

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FOURNITURE DE SERVICES VIA LA PLATEFORME

§ 1

Dispositions générales

1. Les présentes conditions générales définissent les conditions de fourniture de services électroniques aux clients via la plateforme InPost Easy.
2. Les Conditions générales sont disponibles sur la Plateforme dans un format permettant leur enregistrement et leur reproduction en mode normal.
3. La version anglaise des Conditions générales fait foi.

§ 2

Définitions

1. Sauf indication contraire claire dans le contexte, les termes suivants en majuscules dans les présentes Conditions générales ont la signification suivante :

Administrateur de la Plateforme	Alsendo ;
Responsable du traitement	une entité qui traite, pour son propre compte et à ses propres fins, les données à caractère personnel collectées ou mises à disposition par le biais de la Plateforme. Alsendo et le Transporteur agissent en tant qu'Administrateurs distincts des données à caractère personnel des Clients ;
Alsendo	Alsendo société à responsabilité limitée dont le siège social est situé à Varsovie, ul. Puławska 2, 02-566 Varsovie, inscrite au registre des entrepreneurs du registre national judiciaire par le tribunal de district de la capitale Varsovie à Varsovie, 13e division du registre national judiciaire, sous le numéro KRS : 0000678992, NIP : 8971840043, REGON : 367328934, capital social 17 412 500,00 PLN ;
Consigne à colis	machine équipée de casiers où vous pouvez envoyer et récupérer des colis ;
Liste des prix	document précisant les prix actuels du Service, y compris le prix du Service de transport en fonction du marché local où la Commande est passée, disponible sur la Plateforme ;
InPost	InPost société à responsabilité limitée dont le siège social est situé à Cracovie, ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Cracovie, inscrite au registre des entrepreneurs du registre national judiciaire par le tribunal de district de Cracovie-Śródmieście à Cracovie, 11e division commerciale du registre national judiciaire, sous le numéro KRS : 0000543759, NIP : 6793108059, REGON : 360781085, capital social 116 278 450,00 PLN ;
Client	Un utilisateur qui est un consommateur et qui commande un service de transport via la plateforme ;

Consommateur	<p>une personne physique qui commande des Services de transport via la Plateforme :</p> <p>(i) à des fins privées, c'est-à-dire sans lien direct avec son activité commerciale ou professionnelle ; ou</p> <p>(ii) dans le cadre d'une entreprise individuelle, lorsque le contenu du contrat indique qu'il ne s'agit pas d'une activité professionnelle pour cette personne ;</p>
Opérateur de paiement	<p>PayU Spółka Akcyjna, dont le siège social est situé à Poznań, ul. Grunwaldzka 186, inscrite au registre des entrepreneurs du registre national judiciaire tenu par le tribunal de district de Poznań – Nowe Miasto i Wilda à Poznań, 8e division commerciale du registre national judiciaire sous le numéro KRS 0000274399, numéro NIP 7792308495, numéro REGON 300523444, capital social 7 789 000 PLN, capital libéré 7 789 000 PLN, prestataire de services de paiement au sens de la loi du 19 août 2011 sur les services de paiement, inscrite au registre des établissements de paiement nationaux tenu par l'Autorité polonaise de surveillance financière sous le numéro IP1/2012 ;</p>
Plateforme	<p>le site Web InPost Easy à l'adresse www.inposteasy.com, permettant la soumission de commandes ;</p>
Guide d'emballage	<p>un document précisant les règles de préparation, d'emballage et de sécurisation d'un colis et de son contenu de manière à garantir son acceptation, son transport et sa livraison en toute sécurité, disponible sur la plateforme à l'adresse suivante :</p> <p>https://inpost.pl/sites/default/files/docs/regulaminy/inpost-internationals-rules-preparing-and-packing-parcels-valid-13112024-1986720.pdf</p> <p>et :</p> <p>https://inpost.pl/sites/default/files/docs/regulaminy/preparation-and-packaging-rules-inpost-parcels-valid-24072025-2090011.pdf</p>
Transporteur	<p>en ce qui concerne le marché local polonais, InPost, et en ce qui concerne les autres marchés locaux, une entité affiliée à InPost par le capital, le personnel ou sur la base d'un accord contraignant, fournissant de manière permanente et professionnelle des services postaux, de transport ou d'expédition dans le cadre du transport national ou international, opérant dans la zone d'un marché local donné. La liste des transporteurs affectés à chaque marché local est jointe en annexe 1 aux conditions générales ;</p>
Colis	<p>colis emballé conformément aux Conditions générales du Transporteur concerné, que le transporteur acceptera et livrera selon le mode choisi par le client, dans la mesure où les présentes Conditions générales et les Conditions générales du Transporteur le permettent. Les Conditions générales du Transporteur concerné peuvent contenir des restrictions quant au contenu du colis ;</p>

PUDO	un point de service de colis situé dans un établissement commercial ou de services ou tout autre lieu désigné, permettant l'enlèvement ou la livraison d'un colis ;
Conditions générales	les présentes Conditions générales pour la fourniture de services via la Plateforme ;
Conditions générales du transporteur	les conditions générales de l'entité fournissant des services de transport sur un marché local donné. Les références aux conditions générales actuelles du transporteur figurent à l'annexe 1 des conditions générales ;
Marché local	le territoire ou la région auquel l'offre de la Plateforme est destinée et où le Service de transport peut être fourni ; La liste des Marchés locaux disponibles figure à l'annexe 1 des Conditions générales ;
Force majeure	événement extraordinaire et externe impossible à prévoir et à prévenir avec la diligence requise, notamment : catastrophes naturelles (inondations, incendies, ouragans, tremblements de terre), actes de guerre, émeutes, actes de terrorisme, grèves générales, pannes des réseaux de transmission ou de télécommunications, épidémies ou autres événements de nature similaire qui empêchent ou entravent considérablement l'exécution des obligations prévues par le Règlement ;
Services	services fournis par l'administrateur de la plateforme aux clients sur la base des présentes conditions générales, consistant à permettre aux clients de passer des commandes via la plateforme sans avoir à s'inscrire, et à régler la rémunération des services de transport commandés ;
Services de transport	services fournis par le Transporteur visant à accepter, trier, transporter et livrer un colis selon les conditions générales spécifiées dans les Conditions générales du Transporteur concerné. La nature juridique du Service de transport est déterminée dans chaque cas par les Conditions générales du Transporteur ;
Utilisateur	Un consommateur ou toute autre entité ayant accédé au site web de la Plateforme ;
Commande	Commande de service de transport passée par le client via la plateforme.

§ 3

À qui s'adressent les services et que faut-il faire pour commander le transport d'un colis ?

1. L'administrateur de la Plateforme est Alsendo, qui fournit un soutien technologique à la Plateforme, notamment en fournissant un logiciel permettant aux Clients de passer des Commandes via la Plateforme pour le transport de colis au niveau national ou international, transmet les Commandes au Transporteur pour exécution et règle la rémunération des Services de transport commandés. Les

Services de transport sont fournis directement par le Transporteur responsable du Marché local où la Commande est passée.

2. Les services via la Plateforme sont fournis exclusivement aux consommateurs. En concluant un contrat pour la fourniture de services avec l'administrateur de la Plateforme, le client déclare agir en tant que consommateur.

Quand le contrat est-il conclu ?

3. Le contrat de prestation de services est conclu au moment où le client effectue le paiement de la commande. Le paiement de la commande est considéré comme effectué au moment où le compte bancaire du client est effectivement débité par l'opérateur de paiement.
4. Le contrat de prestation de services de transport est conclu par l'administrateur de la plateforme avec le transporteur en son nom propre, mais pour le compte du client.
5. La condition préalable à la passation et à l'exécution d'une Commande via la Plateforme est que le Client lise et accepte les présentes Conditions générales et les Conditions générales du Transporteur applicables à la zone du Marché local dans laquelle la Commande est passée.
6. Exigences techniques :
 - a) un ordinateur, un téléphone ou tout autre appareil prenant en charge les navigateurs web Mozilla Firefox, Chrome, Safari ou Opera – la version recommandée ne doit pas dater de plus de 6 mois ;
 - b) un accès à Internet ;
 - c) une adresse e-mail active ;
 - d) un numéro de téléphone.
7. L'administrateur de la plateforme n'est pas responsable des erreurs techniques et des problèmes d'accès à la plateforme ou à l'une de ses fonctionnalités résultant du non-respect des exigences techniques spécifiées à la section 6 ci-dessus ou causés par des entités dont l'administrateur de la plateforme n'est pas responsable, par exemple les fournisseurs d'accès Internet utilisés par le client.
8. Toutes les informations et notifications concernant l'exécution des Ordres passés par le Client via la Plateforme, y compris notamment celles concernant les règlements, seront envoyées au Client à l'adresse e-mail qu'il aura fournie. L'adresse e-mail fournie par le Client est l'adresse de correspondance à laquelle l'Administrateur de la Plateforme enverra toute la correspondance relative aux Commandes exécutées. Toutes les déclarations de volonté envoyées sous forme d'e-mail sont réputées avoir été faites au moment de leur entrée dans le support de communication électronique d'une manière permettant au destinataire du message de prendre connaissance du contenu de la déclaration.
9. L'Administrateur de la Plateforme se réserve le droit d'introduire des interruptions techniques dans le fonctionnement de la Plateforme et de désactiver temporairement la Plateforme à des fins de réparation, d'extension, de modification ou de maintenance. Les utilisateurs de la Plateforme en seront informés à l'avance par un message approprié sur le site web de la Plateforme. L'Administrateur de la Plateforme ne sera pas responsable des dommages subis par les Clients à cet égard.

§ 4

Comment passer une commande et quelles sont les conditions d'acceptation d'une commande pour exécution

1. Pour passer une commande, le client remplit un formulaire électronique sur la plateforme, en précisant :
 - a) le pays d'expédition ;
 - b) le pays de livraison ;
 - c) le mode d'expédition ;
 - d) la taille du colis en sélectionnant la taille appropriée (S, M, L)
 - e) conformément au tableau ci-dessous :

Taille S	<ul style="list-style-type: none">• dimensions maximales du colis (hauteur x largeur x longueur) : 80 x 380 x 640 mm• longueur minimale du côté le plus court du colis : 21 mm• Poids maximal du colis : 25 kg
Taille M	<ul style="list-style-type: none">• dimensions maximales du colis (hauteur x largeur x longueur) : 190 x 380 x 640 mm• Longueur minimale du côté le plus court du colis : 81 mm• Poids maximal du colis : 25 kg
Taille L	<ul style="list-style-type: none">• dimensions maximales du colis (hauteur x largeur x longueur) : 390 x 380 x 640 mm• longueur minimale du côté moyen du colis : 191 mm• Poids maximal du colis : 25 kg <p>Le côté moyen du colis, c'est-à-dire le côté qui n'est ni le plus court ni le plus long.</p>
 - f) Coordonnées du destinataire : prénom, nom, nom et adresse du point de collecte, numéro de téléphone, adresse e-mail ;
 - g) Coordonnées de l'expéditeur : prénom, nom, nom et adresse du point de collecte, numéro de téléphone, adresse e-mail
 - h) L'adresse e-mail de l'expéditeur est requise à des fins de facturation.
2. Après avoir rempli le formulaire et accepté les conditions générales, le client peut passer au récapitulatif de la commande et effectuer le paiement du colis. Les frais de colis, dont le montant est indiqué dans le récapitulatif de la commande, sur la base des paramètres du colis précédemment renseignés par le client, sont facturés à l'avance, au moment du paiement du colis.

Conditions d'acceptation d'une commande

3. La condition d'acceptation d'une commande pour exécution est le paiement anticipé de la totalité des frais de colis en EUR ou en PLN. Le paiement en PLN n'est possible que pour les livraisons depuis la Pologne. Le paiement du colis ne peut être effectué que par voie électronique via l'opérateur de paiement, en utilisant les modes de paiement disponibles au moment de la passation de la commande et selon les conditions générales spécifiées dans le règlement de l'opérateur de paiement. Avant d'effectuer le paiement, le client est tenu de lire le règlement de l'opérateur de paiement.

Ce qui n'est pas inclus dans les frais

4. Les frais mentionnés à la section 3 n'incluent pas les droits de douane, les taxes publiques et autres frais liés au colis et prévus par les dispositions légales applicables, que le client est tenu de payer directement sur le compte de l'autorité compétente. Le client est solidairement responsable avec le destinataire du colis du paiement des droits de douane, taxes publiques et autres frais prévus par les dispositions légales applicables liés à l'exécution de la commande.

Que se passe-t-il si la commande n'est pas payée ?

5. Si le paiement n'est pas effectué dans le délai spécifié dans le règlement de l'opérateur de paiement, la commande sera considérée comme n'ayant pas été passée avec succès.
6. Le client sera immédiatement informé, c'est-à-dire au plus tard dans un délai d'un jour à compter de la réception du paiement, à l'adresse e-mail qu'il a indiquée dans le formulaire, du transfert de la commande au transporteur. Le délai de livraison du colis spécifié dans les conditions générales du transporteur est calculé à partir du moment du transfert physique du colis au réseau de l'opérateur par le biais d'un dépôt conforme, conformément aux heures d'ouverture du réseau. En outre, le client recevra des informations sur le statut de sa commande.

Responsabilité du client

7. Le client est tenu de remplir le formulaire de manière précise et véridique. Ni l'administrateur de la plateforme ni le transporteur ne peuvent être tenus responsables si le client remplit le formulaire de manière incorrecte ou fournit des données fausses ou incomplètes. Le client reconnaît et accepte qu'une fois le formulaire de commande rempli et approuvé, il ne sera plus possible de modifier les informations de facturation et l'étiquette.
8. La Plateforme n'applique pas d'ajustements de prix individuels pour les Services aux Consommateurs, y compris des algorithmes qui suivent l'activité des Consommateurs et déterminent leurs préférences. Ainsi, l'Administrateur de la Plateforme ne prend pas de décisions automatisées à cet égard.

Confirmation du paiement du service

9. Le Client recevra une facture TVA de l'Administrateur de la Plateforme confirmant le paiement du Service, conformément à la législation en vigueur. La facture est émise et envoyée sous forme électronique à l'adresse e-mail fournie par le Client.
10. Une fois le processus de soumission de la commande terminé, y compris le paiement, le client recevra immédiatement une étiquette lui permettant d'envoyer le colis à l'adresse e-mail fournie dans le formulaire. L'administrateur de la plateforme transmettra les détails de la commande au transporteur concerné afin de lancer le service de transport.
11. Le Client est tenu de préparer le Colis de manière à garantir son transport en toute sécurité, notamment en utilisant un emballage approprié et en sécurisant son contenu. Des instructions détaillées sur la manière d'emballer et d'étiqueter le Colis sont fournies dans le Guide d'emballage.
12. Le Client est tenu de livrer le Colis au Consigne à colis ou au point de retrait indiqué au plus tard avant la date d'expiration de l'étiquette.
13. Le non-respect des exigences énoncées aux points 11 et 12 ainsi que des conditions générales du transporteur peut entraîner le refus d'accepter le colis pour le transport, ce dont le client sera immédiatement informé, c'est-à-dire au plus tard dans les 3 jours suivant la date d'expiration de l'étiquette ou, si les violations concernent la méthode d'emballage du colis ou la non-conformité de

la description du colis figurant dans le formulaire avec la réalité, à compter de la livraison du colis au Consigne à colis ou au point de retrait.

§ 5

Ce qui ne peut pas être envoyé

1. Il est inacceptable d'envoyer via la Plateforme des colis dont la taille ou la forme dépasse les dimensions autorisées par les Conditions générales, dont le contenu est contraire à la loi, aux présentes Conditions générales ou aux Conditions générales du Transporteur sélectionné, ou qui constituent une menace pour la vie ou la santé humaine, ou qui peuvent endommager d'autres colis ou équipements.
2. Sont notamment exclus du transport :
 - a) les matières dangereuses telles que définies par la réglementation ADR,
 - b) les animaux vivants,
 - c) les cadavres et restes humains,
 - d) les articles nécessitant des conditions de transport particulières (par exemple, une température contrôlée),
 - e) argent, titres, bijoux ou autres objets de grande valeur.
3. Une liste détaillée des articles exclus du transport figure dans le règlement des transporteurs.

§ 6

Obligations et responsabilités des parties

1. L'administrateur de la plateforme s'engage à :
 - a) fournir au client une plateforme permettant de passer des commandes,
 - b) conclure un contrat de prestation de services de transport avec le transporteur, conformément à la commande passée par le client,
 - c) transmettre les détails de la Commande passée au Transporteur afin de fournir le Service de transport,
 - d) assurer l'accès aux versions actuelles des conditions générales des transporteurs et à la liste de prix en vigueur,
 - e) émettre un document confirmant le paiement de la rémunération pour le colis et régler la rémunération pour le service de transport avec le transporteur.
2. Le client s'engage à :
 - a) remplir correctement le formulaire de commande,
 - b) fournir des données conformes à la réalité,
 - c) payer le colis,
 - d) sécuriser et préparer correctement le Colis conformément au Guide d'emballage,
 - e) remettre le colis pour transport de la manière et à l'endroit indiqués lors de la passation de la commande.
3. Les colis envoyés par les clients via la plateforme, dans le cadre des frais d'expédition, sont couverts par une protection supplémentaire du transporteur en cas de perte, de dommage ou de manque du colis. Le montant de la protection supplémentaire spécifié dans les présentes conditions générales prévaut sur le montant spécifié dans les conditions générales du transporteur concerné.
 - a) Protection supplémentaire du transporteur pour les colis dont le pays d'origine et le pays de livraison sont la Pologne - le montant applicable est de 1 000 PLN maximum. Dans le cas

d'envois vers la Pologne, l'indemnisation peut être versée au destinataire du colis plutôt qu'à l'expéditeur. Il est conseillé aux clients de consulter les conditions générales du transporteur concerné pour plus de détails.

- b) Pour toute autre configuration, le montant applicable est de 250 EUR maximum.
 - c) La valeur du colis est convertie selon le taux de change de la Banque nationale de Pologne à la date de génération du document de vente ou de l'étiquette. Il est également possible de verser le remboursement en euros.
 - d) Aucune option d'indemnisation supplémentaire ne sera proposée.
4. L'Administrateur de la Plateforme se réserve le droit de refuser d'accepter une Commande d'un Client en cas de violation significative des Conditions Générales ou des Conditions Générales du Transporteur par le Client, notamment en cas de fourniture de données fausses ou incomplètes dans le formulaire ou d'envoi de Colis non conformes aux Conditions Générales ou aux Conditions Générales du Transporteur. Le refus d'accepter une commande sera affiché sous la forme d'un message visible sur l'écran de l'appareil à partir duquel la commande est passée. Un client qui s'est vu refuser la possibilité de passer une commande peut, dans les 7 jours suivant la réception du message, introduire un recours sous forme électronique via le formulaire de contact disponible sur la plateforme. Le recours sera examiné par l'administrateur de la plateforme dans les 14 jours suivant sa réception, et la décision sera communiquée au client par courrier électronique.
5. L'Administrateur de la Plateforme, sous réserve des dispositions des présentes Conditions générales ou des dispositions légales impératives, est responsable envers le Client de la bonne exécution du contrat, y compris notamment du bon fonctionnement de la Plateforme et de la prestation du Service de transport. Le Service de transport est fourni par un Transporteur avec lequel l'Administrateur de la Plateforme conclut un contrat en son nom propre mais pour le compte du Client. La responsabilité de l'Administrateur de la Plateforme pour le Service de Transport correspond à l'étendue de la responsabilité prévue par les dispositions légales applicables, notamment les dispositions du droit des transports et les règlements appliqués par le Transporteur, sauf si elles sont contraires à des dispositions impératives.
6. L'Administrateur de la Plateforme ne saurait être tenu responsable de la mauvaise exécution du Service pour des raisons indépendantes de sa volonté, notamment :
- a) les cas de force majeure,
 - b) causée par la violation par le Client des Conditions générales, des Conditions générales du Transporteur ou des lois généralement applicables.

§ 7

Modes de contact et procédure de réclamation

1. Le Client est en droit de contacter la Plateforme pour toute question relative à l'exécution de la Commande, dans la mesure où le Client ou le destinataire du Colis a besoin d'assistance, d'informations ou d'autres actions liées à l'exécution de la Commande. Le contact sera possible via le formulaire de contact disponible sur la Plateforme. Nonobstant ce qui précède, le Client ou le destinataire du Colis a le droit d'obtenir des informations directement auprès du Transporteur selon les modalités et conditions spécifiées dans les Conditions générales du Transporteur. Au cours du processus d'authentification, le Transporteur peut demander au Client ou au destinataire du Colis de fournir des données d'identification, telles que le prénom, le nom, le nom de l'entreprise (le cas échéant), le numéro de téléphone ou l'adresse e-mail associés au Colis, ainsi que le numéro du colis, nécessaires pour fournir une assistance appropriée.

2. Le Client peut déposer une réclamation pour non-exécution ou mauvaise exécution des Services ou des Services de transport (« Réclamation ») concernant :
 - a) la perte, le manque, l'endommagement ou le retard de livraison du Colis (« **Réclamations concernant le Service de transport** ») ; conformément aux règles et conditions applicables spécifiées dans la Réglementation locale du marché concerné (les liens vers toutes les Réglementations locales sont fournis à l'Annexe 1).
 - b) le fonctionnement de la Plateforme et des Services fournis directement par l'Administrateur de la Plateforme (« **Réclamations concernant la Plateforme** ») ;
 - c) des irrégularités dans l'émission des factures TVA (« **Réclamations financières** »).
3. Les réclamations concernant les paiements doivent être soumises directement à l'opérateur de paiement, conformément aux conditions générales de celui-ci.

Réclamations concernant les services de transport

4. Les réclamations concernant les services de transport doivent être soumises par voie électronique via le formulaire de réclamation disponible sur la Plateforme.
5. Les réclamations concernant les services de transport doivent être soumises dans les délais indiqués dans les conditions générales du transporteur. Une réclamation soumise via le formulaire de réclamation doit contenir les informations requises dans le formulaire, nécessaires à son examen en bonne et due forme, ainsi que tous les documents justificatifs pertinents. Le client est tenu de fournir des informations supplémentaires, si le transporteur le demande, afin de permettre un examen en bonne et due forme de la réclamation.
6. Le fait de soumettre une réclamation par voie électronique, accompagnée d'une adresse électronique, équivaut à consentir à la transmission des réponses et des demandes concernant la réclamation sous forme électronique à cette adresse électronique.
7. Les réclamations concernant les services de transport seront examinées par le transporteur dans les délais prévus dans ses conditions générales, en fonction de chaque cas.
8. Lorsqu'un client soumet une réclamation relative au transport d'un colis, l'administrateur de la plateforme lui accorde une procuration pour soumettre la réclamation et recevoir une éventuelle indemnisation.

Réclamations financières et réclamations concernant la plateforme

9. Les réclamations concernant la plateforme doivent être soumises via le formulaire de contact disponible sur la plateforme en sélectionnant le sujet « Autre » ou par e-mail à l'adresse claim-inposteasy@alsendo.com.
10. Les réclamations concernant le fonctionnement de la Plateforme ou les Services fournis par l'Administrateur de la Plateforme doivent être soumises immédiatement après la détection de l'irrégularité, accompagnées d'une description du problème et de la méthode prévue pour y remédier.
11. Les réclamations financières doivent être soumises via le formulaire de contact disponible sur la Plateforme en sélectionnant le sujet « Factures et paiements ».
12. Les réclamations financières doivent être soumises immédiatement après la détection d'irrégularités dans l'émission d'une facture TVA, accompagnées d'une description des irrégularités et de la méthode prévue pour y remédier. La réclamation peut être soumise au plus tard à l'expiration du délai de prescription de la dette fiscale.
13. Afin de permettre un traitement efficace de la réclamation, le consommateur doit, si possible, la soumettre dans les 14 jours suivant la date à laquelle il a pris connaissance des circonstances justifiant sa soumission, en joignant les informations justifiant la réclamation, une description de l'incident et la mesure corrective attendue.

Le dépôt d'une réclamation après ce délai n'exclut ni ne limite les droits légaux du consommateur, en particulier les délais de prescription prévus par la loi applicable.

14. Si la réclamation présente des lacunes qui empêchent son examen, le client sera invité à la compléter dans un délai de 7 jours, à l'adresse électronique indiquée dans la réclamation. La demande doit préciser la nature des lacunes, le délai pour les combler et les conséquences si elles ne sont pas comblées dans ce délai. Le délai d'examen de la réclamation court à compter de la date à laquelle les lacunes ont été comblées conformément à la demande.

§ 8

Rétractation du contrat par le consommateur

1. Le consommateur a le droit de se rétracter du contrat de prestation de services dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion, sauf si le service a été entièrement exécuté avec le consentement du consommateur et que celui-ci a été préalablement informé qu'il perdrait son droit de rétractation après l'exécution du service. L'exécution du service s'entend comme l'expiration de la période de validité de l'étiquette, la livraison du colis ou son retour à l'expéditeur en cas de livraison infructueuse. Si le client se rétracte du contrat après l'envoi du colis, il n'a pas droit au remboursement des frais de colis. Dans les autres cas, les frais de colis seront remboursés dans un délai de 14 jours à compter de la date de soumission de la déclaration de rétractation du contrat.
2. Pour exercer son droit de rétractation, le Consommateur doit soumettre une demande à l'aide du formulaire disponible sur le site web dans la section Aide, en indiquant le numéro du colis et l'adresse e-mail utilisée lors de la commande.

§ 9

Protection des données à caractère personnel

1. Les Responsables du traitement des données des clients et autres personnes physiques, fournies lors de la passation de la commande, sont Alsendo et le transporteur compétent pour le marché local. Le Responsable du traitement des données personnelles des utilisateurs est Alsendo et le transporteur.
2. Les données à caractère personnel visées au paragraphe 1 sont traitées aux fins définies dans les Conditions générales et les Conditions générales du transporteur, liées à la prestation des services, des services de transport et au traitement des commandes ou des éventuelles réclamations.
3. Des informations détaillées sur le traitement des données personnelles sont disponibles dans la Politique de confidentialité d'Alsendo publiée sur la Plateforme à l'adresse <https://inposteasy.com/api/documents/pl/privacy-policy.pdf> et dans les politiques de confidentialité du Transporteur sur les Marchés locaux.
4. Alsendo est le responsable du traitement des données à caractère personnel traitées dans le but de fournir des Services via la Plateforme et à des fins liées à son fonctionnement (notamment la facturation, le traitement des réclamations, la vérification). Pour en savoir plus : Politique de confidentialité d'Alsendo <https://inposteasy.com/api/documents/pl/privacy-policy.pdf>
5. Le transporteur est le responsable du traitement des données à caractère personnel traitées dans le cadre de la fourniture du service de transport via la plateforme et à des fins connexes, telles que le traitement des réclamations et la réponse aux demandes des clients. Des informations détaillées sur le traitement des données à caractère personnel, y compris sur

les droits dont vous disposez, sont disponibles dans la Politique de confidentialité d'Inpost <https://inpost.pl/polityka-prywatnosci>

6. Le transporteur n'est ni le responsable du traitement ni le sous-traitant des données contenues dans l'Envoi et n'est pas responsable de leur traitement. En cas d'ouverture de l'Envoi conformément aux dispositions des présentes Conditions générales, le Transporteur devient le responsable du traitement des données contenues dans l'Envoi et peut les traiter conformément aux présentes Conditions générales, uniquement dans la mesure nécessaire pour prendre les mesures nécessaires à la livraison de l'Envoi, à son retour à l'expéditeur ou à la recherche de la personne habilitée à disposer de l'Envoi.
7. Le Transporteur se réserve le droit de surveiller les activités exercées à proximité du Distributeur automatique. Les enregistrements peuvent être utilisés par le Transporteur afin d'examiner les réclamations ou mis à disposition par le Transporteur à la demande des autorités compétentes, conformément aux dispositions légales applicables.
8. Le transporteur n'est pas responsable du manque de mise à jour des données personnelles fournies lors de la commande du service de transport.
9. Sur la Plateforme, nous utilisons des cookies, qui sont de petits fichiers texte enregistrés sur l'appareil de l'Utilisateur. Les cookies aident à adapter le contenu aux préférences de l'Utilisateur et à analyser la manière dont il utilise le site. L'utilisateur peut à tout moment modifier les paramètres des cookies dans son navigateur web. Le responsable du traitement des données personnelles collectées par le biais des cookies est Inpost, pour en savoir plus : Politique de cookies d'Inpost : <https://inpost.pl/polityka-cookies>
10. Les données personnelles sont traitées dans les limites définies par le Règlement et le Règlement du transporteur, dans le cadre de la prestation des Services, des Services de transport et du traitement des Commandes, ainsi que des éventuelles réclamations.
11. Dans le cadre du traitement des demandes des utilisateurs, si une demande est adressée à un entité inappropriée, nous nous réservons le droit de transférer la demande avec les données personnelles nécessaires à d'autres administrateurs afin de fournir une réponse correcte et dans les délais. La base juridique de cette action est l'intérêt légitime du Responsable du traitement (article 6, paragraphe 1, point f) du RGPD).

§ 10

Dispositions finales

1. Les Conditions générales sont soumises au droit polonais. En ce qui concerne les services fournis sur les marchés locaux, les dispositions obligatoires applicables à un marché local donné s'appliquent, en particulier celles qui accordent des droits plus favorables aux consommateurs.
2. Pour les questions non couvertes par les Conditions générales, les dispositions du droit polonais s'appliquent, en particulier le Code civil polonais et la loi sur la fourniture de services électroniques.
3. En ce qui concerne les règles de prestation des Services, y compris les paramètres, les limites de poids et de taille des Colis, ainsi que les règles d'envoi et de livraison des Colis, les présentes Conditions générales prévalent sur les Conditions générales du Transporteur applicables sur les Marchés locaux concernés. En cas de divergence, les dispositions des présentes Conditions générales s'appliquent.

4. L'administrateur de la Plateforme se réserve le droit de modifier les Conditions générales pour des raisons importantes, notamment en cas de modifications de la législation, de l'étendue des Services ou des conditions techniques de fonctionnement de la Plateforme.
5. Les modifications apportées aux Conditions générales entrent en vigueur à la date indiquée dans leur nouvelle formulation, mais au plus tôt 14 jours après leur publication sur la Plateforme, sauf s'il est impossible de respecter ce délai en raison de modifications de la législation ou de décisions des autorités publiques.
6. Les modifications apportées à la liste des prix sont effectuées de manière continue et ne constituent pas une modification des conditions générales. Les modifications apportées à la liste des prix ne s'appliquent pas aux commandes passées avant leur entrée en vigueur.
7. Les Conditions générales entreront en vigueur le 1er décembre 2025.

Annexe 1 aux Conditions générales

Marché local	Nom du transporteur	Référence aux conditions générales	Politique de confidentialité
France	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/
Belgique	MONDIAL RELAY	https://www.mondialrelay.be/fr-be/envoi-de-colis/conditions-generales-de-vente/	https://www.mondialrelay.be/nl-be/privacybeleid-website-applicatie/
Pays-Bas	MONDIAL RELAY	https://www.mondialrelay.nl/algemeene-verkoopvoorwaarden/	https://www.mondialrelay.nl/privacybeleid-website-applicatie/
Luxembourg	MONDIAL RELAY	https://inposteasy.com/api/document/fr/mondial-relay-general-terms-of-sale-lu.pdf	https://www.mondialrelay.fr/donnees-personnelles/
Espagne	MONDIAL RELAY S.A.S.U. SUCCURSALE EN ESPAGNE	https://www.inpost.es/realiza-un-envio/condiciones-generales/	https://www.inpost.es/politica-de-privacidad/
Portugal	MONDIAL RELAY Sucursal em Portugal	https://www.inpost.pt/condicoes-gerais-de-venda/	https://www.inpost.pt/politica-de-privacidade/
Italie	Locker Inpost Italia srl a socio unico	https://inpost.it/en/terms-and-conditions	https://inpost.it/politica-sulla-riservatezza
Pologne	InPost spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	https://inpost.pl/regulaminy	https://inpost.pl/polityka-privatnosci

Annexe 2 aux Conditions générales

Liste des marchés locaux disponibles

1. Pologne
2. France
3. Belgique
4. Pays-Bas
5. Luxembourg
6. Espagne
7. Portugal
8. Italie