami obsługi takiej Przesyłki, w tym w szczególności lecz nie wyłącznie kosztami obsługi, przechowywania, utylizacji, przeprowadzenia kontroli, wykonania decyzji uprawnionych organów co do Przesyłki, zabezpieczenia zawartości, zwrot. Operator może potrącić należne mu kwoty z wynagrodzenia uiszczanego przez Nadawcę z tytułu Usługi, jak również w sytuacjach

dokonać zabezpieczenia w postaci zatrzymania Przesyłki. Operator może dochodzić od Nadawcy zwrotu kosztów przekraczających kwoty potrącenia na zasadach ogólnych.

W przypadku sprawdzenia Przesyłki przez Operatora, sprawdzenia dokonać należy w obecności Nadawcy, a jeśli nie jest to możliwe – osób wskazanych przez Operatora zgodnie z obowiązującym prawem. Przesyłka sprawdzona przez Operatora zostanie oznaczona wyraźną informacją o dokonaniu sprawdzenia Przesyłki.

11.3.8. W przypadku jeśli skutek tego, że Przesyłka zawiera zawartość niedopuszczalną Operator, jego pracownik lub osoba trzecia ponosi szkody w związku ze świadczeniem Usługi pocztowej, Nadawca obowiązany jest do pokrycia takiej szkody w pełnej wysokości.

11.4. Operator jest upoważniony do odmowy przyjęcia przesyłki, co do której zachodzą wątpliwości, czy jej zawartość pozwala na świadczenie Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa w przewozie rzeczy zgodnie z Regulaminem i obowiązującymi przepisami prawa.

11.5. Operator jest uprawniony, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie i przepisach obowiązujących, do kontrolowania zawartości Przesyłki, nieprzyjęcia jej, zwrotu, odstąpienia od świadczenia usługi w przypadku podejrzenia, że zawartość Przesyłki stanowi zawartość niedopuszczalną.

11.6. Przyjęcie przesyłki przez Operatora nie oznacza weryfikacji przez Operatora jej zawartości i stwierdzenia dopuszczalności wykonania Usługi pocztowej co do konkretnej zawartości przesyłki. Operator nie jest zobowiązany do weryfikacji zawartości Przesyłki.

11.7. W przypadku ujawnienia przez Operatora, że Przesyłka zawiera lub może zawierać zawartość pochodzącą z przestępstwa lub niedopuszczoną do obrotu zgodnie z obowiązującym prawem, Operator zawiadomi o tym odpowiednie służby lub organy państwowe.

W przypadku decyzji Operatora o odmowie realizacji Usługi pocztowej (w tym w przypadku odstąpienia od umowy, przerwania świadczenia Usługi lub zwrotu Przesyłki), Operator jest uprawniony do zwrotu przesyłki na koszt Nadawcy, a w uzasadnionych sytuacjach dopuszczalnych przez prawo – do zniszczenia Przesyłki na koszt Nadawcy lub przekazania jej odpowiednim służbom lub organom państwowym.

W przypadku ujawnienia niedopuszczalnej zawartości Przesyłki Operator obciąży Nadawcę wszelkimi kosztami obsługi takiej Przesyłki, w tym w szczególności lecz nie wyłącznie kosztami obsługi, przechowywania, utylizacji, przeprowadzenia kontroli, wykonania decyzji uprawnionych organów co do Przesyłki, zabezpieczenia zawartości, zwrot. Operator może potrącić należne mu kwoty z wynagrodzenia uiszczonego przez Nadawcę z tytułu Usługi, jak również w sytuacjach dokonać zabezpieczenia w postaci zatrzymania Przesyłki. Operator może dochodzić od Nadawcy zwrotu kosztów przekraczających kwoty potrącenia na zasadach ogólnych.

11.8. W przypadku sprawdzenia Przesyłki przez Operatora, sprawdzenia dokonać należy w obecności Nadawcy, a jeśli nie jest to możliwe – osób wskazanych przez Operatora zgodnie z obowiązującym prawem. Przesyłka sprawdzona przez Operatora zostanie oznaczona wyraźną informacją o dokonaniu sprawdzenia Przesyłki.

W przypadku jeśli skutek tego, że Przesyłka zawiera zawartość niedopuszczalną Operator, jego pracownik lub osoba trzecia ponosi szkody w związku ze świadczeniem Usługi pocztowej, Nadawca obowiązany jest do pokrycia takiej szkody w pełnej wysokości.

## 12. DEKLAROWANA WARTOŚĆ PRZESYŁKI

12.1. Deklarowana wartość to wartość Przesyłki zadeklarowana przez Nadawcę w liście przewozowym. Zadeklarowana wartość musi być równa rzeczywistej (rynkowej) wartości Przesyłki

12.2. Ograniczenia dopuszczalnej do realizacji Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy deklarowanej wartości:

12.2.1. Przesyłki o wadze do 30 kg (włącznie) - do 15 000 (piętnaście tysięcy) zł;

12.2.2. Wysyłka z/do Paczkomatu - do 5 000 (pięć tysięcy) zł.

## 13. REKLAMACJE

13.1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy prawo wniesienia reklamacji przysługuje:

13.1.1. Nadawcy;

13.1.2. Adresatowi - w przypadku gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy Przesyłka zostanie doręczona Adresatowi.

13.2. Nadawca albo Adresat mogą zgłosić reklamację w każdym Oddziale Operatora, jak również w postaci elektronicznej zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

13.3. Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki.

13.4. Reklamację wnosi się w postaci pisemnej, elektronicznej lub ustnej do protokołu w Oddziale Operatora.

13.5. Wniesienie reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej jest możliwe na następujący adres elektroniczny Operatora: [support@novapost.pl](mailto:support@novapost.pl)

13.6. Wniesienie reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej ze wskazaniem przez wnoszącego reklamację jego adresu poczty elektronicznej oznacza zgodę na doręczanie pism w sprawie postępowania reklamacyjnego za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez wnoszącego reklamację.

13.7. Reklamacja powinna zawierać:

a. imię i nazwisko Nadawcy albo Adresata albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby nadawcy albo adresata, zwanego dalej „reklamującym”;

b. przedmiot reklamacji;

c. datę i miejsce nadania Przesyłki;

d. numer dokumentu potwierdzającego nadanie lub numer Przesyłki (listu przewozowego);

e. uzasadnienie reklamacji;

- f. kwotę żądanego odszkodowania - w przypadku gdy reklamujący żąda odszkodowania;
- g. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej;
- h. datę sporządzenia reklamacji;
- i. wykaz załączonych dokumentów.

13.8. Do reklamacji wnoszonej w postaci innej niż za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć:

- a. oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie Przesyłki jeżeli taki dokument jest wydawany przez Operatora pocztowego nadawcy - do wglądu;
- b. oświadczenie Nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń, o ile zrzeka on się roszczeń na rzecz Adresata;
- c. opakowanie uszkodzonej Przesyłki, jeżeli Operator tego zażąda;
- d. oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania;
- e. przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt;
- f. dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczenia przesyłek.

13.9. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa powyżej. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, operator pocztowy może zażądać przekazania mu oryginałów tych dokumentów.

13.10. 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.

13.11. Jeżeli reklamacja nie spełnia wymogów określonych w Regulaminie, Operator, w przypadku gdy uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa reklamującego do usunięcia braków w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania, wskazując zakres tego uzupełnienia. Wezwanie powinno zawierać pouczenie o tym, że niezuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.

13.12. Operator prowadzi postępowanie reklamacyjne oraz postępowanie odwoławcze - w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części.

13.13. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi można wnieść:

- a. z tytułu ubytku lub uszkodzenia Przesyłki niebędącej przesyłką z korespondencją lub Przesyłki pocztowej z zadeklarowaną wartością - w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki;

b. z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki kurierskiej w terminie 2 miesięcy od dnia nadania Przesyłki;

c. z tytułu utraty Przesyłki - w dniu następnym po upływie terminu, w jakim uważa się niedoręczoną Przesyłkę za utraconą;

d. z tytułu opóźnienia w doręczeniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia, jeżeli taki termin został określony przez Operatora – po upływie tego terminu.

13.14. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi pocztowej wniesioną po upływie określonych terminów pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.

13.15. Reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego, informując go o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.

13.16. Oddział Operatora przyjmujący reklamację potwierdza przyjęcie reklamacji wraz z załączonymi dokumentami, w tym poprzez naniesienie stosownej informacji na dowodzie potwierdzającym nadanie przesyłki lub przekazu pocztowego.

13.17. W przypadku wniesienia reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej Operator pocztowy niezwłocznie przesyła drogą elektroniczną potwierdzenie jej przyjęcia.

13.18. Operator pocztowy rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

13.19. Odpowiedź na reklamację zawiera:

a. nazwę Operatora, a w przypadku wyznaczenia przez operatora jednostki właściwej dla rozpatrywania reklamacji - nazwę tej jednostki;

b. powołanie podstawy prawnej;

c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji w całości lub w części;

d. imię, nazwisko i stanowisko służbowe pracownika Operatora, upoważnionego do udzielenia odpowiedzi na reklamację; w przypadku przyznania odszkodowania - kwotę odszkodowania oraz informację o sposobie i terminie jego wypłaty, nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji;

e. w przypadku Przesyłki pocztowej pouczenie o prawie do odwołania się oraz wskazanie adresu, na jaki należy złożyć odwołanie oraz informację o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej;

f. uzasadnienie faktyczne i prawne - w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części;

g. informację o zatrzymaniu Przesyłki, gdy reklamacja dotyczy przesyłki zatrzymanej przez Operatora.

13.20. W przypadku odmowy uznania reklamacji dotyczącej Przesyłki w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie do Operatora w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.

13.21. W przypadku złożenia odwołania od rozstrzygnięcia w sprawie reklamacji po upływie wyznaczonego terminu pozostawia się je bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.

13.22. Operator rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania.

13.23. Informacja o wyniku rozpatrzenia odwołania powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego reklamacji dotyczącej Przesyłki pocztowej i o prawie do dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

13.24. Nieudzielenie przez Operatora odpowiedzi na reklamację uznaje się za uznanie reklamacji.

13.25. Zasady rozpatrywania reklamacji w zakresie realizacji usługi przekazu pieniężnego określone są w Regulaminie usługi płatniczej TryPay S.A.

## **14. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA. ODSZKODOWANIA. NIENALEŻYTE WYKONANIE LUB NIEWYKONANIE USŁUGI POCZTOWEJ.**

14.1. Zasady odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi regulowane są ustawą Kodeks cywilny, Prawem pocztowym, Prawem przewozowym oraz niniejszym Regulaminem.

14.2. Operator, który zawarł umowę o świadczenie Usługi pocztowej lub usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy z Nadawcą, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:  
wskutek siły wyższej;

a. z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Adresata, niewywołanych winą Operatora;

b. z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Adresata przepisów Prawa pocztowego, Prawa przewozowego albo niniejszego Regulaminu;

c. z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.

14.3. Operator powołując się na istnienie przyczyny wyłączającej odpowiedzialność Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy zobowiązany jest przedstawić dowód jej wystąpienia.

14.4. Odpowiedzialność Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy nie jest ograniczona i obowiązuje na zasadach ogólnych w przypadku gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie:

- a. jest następstwem czynu niedozwolonego;
- b. nastąpiło z winy umyślnej Operatora;
- c. jest wynikiem rażącego niedbalstwa Operatora.

14.5. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki niedające 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 pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy a jej doręczeniem Adresatowi.

14.6. Zgłoszenie nienależytego wykonania lub niewykonania Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy powinno nastąpić pisemnie, drogą elektroniczną na adres: support@novapost.pl, support@nova-poshta.pl lub ustnie do protokołu w Oddziale.

14.7. Operator rozpatruje zgłoszenia nienależytego wykonania lub niewykonania Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy na zasadach przewidzianych dla postępowania reklamacyjnego.

14.8. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy 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 pocztowej lub Przesyłki kurierskiej z zadeklarowaną wartością - w wysokości żądanej przez Nadawcę, 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 polecanej, określonej w cenniku usług powszechnych;
- d. za opóźnienie w doręczeniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia - w wysokości nieprzekraczającej dwukrotności opłaty za usługę.

14.9. W przypadku niewykonania Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy Operator zwraca w całości pobraną opłatę za Usługę pocztową lub Usługę pośrednictwa przy przewozie rzeczy niezależnie od należnego odszkodowania.

14.10. Za niewykonanie Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy uważa się w szczególności sytuację utraty (w tym w postaci zagubienia lub zniszczenia) Przesyłki.

14.11. Za nienależyte wykonanie Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy uważa się w szczególności:

- a. Wykonanie Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy w sposób niezgodny z Umową o świadczenie usługi pocztowe lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy, Regulaminem lub obowiązującym prawem;



- b. Niedochowanie przez Operatora terminu doręczenia przesyłki z terminem gwarantowanym;
- c. Uszkodzenie Przesyłki.

14.12. W przypadku uznania odszkodowania za należne zostaje ono wypłacone osobie uprawnionej na wskazany przez nią pisemnie rachunek bankowy w terminie 14 dni od dnia doręczenia osobie uprawnionej się ostatecznej decyzji dotyczącej przyznania odszkodowania.

## **15. ROZWIĄZYWANIE SPORÓW. POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIE SPORÓW KONSUMENCKICH**

15.1. Przed rozpoczęciem dochodzenia roszczeń od Operatora Usługobiorca lub inna osoba uprawniona powinna wyczerpać drogę postępowania reklamacyjnego, o ile znajduje ona zastosowanie.

15.2. Spór cywilnoprawny między Nadawcą albo Adresatem a Operatorem może być zakończony ugodą w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

15.3. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823).

15.4. Sądem właściwym do polubownego rozstrzygnięcia sporu z konsumentem będzie Stały Polubowny Sąd Konsumencki przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej w trybie określonym w ustawie z dnia 16 lipca 2004r. Prawo Telekomunikacyjne. (Dz. U.nr 171 Poz. 1800) oraz w drodze postępowania mediacyjnego w trybie art. 95 Prawa Poczтового.

## **16. SIŁA WYŻSZA**

16.1. W przypadku zaistnienia okoliczności nadzwyczajnych o charakterze siły wyższej, w szczególności w rozumianych jako klęski żywiołowe (w szczególności pożar, powódź, trzęsienie ziemi, wybuch wulkanu), epidemie, restrykcje rządowe (w tym wprowadzenie stanów nadzwyczajnych), działania wojskowe, wojna, zamieszki, lokaut lub jakiegokolwiek inne okoliczności, których nie da się przewidzieć oraz które są poza kontrolą Operatora, w sytuacji, w której wystąpienie takich okoliczności mogłoby zagrażać bezpieczeństwu Operatora, Nadawcy, Odbiorcy lub podmiotów zaangażowanych w realizację Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy lub też okoliczności takie zagrażają utratą możliwości świadczenia Usługi pocztowej lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy Operator jest uprawniony do zawieszenia lub ograniczenia na czas trwania tych okoliczności świadczenia Usług pocztowych oraz lub Usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy.

16.2. Zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usług pocztowych oraz lub Usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy, o którym mowa w pkt 1 niniejszego paragrafu może zostać wprowadzone co do całości lub co do części terytorium, na którym Operator świadczy Usługi pocztowe i lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy.

16.3. Zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usług pocztowych lub Usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy, o którym mowa w pkt 1 niniejszego paragrafu trwa przez okres trwania

okoliczności je powodujących od momentu wprowadzenia ograniczeń przez uprawniony organ państwowy lub od momentu ogłoszenia o zawieszeniu lub ograniczeniu przez Operatora.

16.4. Operator dokonuje ogłoszenia o zawieszeniu lub ograniczeniu świadczenia Usług pocztowych lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy, o którym mowa w pkt 1 niniejszego paragrafu na Stronie internetowej.

16.5. Operator może wydłużyć czas trwania zawieszenia lub ograniczenia świadczenia Usług pocztowych lub Usługi pośrednictwa przy przewozie rzeczy, o którym mowa w pkt 1 niniejszego paragrafu na okres do 10 dni roboczych po zakończeniu trwania okoliczności powodujących jego wprowadzenie o czym ogłasza na Stronie internetowej.

16.6. Zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usług pocztowych, o którym mowa w pkt 1 niniejszego paragrafu wyłącza odpowiedzialność Operatora z tytułu niezrealizowanych lub nieprawidłowo zrealizowanych Usług pocztowych w zakresie, w jakim jest ono spowodowane zawieszeniem lub ograniczeniem świadczenia Usług pocztowych lub Usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy, o którym mowa w pkt 1 niniejszego paragrafu.

16.7. W przypadku wystąpienia okoliczności będących przyczyną zawieszenia lub ograniczenia świadczenia Usług pocztowych lub Usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy, o którym mowa w pkt 1 niniejszego paragrafu, Usługobiorca jest uprawniony do rezygnacji z Usług pocztowych lub Usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy w zakresie, w jakim są one dotknięte zawieszeniem lub ograniczeniami i odstąpienia od Umowy.

## **17. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I TAJEMNICA POCZTOWA**

17.1. Operator jest administratorem danych osobowych Nadawców, Odbiorców, Usługobiorców, w tym będących osobami fizycznymi w rozumieniu Rozporządzenie 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

17.2. Operator nie jest administratorem danych osobowych, które mogą być zawarte w Przesyłce pocztowej.

17.3. Operator publikuje szczegółowe informacje w zakresie przetwarzania i ochrony danych osobowych przez Operatora na Stronie internetowej.

17.4. Operator oraz osoby z nim współpracujące w realizacji Usług pocztowych lub Usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy są zobowiązani do przestrzegania tajemnicy pocztowej na zasadach określonych w przepisach obowiązujących.

17.5. Tajemnica pocztowa obejmuje dane Usługobiorców, Nadawców, Adresatów i innych podmiotów korzystających z usług pocztowych, informacje o fakcie i okolicznościach Usług pocztowych lub Usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy, informacje o Przesyłkach.

17.6. Obowiązek zachowania tajemnicy pocztowej nie jest ograniczony w czasie.

17.7. Naruszeniem obowiązku zachowania tajemnicy pocztowej jest w szczególności:

- a. ujawnianie lub przetwarzanie informacji albo danych objętych tajemnicą pocztową;
- b. otwieranie zamkniętych Przesyłek pocztowych lub zapoznawanie się z ich treścią;

17.8. Umożliwianie osobom nieuprawnionym podejmowania działań mających na celu wykonywanie czynności, stanowiących naruszenie tajemnicy pocztowej.

17.9. Nie stanowi naruszenia obowiązku zachowania tajemnicy pocztowej:

- a. podejmowanie działań, o charakterze naruszenia tajemnicy pocztowej w przypadkach przewidzianych przepisami prawa lub w umowie o świadczenie usługi pocztowej;
- b. się przez operatora pocztowego referencjami obejmującymi dane dotyczące podmiotów korzystających z jego usług pocztowych oraz rodzajów tych usług, w przypadku gdy dane te są publikowane za zgodą podmiotów, których one dotyczą.

## **18. POSTANOWIENIA DODATKOWE I KOŃCOWE**

18.1. Regulamin w wersji obowiązującej dostępny jest na Stronie internetowej, a także w Oddziałach Spółki.

18.2. Operator informuje o zmianach Regulaminu, Cennika usług pocztowych lub Cennika usług pośrednictwa przy przewozie rzeczy na Stronie internetowej w terminie nie krótszym niż 14 dni do dnia ich wejścia w życie.

18.3. Załączniki do Regulaminu stanowią jego integralną część.

18.4. W zakresie nieobjętym Regulaminem zastosowanie znajdują przepisy prawa obowiązującego, w szczególności Prawa Poczтового, Prawa przewozowego, aktów wykonawczych do niego i Kodeksu Cywilnego.

18.5. W przypadku jeśli jakiegokolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieaktualne lub niezgodne z obowiązującym prawem, pozostałe postanowienia Regulaminu pozostają w mocy.