

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG ZA POŚREDNICTWEM PLATFORMY

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Warunki określają warunki świadczenia usług elektronicznych za pośrednictwem Platformy InPost Easy na rzecz Klientów.
2. Warunki są dostępne na Platformie w formacie umożliwiającym ich zapisanie i odtworzenie w normalnym trybie.
3. Wersja angielska Regulaminu jest wersją wiążącą.

§ 2

Definicje

1. O ile kontekst nie wskazuje wyraźnie inaczej, następujące terminy pisane wielką literą w niniejszych Warunkach mają następujące znaczenie:

Administrator platformy Alsendo;

Administrator danych podmiot przetwarzający we własnym imieniu i na własne potrzeby dane osobowe zebrane lub udostępnione za pośrednictwem Platformy. Alsendo i Przewoźnik działają jako odrębni administratorzy danych osobowych Klientów;

Alsendo Alsendo spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Puławska 2, 02-566 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000678992, NIP: 8971840043, REGON: 367328934, kapitał zakładowy 17 412 500,00 zł;

Paczkomat urządzenie z przegródkami, w którym można nadawać i odbierać paczki;

Cennik dokument określający aktualne ceny Usługi, w tym cenę Usługi Transportowej w zależności od Rynku Lokalnego, na którym składane jest Zamówienie, dostępny na Platformie;

InPost InPost spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000543759, NIP: 6793108059, REGON: 360781085, kapitał zakładowy 116 278 450,00 zł;

Klient Użytkownik będący Konsumentem, który zamawia Usługę Transportową za pośrednictwem Platformy;

Konsument	osoba fizyczna zamawiająca Usługi Transportowe za pośrednictwem Platformy: (i) do celów prywatnych, tj. niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową; lub (ii) w związku z prowadzeniem jednoosobowej działalności gospodarczej, jeżeli treść umowy wskazuje, że nie ma ona charakteru zawodowego dla tej osoby;
Operator płatności	PayU Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Grunwaldzka 186, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, NIP 7792308495, REGON 300523444, kapitał zakładowy 7 789 000 zł, kapitał wpłacony 7 789 000 zł, będąca dostawcą usług płatniczych w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, wpisana do rejestru krajowych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem IP1/2012;
Platforma	strona internetowa InPost Easy pod adresem www.inposteasy.com , umożliwiająca składanie Zamówień;
Instrukcja pakowania	dokument określający zasady przygotowania, pakowania i zabezpieczenia Przesyłki oraz jej zawartości w sposób zapewniający jej bezpieczny odbiór, transport i doręczenie, dostępny na Platformie pod adresem: https://inpost.pl/sites/default/files/docs/regulaminy/inpost-internationals-rules-preparing-and-packing-parcels-valid-13112024-1986720.pdf oraz: https://inpost.pl/sites/default/files/docs/regulaminy/preparation-and-packaging-rules-inpost-parcels-valid-24072025-2090011.pdf
Przewoźnik	w odniesieniu do polskiego rynku lokalnego – InPost, a w odniesieniu do innych rynków lokalnych – podmiot powiązany z InPost kapitałowo, personalnie lub na podstawie wiążącej umowy, świadczący w sposób stały i zawodowy usługi pocztowe, transportowe lub spedycyjne w transporcie krajowym lub międzynarodowym, działający na obszarze danego rynku lokalnego. Wykaz przewoźników przypisanych do poszczególnych rynków lokalnych stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu;
Przesyłka	paczka zapakowana zgodnie z Regulaminem danego Przewoźnika, którą Przewoźnik przyjmie i dostarczy w sposób wybrany przez Klienta, zgodnie z niniejszym Regulaminem i Regulaminem Przewoźnika. Regulamin danego Przewoźnika może zawierać ograniczenia dotyczące zawartości Przesyłki;

PUDO	punkt obsługi przesyłek zlokalizowany w obiekcie handlowym lub usługowym lub innym wyznaczonym miejscu, umożliwiającą odbiór lub nadanie Przesyłki;
Warunki	niniejsze Warunki świadczenia usług za pośrednictwem Platformy;
Warunki przewoźnika	warunki podmiotu świadczącego Usługi Transportowe na danym Rynku Lokalnym. Odniesienia do aktualnych Warunków przewoźnika można znaleźć w Załączniku 1 do Warunków;
Rynek lokalny	terytorium lub region, do którego skierowana jest oferta Platformy i na którym może być świadczona Usługa transportowa; Wykaz dostępnych rynków lokalnych znajduje się w załączniku 1 do Warunków;
Siła wyższa	nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, którego nie można przewidzieć ani zapobiec przy zachowaniu należytej staranności, w szczególności: klęski żywiołowe (powódzie, pożary, huragany, trzęsienia ziemi), działania wojenne, zamieszki, akty terroryzmu, strajki generalne, awarie sieci przesyłowych lub telekomunikacyjnych, epidemie lub inne zdarzenia o podobnym charakterze, które uniemożliwiają lub znacznie utrudniają wykonywanie zobowiązań wynikających z Regulaminu;
Usługi	usługi świadczone przez Administratora Platformy na rzecz Klientów na podstawie niniejszego Regulaminu, polegające na umożliwieniu Klientom składania Zamówień za pośrednictwem Platformy bez konieczności rejestracji oraz na rozliczaniu wynagrodzenia za zamówione Usługi Transportowe;
Usługi transportowe	usługi świadczone przez Przewoźnika mające na celu przyjęcie, sortowanie, transport i dostarczenie przesyłki na warunkach określonych w Regulaminie danego Przewoźnika. Charakter prawny Usługi Transportowej określa w każdym przypadku Regulamin Przewoźnika;
Użytkownik	Konsument lub inny podmiot, który uzyskał dostęp do strony internetowej Platformy;
Zamówienie	Zamówienie usługi transportowej złożone przez Klienta za pośrednictwem Platformy.

§ 3

Dla kogo przeznaczone są usługi i co należy zrobić, aby zamówić transport Przesyłki

1. Administratorem Platformy jest Alsendo, które zapewnia wsparcie technologiczne dla Platformy, w szczególności poprzez dostarczanie oprogramowania umożliwiającego Klientom składanie Zamówień za pośrednictwem Platformy na przewóz paczek w transporcie krajowym lub międzynarodowym, przekazuje Zamówienia Przewoźnikowi do realizacji oraz rozlicza wynagrodzenie za zamówione Usługi Transportowe. Usługi Transportowe są świadczone

bezpośrednio przez Przewoźnika odpowiedzialnego za Rynek Lokalny, na którym złożono Zamówienie.

2. Usługi za pośrednictwem Platformy świadczone są wyłącznie na rzecz Konsumentów. Zawierając umowę o świadczenie Usług z Administratorem Platformy, Klient oświadcza, że działa jako Konsument.

Kiedy umowa zostaje zawarta?

3. Umowa o świadczenie Usług zostaje zawarta w momencie dokonania przez Klienta płatności za Zamówienie. Za moment dokonania płatności za Zamówienie uznaje się moment faktycznego obciążenia rachunku bankowego Klienta przez Operatora Płatności.
4. Umowa o świadczenie Usług Transportowych zostaje zawarta przez Administratora Platformy z Przewoźnikiem we własnym imieniu, ale na rzecz Klienta.
5. Warunkiem złożenia i realizacji Zamówienia za pośrednictwem Platformy jest zapoznanie się przez Klienta z niniejszym Regulaminem oraz Regulaminem Przewoźnika obowiązującym na obszarze Rynku Lokalnego, na którym składane jest Zamówienie, oraz ich akceptacja.
6. Wymagania techniczne:
 - a) komputer, telefon lub inne urządzenie obsługujące przeglądarkę internetową Mozilla Firefox, Chrome, Safari lub Opera – zalecana wersja nie powinna być starsza niż 6 miesięcy;
 - b) dostęp do Internetu;
 - c) aktywny adres e-mail;
 - d) numer telefonu.
7. Administrator Platformy nie ponosi odpowiedzialności za błędy techniczne i problemy z dostępem do Platformy lub którejkolwiek z jej funkcji wynikające z niespełnienia wymagań technicznych określonych w punkcie 6 powyżej lub spowodowane przez podmioty, za które Administrator Platformy nie ponosi odpowiedzialności, np. dostawców usług internetowych, z których usług korzysta Klient.
8. Wszelkie informacje i powiadomienia dotyczące realizacji Zleceń złożonych przez Klienta za pośrednictwem Platformy, w tym w szczególności dotyczące rozliczeń, będą przesyłane do Klienta na podany przez niego adres e-mail. Podany przez Klienta adres e-mail jest adresem korespondencyjnym, na który Administrator Platformy będzie wysyłał wszelką korespondencję dotyczącą zrealizowanych Zleceń. Wszelkie oświadczenia woli przesłane w formie wiadomości e-mail uznaje się za złożone w momencie ich wprowadzenia do elektronicznego środka przekazu w sposób umożliwiający adresatowi wiadomości zapoznanie się z treścią oświadczenia.
9. Administrator Platformy zastrzega sobie prawo do wprowadzania przerw technicznych w funkcjonowaniu Platformy oraz do czasowego wyłączenia Platformy w celu jej naprawy, rozbudowy, modyfikacji lub konserwacji. Użytkownicy Platformy zostaną o tym poinformowani z wyprzedzeniem za pomocą odpowiedniego komunikatu zamieszczonego na stronie internetowej Platformy. Administrator Platformy nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Klientów w związku z powyższym.

§ 4

Jak złożyć Zamówienie i jakie są warunki przyjęcia Zamówienia do realizacji

1. W celu złożenia Zamówienia Klient wypełnia formularz elektroniczny na Platformie, podając:
 - a) kraj wysyłki;
 - b) kraj dostawy;

- c) sposób wysyłki;
- d) rozmiar paczki, wybierając odpowiedni rozmiar (S, M, L)
- e) zgodnie z poniższą tabelą:

Rozmiar S	<ul style="list-style-type: none">• maksymalne wymiary paczki (wysokość x szerokość x długość): 80 x 380 x 640 mm• minimalna długość najkrótszego boku paczki: 21 mm• maksymalna waga paczki: 25 kg
Rozmiar M	<ul style="list-style-type: none">• maksymalne wymiary paczki (wysokość x szerokość x długość): 190 x 380 x 640 mm• minimalna długość najkrótszego boku paczki: 81 mm• maksymalna waga paczki: 25 kg
Rozmiar L	<ul style="list-style-type: none">• maksymalne wymiary paczki (wysokość x szerokość x długość): 390 x 380 x 640 mm• minimalna długość środkowej strony paczki: 191 mm• maksymalna waga paczki: 25 kg <p>Średnia długość paczki, tj. bok, który nie jest ani najkrótszy, ani najdłuższy.</p>

- f) dane odbiorcy: imię, nazwisko, nazwa i adres punktu odbioru, numer telefonu, adres e-mail;
- g) Dane nadawcy: imię, nazwisko, nazwa i adres punktu odbioru, numer telefonu, adres e-mail
- h) Adres e-mail nadawcy jest wymagany do celów fakturowania.

2. Po wypełnieniu formularza i zaakceptowaniu Regulaminu Klient może przejść do podsumowania Zamówienia i dokonać płatności za Przesyłkę. Opłata za Przesyłkę, w wysokości określonej w podsumowaniu Zamówienia, na podstawie parametrów Przesyłki wcześniej podanych przez Klienta, jest pobierana z góry, w momencie dokonywania płatności za Przesyłkę.

Warunki przyjęcia zamówienia

3. Warunkiem przyjęcia Zamówienia do realizacji jest uiszczenie z góry pełnej opłaty za Przesyłkę w EUR lub PLN. Płatność w PLN jest możliwa tylko w przypadku dostaw z Polski. Płatność za Przesyłkę może być dokonana wyłącznie drogą elektroniczną za pośrednictwem Operatora Płatności, przy użyciu metod płatności dostępnych w momencie składania Zamówienia oraz na warunkach określonych w regulaminie Operatora Płatności. Przed dokonaniem płatności Klient jest zobowiązany do zapoznania się z regulaminem Operatora Płatności.

Co nie jest wliczone w opłatę

4. Opłaty, o których mowa w § 3, nie obejmują ceł, opłat publicznych i innych opłat związanych z Przesyłką i przewidzianych w odpowiednich przepisach prawa, które Klient jest zobowiązany uiścić bezpośrednio na rachunek właściwego organu. Klient ponosi solidarną odpowiedzialność wraz z odbiorcą Przesyłki za uiszczenie ceł, opłat publicznych i innych opłat przewidzianych w odpowiednich przepisach prawa, powstających w związku z realizacją Zamówienia.

Co się stanie, jeśli Zamówienie nie zostanie opłacone

5. Jeśli płatność nie zostanie dokonana w terminie określonym w regulaminie Operatora Płatności, Zamówienie zostanie uznane za niezrealizowane.
6. Klient zostanie niezwłocznie poinformowany, tj. nie później niż w ciągu 1 dnia od otrzymania płatności, na adres e-mail podany przez niego w formularzu, o przekazaniu Zamówienia

Przewoźnikowi. Czas dostawy Przesyłki określony w Regulaminie Przewoźnika liczy się od momentu fizycznego przekazania Przesyłki do sieci operatora poprzez jej prawidłowe nadanie, zgodnie z godzinami pracy sieci. Ponadto Klient otrzyma informacje o statusie swojego Zamówienia.

Odpowiedzialność klienta

7. Klient jest zobowiązany do dokładnego i prawdziwego wypełnienia formularza. Administrator Platformy ani Przewoźnik nie ponoszą odpowiedzialności za nieprawidłowe wypełnienie formularza przez Klienta lub podanie przez niego nieprawdziwych lub niekompletnych danych. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że po wypełnieniu i zatwierdzeniu formularza Zamówienia nie będzie możliwości zmiany danych rozliczeniowych i etykiety.
8. Platforma nie stosuje indywidualnych korekt cen Usług dla Konsumentów, w tym algorytmów śledzących aktywność Konsumentów i określających ich preferencje. W związku z tym Administrator Platformy nie podejmuje automatycznych decyzji w tym zakresie.

Potwierdzenie płatności za Usługę

9. Klient otrzyma od Administratora Platformy fakturę VAT potwierdzającą płatność za Usługę, zgodnie z obowiązującym prawem. Faktura jest wystawiana i wysyłana w formie elektronicznej na adres e-mail podany przez Klienta.
10. Po zakończeniu procesu składania Zamówienia, w tym dokonaniu płatności, Klient niezwłocznie otrzyma etykietę, na adres e-mail podany w formularzu, umożliwiającą nadanie Przesyłki. Administrator Platformy przekaże szczegóły Zamówienia odpowiedniemu Przewoźnikowi w celu rozpoczęcia Usługi Transportowej.
11. Klient jest zobowiązany do przygotowania Przesyłki w sposób zapewniający jej bezpieczny transport, w szczególności poprzez odpowiednie opakowanie i zabezpieczenie zawartości. Szczegółowe wytyczne dotyczące pakowania i oznaczania Przesyłki znajdują się w Przewodniku pakowania.
12. Klient jest zobowiązany do dostarczenia Przesyłki do wskazanego urządzenia Paczkomat lub punktu PUDO nie później niż przed upływem terminu ważności etykiety.
13. Nieprzestrzeganie wymagań określonych w punktach 11-12 oraz Regulaminu Przewoźnika może skutkować odmową przyjęcia Przesyłki do transportu, o czym Klient zostanie niezwłocznie poinformowany, tj. nie później niż w ciągu 3 dni od daty ważności etykiety lub – jeśli naruszenia dotyczą sposobu zapakowania przesyłki lub niezgodności opisu przesyłki zawartego w formularzu z rzeczywistością – od momentu umieszczenia przesyłki w urządzeniu Paczkomat lub punkcie PUDO.

§ 5

Czego nie można wysłać

1. Niedopuszczalne jest wysyłanie za pośrednictwem Platformy przesyłek, których rozmiar lub kształt przekracza rozmiary lub kształty dozwolone w Warunkach lub których zawartość jest sprzeczna z prawem, niniejszymi Warunkami, Warunkami wybranego Przewoźnika lub stanowi zagrożenie dla życia lub zdrowia ludzkiego lub może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub sprzętu.
2. W szczególności z transportu wyłączone są:
 - a) materiały niebezpieczne zgodnie z przepisami ADR,
 - b) żywe zwierzęta,
 - c) zwłoki ludzkie i szczątki ludzkie,
 - d) przedmioty wymagające specjalnych warunków transportu (np. kontrolowanej temperatury),
 - e) pieniądze, papiery wartościowe, biżuteria lub inne przedmioty o znacznej wartości.

3. Szczegółowy wykaz przedmiotów wyłączonych z transportu znajduje się w Regulaminie przewoźnika.

§ 6

Obowiązki i odpowiedzialność stron

1. Administrator Platformy zobowiązuje się do:
 - a) zapewnienie Klientowi Platformy umożliwiającej składanie Zamówień,
 - b) zawarcie umowy o świadczenie Usług Transportowych z Przewoźnikiem, zgodnie z Zamówieniem złożonym przez Klienta,
 - c) przekazanie danych złożonego Zamówienia Przewoźnikowi w celu realizacji Usługi Transportowej,
 - d) zapewnienie dostępu do aktualnych wersji Regulaminu Przewoźników oraz aktualnego Cennika,
 - e) wystawienie dokumentu potwierdzającego zapłatę wynagrodzenia za Przesyłkę oraz rozliczenie wynagrodzenia za Usługę Transportową z Przewoźnikiem.
2. Klient zobowiązuje się do:
 - a) prawidłowe wypełnienie formularza zamówienia,
 - b) podanie danych zgodnych ze stanem faktycznym,
 - c) opłacenie Przesyłki,
 - d) prawidłowe zabezpieczenie i przygotowanie Przesyłki zgodnie z Wytycznymi dotyczącymi pakowania,
 - e) przekazanie Przesyłki do transportu w sposób i miejsce określone podczas składania Zamówienia.
3. Przesyłki wysyłane przez Klientów za pośrednictwem Platformy, w ramach opłaty za paczkę, objęte są dodatkową ochroną Przewoźnika w przypadku utraty, uszkodzenia lub braku paczki. Kwota dodatkowej ochrony określona w niniejszym Regulaminie ma pierwszeństwo przed kwotą określoną w odpowiednim Regulaminie Przewoźnika.
 - a) Dodatkowa ochrona przewoźnika dla przesyłek, których krajem pochodzenia i krajem dostawy jest Polska – obowiązująca kwota wynosi maksymalnie 1000 PLN. W przypadku przesyłek do Polski odszkodowanie może zostać wypłacone odbiorcy przesyłki, a nie nadawcy. Klientom zaleca się zapoznanie się z warunkami danego przewoźnika w celu uzyskania dalszych informacji.
 - b) W przypadku każdej innej konfiguracji obowiązująca kwota wynosi maksymalnie 250 EUR.
 - c) Wartość przesyłki jest przeliczana według kursu Narodowego Banku Polskiego obowiązującego w dniu wystawienia dokumentu sprzedaży lub wygenerowania etykiety. Dopuszczalne jest również wypłacenie odszkodowania w EUR.
 - d) Nie będą oferowane żadne dodatkowe opcje odszkodowania.
4. Administrator Platformy zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia Zamówienia od Klienta w przypadku istotnego naruszenia Regulaminu lub Regulaminu Przewoźnika przez Klienta, w szczególności w przypadku podania nieprawdziwych lub niekompletnych danych w formularzu lub nadania Przesyłek niezgodnych z Regulaminem lub Regulaminem Przewoźnika. Odmowa przyjęcia Zamówienia zostanie wyświetlona w formie komunikatu widocznego na ekranie urządzenia, za pomocą którego składane jest Zamówienie. Klient, któremu odmówiono możliwości złożenia Zamówienia, może w ciągu 7 dni od otrzymania komunikatu złożyć odwołanie w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na Platformie. Odwołanie

zostanie rozpatrzone przez Administratora Platformy w ciągu 14 dni od jego otrzymania, a decyzja zostanie przekazana Klientowi pocztą elektroniczną.

5. Administrator Platformy, z zastrzeżeniem postanowień niniejszych Warunków lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, ponosi odpowiedzialność wobec Klienta za prawidłowe wykonanie umowy, w tym w szczególności za prawidłowe funkcjonowanie Platformy i wykonanie Usługi Transportowej. Usługa Transportowa jest świadczona przez Przewoźnika, z którym Administrator Platformy zawiera umowę we własnym imieniu, ale na rzecz Klienta. Odpowiedzialność Administratora Platformy za Usługę Transportową odpowiada zakresowi odpowiedzialności przewidzianemu w obowiązujących przepisach prawa, w szczególności przepisach prawa transportowego i regulaminach stosowanych przez Przewoźnika, o ile nie są one sprzeczne z przepisami bezwzględnie obowiązującymi.
6. Administrator Platformy nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte wykonanie Usługi spowodowane przyczynami pozostającymi poza jego kontrolą, w tym:
 - a) przyczyn siły wyższej,
 - b) naruszeniem przez Klienta Regulaminu, Regulaminu Przewoźnika lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 7

Sposoby kontaktu i procedura reklamacyjna

1. Klient ma prawo kontaktować się z Platformą w sprawach związanych z realizacją Zamówienia, w zakresie, w jakim Klient lub odbiorca Przesyłki potrzebuje wsparcia, informacji lub innych działań związanych z realizacją Zamówienia. Kontakt będzie możliwy za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na Platformie. Niezależnie od powyższego, Klient lub odbiorca Przesyłki ma prawo uzyskać informacje bezpośrednio od Przewoźnika w sposób i na warunkach określonych w Warunkach Przewoźnika. W trakcie procesu uwierzytelniania Przewoźnik może poprosić Klienta lub odbiorcę Przesyłki o podanie danych identyfikacyjnych, takich jak imię, nazwisko, nazwa firmy (jeśli dotyczy), numer telefonu lub adres e-mail powiązany z Przesyłką oraz numer przesyłki, niezbędnych do zapewnienia odpowiedniej pomocy.
2. Klient może złożyć reklamację dotyczącą niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub Usług Transportowych („Reklamacja”) w związku z:
 - a) utraty, braku, uszkodzenia lub opóźnienia w dostawie Przesyłki (**„Reklamacje dotyczące Usługi Transportowej”**); zgodnie z obowiązującymi zasadami i warunkami określonymi w lokalnych Regulaminach dla danego rynku (linki do wszystkich lokalnych Regulaminów znajdują się w Załączniku 1).
 - b) funkcjonowania Platformy i Usług świadczonych bezpośrednio przez Administratora Platformy (**„Reklamacje dotyczące Platformy”**);
 - c) nieprawidłowości w wystawianiu faktur VAT (**„Reklamacje finansowe”**).
3. Reklamacje dotyczące płatności należy składać bezpośrednio do Operatora Płatności, zgodnie z warunkami Operatora Płatności.

Reklamacje dotyczące usług transportowych

4. Reklamacje dotyczące usług transportowych należy składać drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na Platformie.
5. Reklamacje dotyczące usług transportowych należy składać w terminach wskazanych w regulaminie przewoźnika. Reklamacja złożona za pośrednictwem formularza reklamacyjnego powinna zawierać informacje wymagane w formularzu, niezbędne do jej prawidłowego rozpatrzenia, a także wszelkie istotne dokumenty uzupełniające. Klient jest zobowiązany do

udzielenia dodatkowych informacji, jeśli przewoźnik tego wymaga, w celu prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.

6. Złożenie reklamacji drogą elektroniczną wraz z podaniem adresu e-mail jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na dostarczanie odpowiedzi i wniosków dotyczących reklamacji w formie elektronicznej na ten adres e-mail.
7. Reklamacje dotyczące usług transportowych będą rozpatrywane przez przewoźnika w terminie określonym w warunkach przewoźnika dla każdego przypadku.
8. Po złożeniu reklamacji transportowej przez klienta przesyłki administrator platformy udziela mu pełnomocnictwa do złożenia reklamacji i otrzymania ewentualnego odszkodowania.

Skargi finansowe i skargi dotyczące Platformy

9. Reklamacje dotyczące Platformy należy zgłaszać za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na Platformie, wybierając temat „Inne” lub pocztą elektroniczną na adres claim-inposteasy@alsendo.com.
10. Reklamacje dotyczące funkcjonowania Platformy lub Usług świadczonych przez Administratora Platformy należy zgłaszać niezwłocznie po wykryciu nieprawidłowości, wraz z opisem problemu i oczekiwanym sposobem jego usunięcia.
11. Reklamacje finansowe należy zgłaszać za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na Platformie, wybierając temat „Faktury i płatności”.
12. Reklamacje finansowe należy zgłaszać niezwłocznie po wykryciu nieprawidłowości w wystawieniu faktury VAT, wraz z opisem nieprawidłowości i oczekiwanym sposobem ich usunięcia. Reklamację można zgłosić nie później niż do upływu terminu przedawnienia zobowiązania podatkowego.
13. W celu umożliwienia sprawnego rozpatrzenia reklamacji Konsument powinien, w miarę możliwości, złożyć reklamację w terminie 14 dni od dnia, w którym dowiedział się o okolicznościach uzasadniających jej złożenie, załączając informacje uzasadniające reklamację, opis zdarzenia oraz oczekiwane działania naprawcze.
Złożenie reklamacji po upływie tego terminu nie wyłącza ani nie ogranicza ustawowych praw Konsumenta, w szczególności terminów przedawnienia przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa.
14. Jeżeli Reklamacja zawiera braki uniemożliwiające jej rozpatrzenie, Klient zostanie wezwany do jej uzupełnienia w terminie 7 dni, na adres e-mail wskazany w reklamacji. Wezwanie powinno określać rodzaj braków, termin ich usunięcia oraz konsekwencje nieusunięcia ich w wyznaczonym terminie. Termin do rozpatrzenia Reklamacji biegnie od dnia uzupełnienia braków zgodnie z wezwaniem.

§ 8

Odstąpienie od umowy przez Konsumenta

1. Konsument ma prawo odstąpić od umowy o świadczenie Usług w ciągu 14 dni od jej zawarcia, chyba że Usługa została w pełni wykonana za zgodą Konsumenta, a Konsument został wcześniej poinformowany, że utraci prawo do odstąpienia od umowy po wykonaniu Usługi. Przez wykonanie Usługi rozumie się jako upływ terminu ważności etykiety, dostarczenie Przesyłki lub jej zwrot do nadawcy w przypadku nieudanej dostawy. W przypadku odstąpienia od umowy po nadaniu przesyłki, Klient nie jest uprawniony do zwrotu opłaty za przesyłkę. W pozostałych przypadkach opłata za przesyłkę zostanie zwrócona w ciągu 14 dni od daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
2. Aby skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, Konsument powinien złożyć wniosek za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej w sekcji Pomoc, podając numer przesyłki oraz adres e-mail użyty podczas składania zamówienia.

Ochrona danych osobowych

1. Administratorami Danych Klientów i innych osób fizycznych, podawanych przy składaniu Zlecenia, są Alsendo oraz właściwy dla rynku lokalnego Przewoźnik. Administratorem Danych osobowych Użytkowników jest Alsendo oraz Przewoźnik
2. Dane osobowe, o których mowa w ust. 1, są przetwarzane dla celów określonych Regulaminem oraz Regulaminem Przewoźnika, związanych z realizacją Usług, Usług Przewozu oraz obsługi Zleceń lub ewentualnych reklamacji.
3. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych dostępne są w Polityce prywatności Alsendo zamieszczonej na Platformie pod adresem <https://inposteasy.com/api/documents/pl/privacy-policy.pdf> oraz politykach prywatności Przewoźnika na Rynkach Lokalnych.
4. Alsendo jest administratorem danych osobowych przetwarzanych w celu świadczenia Usług za pośrednictwem Platformy i w celach związanych z jej funkcjonowaniem (m.in. rozliczeniowych, obsługi reklamacji, weryfikacyjnych). Więcej: Polityka Prywatności Alsendo <https://inposteasy.com/api/documents/pl/privacy-policy.pdf>
5. Przewoźnik jest administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku ze świadczeniem Usługi Przewozu za pośrednictwem Platformy i w celach pokrewnych, takich jak obsługa reklamacji i odpowiadanie na zapytania Klientów. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych, w tym o przysługujących prawach, znajdują się w Polityce Prywatności Inpost <https://inpost.pl/polityka-prywatnosci>
6. Przewoźnik nie jest administratorem danych ani podmiotem przetwarzającym w odniesieniu do jakichkolwiek danych zawartych w Przesyłce i nie ponosi odpowiedzialności za ich przetwarzanie. W przypadku otwarcia Przesyłki zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, Przewoźnik staje się administratorem danych zawartych w Przesyłce i może je przetwarzać zgodnie z niniejszym Regulaminem, wyłącznie w zakresie niezbędnym do podjęcia działań koniecznych do doręczenia Przesyłki, jej zwrotu do nadawcy lub znalezienia osoby uprawnionej do rozporządzenia Przesyłką.
7. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do monitorowania czynności wykonywanych w pobliżu Automatu. Nagrania mogą zostać wykorzystane przez Przewoźnika w celu rozpatrzenia reklamacji lub udostępnione przez Przewoźnika na żądanie uprawnionych organów, zgodnie z przepisami prawa właściwego.
8. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za brak aktualizacji danych osobowych podanych przy zamawianiu Usługi Przewozu.
9. Na Platformie wykorzystujemy pliki cookies, które są małymi plikami tekstowymi zapisywanymi na urządzeniu Użytkownika. Pliki cookies pomagają w dostosowywaniu treści do preferencji Użytkownika oraz w analizowaniu sposobu korzystania z serwisu. Użytkownik może w dowolnym momencie zmienić ustawienia cookies w swojej przeglądarce internetowej. Administratorem danych osobowych zbieranych za pośrednictwem plików cookies jest Inpost, więcej: Polityka cookies Inpost: <https://inpost.pl/polityka-cookies>
10. Dane osobowe są przetwarzane w granicach określonych Regulaminem oraz Regulaminem Przewoźnika, w związku z realizacją Usług, Usług Przewozu oraz obsługi Zleceń, a także ewentualnych reklamacji.

11. W związku z obsługą zapytań od Użytkowników, w sytuacji skierowania zapytania do niewłaściwego podmiotu, zastrzegamy prawo administratorów do wzajemnego przekazywania zapytania wraz z niezbędnymi danymi osobowymi, w celu prawidłowego i terminowego udzielenia odpowiedzi. Podstawą prawną tego działania jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

§ 10

Postanowienia końcowe

1. Warunki podlegają prawu polskiemu. W odniesieniu do usług świadczonych na rynkach lokalnych zastosowanie mają przepisy bezwzględnie obowiązujące mające zastosowanie do danego rynku lokalnego, w szczególności te, które przyznają konsumentom korzystniejsze prawa.
2. W sprawach nieuregulowanych w Warunkach Świadczenia Usług zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeks cywilny oraz ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. W odniesieniu do zasad świadczenia Usług, w tym parametrów, limitów wagowych i wymiarowych Przesyłek, a także zasad wysyłania i doręczania Przesyłek, niniejsze Warunki mają pierwszeństwo przed Warunkami Przewoźników obowiązującymi na poszczególnych Rynkach Lokalnych. W przypadku rozbieżności zastosowanie mają postanowienia niniejszych Warunków.
4. Administrator Platformy zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych powodów, w szczególności w przypadku zmian w przepisach prawa, zakresie Usług lub warunkach technicznych funkcjonowania Platformy.
5. Zmiany w Warunkach wchodzi w życie w dniu określonym w ich nowym brzmieniu, ale nie wcześniej niż 14 dni od daty opublikowania na Platformie, chyba że dotrzymanie tego terminu jest niemożliwe ze względu na zmiany w przepisach prawa lub decyzje organów państwowych.
6. Zmiany w Cenniku są wprowadzane na bieżąco i nie stanowią zmiany Regulaminu. Zmiany w Cenniku nie mają zastosowania do Zamówień złożonych przed ich wprowadzeniem.
7. Warunki Świadczenia Usług wchodzi w życie z dniem 1 grudnia 2025 r.

Załącznik 1 do Regulaminu

Rynek lokalny	Nazwa przewoźnika	Odniesienie do Warunków	Polityka prywatności
Francja	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/
Belgia	MONDIAL RELAY	https://www.mondialrelay.be/fr-be/envoi-de-colis/conditions-generales-de-vente/	https://www.mondialrelay.be/nl-be/privacybeleid-website-applicatie/
Holandia	MONDIAL RELAY	https://www.mondialrelay.nl/algemene-verkoopvoorwaarden/	https://www.mondialrelay.nl/privacybeleid-website-applicatie/
Luksemburg	MONDIAL RELAY	https://inposteasy.com/api/documents/fr/mondial-relay-general-terms-of-sale-lu.pdf	https://www.mondialrelay.fr/donnees-personnelles/
Hiszpania	MONDIAL RELAY S.A.S.U. ODDZIAŁ W HISZPANII	https://www.inpost.es/realiza-un-envio/condiciones-generales/	https://www.inpost.es/politica-de-privacidad/
Portugalia	MONDIAL RELAY Oddział w Portugalii	https://www.inpost.pt/condicoes-gerais-de-venda/	https://www.inpost.pt/politica-de-privacidade/
Włochy	Locker Inpost Italia srl a socio unico	https://inpost.it/en/terms-and-conditions	https://inpost.it/politica-sulla-riservatezza
Polska	InPost spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	https://inpost.pl/regulaminy	https://inpost.pl/polityka-prywatnosci

Załącznik 2 do Warunków

Lista dostępnych rynków lokalnych

1. Polska
2. Francja
3. Belgia
4. Holandia
5. Luksemburg
6. Hiszpania
7. Portugalia
8. Włochy