

**CONDIZIONI GENERALI PER LA FORNITURA DI SERVIZI  
TRAMITE LA PIATTAFORMA**

**§ 1**

**Disposizioni generali**

1. Le presenti Condizioni Generali stabiliscono le condizioni per la fornitura di servizi elettronici tramite la Piattaforma InPost Easy ai Clienti.
2. I Termini e le Condizioni sono disponibili sulla Piattaforma in un formato che ne consente la registrazione e la riproduzione in modalità normale.
3. La versione inglese dei Termini e Condizioni è quella vincolante.

**§ 2**

**Definizioni**

1. Salvo che il contesto non indichi chiaramente il contrario, i seguenti termini in maiuscolo nei presenti Termini e condizioni avranno il seguente significato:

<b>Amministratore della Piattaforma</b>	Alsendo;
<b>Titolare del trattamento</b>	un soggetto che tratta, per proprio conto e per propri scopi, i dati personali raccolti o resi disponibili attraverso la Piattaforma. Alsendo e il Vettore agiscono come amministratori separati dei dati personali dei Clienti;
<b>Alsendo</b>	Alsendo società a responsabilità limitata con sede legale a Varsavia, ul. Puławska 2, 02-566 Varsavia, iscritta nel Registro degli Imprenditori del Registro Nazionale Giudiziale dal Tribunale Distrettuale della Capitale Varsavia a Varsavia, 13a Sezione del Registro Nazionale Giudiziale, con numero KRS: 0000678992, NIP: 8971840043, REGON: 367328934, capitale sociale PLN 17.412.500,00;
<b>Armadietto per pacchi</b>	un distributore automatico con armadietti dove è possibile spedire e ritirare pacchi;
<b>Listino prezzi</b>	un documento che specifica i prezzi correnti del Servizio, compreso il prezzo del Servizio di Trasporto a seconda del Mercato Locale in cui viene effettuato l'Ordine, disponibile sulla Piattaforma;
<b>InPost</b>	InPost società a responsabilità limitata con sede legale a Cracovia, ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Cracovia, iscritta nel Registro degli Imprenditori del Registro Nazionale del Tribunale dalla Corte Distrettuale di Cracovia-Śródmieście a Cracovia, 11a Sezione Commerciale del Registro Nazionale del Tribunale, con numero KRS: 0000543759, NIP: 6793108059, REGON: 360781085, capitale sociale PLN 116.278.450,00;
<b>Cliente</b>	Un Utente che è un Consumatore che ordina un Servizio di Trasporto tramite la Piattaforma;

<b>Consumatore</b>	<p>una persona fisica che ordina Servizi di Trasporto tramite la Piattaforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) per scopi privati, ovvero non direttamente correlati alla propria attività commerciale o professionale; oppure</li> <li>(ii) in relazione a un'impresa individuale, quando il contenuto del contratto indica che non si tratta di un'attività di natura professionale per tale persona;</li> </ul>
<b>Operatore di pagamento</b>	<p>PayU Spółka Akcyjna con sede legale a Poznań, in ul. Grunwaldzka 186, iscritta nel Registro degli Imprenditori del Registro Nazionale dei Tribunali tenuto dal Tribunale Distrettuale di Poznań – Nowe Miasto i Wilda a Poznań, 8a Sezione Commerciale del Registro Nazionale dei Tribunali con il numero KRS 0000274399, numero NIP 7792308495, numero REGON 300523444, capitale sociale PLN 7.789.000, capitale versato PLN 7.789.000, fornitore di servizi di pagamento ai sensi della legge del 19 agosto 2011 sui servizi di pagamento, iscritta nel registro degli istituti di pagamento nazionali tenuto dall'Autorità di vigilanza finanziaria polacca con il numero IP1/2012;</p>
<b>Piattaforma</b>	<p>il sito web InPost Easy all'indirizzo <a href="http://www.inposteasy.com">www.inposteasy.com</a>, che consente l'invio degli Ordini;</p>
<b>Guida all'imballaggio</b>	<p>un documento che specifica le regole per la preparazione, l'imballaggio e la messa in sicurezza di un pacco e del suo contenuto in modo da garantirne l'accettazione, il trasporto e la consegna in condizioni di sicurezza, disponibile sulla Piattaforma all'indirizzo: <a href="https://inpost.pl/sites/default/files/docs/regulaminy/inpost-internationals-rules-preparing-and-packing-parcels-valid-13112024-1986720.pdf">https://inpost.pl/sites/default/files/docs/regulaminy/inpost-internationals-rules-preparing-and-packing-parcels-valid-13112024-1986720.pdf</a> e: <a href="https://inpost.pl/sites/default/files/docs/regulaminy/preparation-and-packaging-rules-inpost-parcels-valid-24072025-2090011.pdf">https://inpost.pl/sites/default/files/docs/regulaminy/preparation-and-packaging-rules-inpost-parcels-valid-24072025-2090011.pdf</a></p>
<b>Vettore</b>	<p>per quanto riguarda il mercato locale polacco, InPost, e per quanto riguarda gli altri mercati locali, un'entità affiliata a InPost per capitale, personale o sulla base di un accordo vincolante, che fornisce in modo permanente e professionale servizi postali, di trasporto o di spedizione nel trasporto nazionale o internazionale, operante nell'area di un determinato mercato locale. L'elenco dei corrieri assegnati ai singoli mercati locali è allegato <b>come Appendice 1</b> ai Termini e condizioni;</p>
<b>Pacco</b>	<p>un pacco imballato in conformità con i Termini e condizioni del Vettore pertinente, che il Vettore accetterà e consegnerà secondo le modalità scelte dal Cliente, come consentito dai presenti Termini e condizioni e dai Termini e condizioni del Corriere. I Termini e condizioni del Corriere pertinente possono contenere restrizioni sul contenuto del Pacco;</p>

<b>PUDO</b>	un punto di servizio pacchi situato in una struttura commerciale o di servizi o in altro luogo designato, che consente il ritiro o la consegna di un pacco;
<b>Termini e condizioni</b>	i presenti Termini e condizioni per la fornitura di servizi tramite la Piattaforma;
<b>Termini e condizioni del Vettore</b>	i termini e le condizioni dell'entità che fornisce Servizi di Trasporto su un determinato Mercato Locale. I riferimenti agli attuali Termini e Condizioni del Vettore sono riportati <b>nell'Appendice 1</b> dei Termini e Condizioni;
<b>Mercato locale</b>	il territorio o la regione a cui è rivolta l'offerta della Piattaforma e in cui può essere fornito il Servizio di Trasporto; L'elenco dei Mercati Locali disponibili è riportato <b>nell'Appendice 1</b> ai Termini e Condizioni;
<b>Forza maggiore</b>	un evento straordinario ed esterno impossibile da prevedere e prevenire con la dovuta diligenza, in particolare: calamità naturali (inondazioni, incendi, uragani, terremoti), atti di guerra, rivolte, atti di terrorismo, scioperi generali, guasti alle reti di trasmissione o di telecomunicazione, epidemie o altri eventi di natura simile che impediscono o ostacolano in modo significativo l'adempimento degli obblighi previsti dai presenti Termini e Condizioni;
<b>Servizi</b>	servizi forniti dall'Amministratore della Piattaforma ai Clienti sulla base dei presenti Termini e Condizioni, consistenti nel consentire ai Clienti di effettuare Ordini tramite la Piattaforma senza necessità di registrazione e nel regolare il compenso per i Servizi di Trasporto ordinati;
<b>Servizi di trasporto</b>	servizi forniti dal Vettore finalizzati all'accettazione, allo smistamento, al trasporto e alla consegna di un pacco secondo i termini e le condizioni specificati nei Termini e Condizioni del Vettore in questione. La natura giuridica del Servizio di Trasporto è determinata in ciascun caso dai Termini e Condizioni del Vettore;
<b>Utente</b>	Un consumatore o altro soggetto che ha effettuato l'accesso al sito web della Piattaforma;
<b>Ordine</b>	Ordine di servizio di trasporto effettuato dal Cliente tramite la Piattaforma.

### § 3

#### **A chi sono destinati i servizi e cosa occorre fare per ordinare il trasporto di un pacco**

1. L'amministratore della Piattaforma è Alsendo, che fornisce supporto tecnologico alla Piattaforma, in particolare fornendo software che consente ai Clienti di effettuare Ordini tramite la Piattaforma per il trasporto di pacchi nel trasporto nazionale o internazionale, inoltra gli Ordini al Vettore per l'esecuzione e regola il compenso per i Servizi di Trasporto ordinati. I Servizi di Trasporto sono forniti direttamente dal Vettore responsabile del Mercato Locale in cui viene effettuato l'Ordine.

2. I servizi tramite la Piattaforma sono forniti esclusivamente ai Consumatori. Con la stipula di un contratto per la fornitura di Servizi con l'Amministratore della Piattaforma, il Cliente dichiara di agire in qualità di Consumatore.

#### **Quando viene concluso il contratto?**

3. Il contratto per la fornitura dei Servizi si conclude nel momento in cui il Cliente effettua il pagamento dell'Ordine. Per pagamento dell'Ordine si intende il momento in cui l'Operatore di pagamento addebita effettivamente l'importo sul conto bancario del Cliente.
4. Il contratto per la fornitura dei Servizi di Trasporto viene stipulato dall'Amministratore della Piattaforma con il Vettore a proprio nome, ma per conto del Cliente.
5. Il presupposto per l'invio e l'esecuzione di un Ordine tramite la Piattaforma è che il Cliente legga e accetti i presenti Termini e Condizioni e i Termini e Condizioni del Vettore applicabili all'area di Mercato Locale in cui viene inviato l'Ordine.
6. Requisiti tecnici:
  - a) un computer, un telefono o un altro dispositivo che supporti il browser web Mozilla Firefox, Chrome, Safari o Opera - la versione consigliata non deve essere più vecchia di 6 mesi;
  - b) accesso a Internet;
  - c) un indirizzo e-mail attivo;
  - d) un numero di telefono.
7. L'Amministratore della Piattaforma non è responsabile per errori tecnici e problemi di accesso alla Piattaforma o a qualsiasi sua funzionalità derivanti dal mancato rispetto dei requisiti tecnici specificati nella sezione 6 di cui sopra o causati da soggetti per i quali l'Amministratore della Piattaforma non è responsabile, ad esempio i fornitori di servizi Internet utilizzati dal Cliente.
8. Tutte le informazioni e le notifiche relative all'esecuzione degli Ordini effettuati dal Cliente tramite la Piattaforma, in particolare quelle relative ai pagamenti, saranno inviate al Cliente all'indirizzo e-mail da lui fornito. L'indirizzo e-mail fornito dal Cliente è l'indirizzo di corrispondenza al quale l'Amministratore della Piattaforma invierà tutta la corrispondenza relativa agli Ordini eseguiti. Tutte le dichiarazioni di volontà inviate sotto forma di e-mail si considerano effettuate nel momento in cui vengono inserite nel mezzo di comunicazione elettronico in modo tale da consentire al destinatario del messaggio di prendere conoscenza del contenuto della dichiarazione.
9. L'Amministratore della Piattaforma si riserva il diritto di introdurre interruzioni tecniche nel funzionamento della Piattaforma e di disattivarla temporaneamente per motivi di riparazione, ampliamento, modifica o manutenzione. Gli utenti della Piattaforma saranno informati in anticipo tramite un apposito messaggio sul sito web della Piattaforma. L'Amministratore della Piattaforma non sarà responsabile per eventuali danni subiti dai Clienti a questo riguardo.

#### **§ 4**

##### **Come effettuare un Ordine e quali sono le condizioni per l'accettazione di un Ordine per l'esecuzione**

1. Per effettuare un Ordine, il Cliente compila un modulo elettronico sulla Piattaforma, specificando:
  - a) paese di spedizione;
  - b) paese di consegna;
  - c) il metodo di spedizione;
  - d) le dimensioni del pacco selezionando la taglia appropriata (S, M, L)
  - e) in base alla tabella sottostante:

- Dimensione S**
  - dimensioni massime del pacco (altezza x larghezza x lunghezza): 80 x 380 x 640 mm
  - lunghezza minima del lato più corto del pacco: 21 mm
  - peso massimo del pacco: 25 kg
  
- Dimensione M**
  - dimensioni massime del pacco (altezza x larghezza x lunghezza): 190 x 380 x 640 mm
  - lunghezza minima del lato più corto del pacco: 81 mm
  - peso massimo del pacco: 25 kg
  
- Dimensioni L**
  - dimensioni massime del pacco (altezza x larghezza x lunghezza): 390 x 380 x 640 mm
  - lunghezza minima del lato centrale del pacco: 191 mm
  - peso massimo del pacco: 25 kg

Il lato medio del pacco, ovvero il lato che non è né il più corto né il più lungo.

- f) Dati del destinatario: nome, cognome, nome e indirizzo del punto di ritiro, numero di telefono, indirizzo e-mail;
- g) Dati del mittente: nome, cognome, nome e indirizzo del punto di ritiro, numero di telefono, indirizzo e-mail
- h) L'indirizzo e-mail del mittente è necessario ai fini della fatturazione.

2. Dopo aver compilato il modulo e accettato i Termini e condizioni, il Cliente può procedere al riepilogo dell'Ordine ed effettuare il pagamento del Pacco. Il costo del Pacco, nell'importo specificato nel riepilogo dell'Ordine, in base ai parametri del Pacco precedentemente compilati dal Cliente, viene addebitato in anticipo, al momento del pagamento del Pacco.

#### **Condizioni per l'accettazione di un ordine**

3. La condizione per l'accettazione di un Ordine per l'esecuzione è il pagamento anticipato dell'intero costo del Pacco in EUR o PLN. Il pagamento in PLN è possibile solo per le consegne dalla Polonia. Il pagamento del Pacco può essere effettuato solo elettronicamente tramite l'Operatore di pagamento, utilizzando i metodi di pagamento disponibili al momento dell'invio dell'Ordine e secondo i termini e le condizioni specificati nel regolamento dell'Operatore di pagamento. Prima di effettuare il pagamento, il Cliente è tenuto a leggere il regolamento dell'Operatore di pagamento.

#### **Cosa non è incluso nella tariffa**

4. Le tariffe di cui al punto 3 non includono i dazi doganali, le tasse pubbliche e le altre spese relative al pacco e previste dalle disposizioni di legge applicabili, che il Cliente è tenuto a pagare direttamente sul conto dell'autorità competente. Il Cliente è responsabile in solido con il destinatario del pacco per il pagamento dei dazi doganali, delle tasse pubbliche e delle altre spese previste dalle disposizioni di legge applicabili derivanti dall'esecuzione dell'Ordine.

#### **Cosa succede se l'Ordine non viene pagato**

5. Se il pagamento non viene effettuato entro il termine specificato nel regolamento dell'Operatore di pagamento, l'Ordine sarà considerato non andato a buon fine.
6. Il Cliente sarà informato immediatamente, ovvero entro e non oltre 1 giorno dal ricevimento del pagamento, all'indirizzo e-mail da lui fornito nel modulo, in merito al trasferimento dell'Ordine al Vettore. Il tempo di consegna del Pacco specificato nei Termini e Condizioni del Vettore è calcolato

dal momento del trasferimento fisico del Pacco alla rete dell'operatore tramite il suo corretto deposito nella rete, in conformità con gli orari di funzionamento della rete. Inoltre, il Cliente riceverà informazioni sullo stato del proprio Ordine.

### **Responsabilità del cliente**

7. Il Cliente è tenuto a compilare il modulo in modo accurato e veritiero. Né l'Amministratore della Piattaforma né il Vettore saranno responsabili per la compilazione errata del modulo da parte del Cliente o per la fornitura di dati falsi o incompleti da parte del Cliente. Il Cliente riconosce e accetta che, una volta compilato e approvato il modulo d'ordine, non sarà possibile modificare i dettagli di fatturazione e l'etichetta.
8. La Piattaforma non applica adeguamenti individuali dei prezzi per i Servizi ai Consumatori, inclusi algoritmi che tracciano l'attività dei Consumatori e determinano le loro preferenze. Pertanto, l'Amministratore della Piattaforma non prende decisioni automatizzate al riguardo.

### **Conferma del pagamento del Servizio**

9. Il Cliente riceverà dall'Amministratore della Piattaforma una fattura IVA che conferma il pagamento del Servizio, in conformità con la legge applicabile. La fattura viene emessa e inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal Cliente.
10. Dopo aver completato il processo di invio dell'Ordine, compreso il pagamento, il Cliente riceverà immediatamente un'etichetta che gli consentirà di inviare il Pacco all'indirizzo e-mail fornito nel modulo. L'Amministratore della Piattaforma inoltrerà i dettagli dell'Ordine al Vettore competente al fine di avviare il Servizio di Trasporto.
11. Il Cliente è tenuto a preparare il Pacco in modo da garantirne il trasporto sicuro, in particolare mediante un imballaggio adeguato e il fissaggio del contenuto. Le linee guida dettagliate su come imballare ed etichettare il Pacco sono riportate nella Guida all'imballaggio.
12. Il Cliente è tenuto a consegnare il Pacco all'Armadietto per Pacchi o al PUDO indicato entro e non oltre la data di scadenza dell'etichetta.
13. Il mancato rispetto dei requisiti di cui ai punti 11-12 e dei Termini e condizioni del Vettore può comportare il rifiuto di accettare il Pacco per il trasporto, di cui il Cliente sarà immediatamente informato, ovvero entro e non oltre 3 giorni dalla data di scadenza dell'etichetta o - se le violazioni riguardano il metodo di imballaggio del pacco o l'incoerenza della descrizione del pacco contenuta nel modulo con la realtà dalla consegna del pacco al Parcel Locker o al PUDO.

## **§ 5**

### **Cosa non può essere spedito**

1. È inaccettabile inviare tramite la Piattaforma pacchi le cui dimensioni o forma superino quelle consentite dai Termini e condizioni o il cui contenuto sia contrario alla legge, ai presenti Termini e condizioni, ai Termini e condizioni del Vettore selezionato, o che costituiscano una minaccia per la vita o la salute umana, o che possano causare danni ad altri pacchi o attrezzature.
2. In particolare, sono esclusi dal trasporto:
  - a) materiali pericolosi come definiti dalle norme ADR,
  - b) animali vivi,
  - c) cadaveri e resti umani,
  - d) articoli che richiedono condizioni di trasporto speciali (ad es. temperatura controllata),
  - e) denaro, titoli, gioielli o altri oggetti di valore significativo.
3. Un elenco dettagliato degli articoli esclusi dal trasporto è disponibile nel Regolamento dei vettori.

## § 6

### Obblighi e responsabilità delle parti

1. L'amministratore della piattaforma si impegna a:
  - a) fornire al Cliente una Piattaforma che consenta l'invio di Ordini,
  - b) stipulare un contratto per la fornitura di Servizi di Trasporto con il Vettore, in conformità con l'Ordine effettuato dal Cliente,
  - c) trasferire i dettagli dell'Ordine effettuato al Vettore allo scopo di fornire il Servizio di Trasporto,
  - d) garantire l'accesso alle versioni aggiornate dei Termini e condizioni dei Vettori e al Listino prezzi aggiornato,
  - e) emettere un documento che confermi il pagamento del compenso per il pacco e regolare il compenso per il servizio di trasporto con il Vettore.
2. Il Cliente si impegna a:
  - a) compilare correttamente il modulo d'Ordine,
  - b) fornire dati conformi allo stato di fatto,
  - c) pagare il pacco,
  - d) imballare e preparare correttamente il Pacco in conformità con la Guida all'imballaggio,
  - e) consegnare il Pacco per il trasporto secondo le modalità e nel luogo specificati al momento dell'Ordine.
3. I Pacchi inviati dai Clienti tramite la Piattaforma, come parte della tariffa del Pacco, sono coperti da una protezione aggiuntiva del Vettore in caso di smarrimento, danneggiamento o ammanco del Pacco. L'importo della protezione aggiuntiva specificato nei presenti Termini e Condizioni ha la precedenza sull'importo specificato nei Termini e Condizioni del Corriere.
  - a) Protezione aggiuntiva del Vettore per i Pacchi il cui paese di origine e di consegna è la Polonia - l'importo applicabile è di massimo 1.000 PLN. In caso di spedizioni verso la Polonia, il risarcimento può essere versato al destinatario del pacco anziché al mittente. Si consiglia ai Clienti di consultare i termini e le condizioni del Vettore interessato per ulteriori dettagli.
  - b) Per qualsiasi altra configurazione, l'importo applicabile è pari a un massimo di 250 EUR.
  - c) Il valore del pacco viene convertito in base al tasso di cambio della Banca Nazionale Polacca alla data di emissione del documento di vendita o della generazione dell'etichetta. È inoltre consentito pagare il rimborso in EUR.
  - d) Non saranno offerte ulteriori opzioni di risarcimento.
4. L'Amministratore della Piattaforma si riserva il diritto di rifiutare un Ordine da parte di un Cliente in caso di violazione significativa dei Termini e Condizioni o dei Termini e Condizioni del Vettore da parte del Cliente, in particolare in caso di fornitura di dati falsi o incompleti nel modulo o di invio di Pacchi non conformi ai Termini e Condizioni o ai Termini e Condizioni del Vettore. Il rifiuto di accettare un Ordine sarà visualizzato sotto forma di messaggio visibile sullo schermo del dispositivo attraverso il quale è stato effettuato l'Ordine. Un Cliente a cui è stata negata la possibilità di effettuare un Ordine può, entro 7 giorni dal ricevimento del messaggio, presentare un ricorso in forma elettronica tramite il modulo di contatto disponibile sulla Piattaforma. Il ricorso sarà esaminato dall'Amministratore della Piattaforma entro 14 giorni dal suo ricevimento e la decisione sarà comunicata al Cliente tramite e-mail.
5. L'Amministratore della Piattaforma, fatte salve le disposizioni dei presenti Termini e Condizioni o le disposizioni imperative di legge, è responsabile nei confronti del Cliente per la corretta esecuzione del contratto, compreso in particolare il corretto funzionamento della Piattaforma e

l'esecuzione del Servizio di Trasporto. Il Servizio di Trasporto è fornito da un Vettore con il quale l'Amministratore della Piattaforma stipula un contratto a proprio nome ma per conto del Cliente. La responsabilità dell'Amministratore della Piattaforma per il Servizio di Trasporto corrisponde all'ambito di responsabilità previsto dalle disposizioni di legge applicabili, in particolare dalle disposizioni del diritto dei trasporti e dai regolamenti applicati dal Vettore, salvo che non siano in contrasto con disposizioni imperative.

6. L'Amministratore della Piattaforma non sarà responsabile per l'esecuzione impropria del Servizio causata da motivi indipendenti dalla sua volontà, tra cui:
  - a) causate da forza maggiore,
  - b) causati dalla violazione da parte del Cliente dei Termini e Condizioni, dei Termini e Condizioni del Vettore o delle leggi generalmente applicabili.

## **§ 7**

### **Modalità di contatto e procedura di reclamo**

1. Il Cliente ha il diritto di contattare la Piattaforma per questioni relative all'esecuzione dell'Ordine, nella misura in cui il Cliente o il destinatario del Pacco necessitano di assistenza, informazioni o altre azioni relative all'esecuzione dell'Ordine. Il contatto sarà possibile tramite il modulo di contatto disponibile sulla Piattaforma. Fermo restando quanto sopra, il Cliente o il destinatario del Pacco ha il diritto di ottenere informazioni direttamente dal Vettore secondo le modalità e alle condizioni specificate nei Termini e condizioni del Vettore. Durante il processo di autenticazione, il Vettore può chiedere al Cliente o al destinatario del Pacco di fornire dati identificativi, quali nome, cognome, ragione sociale (se applicabile), numero di telefono o indirizzo e-mail associato al Pacco, nonché il numero del pacco, necessari per fornire un'assistenza adeguata.
2. Il Cliente può presentare un reclamo per inadempimento o inadeguata esecuzione dei Servizi o dei Servizi di Trasporto ("Reclamo") in merito a:
  - a) smarrimento, ammanco, danneggiamento o ritardo nella consegna del Pacco ("**Reclami relativi al Servizio di Trasporto**"); in conformità con le norme e le condizioni applicabili specificate nei Regolamenti locali per il mercato di riferimento (i link a tutti i Regolamenti locali sono forniti nell'Allegato 1).
  - b) il funzionamento della Piattaforma e dei Servizi forniti direttamente dall'Amministratore della Piattaforma ("**Reclami relativi alla Piattaforma**");
  - c) irregolarità nell'emissione delle fatture IVA ("**Reclami finanziari**").
3. I reclami relativi ai pagamenti devono essere presentati direttamente all'Operatore di pagamento, in conformità con i termini e le condizioni dell'Operatore di pagamento.

### **Reclami relativi ai servizi di trasporto**

4. I reclami relativi ai servizi di trasporto devono essere presentati elettronicamente tramite il modulo di reclamo disponibile sulla Piattaforma.
5. I reclami relativi ai servizi di trasporto devono essere presentati entro i termini indicati nei termini e nelle condizioni del Vettore. Un reclamo presentato tramite il modulo di reclamo deve contenere le informazioni richieste nel modulo, necessarie per la sua corretta valutazione, nonché tutti i documenti giustificativi pertinenti. Il Cliente è tenuto a fornire ulteriori informazioni, se richieste dal Vettore, al fine di valutare correttamente il reclamo.
6. L'invio di un reclamo in formato elettronico, insieme a un indirizzo e-mail, equivale al consenso alla consegna di risposte e richieste relative al reclamo in formato elettronico a tale indirizzo e-mail.



7. I reclami relativi ai servizi di trasporto saranno esaminati dal Vettore entro i termini previsti dai Termini e condizioni del Vettore, in base al singolo caso.
8. Al momento della presentazione di un reclamo relativo al trasporto da parte del Cliente del pacco, l'Amministratore della Piattaforma gli conferisce la procura per presentare il reclamo e ricevere l'eventuale risarcimento.

#### **Reclami finanziari e reclami relativi alla piattaforma**

9. I reclami relativi alla Piattaforma devono essere presentati tramite il modulo di contatto disponibile sulla Piattaforma selezionando l'oggetto "Altro" o tramite e-mail all'indirizzo [claim-inposteasy@alsendo.com](mailto:claim-inposteasy@alsendo.com).
10. I reclami relativi al funzionamento della Piattaforma o ai Servizi forniti dall'Amministratore della Piattaforma devono essere presentati immediatamente dopo aver rilevato l'irregolarità, insieme a una descrizione del problema e al metodo previsto per la sua risoluzione.
11. I reclami finanziari devono essere presentati tramite il modulo di contatto disponibile sulla Piattaforma selezionando l'oggetto "Fatture e pagamenti".
12. I reclami di natura finanziaria devono essere presentati immediatamente dopo aver rilevato irregolarità nell'emissione di una fattura IVA, insieme a una descrizione delle irregolarità e al metodo previsto per la loro risoluzione. Il reclamo può essere presentato entro e non oltre la scadenza del termine di prescrizione dell'obbligo fiscale.
13. Al fine di consentire un'efficiente elaborazione del reclamo, il Consumatore dovrebbe, se possibile, presentare il reclamo entro 14 giorni dalla data in cui è venuto a conoscenza delle circostanze che ne giustificano la presentazione, allegando le informazioni che giustificano il reclamo, una descrizione dell'incidente e l'azione correttiva prevista.  
La presentazione di un reclamo dopo tale termine non esclude né limita i diritti legali del Consumatore, in particolare i termini di prescrizione previsti dalla legge applicabile.
14. Se il reclamo presenta carenze che ne impediscono l'esame, al Cliente verrà richiesto di integrarlo entro 7 giorni, all'indirizzo e-mail indicato nel reclamo. La richiesta dovrà specificare il tipo di carenze, il termine per la loro eliminazione e le conseguenze della mancata eliminazione entro tale termine. Il termine per l'esame del reclamo decorre dalla data di completamento delle carenze in conformità con la richiesta.

### **§ 8**

#### **Recesso dal contratto da parte del Consumatore**

1. Il Consumatore ha il diritto di recedere dal contratto per la fornitura dei Servizi entro 14 giorni dalla sua conclusione, a meno che il Servizio non sia stato completamente eseguito con il consenso del Consumatore e il Consumatore sia stato preventivamente informato che perderà il diritto di recesso dopo l'esecuzione del Servizio. Per esecuzione del Servizio si intende la scadenza del periodo di validità dell'etichetta, la consegna del Pacco o la sua restituzione al mittente in caso di mancata consegna. Se il Cliente recede dal contratto dopo l'invio del pacco, non ha diritto al rimborso della tariffa del pacco. In altri casi, la tariffa del pacco sarà rimborsata entro 14 giorni dalla data di presentazione della dichiarazione di recesso dal contratto.
2. Per esercitare il diritto di recesso, il Consumatore deve presentare una richiesta utilizzando il modulo disponibile sul sito web nella sezione Aiuto, fornendo il numero del pacco e l'indirizzo e-mail utilizzato al momento dell'ordine.

## § 9

### Protezione dei dati personali

1. I Titolari del trattamento dei dati dei clienti e di altre persone fisiche, forniti al momento dell'invio dell'Ordine, sono Alsendo e il Vettore competente per il mercato locale. Il Titolare del trattamento dei dati personali degli Utenti è Alsendo e il Vettore
2. I dati personali di cui al paragrafo 1 sono trattati per le finalità specificate nel Regolamento e nel Regolamento del Vettore, relative alla fornitura dei Servizi, dei Servizi di Trasporto e alla gestione degli Ordini o di eventuali reclami.
3. Informazioni dettagliate sul trattamento dei dati personali sono disponibili nella Politica sulla privacy di Alsendo pubblicata sulla Piattaforma all'indirizzo <https://inposteasy.com/api/documents/pl/privacy-policy.pdf> e nelle politiche sulla privacy del Vettore sui Mercati Locali.
4. Alsendo è il titolare del trattamento dei dati personali trattati per la fornitura dei Servizi tramite la Piattaforma e per finalità connesse al suo funzionamento (tra cui fatturazione, gestione dei reclami, verifiche). Per ulteriori informazioni: Informativa sulla privacy di Alsendo <https://inposteasy.com/api/documents/pl/privacy-policy.pdf>
5. Il Vettore è il titolare del trattamento dei dati personali trattati in relazione alla fornitura del Servizio di Trasporto tramite la Piattaforma e per scopi correlati, quali la gestione dei reclami e la risposta alle richieste dei Clienti. Informazioni dettagliate sul trattamento dei dati personali, compresi i diritti spettanti, sono disponibili nella Politica sulla privacy di Inpost <https://inpost.pl/polityka-prywatnosci>
6. Il Vettore non è il titolare del trattamento né il responsabile del trattamento dei dati contenuti nella Spedizione e non è responsabile del loro trattamento. In caso di apertura della Spedizione in conformità con le disposizioni del presente Regolamento, il Vettore diventa il titolare del trattamento dei dati contenuti nella Spedizione e può trattarli in conformità al presente Regolamento, esclusivamente nella misura necessaria per intraprendere le azioni necessarie per la consegna della Spedizione, la sua restituzione al mittente o l'individuazione della persona autorizzata a disporre della Spedizione.
7. Il Vettore si riserva il diritto di monitorare le attività svolte in prossimità del Distributore automatico. Le registrazioni possono essere utilizzate dal Vettore per l'esame dei reclami o messe a disposizione dal Vettore su richiesta delle autorità competenti, in conformità con le disposizioni di legge applicabili.
8. Il Vettore non è responsabile per il mancato aggiornamento dei dati personali forniti al momento della richiesta del Servizio di Trasporto.
9. Sulla Piattaforma utilizziamo i cookie, che sono piccoli file di testo memorizzati sul dispositivo dell'Utente. I cookie aiutano ad adattare i contenuti alle preferenze dell'Utente e ad analizzare il modo in cui viene utilizzato il sito web. L'Utente può modificare in qualsiasi momento le impostazioni dei cookie nel proprio browser. Il titolare del trattamento dei dati personali raccolti tramite i cookie è Inpost, per ulteriori informazioni: Politica sui cookie di Inpost: <https://inpost.pl/polityka-cookies>
10. I dati personali sono trattati nei limiti stabiliti dal Regolamento e dal Regolamento del Vettore, in relazione alla fornitura dei Servizi, dei Servizi di Trasporto e alla gestione degli Ordini, nonché di eventuali reclami.

11. In relazione alla gestione delle richieste degli Utenti, nel caso in cui una richiesta sia indirizzata a un soggetto non competente, ci riserviamo il diritto di inoltrare la richiesta con i dati personali necessari ad altri amministratori, al fine di fornire una risposta corretta e tempestiva. La base giuridica di tale azione è il legittimo interesse del Titolare (art. 6, paragrafo 1, lettera f) del GDPR).

## **§ 10**

### **Disposizioni finali**

1. I Termini e condizioni sono soggetti alla legge polacca. Per quanto riguarda i servizi forniti sui Mercati locali, si applicano le disposizioni imperative applicabili a un determinato Mercato locale, in particolare quelle che garantiscono ai Consumatori diritti più favorevoli.
2. Per le questioni non disciplinate dai Termini e condizioni, si applicano le disposizioni della legge polacca, in particolare il Codice civile polacco e la legge sulla fornitura di servizi elettronici.
3. Per quanto riguarda le regole per la fornitura dei Servizi, compresi i parametri, i limiti di peso e dimensioni dei Pacchi, nonché le regole per l'invio e la consegna dei Pacchi, i presenti Termini e Condizioni prevalgono sui Termini e Condizioni dei Vettori applicabili nei singoli Mercati Locali. In caso di discrepanze, si applicano le disposizioni dei presenti Termini e Condizioni.
4. L'Amministratore della Piattaforma si riserva il diritto di modificare i Termini e le Condizioni per motivi importanti, in particolare in caso di modifiche alla legge, all'ambito dei Servizi o alle condizioni tecniche di funzionamento della Piattaforma.
5. Le modifiche ai Termini e condizioni entreranno in vigore alla data specificata nella loro nuova formulazione, ma non prima di 14 giorni dalla data di pubblicazione sulla Piattaforma, a meno che non sia impossibile rispettare tale termine a causa di modifiche alla legge o decisioni delle autorità statali.
6. Le modifiche al Listino prezzi vengono apportate su base continuativa e non costituiscono una modifica ai Termini e condizioni. Le modifiche al Listino prezzi non si applicano agli Ordini effettuati prima della loro introduzione.
7. I Termini e condizioni entreranno in vigore il 1 dicembre 2025.

## Appendice 1 ai Termini e condizioni

Mercato locale	Nome del vettore	Riferimento ai Termini e condizioni	Informativa sulla privacy
<b>Francia</b>	MONDIAL RELAY, SASU	<a href="https://www.mondialrelay.fr/media/126278/20251021-france-cgv-site-web-mr-fr-version-actualis%C3%A9e.pdf">https://www.mondialrelay.fr/media/126278/20251021-france-cgv-site-web-mr-fr-version-actualis%C3%A9e.pdf</a>	<a href="https://www.mondialrelay.fr/donnees-personnelles/">https://www.mondialrelay.fr/donnees-personnelles/</a>
<b>Belgio</b>	MONDIAL RELAY	<a href="https://www.mondialrelay.be/fr-be/envoi-de-colis/conditions-generales-de-vente/">https://www.mondialrelay.be/fr-be/envoi-de-colis/conditions-generales-de-vente/</a>	<a href="https://www.mondialrelay.be/nl-be/privacybeleid-website-applicatie/">https://www.mondialrelay.be/nl-be/privacybeleid-website-applicatie/</a>
<b>Paesi Bassi</b>	MONDIAL RELAY	<a href="https://www.mondialrelay.nl/algemene-verkoopvoorwaarden/">https://www.mondialrelay.nl/algemene-verkoopvoorwaarden/</a>	<a href="https://www.mondialrelay.nl/privacybeleid-website-applicatie/">https://www.mondialrelay.nl/privacybeleid-website-applicatie/</a>
<b>Lussemburgo</b>	MONDIAL RELAY	<a href="https://inposteasy.com/api/documents/fr/mondial-relay-general-terms-of-sale-lu.pdf">https://inposteasy.com/api/documents/fr/mondial-relay-general-terms-of-sale-lu.pdf</a>	<a href="https://www.mondialrelay.fr/donnees-personnelles/">https://www.mondialrelay.fr/donnees-personnelles/</a>
<b>Spagna</b>	MONDIAL RELAY S.A.S.U. FILIALE IN SPAGNA	<a href="https://www.inpost.es/realiza-un-envio/condiciones-generales/">https://www.inpost.es/realiza-un-envio/condiciones-generales/</a>	<a href="https://www.inpost.es/politica-de-privacidad/">https://www.inpost.es/politica-de-privacidad/</a>
<b>Portogallo</b>	MONDIAL RELAY Sucursal em Portugal	<a href="https://www.inpost.pt/condicoes-gerais-de-venda/">https://www.inpost.pt/condicoes-gerais-de-venda/</a>	<a href="https://www.inpost.pt/politica-de-privacidade/">https://www.inpost.pt/politica-de-privacidade/</a>
<b>Italia</b>	Locker Inpost Italia srl a socio unico	<a href="https://inpost.it/en/terms-and-conditions">https://inpost.it/en/terms-and-conditions</a>	<a href="https://inpost.it/politica-sulla-riservatezza">https://inpost.it/politica-sulla-riservatezza</a>
<b>Polonia</b>	InPost spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	<a href="https://inpost.pl/regulaminy">https://inpost.pl/regulaminy</a>	<a href="https://inpost.pl/polityka-privatnosci">https://inpost.pl/polityka-privatnosci</a>

## **Appendice 2 ai Termini e condizioni**

### **Elenco dei mercati locali disponibili**

1. Polonia
2. Francia
3. Belgio
4. Paesi Bassi
5. Lussemburgo
6. Spagna
7. Portogallo
8. Italia