

**ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE LEVERING VAN DIENSTEN
VIA HET PLATFORM**

§ 1

Algemene bepalingen

1. Deze Algemene Voorwaarden bevatten de voorwaarden voor het verlenen van elektronische diensten via het InPost Easy Platform aan Klanten.
2. De Algemene Voorwaarden zijn beschikbaar op het Platform in een formaat dat het mogelijk maakt ze op te slaan en te reproduceren in normale modus.
3. De Engelse versie van de Algemene Voorwaarden is de bindende versie.

§ 2

Definities

1. Tenzij de context duidelijk anders aangeeft, hebben de volgende termen met een hoofdletter in deze Algemene Voorwaarden de volgende betekenis:

Platformbeheerder Alsendo;

Verwerkingsverantwoordelijke een entiteit die namens zichzelf en voor eigen doeleinden persoonsgegevens verwerkt die via het Platform zijn verzameld of beschikbaar zijn gesteld. Alsendo en de Vervoerder treden op als afzonderlijke Beheerders van de persoonsgegevens van Klanten;

Alsendo Alsendo, vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, met maatschappelijke zetel in Warschau, ul. Puławska 2, 02-566 Warschau, ingeschreven in het register van ondernemers van het Nationaal Gerechtsregister door de Arrondissementsrechtbank voor de hoofdstad Warschau in Warschau, 13e afdeling van het Nationaal Gerechtsregister, onder KRS-nummer: 0000678992, NIP: 8971840043, REGON: 367328934, aandelenkapitaal PLN 17.412.500,00;

Pakketautomaat een machine met kluisjes waar u pakketten kunt versturen en ophalen;

Prijslijst een document waarin de huidige prijzen voor de Dienst worden vermeld, inclusief de prijs voor de Transportdienst, afhankelijk van de Lokale Markt waar de Bestelling wordt geplaatst, beschikbaar op het Platform;

InPost InPost vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, gevestigd te Krakau, ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Krakau, ingeschreven in het register van ondernemers van het nationale gerechtsregister door de arrondissementsrechtbank voor Krakau-Śródmieście in Krakau, 11e commerciële afdeling van het nationale gerechtsregister, onder KRS-nummer: 0000543759, NIP: 6793108059, REGON: 360781085, aandelenkapitaal PLN 116.278.450,00;

Klant	Een gebruiker die een consument is en via het platform een transportdienst bestelt;
Consument	<p>een natuurlijke persoon die via het Platform vervoersdiensten bestelt:</p> <p>(i) voor privédoeleinden, d.w.z. niet direct gerelateerd aan zijn zakelijke of beroepsactiviteit; of</p> <p>(ii) in verband met een eenmanszaak, wanneer uit de inhoud van de overeenkomst blijkt dat deze voor die persoon geen professioneel karakter heeft;</p>
Betalingsoperator	<p>PayU Spółka Akcyjna, met maatschappelijke zetel te Poznań, ul. Grunwaldzka 186, ingeschreven in het register van ondernemers van het nationale gerechtsregister dat wordt bijgehouden door de arrondissementsrechtbank Poznań – Nowe Miasto i Wilda in Poznań, 8e commerciële afdeling van het nationale gerechtsregister onder KRS-nummer 0000274399, NIP-nummer 7792308495, REGON-nummer 300523444, aandelenkapitaal PLN 7.789.000, gestort kapitaal PLN 7.789.000, is een betalingsdienstaanbieder in de zin van de wet van 19 augustus 2011 betreffende betalingsdiensten, ingeschreven in het register van binnenlandse betalingsinstellingen dat wordt bijgehouden door de Poolse financiële toezichthoudende autoriteit onder nummer IP1/2012;</p>
Platform	de website van InPost Easy op www.inposteasy.com , waar bestellingen kunnen worden geplaatst;
Verpakkingsgids	<p>een document waarin de regels worden gespecificeerd voor het voorbereiden, verpakken en beveiligen van een pakket en de inhoud ervan op een manier die een veilige acceptatie, transport en levering garandeert, beschikbaar op het platform op:</p> <p>https://inpost.pl/sites/default/files/docs/regulaminy/inpost-internationals-rules-preparing-and-packing-parcels-valid-13112024-1986720.pdf</p> <p>en:</p> <p>https://inpost.pl/sites/default/files/docs/regulaminy/preparation-and-packaging-rules-inpost-parcels-valid-24072025-2090011.pdf</p>
Vervoerder	<p>met betrekking tot de Poolse lokale markt, InPost, en met betrekking tot andere lokale markten, een entiteit die door kapitaal, personeel of op basis van een bindende overeenkomst verbonden is met InPost en die permanent en professioneel post-, transport- of expeditiediensten verleent in binnenlands of internationaal vervoer, en die actief is binnen het gebied van een bepaalde lokale markt. De lijst van vervoerders die aan individuele lokale markten zijn toegewezen, is als bijlage 1 bij de algemene voorwaarden gevoegd;</p>
Pakket	een pakket dat is verpakt in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden van de betreffende Vervoerder, dat de Vervoerder zal

accepteren en afleveren op de door de Klant gekozen wijze, zoals toegestaan door deze Algemene Voorwaarden en de Algemene Voorwaarden van de Vervoerder. De Algemene Voorwaarden van de betreffende Vervoerder kunnen beperkingen bevatten met betrekking tot de inhoud van het Pakket;

PUDO	een pakketdienstpunt in een commerciële of dienstverlenende faciliteit of andere aangewezen locatie, waar een pakket kan worden afgehaald of afgeleverd;
Algemene voorwaarden	deze Algemene Voorwaarden voor het verlenen van diensten via het Platform;
Algemene voorwaarden van de vervoerder	de algemene voorwaarden van de entiteit die transportdiensten levert op een bepaalde lokale markt. Verwijzingen naar de huidige algemene voorwaarden van de vervoerder zijn te vinden in bijlage 1 bij de algemene voorwaarden;
Lokale markt	het gebied of de regio waarop het aanbod van het Platform is gericht en waar de vervoersdienst kan worden geleverd; De lijst met beschikbare lokale markten is opgenomen in bijlage 1 bij de Algemene voorwaarden;
Overmacht	een buitengewone, externe gebeurtenis die onmogelijk te voorspellen en te voorkomen is met de nodige zorgvuldigheid, in het bijzonder: natuurrampen (overstromingen, branden, orkanen, aardbevingen), oorlogshandelingen, rellen, terroristische aanslagen, algemene stakingen, storingen in transmissie- of telecommunicatienetwerken, epidemieën of andere gebeurtenissen van vergelijkbare aard die de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de Reglementen verhinderen of aanzienlijk belemmeren;
Diensten	diensten die door de platformbeheerder aan klanten worden geleverd op basis van deze algemene voorwaarden, bestaande uit het mogelijk maken dat klanten via het platform bestellingen kunnen plaatsen zonder zich te hoeven registreren, en het afwikkelen van de vergoeding voor de bestelde transportdiensten;
Transportdiensten	diensten die door de Vervoerder worden geleverd met het oog op het aannemen, sorteren, vervoeren en afleveren van een pakket onder de voorwaarden die zijn vastgelegd in de Algemene Voorwaarden van de betreffende Vervoerder. De juridische aard van de Transportdienst wordt in elk geval bepaald door de Algemene Voorwaarden van de Vervoerder;
Gebruiker	Een consument of andere entiteit die toegang heeft gekregen tot de website van het Platform;

Bestelling

Transportdienst die door de klant via het platform is geplaatst.

§ 3**Voor wie zijn de diensten bedoeld en wat moet er worden gedaan om het transport van een pakket te bestellen**

1. De beheerder van het Platform is Alsendo, die technologische ondersteuning biedt voor het Platform, met name door software te leveren waarmee Klanten via het Platform bestellingen kunnen plaatsen voor het vervoer van pakketten in binnenlands of internationaal vervoer, bestellingen doorstuurt naar de Vervoerder voor uitvoering en de vergoeding voor de bestelde Transportdiensten afrekent. Transportdiensten worden rechtstreeks geleverd door de Vervoerder die verantwoordelijk is voor de Lokale Markt waar de bestelling is geplaatst.
2. De diensten via het platform worden uitsluitend aan consumenten geleverd. Door een overeenkomst voor de levering van diensten met de platformbeheerder te sluiten, verklaart de klant dat hij als consument handelt.

Wanneer wordt de overeenkomst gesloten?

3. De overeenkomst voor het leveren van Diensten komt tot stand op het moment dat de Klant de betaling voor de Bestelling verricht. Onder betaling voor de Bestelling wordt verstaan het moment waarop de bankrekening van de Klant daadwerkelijk wordt gedebiteerd door de Betalingsoperator.
4. De overeenkomst voor het verlenen van Transportdiensten wordt door de Platformbeheerder met de Vervoerder in eigen naam, maar namens de Klant gesloten.
5. Een voorwaarde voor het plaatsen en uitvoeren van een Bestelling via het Platform is dat de Klant deze Algemene Voorwaarden en de Algemene Voorwaarden van de Vervoerder die van toepassing zijn op het lokale marktgebied waarin de Bestelling wordt geplaatst, leest en aanvaardt.
6. Technische vereisten:
 - a) een computer, telefoon of ander apparaat dat de webbrowser Mozilla Firefox, Chrome, Safari of Opera ondersteunt – de aanbevolen versie mag niet ouder zijn dan 6 maanden;
 - b) toegang tot internet;
 - c) een actief e-mailadres;
 - d) een telefoonnummer.
7. De platformbeheerder is niet verantwoordelijk voor technische fouten en problemen met de toegang tot het platform of een van de functionaliteiten ervan die het gevolg zijn van het niet voldoen aan de technische vereisten zoals gespecificeerd in paragraaf 6 hierboven of die worden veroorzaakt door entiteiten waarvoor de platformbeheerder niet verantwoordelijk is, bijvoorbeeld internetproviders die door de klant worden gebruikt.
8. Alle informatie en kennisgevingen met betrekking tot de uitvoering van Orders die door de Klant via het Platform zijn geplaatst, met inbegrip van met name die betreffende afwikkelingen, worden naar het door de Klant opgegeven e-mailadres gestuurd. Het door de Klant opgegeven e-mailadres is het correspondentieadres waarnaar de Platformbeheerder alle correspondentie met betrekking tot de uitgevoerde Orders zal sturen. Alle wilsverklaringen die in de vorm van een e-mail worden verzonden, worden geacht te zijn gedaan op het moment dat ze in het elektronische communicatiemedium zijn ingevoerd op een wijze die de geadresseerde van het bericht in staat stelt kennis te nemen van de inhoud van de verklaring.

9. De Platformbeheerder behoudt zich het recht voor om technische onderbrekingen in de werking van het Platform in te voeren en het Platform tijdelijk buiten gebruik te stellen voor reparatie, uitbreiding, wijziging of onderhoud. Gebruikers van het Platform worden hiervan vooraf op de hoogte gesteld door middel van een passend bericht op de website van het Platform. De Platformbeheerder is niet aansprakelijk voor enige schade die Klanten in dit verband lijden.

§ 4

Hoe een bestelling plaatsen en wat zijn de voorwaarden voor het accepteren van een bestelling voor uitvoering

1. Om een bestelling te plaatsen, vult de klant een elektronisch formulier op het platform in, met vermelding van:
- het land van verzending;
 - land van levering;
 - de verzendmethode;
 - de grootte van het pakket door de juiste maat te selecteren (S, M, L)
 - volgens onderstaande tabel:

Maat S	<ul style="list-style-type: none">maximale afmetingen van het pakket (hoogte x breedte x lengte): 80 x 380 x 640 mmminimale lengte van de kortste zijde van het pakket: 21 mmmaximaal gewicht van het pakket: 25 kg
Maat M	<ul style="list-style-type: none">maximale afmetingen van het pakket (hoogte x breedte x lengte): 190 x 380 x 640 mmminimale lengte van de kortste zijde van het pakket: 81 mmmaximaal gewicht van het pakket: 25 kg
Maat L	<ul style="list-style-type: none">maximale afmetingen van het pakket (hoogte x breedte x lengte): 390 x 380 x 640 mmminimale lengte van de middelste zijde van het pakket: 191 mmmaximaal gewicht van het pakket: 25 kg <p>De middelste zijde van het pakket, d.w.z. de zijde die niet de kortste en niet de langste is.</p>
- gegevens van de ontvanger: voornaam, achternaam, naam en adres van het afhaalpunt, telefoonnummer, e-mailadres;
 - gegevens van de afzender: voornaam, achternaam, naam en adres van het afhaalpunt, telefoonnummer, e-mailadres
 - Het e-mailadres van de afzender is vereist voor facturatie doeleinden.
2. Na het invullen van het formulier en het accepteren van de Algemene voorwaarden kan de Klant doorgaan naar het Overzicht van de bestelling en de betaling voor het Pakket uitvoeren. De Pakketkosten, voor het bedrag dat is vermeld in het Overzicht van de bestelling, op basis van de eerder door de Klant ingevulde Pakketparameters, worden vooraf in rekening gebracht, op het moment van betaling voor het Pakket.

Voorwaarden voor het accepteren van een bestelling

3. De voorwaarde voor het accepteren van een bestelling voor uitvoering is de betaling van de volledige kosten voor het pakket vooraf in EUR of PLN. Betaling in PLN is alleen mogelijk voor leveringen vanuit Polen. De betaling voor het pakket kan alleen elektronisch worden gedaan via de betalingsoperator, met behulp van de betaalmethoden die beschikbaar zijn op het moment van het plaatsen van de bestelling en onder de voorwaarden die zijn gespecificeerd in het reglement van de betalingsoperator. Alvorens de betaling te verrichten, is de klant verplicht het reglement van de betalingsoperator te lezen.

Wat is niet inbegrepen in de kosten

4. De in paragraaf 3 genoemde kosten zijn exclusief douanerechten, openbare heffingen en andere kosten met betrekking tot het pakket en voorzien in de relevante wettelijke bepalingen, die de klant rechtstreeks op de rekening van de betreffende autoriteit moet betalen. De klant is hoofdelijk aansprakelijk met de ontvanger van het pakket voor de betaling van douanerechten, openbare heffingen en andere kosten voorzien in de relevante wettelijke bepalingen die voortvloeien uit de uitvoering van de bestelling.

Wat gebeurt er als de Bestelling niet wordt betaald

5. Als de betaling niet binnen de in het reglement van de betalingsoperator vermelde termijn wordt uitgevoerd, wordt de bestelling geacht niet succesvol te zijn geplaatst.
6. De klant wordt onmiddellijk, d.w.z. uiterlijk binnen 1 dag na ontvangst van de betaling, op het door hem in het formulier opgegeven e-mailadres geïnformeerd over de overdracht van de bestelling aan de vervoerder. De in de algemene voorwaarden van de vervoerder vermelde levertijd van het pakket wordt gerekend vanaf het moment van fysieke overdracht van het pakket aan het netwerk van de exploitant door middel van correcte verzending, in overeenstemming met de openingstijden van het netwerk. Bovendien ontvangt de klant informatie over de status van zijn bestelling.

Verantwoordelijkheid van de klant

7. De klant is verplicht het formulier nauwkeurig en naar waarheid in te vullen. Noch de platformbeheerder, noch de vervoerder is aansprakelijk voor het onjuist invullen van het formulier door de klant of voor het verstrekken van onjuiste of onvolledige gegevens door de klant. De klant erkent en aanvaardt dat zodra het bestelformulier is ingevuld en goedgekeurd, het niet meer mogelijk is om de factuurgegevens en het label te wijzigen.
8. Het platform past geen individuele prijsaanpassingen toe voor diensten aan consumenten, met inbegrip van algoritmen die de activiteiten van consumenten volgen en hun voorkeuren bepalen. De platformbeheerder neemt dus geen geautomatiseerde beslissingen in dit verband.

Bevestiging van betaling voor de dienst

9. De Klant ontvangt van de Platformbeheerder een btw-factuur ter bevestiging van de betaling voor de Dienst, in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving. De factuur wordt in elektronische vorm opgesteld en verzonden naar het door de Klant opgegeven e-mailadres.
10. Na voltooiing van het bestelproces, inclusief de betaling, ontvangt de klant onmiddellijk een etiket waarmee hij het pakket kan verzenden naar het e-mailadres dat in het formulier is opgegeven. De platformbeheerder stuurt de bestelgegevens door naar de betreffende vervoerder om de transportdienst te starten.

11. De Klant is verplicht het Pakket zodanig voor te bereiden dat het veilig kan worden vervoerd, met name door middel van een geschikte verpakking en het vastzetten van de inhoud. Gedetailleerde richtlijnen voor het verpakken en labelen van het Pakket zijn te vinden in de Verpakkingsgids.
12. De klant is verplicht het pakket uiterlijk vóór de vervaldatum van het etiket af te leveren bij het aangegeven pakketautomaat of PUDO.
13. Het niet naleven van de vereisten zoals uiteengezet in de punten 11-12 en de Algemene Voorwaarden van de vervoerder kan leiden tot weigering van het pakket voor transport, waarvan de klant onmiddellijk op de hoogte wordt gesteld, d.w.z. uiterlijk binnen 3 dagen na de vervaldatum van het etiket of - indien de overtredingen betrekking hebben op de wijze van verpakking van het pakket of de inconsistentie van de beschrijving van het pakket in het formulier met de werkelijkheid vanaf de levering van het pakket aan de pakketautomaat of PUDO.

§ 5

Wat niet kan worden verzonden

1. Het is onaanvaardbaar om via het Platform pakketten te verzenden waarvan de afmetingen of vorm de in de Algemene Voorwaarden toegestane afmetingen of vormen overschrijden, of waarvan de inhoud in strijd is met de wet, deze Algemene Voorwaarden, de Algemene Voorwaarden van de geselecteerde Vervoerder, of een bedreiging vormt voor het leven of de gezondheid van mensen, of schade kan toebrengen aan andere pakketten of apparatuur.
2. Met name zijn de volgende zaken uitgesloten van vervoer:
 - a) gevaarlijke stoffen zoals gedefinieerd in de ADR-voorschriften,
 - b) levende dieren,
 - c) menselijke lichamen en stoffelijke resten,
 - d) artikelen die speciale transportomstandigheden vereisen (bijv. gecontroleerde temperatuur),
 - e) geld, waardepapieren, juwelen of andere voorwerpen van aanzienlijke waarde.
3. Een gedetailleerde lijst van artikelen die van vervoer zijn uitgesloten, is te vinden in het reglement van de vervoerders.

§ 6

Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de partijen

1. De platformbeheerder verbindt zich ertoe:
 - a) de Klant een Platform ter beschikking te stellen waarmee Orders kunnen worden geplaatst,
 - b) een overeenkomst voor het verlenen van vervoersdiensten met de vervoerder te sluiten, in overeenstemming met de door de klant geplaatste bestelling,
 - c) de gegevens van de geplaatste Bestelling door te geven aan de Vervoerder met het oog op het verlenen van de Transportdienst,
 - d) toegang te verlenen tot de actuele versies van de Algemene Voorwaarden van de Vervoerders en de actuele Prijslijst,
 - e) een document uit te geven dat de betaling van de vergoeding voor het pakket bevestigt en de vergoeding voor de vervoersdienst met de vervoerder te vereffenen.
2. De klant verbindt zich ertoe:
 - a) het bestelformulier correct in te vullen,
 - b) gegevens te verstrekken die overeenkomen met de werkelijke stand van zaken,
 - c) het pakket te betalen,

- d) het Pakket op de juiste wijze te beveiligen en voor te bereiden in overeenstemming met de Verpakkingsgids,
 - e) het pakket voor transport af te geven op de wijze en plaats die bij het plaatsen van de bestelling zijn aangegeven.
3. Pakketten die door klanten via het platform worden verzonden, zijn als onderdeel van de pakketkosten gedekt door aanvullende bescherming van de vervoerder in geval van verlies, beschadiging of tekort van het pakket. Het bedrag van de aanvullende bescherming zoals gespecificeerd in deze algemene voorwaarden heeft voorrang op het bedrag dat is gespecificeerd in de relevante algemene voorwaarden van de vervoerder.
- a) Aanvullende bescherming door de vervoerder voor pakketten waarvan het land van herkomst en het land van levering Polen is - het toepasselijke bedrag is maximaal 1.000 PLN. In het geval van zendingen naar Polen kan de vergoeding worden betaald aan de ontvanger van het pakket in plaats van aan de afzender. Klanten wordt aangeraden de algemene voorwaarden van de betreffende vervoerder te raadplegen voor meer informatie.
 - b) Voor alle andere configuraties geldt een maximumbedrag van 250 EUR.
 - c) De waarde van het pakket wordt omgerekend volgens de wisselkoers van de Nationale Bank van Polen op de datum van het verkoopdocument of het genereren van het etiket. Het is ook toegestaan om de terugbetaling in EUR te betalen.
 - d) Er worden geen aanvullende compensatiemogelijkheden aangeboden.
4. De platformbeheerder behoudt zich het recht voor om een bestelling van een klant te weigeren in geval van een ernstige schending van de algemene voorwaarden of de algemene voorwaarden van de vervoerder door de klant, met name in geval van het verstrekken van onjuiste of onvolledige gegevens in het formulier of het verzenden van pakketten die niet voldoen aan de algemene voorwaarden of de algemene voorwaarden van de vervoerder. De weigering om een Bestelling te accepteren wordt weergegeven in de vorm van een bericht dat zichtbaar is op het scherm van het apparaat waarmee de Bestelling wordt geplaatst. Een Klant aan wie de mogelijkheid om een Bestelling te plaatsen is geweigerd, kan binnen 7 dagen na ontvangst van het bericht in elektronische vorm beroep aantekenen via het contactformulier dat beschikbaar is op het Platform. Het beroep wordt binnen 14 dagen na ontvangst door de Platformbeheerder in behandeling genomen en de beslissing wordt per e-mail aan de Klant meegedeeld.
5. De platformbeheerder is, met inachtneming van de bepalingen van deze algemene voorwaarden of dwingende wettelijke bepalingen, jegens de klant aansprakelijk voor de goede uitvoering van de overeenkomst, met inbegrip van met name de goede werking van het platform en de uitvoering van de vervoersdienst. De vervoersdienst wordt geleverd door een vervoerder waarmee de platformbeheerder in eigen naam maar namens de klant een overeenkomst sluit. De aansprakelijkheid van de platformbeheerder voor de vervoersdienst komt overeen met de aansprakelijkheid zoals bepaald in de toepasselijke wettelijke bepalingen, met inbegrip van in het bijzonder de bepalingen van het vervoersrecht en de door de vervoerder toegepaste voorschriften, tenzij deze in strijd zijn met dwingende bepalingen.
6. De platformbeheerder is niet aansprakelijk voor onjuiste uitvoering van de dienst als gevolg van redenen buiten zijn controle, waaronder:
- a) veroorzaakt door overmacht,
 - b) veroorzaakt door schending door de Klant van de Algemene Voorwaarden, de Algemene Voorwaarden van de Vervoerder of algemeen toepasselijke wetgeving.

§ 7

Contactmethoden en klachtenprocedure

1. De Klant heeft het recht om contact op te nemen met het Platform in zaken die verband houden met de uitvoering van de Bestelling, voor zover de Klant of de ontvanger van het Pakket ondersteuning, informatie of andere acties nodig heeft in verband met de uitvoering van de Bestelling. Contact is mogelijk via het contactformulier dat beschikbaar is op het Platform. Niettegenstaande het bovenstaande heeft de Klant of ontvanger van het Pakket het recht om rechtstreeks informatie te verkrijgen van de Vervoerder op de wijze en onder de voorwaarden zoals gespecificeerd in de Algemene Voorwaarden van de Vervoerder. Tijdens het authenticatieproces kan de Vervoerder de Klant of de ontvanger van het Pakket vragen om identificatiegegevens te verstrekken, zoals voornaam, achternaam, bedrijfsnaam (indien van toepassing), telefoonnummer of e-mailadres dat aan het Pakket is gekoppeld, en het pakketnummer, die nodig zijn om de juiste ondersteuning te kunnen bieden.
2. De Klant kan een klacht indienen wegens niet-nakoming of onjuiste nakoming van de Diensten of Vervoersdiensten ("Klacht") met betrekking tot:
 - a) verlies, tekort, beschadiging of vertraging bij de levering van het Pakket ("**Klachten met betrekking tot de Transportdienst**"); in overeenstemming met de toepasselijke regels en voorwaarden die zijn gespecificeerd in de lokale Regelgeving voor de betreffende markt (de links naar alle lokale Regelgeving zijn te vinden in Bijlage 1).
 - b) de werking van het Platform en de Diensten die rechtstreeks door de Platformbeheerder worden geleverd ("**Klachten met betrekking tot het Platform**");
 - c) onregelmatigheden bij de uitgifte van btw-facturen ("**Financiële Klachten**").
3. Klachten met betrekking tot betalingen moeten rechtstreeks bij de betalingsoperator worden ingediend, in overeenstemming met de algemene voorwaarden van de betalingsoperator.

Klachten over vervoersdiensten

4. Klachten over vervoersdiensten moeten elektronisch worden ingediend via het klachtenformulier dat beschikbaar is op het Platform.
5. Klachten over vervoersdiensten moeten worden ingediend binnen de termijnen die zijn aangegeven in de algemene voorwaarden van de vervoerder. Een klacht die via het klachtenformulier wordt ingediend, moet de informatie bevatten die in het formulier wordt gevraagd en die nodig is voor een goede behandeling van de klacht, evenals alle relevante ondersteunende documenten. De klant is verplicht om aanvullende informatie te verstrekken, indien de vervoerder daarom vraagt, om de klacht goed te kunnen behandelen.
6. Het elektronisch indienen van een klacht, samen met een e-mailadres, staat gelijk aan toestemming voor het verzenden van antwoorden en verzoeken met betrekking tot de klacht in elektronische vorm naar dat e-mailadres.
7. Klachten met betrekking tot transportdiensten worden door de vervoerder binnen de termijn behandeld die in de algemene voorwaarden van de vervoerder voor elk geval afzonderlijk is vastgelegd.
8. Bij het indienen van een transportklacht door de klant van het pakket, verleent de platformbeheerder hem de volmacht om de klacht in te dienen en eventuele schadevergoeding te ontvangen.

Financiële klachten en klachten met betrekking tot het platform

9. Klachten over het platform moeten worden ingediend via het contactformulier op het platform door het onderwerp "Overig" te selecteren of per e-mail naar claim-inposteasy@alsendo.com.

10. Klachten over de werking van het platform of de door de platformbeheerder geleverde diensten moeten onmiddellijk na constatering van de onregelmatigheid worden ingediend, samen met een beschrijving van het probleem en de verwachte methode om dit te verhelpen.
11. Financiële klachten moeten worden ingediend via het contactformulier op het platform door het onderwerp "Facturen en betalingen" te selecteren.
12. Financiële klachten moeten onmiddellijk na het constateren van onregelmatigheden bij de uitgifte van een btw-factuur worden ingediend, samen met een beschrijving van de onregelmatigheden en de verwachte wijze van herstel. De klacht kan uiterlijk worden ingediend op de vervaldatum van de verjaringstermijn voor de belastingplicht.
13. Om een efficiënte afhandeling van de klacht mogelijk te maken, dient de consument de klacht indien mogelijk binnen 14 dagen na de datum waarop hij kennis heeft genomen van de omstandigheden die de indiening ervan rechtvaardigen, in te dienen, met bijvoeging van informatie ter rechtvaardiging van de klacht, een beschrijving van het incident en de verwachte corrigerende maatregelen.
Het indienen van een klacht na deze termijn sluit de wettelijke rechten van de consument niet uit en beperkt deze niet, in het bijzonder de verjaringstermijnen waarin de toepasselijke wetgeving voorziet.
14. Als de klacht tekortkomingen bevat die de behandeling ervan verhinderen, wordt de klant verzocht deze binnen 7 dagen aan te vullen via het e-mailadres dat in de klacht is vermeld. In het verzoek moet worden vermeld om welke tekortkomingen het gaat, binnen welke termijn deze moeten worden verholpen en wat de gevolgen zijn als ze niet binnen die termijn worden verholpen. De termijn voor de behandeling van de klacht gaat in op de datum waarop de tekortkomingen overeenkomstig het verzoek zijn verholpen.

§ 8

Herroeping van de overeenkomst door de consument

1. De consument heeft het recht om binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst voor het verlenen van diensten deze te herroepen, tenzij de dienst met instemming van de consument volledig is uitgevoerd en de consument vooraf is geïnformeerd dat hij het herroepingsrecht verliest nadat de dienst is uitgevoerd. Onder de uitvoering van de dienst wordt verstaan het verstrijken van de geldigheidsduur van het etiket, de levering van het pakket of de terugzending ervan naar de afzender in geval van een mislukte levering. Als de klant de overeenkomst herroept nadat het pakket is verzonden, heeft de klant geen recht op terugbetaling van de pakketkosten. In andere gevallen worden de pakketkosten binnen 14 dagen na de datum van indiening van de verklaring van herroeping van de overeenkomst terugbetaald.
2. Om gebruik te maken van het herroepingsrecht, dient de consument een verzoek in te dienen via het formulier dat beschikbaar is op de website in de rubriek Help, onder vermelding van het pakketnummer en het e-mailadres dat bij de bestelling is gebruikt.

§ 9

Bescherming van persoonsgegevens

1. De beheerders van de gegevens van klanten en andere natuurlijke personen die bij het plaatsen van een opdracht worden verstrekt, zijn Alsendo en de voor de lokale markt bevoegde vervoerder. De beheerder van de persoonsgegevens van gebruikers is Alsendo en de vervoerder.
2. De in lid 1 bedoelde persoonsgegevens worden verwerkt voor de in de Algemene Voorwaarden en de Algemene Voorwaarden van de Vervoerder omschreven doeleinden, die verband houden met

de uitvoering van de Diensten, Vervoersdiensten en de afhandeling van Opdrachten of eventuele klachten.

3. Gedetailleerde informatie over de verwerking van persoonsgegevens is beschikbaar in het privacybeleid van Alsendo op de Platform op <https://inposteasy.com/api/documents/pl/privacy-policy.pdf> en in het privacybeleid van de Vervoerder op de Lokale Markten.
4. Alsendo is de beheerder van persoonsgegevens die worden verwerkt met het oog op het verlenen van Diensten via het Platform en voor doeleinden die verband houden met de werking ervan (o.a. facturering, afhandeling van klachten, verificatie). Meer informatie: Privacybeleid van Alsendo <https://inposteasy.com/api/documents/pl/privacy-policy.pdf>
5. De vervoerder is de beheerder van persoonsgegevens die worden verwerkt in verband met het verlenen van de vervoersdienst via het platform en voor aanverwante doeleinden, zoals het afhandelen van klachten en het beantwoorden van vragen van klanten. Gedetailleerde informatie over de verwerking van persoonsgegevens, inclusief uw rechten, vindt u in het privacybeleid van Inpost <https://inpost.pl/polityka-prywatnosci>
6. De vervoerder is geen verwerkingsverantwoordelijke of verwerker met betrekking tot de gegevens in de zending en is niet verantwoordelijk voor de verwerking ervan. Indien de zending wordt geopend in overeenstemming met de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, wordt de vervoerder de beheerder van de gegevens in de zending en kan hij deze verwerken in overeenstemming met deze algemene voorwaarden, uitsluitend voor zover dat nodig is om de zending te bezorgen, terug te sturen naar de afzender of de persoon te vinden die bevoegd is om over de zending te beschikken.
7. De vervoerder behoudt zich het recht voor om de activiteiten in de buurt van de automaat te monitoren. De opnames kunnen door de vervoerder worden gebruikt om klachten te behandelen of door de vervoerder op verzoek van bevoegde instanties worden verstrekt, in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.
8. De vervoerder is niet verantwoordelijk voor het niet bijwerken van de persoonlijke gegevens die bij het bestellen van de vervoersdienst zijn verstrekt.
9. Op het Platform maken we gebruik van cookies, kleine tekstbestanden die op het apparaat van de Gebruiker worden opgeslagen. Cookies helpen bij het aanpassen van de inhoud aan de voorkeuren van de Gebruiker en bij het analyseren van het gebruik van de website. De gebruiker kan de cookie-instellingen in zijn webbrowser op elk moment wijzigen. De beheerder van de via cookies verzamelde persoonsgegevens is Inpost, meer informatie: Cookiebeleid van Inpost: <https://inpost.pl/polityka-cookies>
10. Persoonsgegevens worden verwerkt binnen de grenzen die zijn vastgelegd in het Reglement en het Reglement van de Vervoerder, in verband met de uitvoering van de Diensten, Vervoersdiensten en de afhandeling van Opdrachten, alsmede eventuele klachten.
11. In verband met de afhandeling van vragen van Gebruikers, behouden wij ons het recht voor om vragen die aan de verkeerde instantie zijn gericht, door te sturen naar de juiste instantie, samen met de nodige persoonsgegevens, om een correct en tijdig antwoord te kunnen geven. De rechtsgrondslag voor deze handeling is het gerechtvaardigde belang van de beheerder (art. 6, lid 1, onder f) van de AVG).

§ 10

Slotbepalingen

1. De Algemene Voorwaarden zijn onderworpen aan het Poolse recht. Met betrekking tot diensten die op lokale markten worden aangeboden, zijn de dwingende bepalingen van toepassing die op

- een bepaalde lokale markt van toepassing zijn, in het bijzonder die welke consumenten gunstigere rechten verlenen.
2. Voor zaken die niet onder de Algemene Voorwaarden vallen, zijn de bepalingen van het Poolse recht van toepassing, in het bijzonder het Poolse Burgerlijk Wetboek en de wet op de levering van elektronische diensten.
 3. Met betrekking tot de regels voor het verlenen van Diensten, met inbegrip van de parameters, gewichts- en afmetingenbepalingen van Pakketten, alsmede de regels voor het verzenden en afleveren van Pakketten, hebben deze Algemene Voorwaarden voorrang op de Algemene Voorwaarden van Vervoerders die van toepassing zijn op individuele Lokale Markten. In geval van tegenstrijdigheden zijn de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing.
 4. De beheerder van het platform behoudt zich het recht voor om de algemene voorwaarden om belangrijke redenen te wijzigen, met name in geval van wijzigingen in de wetgeving, de omvang van de diensten of de technische voorwaarden voor de werking van het platform.
 5. Wijzigingen in de Algemene Voorwaarden treden in werking op de datum die in de nieuwe tekst is vermeld, maar niet eerder dan 14 dagen na de datum van publicatie op het Platform, tenzij het onmogelijk is om deze termijn te halen vanwege wijzigingen in de wetgeving of beslissingen van overheidsinstanties.
 6. Wijzigingen in de prijslijst worden doorlopend aangebracht en vormen geen wijziging van de Algemene Voorwaarden. Wijzigingen in de prijslijst zijn niet van toepassing op bestellingen die vóór de wijziging zijn geplaatst.
 7. De Algemene Voorwaarden treden in werking op 1 december 2025.

Bijlage 1 bij de Algemene Voorwaarden

Lokale markt	Naam vervoerder	Verwijzing naar de Algemene Voorwaarden	Privacybeleid
Frankrijk	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/
België	MONDIAL RELAY	https://www.mondialrelay.be/fr-be/envoi-de-colis/conditions-generales-de-vente/	https://www.mondialrelay.be/nl-be/privacybeleid-website-applicatie/
Nederland	MONDIAL RELAY	https://www.mondialrelay.nl/algemene-verkoopvoorwaarden/	https://www.mondialrelay.nl/privacybeleid-website-applicatie/
Luxemburg	MONDIAL RELAY	https://inposteasy.com/api/documents/fr/mondial-relay-general-terms-of-sale-lu.pdf	https://www.mondialrelay.fr/donnees-personnelles/
Spanje	MONDIAL RELAY S.A.S.U. FILIAAL IN SPANJE	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/
Italië	Locker Inpost Italia srl a socio unico	https://inpost.it/en/terms-and-conditions	https://inpost.it/politica-sulla-riservatezza
Polen	InPost spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	https://inpost.pl/regulaminy	https://inpost.pl/polityka-privacy

Bijlage 2 bij de Algemene Voorwaarden

Lijst van beschikbare lokale markten

1. Polen
2. Frankrijk
3. België
4. Nederland
5. Luxemburg
6. Spanje
7. Portugal
8. Italië