

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

§ 1

Disposiciones generales

1. Las presentes Condiciones Generales establecen las condiciones para la prestación de servicios electrónicos a los Clientes a través de la Plataforma InPost Easy.
2. Los Términos y condiciones están disponibles en la Plataforma en un formato que permite su registro y reproducción en modo normal.
3. La versión en inglés de los Términos y condiciones es la versión vinculante.

§ 2

Definiciones

1. A menos que el contexto indique claramente lo contrario, los siguientes términos en mayúsculas en estos Términos y condiciones tendrán los siguientes significados:

Administrador de la Plataforma	Alsendo;
Responsable del tratamiento	una entidad que procesa, en su propio nombre y para sus propios fines, los datos personales recopilados o puestos a disposición a través de la Plataforma. Alsendo y el Transportista actúan como Administradores independientes de los datos personales de los Clientes;
Alsendo	Alsendo sociedad de responsabilidad limitada con domicilio social en Varsovia, ul. Puławska 2, 02-566 Varsovia, inscrita en el Registro Mercantil del Registro Judicial Nacional por el Tribunal de Distrito de la Capital de Varsovia en Varsovia, 13.ª División del Registro Judicial Nacional, con el número KRS: 0000678992, NIP: 8971840043, REGON: 367328934, capital social 17 412 500,00 PLN;
Taquilla para paquetes	máquina con taquillas donde se pueden enviar y recoger paquetes;
Lista de precios	documento en el que se especifican los precios vigentes del Servicio, incluido el precio del Servicio de Transporte en función del mercado local en el que se realiza el Pedido, disponible en la Plataforma;
InPost	InPost, sociedad de responsabilidad limitada con domicilio social en Cracovia, ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Cracovia, inscrita en el Registro Mercantil del Registro Judicial Nacional por el Tribunal de Distrito de Cracovia-Śródmieście en Cracovia, 11.ª División Mercantil del Registro Judicial Nacional, con el número KRS: 0000543759, NIP: 6793108059, REGON: 360781085, capital social 116 278 450,00 PLN;
Cliente	Un usuario que es un consumidor y que solicita un servicio de transporte a través de la plataforma.

Consumidor	<p>una persona física que solicita Servicios de Transporte a través de la Plataforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) con fines privados, es decir, no relacionados directamente con su actividad comercial o profesional; o (ii) en relación con una empresa unipersonal, cuando el contenido del contrato indique que no es de naturaleza profesional para esa persona.
Operador de pagos	<p>PayU Spółka Akcyjna con domicilio social en Poznań, en ul. Grunwaldzka 186, inscrita en el Registro Mercantil del Registro Judicial Nacional que lleva el Tribunal de Distrito de Poznań – Nowe Miasto i Wilda en Poznań, 8.ª División Mercantil del Registro Judicial Nacional con el número KRS 0000274399, número NIP 7792308495, número REGON 300523444, capital social 7 789 000 PLN, capital desembolsado 7 789 000 PLN, es un proveedor de servicios de pago en el sentido de la Ley de 19 de agosto de 2011 sobre servicios de pago, inscrito en el registro de entidades de pago nacionales llevado por la Autoridad de Supervisión Financiera de Polonia con el número IP1/2012;</p>
Plataforma	<p>el sitio web InPost Easy en www.inposteasy.com, que permite enviar pedidos;</p>
Guía de embalaje	<p>un documento que especifica las normas para preparar, embalar y asegurar un paquete y su contenido de manera que se garantice su aceptación, transporte y entrega seguros, disponible en la Plataforma en: https://inpost.pl/sites/default/files/docs/regulaminy/inpost-internationals-rules-preparing-and-packing-parcels-valid-13112024-1986720.pdf y: https://inpost.pl/sites/default/files/docs/regulaminy/preparation-and-packaging-rules-inpost-parcels-valid-24072025-2090011.pdf</p>
Transportista	<p>en lo que respecta al mercado local polaco, InPost, y en lo que respecta a otros mercados locales, una entidad afiliada a InPost por capital, personal o sobre la base de un acuerdo vinculante, que presta de forma permanente y profesional servicios postales, de transporte o de expedición en el transporte nacional o internacional, y que opera dentro del área de un determinado mercado local. La lista de transportistas asignados a los distintos mercados locales se adjunta como apéndice 1 a los Términos y condiciones;</p>
Paquete	<p>paquete embalado de acuerdo con los Términos y condiciones del transportista correspondiente, que el transportista aceptará y entregará de la manera elegida por el cliente, según lo permitido por estos Términos y condiciones y los Términos y condiciones del transportista. Los Términos y condiciones del transportista correspondiente pueden contener restricciones sobre el contenido del paquete;</p>

PUDO	un punto de servicio de paquetería situado en un centro comercial o de servicios u otra ubicación designada, que permite la recogida o entrega de un paquete.
Términos y condiciones	los presentes Términos y condiciones para la prestación de servicios a través de la Plataforma.
Términos y condiciones del transportista	los términos y condiciones de la entidad que presta servicios de transporte en un mercado local determinado. Las referencias a los términos y condiciones actuales del transportista se pueden encontrar en el apéndice 1 de los términos y condiciones;
Mercado local	el territorio o región al que se dirige la oferta de la Plataforma y donde se puede prestar el Servicio de Transporte; La lista de Mercados Locales disponibles se encuentra en el Apéndice 1 de los Términos y condiciones;
Fuerza mayor	un acontecimiento extraordinario y externo que es imposible de predecir y prevenir con la debida diligencia, en particular: desastres naturales (inundaciones, incendios, huracanes, terremotos), actos de guerra, disturbios, actos de terrorismo, huelgas generales, fallos en redes de transmisión o telecomunicaciones, epidemias u otros acontecimientos de naturaleza similar que impidan o dificulten significativamente el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Reglamento.
Servicios	servicios prestados por el Administrador de la Plataforma a los Clientes sobre la base de los presentes Términos y Condiciones, que consisten en permitir a los Clientes realizar Pedidos a través de la Plataforma sin necesidad de registrarse, y en liquidar la remuneración por los Servicios de Transporte solicitados;
Servicios de transporte	servicios prestados por el Transportista con el fin de aceptar, clasificar, transportar y entregar un paquete en los términos y condiciones especificados en los Términos y Condiciones del Transportista correspondiente. La naturaleza jurídica del Servicio de Transporte se determina en cada caso por los Términos y Condiciones del Transportista;
Usuario	Un consumidor u otra entidad que haya accedido al sitio web de la Plataforma.
Pedido	Pedido del servicio de transporte realizado por el cliente a través de la plataforma.

§ 3

A quién van dirigidos los servicios y qué hay que hacer para solicitar el transporte de un paquete?

1. El administrador de la Plataforma es Alsendo, que proporciona soporte tecnológico a la Plataforma, en particular suministrando software que permite a los Clientes realizar Pedidos a través de la

Plataforma para el transporte de paquetes en transporte nacional o internacional, remite los Pedidos al Transportista para su ejecución y liquida la remuneración por los Servicios de Transporte solicitados. Los Servicios de Transporte son prestados directamente por el Transportista responsable del Mercado Local en el que se realiza el Pedido.

2. Los servicios a través de la Plataforma se prestan exclusivamente a los Consumidores. Al celebrar un contrato para la prestación de Servicios con el Administrador de la Plataforma, el Cliente declara que actúa como Consumidor.

Cuándo se celebra el contrato?

3. El contrato para la prestación de Servicios se celebra en el momento en que el Cliente realiza el pago del Pedido. Se entiende que el pago del Pedido se ha realizado en el momento en que el Operador de Pagos efectúa el cargo en la cuenta bancaria del Cliente.
4. El contrato para la prestación de Servicios de Transporte se celebra entre el Administrador de la Plataforma y el Transportista en su propio nombre, pero en representación del Cliente.
5. Un requisito previo para realizar y ejecutar un Pedido a través de la Plataforma es que el Cliente lea y acepte estos Términos y Condiciones y los Términos y Condiciones del Transportista aplicables al área del Mercado Local en la que se realiza el Pedido.
6. Requisitos técnicos:
 - a) un ordenador, teléfono u otro dispositivo compatible con los navegadores web Mozilla Firefox, Chrome, Safari u Opera; la versión recomendada no debe tener más de 6 meses;
 - b) acceso a Internet;
 - c) una dirección de correo electrónico activa;
 - d) un número de teléfono.
7. El administrador de la plataforma no se hace responsable de los errores técnicos y los problemas de acceso a la plataforma o a cualquiera de sus funcionalidades que se deriven del incumplimiento de los requisitos técnicos especificados en la sección 6 anterior o que sean causados por entidades de las que el administrador de la plataforma no es responsable, por ejemplo, los proveedores de servicios de Internet utilizados por el cliente.
8. Toda la información y notificaciones relativas a la ejecución de las Órdenes realizadas por el Cliente a través de la Plataforma, incluidas, en particular, las relativas a las liquidaciones, se enviarán al Cliente a la dirección de correo electrónico facilitada por este. La dirección de correo electrónico facilitada por el Cliente es la dirección de correspondencia a la que el Administrador de la Plataforma enviará toda la correspondencia relativa a las Órdenes ejecutadas. Todas las declaraciones de voluntad enviadas en forma de correo electrónico se considerarán realizadas en el momento de su introducción en el medio de comunicación electrónico, de manera que el destinatario del mensaje pueda conocer el contenido de la declaración.
9. El Administrador de la Plataforma se reserva el derecho de introducir interrupciones técnicas en el funcionamiento de la Plataforma y de desactivarla temporalmente con fines de reparación, ampliación, modificación o mantenimiento. Los usuarios de la Plataforma serán informados con antelación mediante un mensaje adecuado en el sitio web de la Plataforma. El Administrador de la Plataforma no será responsable de los daños sufridos por los Clientes a este respecto.

§ 4

Cómo realizar un pedido y cuáles son las condiciones para aceptar un pedido para su ejecución

1. Para realizar un pedido, el Cliente debe rellenar un formulario electrónico en la Plataforma, especificando:
 - a) país de envío;
 - b) país de entrega;
 - c) método de envío;
 - d) el tamaño del paquete seleccionando el tamaño adecuado (S, M, L)
 - e) de acuerdo con la tabla siguiente:

Tamaño S	<ul style="list-style-type: none">• dimensiones máximas del paquete (alto x ancho x largo): 80 x 380 x 640 mm• longitud mínima del lado más corto del paquete: 21 mm• peso máximo del paquete: 25 kg
Tamaño M	<ul style="list-style-type: none">• Dimensiones máximas del paquete (alto x ancho x largo): 190 x 380 x 640 mm• Longitud mínima del lado más corto del paquete: 81 mm• peso máximo del paquete: 25 kg
Tamaño L	<ul style="list-style-type: none">• Dimensiones máximas del paquete (alto x ancho x largo): 390 x 380 x 640 mm• Longitud mínima del lado medio del paquete: 191 mm• peso máximo del paquete: 25 kg <p>El lado medio del paquete, es decir, el lado que no es ni el más corto ni el más largo.</p>
 - f) Datos del destinatario: nombre, apellidos, nombre y dirección del punto de recogida, número de teléfono, dirección de correo electrónico.
 - g) Datos del remitente: nombre, apellidos, nombre y dirección del punto de recogida, número de teléfono, dirección de correo electrónico
 - h) La dirección de correo electrónico del remitente es necesaria para la facturación.
2. Después de completar el formulario y aceptar los Términos y condiciones, el Cliente puede pasar al resumen del Pedido y realizar el pago del paquete. La tarifa del paquete, por el importe especificado en el resumen del Pedido, basada en los parámetros del paquete previamente completados por el Cliente, se cobra por adelantado, en el momento del pago del paquete.

Condiciones para la aceptación de un pedido

3. La condición para aceptar un pedido para su ejecución es el pago por adelantado del importe total del paquete en EUR o PLN. El pago en PLN solo es posible para envíos desde Polonia. El pago del paquete solo puede realizarse electrónicamente a través del operador de pagos, utilizando los métodos de pago disponibles en el momento de realizar el pedido y según los términos y condiciones especificados en el reglamento del operador de pagos. Antes de realizar el pago, el cliente está obligado a leer el reglamento del operador de pagos.

Lo que no está incluido en la tarifa

4. Las tarifas mencionadas en la sección 3 no incluyen los derechos de aduana, los impuestos públicos y otras tasas relacionadas con el paquete y previstas en las disposiciones legales pertinentes, que el

cliente está obligado a pagar directamente a la cuenta de la autoridad competente. El cliente es responsable solidariamente con el destinatario del paquete del pago de los derechos de aduana, los impuestos públicos y otras tasas previstas en las disposiciones legales pertinentes que se deriven de la ejecución del pedido.

Qué ocurre si no se paga el Pedido?

5. Si el pago no se realiza dentro del plazo especificado en las normas del Operador de pagos, se considerará que el Pedido no se ha realizado correctamente.
6. Se informará al Cliente inmediatamente, es decir, en el plazo máximo de un día desde la recepción del pago, a la dirección de correo electrónico facilitada por él en el formulario, sobre la transferencia del Pedido al Transportista. El plazo de entrega del Paquete especificado en los Términos y Condiciones del Transportista se cuenta desde el momento de la transferencia física del Paquete a la red del operador mediante su correcta imposición, de acuerdo con el horario de funcionamiento de la red. Además, el Cliente recibirá información sobre el estado de su Pedido.

Responsabilidad del cliente

7. El Cliente está obligado a completar el formulario de forma precisa y veraz. Ni el Administrador de la Plataforma ni el Transportista serán responsables de que el Cliente complete el formulario de forma incorrecta o proporcione datos falsos o incompletos. El Cliente reconoce y acepta que, una vez completado y aprobado el formulario de Pedido, no será posible modificar los datos de facturación y la etiqueta.
8. La Plataforma no aplica ajustes de precios individuales por los Servicios a los Consumidores, incluidos algoritmos que rastrean la actividad de los Consumidores y determinan sus preferencias. Por lo tanto, el Administrador de la Plataforma no toma decisiones automatizadas a este respecto.

Confirmación del pago del Servicio

9. El Cliente recibirá una factura con IVA del Administrador de la Plataforma que confirma el pago del Servicio, de conformidad con la legislación aplicable. La factura se emite y se envía en formato electrónico a la dirección de correo electrónico facilitada por el Cliente.
10. Una vez completado el proceso de envío del Pedido, incluido el pago, el Cliente recibirá inmediatamente una etiqueta que le permitirá enviar el Paquete a la dirección de correo electrónico facilitada en el formulario. El Administrador de la Plataforma remitirá los datos del Pedido al Transportista correspondiente para que este pueda iniciar el Servicio de Transporte.
11. El Cliente está obligado a preparar el Paquete de manera que se garantice su transporte seguro, en particular mediante un embalaje adecuado y la sujeción del contenido. Las instrucciones detalladas sobre cómo embalar y etiquetar el Paquete se encuentran en la Guía de embalaje.
12. El Cliente está obligado a entregar el paquete en el casillero de paquetería o PUDO indicado antes de la fecha de caducidad de la etiqueta.
13. El incumplimiento de los requisitos establecidos en los puntos 11 y 12, así como de los Términos y condiciones del transportista, puede dar lugar a la negativa a aceptar el paquete para su transporte, lo que se notificará inmediatamente al cliente, es decir a más tardar en un plazo de 3 días a partir de la fecha de caducidad de la etiqueta o, si las infracciones se refieren al método de embalaje del paquete o a la inconsistencia de la descripción del paquete contenida en el formulario con la realidad, a partir de la entrega del paquete en el casillero de paquetería o PUDO.

§ 5

Lo que no se puede enviar

1. Es inaceptable enviar paquetes a través de la Plataforma cuyo tamaño o forma exceda los tamaños o formas permitidos por los Términos y Condiciones, o cuyo contenido sea contrario a la ley, a estos Términos y Condiciones, a los Términos y Condiciones del Transportista seleccionado, o que suponga una amenaza para la vida o la salud humanas, o que pueda causar daños a otros paquetes o equipos.
2. En particular, quedan excluidos del transporte:
 - a) materiales peligrosos según se definen en la normativa ADR,
 - b) animales vivos,
 - c) cadáveres y restos humanos,
 - d) artículos que requieran condiciones especiales de transporte (por ejemplo, temperatura controlada),
 - e) dinero, valores, joyas u otros artículos de valor significativo.
3. En el Reglamento de los transportistas se puede encontrar una lista detallada de los artículos excluidos del transporte.

§ 6

Obligaciones y responsabilidades de las partes

1. El administrador de la plataforma se compromete a:
 - a) proporcionar al Cliente una Plataforma que permita la presentación de Pedidos,
 - b) celebrar un contrato para la prestación de Servicios de Transporte con el Transportista, de conformidad con el Pedido realizado por el Cliente,
 - c) transmitir los detalles del Pedido realizado al Transportista con el fin de prestar el Servicio de Transporte,
 - d) garantizar el acceso a las versiones actuales de los Términos y condiciones de los Transportistas y a la Lista de precios vigente,
 - e) emitir un documento que confirme el pago de la remuneración por el paquete y liquidar la remuneración por el servicio de transporte con el transportista.
2. El Cliente se compromete a:
 - a) rellenar correctamente el formulario de pedido,
 - b) proporcionar datos que se ajusten a la realidad,
 - c) pagar el paquete,
 - d) asegurar y preparar adecuadamente el Paquete de acuerdo con la Guía de embalaje,
 - e) entregar el paquete para su transporte de la forma y en el lugar especificados al realizar el pedido.
3. Los paquetes enviados por los clientes a través de la plataforma, como parte de la tarifa del paquete, están cubiertos por una protección adicional del transportista en caso de pérdida, daño o falta de contenido del paquete. El importe de la protección adicional especificado en estos términos y condiciones tiene prioridad sobre el importe especificado en los términos y condiciones del transportista correspondiente.
 - a) Protección adicional del transportista para paquetes cuyo país de origen y país de entrega sea Polonia: el importe aplicable es de un máximo de 1000 PLN. En el caso de envíos a Polonia, la indemnización puede pagarse al destinatario del paquete en lugar de al remitente. Se

recomienda a los clientes que consulten los términos y condiciones del transportista en cuestión para obtener más detalles.

- b) Para cualquier otra configuración, el importe aplicable es de un máximo de 250 EUR.
 - c) El valor del paquete se convierte según el tipo de cambio del Banco Nacional de Polonia en la fecha de generación del documento de venta o de la etiqueta. También se permite pagar el reembolso en EUR.
 - d) No se ofrecerán opciones de indemnización adicionales.
4. El Administrador de la Plataforma se reserva el derecho a rechazar un Pedido de un Cliente en caso de incumplimiento significativo de los Términos y Condiciones o de los Términos y Condiciones del Transportista por parte del Cliente, en particular en caso de proporcionar datos falsos o incompletos en el formulario o enviar Paquetes que no cumplan con los Términos y Condiciones o los Términos y Condiciones del Transportista. La denegación de un pedido se mostrará en forma de mensaje visible en la pantalla del dispositivo a través del cual se realiza el pedido. El Cliente al que se le haya denegado la posibilidad de realizar un pedido podrá, en un plazo de 7 días a partir de la recepción del mensaje, presentar una reclamación en formato electrónico a través del formulario de contacto disponible en la Plataforma. La reclamación será estudiada por el Administrador de la Plataforma en un plazo de 14 días a partir de su recepción, y la decisión se comunicará al Cliente por correo electrónico.
5. El Administrador de la Plataforma, con sujeción a las disposiciones de los presentes Términos y Condiciones o a las disposiciones legales imperativas, será responsable ante el Cliente del correcto cumplimiento del contrato, incluyendo en particular el correcto funcionamiento de la Plataforma y la prestación del Servicio de Transporte. El Servicio de Transporte es prestado por un Transportista con el que el Administrador de la Plataforma celebra un contrato en su propio nombre, pero en nombre del Cliente. La responsabilidad del Administrador de la Plataforma por el Servicio de Transporte se corresponde con el ámbito de responsabilidad previsto en las disposiciones legales aplicables, incluyendo en particular las disposiciones de la legislación en materia de transporte y las normas aplicadas por el Transportista, salvo que sean contrarias a disposiciones imperativas.
6. El Administrador de la Plataforma no será responsable del cumplimiento indebido del Servicio causado por razones ajenas a su control, incluyendo:
- a) causadas por fuerza mayor,
 - b) causadas por el incumplimiento por parte del Cliente de los Términos y Condiciones, los Términos y Condiciones del Transportista o las leyes de aplicación general.

§ 7

Métodos de contacto y procedimiento de reclamación

1. El Cliente tiene derecho a ponerse en contacto con la Plataforma en asuntos relacionados con la ejecución del Pedido, en la medida en que el Cliente o el destinatario del Paquete necesiten asistencia, información u otras acciones relacionadas con la ejecución del Pedido. El contacto será posible a través del formulario de contacto disponible en la Plataforma. No obstante lo anterior, el Cliente o el destinatario del Paquete tiene derecho a obtener información directamente del Transportista en la forma y en las condiciones especificadas en los Términos y Condiciones del Transportista. Durante el proceso de autenticación, el Transportista podrá solicitar al Cliente o al destinatario del Paquete que facilite datos de identificación, como el nombre, los apellidos, el nombre de la empresa (si procede), el número de teléfono o la dirección de correo electrónico

- asociados al Paquete, así como el número de paquete, necesarios para prestar la asistencia adecuada.
2. El Cliente podrá presentar una reclamación por incumplimiento o cumplimiento indebido de los Servicios o Servicios de Transporte («Reclamación») en relación con:
 - a) la pérdida, el extravío, los daños o el retraso en la entrega del paquete (**«Reclamaciones relativas al servicio de transporte»**); de conformidad con las normas y condiciones aplicables especificadas en la normativa local del mercado correspondiente (los enlaces a todas las normativas locales se encuentran en el anexo 1).
 - b) el funcionamiento de la Plataforma y los Servicios prestados directamente por el Administrador de la Plataforma (**«Reclamaciones relativas a la Plataforma»**);
 - c) irregularidades en la emisión de facturas con IVA (**«Reclamaciones financieras»**).
 3. Las reclamaciones relativas a los pagos deben presentarse directamente al Operador de pagos, de conformidad con los términos y condiciones del Operador de pagos.

Reclamaciones relativas a los servicios de transporte

4. Las reclamaciones relativas a los servicios de transporte deben presentarse por vía electrónica a través del formulario de reclamaciones disponible en la Plataforma.
5. Las reclamaciones relativas a los servicios de transporte deben presentarse dentro de los plazos indicados en los términos y condiciones del transportista. Las reclamaciones presentadas a través del formulario de reclamaciones deben contener la información requerida en el formulario, necesaria para su correcta tramitación, así como todos los documentos justificativos pertinentes. El cliente está obligado a proporcionar información adicional, si así lo requiere el transportista, para poder tramitar correctamente la reclamación.
6. El envío de una reclamación por vía electrónica, junto con una dirección de correo electrónico, equivale a dar su consentimiento para que las respuestas y solicitudes relativas a la reclamación se envíen en formato electrónico a dicha dirección de correo electrónico.
7. Las reclamaciones relativas a los servicios de transporte serán consideradas por el transportista dentro del plazo establecido en los términos y condiciones del transportista para cada caso.
8. Tras la presentación de una reclamación sobre el transporte por parte del cliente del paquete, el administrador de la plataforma le otorga un poder notarial para presentar la reclamación y recibir cualquier compensación.

Reclamaciones financieras y reclamaciones relativas a la Plataforma

9. Las reclamaciones relativas a la Plataforma deben presentarse a través del formulario de contacto disponible en la Plataforma, seleccionando el asunto «Otros», o por correo electrónico a claim-inposteasy@alsendo.com.
10. Las reclamaciones relativas al funcionamiento de la Plataforma o a los Servicios prestados por el Administrador de la Plataforma deben presentarse inmediatamente después de detectar la irregularidad, junto con una descripción del problema y el método previsto para su solución.
11. Las reclamaciones financieras deben enviarse a través del formulario de contacto disponible en la Plataforma, seleccionando el asunto «Facturas y pagos».
12. Las reclamaciones financieras deben presentarse inmediatamente después de detectar irregularidades en la emisión de una factura con IVA, junto con una descripción de las irregularidades y el método previsto para su rectificación. La reclamación puede presentarse a más tardar en el plazo de prescripción de la obligación tributaria.
13. Para permitir una tramitación eficaz de la reclamación, el Consumidor deberá, si es posible, presentar la reclamación en un plazo de 14 días a partir de la fecha en que tuvo conocimiento de

las circunstancias que justifican su presentación, adjuntando la información que justifica la reclamación, una descripción del incidente y la medida correctiva prevista.

La presentación de una reclamación después de este plazo no excluye ni limita los derechos legales del Consumidor, en particular los plazos de prescripción previstos en la legislación aplicable.

14. Si la reclamación contiene deficiencias que impiden su examen, se solicitará al cliente que la complete en un plazo de 7 días, enviándola a la dirección de correo electrónico indicada en la reclamación. La solicitud deberá especificar el tipo de deficiencias, el plazo para su subsanación y las consecuencias de no subsanarlas en dicho plazo. El plazo para examinar la reclamación comenzará a contar a partir de la fecha en que se subsanen las deficiencias de conformidad con la solicitud.

§ 8

Rescisión del contrato por parte del Consumidor

1. El Consumidor tiene derecho a desistir del contrato de prestación de Servicios en un plazo de 14 días a partir de su celebración, salvo que el Servicio se haya prestado íntegramente con el consentimiento del Consumidor y este haya sido informado previamente de que perderá el derecho de desistimiento una vez prestado el Servicio. Se entenderá que el Servicio se ha prestado cuando expire el periodo de validez de la etiqueta, se entregue el Paquete o se devuelva al remitente en caso de entrega fallida. Si el Cliente se desiste del contrato después de que se haya enviado el paquete, no tendrá derecho al reembolso de la tarifa del paquete. En los demás casos, la tarifa del paquete se reembolsará en un plazo de 14 días a partir de la fecha de presentación de la declaración de desistimiento del contrato.
2. Para ejercer el derecho de desistimiento, el Consumidor deberá presentar una solicitud utilizando el formulario disponible en la sección Ayuda del sitio web, indicando el número de paquete y la dirección de correo electrónico utilizada al realizar el pedido.

§ 9

Protección de datos personales

1. Los responsables del tratamiento de los datos de los clientes y otras personas físicas facilitados al realizar el pedido son Alsendo y el transportista competente para el mercado local. El responsable del tratamiento de los datos personales de los usuarios es Alsendo y el transportista.
2. Los datos personales a los que se refiere el apartado 1 se tratan para los fines establecidos en el Reglamento y en el Reglamento del Transportista, relacionados con la prestación de los Servicios, los Servicios de Transporte y la gestión de los Pedidos o posibles reclamaciones.
3. La información detallada sobre el tratamiento de datos personales está disponible en la Política de privacidad de Alsendo publicada en la Plataforma en la dirección <https://inposteasy.com/api/documents/pl/privacy-policy.pdf> y en las políticas de privacidad del Transportista en los Mercados Locales.
4. Alsendo es el responsable del tratamiento de los datos personales tratados con el fin de prestar los Servicios a través de la Plataforma y para fines relacionados con su funcionamiento (entre otros, facturación, gestión de reclamaciones, verificación). Más información: Política de privacidad de Alsendo <https://inposteasy.com/api/documents/pl/privacy-policy.pdf>
5. El Transportista es el Responsable del tratamiento de los datos personales tratados en relación con la prestación del Servicio de Transporte a través de la Plataforma y para fines relacionados, como la gestión de reclamaciones y la respuesta a las consultas de los

Clientes. Para obtener información detallada sobre el tratamiento de datos personales, incluidos los derechos que le asisten, consulte la Política de privacidad de Inpost <https://inpost.pl/polityka-prywatnosci>

6. El transportista no es el responsable del tratamiento ni el encargado del tratamiento de los datos contenidos en el Envío y no se hace responsable de su tratamiento. En caso de que se abra el Envío de conformidad con lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales, el Transportista se convierte en el responsable del tratamiento de los datos contenidos en el Envío y puede tratarlos de conformidad con las presentes Condiciones Generales, únicamente en la medida necesaria para tomar las medidas necesarias para entregar el Envío, devolverlo al remitente o encontrar a la persona autorizada para disponer del Envío.
7. El Transportista se reserva el derecho de supervisar las actividades realizadas en las proximidades de la Máquina. Las grabaciones pueden ser utilizadas por el Transportista para tramitar reclamaciones o puestas a disposición por el Transportista a petición de las autoridades competentes, de conformidad con la legislación aplicable.
8. El Transportista no se hace responsable de la falta de actualización de los datos personales facilitados al solicitar el Servicio de Transporte.
9. En la Plataforma utilizamos cookies, que son pequeños archivos de texto que se almacenan en el dispositivo del Usuario. Las cookies ayudan a adaptar el contenido a las preferencias del Usuario y a analizar el uso del sitio web. El usuario puede cambiar la configuración de las cookies en su navegador web en cualquier momento. El Responsable del tratamiento de los datos personales recopilados a través de las cookies es Inpost, más información: Política de cookies de Inpost: <https://inpost.pl/polityka-cookies>
10. Los datos personales se tratan dentro de los límites establecidos en el Reglamento y en el Reglamento del Transportista, en relación con la prestación de los Servicios, los Servicios de Transporte y la gestión de los Pedidos, así como con las posibles reclamaciones.
11. En relación con la gestión de las consultas de los Usuarios, en caso de que la consulta se dirija a una entidad inadecuada, nos reservamos el derecho de los administradores a transferir mutuamente la consulta junto con los datos personales necesarios, con el fin de dar una respuesta correcta y oportuna. La base jurídica de esta acción es el interés legítimo del Responsable del tratamiento (art. 6, apartado 1, letra f) del RGPD).

§ 10

Disposiciones finales

1. Los Términos y condiciones están sujetos a la legislación polaca. En lo que respecta a los servicios prestados en los mercados locales, se aplicarán las disposiciones obligatorias aplicables a un mercado local determinado, en particular aquellas que otorgan a los consumidores derechos más favorables.
2. En las cuestiones no contempladas en los Términos y condiciones, se aplicarán las disposiciones de la legislación polaca, en particular el Código Civil polaco y la Ley sobre la prestación de servicios electrónicos.
3. En lo que respecta a las normas para la prestación de Servicios, incluidos los parámetros, los límites de peso y tamaño de los Paquetes, así como las normas para el envío y la entrega de Paquetes, las presentes Condiciones Generales prevalecerán sobre las Condiciones Generales de los Transportistas aplicables en los distintos Mercados Locales. En caso de discrepancia, se aplicarán las disposiciones de las presentes Condiciones Generales.

4. El Administrador de la Plataforma se reserva el derecho de modificar los Términos y Condiciones por motivos importantes, en particular en caso de cambios en la legislación, el alcance de los Servicios o las condiciones técnicas de funcionamiento de la Plataforma.
5. Las modificaciones de los Términos y condiciones entrarán en vigor en la fecha especificada en su nueva redacción, pero no antes de 14 días a partir de la fecha de publicación en la Plataforma, a menos que sea imposible cumplir este plazo debido a cambios en la legislación o a decisiones de las autoridades estatales.
6. Los cambios en la lista de precios se realizan de forma continua y no constituyen una modificación de los Términos y condiciones. Los cambios en la lista de precios no se aplican a los pedidos realizados antes de su entrada en vigor.
7. Los Términos y condiciones entrarán en vigor el 1 de diciembre de 2025.

Anexo 1 de los Términos y condiciones

Mercado local	Nombre del transportista	Referencia a los Términos y condiciones	Política de privacidad
Francia	MONDIAL RELAY, SASU	https://www.mondialrelay.fr/media/126278/20251021-france-cgv-site-web-mr-fr-version-actualis%C3%A9e.pdf	https://www.mondialrelay.fr/donnees-personnelles/
Bélgica	MONDIAL RELAY	https://www.mondialrelay.be/fr-be/envoi-de-colis/conditions-generales-de-vente/	https://www.mondialrelay.be/nl-be/privacybeleid-website-applicatie/
Países Bajos	MONDIAL RELAY	https://www.mondialrelay.nl/algemene-verkoopvoorwaarden/	https://www.mondialrelay.nl/privacybeleid-website-applicatie/
Luxemburgo	MONDIAL RELAY	https://inposteasy.com/api/documents/fr/mondial-relay-general-terms-of-sale-lu.pdf	https://www.mondialrelay.fr/donnees-personnelles/
España	MONDIAL RELAY S.A.S.U. SUCURSAL EN ESPAÑA	https://www.inpost.es/realiza-un-envio/condiciones-generales/	https://www.inpost.es/politica-de-privacidad/
Portugal	MONDIAL RELAY Sucursal en Portugal	https://www.inpost.pt/condicoes-gerais-de-venda/	https://www.inpost.pt/politica-de-privacidade/
Italia	Locker Inpost Italia srl a socio unico	https://inpost.it/en/terms-and-conditions	https://inpost.it/politica-sulla-riservatezza
Polonia	InPost spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	https://inpost.pl/regulaminy	https://inpost.pl/polityka-privatnosci

Apéndice 2 de los Términos y condiciones

Lista de mercados locales disponibles

1. Polonia
2. Francia
3. Bélgica
4. Países Bajos
5. Luxemburgo
6. España
7. Portugal
8. Italia