Conditions générales des services liés au compte InPost

En vigueur au 1 octobre 2026 | Version 4.0.

Les présentes conditions générales des services de compte InPost remplacent les conditions générales des services de compte InPost datées du 1 août 2026.

PARTIE I - INTRODUCTION

1. Introduction : De quoi traitent ces Conditions générales d'utilisation ?

Les présentes Conditions générales d'utilisation du Compte InPost, ainsi que leurs annexes (les « **Conditions générales d'utilisation** ») constituent un cadre contractuel unifié et global régissant la création et l'utilisation du **Compte InPost**, ainsi que les **Services** associés accessibles via l'**Application** mobile et/ou web, y compris les **Services** numériques mis à disposition au sein des environnements numériques exploités par les différentes **entités du Groupe InPost**.

Les présentes **Conditions générales d'utilisation** définissent la relation entre **vous** et **InPost**. Lorsque nous nous désignons à la première personne du pluriel (« nous », « notre(s) », « nos ») ou sous le nom « **InPost** », nous entendons l'entité concernée visée au point 1 de la Partie I (A) des présentes **Conditions générales d'utilisation**.

Nos **Services** s'adressent aux **utilisateurs** ayant atteint l'âge minimum requis pour conclure un accord juridiquement contraignant en vertu de la loi applicable dans leur lieu de résidence et/ou dans l'**annexe régionale** applicable, telle que précisée dans les présentes **Conditions générales d'utilisation**. Toutefois, en plus de cette exigence, **vous** devez avoir au moins 16 ans pour gérer votre **Compte InPost**.

Le **Compte InPost** est un compte numérique personnel permettant aux **utilisateurs** d'accéder à nos **Services** numériques InPost, de les gérer et de les utiliser. À cet égard, le **Compte Utilisateur** fonctionne comme une porte d'entrée vers l'écosystème numérique InPost, comparable aux comptes en ligne les plus largement répandus dans le monde. Nous utilisons le terme « **Compte Utilisateur** » de manière interchangeable avec « **Compte InPost** », comme décrit dans la section des définitions que vous trouverez à la Partie I (C) — Glossaire des termes des présentes **Conditions générales d'utilisation**.

L'**Application** est une plateforme numérique unifiée à travers laquelle les **Services** numériques InPost vous sont fournis. Les **Services** individuels au sein de l'**Application** peuvent être assurés par différentes **entités du Groupe InPost**, en fonction de votre **Région** et du **Service** spécifique activé.

Les présentes **Conditions générales d'utilisation** sont adoptées comme un cadre contractuel global, dynamique et adaptable, reflétant la façon dont **InPost** conduit ses activités, les réglementations juridiques qui les régissent, et les valeurs auxquelles nous nous conformons dans la conduite de nos opérations. Les présentes **Conditions générales d'utilisation** définissent la relation entre **InPost** et l'**utilisateur** qui utilise nos **Services**, c'est-à-dire « **vous** ».

Parmi les sujets abordés dans ces Conditions générales d'utilisation, on peut citer notamment :

- La manière dont nous fournissons et exécutons nos Services,
- Les règles Fd’utilisation de nos Services,
- Les modalités éventuelles d'utilisation par nos soins du contenu que vous utilisez au sein de nos Services - qu'il vous appartienne ou qu'il appartienne à d'autres personnes,

- Vos autres droits et les actions que vous pouvez entreprendre en cas de violation de ceux-ci.

Les **Services** numériques disponibles au sein de l'**Application** peuvent se rapporter à nos **Services** fournis qui ne sont pas directement liés à l'**Application**, tels que la livraison de colis ou dans certains pays, les services postaux ou de commission de transport. Si **vous** utilisez ces services, **vous** devez accepter les conditions générales de vente de l'**entité du Groupe InPost** concernée qui les fournit.

2. Comment ces Conditions générales d'utilisation sont-elles structurées et comment les consulter ?

Les présentes **Conditions générales d'utilisation** sont conçues pour garantir la transparence, l'accessibilité et la lisibilité conformément aux normes du droit de la consommation susceptibles de vous être applicables. Leur partie centrale, comprenant la **Partie I** et la **Partie II (A)**, s'applique à tous les **utilisateurs**. Elle est complétée par des **annexes régionales** (**Partie II (B)**) applicables aux **utilisateurs** selon leur lieu de résidence.
Ensemble, elles forment un cadre contractuel intégré régissant votre relation avec les **entités du Groupe InPost** au sein d'un même écosystème. Ce cadre est structuré de manière modulaire et dynamique, comprenant notamment :

- une séparation visuelle claire entre les règles globales et les spécificités régionales,
- des renvois au glossaire pour les termes définis.

Toute expression que nous écrivons en **caractères gras** a une signification que nous avons expliquée à la Partie I (C) Glossaire des termes des présentes **Conditions générales d'utilisation**.

3. Comment accepter ces Conditions générales d’utilisation ?

Nous sommes conscients que la lecture des conditions générales peut constituer une activité fastidieuse., mais il est utile de connaître nos **Conditions générales d'utilisation** afin de savoir ce que **vous** pouvez attendre de nous lors de l'utilisation du **Compte Utilisateur** et ce que nous attendons de nos **utilisateurs**.

En créant votre **Compte Utilisateur** individuel, **vous** confirmez que vous :

- remplissez les conditions d'âge applicables, et
- disposez de la capacité juridique nécessaire pour conclure un accord contraignant.

Pour utiliser le **Service Compte Utilisateur** et nos **Services**, vous devez accepter les présentes **Conditions générales d'utilisation** ; c'est pourquoi nous souhaitons vraiment que vous en compreniez les termes. L'activation et/ou l'utilisation d'un **Service** spécifique implique que, outre la partie centrale des présentes **Conditions générales d'utilisation**, l'**annexe régionale** concernée vous soit applicable. Si vous n’êtes pas d’accord avec ces **Conditions générales d'utilisation**, nous vous invitons à cesser d'utiliser nos **Services**.

En acceptant les présentes **Conditions générales d'utilisation**, vous concluez un accord avec l'**entité du Groupe InPost** concernée, précisée dans l'**annexe régionale**.

Votre accès à des **Services** et fonctionnalités spécifiques dépend de leur disponibilité dans votre **Région**. Lorsqu'un service ou une fonctionnalité donnée n'est pas disponible dans votre **Région**, les conditions relatives à ce service spécifique ne vous sont pas applicables.

Des informations détaillées sur la disponibilité des **Services** dans les différentes Régions sont fournies dans l'**Application** et la description générale figure dans la **liste des services fournis par InPost** (Matrice des Fonctionnalités) décrite à la Partie I (B) des présentes **Conditions générales d'utilisation**.

Nous vous encourageons à télécharger les présentes **Conditions générales d'utilisation** afin de pouvoir vous y référer ultérieurement. Les **Conditions générales d'utilisation** et toutes leurs versions précédentes sont toujours disponibles dans le répertoire accessible via le lien figurant au début des présentes **Conditions générales d'utilisation**.

4. Quelle version linguistique s'applique ?

Ces **Conditions Générales d'utilisation** sont disponibles en plusieurs versions linguistiques. A défaut de choix de votre part, pour plus de commodité et de transparence, les **Conditions Générales d'utilisation** vous sont fournies dans la ou l'une des langues du pays que nous avons identifié comme étant le vôtre.

En cas de divergences entre les versions linguistiques, les règles d'interprétation décrites dans l'**annexe régionale** concernée s'appliquent.

5. Comment vos Données personnelles sont-elles gérées ?

Vos données personnelles sont traitées conformément à la **Politique de Confidentialité** applicable, qui est un document distinct relatif à l'utilisation du **Compte InPost**. disponible à l'adresse : terms.inpost-group.com/en/privacy-policy. Nous vous encourageons à la lire pour mieux comprendre comment mettre à jour, exporter et gérer vos Données personnelles.

6. Table des matières

PARTIE I – INTRODUCTION :

1. Introduction – De quoi traitent ces Conditions générales d'utilisation ?
2. Comment ces Conditions générales d'utilisation sont-elles structurées et comment

les consulter ?

3. Comment accepter ces Conditions générales d’utilisation ?
4. Quelle version linguistique s'applique ?
5. Comment vos Données personnelles sont-elles gérées ?
6. Table des matières

PARTIE I (A) - COMPTE INPOST

7. Qui est le prestataire de service ?
8. Qu'est-ce qu'un Compte utilisateur et à quoi sert-il
9. Qui peut utiliser nos services
10. Comment créer un Compte utilisateur
11. Comment pouvez-vous utiliser votre Compte utilisateur
12. Comment votre région est-elle attribuée et pourquoi est-ce important
13. Comment assurer la sécurité de votre Compte utilisateur
14. Quels services proposons-nous ?
15. Comment pouvez-vous utiliser nos services
16. Comment traitons-nous vos Données personnelles
17. De quoi sommes-nous responsables, et de quoi ne sommes-nous pas responsables
18. Comment pouvons-nous modifier ces Conditions Générales d’utilisation
19. Quelles règles s'appliquent en cas de litige ?
20. Quelles autres informations sur le Compte utilisateur faut-il connaître ?

PARTIE I (B) - Liste des services fournis par le Groupe InPost (MATRICE DES FONCTIONNALITÉS)

PARTIE I (C) - GLOSSAIRE DES TERMES

PARTIE II – ANNEXES GENERALES ET RÉGIONALES :

PARTIE II (A) – ANNEXES GENERALES

Annexe A1 – Conditions générales de l'application InPost

1. Quels services sont disponibles dans l'application InPost ?
2. Comment pouvez-vous utiliser l'application InPost ?
3. Quelles sont les exigences techniques pour utiliser l'application InPost ?
4. Comment traitons-nous les données personnelles collectées dans le cadre de l'application InPost ?
5. Quels sont nos droits de propriété intellectuelle sur l'application InPost ?
6. De quoi ne sommes-nous pas responsables en ce qui concerne l'application InPost ?
7. Comment déposer une réclamation concernant une demande ou les services fournis dans le cadre de l'application InPost ?
8. Quelles autres informations sur la candidature méritent d'être connues ?

PARTIE II (B) – ANNEXES RÉGIONALES

Annexe B1 – pour la Pologne

Annexe B1.1 – Conditions générales du programme de fidélité polonais

Annexe B1.2 – Conditions générales d'InPost Pay (Pologne)

Annexe B1.3 – Droits des consommateurs concernant le contenu ou les services numériques

Annexe B1.4 – Formulaire de rétractation

Annexe B1.5 : Conditions d'utilisation d'InPost Assistant pour l'utilisateur

Annexe B2 – pour l'Italie

Annexe B3 - pour la France

Annexe B4 - pour la Belgique

Annexe B5 - pour le Grand-Duché de Luxembourg

Annexe B6 - pour les Pays-Bas

Annexe B7 - pour l'Espagne

Annexe B8 - pour le Portugal

Annexe B9 - pour le Royaume-Uni

PARTIE III – AUTRES ANNEXES GENERALES :

Annexe C – Liste des entités contractantes

PARTIE I (A) - COMPTE INPOST

7. Qui est le prestataire de services ?

7.1 Votre **compte InPost** est fourni par InPost sp. z o.o., une société de droit polonais, dont le siège social est à Cracovie, au 4 Pana Tadeusza, 30-727 Cracovie, Pologne, inscrite au Registre des entrepreneurs du Registre national des tribunaux sous le numéro KRS : 0000543759, NIP numéro : 6793108059. Vous pouvez nous contacter sur Kontakt z InPost, ou en appelant le 746 600 000 ou le 722 444 000, en lançant un chat que nous proposons dans le cadre de nos **services** ou en envoyant un courriel postal à : InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Cracovie.

7.2 En créant votre **compte InPost**, vous concluez un accord avec InPost sp. z o.o. pour la fourniture et la gestion de ce compte.

7.3 **Veuillez noter que certains** services InPost **disponibles après la création de votre compte InPost vous sont fournis** par une **entité différente du groupe** InPost avec laquelle **vous** concluez un accord en fonction de la région qui vous est attribuée et du service que vous choisissez d'utiliser. Chaque **annexe** régionale contient les détails de la société fournissant les **services** que vous utilisez. **Vous** pouvez accéder à la liste complète **des entités du groupe InPost** fournissant des services dans l'annexe (C) Partie III de ces **Conditions générales d'utilisation.**

8. Qu'est-ce qu'un compte utilisateur et à quoi sert-il ?

8.1 Un **Compte Utilisateur** est un profil créé par vous, grâce auquel nous vous identifions

lorsque vous utilisez nos **Services** numériques. Il vous permet d'accéder à l'ensemble des fonctionnalités, de personnaliser votre expérience sur différents **Appareils,** ainsi que de contrôler et de gérer vos **Données Personnelles**.

8.2 Le **Compte Utilisateur** est nécessaire pour le traitement des données (y compris leur stockage dans le cadre de la gestion du **Compte Utilisateur** pour vous) lorsque vous utilisez les **Services** InPost, notamment l'une des applications et les **Services** disponibles dans celle-ci, tels que l'envoi et le retour de colis, la passation de commandes sur des sites marchands, et d'autres **Services** que nous proposons à un moment donné et que vous pouvez utiliser avec votre **Compte Utilisateur**.

8.3 Le **Compte Utilisateur** intègre des mesures de sécurité qui protègent vos informations et vos **Données Personnelles**, tout en permettant un accès facile aux différents **Services** InPost.

9. Qui peut utiliser nos services ?

9.1 L'âge minimum requis pour gérer votre propre **Compte Utilisateur** est de 16 ans. Vous devez également avoir la pleine capacité juridique pour conclure un accord contraignant en vertu de la loi qui vous est applicable. Si **vous** n'avez pas l'âge requis ou ne disposez pas de la pleine capacité juridique pour gérer votre **Compte Utilisateur** de façon autonome, vous devez disposer du consentement de votre représentant légal pour utiliser ces **Services** sous sa supervision. Dans ce cas, veuillez demander à votre représentant légal de lire les présentes **Conditions générales d'utilisation** avec vous.

9.2 Certains des **Services** que nous proposons peuvent requérir un âge minimal plus élevé pour une utilisation légale. L'âge spécifique est défini dans les conditions applicables à chaque **Service** (disponibles dans les annexes numérotées des présentes **Conditions générales d'utilisation**). Si vous n'avez pas l'âge requis pour utiliser les **Services** InPost de façon autonome, vous devez disposer du consentement de votre représentant légal. Dans ce cas, veuillez lui demander de lire les présentes **Conditions générales d'utilisation** avec vous.

9.3 Si votre représentant légal vous autorise à utiliser nos **Services**, les présentes **Conditions générales d'utilisation** lui sont applicables et il/elle est responsable de votre utilisation de nos **Services**.

9.4 Lorsque vous utilisez nos **Services** dans le cadre d'une activité commerciale ou professionnelle, vous agissez en tant qu'**utilisateur** professionnel. En utilisant les **Services** en tant qu'**utilisateur** professionnel, vous confirmez que :

- vous agissez en votre nom propre ou au nom d'une entité exerçant une activité civile, commerciale ou professionnelle,
- vous êtes dûment autorisé à représenter cette entité, le cas échéant,
- l'utilisation des Services est directement liée à votre activité civile, commerciale ou professionnelle, ou à l'activité de la personne morale que vous représentez,
- vous n'agissez pas en tant que consommateur au sens du droit de la consommation applicable en ce qui concerne cette activité.

9.5 Lorsque vous agissez en partie en tant que **consommateur** et en partie dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, votre qualification de **consommateur** ou d'**utilisateur** professionnel dépend de la finalité prédominante du **Service** ou de l'activité concernée.

10. Comment créer un compte utilisateur ?

10.1. Vous pouvez créer un **compte utilisateur** en téléchargeant notre **application** sur votre **appareil** et/ou en y accédant via **le web**. N'oubliez pas qu'avoir un **compte utilisateur** actif est nécessaire pour profiter pleinement de certains de nos **services**. Si un **service numérique InPost** spécifique nécessite un **compte utilisateur**, nous vous en informerons lorsque vous tenterez d'accéder à ce service. Par conséquent, si vous ne créez pas immédiatement votre **compte utilisateur**, à chaque lancement de l'un de nos **services**, nous vous demanderons de créer **votre compte utilisateur.**

10.2. Notez que pour créer votre **compte utilisateur**, et pour chaque connexion ultérieure à votre **compte utilisateur**, vous devez activer la fonction « Webview ». Si cette fonctionnalité est désactivée sur votre **appareil**, vous recevrez une notification indiquant que l'inscription ne peut pas se poursuivre lorsque vous cliquez sur le bouton pour démarrer l'inscription. Dans ce cas, vous ne pourrez relancer l'inscription qu'après avoir activé la fonctionnalité « Webview » sur votre **Appareil.**

10.3. Pour créer votre **compte utilisateur**, nous avons besoin de :

a. votre numéro de téléphone,

b. votre adresse e-mail,

c. votre acceptation des présentes **Conditions générales d'utilisation** et de la **Politique de confidentialité** (nous vous demandons donc de les lire avant de les accepter),

- la confirmation de votre inscription vise à s'assurer que personne d'autre ne se fait passer pour vous - à cet effet, nous vous enverrons un lien de vérification à l'adresse électronique que vous avez fournie.

10.4. Lors de la création d'un **compte utilisateur**, vous devez nous fournir des informations exactes et complètes, y compris votre numéro de téléphone et votre adresse e-mail. Vous devez mettre régulièrement à jour vos informations personnelles. Sinon, vous ne pourrez pas créer de **compte utilisateur**, ou nous pourrions ne pas vous fournir tout ou partie de nos **services.** Vous garantissez l'exactitude des informations qui nous sont fournies. Par conséquent, si vous fournissez des informations incorrectes, incomplètes ou fausses, nous ne sommes pas responsables des conséquences. C'est très important pour nous, c'est pourquoi nous nous réservons le droit de vérifier que les informations que vous fournissez sont exactes.

10.5. Après avoir créé votre **compte utilisateur**, nous pouvons **également vous demander**

de fournir votre nom complet et votre adresse, ou de confirmer que les informations précédemment fournies sont correctes si nous identifions qu'elles existent déjà dans notre système. Vous pouvez ignorer cette étape. Cependant, ne pas fournir ces informations vous empêchera d'utiliser certains **services** ou fonctionnalités**.**

10.6. Si vous enregistrez un **compte utilisateur** avec votre compte Google ou Apple ID, nous obtenons votre nom (nom d'utilisateur) auprès du service que vous avez sélectionné et nous connectons à votre compte via les outils d'autorisation disponibles. Ensuite, dans le cadre du **processus d'enregistrement du compte utilisateur**, vous pouvez saisir une adresse de livraison et vous serez invité à effectuer d'autres étapes conformément à la section 4.3 ci-dessus.

10.7. Nous ne facturons aucun frais pour la création ou la maintenance d'un **compte utilisateur**.

10.8. Le **compte utilisateur** est créé pour une durée indéfinie. N'oubliez pas que sa création ne signifie pas que tous **les services InPost** sont accessibles pour **vous**.

10.9. Le **compte utilisateur** vous est attribué individuellement et ne peut être utilisé que par **vous**. Si nous constations que le même **compte utilisateur** est utilisé par d’autres personnes, nous pouvons suspendre votre accès au **compte utilisateur** et vous demander de cesser d'autoriser cet usage par d'autres personnes.

10.10. **Vous** ne pouvez créer qu'un **seul compte utilisateur** en utilisant les mêmes données. Nous ne pouvons pas accepter la création de plusieurs **comptes utilisateurs** avec les mêmes données, et si cela se produit, nous avons le droit de supprimer ces comptes supplémentaires. Bien sûr, nous vous informerons d'une telle situation.

11. Comment pouvez-vous utiliser votre compte utilisateur ?

11.1. **Vous** pouvez utiliser votre **compte utilisateur** sur plusieurs **appareils** ; cependant, dans un tel cas, nous demanderons une autorisation supplémentaire pour chaque **appareil** en vous envoyant un SMS avec un code de vérification.

11.2. Le numéro de téléphone et l'adresse e-mail que vous fournissez sont liés à un **compte utilisateur unique**, et nous ne pouvons pas modifier le numéro de téléphone de votre **compte utilisateur**. Cependant, **vous** pouvez modifier l'adresse e-mail associée à votre **compte utilisateur**. Vous pouvez aussi créer un nouveau **compte utilisateur** en utilisant un numéro de téléphone et une adresse e-mail différents.

11.3. Dès que vous enregistrez votre **compte utilisateur** :

a. **Vous** pouvez utiliser nos **services** en tant qu'utilisateur ; cependant, n'oubliez pas que chaque **service** peut avoir ses conditions supplémentaires, dont le contenu peut être inclus dans l'**annexe régionale** appropriée. Commencer à utiliser un service particulier signifie accepter les conditions d'utilisation de ce **service** et sa **politique de confidentialité** (si un tel document vous est fourni). Nous vous invitons en conséquence à les lire attentivement avant d'utiliser un nouveau service pour la première fois ;

b. **Vous** pouvez profiter de fonctionnalités utiles que nous vous proposons, telles que le remplissage automatique, des recommandations personnalisées et un accès facile aux informations clés de tout **service** InPost couvert par les **Conditions générales d'utilisation**.

12. Comment votre région est-elle attribuée et pourquoi est-ce important ?

12.1. Lors de la création de votre **compte utilisateur**, une région spécifique **vous** est assignée. La **région** qui vous est **assignée** peut déterminer, en particulier :

a. L'**annexe régionale** qui **vous** est applicable lorsque vous utilisez **les services** couverts par celle-ci,

b. l'entité du **Groupe InPost**, avec laquelle vous contractez,

c. la disponibilité et l'étendue des **services** qui peuvent vous être proposés,

d. les règles de protection des consommateurs qui vous sont applicables,

e. les règles applicables en cas de litige.

12.2. Tous les **services** ne sont pas disponibles dans toutes les régions. Chaque fois qu'un service spécifique n'est pas disponible dans la région qui vous a été assignée, les termes de l'annexe régissant ce **service** ne s'appliquent pas à vous.

12.3. La disponibilité détaillée des **services** individuels est présentée en annexe des présentes **Conditions générales d'utilisation**.

13. Comment assurer la sécurité de votre compte utilisateur ?

13.1. **Vous** êtes entièrement responsable de votre **compte utilisateur**. Vous devez en conséquence prendre des mesures raisonnables pour protéger votre **compte**

utilisateur contre tout accès non autorisé, comme le vol d'identifiants de connexion par une autre personne. Nous recommandons de mettre à jour régulièrement les paramètres de sécurité de l'**appareil** que vous utilisez pour **vous** connecter à votre **compte utilisateur**. N'oubliez pas non plus que si vous perdez l'accès au compte Google ou Apple ID que **vous** avez utilisé pour enregistrer votre **compte utilisateur**, **vous** perdrez également l'accès à votre **compte utilisateur.** Nous **vous** recommandons en conséquence de **vous** connecter directement avec votre adresse e-mail lors votre l'inscription, ce qui permet ainsi de vous connecter à nos services sans lien vers les comptes mentionnés ci-dessus.

13.2. Nous appliquons des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger votre **compte utilisateur** et les **services** InPost contre tout accès non autorisé, toute perte, altération ou utilisation abusive. Ces mesures visent à garantir un niveau de sécurité approprié, en tenant compte de la nature des **services** fournis et des risques associés à leur utilisation.

13.3. Pour renforcer la sécurité de vos **données** présentes dans votre **compte utilisateur**, nous vous demanderons de vous reconnecter régulièrement. Si dans le formulaire de connexion vous remarquez une adresse e-mail inconnue ou à laquelle vous n'avez plus accès, nous **vous** recommandons de contacter notre service client en cliquant sur le bouton « Obtenir de l'aide » et en choisissant votre méthode de contact préférée pour lancer le processus manuel de récupération du compte. Notre équipe vous accompagnera tout au long du processus. Nous ne conservons aucune donnée obtenue lors de la procédure de récupération du compte. Nous recommandons cette même action si vous soupçonnez que quelqu'un utilise votre **compte utilisateur** sans votre consentement.

13.4. **Vous** pouvez également choisir de créer un nouveau **compte utilisateur**. Dans ce cas, il vous faudra supprimer le **compte utilisateur précédemment** enregistré associé à votre

numéro de téléphone et à votre adresse e-mail, ainsi que l'historique du compte et les achats effectués qui y sont faits.

13.5. N'oubliez pas de ne partager vos mots de passe ni vos codes de vérification avec qui que ce soit. Si vous rencontrez des problèmes de connexion, nous vous encourageons à contacter notre assistance, qui vous aidera à vous connecter à votre **compte utilisateur** sans accéder à vos **données personnelles.**

13.6. Dans votre **compte utilisateur**, vous pouvez modifier vos informations personnelles et mettre à jour les paramètres de confidentialité et de sécurité. Votre **compte utilisateur** est également un lieu central et sécurisé où vous pouvez stocker toutes vos **données personnelles** pour utiliser **des services**, y compris, lorsque cette fonctionnalité vous est proposée les données des cartes de paiement utilisées pour les transactions dans InPost Pay (notre **service** spécifié dans l'Annexe B1 de ces Conditions Générales d'utilisation). Nous ne stockons pas les données des carte bancaires ; nous utilisons à la place un jeton crypté spécial, et les données de carte ne sont stockées que dans les environnements sécurisés des fournisseurs de services de paiement.

13.7. Le changement d'appareil (sans changement simultané du numéro de téléphone associé à votre **compte utilisateur**) ou la déconnexion de l'**application** ne conduit pas à la suppression de votre **compte utilisateur**.

13.8. **Vous** pouvez supprimer votre **compte utilisateur** par exemple en cliquant sur le bouton « Supprimer le compte » ou en nous en faisant la demande.

13.9. Si **vous** prenez connaissance d'un accès non autorisé à votre **compte utilisateur** ou d'un incident de sécurité pouvant affecter la sécurité de votre **compte utilisateur, vous** devez nous en informer immédiatement à cybersecurity@inpost-group.com mailto:cybersecurity@inpost-group.com, ou via le formulaire suivant : inpost.pl/formularz-kontaktowy-zgloszenie-phishingu.

13.10. Nous pouvons temporairement restreindre l'accès à votre **compte utilisateur** ou à certaines fonctionnalités sélectionnées lorsque cela est raisonnablement nécessaire pour protéger la sécurité de votre **compte utilisateur** ou les droits et obligations d'autres utilisateurs. Dans un tel cas, nous vous en informerons.

14. Quels services proposons-nous ?

14.1. La liste détaillée des **services** fournis par le Groupe **InPost** figure dans les présentes **Conditions Générales d'utilisation**, PARTIE I (B). Nous pouvons vous fournir des fonctionnalités supplémentaires qui ne sont pas listées dans ces **Conditions générales d'utilisation** et que nous pourrons vous proposer de temps à autre pour votre commodité.

14.2. Les **services** peuvent être introduits et mis à disposition progressivement. La liste des services présentés l'est à titre informatif uniquement. La disponibilité de services InPost spécifiques et d'autres fonctionnalités peut varier selon la **région qui vous est attribuée**. Tous nos **services** ne sont pas fournis dans toutes les régions.

14.3. Nous pouvons attendre de vous fournir certains **services** jusqu'à ce que vous effectuiez des actions supplémentaires décrites dans les termes d'une **annexe régionale** régissant un service spécifique, par exemple jusqu'à ce que vous fournissiez des **données personnelles** supplémentaires nécessaires à la fourniture d'un service donné, que vous effectuiez les réglages **appropriés de votre appareil**, que vous acceptiez des termes et conditions supplémentaires etc...

14.4. Le bon fonctionnement de nos **services** peut dépendre de différentes conditions techniques, par exemple, si vous avez la capacité de recevoir des SMS (SMS) et d'accéder à Internet depuis votre **appareil**, ainsi que des paramètres d'accès que vous avez configurés sur votre **appareil**.

14.5. Certains de nos **services** peuvent nécessiter la présence d'autres programmes sur votre **appareil**, comme un navigateur internet ou des lecteurs PDF, qui sont indépendants de nous.

14.6. Les conditions d'utilisation détaillées pour certains **services InPost** font partie intégrante de ces **Conditions générales d'utilisation** et ne nécessitent pas votre acceptation séparée ; elles s'appliquent automatiquement dès que vous commencez à utiliser le service concerné.

15. Comment pouvez-vous utiliser nos services ?

15.1. Si **vous** souhaitez utiliser nos **services**, **vous** devez posséder un **appareil** répondant à certaines exigences techniques (que nous avons décrites plus loin), avoir l'**application** installée (que vous pouvez télécharger depuis des plateformes comme Google Play ou l'App Store) ou y accéder via internet (si cette fonctionnalité est disponible pour vous), avoir un **compte utilisateur** configuré et avoir accès à Internet (sans Internet, vous n'aurez peut-être pas accès à tous **les services** et fonctionnalités).

15.2. Vous devez assumer tous les coûts liés à l'accès au **compte utilisateur** qui pourraient être exigés par des fournisseurs tiers, y compris les coûts matériels, logiciels et internet.

15.3. Lorsque des exigences techniques, organisationnelles ou juridiques spécifiques s'appliquent à un service donné, ces exigences sont indiquées dans le service concerné ou **dans l'annexe** régionale.

15.4 Nous respectons les réglementations légales et nous nous soucions des droits de nos **utilisateurs**. C'est pourquoi vous ne pouvez pas ajouter de contenu ou de données à votre **compte utilisateur** et **à vos services** qui :

a. sont illégales ;

b. constituent des logiciels malveillants (virus, chevaux de Troie, programmes qui modifient le fonctionnement de l'application ou du site web) ;

c. constituent une tentative d'accéder aux **Services** ou de les utiliser de manière malhonnête ou trompeuse, telle que l'hameçonnage, la création de faux comptes ou de faux contenus, notamment de faux avis, la déformation de l'origine des contenus (y compris la présentation de contenus générés par l'IA comme s'ils avaient été créés par un humain), la fourniture de services semblant provenir de vous (ou d'une autre personne) alors qu'ils proviennent de nous, ou toute autre forme d'acte de nature à induire en erreur d'autres utilisateurs, etc. ;

d. interceptent, perturbent ou accèdent de manière illicite aux données disponibles au sein des **Services**.

15.5. Vous n'êtes pas autorisé à utiliser votre **compte utilisateur** et/ou les **services** d'une manière contraire à la décence publique, aux bonnes pratiques, ou de manière à perturber le bon fonctionnement des **services**. Nous protégeons également nos intérêts légitimes, afin que vous ne puissiez pas utiliser votre **compte utilisateur** et/ou les **services** d'une manière qui les enfreigne. En particulier, nous exigeons que vous respectiez les droits des tiers (notamment en matière de vie privée et de propriété intellectuelle) et que vous n'exploitiez ni ne nuisiez à autrui ou à vous-même (ni menacez ou encouragez de tels comportements) – par exemple, en induisant les autres en erreur, en les usurpant illégalement, en les trompant, en diffamant, en harcelant ou en les harcelant.

15.6. Si vous utilisez votre **compte utilisateur** ou l'un des **services** en violation des interdictions ci-dessus, nous pourrons bloquer votre accès.

15.7. Nos conditions additionnelles concernant certains **services**, y compris les règles concernant l'utilisation non autorisée de l'IA, contiennent des informations supplémentaires sur les comportements appropriés auxquels tous **les utilisateurs** de ces **services** doivent se

conformer. Ces conditions additionnelles sont disponibles pour votre consultation dans les **annexes** régionales ou sur le site web de l'entité concernée du Groupe InPost. Si vous rencontrez des cas de non-respect de ces règles, vous pouvez nous les signaler en utilisant les formulaires ou coordonnées de contact appropriés. Après avoir reçu un signalement, nous enquêterons sur la question.

16. Comment traitons-nous vos données personnelles ?

16.1. Si vous utilisez un **compte utilisateur**, vous trouverez dans notre **politique de confidentialité**, des informations sur la manière dont nous traitons vos **données personnelles**.

16.2. Dans **la Partie I** de la **Politique de confidentialité**, nous décrivons comment nous traitons vos données personnelles liées à l'exploitation de votre **compte utilisateur**. Les services supplémentaires disponibles au sein du **compte utilisateur** peuvent varier selon le pays. Des informations à leur sujet se trouvent dans **la Partie II dans** la section dédiée à chaque pays.

16.3. La **politique de confidentialité** contient notamment des informations détaillées concernant :

- l'identité et les coordonnées des responsables de traitement pertinents selon votre région et le service utilisé,
- les coordonnées du délégué à la protection des données personnelles (DPO) concerné,
- les finalités et les bases juridiques du traitement,
- les catégories de données personnelles traitées,
- les destinataires ou catégories de destinataires des données personnelles,

- les informations sur les transferts de données personnelles hors de l'Espace économique européen (le cas échéant),
- les périodes de conservation des données ou les critères utilisés pour les déterminer,
- vos droits au regard des lois applicables et la manière de les exercer, l'autorité de surveillance compétente.

16.4. En cas d'incohérence entre ces **Conditions générales d'utilisation** et la **Politique de confidentialité** concernant le traitement des données personnelles, la **Politique de confidentialité** prévaudra.

17. De quoi sommes-nous responsables, et de quoi ne sommes-nous pas responsables ?

17.1 Nous sommes responsables de la fourniture de nos **Services** à nos **utilisateurs** conformément aux présentes **Conditions générales d'utilisation**, notamment aux **annexes régionales** et à la loi applicable. Si vous êtes un **consommateur**, la loi applicable désigne notamment les dispositions impératives de protection des consommateurs du pays de votre lieu de résidence. Si vous êtes un autre **utilisateur**, la loi applicable désigne la loi indiquée dans l'**annexe régionale**. La loi applicable à la relation juridique entre **vous** et **nous** sera toujours clairement précisée dans l'**annexe régionale**.

17.2 Les lois applicables de protection des **consommateurs** garantissent notre responsabilité quant à la conformité des **Services** que nous fournissons avec les présentes **Conditions générales d'utilisation**. En vertu de ces obligations, nous sommes responsables de tout défaut de conformité des **Services**, détecté :

a) dans les 2 ans suivant une livraison unique de contenu ou de **Services** (tel que

l'achat d'un film, d'un bon de service, etc.) ;

b) à tout moment pendant la fourniture « continue » de contenu ou de **Services** (telle que l'**Application**, le **Compte Utilisateur**, les autres **Services** et leurs fonctionnalités).

17.3 Si vous agissez en tant que **consommateur** en vertu des dispositions légales applicables, aucune disposition des présentes **Conditions générales d'utilisation** n'exclut ou ne limite notre responsabilité dans les cas où une telle exclusion ou limitation serait interdite par les dispositions impératives de la loi sur la protection des consommateurs applicable.

17.4 En tant qu'**utilisateur**, vous avez le droit d'attendre des **Services** de haute qualité et des moyens permettant de résoudre les problèmes éventuels. En tant que **consommateur**, vous bénéficiez de tous les droits accordés par les lois applicables et de tous les droits supplémentaires prévus par les présentes **Conditions générales d'utilisation** ou les conditions supplémentaires relatives à des **Services** spécifiques.

17.5 Nous nous efforçons de vous offrir, ainsi qu'aux autres **utilisateurs**, la meilleure expérience possible lors de l'utilisation de nos **Services**. Nous fournissons des efforts raisonnables pour que nos **Services** soient disponibles et fonctionnent correctement. Toutefois, nous ne garantissons pas un fonctionnement ininterrompu ou sans erreur des **Services**, car il existe des situations et des événements qui échappent à notre contrôle.

Nous ne sommes pas responsables des interruptions, limitations ou erreurs résultant :

a) d'un cas de **Force Majeure** ;

b) de la fourniture de Données Personnelles fausses, notamment lors de la création de votre Compte Utilisateur, ou de l'utilisation abusive de nos Services ;

c) du partage de l'accès à l'Application et à votre Compte Utilisateur avec d'autres personnes ;

d) du fait que votre Appareil ne répond pas aux exigences techniques décrites dans les présentes Conditions générales d'utilisation ;

e) des modalités et de la qualité de la fourniture de services par les opérateurs de télécommunications que vous utilisez et des actions des prestataires de services

tiers. Nous ne sommes pas non plus responsables des frais liés aux services fournis par ces opérateurs ;

f) des erreurs et problèmes liés à votre équipement, aux logiciels (par exemple Android ou iOS), ainsi qu'aux logiciels installés sur l'Appareil ne provenant pas de nous.

17.6 Si vous estimez que nous n'avons pas correctement rempli nos obligations (par exemple, si quelque chose n'a pas fonctionné ou si nous n'avons pas fourni un **Service** que vous avez sélectionné), vous pouvez déposer une réclamation via les modes de contact indiqués dans les canaux numériques par lesquels vous accédez à nos **Services**, tels que listés dans l'**annexe régionale** applicable. Les informations détaillées sur les procédures de réclamation, notamment les délais applicables, les organismes compétents et les mécanismes alternatifs de règlement des différends, sont fournies dans l'**annexe régionale** concernée.

17.7 Lors du dépôt d'une réclamation, nous pouvons vous demander des informations pour confirmer votre identité et une description du problème rencontré. N'oubliez pas que nous pourrions ne pas être en mesure de vous aider si vous ne fournissez pas suffisamment d'informations ou de description de votre problème.

17.8 Nous traitons votre réclamation aussi rapidement que possible, mais au plus tard dans les 30 jours suivant sa réception. Lorsque vous soumettez une réclamation, nous vous enverrons une confirmation de réception le jour même.

17.9 Nous vous informerons de la résolution de votre réclamation via l'adresse électronique que vous avez fournie lors de sa soumission.

17.10 Si vous êtes un **consommateur**, vous pouvez recourir à des procédures de règlement alternatif des litiges pour résoudre les différends découlant des présentes Conditions générales d'utilisation. Des informations sur les organismes compétents, les procédures et conditions applicables sont fournies dans l'annexe régionale concernée. Sauf indication contraire de l'annexe régionale, nous ne nous engageons pas à recourir à des méthodes extrajudiciaires de règlement des différends.

18. Comment pouvons-nous modifier ces Conditions Générales d’utilisation ?

18.1 Nous mettons à disposition la version en cours des présentes **Conditions générales d'utilisation** sous forme électronique dans chacune de nos **Applications** et sites web.

18.2 Nous pouvons modifier ces **Conditions générales d'utilisation** pour des raisons importantes, notamment dans les cas suivants :

a) Afin de nous conformer à de nouvelles lois ou réglementations ou à des modifications de réglementations existantes affectant le contenu des Conditions générales d'utilisation,

b) Pour nous conformer à des demandes des autorités publiques ou des tribunaux qui ont trait au contenu des Conditions générales d'utilisation,

c) En vue de mettre les Conditions générales d’utilisation en conformité avec des modifications des fonctionnalités et des Services disponibles au sein du Compte Utilisateur, tels que l'extension de la portée des Services que nous fournissons via le Compte Utilisateur ou leur suppression,

d) En cas de modifications dans le fonctionnement de nos Applications et sites web susceptibles d'affecter vos droits et obligations liés à votre Compte Utilisateur et qui doivent être décrites dans les Conditions générales d'utilisation,

e) Afin d'améliorer l'assistance qui vous est offerte, y compris le processus de soumission de réclamations,

f) Pour refléter les changements d’une de nos applications ou d’un de nos sites web lesquelles sont susceptibles d'affecter vos droits et obligations et devant être décrites dans les Conditions générales d'utilisation,

g) Pour améliorer la protection de votre vie privée, ainsi que la sécurité des données personnelles,

h) Pour améliorer la mise en forme et la qualité rédactionnelles, notamment corriger des fautes de frappe, d'emplois incorrects de termes ou de chiffres,

i) En cas de modification des conditions techniques, économiques ou des tendances du marché liées à nos Services,

j) En cas de modifications de notre dénomination sociale ou de nos coordonnées d'enregistrement et de contact,

k) Afin de mettre à jour des liens hypertextes.

18.3 Si nous avons l'intention de modifier les **Conditions générales d'utilisation** d'une façon qui pourrait avoir des conséquences sur vos droits et obligations, nous vous en informerons par courrier électronique. Les versions archivées et nouvelles des **Conditions générales d'utilisation** sont disponibles dans un répertoire accessible via un lien figurant au début des **Conditions générales d'utilisation**.

18.4 Nous annoncerons les modifications des **Conditions générales d'utilisation** au plus tard 14 jours calendaires avant leur entrée en vigueur, vous laissant le temps de vous familiariser avec la nouvelle version de celles-ci.

Il existe 4 exceptions à cette règle, dans lesquelles nous pouvons mettre en œuvre des modifications sans respecter ce délai :

a) si de nouvelles réglementations ou des modifications de réglementations existantes interviennent si rapidement que nous ne pouvons pas respecter le délai minimal de 14 jours avant l'entrée en vigueur des Conditions générales d'utilisation modifiées,

b) si des autorités publiques ou des tribunaux nous imposent des obligations devant être remplies si rapidement que nous ne pouvons pas respecter le délai de 14 jours,

c) si nous vous accordons de nouveaux droits ou étendons des droits existants sans vous imposer de nouvelles obligations ou contraintes,

d) si nous introduisons des Services entièrement nouveaux qui ne dégradent pas ou ne remplacent pas les Services existants.

18.5 N'oubliez pas que les **annexes régionales** peuvent introduire des délais, procédures ou exigences différents, requis par la loi applicable ou les obligations réglementaires locales.

18.6 De temps à autre, nous pouvons vous demander une acceptation expresse des **Conditions générales d'utilisation** modifiées directement au sein de l'une de nos

Applications ou d'un de nos sites web. Dans ce cas, si vous n'acceptez pas les **Conditions générales d'utilisation** dans l'une des **Applications** ou sur l'un des sites web que vous utilisez, nous ne pourrons plus continuer à vous fournir l'accès à ceux-ci. Dans ce cas, nous vous demandons de cesser d'utiliser nos **Services** numériques et de supprimer votre **Compte Utilisateur** avant l'entrée en vigueur des modifications concernées.

18.7 Si vous utilisez plusieurs de nos **Applications** et/ou sites web et que nous modifions le contenu principal des **Conditions générales d'utilisation** en sollicitant votre acceptation, l'acceptation des **Conditions générales d'utilisation** modifiées dans l'un des **Services** que vous utilisez sera automatiquement transmise aux autres **Services**, ce qui signifie que vous n'avez pas besoin d'accepter les mêmes **Conditions générales d'utilisation** plus d'une fois.

18.8 Dans les cas où votre consentement explicite n'est pas requis, si, malgré notre notification que des modifications entrent en vigueur, vous n'acceptez pas les **Conditions générales d'utilisation** mises à jour, vous devez cesser d'utiliser les **Services** et supprimer votre **Compte Utilisateur** avant l'entrée en vigueur des modifications. La poursuite de l'utilisation des **Services** après la date d'entrée en vigueur des modifications sera considérée comme une acceptation des **Conditions générales d'utilisation** mises à jour.

19. Quelles règles s'appliquent en cas de conflit ?

19.1 Les présentes **Conditions générales d'utilisation** constituent un cadre contractuel en plusieurs parties, composé du corps des Conditions générales d'utilisation et des **annexes régionales**.

Afin de garantir la sécurité juridique et la transparence, l'ordre de priorité suivant s'applique en cas d'incohérence ou de conflit entre les dispositions figurant dans ces différents documents :

a) Si vous êtes un **consommateur**, résidant dans un des pays du Groupe InPost, les dispositions impératives de la loi applicable dans votre lieu de résidence vous sont applicables quelle que soit la teneur des présentes **Conditions générales d'utilisation**,

et prévalent lorsqu'elles vous sont plus favorables.

b) Lorsqu'une disposition d'une annexe régionale diffère des conditions communes, et que l'annexe régionale concernée vous est applicable, l'annexe régionale prévaut.

c) Si un Service spécifique est régi en partie par une annexe régionale, les conditions de ce service figurant dans l'annexe régionale prévalent sur les conditions communes concernant ce Service.

19.2 Les règles susvisées d'interprétation des documents s'appliquent uniquement dans la mesure nécessaire pour résoudre un conflit entre plusieurs mentions qui apparaitraient comme contradictoires. Toutes les autres dispositions des conditions concernées restent pleinement valides et contraignantes.

20. Quelles autres informations sur le Compte utilisateur faut-il connaître ?

20.1 Votre **Compte Utilisateur** peut être temporairement indisponible en raison d'une maintenance technique. Nous nous efforçons de garantir la disponibilité de nos **Services** 24h/24, 7j/7, mais nous devons parfois planifier des opérations de maintenance. Dans ce cas, nous vous informerons de la date et de la durée prévues de la maintenance.

20.2 Nous pouvons supprimer votre **Compte Utilisateur** si vous violez les dispositions des Conditions Générales d'utilisation, ou si nous cessons de fournir des **Services**. Dans un tel cas, nous ne le ferons pas immédiatement, sauf si la loi l'exige, mais nous vous en informerons avec un préavis d'un mois.

20.3 Les **consommateurs** utilisant les **Services** InPost, notamment le **Compte Utilisateur**, peuvent bénéficier de droits spécifiques décrits dans la réglementation applicable en matière de protection des consommateurs. Si ces dispositions vous sont applicables, nous pouvons vous les présenter dans l'**annexe régionale** qui vous est applicable.

20.4 Les **consommateurs** résidant dans l'Espace Économique Européen (EEE) ont le droit de se rétracter des présentes **Conditions générales d'utilisation**, en vertu des lois de protection des **consommateurs** applicables dans l'EEE, dans les conditions suivantes :

a) Vous avez le droit de vous rétracter des **Conditions générales d'utilisation** avec nous dans un délai de 14 jours sans avoir à fournir de motif ; vous pouvez utiliser le formulaire type de rétractation inclus dans l'**annexe régionale** qui vous est applicable, mais il n'est pas obligatoire pour que la rétractation soit valide.

b) Le délai de rétractation expire 14 jours après la conclusion de l'accord, c'est-à-dire après la première acceptation des présentes Conditions générales d'utilisation,

c) Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous informer de votre décision de vous rétracter des **Conditions générales d'utilisation** par une déclaration univoque (par exemple, une lettre envoyée par courrier ou par voie électronique). Des informations détaillées sur la manière d'exercer ce droit, notamment les modes de contact disponibles et tout formulaire de rétractation, sont fournies dans l'**annexe régionale** qui vous est applicable. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons rapidement, sur un support durable (par exemple par courrier électronique), une confirmation de réception de votre avis de rétractation,

d) Pour respecter le délai de rétractation, il vous suffit d'envoyer l'information relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

e) La rétractation des **Conditions générales d'utilisation** équivaut à une demande de suppression du **Compte Utilisateur** (sous réserve des règles de conservation des données), ce qui empêchera toute utilisation ultérieure des **Services**.

f) Des **Services** spécifiques que nous proposons dans le cadre des présentes **Conditions générales d'utilisation** peuvent être soumis à des limitations légales du droit de rétractation. Notamment, lorsque la fourniture d'un **Service** a commencé avec votre consentement exprès préalable et votre reconnaissance de la perte du droit de rétractation, ou lorsque d'autres exceptions légales s'appliquent, le droit de rétractation peut ne pas être disponible. Les informations détaillées sur les exceptions concernées sont fournies dans l'**annexe régionale** qui vous est applicable.

20.5 Si vous avez des questions, des demandes ou des commentaires, vous pouvez nous contacter via le formulaire disponible sur le site internet de l'entité **InPost** concernée

fournissant des **Services**, discuter avec nous par chat, ou appeler notre assistance téléphonique comme indiqué ci-dessus.

20.6 Les présentes **Conditions générales d'utilisation** comprennent des annexes qui régissent des **Services** spécifiques requérant des descriptions précises en raison de leur complexité. Ces annexes font partie des **Conditions générales d'utilisation** et sont listées dans la table des matières.

20.7 Le **Compte Utilisateur** est destiné à tous les **utilisateurs** dans les régions où nous fournissons nos **Services**. Pour les **utilisateurs** assignés à la région polonaise, cette Partie I des **Conditions générales d'utilisation** s'applique directement, et le droit polonais est applicable. Pour les **utilisateurs** assignés à d'autres régions, la **Partie I** s'applique conjointement avec l'**annexe régionale** concernée.

PARTIE I (B) : Liste des services fournis par InPost (Matrice de fonctionnalités)

21. Quels services sont disponibles dans les différentes régions ?

Vous trouverez ci-dessous un aperçu général des types de **services** disponibles dans les différents pays.

Veuillez noter que :

- Tous Les **Services** ne sont pas disponibles dans tous les pays,
- Des **Services** peuvent être introduits, modifiés ou retirés au fil du temps,

À l'échelle mondiale, **les services** peuvent inclure, en particulier :

- La création d’un Compte utilisateur, la connexion et la gestion de ce compte,
- Le suivi des colis, la collecte et les services associés,

- Des notifications et alertes liées aux services,
- L’accès à nos lockers et aux Points Relais®,
- L’assistance de notre Service Client,
- Des services de marketing et de communication.

De plus, en Pologne, ils peuvent également inclure : , les services de paiement et de facturation ainsi que les services de gestion des colis (tels que les modifications ou la redirection), le programme de fidélité le système de paiement, « InPost Pay » et l’assistant IA.

Pour plus de détails sur les conditions générales des **services** proposés localement, nous vous invitons à consulter les annexes régionales suivantes :

- Annexe B1 – pour **la Pologne,**
- Annexe B2 – pour **l'Italie,**
- Annexe B3 - pour **la France,**
- Annexe B4 - pour **la Belgique,**
- Annexe B5 - pour le **Grand-Duché de Luxembourg,**
- Annexe B6 - pour les **Pays-Bas,**
- Annexe B7 - pour **l'Espagne,**
- Annexe B8 - pour **le Portugal.**
- **Annexe B9 - pour le Royaume-Uni.**

Partie I (C) : Définitions utilisées dans les Conditions Générales d'utilisation (glossaire des termes)

Vous trouverez ici la signification des termes utilisés dans les **Conditions Générales d'utilisation** et dans leurs annexes. Peu importe que ces définitions soient utilisées au singulier ou au pluriel, ou que les lettres soient en majuscules :

1) **Annexe régionale :** Désigne une annexe aux présentes Conditions générales d'utilisation, qui définit les exigences légales obligatoires, les services disponibles et les dispositions qui leurs sont applicables, ainsi que les dispositions et exigences de droit applicable aux utilisateurs du pays concerné.

2) **Appareil** : désigne un ordinateur, un smartphone ou une tablette répondant aux exigences techniques décrites dans les Conditions générales d'utilisation, vous permettant d'utiliser certains Services InPost.

3) **Application** : Il s'agit de l'une de nos applications, disponible en version mobile et/ou web, que vous pouvez utiliser après avoir créé un Compte Utilisateur. Selon le marché, l'application peut être commercialisée sous différents noms de marque.

4) **Colis** : désigne un envoi que nous acceptons et livrons dans les conditions et modalités définies par nos Conditions générales de vente applicables.

5) **Compte Utilisateur ou Compte InPost** : Profil créé par vous, par lequel nous vous identifions dans nos services numériques et vous permettons d'utiliser l'une de nos applications, l'un de nos sites web et d'autres services sans nécessiter d'inscription supplémentaire.

6) **Conditions générales de vente** : conditions distinctes qui définissent les droits et

obligations liés à l'envoi et à la livraison de colis, c'est-à-dire à la fourniture de services de livraison.

7) **Conditions générales d'utilisation** : le présent document et ses annexes, qui régissent nos droits et obligations, ainsi que les vôtres.

8) **Consommateur** : désigne une personne définie par la loi comme une « personne physique ». Cette personne, si elle utilise les services InPost d'une manière qui n'est pas directement liée à son activité commerciale ou professionnelle, bénéficie de droits spécifiques accordés par la loi aux consommateurs, que nous mettrons en évidence dans les Conditions générales d'utilisation. Dans certaines situations, ces droits s'appliqueront également à une personne physique qui exerce une activité commerciale et a conclu un accord avec nous directement lié à cette activité, mais dont l'accord n'est pas de nature professionnelle pour cette personne (tel qu'indiqué par son contenu).

9) **Données personnelles** - Selon le RGPD, les Données personnelles désignent toutes les informations vous concernant permettant votre identification directe (par exemple, votre adresse e-mail) et votre identification indirecte (par exemple, votre activité sur un site web donné). Nous pouvons accéder à des Données personnelles vous concernant, telles que votre nom, votre prénom, votre numéro de téléphone, votre adresse e-mail et votre adresse de livraison, lorsque vous créez un compte InPost ou lorsque vous utilisez nos Services.

10) **Force majeure** : Il s'agit d'un événement indépendant de votre volonté ou de la nôtre, survenu en dehors de notre influence et qui ne pouvait être prévu ni empêché. Par exemple : les catastrophes naturelles (tremblements de terre, ouragans, inondations), ainsi que les émeutes, les grèves générales, les actions armées et les mesures gouvernementales (telles que les interdictions d'importation/exportation,

les blocus portuaires, et les expropriations).

11) **InPost** : Désigne les sociétés du Groupe InPost fournissant des services spécifiques conformément à chaque annexe régionale. Ce terme désigne également « nous », « notre » et « nos » utilisés dans les Conditions générales d'utilisation. La liste des entités du Groupe InPost figure à l'Annexe C Partie III des présentes Conditions générales d'utilisation.

12) **Interruption technique** : Nous y avons recours lorsqu'une panne survient ou lorsque nous mettons à jour une de nos applications ou un de nos sites web, ou lorsque nous assurons la maintenance de nos serveurs. Durant une Interruption technique, l'utilisation du Compte Utilisateur ou des services peut ne pas être disponible.

13) **Locker** : désigne un dispositif automatisé en libre-service appartenant à notre réseau, équipé de casiers permettant aux personnes de retirer ou d'envoyer des colis. Selon le marché, ce dispositif peut être commercialisé sous un nom commercial local, par exemple Paczkomat ®, APM, Locker InPost, Locker Mondial Relay, tout en proposant les mêmes fonctionnalités essentielles.

14) **Politique de confidentialité** : Document dans lequel nous décrivons la manière dont nous traitons vos Données personnelles liées aux services fournis sur le(s) marché(s) sélectionné(s).

15) **Région :** Désigne le pays associé à votre Compte Utilisateur lors de l'inscription, qui détermine les Services applicables, le cadre juridique et l'annexe régionale applicable.

16) **RGPD** : désigne le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement Général sur la Protection des

Données). Veuillez noter que les références au RGPD incluent également le UK RGPD, applicable au Royaume-Uni. Le RGPD impose des obligations spécifiques aux entités qui utilisent des Données personnelles (tant pour leur propre compte qu'au nom d'une autre entité). Le RGPD garantit l'exercice de vos droits relatifs à la protection des Données Personnelles.

17) **Service(s)** : Désigne le/les services et fonctionnalités que nous fournissons, y compris sous forme numérique, disponibles par voie électronique, tels que répertoriés dans la liste des services fournis par InPost (Matrice des Fonctionnalités) en Partie I (B) des Conditions.

18) **Services de messagerie / Services de transport / ou Services de commission de transport** : désigne les services que nous fournissons concernant les colis, impliquant leur prise en charge, leur tri, leur transport et leur livraison. Nous fournissons ces services sur la base d'accords conclus séparément, dont la base peut être, par exemple, nos Conditions générales de vente.

19) **Utilisateur** ou **vous :** Désigne une personne physique ou morale qui utilise nos services, directement ou indirectement. Dans les présentes Conditions, nous nous adressons directement à l'utilisateur en disant « vous ».

20) **Votre colis** - Un colis qui vous est adressé. Nous le savons car l'expéditeur du colis nous a fourni le numéro de téléphone du destinataire, qui correspond au numéro de téléphone que vous avez indiqué lors de la création de votre Compte Utilisateur.

PARTIE II – ANNEXES GENERALES ET RÉGIONALES

PARTIE II (A) – ANNEXES GENERALES

Annexe A1 : Conditions générales d'utilisation de l'Application InPost

Ces conditions additionnelles s'appliquent à l'**Application** InPost conçue pour les smartphones, tablettes et/ou sites internet. Cette **Application** est développée, maintenue et proposée par l'**entité du Groupe InPost** concernée, indiquée dans l'**annexe régionale** qui vous est applicable. Vous pouvez également consulter la société contractante dans la **liste des entités du Groupe InPost** précisée à l'Annexe C Partie III des présentes **Conditions générales d'utilisation**.

Ces conditions définissent nos droits et obligations, ainsi que les vôtres, liés à l'utilisation de l'**Application** InPost.

1. Quels services sont disponibles dans l'Application InPost ?

1.1 La liste des **Services** fournis dans l'**Application InPost** figure dans la **liste des Services fournis par InPost** (Matrice des Fonctionnalités) à la Partie I (B) des présentes **Conditions générales d'utilisation**. Sous réserve de votre **Région** et de l'**annexe régionale** applicable, vous pouvez utiliser l'**Application** pour accéder aux fonctionnalités qui y sont présentées.
1.2 Tous les **Services** figurant sur la liste ci-dessus ne sont pas disponibles dans toutes les régions. Certaines fonctionnalités peuvent être introduites progressivement et n'être disponibles que dans certaines régions ou à titre expérimental.

1.3 Le bon fonctionnement de nos **Services** peut dépendre de l'activation sur votre **Appareil** de modules tels que : CSM, LTE ou CPS, ainsi que des règles d'accès à l'**Application** que vous avez sélectionnées et configurées sur votre **Appareil**.

1.4 Certains de nos **Services** peuvent nécessiter l'installation sur votre **Appareil** d'autres programmes indépendants de nous, tels qu'un navigateur web ou des lecteurs de fichiers PDF.

1.5 Un grand nombre de nos **Services** sont liés aux **Services de transport** que nous fournissons lors de la prise en charge des **Colis**. Cela s'applique, par exemple, à la prolongation du délai de conservation du **Colis** pour le retrait d'un **Colis** dans un **Locker** InPost. Pour connaître ces conditions, veuillez-vous référer aux **Conditions générales de vente**.

1.6 Si **Votre Colis** n'a pas encore été livré dans un **Locker**, vous pouvez choisir de le placer dans la « Zone d'Accès Facile », c'est-à-dire dans la rangée inférieure des compartiments du **Locker**. Vous pouvez sélectionner ce **Service** dans les détails du **Colis** dans l'**Application**. Voici les conditions de cette fonctionnalité :

1) Vous pouvez choisir cette option au plus tard au moment où le Colis est remis pour livraison (selon le statut de Colis disponible dans l'Application). En raison du fait que nous n'avons pas d'horaires fixes pour la réception, le traitement et la livraison des colis, et que les horaires de nos Services de transport et de commission de transport dépendent également du moment où les colis sont expédiés par nos clients ou par vous, la remise d'un Colis pour livraison peut avoir lieu à des moments différents.
2) Nous ne pouvons garantir que nous livrerons le Colis dans la Zone d'Accès Facile, car ces zones peuvent déjà être occupées par d'autres Colis. Dans ce cas, nous livrerons Votre Colis dans un compartiment disponible.

1.7 Certains **Services** peuvent ne vous être fournis qu'après que vous ayez effectué des actions supplémentaires prévues dans les **Conditions générales d'utilisation**, par exemple lorsque vous fournissez des **Données Personnelles** supplémentaires nécessaires à la fourniture d'un **Service** donné.

1.8 Dans le cadre du développement de l'**Application InPost**, nous pouvons introduire, modifier ou supprimer des fonctionnalités supplémentaires. Nous vous informerons des modifications importantes à cet égard de la manière prévue dans les **Conditions générales d'utilisation**. Nous pouvons également fournir des services ou du contenu fournis par des tiers indépendants. L'utilisation de ces services peut nécessiter votre acceptation de conditions générales ou de politiques de confidentialité distinctes de ces entités. Veuillez noter que nous ne sommes pas partie aux accords conclus entre vous et des prestataires de services externes, et nous ne sommes pas responsables de ces services ni de leur conformité à la loi.

1.9 Nous pouvons notamment proposer des fonctionnalités basées sur des technologies d'intelligence artificielle (IA), à la fois les nôtres et celles fournies par des partenaires externes. Ces outils ont pour objectif de vous offrir un soutien supplémentaire et d'étendre les capacités de l'**Application**. N'oubliez pas que les technologies d'IA, y compris les modèles de langage, ont leurs limites. Le contenu, les suggestions et les réponses générés par les outils d'IA peuvent être incomplets, inexacts, obsolètes, voire incorrects. Le contenu généré par l'IA est fourni à des fins d'information et d'assistance uniquement ; il ne constitue pas un avis contraignant (par exemple juridique, médical, financier) et ne doit pas être considéré comme la seule source pour votre prise de décision. C'est pourquoi nous exigeons dans tous les cas qu'elles soient vérifiées.

1.10 Les données d'entrée que vous fournissez aux outils d'IA (y compris le texte, les fichiers, les pièces jointes et d'autres données) restent votre propriété, sauf indication contraire par les conditions d'utilisation séparées d'un outil donné. En soumettant des données, vous déclarez qu'elles ne portent pas atteinte aux droits de tiers. N'oubliez pas que vous ne devez pas saisir de données de catégories particulières (par exemple des données de santé), de données relatives à des enfants, de données biométriques, ni de données permettant l'accès à des comptes (mots de passe, codes SMS, jetons), de données de carte de paiement, de secrets commerciaux ou d'autres informations confidentielles dans les outils d'IA — dans la mesure où cela n'est pas nécessaire à l'utilisation de l'Application. Selon la technologie du

prestataire externe, ces données peuvent être traitées pour améliorer les modèles d'IA, conformément à la politique de confidentialité du prestataire.

1.11 Les outils d'IA peuvent utiliser des technologies ou des services tiers. Dans ce cas, des conditions générales distinctes de ces prestataires peuvent s'appliquer à votre utilisation de ces services. Nous ne sommes pas responsables des actes ou omissions de ces tiers, dans la mesure permise par la loi. Les dispositions des conditions générales relatives aux exclusions et limitations de responsabilité s'appliquent en conséquence aux outils d'IA.

1.12 En utilisant les outils d'IA que nous mettons à votre disposition, vous conservez vos droits sur les données d'entrée dans la mesure où vous en disposez. Par ailleurs, vous conservez tous les droits sur les données de sortie (réponses de l'outil d'IA) dans la mesure autorisée par les fonctionnalités de l'application et la réglementation en vigueur, et vous nous accordez une licence limitée et non exclusive pour l'utilisation des données de sortie afin que nous puissions vous fournir nos services.

1.13 Si nous vendons des **Services** via l'**Application**, leurs prix ne seront pas personnalisés pour vous, notamment sur la base de votre comportement ou de vos préférences. Nous n'utilisons pas de tels mécanismes.

2. Comment pouvez-vous utiliser l’Application InPost ?

2.1 Si vous souhaitez utiliser l'**Application**, vous devez disposer d'un **Appareil** répondant à nos exigences techniques (que nous décrivons ultérieurement dans ces **Conditions générales d'utilisation**), avoir installé l'**Application** (téléchargeable depuis des boutiques telles que Google Play ou l'App Store), disposer d'un **Compte Utilisateur** configuré, et avoir un accès à Internet (sans Internet, l'**Application** peut ne pas offrir tous ses **Services** et fonctionnalités).

2.2 Nous respectons les réglementations applicables et veillons à nos **utilisateurs**.

Par conséquent, vous ne pouvez pas ajouter à l'**Application** du contenu ou des données qui :

a) sont illicites,

b) constituent des logiciels malveillants (virus, chevaux de Troie, programmes qui modifient le fonctionnement de l'Application),

c) interceptent des données disponibles dans l'Application.

2.3 Vous ne pouvez pas utiliser l'**Application** d'une manière contraire aux normes sociales, aux bonnes mœurs, ou d'une manière qui perturberait son bon fonctionnement. Nous protégeons également nos intérêts ; ainsi, vous ne pouvez pas utiliser l'**Application** d'une manière qui leur porterait atteinte.

2.4 Si vous utilisez l'**Application** en violation des interdictions ci-dessus, nous pouvons bloquer votre accès à l'**Application**.

2.5 Des règles supplémentaires applicables dans certains pays peuvent être définies dans l'**annexe régionale** concernée.

3. Quelles sont les exigences techniques pour utiliser l'Application InPost ?

3.1 Pour utiliser l'**Application** sans difficultés, vous avez besoin de :

1) un numéro de téléphone mobile enregistré dans un réseau mobile,
2) une adresse électronique,
3) une connexion Internet,
4) un appareil équipé d'Android ou d'iOS.

3.2 Pour une utilisation optimale de l'**Application**, nous recommandons d'utiliser la version la plus récente du logiciel système sur votre **Appareil**. Toutefois, ne vous inquiétez pas si vous ne remplissez pas les exigences de version Android ou iOS ou si vous avez une version plus ancienne du logiciel sur votre **Appareil**. Cela ne signifie pas que vous violez les **Conditions générales d'utilisation**. Il est possible que vous puissiez lancer l'**Application** sur un tel **Appareil**. Cependant, nous ne pouvons pas garantir que l'**Application** se lancera ou fonctionnera correctement sur des **Appareils** disposant de versions plus anciennes d'Android

ou d'iOS. Par conséquent, nous ne sommes pas responsables des problèmes liés à l'**Application** résultant de l'utilisation de versions plus anciennes d'Android ou d'iOS.
3.3 Les présentes **Conditions générales d'utilisation** en vigueur font toujours référence à la dernière version de l'**Application** ; nous vous recommandons donc de mettre régulièrement à jour l'**Application**. Nous ne prenons pas en charge les versions plus anciennes de l'**Application** ni ne garantissons leur bon fonctionnement.
3.4 Si vous remarquez des erreurs ou des failles dans l'**Application**, nous vous encourageons à les signaler via les canaux de contact indiqués dans l'**Application** ou dans l'**annexe régionale** spécifique.

4. Comment traitons-nous les données personnelles ?

Les informations détaillées sur la manière dont nous traitons vos **Données Personnelles** liées à l'utilisation de l'**Application** mobile figurent dans la **Politique de Confidentialité**. Veuillez en prendre connaissance. Si vous avez des questions, nous vous encourageons à nous contacter — les informations sur la manière de nous contacter concernant le traitement de vos **Données Personnelles** peuvent être trouvées dans la Partie I de la **Politique de Confidentialité**, section 2, tableau au point 2.3.

5. Quels sont nos droits de propriété intellectuelle sur l'Application ?

5.1 Nous (ou nos sociétés affiliées) détenons les droits sur l'Application, y compris le code source, les contenus utilisés dans l'Application, les graphiques et autres éléments, sauf indication contraire expresse. Ceux-ci sont protégés par la loi, et vous ne devez pas vous livrer à des activités qui portent atteinte à nos droits. Puisque nous détenons les droits sur l'Application, nous vous accordons une licence pour l'utiliser.

5.2 Aucune disposition des présentes **Conditions générales d'utilisation** ne vous transfère un quelconque droit de propriété.

5.3 Lorsque vous téléchargez notre application mobile et/ou y accédez via l'Application web, nous vous accordons une licence limitée, non exclusive, non sous-licenciable et révocable pour utiliser l'Application conformément à sa destination, notamment pour l'installer sur d'autres appareils.

5.4 Vous ne pouvez pas céder ou transférer cette licence à quelqu'un d'autre. Vous ne pouvez pas non plus vendre, transférer ou distribuer nos Applications.

5.5 Vous pouvez utiliser notre Application uniquement :

a) conformément aux présentes Conditions générales d'utilisation et à la loi applicable,

b) à des fins licites,

c) dans le cadre des fonctionnalités mises à disposition dans votre Région.

5.6 Vous ne pouvez pas utiliser l'Application d'une manière qui interfère avec son fonctionnement ou sa sécurité normaux.

Sauf si une loi applicable d'ordre public le permet, vous ne pouvez pas :

a) copier, modifier, adapter, traduire ou créer des œuvres dérivées basées sur l'Application ;

b) effectuer une ingénierie inverse, décompiler ou tenter d'extraire le code source ;

c) distribuer, louer, vendre, sous-licencier ou mettre l'Application à la disposition de tiers ;

d) contourner les mesures de protection technique ;

e) utiliser des systèmes automatisés pour accéder à l'Application ou en extraire des données.

5.7 Cela ne porte pas atteinte aux droits impératifs qui vous sont accordés en vertu de la loi applicable.

5.8 Nous pouvons fournir des mises à jour, des améliorations ou des correctifs à l'Application de temps à autre. Ces mises à jour peuvent être nécessaires pour des raisons de sécurité, de conformité, de performance ou de fonctionnalité. Vous acceptez que certaines mises à jour

puissent être installées automatiquement, dans la mesure permise par la loi applicable et les paramètres de votre appareil.

5.9 La licence qui vous est accordée dans le cadre des présentes **Conditions générales d'utilisation** reste valide pendant la durée des présentes **Conditions générales d'utilisation** et expire donc lorsque vous supprimez votre **Compte Utilisateur**, que vous résiliez les **Conditions générales d'utilisation** ou que nous y mettions fin en raison de votre violation des Conditions générales d'utilisation.

6. De quoi ne sommes-nous pas responsables ?

Nous nous efforçons de vous offrir, ainsi qu'aux autres utilisateurs, une expérience optimale lors de l'utilisation de l'Application.

Cependant, il existe des situations et des événements qui échappent à notre contrôle. Voici les situations et événements dont nous ne sommes pas responsables :

1) Cas de Force Majeure,
2) Fourniture de Données Personnelles fausses, notamment lors de la création de votre Compte Utilisateur,
3) Partage de l'accès à l'Application et à votre Compte Utilisateur avec d'autres personnes,
4) Appareil ne répondant pas aux exigences techniques décrites à la section 4,
5) Problème lié au manque de qualité de services fournis par les opérateurs de télécommunications avec lesquels vous avez des accords (y compris les services Internet). Nous ne sommes pas non plus responsables des frais liés aux services fournis par ces opérateurs.
6) Erreurs et problèmes liés à Android ou iOS, ainsi qu'aux logiciels installés sur l'Appareil ne provenant pas de nous.

7. Comment déposer une réclamation concernant l'Application InPost ou les Services fournis dans celle-ci ?

7.1 Si vous estimez que nous n'avons pas correctement rempli nos obligations concernant l'**Application** (par exemple, si quelque chose n'a pas fonctionné ou si nous n'avons pas fourni un **Service** que vous avez sélectionné et qui était disponible selon l'**annexe régionale** applicable), vous pouvez déposer une réclamation en utilisant les modes de contact indiqués dans les canaux numériques par lesquels vous accédez à nos **Services**, tels que listés dans l'**annexe régionale** applicable. Des informations détaillées sur les procédures de réclamation, notamment les délais applicables, les entités compétentes et les mécanismes alternatifs de règlement des différends, sont fournies dans l'**annexe régionale** concernée, ou via le chat dans l'**Application**.

7.2 Lors du dépôt d'une réclamation, nous pouvons vous demander des informations pour confirmer votre identité et une description du problème. N'oubliez pas que nous pourrions ne pas être en mesure de vous aider si vous ne fournissez pas suffisamment d'informations ou de description de votre problème.

7.3 Nous traitons votre réclamation aussi rapidement que possible, mais au plus tard dans les 14 jours suivant sa réception. Lorsque vous soumettez une réclamation, nous vous enverrons une confirmation de réception le jour même.

7.4 Nous vous informerons de la réponse donnée à votre réclamation via l'adresse électronique que vous avez fournie lors de sa soumission.

8. Quelles autres informations faut-il connaître concernant l’Application InPost ?

8.1 L'**Application** peut être indisponible en raison d'une **Interruption Technique**. Nous nous

efforçons de garantir la disponibilité de l'**Application** 24 h/24, 7 j/7, mais si nous devons planifier des opérations de maintenance, nous vous en informerons dans l'**Application** lorsqu'elles auront lieu et nous vous indiquerons leur durée prévue.

8.2 Si vous ne souhaitez plus utiliser l'**Application**, vous pouvez la supprimer de votre **Appareil** à tout moment. Cela ne supprime pas automatiquement votre **Compte Utilisateur**. Si vous souhaitez supprimer votre **Compte Utilisateur**, vous pouvez le faire en nous contactant. Les informations sur les canaux de contact pour supprimer votre **Compte Utilisateur** sont disponibles via l'**Application**. Vous pouvez le faire à tout moment, sans fournir de motif et sans engager de frais.

8.3 Nous pouvons mettre fin aux présentes Conditions générales d'utilisation lorsque les **Conditions générales d'utilisation** le prévoient expressément. Nous pouvons également y mettre fin si nous cessons de fournir l'**Application** — nous ne le ferons pas immédiatement, mais nous vous en informerons avec un préavis d'un mois.

8.3 Le changement d'**Appareil** (sans modification simultanée du numéro de téléphone associé à l'**Application**) ou la déconnexion de l'**Application** n'entraîne pas la suppression de votre **Compte Utilisateur**.

8.4 Étant donné que certains des Services que nous fournissons sont des services numériques, les consommateurs qui les utilisent bénéficient de droits spécifiques en vertu des lois de protection des consommateurs applicables, tels que décrits dans l'annexe régionale concernée.

8.5 Si vous avez des questions, des demandes, des préoccupations ou des commentaires, vous pouvez toujours nous contacter via les canaux de contact disponibles dans l'Application.

8.6 Les présentes conditions font partie des **Conditions générales d'utilisation** et peuvent être complétées par les conditions spécifiques de l'**annexe régionale** selon votre **Région**.

8.7 La loi applicable et la juridiction compétente sont déterminées par l'annexe régionale concernée, selon l'entité du Groupe InPost qui vous fournit des Services.

PARTIE II (B) – ANNEXES RÉGIONALES

Annexe B1 : Services fournis en Pologne

Version : 1.0

1. Introduction

Les conditions générales d'utilisation figurant dans la présente Annexe B1 et ses annexes (l'« **Annexe** ») s'appliquent aux **utilisateurs** lors de l'utilisation des **Services** qu'elle couvre, conformément aux règles d'assignation décrites au point 6 de la Partie I (A) des **Conditions générales d'utilisation**. Elle complète et modifie celles-ci, dans la mesure nécessaire pour se conformer à la loi applicable, notamment en ce qui concerne les points 1 à 6 ci-dessous.

La présente Annexe reflète à la fois :

- **les exigences obligatoires du droit polonais et de l'UE,**
- **les Services et fonctionnalités spécifiques,**
- **les programmes de paiement et de fidélité locaux,**
- **les modalités opérationnelles propres à la région.**

La disponibilité de ces **Services** est indiquée en détail dans l'**Application** et dans la présente Annexe, tandis que les informations générales sont disponibles dans la liste des **Services** fournis par **InPost** (Matrice des Fonctionnalités) précisée à la Partie I (B) des **Conditions générales d'utilisation**. De temps à autre, nous pouvons introduire de nouveaux **Services** ou fonctionnalités, modifier ceux existants ou cesser d'en fournir certains. La liste des **Services** décrits ci-dessus peut donc évoluer. Les informations les plus récentes sur les **Services** actuellement disponibles peuvent toujours être trouvées dans l'**Application**.

En cas de conflit, la présente **Annexe** prévaut sur les **Conditions générales d'utilisation** dans

la mesure requise par la loi applicable.

Pour vous aider à utiliser l'**Application**, nous proposons une fonctionnalité de chat basée sur l'intelligence artificielle, fondée sur le modèle d'IA Bielik.ai et adaptée aux caractéristiques des **Services** que nous fournissons. La fonction de chat fait partie des **Services** définis à l'Annexe A1. Veuillez garder à l'esprit que tout contenu que vous envoyez via le chat doit être conforme à la loi, aux bonnes pratiques, et ne doit pas porter atteinte aux droits de tiers. En particulier, nous n'autorisons pas la publication de contenu illégal, vulgaire, haineux, violent ou autre contenu interdit dans le chat. Il est également interdit d'utiliser le chat à des fins nuisibles, d'abus, de tests de sécurité sans notre consentement, ou pour des tentatives de contournement des mesures de sécurité. Les autres dispositions du point 1 de l'Annexe A1 — Conditions générales d'utilisation de l'Application InPost — s'appliquent à l'outil d'IA.

2. Entité contractante

Pour les utilisateurs couverts par la présente Annexe, l'entité contractante est **InPost sp. z o.o,** société enregistrée de droit polonais, dont le siège social est à Cracovie, ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, Pologne, inscrite au Registre des Entrepreneurs du Registre National des Tribunaux sous le numéro KRS : 0000543759, numéro NIP : 6793108059.

Vous pouvez nous contacter à l'adresse Kontakt z InPost , en appelant le 746 600 000 ou le 722 444 000, en utilisant le chat mis à votre disposition dans nos **Services** ou en envoyant un courrier à : InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków.

3. Loi applicable

Cette **Annexe** est régie par le droit polonais. Si vous agissez en qualité de consommateur, les dispositions impératives du droit de la protection des consommateurs de votre lieu de résidence s’appliquent lorsqu’elles vous sont plus favorables que celles de la présente

Annexe.

En conséquence, si vous êtes un consommateur, vous pouvez introduire toute réclamation relative aux Conditions et à la présente Annexe soit devant la juridiction compétente de votre lieu de résidence, soit devant la juridiction compétente en Pologne. Si vous n'êtes pas un consommateur, tout litige né des Conditions et de la présente Annexe ou s'y rapportant sera soumis à la juridiction compétente du siège social de InPost sp. z o.o., sauf disposition impérative contraire.

Les consommateurs utilisant nos services auxquels la présente Annexe s'applique bénéficient de droits spécifiques prévus par la loi polonaise relative aux droits des consommateurs. Ces droits sont décrits à l'Annexe B1.3 de la présente Annexe. Ci-dessous, nous fournissons des informations complémentaires concernant ces droits :

a. La loi relative aux droits des consommateurs définit les « services numériques » comme des services permettant au consommateur : « a) de créer, traiter, stocker ou accéder à des données sous forme numérique ; b) de partager des données sous forme numérique transmises ou créées par le consommateur ou par d'autres utilisateurs du service ; c) de s'engager dans d'autres formes d'interaction au moyen de données numériques »,

b. Les services que nous fournissons ne sont pas liés à l'acquisition par le consommateur de biens comportant un contenu numérique ou des services numériques (ni liés d'une manière telle que l'absence de contenu ou de services numériques en empêcherait le bon fonctionnement),

c. L'Annexe B1.3 s'applique au contrat (ou aux conditions) en vertu duquel nous sommes tenus de fournir des contenus ou services numériques (ainsi qu'aux autres dispositions) uniquement lorsque le contrat ou les conditions portent sur des contenus ou services numériques,

d. L’Annexe B1.3 ne s’applique pas lorsque le consommateur est uniquement tenu de fournir des données à caractère personnel et que ces données sont traitées par nos soins exclusivement :

– pour l’exécution du contrat (ou des conditions) ou d’une obligation légale, ou

– pour améliorer la sécurité, la compatibilité ou toute autre interopérabilité de logiciels proposés sous une licence ouverte et gratuite.

Nous vous informons que nous ne nous engageons pas à participer à des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges, sauf lorsque cette participation est requise par la législation applicable. Vous pouvez néanmoins nous adresser des réclamations directement, conformément à la procédure de réclamation prévue par les Conditions, complétée par les points 5 et 6 ci-dessous de la présente Annexe.

4. Versions linguistiques

Cette **Annexe** est disponible en polonais et dans d'autres versions. En cas d'incohérence, la version en polonais prévaut, sauf disposition contraire de la loi obligatoire.

5. Réclamations

Si vous estimez que nous n'avons pas correctement rempli nos obligations, vous pouvez déposer une réclamation en utilisant les modes de contact indiqués dans les canaux numériques par lesquels vous accédez à nos **Services**, ou en utilisant le formulaire de réclamation disponible à l'adresse : Formularz reklamacyjny InPost .

6. Rétractation

Pour exercer votre droit de rétractation des **Conditions générales d'utilisation**, vous pouvez soumettre votre notification de rétractation dans un délai de 14 jours sans fournir de motif, en utilisant l'un des modes de contact suivants :

- **par courrier électronique à : oswiadczenie@inpost.pl,**
- **par téléphone au : 746 600 000 ou 722 444 000,**
- **via la fonction de chat mise à disposition dans nos Services,**
- **en envoyant une déclaration écrite par courrier à : InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, Pologne,**
    - **en soumettant le formulaire de rétractation ou toute autre déclaration claire par voie électronique via : Kontakt z InPost .**

Vous pouvez utiliser le formulaire type de rétractation inclus dans l'Annexe B1.4 de la présente Annexe, mais son utilisation n'est pas obligatoire pour que la rétractation soit valide.

7. Définitions

Nous expliquons ci-dessous les définitions utilisées dans l'**Annexe** et ses annexes.

Cette liste complète les définitions figurant dans les **Conditions générales d'utilisation**. Si une définition est en caractères gras dans l'**Annexe** et n'est pas incluse dans la liste ci-dessous, c'est que vous devez utiliser la définition fournie dans les **Conditions générales d'utilisation**. Peu importe que ces définitions soient utilisées au singulier ou au pluriel, ou que les lettres soient en majuscules ou en minuscules.

- **Service bancaire** — Un service permettant l'acceptation de cartes de paiement et le traitement des transactions, notamment l'autorisation et la transmission d'ordres de paiement pour le transfert de fonds au bénéficiaire.

- **Annexe** — Le présent document et ses annexes, qui régissent les droits et obligations, les nôtres et les vôtres.
- **Application / Application InPost ou InPost Mobile** — Notre application InPost disponible en version mobile et/ou web, que vous pouvez utiliser après avoir créé un Compte InPost.
- **Authentification Forte** — Sécurisation de vos données en utilisant au moins deux méthodes de vérification différentes, telles que quelque chose que vous savez, quelque chose que vous possédez, ou vos caractéristiques distinctives.
- **Commande** — Votre achat de biens ou services proposés par un vendeur, dans l'Application, via InPost Pay et selon les Conditions générales d'utilisation.
- **Coupon** — Un code électronique unique stocké dans votre compte, vous permettant d'obtenir une récompense auprès de nous ou d'un partenaire du programme.
- **InCoins** — Points que vous accumulez pour diverses actions accomplies dans l'Application. Selon les conditions d'un Service donné, les InCoins peuvent être échangés contre des avantages spécifiques.
- **InPost Pay** — Service technologique qui assiste les clients et les vendeurs dans la gestion du processus d'achat en ligne. Lorsque vous achetez dans une boutique en ligne, la fonctionnalité InPost Pay vous redirige vers l'Application InPost, où vous pouvez créer un panier et finaliser l'achat, y compris le paiement via la passerelle de paiement fournie par le prestataire de services de paiement.
- **Livraison** — Service fourni par nous consistant dans le transport et la livraison des biens que vous avez achetés auprès d'un vendeur à l'adresse indiquée lors de la passation de votre commande via InPost Pay. Dans des cas spécifiques, expressément indiqués par nos soins, le service de livraison peut être assuré par un transporteur autre qu’InPost.
- **Panier** — Un service vous permettant de commander des produits ou services sélectionnés auprès d'un vendeur via l'Application, en utilisant InPost Pay, selon ses conditions.

- **Programme** — Le service que nous avons détaillé à l'Annexe B1.1 Conditions générales du Programme de fidélité de la présente Annexe, qui constitue notre programme de fidélité (dont nous sommes l'organisateur).
- **Récompenses** — Vous pouvez les obtenir en échangeant des InCoins dans le programme, dans la mesure où elles sont disponibles dans le catalogue de récompenses.
- **Actions** — Désigne les actions périodiques ou permanentes.
- **Vendeur** — Société ou particulier exerçant une activité commerciale qui offre la possibilité de passer une commande via InPost Pay dans sa boutique en ligne.

8. Table des matières

1) **Introduction**

2) **Entité contractante**

3) **Droit applicable**

4) **Version linguistique**

5) **Plaintes**

6) **Retrait**

7) **Définitions**

8) **Table des matières**

9) **Services locaux et autres annexes :**

Annexe B1.1 – Conditions générales du programme de fidélité

Annexe B1.2 – Conditions générales d'InPost Pay

Annexe B1.3 – Droits des consommateurs concernant le contenu ou les services numériques

Annexe B1.4 – Formulaire de rétractation

Annexe B1.5 : Conditions d'utilisation d'InPost Assistant pour l'utilisateur

Annexe B1.1

Conditions générales du programme de fidélité

I. Quelles sont les objectifs du programme de fidélité ?

1. Cette annexe expose les règles de votre participation au **programme**. La participation au **programme** est volontaire.

2. En rejoignant le **programme**, vous acceptez ses conditions telles que décrites dans les **Conditions générales d'utilisation** et dans cette annexe.

3. Les termes **actuels de l''Application InPost** et **des programmes** sont disponibles dans l'application.

9. Qui participe au programme de fidélité ?

1. Si vous utilisez InPost **Mobile** avec accès au programme, vous participez au **programme**.

2. Pour participer au **programme**, vous devez :

    1) avoir un **compte** InPost,

2) accepter les **Conditions générales d'utilisation** (lors de la création de votre **compte InPost** ou en raison de modifications des **Conditions générales d'utilisation**), et

3) disposer de l'Application InPost.

3. La version la plus récente de l'Application InPost donne accès à toutes les fonctionnalités du programme. Si vous avez une version plus ancienne **de l'Application InPost** et que vous ne la mettez pas à jour vers la dernière version avec **l'accès aux programmes**, il se peut que vous ne puissiez pas utiliser toutes les fonctionnalités, voire l'intégralité du **programme**.

4. L'utilisation de l'**Application InPost** est nécessaire pour une participation active au **programme**.

5. Nos employés peuvent également participer au **programme** s'ils sont **utilisateurs** de **l'Application InPost**.

II. Où pouvez-vous en apprendre davantage sur le programme et une participation active est-elle requise ?

1. **Les fonctionnalités du programme** sont disponibles dans **l'Application InPost,** dans la section « Récompenses ».

2. Dans la section « Récompenses », vous pouvez en savoir plus sur l'évolution **du programme**, les promotions, les offres spéciales et d'autres avantages liés à votre participation.

3. De plus, si vous nous donnez le consentement nécessaire, nous vous enverrons des informations sur l'évolution **du programme** (par exemple, via des notifications push ou d'autres canaux de communication comme l'e-mail ou le SMS). Vous pouvez vous désinscrire de ces notifications à tout moment dans les **paramètres du compte InPost**.

4. Participer au **programme** ne nécessite aucune action de votre part. Vous décidez indépendamment si vous voulez participer activement. Si vous n'êtes pas intéressé, vous n'avez pas besoin d'accomplir les activités requises pour devenir un « participant actif » (comme décrit dans l'Annexe A, définissant « participant actif ») ni d'échanger **des InCoins** contre **des** récompenses. Vous pouvez également vous désinscrire des notifications concernant les InCoins collectés en nous contactant à dane_osobowe@inpost.pl.

5. Utiliser le **programme** en tant que participant actif, y compris échanger **des InCoins** contre **des récompenses**, est également volontaire.

III. Que pouvez-vous faire dans le cadre du programme ?

Le programme est un service électronique vous permettant de :

a) collecter des InCoins,

b) consulter le nombre de vos InCoins et l'historique de leurs modifications,

c) parcourir le catalogue de récompenses et échanger des InCoins contre des récompenses disponibles,

d) consulter les actions disponibles pour gagner des InCoins,

e) accéder aux récompenses échangées contre des InCoins.

IV. Comment pouvez-vous gagner des InCoins dans le programme ?

1. Vous pouvez collecter **des InCoins** si votre version **de l'Application InPost** inclut l'**accès au programme**. Les modalités d'accès au **programme** via l'Application InPost sont expliquées dans la section II de cette annexe.

2. **Les InCoins** sont attribués pour des **actions** permanentes et **des actions supplémentaires**.

3. Chaque action disponible dans l'**Application InPost** comprend :
   a) son nom,
   b) **les détails de l'action** — ce que vous devez faire pour gagner **des InCoins**,
   c) le nombre d'**InCoins** que vous recevrez pour avoir accompli l'action,
   d) la **limite** - informations sur le nombre maximal d'actions qui seront récompensées par **des InCoins** et dans quel délai,
   e) pour les **actions périodiques**, la période de validité des actions, c'est-à-dire la période pendant laquelle la **réalisation de l'action concernée** sera récompensée par **des InCoins**,
   f) un lien vers le site web **du partenaire** (pour les actions réalisées en collaboration avec un **partenaire**).

4. En plus des **actions permanentes**, nous pouvons proposer **des actions supplémentaires** à tous les utilisateurs ou groupes spécifiques à tout moment.

5. **Des InCoins** seront attribués pour avoir accompli des activités spécifiques indiquées dans l'action.

6. Nous pouvons organiser des promotions de points périodiques, où accomplir **des actions** permanentes **ou supplémentaires** dans un délai imparti vous rapportera plus **d'InCoins**.

7. Les informations sur **les promotions de points** seront fournies avec **des actions** spécifiques (dans l'**application**) et incluront la période de promotion, le nombre possible d'**InCoins** à obtenir, ainsi qu'une description de l'**action** pour laquelle vous recevrez un nombre accru d'**InCoins**.

8. En plus des actions **permanentes** et **supplémentaires**, vous pouvez également collecter **des InCoins** via nos **partenaires**, qui offrent cette opportunité dans leurs campagnes, programmes de partenariat et autres activités organisées. La possibilité de gagner **des InCoins** auprès des partenaires et les conditions pour les accorder sont spécifiées dans les réglementations dédiées à chaque activité, disponibles auprès du partenaire concerné.

V. Comment les InCoins sont-ils attribués et combien de temps sont-ils valides ?

1. **Les InCoins** sont attribués automatiquement après avoir terminé chaque action, mais au plus tard 48 heures après avoir reçu ou envoyé un **colis**.

2. Leur calcul est confirmé via des notifications push, sauf si vous avez désapprouvé ce type de communication dans les paramètres **du compte InPost**.

3. Vous ne recevez **des InCoins** qu'en utilisant le numéro de téléphone lié à votre **compte InPost**, y compris lors de la fourniture lors de transactions ou commandes. Si vous avez fourni un numéro de téléphone différent, vous ne recevrez pas **d'InCoins** (ils peuvent être reçus par l'**utilisateur** dont le numéro de téléphone était

enregistré pour l'expédition).

4. **Les InCoins** que vous n'avez pas échangés contre **des récompenses** expirent après 12 mois à compter de la date de réception.

5. **Les InCoins** expirent sur un cycle mensuel, ce qui signifie : toujours le premier jour de chaque nouveau mois civil après les 12 mois complets.

6. Lorsque vous échangez ou utilisez **des InCoins**, ils sont déduits du plus ancien vers le plus récent (au moment de l'échange contre une **récompense**).

7. Vous pouvez recevoir des **InCoins** via des réclamations dans les situations suivantes :

   a) Si vous avez correctement accompli une action, mais que nous n'avons pas calculé **ou mal calculé les InCoins,**

   b) Si nous retirons **les InCoins** avant leur date d'expiration,

   c) Si, pour des raisons indépendantes de votre volonté, vous ne pouvez pas accomplir correctement une action (vous recevrez alors **des InCoins** comme spécifié dans cette **action**).

VI. Comment vérifier l'historique de vos InCoins ?

1. À tout moment, vous pouvez vérifier chaque changement de solde de vos InCoins sur l'**Application InPost** sous la section « Historique InCoins », y compris :

a) Les nouveaux **InCoins** qui vous sont attribués,

b) Les **InCoins** échangés contre **des récompenses**,

c) Les **InCoins** qui ont expiré,

d) Les **InCoins** crédités via des plaintes.

2. Nous collecterons et stockerons l'historique de vos transactions dans le **programme** pendant 24 mois.

3. Vous avez accès à l'historique de tous les InCoins crédités et dépensés des 24 derniers mois.

4. Les produits exclus du **programme**, pour lesquels **les InCoins** ne sont pas attribués, sont décrits dans l'**Application InPost.**

5. Pour obtenir des informations sur le nombre actuel d'**InCoins**, vous devez disposer d'une connexion Internet.

6. **Les InCoins** ne peuvent pas être convertis en espèces ni échangés contre des fonds monétaires.

7. Les InCoins **inutilisés** ne perdent pas leur validité lorsque vous vous déconnectez de l'**Application InPost.**

8. Si vous souhaitez gagner **des InCoins** pour des actions liées à InPost Fresh**,** vous devez avoir un compte sur InPost Fresh utilisant le même numéro de téléphone que vous avez fourni lors de la création de votre **compte InPost**. Une description détaillée des actions et des règles d'attribution **des InCoins** aux nouveaux utilisateurs de l'**Application InPost** seront spécifiées dans l'Application InPost**.**

9. En tant qu'utilisateur InPost Fresh, pour gagner **des InCoins** et les échanger contre **des** récompenses, vous devez posséder une version de l'Application InPost qui inclut le **programme** (comment accéder au **programme** dans l'Application InPost est expliqué dans la section II de cette annexe).

VII. Comment échanger des points contre des récompenses et quelles récompenses pouvez-vous recevoir ?

1. En tant que participant au programme, vous avez accès à toutes les récompenses disponibles dans le **catalogue de récompenses** fourni sur Application InPost**.**

2. Vous pouvez échanger **des InCoins** contre **des récompenses** dans le **catalogue** de récompenses disponible sur l'Application InPost dans la section « Récompenses ». Certaines **récompenses** peuvent n'être disponibles que pour une période déterminée ou jusqu'à la fin des stocks. Nous vous informerons de telles situations dans la description de la **récompense**.

3. Nous pouvons changer le **catalogue de récompenses**. Vous ne perdrez alors pas les droits aux **récompenses** obtenus avant ces changements. Le catalogue de récompenses actualisé est toujours disponible sur l'Application InPost avec accès **aux programmes**.

4. Nous pouvons proposer la participation à des loteries, concours ou offres promotionnelles organisés périodiquement en **récompense** — selon les termes décrits aux sections IV.3 et IV.4 de cette annexe.

5. En **récompense**, nous pouvons également vous offrir la possibilité de participer ou de soutenir des campagnes et initiatives, y compris des actions caritatives ou sociales. Cela peut impliquer l'échange ou le don **d'InCoins** pour des fins spécifiques indiquées dans la description de **la récompense** dans le catalogue de récompenses.

6. Le **catalogue des** récompenses contient des informations sur le nombre d'**InCoins** nécessaires à échanger contre une **récompense**, la date de validité de la récompense (applicable à toutes **les** récompenses).

7. Pour échanger **des InCoins** contre une **récompense**, vous devez en avoir le nombre requis pour l'échange, selon la description de la **récompense** disponible dans le **catalogue de** récompenses.

8. La **récompense** que vous avez échangée contre **des InCoins** apparaîtra dans la section « Mes récompenses » de l'**Application InPost.** Vous pouvez aussi configurer Application InPost pour envoyer la récompense à l'adresse e-mail que vous avez fournie.

9. Vous ne pouvez pas retourner une **récompense** échangée contre **des InCoins** ni l'échanger contre de l'argent.

VIII. Comment quitter le programme ?

1. Si vous ne souhaitez pas participer au **programme**, vous n'êtes pas obligé d'y participer. Nous vous encourageons à lire la section III.4 des **Conditions générales d'utilisation**. Cela signifie que vous pouvez continuer à utiliser l'Application InPost et éviter toutes les fonctionnalités liées au **programme**. Le **programme** fait partie de l'**Application InPost,** donc si vous ne souhaitez pas qu'il soit disponible, vous devez arrêter complètement d'utiliser **Application InPost** et supprimer votre **compte InPost**. Les instructions pour arrêter d'utiliser Application InPost sont décrites à la section 10.2 des **Conditions générales d'utilisation**.

2. Si vous recréez votre compte **InPost, même en utilisant les mêmes données personnelles ou des données similaires, nous ne restaurons** pas les **InCoins précédemment** gagnés.

3. Se déconnecter de l'**Application InPost** n'implique pas la suppression des **InCoins** ni l'arrêt de leur cumul.

4. Après vous être reconnecté à l'Application InPost**,** vous retrouverez l'accès à votre **compte InPost** et à l'historique des transactions.

IX. Où et comment déposer une réclamation ?

1. Les réclamations sont traitées conformément aux Conditions générales d'utilisation et à la loi polonaise.

2. Si vous choisissez une récompense sous forme de bon vous donnant droit à des biens ou des services de notre part, notre responsabilité envers vous est régie par la loi sur la protection des consommateurs en cas de non-conformité des biens ou des services au contrat. Vous pouvez échanger une récompense défectueuse contre une autre en bon état en nous renvoyant la récompense défectueuse.

3. Si vous choisissez une récompense sous forme de bon vous donnant droit à des biens ou services auprès d'un partenaire, notre seule responsabilité consiste à garantir que le partenaire honorera ce bon pendant sa période de validité et conformément aux règles définies dans le catalogue des récompenses. Le partenaire est responsable des biens ou services (y compris de leur qualité).

4. Vous pouvez également déposer une réclamation concernant une récompense si son utilisation n'est pas possible (par exemple, si la récompense est un code de réduction incorrect ou qui ne s'active pas). Si l'erreur est de notre fait, nous vous rembourserons les InCoins que vous avez échangés contre la récompense défectueuse.

5. Nous ne sommes pas responsables de la non-conformité d'une récompense matérielle obtenue par le biais d'une loterie (c'est-à-dire la non-conformité des biens ou services au contrat). Toutes les réclamations concernant les récompenses de l'organisateur de la loterie, y compris l'échange d'une récompense défectueuse contre une récompense en bon état, doivent être adressées à l'organisateur de ladite loterie.

X. Quelles autres informations sur le programme devriez-vous connaître ?

1. Si vous commettez les infractions décrites aux sections 2.2 et 2.3 des Conditions générales d'utilisation dans le cadre du programme, cela peut entraîner les conséquences décrites à la section 2.4 des Conditions générales d'utilisation. Quoi qu'il en soit, dans les cas mentionnés aux sections 2.2 et 2.3 des Conditions générales d'utilisation — s'ils concernent exclusivement des violations du programme —, nous vous demanderons d'y mettre fin, en vous accordant un délai approprié, toujours d'au moins 7 jours (à compter du lendemain de la réception de la demande). Si vous ne vous conformez pas à notre demande, nous pourrons vous priver définitivement d'une partie ou de la totalité des InCoins que vous avez accumulés (en fonction de la nature de l'infraction). Nous justifierons chaque décision et vous la communiquerons via l'Application InPost. Vous pouvez déposer une réclamation concernant une telle décision (conformément aux principes décrits dans les Conditions).

2. Les **InCoins** que vous avez gagnés avant le 1er février 2026 restent valables pendant 24 mois conformément à la version précédente des Conditions générales d'utilisation. Lorsque vous échangez ou utilisez des **InCoins**, ceux-ci sont déduits en commençant par les plus anciens jusqu'aux plus récents.

Annexe B1.2 - Conditions générales d’InPost Pay

Conditions générales d’InPost Pay

Ces conditions supplémentaires s'appliquent au **service InPost Pay** proposé dans l'**Application InPost**.

Ces termes définissent les règles pour fournir le **service InPost Pay** via Application InPost. Les conditions de vente des biens ou services à distance, conclues entre **vous** et le **vendeur**, sont régies par les conditions de vente du vendeur.

Dans ces termes, nous établissons nos droits et vos droits et obligations liés à l'utilisation du **service InPost Pay**.

1. Qu'est-ce qu’InPost Pay ?

1.1. InPost Pay vous offre un parcours d'achat rapide dans la boutique en ligne du vendeur grâce aux données personnelles que vous avez enregistrées, ainsi qu'aux informations de paiement et de livraison figurant dans votre Compte InPost.

1.2. Le service InPost Pay est disponible pour les contrats de vente à distance dont la livraison est assurée par InPost, et dans des cas spécifiques – par un autre prestataire de services de messagerie, comme indiqué dans l’Application InPost.

1.3. Dans le cadre du service InPost Pay, nous créons un panier dans un service digital qui vous permet de :

1) passer une commande dans la boutique en ligne du vendeur choisi via l’Application InPost,

2) saisir des codes de réduction pour réduire le montant à payer pour la commande selon des conditions distinctes,
3) afficher le récapitulatif de la commande (y compris les éventuels frais de livraison),
4) afficher la date de livraison prévue de la commande, si la livraison est assurée par InPost,
5) effectuer le paiement de la commande via la passerelle de paiement.

1.4. Le panier est à usage unique. La fourniture de ce service prend fin lorsque vous passez une commande ou choisissez de ne pas la passer. Cependant, le panier conserve les informations relatives aux articles sélectionnés dans l'Application InPost pendant les 30 (trente) jours suivants. La conservation du contenu du panier pendant cette période ne garantit pas la disponibilité des biens ou services sélectionnés pour permettre de passer une commande ultérieurement.

1.5. Nous pouvons vous informer du contenu enregistré dans le panier sans finaliser la commande, par le biais de messages conformément aux conditions d'utilisation l'Application InPost.

2. Comment utiliser Inpost Pay ?

A. Informations générales

2.1. Pour utiliser InPost Pay, vous devez posséder un **compte** InPost, accepter les conditions générales d'utilisation de l''**Application InPost** dans leur version actuellement en vigueur, y compris les conditions d'InPost Pay.

2.2. Avant d'utiliser InPost Pay pour la première fois, nous vous demanderons de remplir un formulaire interactif dans Application InPost et de fournir :

1) Votre nom,

2) votre adresse e-mail,
3) Votre adresse postale.

2.3. Vous pouvez cesser d'utiliser le service InPost Pay à tout moment. N'oubliez pas que supprimer l'Application InPost de votre appareil n'équivaut pas à supprimer votre compte InPost ou les données du service InPost Pay.

B. Comment fonctionne le processus d'achat dans InPost Pay ?

2.4. Vous pouvez commencer le processus d'achat avec InPost Pay dans la boutique en ligne de n'importe quel vendeur choisi, selon les options disponibles. En cliquant sur le bouton « Ajouter au panier InPost » sur la page produit ou service sélectionnée sur le site du vendeur, vous lancerez une commande pour transférer les données du panier vers **Application InPost**.

2.5. Puis :

1) Si vous avez une version obsolète de l'Application InPost, nous vous demanderons de télécharger et d'installer la dernière **version de l'Application InPost** ;

2) Si vous n'avez pas de compte InPost actif, nous vous demanderons de créer un compte InPost. Nous pouvons également vous demander d'indiquer vos modes de livraison et de paiement préférés avec InPost Pay ;

3) Si vous avez la version actualisée de l'**Application InPost**, un compte InPost actif et êtes connecté à Application InPost, nous vous guiderons pour associer le panier d'achat à l'Application InPost et créer le panier en suivant les instructions affichées séquentiellement sur la boutique en ligne du vendeur et dans l'Application InPost.

2.6. Après avoir associé le panier et créé le panier dans l'Application InPost :

1) Confirmez la livraison et le mode de paiement dans Application InPost et examinerez et accepterez les conditions générales de vente du vendeur ;

2) Passer commande en cliquant sur le bouton « Commander and Pay » (dans **les versions de l'Application InPost** antérieures à 3,50, ce bouton indique « *Buy and Pay* ») ;

3) Acceptez les conditions générales de vente du vendeur choisi.

2.7. L'acceptation des conditions générales de vente du vendeur est nécessaire pour que nous puissions mener à bien votre processus d'achat.

2.8. Lorsque vous achetez des produits ou services auprès d'un vendeur, le contrat de vente est conclu selon les conditions générales de vente du vendeur, acceptées par vous. En général, lorsque vous passez une commande, cela signifie que le contrat de vente est conclu. Cependant, parfois le vendeur peut préciser dans ses conditions générales de vente que votre commande n'est qu'une offre d'achat. Dans de tels cas, le contrat de vente n'est conclu que lorsque le vendeur, après avoir vérifié la disponibilité des marchandises commandées, confirme qu'il accepte votre commande et peut l'honorer. La confirmation de la commande par le vendeur signifie l'acceptation de votre offre d'achat et la conclusion du contrat de vente.

2.9. Vous pouvez choisir la livraison parmi les options disponibles pour votre commande sur Application InPost.

2.10. Le vendeur envoie la confirmation du contrat de vente ainsi que les conditions de vente à l'adresse e-mail que vous avez fournie lors de **l'enregistrement du compte InPost**. Le vendeur émet et envoie des documents confirmant l'achat de biens ou services via InPost Pay selon ses propres conditions de vente.

C. Produits promus dans InPost Pay

2.11. Dans InPost **Pay**, nous pouvons promouvoir des offres et afficher des informations encourageant l'achat de produits sélectionnés auprès de vendeurs sélectionnés. Nous pouvons également utiliser des mécanismes de placement tels que définis par la Loi sur la lutte contre les pratiques de marché déloyales, qui consistent à mettre en évidence et à marquer spécialement les offres des vendeurs dans la fonction visible « Produits phares » dans la section Shopping de l'onglet Découvrir dans l'Application InPost. Ces offres sont marquées comme des offres promues sous deux formats :

a. Carrousel :
   - Les offres affichées avec le nom, le logo du vendeur, le prix et l'image visibles,
   - Les utilisateurs peuvent cliquer sur une offre pour en consulter les détails.

b. Liste déroulante (en cliquant sur « voir tout ») - présente un plus grand nombre d'offres.

2.12. Nous mettons en avant les offres des produis phares en fonction de critères spécifiques, tels que la popularité d'un article donné, l'intérêt des utilisateurs et la forte demande pour certains produits. Nous ne recevons aucun avantage lié aux articles ainsi promus.

2.13. En cliquant sur « *Je veux ceci !* » sur le carrousel ou sur « + » dans la liste déroulante, vous serez redirigé vers la page produit de la boutique en ligne du vendeur, où vous pourrez finaliser votre achat – soit directement sur le site web du vendeur, soit via achat standard utilisant InPost Pay.

2.14. L'ordre exact d'affichage et la période de promotion des produits dans la fonctionnalité « Hot Products » sont déterminés en fonction de :

a. votre historique de clics précédents sur les offres de produits chauds ;

b. votre historique d'achats ;

c. vos requêtes de recherche dans le mobile InPost.

2.15. Vous initiez l'achat d'un produit à partir d'une offre promue dans la fonctionnalité « Hot Products » de la boutique en ligne sélectionnée. Après avoir commencé ce processus, vous pouvez – mais vous n'êtes pas obligé – d'associer votre panier à InPost Pay et continuer à passer la commande sur Application InPost.

D. Personnalisation du widget InPost Pay

2.16. Dans le cadre du service InPost Pay, l'application peut enregistrer sur votre appareil un identifiant de navigateur de confiance. Cet identifiant est stocké dans le domaine InPost et nous permet de reconnaître votre appareil lors de vos visites ultérieures sur les sites Internet des boutiques en ligne utilisant le widget InPost Pay, sans qu'il soit nécessaire d'associer à nouveau le panier à l'application. L'identifiant est reconnu dans toutes les boutiques utilisant InPost Pay, quel que soit le vendeur auprès duquel la première association a été effectuée.

2.17. Sur la base de l'identifiant du navigateur de confiance, nous pouvons :

a. adapter le contenu du widget InPost Pay à votre profil d'utilisateur, par exemple en affichant des messages tenant compte de votre prénom ou de votre historique d'utilisation des services InPost ;

b. vous envoyer des notifications push dans l'application lorsque votre appareil est reconnu lors d'une visite sur le site Internet d'une boutique en ligne.

Seuls le contenu et les éléments graphiques du widget sont modifiés ; ni le prix ni les conditions de l'offre du vendeur ne sont modifiés.

2.18. Vous trouverez des informations détaillées sur le traitement des données personnelles lié au mécanisme du navigateur de confiance, notamment sa base juridique, ses finalités et la durée du traitement, dans la Politique de confidentialité du Compte InPost.

3. Quelles sont les conditions techniques pour utiliser l'Inpost Pay ?

3.1. Le service InPost Pay est disponible sur les appareils mobiles avec le système d'exploitation Android avec des services Google actifs ou iOS. Vous ne pouvez utiliser InPost Pay qu'après vous être connecté à votre **compte InPost** sur l'Application InPost.

3.2. Les conditions techniques pour utiliser l'Application InPost sont définies par les présentes.

3.3. Nous ne garantissons pas le bon fonctionnement du service InPost Pay si vous utilisez du matériel et des logiciels qui ne répondent pas aux exigences techniques de ce service.

4. Comment payer votre commande avec InPost Pay ?

4.1. Lorsque ajoutez des biens ou services à votre panier dans l'**Application InPost**. Vous verrez alors leurs prix complets, y compris tous les frais tels que les taxes, y compris la TVA. S'il existe des restrictions de paiement pour votre commande, le vendeur vous en informera dans sa boutique en ligne au plus tard au début de la commande.

4.2. Juste avant de passer la commande, c'est-à-dire avant de cliquer sur le bouton « Commander et payer » (dans **les versions de l'Application InPost** antérieures à 3.50, ce bouton indique « Acheter et payer »), nous vous montrerons le prix total des biens ou services ainsi que les frais supplémentaires

4.3. Les paiements dans InPost Pay sont traités par des prestataires de services de paiement externes. Avant de payer, nous vous invitions à prendre connaissance des conditions du prestataire de paiement et à les accepter, en suivant les instructions affichées à l'écran.

4.4. Certains modes de paiement, comme le paiement différé, peuvent exiger que vous acceptiez des conditions supplémentaires. Une vérification supplémentaire peut également être effectuée pour s'assurer que vous respectez les conditions fixées par le prestataire de de paiement.

4.5. Si vous passez des commandes ultérieures via InPost Pay, l'Application InPost se souviendra du mode de paiement que vous avez précédemment choisi et l'affichera lors de la passation d'une nouvelle commande. Vous pouvez changer manuellement le mode de paiement en sélectionnant parmi les options disponibles dans la liste déroulante du résumé de commande dans Application InPost.

4.6. Le vendeur prend en charge les frais d'utilisation des méthodes de paiement que vous choisissez, à l'exception des frais de transaction facturés par votre banque. Vous supportez les coûts liés au paiement différé selon les conditions fixées par le prestataire de ce service. Nous vous informerons de ces coûts au plus tard au début de la commande sur l'**Application InPost**. Le prestataire de services de paiement fournit toujours des informations concernant ces frais.

4.7. Le paiement des biens ou services que vous achetez va directement au vendeur. Lorsque vous passez une commande sur l'Application InPost, vous pouvez indiquer

que quelqu'un d'autre (par exemple, votre employeur) paiera pour vous en sélectionnant l'option appropriée dans le formulaire de commande.

4.8. Dans le panier de l'application, vous pouvez utiliser les bons et les coupons de réduction qui vous sont accordés. Vous pouvez les combiner, mais le montant final à payer ne peut être inférieur à 1 złoty (PLN). Les règles d'utilisation des bons et des coupons sont définies par des termes distincts adoptés par leurs émetteurs. Les bons et coupons des vendeurs sont appliqués en premier, puis ceux que nous accordons chez InPost.

5. Conditions de livraison avec InPost Pay

5.1. Lorsque vous utilisez InPost Pay, vous pouvez sélectionner la livraison, parmi les options disponibles pour votre commande dans l'Application InPost. Les options de livraison disponibles avec InPost sont décrites dans les conditions générales d'InPost, que vous pouvez trouver sur : Regulaminy InPost - celles-ci incluent les conditions du service « Paczkomaty 24/7 » par InPost Sp. z o.o. et les **conditions de l'Application InPost**. Si le vendeur assure la livraison via un transporteur externe, les conditions applicables sont fixées dans les conditions du transporteur, mises à disposition par le vendeur selon la communication qu'il envoie.

5.2. Juste avant de passer commande sur l'Application InPost, vous verrez les options de livraison, les délais et les coûts disponibles de votre panier. Le vendeur vous informera de toute restriction de livraison au plus tard à la date d'expédition de la commande dans sa boutique en ligne.

5.3. Dans votre **compte InPost**, vous pouvez ajouter et enregistrer des adresses de livraison pour les utiliser lors de futures commandes dans InPost Pay.

5.4. Pour les commandes livrées par InPost, vous pouvez suivre le statut de votre livraison dans Application InPost sous la section « Suivi des expéditions ». Pour les commandes livrées par un autre transporteur, le vendeur fournit les outils de suivi de livraison dans le cadre de ses communications de vente.

6. Conditions relatives aux cartes de paiement

A. Informations générales

6.1. Les dispositions suivantes s'appliquent à vos activités dans InPost Pay si vous consentez à ce qu'InPost enregistre et stocke un code unique (jeton) de votre carte de paiement utilisé pour les achats dans les boutiques en ligne des vendeurs via InPost Pay.

6.2. Au sein d'InPost Pay, nous proposons un service pour enregistrer votre code de carte de paiement (jeton de paiement). Ce service est gratuit.

6.3. Si vous consentez à sauvegarder le jeton de paiement, cela constituera un accord entre vous et InPost pour fournir des services électroniques. Vous n'avez pas besoin de fournir ce consentement pour utiliser Application InPost et InPost Pay.

6.4. Le service de stockage de jetons de paiement est réservé aux **utilisateurs de l'Application InPost** et est fourni conformément à sa réglementation.

6.5. Les règles d'utilisation de la passerelle de paiement et des méthodes de paiement disponibles sont décrites dans d'autres sections de la réglementation.

B. Que comprend le service de stockage des jetons de paiement ?

6.6. InPost vous permet d'enregistrer un code de carte de paiement chiffré (jeton de paiement) dans votre **compte InPost** pour des paiements par carte plus faciles et sécurisés pour les biens et services achetés auprès des vendeurs dans InPost Pay.

6.7. Vous pouvez utiliser le service de stockage des jetons de paiement uniquement pour votre carte de paiement, pour laquelle un jeton a déjà été généré. Vous ne pouvez pas utiliser un code de carte de paiement appartenant à quelqu'un d'autre.

6.8. Vous pouvez sauvegarder plus d'un jeton de paiement sur votre compte.

6.9. Dans le cadre du service de stockage des jetons de paiement, nous utilisons un service tiers pour générer des jetons réseau en coopération avec des organisations de cartes reconnues mondialement, telles que Visa et MasterCard. Cela signifie que si votre carte de paiement expire, une nouvelle carte émise par votre banque sera visible dans votre **compte InPost** via le jeton associé, vous permettant de l'utiliser pour de nouveaux paiements jusqu'à ce que vous supprimiez le jeton enregistré de votre **compte** InPost.

6.10. InPost ne stocke pas les détails complets de votre carte de paiement, tels que le numéro, la date d'expiration ou le code CVC/CVV.

6.11. Les jetons de paiement sont stockés de manière sécurisée, protégés contre tout accès non autorisé.

6.12. Vous pouvez générer et sauvegarder un jeton de paiement après avoir effectué votre premier paiement par carte dans InPost Pay et complété une authentification forte, ainsi qu'après avoir accepté de sauvegarder le jeton de paiement généré dans **Application InPost**.

6.13. L'authentification forte est effectuée via le site web de votre banque ou institution de paiement ou le mobile **Application InPost**, conformément aux termes de votre accord avec eux ou aux réglementations de la carte de paiement.

7. Comment pouvez-vous utiliser le service de stockage des jetons de paiement ?

7.1. Pour utiliser le service de stockage du jeton de paiement, vous devez disposer de la dernière version de l'Application InPost, créer un Compte InPost, utiliser InPost Pay et accepter l'enregistrement du code de carte de paiement (jeton de paiement) dans les paramètres de votre Compte InPost.

7.2. Vous pouvez utiliser le service de conservation du jeton de paiement uniquement après vous être connecté à votre Compte InPost.

7.3. L'utilisation du service de conservation du jeton de paiement nécessite la définition d'un code PIN, lequel permet d'accéder aux fonctionnalités du Compte InPost relatives à l'enregistrement du jeton.

7.4. Vous pouvez cesser d'utiliser le service de conservation du jeton de paiement à tout moment, en supprimant l'ensemble des jetons enregistrés dans votre Compte InPost.

7.5. Lors d'un achat effectué via l'Application InPost, le paiement par carte est le moyen de paiement affiché par défaut.

7.6. Vous pouvez le modifier et sélectionner un autre moyen de paiement parmi ceux disponibles dans la passerelle de paiement.

7.7. En cliquant sur le bouton « Commander et payer » (dans les versions de l'Application InPost antérieures à la version 3.50, ce bouton est intitulé « Acheter et payer ») après

avoir sélectionné le paiement par carte, vous acceptez d'initier le processus de paiement à l'aide du jeton de paiement.

7.8. Le deuxième paiement et chacun des paiements ultérieurs effectués à l'aide du jeton de paiement ne nécessitent pas d'authentification forte, sauf si l'émetteur de la carte le juge nécessaire.

7.9. Les paiements par carte sont traités et réglés par le prestataire de la passerelle de paiement.

7.10. InPost ne fournit aucun service de paiement, ni à votre bénéfice ni à celui du vendeur que vous avez sélectionné.

7.11. À aucun stade du processus d'achat, nous n'avons accès aux fonds de paiement ; nous ne participons pas à leur traitement ou à leur règlement et n'en sommes pas responsables.

8. De quoi sommes-nous responsables ?

A. Portée de la responsabilité d'InPost

8.1. Dans le cadre d'InPost Pay, nous vous aidons à finaliser l'achat de biens ou de services auprès du vendeur via l'Application InPost. Toutefois, le contrat de vente relatif à ces biens ou services est conclu directement entre vous et le vendeur, InPost n'étant pas partie à ce contrat. Le vendeur est seul responsable de toute question relative au contrat de vente, à l'offre et à la garantie des biens achetés.

8.2. InPost est responsable du fonctionnement de l'Application InPost, y compris d'InPost Pay, conformément aux conditions applicables, ainsi que de la livraison assurée par InPost, conformément à des règlements distincts. Une livraison effectuée par un

autre transporteur relève de la responsabilité de ce transporteur, conformément aux conditions applicables, ainsi que du vendeur. La confirmation du paiement d'une commande passée auprès du vendeur vous est adressée par l'entité chargée du traitement des paiements via la passerelle de paiement.

8.3. En acceptant les présentes conditions, vous acceptez que :

a. la passerelle de paiement puisse être temporairement indisponible, toute indisponibilité étant portée à votre connaissance dès que possible via l'application ;

b. les fonctionnalités de la passerelle de paiement puissent être modifiées ;

c. si vous souhaitez utiliser un service de paiement différé pour une commande via InPost Pay, vous devez vous soumettre à une vérification supplémentaire. Nous ne saurions être tenus responsables de l'impossibilité d'exécuter votre commande si vous ne remplissez pas les conditions requises par le prestataire de ce service ou si le paiement échoue pour toute autre raison.

8.4. Notre responsabilité dans les autres domaines de nos activités liés à InPost Pay est décrite dans des conditions distinctes relatives aux services postaux, disponibles sur notre site internet : Regulaminy InPost

B. De quoi le vendeur est-il responsable ?

8.5. Dans le cadre d'InPost Pay, le vendeur est responsable :

a. du respect de l'ensemble de ses obligations légales à votre égard, notamment celles relatives à vos droits de Consommateur, à la conformité des biens au contrat de vente, à la garantie de qualité, ainsi qu'au droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance ;

b. de l'information claire, sur son site internet et dès le début du processus de passation de commande, concernant l'ensemble des conditions et restrictions relatives à la livraison et au paiement, en particulier les frais de livraison ;

c. de l'envoi de la confirmation du contrat de vente ainsi que des conditions générales de vente, conformément à la réglementation applicable ;

d. de la bonne exécution du contrat de vente, incluant la livraison des biens et la garantie de leur conformité au contrat;

e. la bonne livraison des biens par un transporteur autre qu'InPost.

8.6. Les autres règles relatives à la responsabilité du vendeur sont définies dans ses conditions générales de vente, que vous devez accepter à chaque passation de commande dans l'Application InPost.

C. De quoi êtes-vous responsable ?

8.7. Vous êtes seul responsable de la fourniture d'informations exactes et complètes lors de la création ou de la mise à jour de votre Compte InPost. Cela inclut notamment les données de connexion utilisées pour accéder à InPost Pay (Google, Apple ID), les moyens de paiement, ainsi que l'adresse et le mode de livraison.

8.8. Dans le cadre de l'utilisation d'InPost Pay, vous êtes responsable des dommages résultant :

a. de l'utilisation du service de conservation du jeton de paiement lorsque la carte de paiement chiffrée par le jeton appartient à un tiers ;

b. du partage de vos identifiants de connexion avec des tiers ;

c. de l'utilisation par un tiers non autorisé d'un appareil mobile sur lequel l'Application InPost est installée ou sur lequel vos identifiants sont enregistrés.

Votre responsabilité cesse à compter du moment où vous nous signalez la perte ou le vol de cet appareil, que nous procédons au blocage de l'Application InPost, ou lorsque vous modifiez les données de connexion de votre Compte InPost.

8.9. Vos droits et obligations à l'égard du vendeur relatifs à l'achat de biens ou services via InPost Pay sont définis par les conditions générales de vente du vendeur et par la réglementation applicable.

8.10. Vos droits et obligations à l'égard du prestataire de paiement, relatifs aux contrats conclus avec celui-ci, sont définis par les conditions de service du prestataire concerné et la réglementation applicable.

9. Comment déposer une réclamation concernant Inpost pay ?

9.1. Si vous rencontrez des problèmes liés au fonctionnement de l'application, au service InPost Pay ou à la conservation du jeton de paiement, vous pouvez déposer une réclamation en ligne à l'adresse suivante : Formularz reklamacyjny InPost

9.2. La réclamation doit indiquer votre nom, votre prénom, l'adresse e-mail utilisée lors de l'inscription du compte, ainsi qu'une description du problème. Si la réclamation concerne la conservation du jeton de paiement, veuillez également indiquer le numéro de la carte de paiement.

9.3. Nous examinerons votre réclamation dans un délai de trente (30) jours à compter de sa réception. Le jour de la réception de votre réclamation, nous vous adresserons un e-mail confirmant sa réception.

9.4. Nous vous informerons de l'issue de la réclamation par e-mail, à l'adresse à partir de laquelle vous avez envoyé votre demande.

9.5. Les réclamations relatives au contrat de vente sont traitées par le vendeur conformément aux conditions qu'il a établies.

9.6. Si votre réclamation concerne le service de paiement, vous devez l'adresser directement au prestataire de paiement, conformément aux modalités et délais prévus par ses conditions. Si vous nous adressez une telle réclamation, nous la transmettrons au prestataire de paiement et vous en informerons.

10. Quelle est la portée des présentes conditions et comment les modifions-nous ?

10.1. En acceptant les présentes conditions, vous concluez avec nous un contrat de fourniture de services électroniques.

10.2. Si vous utilisez InPost Pay d'une manière non conforme aux présentes conditions ou à la réglementation applicable, votre Compte InPost peut être bloqué par nos soins à tout moment et avec effet immédiat. Le blocage peut intervenir dans les cas suivants :

a. si vous fournissez des informations fausses, incomplètes ou trompeuses lors de votre inscription ou de l'utilisation d'InPost Pay ;

b. l'utilisation d'InPost Pay dans le but de commettre un crime, un délit ou toute autre infraction à la loi, y compris, par exemple, la fraude, l'escroquerie, la violation des droits de propriété intellectuelle,

de la protection des données à caractère personnel ou des droits de la personnalité de tiers ;

c.entreprendre des actions susceptibles de compromettre la sécurité de nos systèmes informatiques, y compris les tentatives d'accès non autorisé aux données ou d'ingérence dans le fonctionnement du service ;

d. enfreindre les règles de vie en société, les bonnes mœurs ou mener des actions portant atteinte à notre réputation.

Nous t'informerons immédiatement du blocage et de sa cause ; tu peux faire appel de cette décision.

10.3. Si vous supprimez votre Compte InPost, notre contrat avec vous relatif à l'utilisation d'InPost Pay est immédiatement résilié. Vous pouvez supprimer votre Compte InPost à tout moment. Nous pouvons également supprimer le Compte InPost de notre propre initiative dans les cas prévus par les présentes conditions, notamment si vous publiez dans l'Application InPost des contenus contraires à la loi, ainsi que si nous cessons les activités liées à InPost Pay.

10.4. Si vous êtes un Consommateur, vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours pour vous rétracter du contrat conclu avec nous, sans avoir à justifier de motif. Vous pouvez exercer ce droit en nous adressant une déclaration de rétractation appropriée. InPost confirmera la réception de votre déclaration par e-mail.

10.5. Vous pouvez cesser d'utiliser InPost Pay à tout moment. Si vous n'acceptez pas les modifications apportées aux présentes conditions ou à la politique de confidentialité, vous devez cesser d'utiliser le service au plus tard la veille de leur entrée en vigueur.

10.6. Après la suppression de votre Compte InPost, vous pouvez le recréer à tout moment. Lorsque vous supprimez votre Compte InPost, toutes les données relatives à vos transactions et à votre panier sont supprimées de l'Application InPost, et leur restauration n'est pas possible. InPost peut conserver ces données dans ses systèmes jusqu'à l'expiration des délais de réclamation. Si vous créez un nouveau Compte InPost, vous devez saisir à nouveau les données depuis le début.

10.7. Le contrat relatif à la conservation du jeton de paiement prend fin immédiatement lorsque vous supprimez votre Compte InPost. Toutefois, vous pouvez cesser d'utiliser le service de conservation du jeton de paiement à tout moment.

10.8. Nous pouvons modifier les présentes conditions si la loi change, si les fonctionnalités de l'Application InPost (y compris InPost Pay) évoluent, ainsi que dans les situations décrites dans les conditions de l'Application InPost.

11. Quelles autres informations sur InPost Pay faut-il connaître ?

11.1. Tous les droits relatifs à l'Application InPost, y compris InPost Pay, ainsi qu'à ses textes, graphismes, photos, vidéos, programmes, outils, bases de données, marques et logos appartiennent à InPost. Vous ne pouvez pas copier ni partager des contenus de l'Application InPost sans l'autorisation écrite d'InPost, sauf si la loi le permet.

11.2. Si un point n’est pas expressément régi par les présentes conditions, les règles issues d’autres règlements InPost s’appliquent ; vous pouvez les consulter sur le site : Regulaminy InPost

Annexe B1.3 - Droits des consommateurs relatifs au contenu numérique ou aux services numériques

Article 43j de la loi polonaise relative aux droits des consommateurs

Texte intégral relatifs aux droits des consommateurs :

1. Le professionnel fournit au consommateur un contenu numérique ou un service numérique sans délai après la conclusion du contrat, sauf si les parties en ont convenu autrement.

2. Le contenu numérique est réputé livré lorsque le contenu lui-même, ou le moyen d'accéder au contenu numérique ou de le télécharger, a été mis à la disposition du consommateur ou d'un dispositif physique ou virtuel choisi par le consommateur à cette fin, ou lorsque le consommateur ou un tel dispositif y a eu accès.

3. Le service numérique est réputé fourni lorsque le consommateur ou un dispositif physique ou virtuel choisi par le consommateur à cette fin y a eu accès.

4. Si l'entrepreneur n'a pas livré le contenu numérique ou le service numérique, le consommateur peut en demander la fourniture. Si le professionnel ne livre pas le contenu numérique ou le service numérique sans délai ou dans un délai supplémentaire, expressément convenu par les parties, le consommateur peut se rétracter du contrat.

5. Le consommateur peut se rétracter du contrat sans demander la fourniture du contenu numérique ou du service numérique si :

    1) il ressort clairement de la déclaration de l'entrepreneur ou des circonstances qu'il ne livrera pas le contenu numérique ou le service numérique ; ou

2) le consommateur et le professionnel sont convenus, ou il ressort clairement des circonstances entourant la conclusion du contrat, qu'une date de fourniture déterminée du contenu numérique ou du service numérique revêtait une importance pour le consommateur, et l'entrepreneur ne les a pas fournis à cette date.

6. La charge de la preuve de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique incombe à l'entrepreneur.

7. En cas de rétractation du consommateur, les dispositions de l'article 43o s'appliquent en conséquence.

8. Les dispositions des paragraphes 1 à 7 ne s'appliquent pas si le contrat prévoit la fourniture d'un contenu numérique sur un support matériel.

Résumé des informations clés :
Les services qualifiés de « contenu numérique » ou de « services numériques » vous sont fournis sans délai, sauf si nous vous avons informé d'un délai de fourniture différent avant que vous ne les sélectionniez. Si, malgré la sélection du contenu/service numérique, vous n'y avez pas accès, vous pouvez nous demander de le fournir. Vous avez également le droit de vous rétracter du contrat selon les modalités décrites dans la disposition résumée.

Article 43h de la Loi polonaise relative aux droits des consommateurs

Texte intégral relatif aux droits des consommateurs :

1. Le contenu numérique ou les services numériques sont réputés conformes au contrat si, notamment :

    1) Leurs description, type, quantité, qualité, exhaustivité, fonctionnalité, compatibilité, interopérabilité, ainsi que la disponibilité de l'assistance

technique et des mises à jour – sont conformes au contrat ;

2) S'ils sont aptes à un usage particulier dont le consommateur a besoin, que le consommateur a porté à la connaissance du professionnel au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que le professionnel a accepté.

2. En outre, pour que le contenu numérique ou les services numériques soient réputés conformes au contrat, ils doivent :

1) être adaptés aux usages auxquels sont normalement destinés des contenus numériques ou services numériques du même type, compte tenu des dispositions légales applicables, des normes techniques ou des bonnes pratiques ;

2) être fournis en quantité suffisante et présenter les caractéristiques, y compris la fonctionnalité, la compatibilité, la disponibilité, la continuité et la sécurité, qui sont typiques de contenus numériques ou services numériques du même type, et que le consommateur peut raisonnablement attendre, eu égard à la nature du contenu numérique ou du service numérique et aux déclarations publiques faites par le professionnel, ses prédécesseurs juridiques ou des personnes agissant en leur nom, notamment dans la publicité ou l'étiquetage, sauf si le professionnel démontre que :

a) il n'avait pas connaissance de la déclaration publique et ne pouvait pas raisonnablement en avoir connaissance ;

b) la déclaration publique a été corrigée avant la conclusion du contrat, en maintenant les conditions et la forme dans lesquelles elle a été faite, ou d'une manière comparable ;

c) la déclaration publique n'a pas influencé la décision du consommateur de conclure

le contrat ;

3) être fournis avec les accessoires et les instructions que le consommateur peut raisonnablement s'attendre à recevoir ;

4) être conformes à la version d'essai ou à l'annonce mise à disposition du consommateur par l'entrepreneur avant la conclusion du contrat.

3. Le professionnel informe le consommateur des mises à jour, y compris des mises à jour de sécurité, nécessaires pour maintenir la conformité du contenu numérique ou du service numérique au contrat et les fournit au consommateur pendant la durée :

   1) prévue par le contrat pour la fourniture continue du contenu numérique ou des services numériques ; ou

   2) que le consommateur peut raisonnablement attendre, compte tenu du type de contenu numérique ou de service numérique et de la finalité pour laquelle ils sont utilisés, ainsi que des circonstances et de la nature du contrat, si le contrat prévoit la fourniture du contenu numérique ou des services numériques en une seule fois ou par parties.

4. Si le consommateur n'installe pas les mises à jour fournies par le professionnel dans un délai raisonnable conformément au paragraphe 3, le professionnel n'est pas responsable de la non-conformité du contenu numérique ou du service numérique résultant exclusivement de l'absence de mises à jour, à condition que :

   1) le consommateur ait été informé de la mise à jour et des conséquences de son absence d'installation ;

   2) la non-installation ou l'installation incorrecte de la mise à jour ne soit pas due à des erreurs dans les instructions d'installation fournies par le professionnel.

5. Le professionnel n’est pas responsable de la non-conformité du contenu numérique ou du service numérique au contrat au regard des paragraphes 2 ou 3 si, au plus tard au moment de la conclusion du contrat, le consommateur a été explicitement informé qu’une caractéristique spécifique du contenu numérique ou du service numérique dérogeait aux exigences de conformité visées aux paragraphes 2 ou 3, et a explicitement et séparément accepté l’absence d’une caractéristique spécifique du contenu numérique ou du service numérique.

6. Si le contrat prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou des services numériques, le contenu numérique ou le service numérique doit rester conforme au contrat pendant la durée prévue par le contrat.

7. Le contenu numérique ou les services numériques sont fournis dans la version la plus récente disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf accord contraire des parties.

8. Pour l’intégration du contenu numérique ou des services numériques, les dispositions de l’article 43b paragraphe 5 s’appliquent en conséquence.

Résumé des informations clés :

Des exemples permettant d’apprécier si le produit numérique qui vous est proposé est conforme aux conditions sont fournis dans la disposition résumée. Cela vaut également pour les mises à jour du contenu numérique ou des services numériques (nécessaires pour maintenir la conformité aux conditions). Nous ne sommes pas responsables d’une non-conformité du contenu/service numérique au contrat (ou aux conditions) si, avant votre sélection (par exemple, avant la création d’un Compte InPost), nous vous avons clairement informé qu’une caractéristique du produit dérogeait à celles décrites au paragraphe 2 de la disposition résumée, et que vous l’avez acceptée de manière claire et distincte. En outre, si nous vous avons informé de la nécessité d’effectuer des mises à jour et des conséquences de

leur omission (et n’avons pas fourni d’instructions erronées sur la manière de procéder), et que vous n’avez pas effectué la mise à jour dans un délai raisonnable, nous ne sommes pas responsables d’une non-conformité du contenu/service numérique au contrat (ou aux conditions) résultant exclusivement de l’absence de mises à jour.

Article 431 de la Loi polonaise relative aux droits des consommateurs

Texte intégral relative aux droits des consommateurs :

1. Le professionnel est responsable de la non-conformité au contrat d’un contenu numérique ou de services numériques fournis en une seule fois ou par parties, existant au moment de la fourniture et se manifestant dans un délai de deux ans à compter de ce moment. Il est présumé que toute non-conformité au contrat qui apparaît dans l’année suivant la fourniture existait au moment de la fourniture.

2. Le professionnel ne peut se prévaloir de l’expiration du délai pour constater la non-conformité du contenu numérique ou des services numériques au contrat, tel que prévu au paragraphe 1, s’il a frauduleusement dissimulé la non-conformité.

3. Le professionnel est responsable de la non-conformité au contrat d’un contenu numérique ou de services numériques fournis de manière continue, survenue ou s’étant manifestée pendant la période au cours de laquelle ils devaient être fournis conformément au contrat. Il est présumé que toute non-conformité qui apparaît pendant cette période est survenue à ce moment.

4. Le professionnel est responsable de la non-conformité au contrat du contenu numérique ou des services numériques dans le champ régi par l’article 43k paragraphe 3, survenue pendant la période visée par cette disposition.

5. Les présomptions prévues aux paragraphes 1 et 3 ne s’appliquent pas si :

1) l'environnement numérique du consommateur n'est pas compatible avec les exigences techniques que l'entrepreneur a communiquées clairement et de manière compréhensible avant la conclusion du contrat ;

2) le consommateur, a été informé clairement et de manière compréhensible avant la conclusion du contrat de son obligation de coopérer avec le professionnel afin de déterminer si la non-conformité du contenu numérique ou des services numériques au contrat est due aux caractéristiques de l'environnement numérique du consommateur, ne respecte pas cette obligation.

Résumé des informations clés :

Nous sommes responsables de toute non-conformité du contenu numérique/des services numériques au contrat (aux conditions) si elle se manifeste dans un délai de deux ans à compter de la fourniture. La réglementation protège vos droits, mais dans certaines situations cette protection est limitée (comme décrit au paragraphe 5 de la disposition résumée).

Article 43m de la loi polonaise relative aux droits des consommateurs

Texte intégral relative aux droits des consommateurs :

1. Si le contenu numérique ou les services numériques ne sont pas conformes au contrat, le consommateur peut demander qu'ils soient mis en conformité avec le contrat.

2. Le professionnel peut refuser de mettre le contenu numérique ou les services numériques en conformité avec le contrat si cela est impossible ou entraînerait des coûts excessifs pour le professionnel.

3. Pour apprécier le caractère excessif des coûts pour le professionnel, toutes les

circonstances du cas sont prises en compte, notamment l'importance de la non-conformité et la valeur du contenu numérique ou des services numériques conformes.

4. Le professionnel met le contenu numérique ou les services numériques en conformité avec le contrat dans un délai raisonnable après avoir été informé par le consommateur de la non-conformité, sans inconvénient excessif pour le consommateur, compte tenu de leur nature et de leur finalité. Les coûts de mise en conformité sont supportés par le professionnel.

Résumé des informations clés :

Si le contenu/service numérique n'est pas conforme au contrat (ou aux présentes Conditions générales d'utilisation), vous pouvez demander que la non-conformité soit corrigée. Nous pouvons remédier à la non-conformité dans un délai raisonnable et sans inconvénient excessif pour vous, sauf si la mise en conformité du contenu/service numérique au contrat (ou aux conditions) est impossible ou entraînerait, de notre part, des coûts excessifs.

Article 43n de la Loi polonaise relative aux droits des consommateurs

Texte intégral relative aux droits des consommateurs :

1. Si le contenu numérique ou un service numérique n'est pas conforme au contrat, le consommateur peut présenter une déclaration en vue d'une réduction de prix ou d'une rétractation du contrat lorsque :

1) la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au contrat est impossible ou entraînerait des coûts excessifs, conformément à l'article 43m paragraphes 2 et 3 ;

2) le professionnel n'a pas mis le contenu numérique ou le service numérique en conformité avec le contrat conformément à l'article 43m paragraphe 4 ;

3) la non-conformité du contenu numérique ou du service numérique au contrat persiste malgré les tentatives de l'entrepreneur de le mettre en conformité ;

4) la non-conformité du contenu numérique ou du service numérique au contrat est suffisamment significative pour justifier une réduction de prix ou une rétractation du contrat sans recours préalable à la mesure prévue à l'article 43m ;

5) il ressort clairement de la déclaration du professionnel ou des circonstances qu'il ne mettra pas le contenu numérique ou le service numérique en conformité avec le contrat dans un délai raisonnable ou sans inconvénient excessif pour le consommateur.

2. Le prix réduit doit être proportionnel au prix prévu au contrat, reflétant la valeur du contenu numérique ou du service numérique non conforme par rapport à la valeur d'un contenu numérique ou d'un service numérique conforme. Si le contrat prévoit la fourniture du contenu numérique ou du service numérique par parties ou de manière continue, la réduction de prix doit tenir compte de la période pendant laquelle le contenu numérique ou le service numérique n'a pas été conforme au contrat.

3. Le consommateur ne peut pas se rétracter du contrat si le contenu numérique ou le service numérique est fourni en contrepartie du paiement d'un prix et si la non-conformité au contrat est insignifiante. Il est présumé que la non-conformité du contenu numérique ou du service numérique au contrat est significative.

Résumé des informations clés :

Dans les situations décrites par la disposition, vous pouvez demander une réduction de prix ou vous rétracter du contrat. Vous ne pouvez pas vous rétracter du contrat si le contenu/service numérique est payant et si la non-conformité au contrat (ou aux conditions) est insignifiante – mais il nous appartient de prouver que la non-conformité est

effectivement insignifiante.

Article 430 de la Loi polonaise relative aux droits des consommateurs

Texte intégral relative aux droits des consommateurs :

1. Après la rétractation du contrat, le professionnel ne peut pas utiliser d'autres contenus que les données personnelles fournies ou créées par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou des services numériques fournis par l'entrepreneur, sauf s'il s'agit de contenus qui :

1) ne sont utiles qu'en lien avec le contenu numérique ou le service numérique faisant l'objet du contrat ;

2) se rapportent exclusivement à l'activité du consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique faisant l'objet du contrat ;

3) ont été combinés par le professionnel avec d'autres données et ne peuvent pas être séparés sans difficulté excessive ;

4) ont été créés par le consommateur conjointement avec d'autres consommateurs qui peuvent encore les utiliser.

2. Le professionnel doit fournir au consommateur, sur demande et aux frais du professionnel, dans un délai raisonnable et dans un format couramment utilisé lisible par machine, les contenus créés ou fournis par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou des services numériques, autres que les données personnelles, à l'exception des contenus visés au paragraphe 1 points 1 à 3.

3. Le professionnel peut demander la restitution du support matériel sur lequel le contenu numérique a été fourni dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la déclaration

de rétractation du consommateur. Le consommateur doit restituer le support sans délai et aux frais du professionnel.

4. Le professionnel n'est pas en droit de demander un paiement pour la période pendant laquelle le contenu numérique ou le service numérique n'a pas été conforme au contrat, même si le consommateur les a effectivement utilisés avant la rétractation.

5. Le professionnel est tenu de rembourser le prix uniquement pour la part correspondant au contenu numérique ou au service numérique non conforme et au contenu numérique ou au service numérique qui n'a plus à être fourni du fait de la rétractation.

6. Le professionnel doit rembourser le prix dû au consommateur du fait de l'exercice du droit de rétractation du contrat ou de la réduction de prix sans délai, et au plus tard dans les 14 jours à compter de la réception de la déclaration du consommateur relative à la rétractation du contrat ou à la réduction de prix.

7. Le professionnel rembourse le prix en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur, sauf si le consommateur accepte expressément un autre moyen de remboursement n'impliquant aucun coût pour lui.

Résumé des informations clés :
Ces dispositions expliquent comment et dans quelle mesure nous pouvons traiter les données que vous avez fournies si vous vous rétractez du contrat conformément à vos droits, tels qu'exposés dans la présente annexe. Elle précise également comment vous pouvez accéder à ces données. En outre, elles fixent les règles de remboursement du prix pour des contenus/services numériques non conformes si vous exercez le droit de rétractation décrit dans cette annexe.

Article 43p de la loi polonaise sur les droits des consommateurs

Texte intégral sur les droits des consommateurs :

1. Le professionnel peut modifier le contenu numérique ou les services numériques qui ne sont pas nécessaires au maintien de leur conformité au contrat uniquement si le contrat prévoit de telles modifications et uniquement pour des raisons justifiées indiquées dans le contrat. Toutefois, le professionnel ne peut pas modifier un contenu numérique ou des services numériques fournis en une seule fois.

2. La mise en œuvre d'une modification visée au paragraphe 1 ne peut entraîner aucun coût pour le consommateur.

3. Le professionnel doit informer le consommateur de manière claire et compréhensible de la modification visée au paragraphe 1.

Résumé des informations clés :
Si nous fournissons un contenu numérique/des services numériques de manière continue ou par parties, nous pouvons apporter des modifications si le contrat (les conditions) autorise de telles modifications et les justifie. La modification n'entraînera aucun coût de votre part. Nous vous informerons de cette modification.

Article 43q de la Loi polonaise relative aux droits des consommateurs

Texte intégral relative aux droits des consommateurs :

1. Si la modification mentionnée à l'article 43p, paragraphe 1, affecte de manière significative et négative l'accès ou l'utilisation du consommateur au contenu ou aux services numériques, le professionnel doit informer le consommateur, avec un préavis approprié, sur un support durable, des caractéristiques et du calendrier du changement ainsi que des droits mentionnés aux alinéas 2 ou 3.

2. Dans le cas mentionné au paragraphe 1, le consommateur peut résilier le contrat sans préavis dans les 30 jours suivant le jour où la modification mentionnée à l'article 43p, paragraphe 1, a été effectuée ou informée, si la notification est survenue après la modification. L'article 430 s'applique en conséquence.

3. Le paragraphe 2 ne s'applique pas si l'entrepreneur a accordé au consommateur le droit de conserver, sans frais supplémentaires, le contenu ou les services numériques conformes au contrat dans un État inchangé.

Résumé des informations clés :

Si nous avons l'intention d'apporter un changement significatif au contenu/service numérique qui nuit à votre accès ou à votre utilisation, nous devons vous informer à l'avance de manière appropriée. Si vous ne pouvez pas maintenir le contenu/service numérique dans son état inchangé sans encourir de frais supplémentaires, vous avez le droit de résilier le contrat.

Article 32a de la loi polonaise relative aux droits des consommateurs

Texte intégral relative aux droits des consommateurs :

1. En cas de rétractation du contrat relatif à la fourniture de contenu numérique ou de services numériques, le professionnel, à compter de la réception de la déclaration de rétractation du consommateur, ne peut pas utiliser d'autres contenus que les données personnelles fournies ou créées par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou des services numériques fournis par le professionnel, sauf s'il s'agit de contenus qui :

1) ne sont utiles qu'en lien avec le contenu numérique ou le service numérique faisant l'objet du contrat ;

2) se rapportent exclusivement à l'activité du consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou des services numériques fournis par le professionnel ;

3) ont été combinés par le professionnel avec d'autres données et ne peuvent pas être séparés, ou ne peuvent être séparés qu'au prix d'efforts disproportionnés ;

4) ont été créés par le consommateur conjointement avec d'autres consommateurs qui peuvent encore les utiliser.

2. À l'exception des cas visés au paragraphe 1 points 1 à 3, le professionnel doit fournir au consommateur, sur demande, des contenus autres que des données personnelles, qui ont été fournis ou créés par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou des services numériques fournis par le professionnel.

3. Le consommateur a le droit de récupérer le contenu numérique auprès de l'entrepreneur gratuitement, sans obstacles de la part du professionnel, dans un délai raisonnable et dans un format couramment utilisé lisible par machine.

4. En cas de rétractation du contrat, l'entrepreneur peut empêcher le consommateur de continuer à utiliser le contenu numérique ou les services numériques, notamment en bloquant l'accès au contenu numérique ou aux services numériques ou en bloquant le compte utilisateur. Cette disposition n'affecte pas les droits du consommateur visés au paragraphe 2.

Résumé des informations clés :

Cette disposition définit les règles concernant notre utilisation des informations (autres que les données personnelles) en cas de retrait du contrat de livraison de contenu/services numériques, ainsi que nos droits de bloquer l'accès au contenu/services numériques. Elle précise également vos droits de récupérer le contenu que vous avez fourni.

Annexe B1.4 :

Modèle de formulaire de rétractation

Nous :

InPost sp. Z O.O.

Pana Tadeusza 4

30-727 Cracovie

Modèle de déclaration de retrait

(*veuillez remplir et retourner ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat*)

Lieu, Date :

Comment se rétracter ?

Vous avez 14 (quatorze) jours pour vous rétracter (les jours sont comptabilisés à partir de la date de réception des marchandises).

Le formulaire de retrait rempli doit être envoyé à l'adresse e-mail : bok@inpost.pl ou à notre adresse indiquée ci-dessus.
Veuillez envoyer l'envoi payé à notre adresse indiquée ci-dessus.

Prénom et Nom de famille :

Adresse e-mail :

Numéro de téléphone :

Déclaration de rétractation du contrat

Je déclare par la présente, sur la base de la loi sur les droits des consommateurs du 30 mai 2014, que je me rétracte du contrat de services numériques avec InPost sp. z o.o., conclu le ..... (date, année).

Signature

(Prénom et Nom)

Annexe B1.5 : Conditions d'utilisation d'InPost Assistant pour l'utilisateur

Les présentes Conditions régissent le service d'assistant numérique proposé à l'utilisateur dans le cadre des fonctionnalités de l'Application InPost, notamment les achats effectués au moyen de l'Application. InPost Assistant a été créé, est maintenu et proposé par nous - InPost sp. z o.o., dont le siège social est à Cracovie, ul. Pana Tadeusza 4 - pour son utilisateur, c'est-à-dire vous.

Les présentes Conditions définissent les règles selon lesquelles nous fournissons InPost Assistant au moyen de l'Application, ainsi que les conditions des contrats de vente à distance conclus entre vous et le Vendeur.

À titre exceptionnel, des conditions de vente individuelles fixées par un Vendeur donné peuvent s'appliquer ; vous pouvez consulter leur contenu détaillé dans la fiche profil du Vendeur. Dans tous les cas, nous vous informerons explicitement, dans la Fiche produit du Vendeur concerné, du moment et de la mesure dans lesquels ces Conditions s'appliquent.

Les présentes Conditions décrivent nos droits et obligations, ainsi que les vôtres, liés à votre utilisation d'InPost Assistant.

Les termes que nous employons sont expliqués à l'Annexe A - Définitions utilisées dans les présentes conditions.

En outre, à l'Annexe B, nous définissons les règles d'utilisation des Bons de réduction dans le cadre du service InPost Assistant.

Les conditions générales de la boutique Out of the Box, qui définissent les conditions de l'offre propre d'InPost disponible à l'achat au moyen de l'Application, sont disponibles sur notre Site Web. En cas de conflit entre ces deux documents, les dispositions des présentes Conditions prévalent.

1. Qu'est-ce qu'InPost Assistant ?

1.1. Au sein d'InPost Assistant, nous vous permettons de rechercher et de parcourir les Biens de différents Vendeurs, de constituer un Panier et de passer une Commande avec l'aide d'InPost Assistant, en utilisant vos données personnelles ainsi que vos informations de paiement et de livraison enregistrées dans votre Compte. En outre, vous recevez des informations sur la possibilité d'acheter, en dehors d'InPost Assistant, les produits que vous recherchez - c'est-à-dire au moyen du parcours d'achat d'un site tiers.

1.2. InPost Assistant est disponible pour les utilisateurs de l'Application âgés de 18 ans ou disposant par ailleurs de la pleine capacité juridique.

1.3. InPost Assistant est une solution fondée sur l'intelligence artificielle. Il présente des résultats de recherche, des recommandations de produits et d'autres contenus (y compris des inspirations et des offres) en fonction des informations enregistrées dans votre Compte InPost, de votre activité, notamment votre historique de recherche et d'achat, ainsi que sur la base des données qui nous ont été communiquées par d'autres entités (si vous avez consenti à ce que ces données nous soient communiquées à cette fin). L'intelligence artificielle est une technologie nouvelle et en évolution constante, et n'est donc pas exempte d'erreurs. Nous mettons toutefois tout en oeuvre pour que les actions et suggestions fournies par InPost Assistant soient de la plus haute qualité possible.

1.4. Le bon fonctionnement et la disponibilité de l'ensemble des fonctionnalités du service InPost Assistant dans l'Application dépendent des réglages de votre appareil et des consentements que vous avez donnés, conformément aux conditions de l'Application que vous avez acceptées. Si vous souhaitez utiliser des outils de reconnaissance vocale (convertissant la parole captée par le microphone en texte écrit), vous pourriez devoir accepter des conditions supplémentaires d'utilisation de

ces outils, conformément aux exigences de nos fournisseurs technologiques externes.

1.5. L'utilisation d'InPost Assistant n'entraîne aucun frais supplémentaire.

1.6. Au sein d'InPost Assistant, nous fournissons uniquement le service de mise à disposition de fonctionnalités numériques consistant à : (i) rechercher des Biens, créer un Panier et vous permettre de conclure un contrat avec le Vendeur dans l'Application ; (ii) présenter des informations sur la possibilité d'acheter, en dehors d'InPost Assistant, les produits recherchés - c'est-à-dire au moyen du parcours d'achat d'un site tiers (hors environnement de l'Application).

1.7. Au sein d'InPost Assistant, nous offrons également la possibilité d'effectuer les paiements des Commandes au moyen de méthodes fournies par un Opérateur de paiement externe.

1.8. Chaque fois que vous effectuez un achat au sein d'InPost Assistant, vous concluez le contrat de vente des biens avec le Vendeur indiqué sur la Fiche produit du Vendeur ; dans le cas de l'offre propre d'InPost (Out of the Box), le Vendeur est InPost (voir point 12). Les informations détaillées sur le Vendeur figurent chaque fois dans sa fiche profil, accessible depuis la Fiche produit du Vendeur en cliquant sur son nom.

1.9. Avant tout achat au sein d'InPost Assistant, vous recevez dans l'Application une information claire sur la répartition des responsabilités entre le Vendeur, nous et l'Opérateur de paiement. Cette information est disponible sur la fiche (profil) de chaque Vendeur, sur la fiche présentant toutes les offres de vente d'un produit donné, et sur la Fiche produit individuelle du Vendeur.

1.10. Pour votre sécurité, nous assumons la responsabilité organisationnelle du traitement de toutes les réclamations et du règlement de vos demandes relatives aux contrats que vous concluez avec les Vendeurs dans l'Application au sein d'InPost Assistant, en assurant votre protection si le Vendeur ne remplit pas ses obligations. Ainsi, s'il s'avère que le Vendeur ne remplit pas ses obligations au titre du contrat de vente conclu au sein d'InPost Assistant, nous pouvons traiter votre réclamation de

manière autonome et vous rembourser les montants payés. Si, dans le cadre d'une réclamation, vous préférez une solution autre qu'un remboursement, veuillez contacter directement le Vendeur. Nous nous efforçons de surveiller en continu l'exécution de tous les contrats de vente conclus au moyen de notre service. Vous pouvez également nous écrire directement au sujet de votre dossier au moyen du formulaire de contact. Les règles détaillées de dépôt des réclamations sont exposées ci-après dans les présentes Conditions. Nous ne sommes pas responsables des contrats de vente que vous concluez sur des sites tiers (et non au sein d'InPost Assistant), aux conditions fixées par ces tiers.

1.11. L'Opérateur de paiement est responsable du traitement des transactions effectuées au sein du service InPost Assistant, dont l'objet est de transférer au Vendeur les fonds qui lui sont dus au titre de la vente à distance des biens conclue au sein d'InPost Assistant. L'Opérateur de paiement est UniCredit S.A. Oddział w Polsce (succursale polonaise), agissant en qualité d'agent acquéreur au sens de la loi sur les services de paiement.

1.12. Indépendamment des offres de tiers (Vendeurs), vous pouvez utiliser InPost Assistant pour acheter des produits proposés directement par InPost au moyen de la boutique Out of the Box (également disponible à l'adresse www.outofthebox.pl). Ces offres, identifiées comme « **Offre InPost** », sont vendues directement par InPost - dans ce cas, InPost est le Vendeur, et non un intermédiaire. En conséquence :

1.13. le contrat de vente est conclu directement entre vous et InPost ;

1.14. les règles énoncées à l'Annexe C des Conditions s'appliquent aux offres Out of the Box. En particulier : (i) vous disposez d'un droit de rétractation du contrat de vente dans un délai de 14 jours sans avoir à fournir de motif ; (ii) vous pouvez introduire une réclamation au moyen de l'application, en utilisant notre formulaire, ou par courriel à : reklamacje_outofthebox@inpost.pl ; (iii) nous sommes responsables envers vous des défauts des Biens pendant au moins 2 ans à compter de la date de livraison ;

1.15. si vous vous rétractez du contrat portant sur l'achat d'un produit Out of the Box, vous pouvez retourner les Biens conformément aux conditions énoncées à la clause 5 des Conditions au moyen d'un Locker. Les détails de la procédure de retour (y compris l'adresse de retour) figurent dans le récapitulatif de la Commande au sein de l'Application ;

1.16. InPost agit à la fois en qualité d'opérateur de la plateforme InPost Assistant et de Vendeur direct des produits de l'offre Out of the Box. Ces produits sont clairement identifiés au sein de l'Application afin de vous permettre de les distinguer des offres de vendeurs indépendants. L'algorithme de recommandation d'InPost Assistant n'utilise pas de données non publiquement disponibles pour accorder aux offres d'InPost un traitement préférentiel par rapport à celles des autres vendeurs ;

1.17. vous pouvez, comme toujours, acheter les produits de l'offre Out of the Box directement sur le Site Web de la boutique - dans ce cas, votre achat est régi par les conditions générales de la boutique.

2. Comment faire des achats avec InPost Assistant ?

A. Informations générales

2.1. Pour utiliser InPost Assistant, vous devez disposer d'un Compte InPost et utiliser l'Application.

2.2. Vous pouvez cesser d'utiliser InPost Assistant à tout moment. La suppression de l'Application de votre appareil n'équivaut pas à la suppression de votre Compte ni des données d'InPost Assistant. Les règles de gestion, y compris de suppression, de votre Compte et des données collectées lors de votre utilisation de l'application et d'InPost Assistant figurent à la Partie I (A) et à l'Annexe A1 des Conditions générales des services du Compte InPost.

2.3. InPost Assistant est un outil de recommandation qui facilite la recherche et la comparaison des Biens et qui soutient le processus d'achat dans l'Application. Il

recherche et présente également des informations sur la possibilité d'acheter, en dehors d'InPost Assistant, les produits recherchés - c'est-à-dire au moyen du parcours d'achat d'un site tiers.

2.4. InPost Assistant vous informera qu'il s'agit d'un système d'IA susceptible de commettre des erreurs et de donner des réponses imprécises. Les réponses d'InPost Assistant sont d'autant plus précises que vos requêtes le sont. La décision finale d'achat vous appartient toujours.

2.5. Avant votre première utilisation d'InPost Assistant, nous vous poserons quelques questions sur vos préférences. Y répondre est facultatif, mais permet de mieux adapter les recommandations et les résultats de recherche à vos besoins. Vous pouvez ignorer cette étape.

2.6. Les questions relatives à la sélection et à la présentation des Biens des Vendeurs, ainsi qu'aux informations sur la possibilité d'acheter les Biens recherchés en dehors d'InPost Assistant, peuvent être adressées à : wsparcie@inpost.pl ou au moyen du formulaire de contact.

B. Comment se déroule le processus d'achat avec InPost Assistant ?

2.7. Pour faire des achats, ouvrez InPost Assistant dans l'Application. Vous pouvez saisir ce que vous recherchez ou utiliser les suggestions que nous avons préparées sur un écran dédié intitulé « Deals », contenant des recommandations saisonnières, des inspirations et des offres.

2.8. Vous verrez alors les biens de différents Vendeurs. Sélectionnez les produits qui vous intéressent et ajoutez-les à votre Panier - vous pouvez choisir des Biens d'un ou de plusieurs Vendeurs à la fois. Vérifiez votre Panier et confirmez votre Commande. Outre les Biens proposés par différents Vendeurs, InPost Assistant peut également présenter des informations sur la possibilité d'acheter les Viens, ainsi que les services fournis par des partenaires externes, que vous recherchez en dehors de l'Application et de la fonction InPost Assistant, c'est-à-dire au moyen du parcours d'achat d'un site tiers.

2.9. Lorsque vous effectuez un achat au sein d'InPost Assistant, à chaque étape de la sélection des Biens et de la passation de votre Commande, nous affichons les prix totaux incluant tous les frais, tels que droits de douane et taxes, y compris la TVA - à l'exception des frais de livraison, présentés séparément sur l'écran de sélection du mode de livraison de la Commande. En cas de restrictions de paiement ou de livraison pour votre Commande, nous vous en informerons au plus tard au début de la passation de votre Commande. Avant la passation, nous vous fournirons au moins les informations suivantes : nom ou raison sociale du vendeur, adresse enregistrée, numéro de TVA (le cas échéant) et adresse de courriel de contact. Ces informations sont disponibles dans le profil du vendeur, accessible depuis l'écran de récapitulatif du Panier, l'écran de récapitulatif de la Commande et la fiche produit individuelle du Vendeur.

2.10. Immédiatement avant de passer votre Commande - c'est-à-dire avant de cliquer sur le bouton « Livraison et paiement » - nous vous indiquerons dans l'Application le prix total combiné des Biens et des frais de livraison pour le mode de livraison sélectionné. Le prix affiché dans le récapitulatif de la Commande est toujours le prix final et contraignant.

2.11. En cliquant sur le bouton « Commander et payer », vous exprimez votre intention de conclure un contrat de vente avec le Vendeur aux conditions énoncées dans le formulaire de commande et dans les présentes Conditions, et vous vous engagez à payer la commande au moyen de la méthode de paiement sélectionnée. InPost transmet la Commande au Vendeur et n'est pas partie au contrat de vente. Font exception les produits de l'offre propre d'InPost (la boutique Out of the Box), pour lesquels InPost est également le Vendeur.

2.12. Après l'achat, l'Application affichera un récapitulatif de la Commande indiquant ce que vous avez acheté, à quel prix et auprès de qui.

2.13. Le contrat de vente entre vous et le Vendeur est conclu lorsque le Vendeur, après avoir vérifié la disponibilité des Biens, confirme la possibilité d'exécuter votre

Commande et l'accepte pour traitement. La confirmation de la Commande par le Vendeur vaut acceptation de votre offre d'achat et conclusion du contrat de vente. Chaque Vendeur dispose de 24 heures pour confirmer l'acceptation de la Commande pour traitement. Si, passé ce délai, vous n'avez pas reçu de confirmation d'acceptation, la Commande ne sera pas traitée et le Vendeur sera tenu de vous rembourser l'intégralité du montant payé ; à défaut, nous effectuerons le paiement pour son compte. Si vous souhaitez annuler votre Commande avant son exécution, veuillez contacter directement le Vendeur - celui-ci nous informera alors de l'annulation et vous serez remboursé. En règle générale, l'annulation d'une Commande doit intervenir avant la génération d'une étiquette d'expédition ; après ce moment, le Vendeur ne peut plus annuler la Commande et pourrait vous demander de retourner la Commande après sa livraison.

2.14. Les Biens vous seront expédiés par le Vendeur. Vous pouvez suivre l'état de votre envoi dans l'Application.

2.15. Dans tous les cas, vous avez le droit d'obtenir, avant l'achat, une information claire et transparente sur :

a. les entités intervenant dans le traitement de votre transaction, y compris nous, le Vendeur et l'Opérateur de paiement, avec une description de leurs rôles et responsabilités ;
b. la procédure de réclamation et les mesures de protection de l'acheteur que nous appliquons, y compris une description détaillée de la marche à suivre et des conditions de remboursement ;
c. les conditions de rétractation du contrat de vente ;
d. les coûts et conditions de retour des Biens commandés ;
e. la possibilité de contacter le Vendeur ;
f. la possibilité de nous contacter pour obtenir de l'aide en cas de problème avec le Vendeur ou concernant votre réclamation.

2.16. Nous publions les informations pertinentes sur la fiche du Vendeur, sur les

Fiches produit du Vendeur, dans le récapitulatif de la Commande, ainsi que dans des supports complémentaires et la section des questions fréquentes. La bonne exécution de votre Commande au moyen d'InPost Assistant dépend de la validité des données que vous fournissez.

C. Présentation des Biens des Vendeurs, recommandations et mises en avant « Best Price Deal »

2.17. La recherche des produits proposés par les différents vendeurs s'effectue en associant le mot ou une partie du mot que vous avez saisi, les caractéristiques du produit recherché ou d'autres paramètres du produit aux produits correspondants qui ont été élaborés et ajoutés à notre catalogue de produits de manière à permettre une telle association.

2.18. Nous utilisons les outils suivants pour faciliter la recherche :

a. les résultats de recherche sont affichés en fonction de la phrase saisie, des caractéristiques et de leur correspondance avec le contenu de votre conversation avec InPost Assistant, afin que seuls les produits correspondant lexicalement et sémantiquement à votre demande soient recherchés. Nous tenons également compte des éléments suivants :

— la disponibilité et le délai de livraison (importance élevée),

— la correspondance avec la demande et les préférences (importance élevée) : la conformité des paramètres du produit aux critères de recherche et de filtrage ainsi qu'aux préférences que vous avez déclarées,

— les facteurs contextuels (importance faible/moyenne), tels que :

- la saison ou la période de l'année (par exemple, saison des communions, des mariages ou des vacances),
- es fêtes et événements spéciaux (par exemple, Black Friday, fête des Mères ou fête des Enfants),
- l'historique de vos achats et de vos conversations (y compris les données

obtenues auprès de tiers sur la base de votre consentement),

- le temps écoulé depuis le dernier achat,
- les conditions météorologiques actuelles,
- le contexte situationnel que vous avez ajouté,
- la compatibilité avec les produits achetés précédemment,
- les produits complémentaires,
- les tendances sociales ;

b. vous pouvez également trier les fiches produit du vendeur au moyen d'une instruction donnée à InPost Assistant, dans le cadre de leur format respectif, selon les catégories et sous-catégories, ainsi que selon le prix, les promotions en cours et les vendeurs ;

c. nous utilisons une solution permettant d'afficher plus haut dans la liste des produits recherchés :

— les produits des vendeurs faisant l'objet d'une remise,

— les produits des vendeurs présentant un prix attractif (« Prix canon »),

— les produits des vendeurs qui sont populaires à un moment donné (pour lesquels nous tenons compte du nombre de clics sur la fiche produit du vendeur concernée au cours des 90 derniers jours),

— les produits des vendeurs qui se vendent le mieux (pour lesquels nous tenons compte du nombre de commandes passées pour le produit concerné du vendeur concerné ou du chiffre d'affaires réalisé par celui-ci au cours des 90 derniers jours),

— les offres des vendeurs participant aux programmes de partenariat InPost Pay (affiliation) – ces offres peuvent être affichées en priorité par rapport aux offres des vendeurs qui ne sont pas partenaires d'InPost Pay ; des informations sur ce mécanisme sont disponibles dans l'application.

2.19. Après avoir sélectionné le produit, nous vous redirigerons vers un écran

présentant toutes les fiches individuelles de ce produit proposées par les différents vendeurs.

2.20. Les règles décrites aux points 2.17 à 2.18 et aux points 2.22 à 2.26 déterminent la manière dont nous accordons de la visibilité aux fiches produit des vendeurs dans les résultats de recherche et établissons leur ordre d'affichage. Ces règles constituent un classement au sens de la loi relative à la lutte contre les pratiques commerciales déloyales. Indépendamment de ces règles, nous pouvons également accroître la visibilité des fiches produit de certains vendeurs en affichant des recommandations et en identifiant certaines fiches comme étant promues ou sponsorisées ; ces fiches sont toujours clairement signalées. Lorsque nous recevons du vendeur une rémunération ou un autre avantage en contrepartie de l'augmentation de la visibilité d'une fiche produit, notamment de son positionnement plus élevé dans les résultats de recherche, nous vous en informons clairement au moyen d'une indication appropriée placée directement à côté du résultat de recherche concerné.

2.21. Dans une partie dédiée de l'interface de l'application, nous présentons des informations générales sur les principaux paramètres déterminant le classement. Nous indiquons également l'importance de ces paramètres par rapport aux autres paramètres de recherche.

2.22. Nous mettons également en avant les fiches produit du vendeur portant la mention « Prix canon », qui indique le prix le plus bas pour un produit donné (possédant un numéro de produit individuel et unique) parmi toutes les fiches disponibles dans l'application pour ce produit. Vous pouvez consulter les règles selon lesquelles une fiche produit du vendeur a reçu la mention « Prix canon » en cliquant sur l'icône portant la lettre « i ».

2.23. Les fiches produit du vendeur mises en avant sous la mention « Prix canon » sont visibles dans une section dédiée ainsi que dans les résultats généraux de recherche et de tri affichés par InPost Assistant en réponse à votre demande. Elles

portent alors une indication supplémentaire afin d'être plus visibles.

2.24. Sur l'écran principal de l'application, nous pouvons afficher des indications spéciales sur les fiches produit du vendeur. Chaque fiche ainsi signalée comporte une icône représentant la lettre « i » dans un cercle ; en cliquant sur cette icône, vous pouvez vérifier pourquoi la fiche produit du vendeur concernée a été mise en avant et quels facteurs ont influencé cette décision, ainsi que l'importance de ces facteurs par rapport aux autres critères de recherche.

2.25. Sur la fiche produit du vendeur, nous pouvons afficher des informations supplémentaires fournies par le vendeur ou le fabricant concernant, dans la mesure où elles ont été mises à disposition par ceux-ci : la garantie commerciale volontaire du fabricant (conditions, durée et étendue), la durabilité du produit, la possibilité de réparation et la disponibilité des pièces de rechange, la période minimale de fourniture gratuite des mises à jour logicielles pour les biens comportant des éléments numériques, ainsi que la disponibilité des services après-vente.

2.26. Les Produits remplissant cumulativement les conditions suivantes peuvent porter le signe GARAN visible sur la fiche du produit : le fabricant accorde gratuitement au consommateur une garantie commerciale volontaire couvrant l'intégralité du produit pendant une période supérieure à 2 ans, et cette information a été fournie par le vendeur. Le signe est affiché avant la passation de la commande ainsi que dans la confirmation de celle-ci.

2.27. Dans l'application, au sein d'une section distincte et accessible au public, nous mettons à disposition des informations sur la responsabilité légale du vendeur en matière de conformité du produit au contrat. Ces informations sont clairement séparées de la garantie commerciale volontaire du fabricant du produit et rappellent les droits légaux dont vous bénéficiez en tant que consommateur, indépendamment de la garantie.

D. Personnalisation d'InPost Assistant

2.28. Dans l'application, sur les fiches produit et dans le panier, nous affichons

également des recommandations, c'est-à-dire des propositions d'autres produits susceptibles de vous intéresser ; nous pouvons ainsi vous suggérer d'acheter des produits appartenant à des catégories ou à des types associés à vos achats antérieurs.

2.29. Vous pouvez recevoir des recommandations personnalisées reposant sur un modèle qui analyse vos préférences d'achat. Pour les besoins du système de recommandation, nous tenons compte des facteurs suivants :

a. les fiches produit du vendeur que vous avez consultées ;
b. votre activité dans l'application (recherches, clics et ajouts au panier) ;
c. les préférences que vous avez définies ;
d. les données relatives aux caractéristiques des produits disponibles dans l'application ;
e. les produits que vous avez ajoutés au panier ;
f. les produits que vous avez commandés précédemment.

2.30. InPost Assistant n'utilise pas de données sensibles (par exemple, des données relatives à la santé ou aux opinions politiques) pour personnaliser votre expérience d'achat. Veuillez ne pas communiquer de telles informations lors de vos conversations avec InPost Assistant.

2.31. ous pouvez désactiver à tout moment les recommandations personnalisées lorsque vous utilisez le service InPost Assistant. Pour ce faire, il vous suffit de désactiver la personnalisation des achats directement dans les paramètres de l'application ou d'envoyer une demande à l'adresse électronique suivante : wsparcie@inpost.pl. La désactivation des recommandations personnalisées n'affecte ni la présentation des produits mis en avant sur la base de critères autres que vos préférences personnelles, ni la présentation des informations exigées par la loi, ni la sécurité et la conformité légale des fiches produit du vendeur.

2.32. Si le produit que vous recherchez ne figure pas dans notre catalogue de produits, nous pouvons rechercher pour vous les offres de boutiques en ligne

externes ainsi que les offres de nos partenaires en dehors de l'application ; cette recherche est effectuée sur la base des termes que vous avez indiqués.

E. Avis sur les produits et les vendeurs

2.33. Dans l'application, nous présentons des avis sur les produits et les vendeurs afin de vous aider à prendre vos décisions d'achat. Nous décrivons ci-dessous les règles relatives à la publication, à la présentation et à la modération des avis.

2.34. Avis des Acheteurs vérifiés. Seuls les utilisateurs ayant acheté le produit concerné par l'intermédiaire d'InPost Assistant et ayant reçu le produit ont le droit de publier un avis sur ce produit ou sur le vendeur (Acheteur vérifié). Les avis des Acheteurs vérifiés sont identifiés de manière appropriée dans l'application.

2.35. Vous pouvez publier un avis dans un délai de 30 jours à compter de la date de livraison confirmée du produit. Un seul avis par produit peut être publié dans le cadre d'un achat donné ; tout nouvel achat du même produit vous permet de publier un nouvel avis.

2.36. Vous pouvez modifier votre avis dans un délai de 30 jours à compter de sa publication. Vous pouvez en demander la suppression à tout moment en nous contactant à l'adresse suivante : wsparcie@inpost.pl.

2.37. Dans une partie dédiée de l'application, vous pouvez nous donner votre consentement afin que nous puissions vous envoyer une notification automatique (e-mail, notification push ou message dans l'application, dit « in-app ») vous invitant à publier un avis, au plus tôt 1 jour après la livraison confirmée et au maximum une fois par commande. Votre réponse est facultative.

2.38. InPost Assistant peut vous poser des questions afin de vous aider à décrire le produit, par exemple en ce qui concerne sa qualité ou son adéquation. InPost Assistant ne rédige pas l'avis à votre place : son contenu provient exclusivement de vous. Les éventuelles incitations à publier un avis, si elles sont proposées, concernent uniquement le fait de publier l'avis, et non son contenu ou la note attribuée ; chaque avis publié en contrepartie d'une incitation est individuellement

signalé dans l'application. Les outils que nous utilisons peuvent toutefois vous aider à formuler le contenu de votre avis.

2.39. Résumés générés par l'IA. Sur les fiches produit, nous pouvons afficher des résumés générés automatiquement à partir de sources accessibles au public et pouvant être légalement utilisées. Ces contenus sont clairement identifiés à côté de chaque résumé au moyen du message suivant : « Résumé généré par l'intelligence artificielle à partir d'avis sur ce produit accessibles au public. Il ne s'agit pas de l'avis d'un utilisateur. » Les résumés générés par l'IA ne constituent pas des avis d'utilisateurs, ont un caractère exclusivement informatif et sont créés automatiquement. Ils peuvent ne pas tenir compte de tous les avis ou commentaires disponibles concernant un produit donné et ne sont pas pris en compte dans le calcul de la note moyenne du produit.

2.40. Autres sources d'avis. Les avis obtenus auprès de fournisseurs externes ou transmis par les fabricants sont présentés uniquement s'ils sont clairement signalés et si leur source est indiquée. Les avis provenant des fabricants ne peuvent être présentés que si chacun d'eux correspond à un achat vérifié.

2.41. Présentation et tri des avis. La note du produit est présentée sous la forme de la moyenne arithmétique des avis des Acheteurs vérifiés, accompagnée d'une indication de leur nombre, et est visible dès le premier avis. Vous pouvez trier les avis selon les critères suivants : les plus récents, les plus utiles, les mieux notés ou les moins bien notés. Vous pouvez également les filtrer selon la note attribuée et la présence de photographies. Au fil du temps, nous pourrons proposer dans l'application d'autres options de filtrage et de tri des avis, conformément à leur présentation à l'écran.

2.42. Modération et recours. Nous appliquons une modération automatisée des contenus (filtrage des termes vulgaires, des données à caractère personnel et des spams), complétée par une vérification manuelle. Nous ne publions pas les avis contenant des termes vulgaires ou des discours haineux, des données à caractère

personnel, des contenus hors sujet, des références à la concurrence, des liens externes, de fausses affirmations ou des contenus contraires à la loi. Le vendeur peut publier une réponse à un avis après sa modération.

2.43. Si votre avis est rejeté ou supprimé, nous vous informerons des motifs de cette décision. Vous avez le droit de former un recours contre celle-ci au moyen du formulaire disponible dans l'application. Le recours est examiné dans un délai maximal de 10 jours ouvrables.

2.44. Vos données en tant qu'auteur de l'avis sont pseudonymisées dans l'application (prénom et initiale). Si nécessaire, vous pouvez nous demander de supprimer votre avis.

3. Comment payer votre commande passée avec InPost Assistant ?

3.1. Pour une Commande passée avec InPost Assistant, vous payez au moyen du service InPost Pay, qui prend en charge les méthodes de paiement suivantes : BLIK, cartes de paiement (Visa / Mastercard), portefeuilles numériques Google Pay et Apple Pay (traités comme des paiements par carte). Veuillez-vous reporter aux conditions de ce service.

3.2. Le document attestant la vente (par ex. un ticket de caisse ou une facture) est émis par le Vendeur. Pour les produits de l'offre propre d'InPost (Out of the Box), le ticket de vente est émis par InPost.

3.3. Si vous disposez d'un Bon de réduction, vous pouvez réduire le montant dû pour votre Commande en saisissant le Code de réduction dans le champ prévu sur la page de récapitulatif du Panier pour les Biens du Vendeur sélectionné. Le Bon de réduction réduit la valeur de votre Commande auprès de ce Vendeur spécifique. Si votre Panier contient des Biens de plusieurs Vendeurs, vous pouvez appliquer un

Bon de réduction distinct à la Commande de chacun d'eux. Certains Bons de réduction sont attribués automatiquement à votre Compte InPost - vous trouverez le Code de réduction correspondant dans les détails de votre Compte InPost. Les règles détaillées relatives à l'utilisation des Bons de réduction, à leurs types, ainsi qu'aux annulations et retours, figurent à l'Annexe B des Conditions. À titre exceptionnel, les conditions d'utilisation des Bons de réduction sont fixées dans des conditions promotionnelles distinctes publiées sur notre Site Web.

3.4. Si vous achetez des Biens promus ou effectuez un achat au moyen d'un Bon de réduction, le document attestant la vente peut indiquer un montant supérieur à celui que vous avez effectivement payé, sans que cela ne fasse naître de créance du Vendeur à votre encontre - cela signifie seulement qu'une partie du prix a été couverte par ce Bon. Si vous effectuez un achat au moyen d'un Bon de réduction et demandez en même temps une facture TVA, nous vous informerons de la possibilité de contacter notre service client afin d'obtenir une note de crédit corrigeant le coût de la commande. La facture TVA obtenue auprès du Vendeur devra alors être jointe au message qui nous est adressé.

4. Conditions de livraison avec InPost Assistant

4.1. En utilisant InPost Assistant, vous ne pouvez choisir que la livraison proposée par InPost. Les options de livraison disponibles sont décrites dans les règlements InPost - à savoir les conditions du service de consignes « Paczkomaty 24/7 » fourni par InPost sp. z o.o. et les conditions de l'Application. Lorsque vous faites des achats avec InPost Assistant, vous sélectionnez automatiquement la livraison par InPost, conformément aux options affichées dans l'Application.

4.2. Immédiatement avant de passer votre Commande dans l'Application, sur l'écran « Livraison et paiement », vous verrez les options de livraison disponibles et les coûts pour votre Panier. Vous pouvez consulter les dates de livraison estimées dans votre

Panier et sur les pages des différents biens.

4.3. Dans votre Compte InPost, vous pouvez ajouter et enregistrer des adresses de livraison à utiliser pour vos futures commandes avec InPost Assistant.

4.4. Vous pouvez suivre l'état de votre livraison dans l'Application, dans la section « Suivi des colis ».

5. Retour des biens - rétractation du contrat de vente

5.1. Si vous êtes un Consommateur, vous disposez de 14 jours à compter du lendemain du jour où vous (ou une personne que vous avez désignée) avez reçu les Biens pour vous rétracter, sans motif, du contrat de vente des Biens conclu au sein du service InPost Assistant. Vous pouvez le faire en adressant au Vendeur une déclaration non équivoque exprimant votre intention de vous rétracter - par exemple au moyen du formulaire disponible dans l'Application, accessible directement depuis le récapitulatif de la Commande ou en cliquant sur le lien figurant dans le courriel de confirmation de la Commande, auquel nous joignons un récapitulatif des conditions de rétractation au format PDF.

5.2. Le Vendeur peut fixer un délai de rétractation plus long ; nous vous en informerons chaque fois dans le contenu de la Fiche produit du Vendeur sélectionné et dans son profil.

5.3. Si une Commande auprès d'un même Vendeur comprend plusieurs Biens livrés séparément, par lots ou en parties, le délai de 14 jours court à compter de la réception du dernier Bien, lot ou partie.

5.4. Pour exercer votre droit de retour, vous devez notifier au Vendeur votre intention de vous rétracter du contrat de vente, en tout ou pour certains Biens - dans les 14 jours de la réception des Biens (sauf délai plus long accordé par le Vendeur). Une déclaration non équivoque suffit. Vous pouvez le faire :

a. dans l'Application, directement depuis l'écran de récapitulatif de la Commande

(section « Détails de la commande »), au moyen d'un formulaire de retour dédié accessible en cliquant sur le bouton « Se rétracter du contrat » ou sur le lien figurant dans le courriel de confirmation, puis en suivant les instructions à l'écran ; ou

b. au moyen de l'onglet « Retours rapides » de l'application - notre système reconnaîtra alors votre Commande et vous redirigera vers le formulaire de retour ; ou

c. en contactant notre service client, en indiquant l'objet de la rétractation envisagée ; ou

a. en contactant directement le Vendeur aux coordonnées figurant dans sa fiche profil. La déclaration de rétractation peut être faite au moyen du modèle annexé aux présentes Conditions.

5.5. Si vous souhaitez retourner des Biens, indiquez le numéro de Commande dans la déclaration et précisez les Biens concernés. À défaut, nous considérerons que vous vous rétractez du contrat de vente des biens dans son intégralité.

5.6. Votre déclaration de rétractation conduit le Vendeur à traiter votre Commande - en tout ou en partie, selon que vous souhaitez retourner tout ou partie des Biens - comme si elle n'avait jamais été passée dans cette mesure ; toutefois, si vous ne retournez pas les Biens au Vendeur, celui-ci retiendra le remboursement de votre paiement. Cela ne s'applique pas si vous vous rétractez avant l'expédition des Biens par le Vendeur.

5.7. Remboursement du paiement :

a. le Vendeur vous rembourse tous les paiements effectués en lien avec la passation de la Commande, y compris les frais de livraison, en tenant compte du mode de livraison le moins cher proposé ;

b. le Vendeur rembourse sans retard indu, au plus tard dans les 14 jours de la réception de votre déclaration, tout en pouvant retenir le remboursement jusqu'à ce qu'il reçoive les Biens en retour ou que vous fournissiez une preuve de

leur renvoi (à la première de ces éventualités) ;

c. le remboursement est effectué au moyen de la même méthode de paiement que celle utilisée ;

d. vous êtes responsable de toute dépréciation des Biens résultant d'un usage au-delà de ce qui est nécessaire pour en établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement, le Vendeur pouvant alors réduire le montant remboursé à hauteur de cette dépréciation.

5.8. Obligation de retour des Biens :

a. si vous vous rétractez du contrat de vente, vous devez retourner les Biens au Vendeur ou à une personne autorisée par lui, dans un délai de 14 jours à compter de l'envoi de la déclaration de rétractation. Le délai est réputé respecté si les Biens sont expédiés avant son expiration ;

b. vous pouvez retourner les Biens de deux manières :

— par vos propres moyens, à l'adresse du Vendeur indiquée dans son profil, y compris en organisant l'enlèvement des Biens à l'adresse que vous indiquez - le coût d'un tel retour est à votre charge, selon le tarif applicable de votre transporteur ; le prix de l'expédition est indiqué lors de la configuration des paramètres de votre envoi dans l'Application ;

— en demandant le retour du produit directement depuis la commande dans l'application ; vous pouvez, à titre facultatif, utiliser les instructions communiquées par l'intermédiaire d'InPost Assistant ; dans ce cas, le produit est retourné au moyen de la consigne Paczkomat® ou du PaczkoPunkt de votre choix, et les modalités de facturation du coût de ce retour sont indiquées chaque fois que vous configurez les paramètres de l'envoi dans l'application.

c. vous ne pouvez pas vous rétracter et retourner les Biens suivants :

— Biens livrés sous emballage scellé qui, une fois ouvert, ne peuvent être retournés pour des raisons de santé ou d'hygiène ;

- Biens qui, après livraison, sont indissociablement mélangés à d'autres articles ;
- enregistrements sonores ou visuels ou logiciels livrés sous emballage scellé, si celui-ci a été ouvert ;
- journaux, périodiques ou magazines, à l'exception d'un contrat d'abonnement ;

d. si vous vous êtes rétracté mais que le Vendeur ne vous a pas remboursé dans les 14 jours de la réception de votre déclaration et que - après contact avec lui - nous constatons son inaction, nous organiserons le remboursement de tous les paiements effectués, y compris les frais de livraison au tarif le moins cher proposé ;

e. nous pouvons retenir le remboursement jusqu'à ce que vous fournissiez la preuve du renvoi des Biens ou jusqu'à leur réception par le Vendeur (à la première de ces éventualités). Cela ne s'applique pas lorsque le Vendeur a légitimement refusé le retour ; dans ce cas, nous fournissons des outils permettant le contact avec le Vendeur et la résolution du litige ;

f. les informations sur les exclusions de retour sont envoyées dans le courriel de confirmation de la Commande, au format PDF, avec la politique de retours et de réclamations, et sont également consultables dans l'Application, sur l'écran d'initiation du retour ;

g. à chaque étape du traitement du retour, nous vous tenons informé de son statut, y compris de son acceptation ou de son refus par le Vendeur.

5.9. Nous nous efforçons de surveiller toutes les demandes de rétractation soumises au moyen de l'Application. En cas de manquement d'un Vendeur à la clause 5.8(d) des Conditions, pour les retours soumis en dehors de l'Application, veuillez signaler la question par courriel à : wsparcie@inpost.pl, ou au moyen de notre formulaire.

6. Réclamations concernant les Biens

6.1. Les Vendeurs sont tenus de livrer des Biens conformes au contrat, c'est-à-dire exempts de défauts.

6.2. En cas de non-conformité des Biens au contrat, vous avez le droit d'introduire une réclamation au titre de la garantie légale, conformément à la loi applicable.

6.3. Pour introduire une réclamation, accédez aux détails de la commande dans l'Application et :

a. obtenez les coordonnées du Vendeur afin de lui adresser directement la réclamation, ou

b. sélectionnez le type de réclamation,

c. sélectionnez les Biens concernés,

d. motivez la réclamation en sélectionnant le motif dans la liste des options disponibles et en décrivant le fondement de la non-conformité des Biens reçus au contrat de vente,

e. indiquez le montant du remboursement que vous attendez.

Si le Vendeur exige des photographies ou d'autres fichiers nécessaires à l'évaluation de la réclamation, il vous en informera par courriel ; votre adresse de courriel sera chiffrée, de sorte que le Vendeur ne verra pas votre adresse réelle.

6.4. Le Vendeur est tenu d'évaluer votre réclamation dans les 14 jours, ce délai courant à compter de la réception de la réclamation. Nous n'évaluons pas les réclamations sur le fond ; nous nous bornons à les transmettre entre vous et le Vendeur, sous réserve des cas décrits au point 6.5. Le Vendeur est tenu de vous informer des étapes suivantes immédiatement après acceptation de la réclamation.

6.5. En cas de difficulté à obtenir l'assistance du Vendeur ou l'évaluation de votre réclamation, vous pouvez utiliser le canal de communication dédié que nous mettons à disposition - à savoir le formulaire de contact - et nous signaler la

question ; nous vous soutiendrons dans le processus de contact avec le Vendeur. Nous exigeons de chaque Vendeur présent dans l'Application qu'il coopère avec nous pour résoudre les problèmes signalés par les acheteurs, notamment en nous fournissant toutes les données nécessaires au bon traitement des réclamations.

6.6. Si le Vendeur ne répond pas à votre réclamation dans les 14 jours, la reconnaît sans initier de remboursement, ou refuse de la reconnaître sans justification adéquate, vous pouvez nous contacter directement ; nous nous efforcerons de contacter le Vendeur et de faire respecter vos droits. En cas d'échec, nous sommes habilités à considérer que le Vendeur a reconnu votre réclamation. Notre décision à cet égard s'impose à vous comme au Vendeur. Lorsque votre réclamation est reconnue (par le Vendeur ou par nous de la manière décrite ci-dessus), nous vous rembourserons directement les fonds relatifs aux biens réclamés si le Vendeur ne le fait pas dans les 7 jours de la communication de notre décision. Le remboursement sera exécuté en donnant instruction à l'Opérateur de paiement, au moyen de la même méthode de paiement que celle utilisée pour la Commande. Lorsqu'une réclamation est réputée résolue en votre faveur en raison de l'absence de réponse du Vendeur, vous avez droit uniquement au remboursement du prix - une réduction de prix, la réparation ou le remplacement des Biens n'étant pas disponibles dans le cadre de cette procédure.

6.7. En cas de problème lié à votre paiement, vous pouvez nous adresser directement une réclamation concernant cette transaction.

6.8. Si votre réclamation porte sur un produit acheté dans le cadre de l'offre propre d'InPost (la boutique Out of the Box), InPost est le Vendeur et vous devez lui adresser directement votre réclamation - et non à un Vendeur externe. Vous pouvez introduire une réclamation : (i) au moyen de notre formulaire ; (ii) par courriel à : reklamacje_outofthebox@inpost.pl ; ou (iii) par écrit à l'adresse suivante : InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków (mention « Complaint - Out of the Box »). InPost est responsable de la conformité des biens au contrat pendant au moins 2 ans

à compter de la date de livraison.

6.9. InPost examinera votre réclamation dans les 14 jours de sa réception et vous informera de la décision par courriel.

7. Quelles sont les exigences techniques pour utiliser InPost Assistant ?

7.1. InPost Assistant est disponible sur les appareils mobiles fonctionnant sous le système d'exploitation Android (avec services Google actifs) ou iOS. Vous ne pouvez utiliser InPost Assistant qu'après vous être connecté à votre Compte InPost dans l'Application.

7.2. Les conditions techniques d'utilisation de l'Application sont énoncées dans les conditions de l'Application.

7.3. Nous ne garantissons pas le bon fonctionnement d'InPost Assistant si vous utilisez un matériel et un logiciel ne répondant pas aux exigences techniques de l'Application.

8. Comment traitons-nous les données personnelles ?

8.1. InPost traite vos données personnelles conformément à notre Politique de Confidentialité. InPost veille à ce que vous puissiez toujours y accéder sur le Site Web indiqué ci-dessus.

8.2. Vos données personnelles nécessaires à l'exécution et au traitement de la Commande, y compris le service après-vente (par ex. réclamations et retours), sont transmises au Vendeur et traitées par lui, en qualité de responsable du traitement distinct, conformément à la loi applicable.

8.3. Les données personnelles nécessaires à l’exécution du paiement sont également

transmises à l’opérateur de paiement, qui les traite en qualité de responsable du traitement distinct, conformément à sa propre documentation et à la législation applicable.

9. De quoi sommes-nous responsables ?

A. Étendue de la responsabilité d'InPost

9.1. Au sein d'InPost Assistant, nous vous aidons à acheter des Biens auprès du Vendeur dans l'Application. Le contrat de vente de ces Biens est toutefois conclu directement entre vous et le Vendeur, InPost n'y étant pas partie. InPost Assistant vous aide également en présentant des informations sur la possibilité d'acheter des produits en dehors d'InPost Assistant ; dans ce cas, vous concluez les contrats de vente au moyen du parcours d'achat d'un site tiers, aux conditions fixées par ce tiers, et nous ne sommes pas responsables du contenu affiché sur le site tiers.

9.2. InPost est responsable du fonctionnement de l'Application, y compris d'InPost Assistant, conformément aux présentes conditions et à la loi applicable, ainsi que de la livraison selon des conditions distinctes. Si vous achetez des produits de l'offre propre d'InPost, nous sommes également responsables de l'exécution du contrat de vente. La confirmation du règlement du paiement de la Commande auprès du Vendeur vous est adressée par l'entité chargée du traitement des paiements au moyen de la passerelle de paiement.

9.3. Le service InPost Assistant peut être temporairement indisponible ; nous vous informerons de toute indisponibilité aussi rapidement que possible au moyen de l'Application.

9.4. Notre responsabilité dans les autres domaines de notre activité liés à InPost Assistant est décrite dans les conditions distinctes relatives à nos services de messagerie et dans les conditions de l'Application.

B. De quoi le Vendeur est-il responsable ?

9.5. Dans le cadre des ventes au sein d'InPost Assistant, le Vendeur est responsable :

a. du respect de l'ensemble de ses obligations légales envers vous, en particulier celles relatives à vos droits de Consommateur, à la conformité des biens au contrat de vente, à la garantie de qualité et au droit de rétractation applicable aux contrats à distance ;

b. de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations de son profil ;

c. de la bonne exécution du contrat de vente, y compris la livraison des Biens et la garantie de leur conformité au contrat.

C. De quoi êtes-vous responsable ?

9.6. Vous êtes seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations fournies lors de l'enregistrement ou de la mise à jour de votre Compte InPost. Cela vaut également pour les identifiants des comptes que vous utilisez pour vous connecter (Google, Apple ID), les méthodes de paiement, ainsi que l'adresse et le mode de livraison.

10. Comment soumettre une réclamation concernant le fonctionnement d'InPost Assistant ?

10.1. En cas de problème avec l'Application ou InPost Assistant, vous pouvez soumettre une réclamation en ligne au moyen de notre formulaire de réclamation, par courriel à : wsparcie@inpost.pl, ou par écrit à notre adresse : InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, à l'attention du « Service des réclamations ».

10.2. La réclamation doit comporter vos nom et prénom, l'adresse de courriel utilisée pour créer le compte et une description de votre problème.

10.3. Nous traiterons votre réclamation dans les 14 jours de sa réception. Le jour de la réception, nous vous adresserons un courriel en accusant réception.

10.4. Nous vous informerons de l'issue du traitement de la réclamation par courriel,

à l'adresse depuis laquelle vous l'avez soumise.

10.5. Toute personne ou entité peut signaler un contenu illicite publié dans le service. Pour ce faire, cliquez sur le bouton « Signaler une violation » dans l'application, disponible depuis chaque Fiche produit du Vendeur.

10.6. Dans votre signalement, expliquez pourquoi, selon vous, le contenu signalé est illicite.

10.7. Nous examinerons le signalement aussi rapidement que possible et prendrons une décision dans les 7 jours de sa réception.

10.8. En signalant un contenu illicite, vous déclarez agir honnêtement - de bonne foi - et fournir des informations complètes et exactes.

10.9. Nous pouvons suspendre la possibilité de signaler des contenus illicites pour les personnes ou entités soumettant fréquemment des signalements infondés. Pour une telle décision, nous tenons compte notamment :

a. du nombre et de la fréquence des signalements ou réclamations infondés ;
b. de leur proportion relative par rapport au nombre total ;
c. du nombre de signalements soumis au cours du trimestre civil précédent ;
d. de la gravité de l'abus, y compris la nature du contenu illicite et ses conséquences ;
e. du point de savoir s'il peut être établi que la personne a délibérément agi de mauvaise foi.

11. Politique d'usage acceptable et résiliation de l'utilisation d'InPost Assistant

11.1. En acceptant les présentes conditions, vous concluez avec nous un contrat de fourniture de services par voie électronique.

11.2. Si vous utilisez InPost Assistant d'une manière contraire aux présentes

conditions ou à la loi applicable, votre Compte InPost peut être bloqué par nous à tout moment, avec effet immédiat, notamment en cas de : a. fourniture d'informations fausses, incomplètes ou trompeuses lors de l'enregistrement ou de l'utilisation du Compte InPost ; b. utilisation du Compte InPost à des fins délictueuses ou contraires à la loi, y compris fraude, extorsion, atteinte aux droits de propriété intellectuelle, à la protection des données personnelles ou aux intérêts de tiers ; c. actions susceptibles de menacer la sécurité de nos systèmes informatiques, y compris les tentatives d'accès non autorisé aux données ou d'interférence avec le fonctionnement du service ; d. atteinte aux normes sociales, aux bonnes pratiques ou actions préjudiciables à notre réputation.

11.3. Les règles détaillées de blocage du Compte InPost figurent dans les Conditions générales des services du Compte InPost.

11.4. Si vous supprimez votre Compte InPost, notre contrat relatif à l'utilisation d'InPost Assistant prend fin immédiatement. Vous pouvez supprimer votre Compte InPost à tout moment. Nous pouvons également le supprimer de notre propre initiative dans les cas prévus aux présentes conditions, par exemple si vous téléchargez dans l'Application un contenu contraire à la loi, ainsi qu'en cas de cessation de nos activités liées à InPost Assistant.

11.5. Vous pouvez cesser d'utiliser InPost Assistant à tout moment. Si vous n'acceptez pas des modifications des présentes conditions ou de la politique de confidentialité, vous devez le faire au plus tard la veille de leur entrée en vigueur.

11.6. Après suppression de votre Compte InPost, vous pouvez en créer un nouveau à tout moment. Lors de la suppression, toutes les données relatives à vos transactions sont effacées de l'Application et ne peuvent être restaurées. InPost peut conserver ces données dans ses systèmes jusqu'à l'expiration des délais de réclamation et des délais résultant de la loi applicable (par ex. le code des impôts). Si vous créez un nouveau Compte InPost, vous devez saisir à nouveau l'ensemble de vos données.

11.7. Nous pouvons restreindre temporairement ou bloquer définitivement votre accès à InPost Assistant - indépendamment de tout blocage du Compte InPost visé au point 11.2 - si nous constatons un usage abusif. Constituent notamment un abus : a. l'envoi massif ou automatisé de messages (flooding) surchargeant les ressources techniques du service ou limitant sa disponibilité pour les autres utilisateurs ; b. l'utilisation d'InPost Assistant au moyen de scripts, bots ou autres outils automatisés sans notre accord écrit préalable, en particulier pour la collecte massive ou systématique de données sur les biens ou les vendeurs (scraping) ; c. les tentatives d'interférence avec le système d'intelligence artificielle, y compris par des instructions visant à contourner les mécanismes de sécurité ou les principes de fonctionnement d'InPost Assistant (prompt injection ou jailbreaking) ; d. la passation répétée de Commandes sans intention de les exécuter ou de payer, lorsque cela grève sensiblement les ressources du Vendeur ou perturbe le processus de vente ; e. l'utilisation d'InPost Assistant pour collecter, agréger ou analyser des données commerciales, tarifaires ou autres relatives aux Vendeurs au-delà des besoins d'achat individuels légitimes de l'utilisateur, en particulier à des fins concurrentielles ou commerciales ; f. l'abus répété de la procédure de signalement de contenu illicite visée au point 10 ; g. les actions menaçant la sécurité ou l'intégrité des systèmes informatiques d'InPost ou des Vendeurs ; h. la fourniture délibérée et répétée à InPost Assistant d'informations fausses ou d'un contexte trompeur afin de manipuler les résultats de recherche ou les recommandations.

11.8. Selon la nature, l'ampleur et la fréquence de l'abus, nous pouvons appliquer l'une des mesures suivantes, en choisissant celle qui est proportionnée au manquement constaté : a. une limite temporaire du nombre de messages ou de requêtes que vous pouvez adresser à InPost Assistant sur une période donnée (rate limiting) ; b. une suspension temporaire de votre accès à InPost Assistant ; c. un blocage permanent de l'accès à InPost Assistant - sans affecter la disponibilité des autres fonctionnalités du Compte InPost, sauf si les motifs du blocage justifient

également l'application des dispositions du point 11.2 ; d. la suppression du contenu ou des données de l'utilisateur, ou la restriction de l'accès à ceux-ci, si nous estimons qu'ils enfreignent les présentes Conditions, les Conditions du Compte InPost ou la loi applicable.

11.9. Nous vous informerons de l'application de toute restriction ou blocage visé au point 11.8 sans retard indu, au moyen des méthodes de communication utilisées dans l'Application ou à l'adresse de courriel fournie lors de l'enregistrement, sauf si une information préalable risquait de compromettre l'efficacité de nos mesures de protection ou d'exposer InPost, les Vendeurs ou d'autres utilisateurs à un préjudice.

11.10. Lorsque nous appliquons la mesure visée au point 11.8(c), nous tenterons, avant toute décision finale, de vous contacter et de vous donner la possibilité d'expliquer la situation, sauf si la nature ou l'urgence de la menace impose une action immédiate.

11.11. Si vous êtes en désaccord avec une décision de restriction ou de blocage de votre accès, vous pouvez introduire une réclamation conformément aux dispositions du point 10. Nous la traiterons dans le délai et selon les modalités qui y sont prévus.

12. Comment pouvons-nous modifier ces Conditions ?

12.1. Nous pouvons modifier les présentes Conditions pour les motifs importants suivants :

a. la nécessité d'adapter les Conditions à des dispositions légales qui les affectent directement ;
b. la nécessité de les adapter aux recommandations, injonctions, décisions, interprétations ou lignes directrices des autorités publiques compétentes ;
c. l'extension ou la modification des fonctionnalités d'InPost Assistant, y compris l'introduction de nouveaux services par voie électronique ou la modification de fonctionnalités existantes ;

d. une modification des conditions techniques de fourniture des services par voie électronique ;
e. la nécessité de supprimer des ambiguïtés, erreurs ou coquilles ;
f. un changement de coordonnées, de dénominations, de numéros d'identification, d'adresses de courriel ou de liens ;
g. l'amélioration de la qualité du service client ;
h. une modification du processus de conclusion des contrats de vente au moyen d'InPost Assistant.

12.2. Nous vous informerons de chaque modification des présentes Conditions, avec un préavis approprié, au moyen d'un courriel adressé à l'adresse fournie lors de l'enregistrement. Les Conditions modifiées seront mises à disposition sur notre Site Web. Les modifications entreront en vigueur au plus tôt 14 jours après leur annonce.

13. Autres informations importantes concernant InPost Assistant

13.1. Pour tout ce qui n'est pas expressément réglé dans les présentes Conditions, s'appliquent les règles d'autres conditions InPost, en particulier :

a. pour l'utilisation de l'Application et de ses fonctionnalités - les conditions de l'Application ;
b. pour les paiements des commandes passées et l'utilisation des méthodes de paiement enregistrées - les conditions InPost Pay ;
c. pour l'autorisation des actions effectuées dans l'Application - les conditions de l'Application ; et
d. pour les livraisons des Biens commandés - les conditions relatives aux services postaux.

Nous vous invitons à consulter les conditions du Compte InPost et des services

associés, ainsi que nos conditions relatives aux services postaux et autres services non numériques. En outre, les conditions d'achat des biens de l'offre propre d'InPost sont régies par les Conditions générales et la politique d'achat de la boutique Out Of The Box.

13.2. Nous vous informons que le service InPost Assistant a un caractère pilote ; en commençant à l'utiliser, vous reconnaissez que :

a. la liste des fonctions et capacités disponibles au sein d'InPost Assistant, y compris en matière de recommandations de produits, de résultats de recherche et d'outils d'aide à la passation de Commande, est susceptible d'évoluer ;
b. InPost Assistant, en tant que solution pilote fondée sur l'IA, peut présenter des défauts ou des irrégularités de fonctionnement, y compris générer des résultats de recherche imprécis ou des recommandations inadéquates - ces circonstances ne constituent pas un motif de réclamation quant au fonctionnement du service InPost Assistant en tant que tel.

13.3. La clause ci-dessus ne porte pas atteinte à nos obligations relatives à l'exécution des contrats de vente conclus au moyen d'InPost Assistant, auxquels s'appliquent les dispositions des présentes Conditions et le droit d'application générale, y compris en particulier les dispositions de protection des Consommateurs. Nous vous informerons de la fin de la période pilote sans retard indu au moyen des méthodes de communication utilisées dans l'Application.

13.4. Toutes les questions relatives aux présentes Conditions et à l'utilisation d'InPost Assistant sont régies par le droit polonais. Si vous êtes un Consommateur résidant dans l'Union européenne, vous pouvez bénéficier de droits supplémentaires accordés par la législation locale de protection des Consommateurs. Aucune disposition des présentes Conditions ne limite ces droits.

Annexe A : Définitions utilisées dans les présentes Conditions

Application / Application InPost ou **InPost Mobile** / notre application InPost, disponible en version mobile et/ou web, utilisable après création d'un Compte InPost.

InPost Assistant : outil numérique fourni par nous dans l'Application, fondé sur l'intelligence artificielle, qui vous aide à rechercher et à consulter les Biens.

Biens : produits proposés à la vente par les Vendeurs au sein d'InPost Assistant.

Panier : service vous permettant de commander des Biens sélectionnés auprès d'un Vendeur au moyen de l'Application.

Commande : votre achat de biens proposés par un Vendeur, dans l'Application, au sein d'InPost Assistant et selon les présentes conditions.

Consommateur : personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité professionnelle.

Vendeur : société ou personne exerçant une activité commerciale qui propose la possibilité de passer une Commande au sein d'InPost Assistant.

Opérateur de paiement : prestataire externe assurant le traitement des paiements des Commandes.

Fiche produit du Vendeur :- présentation, par un Vendeur donné, d'un Bien déterminé au sein d'InPost Assistant.

Code de réduction : code électronique unique (suite de lettres ou de chiffres) permettant d'activer un Bon de réduction, que vous saisissez dans le champ prévu sur l'écran « Livraison et paiement » ou qui est ajouté à votre Compte InPost, et qui permet de réduire le montant du paiement d'une Commande passée au moyen d'InPost Assistant. Les conditions détaillées d'utilisation des Codes et des Bons de réduction figurent à l'Annexe B des présentes Conditions et dans des conditions promotionnelles distinctes.

Bon de réduction : réduction d'un montant fixe permettant de réduire le montant du

paiement d'une Commande passée au sein d'InPost Assistant. Les conditions détaillées d'utilisation des Bons de réduction, ainsi que les règles d'attribution, d'utilisation, d'annulation et de remboursement, figurent à l'Annexe B des présentes Conditions et dans des conditions promotionnelles distinctes.

Annexe B : Conditions d'utilisation des Bons de réduction avec le service InPost Assistant

La présente annexe fait partie des conditions d'utilisation d'InPost Assistant pour l'utilisateur. Elle définit les règles régissant l'émission et l'utilisation des Bons de réduction disponibles dans InPost Assistant, y compris les règles de calcul des réductions, l'annulation des Commandes passées au moyen d'un bon et le retour des Biens.

1. Qu'est-ce qu'un Bon de réduction ?

1. Un Bon de réduction est un code électronique unique émis à votre profit selon les conditions spécifiques d'une promotion, qui vous permet de réduire le montant dû pour une Commande passée au moyen de l'Application, au sein d'InPost Assistant, conformément aux conditions énoncées dans la présente annexe.
2. Nous proposons les types de Bons de réduction suivants : a. Bon publiquement disponible - code promotionnel que vous pouvez saisir dans l'Application ; toute personne connaissant le code peut l'utiliser, sous réserve de la disponibilité des bons et du respect des conditions de la campagne ; b. Bon personnel - bon que nous attribuons individuellement à votre Compte InPost dans le cadre de nos campagnes promotionnelles ; il est personnel, non transférable et lié exclusivement à votre Compte InPost ; c. Bon au porteur - code de réduction unique, à usage unique, utilisable par toute personne qui le détient ; chaque code n'est valable que pour une seule utilisation.
3. Chaque Bon de réduction a un montant de réduction déterminé et une date d'expiration avant laquelle vous devez l'utiliser. Vous pouvez utiliser un bon publiquement disponible jusqu'à sa date d'expiration, sous réserve que le contingent total de ces bons ne soit pas épuisé ou que l'administrateur n'ait pas mis fin de manière anticipée à la promotion. Pour les bons individuels, la période de validité est calculée à

compter de la date de crédit du bon sur votre Compte InPost, pour le nombre de jours indiqué sur le bon (à la minute près).
4. Les bons individuels peuvent être soumis à des conditions supplémentaires, telles qu'un montant minimal de Commande. Le détail de ces conditions est toujours fourni avec le bon. Pour utiliser un tel bon, vous devez remplir les conditions spécifiées.

2. Comment obtenir un Bon de réduction ?

1. Nous mettons à disposition les bons publiquement disponibles et les bons au porteur : a. en publiant un Code de réduction dans l'Application, dans des notifications push ou des courriels adressés aux utilisateurs, ou au moyen d'autres canaux (par ex. en ligne ou dans le cadre de programmes d'affiliation) ; b. en vous envoyant un Code de réduction unique par courriel ou notification push. Pour les utiliser, saisissez ou collez le Code de réduction dans le champ prévu sur l'écran « Livraison et paiement » de la Commande concernée.
2. Nous attribuons automatiquement les bons personnels à votre Compte InPost - vous n'avez aucune démarche supplémentaire à effectuer. Le bon attribué sera visible dans votre Compte InPost.
3. Le nombre de bons disponibles par campagne est limité. Les bons publiquement disponibles et les bons au porteur sont attribués selon le principe « premier arrivé, premier servi », dans la limite des stocks. Une fois le contingent épuisé, le bon est immédiatement désactivé, même si sa date d'expiration n'est pas encore atteinte. Vous avez le droit d'utiliser un bon personnel jusqu'à sa date d'expiration, sauf décision de l'administrateur de mettre fin de manière anticipée à la promotion.

3. Comment utiliser un Bon de réduction ?

1. Pour utiliser un Bon de réduction, saisissez ou collez le Code de réduction dans le champ prévu de votre Panier lors du paiement. Vous trouverez le code de votre bon individuel dans l'Application ou dans un message dédié d'InPost.
2. Une fois le code saisi, nous vérifierons si : a. le code est valide et actif ; b. votre Commande remplit les conditions d'utilisation du bon (par ex. montant minimal de Commande) ; c. le bon n'est pas expiré ; d. le bon n'a pas déjà été utilisé. Si toutes les conditions sont remplies, la réduction sera appliquée à la valeur de votre Commande.
3. Vous devez appliquer un Bon de réduction séparément à chaque Commande de chaque Vendeur - un bon par Commande d'un Vendeur. Si votre Panier contient des Biens de plusieurs Vendeurs, vous pouvez utiliser des bons différents pour la Commande de chacun (mais pas plus d'un par Vendeur). Nous vous indiquerons quels bons peuvent être appliqués à une Commande donnée et lesquels n'en remplissent pas les conditions.
4. Vous pouvez cumuler les Bons de réduction avec les articles marqués « Grande Valeur » et avec les promotions du Vendeur, sauf si les conditions d'une promotion spécifique excluent expressément cette possibilité.
5. Le coupon de réduction utilisé pour une commande que vous n’avez pas payée en raison de l’échec de la transaction ou que vous n’avez pas finalisée sera automatiquement rétabli sur votre Compte InPost dans un délai de 12 heures à compter du paiement échoué ou non finalisé.
6. Conditions de rétablissement du coupon : (a) le coupon provient d’un ensemble actif dans le cadre de la campagne concernée ; (b) la date de validité du coupon n’a pas expiré. Le coupon est rétabli avec sa date de validité initiale.

4. Règles de calcul de la réduction

1. La réduction du bon est déduite du montant total dû pour la Commande. La valeur minimale de la Commande (c'est-à-dire la valeur des Biens du Panier, hors frais de livraison) doit être supérieure d'au moins 1 PLN à la valeur du Bon de réduction. Le montant minimum de la commande est calculé séparément pour chaque vendeur, sur la base de la valeur des produits commandés auprès de ce vendeur, hors frais de livraison. Les informations relatives au montant minimum de commande applicable sont indiquées dans l'application à côté du coupon ainsi qu'au moment de son émission.
2. Les Bons de réduction sont indivisibles et non remboursables - sauf dans les cas expressément prévus par la présente annexe, il n'est pas possible de récupérer le droit à un bon une fois celui-ci utilisé. Une fois utilisé, le bon est annulé et ne peut être réutilisé, même s'il n'a pas été intégralement consommé.
3. Nous supportons le coût de la réduction accordée et le réglons avec les vendeurs selon des conditions distinctes. L'utilisation d'un Bon de réduction ne fait naître aucune créance du Vendeur à votre encontre.

5. Annulation d'une commande passée au moyen d'un Bon de réduction

1. Si vous annulez intégralement votre Commande avant que le Vendeur n'expédie le colis contenant les Biens commandés (pour les commandes auprès de plusieurs Vendeurs - avant l'expédition du premier colis) et que vous avez utilisé un bon, cela est traité comme une annulation autorisée. En cas d'annulation, vous ne serez remboursé que du montant que vous avez effectivement payé.
2. L'annulation n'est pas possible si le processus de livraison a déjà commencé, c'est-à-dire si le Vendeur a expédié le colis. Il n'est pas non plus possible d'annuler seulement

une partie de la Commande.

3. Les règles énoncées dans la présente section n'excluent ni ne limitent vos droits de Consommateur au titre des présentes Conditions et de la réglementation applicable.

6. Retour des biens achetés au moyen d'un Bon de réduction

1. Si vous exercez votre droit de rétractation ou introduisez une réclamation pour non-conformité des Biens au contrat, et que vous avez de ce fait droit à un remboursement, seul le montant effectivement payé vous sera remboursé, c'est-à-dire le montant net de la réduction du bon appliquée.

2. Un bon de réduction utilisé pour l'exécution d'une cCmmande faisant l'objet d'un retour n'est pas remboursable. Aucun nouveau bon ne sera crédité sur votre Compte InPost, et vous n'avez droit à aucun équivalent en espèces ni à aucune autre compensation à ce titre.

3. Nous vous informerons de cette règle lorsque vous soumettrez une demande de retour au moyen de l'Application.

7. Dispositions générales

1. Les Bons de réduction ne peuvent être convertis en espèces ni en d'autres avantages.

2. Les bons individuels ne sont pas transférables - seul vous, en tant qu'utilisateur au compte duquel ils ont été attribués, pouvez les utiliser. 3. Un Bon de réduction expire à sa date d'expiration ou à l'épuisement du contingent de bons disponibles pour la campagne, à la première de ces éventualités. 4. Un bon de bienvenue ne peut être attribué qu'une seule fois à un utilisateur donné ; le fait de remplir à nouveau les critères d'activation n'entraîne pas l'attribution d'un autre bon de bienvenue.

5. Tout usage abusif des Bons de réduction - en particulier les tentatives d'utiliser

plusieurs fois le même code, l'utilisation non autorisée du code d'autrui ou d'autres actions contraires à la présente Annexe - peut entraîner l'application des mesures décrites à la clause 11.8 des Conditions. 6. Pour tout ce qui n'est pas régi par la présente Annexe, les dispositions des Conditions s'appliquent.

Annexe B2 : Services fournis en Italie

Version : 1.0

Table des matières

1) Introduction – Quel est l'objet de cette annexe ?

2) Quelle est l'entité contractante ?

2bis) Description des services dans l'application

3) Quelle loi s'applique ?

3bis) Versions linguistiques.

4) Comment pouvons-nous modifier le contrat ?

5) Comment obtenir de l'aide ?

6) Comment les données personnelles sont-elles traitées ?

7) Comment pouvez-vous déposer une réclamation en tant qu'expéditeur ou destinataire d'un colis ?

7-bis) Comment déposer une réclamation en tant que simple utilisateur de l'Application ?

7-ter) Signalement de dysfonctionnements

8) Comment l'indemnisation est-elle versée ?

9) Quelles clauses nécessitent votre approbation spécifique ?

10) Que signifient ces termes ?

Annexe B2.1 – Formulaire de rétractation

1) Introduction – Quel est l'objet de cette annexe ?

Les Conditions Générales d'utilisation régissent exclusivement les conditions d'utilisation de votre Compte InPost et de l'Application par laquelle les services numériques d'InPost sont mis à votre disposition.

Les conditions générales d'utilisation définies dans la présente Annexe régionale (l'« Addendum ») s'appliquent aux utilisateurs soit (A) parce que l'entité contractante fournissant les services postaux hors Application, auxquels les services numériques fournis via l'Application sont accessoires, est Locker InPost Italia S.r.l., soit (B) pour les autres services numériques InPost, y compris la gestion du compte, si, au moment de la création de ce dernier, les utilisateurs concernés ont été rattachés à la région Italie (pour les cas « A » et « B », la « Règle d'attribution »).

Les termes en gras ont la signification expliquée dans le glossaire des Conditions Générales d'utilisation et, lorsqu'ils n'y figurent pas, dans le glossaire complémentaire figurant à la fin de la présente annexe.

2) Quelle est l'entité contractante ?

2.1. Pour les services couverts par la présente Annexe, votre entité contractante est **Locker Inpost Italia** S.r.l., à associé unique (ci-après également désignée par « **InPost Italia** », « **l'Opérateur** » ou « **l'Entité contractante** ») – société de droit italien, dont le siège social est situé Viale Cassala n° 30 – 20143 – Milan, Italie, immatriculée auprès de la Chambre de commerce de Milan Monza Brianza Lodi, numéro REA MI–2037066, numéro de TVA, code fiscal et numéro

d'immatriculation au Registre des entreprises 08568700960, au capital social de 110 000,00 € entièrement libéré, soumise à la direction et à la coordination d'InPost S.A.

2.2. La présente Annexe complète les Conditions générales d'utilisation et, en cas d'incompatibilité, prévaut sur celui-ci.

2.3. Les services fournis dans l'Application (désignés comme les « **Services In-App** » ou « **Services intégrés à l'Application** ») fournis par InPost Italia sur l'Application sont indiqués et décrits dans le tableau figurant en Partie I – B (désigné comme la Liste des services fournis par InPost) des Conditions Générales d'utilisation.

2.4. Locker Inpost Italia s.r.l. peut modifier les services disponibles sur l'Application, en introduire de nouveaux parmi ceux listés dans la matrice des Conditions Générales d'utilisation, ou interrompre des services actuellement disponibles.

2.5. En acceptant la présente Annexe, vous acceptez également tous les services qui pourraient être introduits à l'avenir pour l'Italie parmi ceux listés dans la matrice des Conditions Générales d'utilisation.

2.6. Certains services peuvent nécessiter que vous acceptiez des conditions générales supplémentaires applicables aux services hors Application (désignés comme les « **Services Out-of-App** ») auxquels ils se rapportent, y compris les conditions générales publiées sur le site internet d'InPost Italy, en vigueur de temps à autre, disponibles à l'adresse suivante : inpost.it/termini-e-condizioni .

2 bis) Description des services intégrés à l'application

Voici une liste et une brève description des services intégrés à l'Application qu'InPost Italy pourrait mettre à disposition sur l'Application. Pour une liste à jour des services intégrés fournis par InPost Italie, veuillez consulter la Matrice des fonctionnalités dans les Conditions

générales d’utilisation actuelles, dans la colonne région italienne.

- **Connexion et enregistrement utilisateur** : Créer et gérer un compte InPost
- **Suivi de votre colis :** Suivi du colis. À cet égard, ce service ne s'applique pas aux colis dont le service de transport a été acheté sur le site d'Inpost Italia via Inpost Direct.
- **Modification des données utilisateur** (et en particulier changement d'adresse e-mail) : mise à jour et gestion des informations personnelles et coordonnées de l'utilisateur
- **Notifications du statut de votre colis** : recevez des mises à jour et des alertes en temps voulu concernant l'état de livraison de votre colis
- **Cartes des lockers & Points Relais®** : Accès à des cartes interactives pour localiser le locker ou le Points Relais® le plus proche
- **Ouverture à distance** locker : Ouverture du locker directement depuis votre smartphone.
- **Communication marketing** : recevoir des offres promotionnelles, des actualités et des mises à jour
- **Car Play et application Android Auto** : Ouverture du locker directement depuis l'application smartphone intégrée à votre voiture.
- **Zone facile d'accès** : possibilité de choisir un casier accessible.
- **Redirection** : Service intégré à l’Application vous permettant l’achat en ligne du Service Out-of-App dénommé également « Inpost Direct ». Une fois cet achat effectué, les conditions générales disponibles à l’adresse suivante s’appliquent :inpost.it/termini-e-condizioni inpost.it/termini-e-condizioni .

3) Quelle loi s'applique ?

La présente Annexe est régie par le droit italien et respecte les exigences du droit postal italien. Si vous êtes un consommateur, les dispositions impératives de la loi de votre lieu de résidence qui vous offrent une protection plus favorable s'appliquent également.

Si les conditions générales des Services Out-of-App sont en conflit avec la présente Annexe, les conditions des Services Out-of-App prévalent. Si la présente Annexe est en conflit avec les dispositions du corps des Conditions Générales d'utilisation, les dispositions de la présente Annexe prévalent.

La Charte des services postaux d'InPost Italy est disponible en suivant le lien suivant : inpost.it/carta-dei-servizi Les Conditions générales d'utilisation doivent toujours être lus de manière à être compatible avec la Charte des services susvisée.

InPost Italy ne s'engage pas à participer à des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges, sauf lorsque la loi l'exige — par exemple dans le cadre de la procédure de règlement des litiges devant l'AGCOM décrite dans la Charte des services et à l'article 7 de la présente Annexe.

Vous pouvez néanmoins nous adresser directement des réclamations, en suivant la procédure décrite à l'article 7 de la présente Annexe.

3 bis) Versions linguistiques.

Cette annexe est disponible en italien et en anglais. En cas de contradiction entre les différentes versions linguistiques, la version italienne prévaudra.

4) Comment pouvons-nous modifier la présente annexe ? Droit de rétractation.

4.1. En plus de l'article 13, Partie I, des Conditions générales d'utilisation (intitulé « Comment pouvons-nous modifier les Conditions générales d'utilisation ? »), lorsque vous êtes informé d'une modification des Conditions générales d'utilisation, vous avez le droit d'accepter la modification ou de la refuser. En cas de refus, vous devez clôturer votre Compte utilisateur dans le délai indiqué dans l'avis de modification ou, à défaut de délai, dans le délai prévu par les Conditions Générales d'utilisation. Ceci sans préjudice des conditions des Services Out-of-App.

4.2. Si vous ne clôturez pas votre Compte utilisateur dans le délai indiqué, la poursuite de l'utilisation du Compte utilisateur et/ou de l'Application sera considérée comme une acceptation du Contrat mis à jour. Dans certains cas, InPost Italia peut vous demander d'accepter expressément les Conditions générales d'utilisation mis à jour avant que vous ne puissiez continuer à utiliser l'Application.

4.3. En tout état de cause, vous pouvez exercer votre droit de rétractation en clôturant votre Compte utilisateur ou en envoyant à InPost Italia le formulaire de rétractation joint ci-dessous (Annexe B1.4) dûment complété. Veuillez noter que la rétractation n'affecte pas les contrats déjà conclus pour des services hors Application, et qu'après la rétractation vous ne pourrez plus utiliser l'Application ni votre Compte utilisateur.

5) Comment obtenir de l'aide ?

Vous pouvez obtenir des réponses rapides et de l'aide en nous contactant à :

Numéros d'assistance téléphonique : +39 0238582894 (à la fois depuis les lignes fixes et les

téléphones mobiles, les coûts dépendent du numéro vert de l'opérateur téléphonique que vous utilisez).

Adresse e-mail : servizioclienti@inpost24.it .

Disponibilité du service client : du lundi au samedi, de 8h00 à 20h00, heure italienne.

6) Comment vos données personnelles sont-elles traitées ?

6.1. Vos données personnelles sont traitées conformément à la législation applicable sur la protection des données, y compris le Règlement (UE) 2016/679 (« **RGPD** »).

6.2. Notre Politique de confidentialité et notre Politique de Cookies expliquent comment et pourquoi nous traitons vos données personnelles et comment vous pouvez exercer vos droits. Vous pouvez les trouver à l'adresse suivante : terms.inpost-group.com/en/privacy-policy Nous vous encourageons à les lire attentivement.

6.3. Pour être totalement transparent sur la gestion des données personnelles dans le cadre des présentes, voici un aperçu des rôles des différentes sociétés du groupe InPost à cet égard :

InPost sp. z o.o. (« InPost Pologne ») est le responsable de traitement des données personnelles relatives au compte InPost, avec une référence spécifique aux opérations de traitement liées à la gestion de la sécurité du compte, ainsi qu'à l'analyse et à l'amélioration de la qualité du service.

InPost Italia est le responsable de traitement des données personnelles relatives à l'Application et fournit les services proposés par son intermédiaire.

6.4. Chaque Responsable de traitement peut nommer des tiers en tant que sous-traitants en vertu de l'article 28 du RGPD. En particulier, pour certains traitements liés aux

services fournis via l'Application, InPost Pologne agit en tant que sous-traitant nommé par InPost Italia, agissant sur ses instructions et en son nom.

6.5. InPost Italia a nommé un responsable de la protection des données en vertu de l'article 37 du RGPD (le « **DPO** » ou « **Responsable de la protection des données** »). Vous pouvez joindre le DPO à : dpo.italia@inpost.it .

6.6. Vous pouvez trouver les coordonnées du DPO d'InPost Pologne dans la Politique de confidentialité.

7) Comment déposer une réclamation en tant qu'expéditeur ou destinataire d'un colis ?

7.1. Si vous êtes l'expéditeur ou le destinataire du colis, pour l'envoi duquel un Service Out-of-App a déjà été acheté, et qu'un dysfonctionnement est survenu concernant un Service In-App qui y est lié, vous pouvez déposer une réclamation écrite auprès de l'Entité contractante selon la forme, les modalités et la procédure prévues par la Charte des services et par le présent article 7. À cette fin, si vous êtes le destinataire, vous devez toutefois fournir à l'Entité contractante, avec votre réclamation écrite, une renonciation écrite préalable de l'expéditeur à son droit de déposer une telle réclamation.

Les réclamations présentées par tout autre moyen ne seront pas acceptées, et nous en informerons l'auteur de la réclamation.

7.2. Lorsque vous ne pouvez pas déposer une réclamation conformément au paragraphe 1 ci-dessus, vous pouvez néanmoins déposer une réclamation auprès de l'Entité contractante au titre de l'article 7-bis) ci-dessous.

7.3. Vous ne pouvez pas déposer de réclamation via un locker, ou via le personnel d'un Point Relais®.

7.4. Vous pouvez déposer une réclamation au plus tard dans un délai de 6 mois à compter du jour où le Colis a été remis par l'Expéditeur.

7.5. Les réclamations déposées après ce délai ne seront pas acceptées.

7.6. Sans préjudice de votre éventuel droit d'agir en justice contre l'Opérateur en réparation du dommage au titre de la Loi applicable, au sens du paragraphe 1 ci-dessus, à condition que vous remplissiez également les autres exigences prévues aux paragraphes 2 à 5 ci-dessus, vous avez droit à une indemnisation pour les dysfonctionnements, comme indiqué dans le tableau annexé à la Charte des services, disponible à l'adresse suivante :inpost.it/carta-dei-servizi

7.7. L'indemnisation visée au paragraphe 6 ne sera pas versée lorsque la responsabilité de l'Entité contractante est exclue.

7.8. Si une réclamation est déposée sous forme électronique, nous vérifierons votre identité en comparant les informations fournies avec les données de notre système, afin de confirmer si vous êtes l'expéditeur ou le destinataire. Cela inclut : nom, prénom, numéro d'étiquette, adresse e-mail, numéro de téléphone.

7.9. La réclamation doit contenir a minima :

- Vos nom et prénom, ou la dénomination sociale de votre société ;
- si la réclamation est déposée par le destinataire, le formulaire de renonciation au droit de réclamation de l'expéditeur dûment complété et signé, disponible au lien : inpost.it/carta-dei-servizi ;
- l'objet de la réclamation ;

- le numéro du document de confirmation d'envoi ou le numéro du Colis ;
- le motif de la réclamation ;
- la signature de l'auteur de la réclamation, dans le cas d'une réclamation envoyée par courrier recommandé, ou les données d'identification du plaignant, dans le cas d'une réclamation déposée sous forme écrite électronique ;
- la date de dépôt de la réclamation ;
- la liste des documents joints le cas échéant (par exemple, photographies du colis endommagé) ;
- votre numéro de téléphone ou votre adresse e-mail.

7.10. Nous répondrons aux réclamations dans un délai de 45 (quarante-cinq) jours à compter de la réception d'une réclamation valablement déposée et complète, avec toutes les pièces jointes requises.

7.11. Si votre réclamation ne respecte pas les exigences applicables, nous pouvons vous contacter dans un délai de 45 jours afin de vous demander de la corriger. À défaut de correction, la réclamation ne sera pas examinée plus avant. Nous vous fournirons la liste des éléments à corriger, un délai raisonnable et les conséquences d'une absence de correction dans le délai. La période de correction ne sera pas prise en compte dans le délai de réponse de 45 jours mentionné au paragraphe 10.

7.12. Les messages relatifs à des problèmes de service ne comportant pas de demande expresse d'indemnisation ne sont pas considérés comme des réclamations au titre du présent article 7.

7.13. La procédure de réclamation est réputée terminée lorsque nous communiquons

notre décision — qu'il s'agisse d'une acceptation, d'une acceptation partielle ou d'un rejet de la réclamation.

7.14. Si nous statuons en votre faveur, ou si nous parvenons autrement à un accord, le paiement de l'indemnisation convenue dans son intégralité mettra fin au dossier et vous ne pourrez pas engager la procédure de conciliation décrite au paragraphe 15.

7.15. Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de la procédure de réclamation, ou si nous ne répondons pas, vous pouvez demander l'ouverture d'une procédure de conciliation avec nous, conformément aux règles prévues dans la Charte des services. Vous pouvez solliciter l'assistance d'une association nationale de consommateurs et/ou d'usagers. La procédure de conciliation sera clôturée dans un délai de 60 (soixante) jours, par l'établissement d'un procès-verbal sur son issue.

7.16. Si la procédure de conciliation aboutit à un accord, le paiement de l'indemnisation convenue dans son intégralité empêchera tout recours ultérieur à l'AGCOM comme indiqué au paragraphe 17.

7.17. Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de la procédure de conciliation, vous pouvez soumettre une demande de règlement du litige à l'Autorité des communications (« AGCOM »), comme indiqué dans la Charte des services. Vous pouvez solliciter l'assistance d'une association nationale de consommateurs et/ou d'usagers.

7.18. Indépendamment des voies de recours ci-dessus, vous pouvez également, à tout moment au titre de la Loi applicable, engager une action en justice contre nous et/ou initier toute procédure alternative de règlement des litiges prévue par la Loi applicable.

7.19. Si vous êtes un consommateur, le tribunal de votre lieu de résidence ou de domicile en Italie sera compétent. Dans les autres cas, le litige relèvera des tribunaux légalement désignés comme compétents.

7-bis) Comment déposer une réclamation en tant que simple utilisateur de l'Application ?

7.20. Si vous subissez un dysfonctionnement d'un Service In-App mais que vous, ou le service en question, ne remplissez pas les conditions visées au paragraphe 1 de l'article 7 ci-dessus, vous pouvez néanmoins adresser une réclamation écrite à l'Entité contractante.

7.21. Dans ce cas, seuls les paragraphes 3 à 13, 18 et 19 de l'article 7 ci-dessus s'appliquent, dans la mesure où ils sont pertinents pour votre situation.

7-ter) Signalement des dysfonctionnements

Même si vous ne demandez pas d'indemnisation pour un dysfonctionnement, de sorte que votre demande ne constitue pas une réclamation au titre des articles 7) ou 7-bis) ci-dessus, vous pouvez néanmoins nous contacter pour signaler tout problème relatif aux Services In-App, conformément à l'article 5) ci-dessus.

8) Comment l’indemnisation est-elle versée ?

Si, à l’issue des procédures extrajudiciaires décrites ci-dessus, nous faisons droit à votre réclamation ou si l’AGCOM accepte votre demande, nous verserons l’indemnisation due dans un délai de 30 jours à compter de notre acceptation de la réclamation ou de la décision de l’AGCOM.

9) Quelles clauses nécessitent votre approbation spécifique ?

Conformément aux articles 1341 et 1342 du Code civil italien, vous confirmez que, après avoir lu et compris le contenu, vous approuvez spécifiquement les clauses suivantes : article 12.2, Partie I – A des Conditions Générales d’utilisation – modifications unilatérales des Conditions Générales ; article 14.3, Partie I – A des Conditions Générales d’utilisation – rétractation unilatérale ou résiliation unilatérale du service par Inpost ; art. 4) modifications unilatérales des Conditions Générales d’utilisation par InPost Italy, avec l’obligation de rétractation par l’utilisateur en cas de non-acceptation de la modification – art. 7) Réclamations (Résiliation des services en cas de non-acceptation des modifications des Conditions Générales d’utilisation et/ou de la présente Annexe) de la présente Annexe ; art. 2.5 (acceptation des services susceptibles d’être introduits à l’avenir pour l’Italie) et 2.6 (acceptation des conditions spécifiques des Services Out-of-App disponibles sur le site d’Inpost Italia) de la présente annexe.

10) Que signifient ces termes ?

- **Services postaux hors application :** services postaux et/ou logistiques auxquels les services intégrés sont instrumentaux ou accessoires ;

- **- Services intégrés :** services numériques fournis via l'Application ;

Annexe B2.1 :

Modèle de formulaire de rétractation

- conformément à l'article 49, paragraphe 1, lettre h) du Code italien de la consommation -

(veuillez remplir et retourner ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous retirer de l'accord)

Récipiendaire : Locker InPost Italia s.r.l, Viale Cassala, 30 ans 20143 - Milan

Je (*) notifie par la présente ma décision de me rétracter du (*) contrat de vente des biens/services suivants (*)

Commandé le (*) /reçu le (*)

Nom du ou des consommateurs :

Adresse du ou des consommateurs :

Signature du ou des consommateurs) : (seulement si ce formulaire est signifié sur papier)

Date

(*) Supprimez les formulations inutiles.

Annexe B3 - Services fournis en France

Version 3.0

1) Introduction

Cette annexe vous est applicable si vous êtes identifié par InPost comme résidant habituellement en France, Corse et Outre-Mer inclus. Elle est notamment applicable à tous les utilisateurs du Site Web, et de l'Application Mondial Relay, via lesquels les Services sont fournis en France.

Définitions

« **Application Mondial Relay** » désigne l'application mobile Mondial Relay.
« **Mondial Relay** », est une société par actions simplifiée à associé unique (SASU) de droit français, au capital de 500 400 euros, dont le siège social est situé 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, inscrite au Registre des commissionnaires de transport de la région Hauts de France et au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole sous le numéro 385 218 631.
« **Offres commerciales** » désigne des nouveautés ou d'autres éléments de communication concernant des offres à court et long terme publiés sur la Plateforme, des concours, des campagnes, des jeux ou des promotions, lesquels sont organisés en conformité avec les lois nationales.
« **Plateforme** » désigne indifféremment le Site Web Mondial Relay et/ou l'Application Mondial Relay.
« **Site Web Mondial Relay** » désigne le site mondialrelay.fr .
Tous les termes non définis spécifiquement dans la présente Annexe, ont le sens qui leur a été donné dans les Conditions générales d'utilisation.

2) Société contractante

Le Site web mondialrelay.fr et l'Application Mondial Relay sont exploités par **Mondial Relay.**

3) Champ d'application

Site Web Mondial Relay : en accédant et/ou utilisant le Site Web Mondial Relay, vous reconnaissez avoir pris connaissance et accepté expressément et sans réserve les Conditions Générales d'Utilisation, et vous vous engagez à en respecter les termes.
Application Mondial Relay : vous devez lire et accepter expressément et sans réserve les Conditions Générales d'Utilisation en cochant la case prévue à cet effet sur la page d'accueil, avant de procéder à la création de ou la connexion à son Compte.
Si vous refusez d'être lié(e) par les présentes Conditions Générales d'Utilisation, y compris les stipulations de la présente Annexe, vous devrez arrêter la consultation du Site, et ne pourrez pas utiliser l'Application Mondial Relay.
Vous êtes informé(e) que les modalités relatives aux services de commission de transport fournis par Mondial Relay sont prévues dans les Conditions Générales de Vente de Mondial Relay, disponibles également sur la Plateforme.
En ce qui concerne les services de commission de transport fournis par Mondial Relay, et notamment pour les envois au départ de France, les Conditions générales de vente sont disponibles en suivant ce lien :
mondialrelay.fr/media/126278/20251021-france-cgv-site-web-mr-fr-version-actualis%C3%A9e.pdf
Selon les modalités de l'envoi que vous effectuez, les conditions générales de vente d'un autre pays de Mondial Relay, ou d'une autre société du Groupe InPost peuvent vous être applicables.

4) Fonctionnalités et Services proposés

1. Conditions d'accès

- **Site Web Mondial Relay** : accessible gratuitement à tout Utilisateur qui y accède et/ou l'utilise.
- **Application Mondial Relay** : accessible gratuitement après téléchargement par l'Utilisateur sur un smartphone ou sur une tablette ou sur certains ordinateurs. Pour télécharger l'Application Mondial Relay, vous devez disposer d'un Smartphone ou d'un autre Appareil compatible avec nos exigences techniques et disposer d'une connexion Internet suffisante. Afin d'optimiser les fonctionnalités de l'Application Mondial Relay, nous vous recommandons de la mettre à jour régulièrement.

2. Services proposés

Mondial Relay édite le Site Web Mondial Relay et l'Application Mondial Relay vous permettant notamment de commander des étiquettes d'envoi, de suivre l'acheminement de vos colis, de localiser les Point Relais® et Lockers, et de mieux connaître les services, fonctionnalités, outils et éventuelles offres promotionnelles.

3. Fonctionnalités

La Plateforme vous permet notamment de :

- Vous informer sur les activités, actualités, services et offres promotionnelles de Mondial Relay
- Bénéficier de questions/réponses
- Accéder à vos informations personnelles renseignées lors de la création de son Compte et les modifier,
- Commander une étiquette d'envoi afin d'envoyer un colis

- Suivre l’acheminement des colis en cours d’envoi ou de réception
- Localiser les Point Relais® et Lockers, tout en ayant la possibilité d’activer la géolocalisation
- Postuler pour devenir transporteur, Point Relais®, ou pour héberger un Locker.

En accédant à votre Compte utilisateur depuis l’Application Mondial Relay, vous pouvez bénéficier d’autres fonctionnalités telles que :

- Ajouter plusieurs adresses e-mails et/ou numéros de mobile à un Compte utilisateur afin de suivre l’acheminement de l’ensemble des colis associés à ces e-mails et numéros de mobile. Cette association fera l’objet d’une vérification préalable. Un code à usage unique vous sera envoyé, selon votre choix, par e-mail ou SMS, que vous devrez renseigner dans l’Application Mondial Relay. Vous disposerez alors d’un délai de vingt-quatre (24) heures pour confirmer votre demande d’association ;
- Ajouter manuellement un colis en renseignant le numéro de suivi et le code postal rattachés afin d’accéder au suivi détaillé de l’acheminement du colis et à l’adresse du Point Relais® et/ou Locker ;
- Archiver les colis, étant précisé que les colis livrés ou réceptionnés depuis plus de sept (7) jours seront automatiquement archivés dans l'Application Mondial Relay ;
- Effacer des colis archivés, étant précisé dans ce cas qu’une suppression automatique des colis archivés est réalisée tous les 160 jours.

Le Site Web Mondial Relay, quant à lui, vous permet notamment de :

- Contacter le Service client et de faire une réclamation ;
- Accéder à votre compte professionnel si vous êtes une personne morale, société ou entrepreneur individuel agissant dans le cadre de votre activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;
- Bénéficier de questions/réponses (y compris le chatbot proposé), d’idées/conseils, de bonnes pratiques, etc.

4. Restrictions générales d'utilisation

En utilisant la Plateforme, vous vous engagez à ne pas copier, reproduire, publier, rendre disponible au public, ou distribuer des copies de la Plateforme, d'utiliser la Plateforme au bénéfice d'un tiers ou de monétiser l'utilisation de la Plateforme.

Vous acceptez de ne pas associer, saisir ou charger sur ou par le biais de la Plateforme tout virus, notamment cheval de Troie, ver, bombe logique ou autre programme informatique qui (a) vise à endommager, interférer, intercepter ou exproprier la Plateforme ou tout autre système ou technologie nous appartenant, (b) qui perturbe le fonctionnement normal de la Plateforme et/ou des Services, et/ou (c) qui viole nos droits de propriété intellectuelle ou ceux d'un tiers.

Vous vous engagez à ne pas modifier, essayer de modifier ou porter atteinte à la Plateforme de quelque manière que ce soit et à ne pas utiliser de logiciel ou toute forme de programme disponible librement.

Vous vous engagez à ne pas modifier, adapter, traduire, développer des travaux dérivés, transmettre, décompiler, faire de la rétro-ingénierie, désassembler, ou tenter de déchiffrer le code source de tout ou partie de la Plateforme. Une telle action serait considérée comme un manquement à l'article « Propriété intellectuelle » des présentes.

Vous vous engagez à ne pas utiliser la Plateforme et/ou les Services avec l'intention de commettre des actes ou d'effectuer des transactions illicites ou frauduleuses. A ce titre, vous vous engagez à ne pas télécharger sur la Plateforme des contenus faisant notamment, mais non limitativement, l'apologie de crimes contre l'humanité, incitant à la haine raciale et/ou la violence ou de nature pédopornographique.

Plus généralement, vous vous engagez à ne pas enfreindre les lois et/ou réglementations en vigueur.

5. Particularités liées aux jeux concours et offres commerciales

Nous pouvons, à tout moment, publier des Offres commerciales.

Certaines caractéristiques ou fonctionnalités de la Plateforme peuvent être temporairement modifiées ou désactivées pendant ou dans le cadre d'une Offre commerciale.

Les Offres commerciales peuvent être soumises à certaines conditions d'éligibilité, déterminées par nous et peuvent être soumises à des conditions particulières ou règlements de jeux.

Les informations concernant les Offres commerciales pourront être fournies sur la Plateforme au moment du lancement de chacune desdites Offres commerciales.

5) Propriété intellectuelle

Mondial Relay est propriétaire des droits sur les marques, logos, textes, architecture générale, images, graphismes, et plus généralement de l'ensemble de la Plateforme. Conformément à l'article L122-4 du Code de la Propriété Intellectuelle français, toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite, par quelque procédé que ce soit, sans notre consentement exprès et préalable est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque.
La violation des dispositions de l'article L122-4 du Code de la Propriété Intellectuelle constitue une contrefaçon au sens de l'article L335-2 du même code, laquelle constitue un délit pouvant être puni de 3 ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende. Lorsque le délit a été commis en bande organisée, les peines sont portées à 5 ans d'emprisonnement et à 500 000 euros d'amende.

Aucune disposition des Conditions Générales d'Utilisation ne pourra être interprétée comme vous concédant un droit de quelque nature que ce soit sur les éléments protégés par la propriété intellectuelle, dont nous pourrions avoir la propriété ou le droit exclusif d'exploitation.

6) Données personnelles

Dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme, nous collectons et traitons des données à caractère personnel vous concernant dans le respect de la règlementation en vigueur applicable quant au traitement de données personnelles, notamment le Règlement Général (UE) n°2016/679 sur la Protection des Données Personnelles (dit le « **RGPD** »).
Pour plus de détails sur les traitements de vos données personnelles, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité .
Pour toutes demandes en lien avec l'exercice de vos droits liés au traitement de données à caractère personnel, nous vous invitons à écrire à l'adresse suivante : dpo@mondialrelay.fr.
Nous nous réservons le droit de vérifier l'identité de la personne souhaitant accéder, modifier ou supprimer ses données personnelles, en cas de doute légitime.

7) Suppression et suspension du Compte

Vous pouvez à tout moment mettre fin à votre relation avec nous dans le cadre de l'utilisation de l'Application Mondial Relay en supprimant l'Application Mondial Relay de tous les appareils que vous possédez ou contrôlez. La suppression de l'Application Mondial Relay de votre appareil n'entraine pas automatiquement la suppression de votre Compte utilisateur, lequel reste accessible sur le Site Web Mondial Relay, ce qui signifie également qu'en cas de suppression de l'Application Mondial Relay seule, les données personnelles stockées via votre Compte utilisateur restent détenues par nous.

1. Suppression du Compte par l'utilisateur

Vous pouvez supprimer votre Compte utilisateur en demandant la fermeture de votre Compte utilisateur à tout moment sur la Plateforme, sans avoir à justifier de motifs, en accédant à la rubrique « Mes paramètres de connexion » sur le Site Web ou dans la rubrique « Paramètres » sur l'Application Mondial Relay.

La suppression de votre Compte utilisateur ne pourra être effective qu'à la condition que votre compte prépayé soit soldé.

La suppression de Compte utilisateur entrainera sa fermeture, mais n'entrainera pas automatiquement la suppression de toutes vos données personnelles détenues par nous. Si vous souhaitez supprimer vos données personnelles, vous devez en faire la demande, conformément aux conditions énoncées dans l'article « Données personnelles ».

2. Suspension du Compte par Mondial Relay ou par InPost

Nous nous réservons le droit d'interrompre de façon temporaire ou définitive tout ou partie de la Plateforme et/ou des Services, ou de fermer, suspendre ou geler votre Compte Utilisateur :

- Pour des raisons liées à votre sécurité et/ou à la sécurité des personnes ou à un manquement avéré ou soupçonné de votre part à l'une de vos obligations, telles que visées aux présentes Conditions Générales d'Utilisation ,
- Dans le cadre de l'amélioration, l'actualisation et le développement de la Plateforme et des Services,
- Pour corriger une erreur ou un bug de la Plateforme,
- Pour tenter d'éviter ou d'interrompre un accès dangereux ou inapproprié à la Plateforme et/ou aux Services,
- Pour se conformer à toute injonction judiciaire, loi ou réglementation en vigueur

Nous nous engageons à prendre des mesures de restriction ou de blocage proportionnées aux circonstances et, en particulier, aux violations que vous auriez commises.
Nous nous réservons le droit de mettre unilatéralement fin à la présente relation avec vous dans l'hypothèse où vous commettriez un manquement grave et/ou répété à l'une quelconque de vos obligations, telles que visées aux Conditions Générales d'Utilisation.
Cette résiliation se fera de plein droit, sans préjudice des dommages et intérêts que nous pourrions solliciter.

8) Responsabilité

La Plateforme est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou de survenance d'un évènement hors de notre contrôle, et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de la Plateforme.
Nous n'apportons aucune garantie sur l'aptitude de la Plateforme à répondre à vos attentes ou besoins particuliers et nous ne sommes pas en mesure de garantir qu'aucune erreur ou autre trouble de fonctionnement n'apparaîtra au cours de l'utilisation.
Nous ne saurions dès lors être responsable de tous dommages inhérents à l'utilisation d'Internet et des systèmes informatiques et de télécommunications, notamment sans que cette liste ne soit limitative, à la mauvaise transmission et/ou réception de toute donnée et/ou information sur Internet, à une intrusion extérieure ou à la présence de virus informatique, à la défaillance de tout matériel de réception ou des réseaux de communication et à tout autre dysfonctionnement d'Internet empêchant le bon fonctionnement de la Plateforme et/ou des Services.
Nous ne pourrons en aucun cas être responsables des dommages pouvant être causés du fait de votre utilisation de la Plateforme de manière non conforme aux Conditions Générales d'Utilisation.

Vous reconnaissez que toute utilisation de la Plateforme, et plus particulièrement tout accès à votre Compte utilisateur avec vos éléments d'identification, est présumée faite par vous et vous sera imputée. Si vous contestez être à l'origine de l'utilisation de votre Compte utilisateur, vous devrez en apporter la preuve contraire.
Nous sommes responsables de la bonne exécution des obligations résultant des Conditions Générales d'Utilisation. Toutefois, nous pouvons nous exonérer de notre responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution des Conditions Générales d'Utilisation est imputable soit à vous, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers, soit à un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil français.

9) Conditions générales de tiers

Certaines fonctionnalités de la Plateforme utilisent des outils et des services fournis par des tiers, qui peuvent être régis par des conditions générales distinctes. Par exemple, l'Application Mondial Relay doit uniquement être utilisée sur une plateforme mobile autorisée (iOS d'Apple Inc ou Android de Google Inc). Vous serez amené à accepter séparément ces conditions générales distinctes si vous souhaitez accéder à et utiliser l'Application Mondial Relay et/ou les Services.

10) Contact et réclamations

1. Données personnelles

Si vous avez connaissance d'une utilisation non autorisée de votre compte client, d'un piratage ou d'une fraude, vous devez nous en informer sans délai via l'adresse e-mail : dpo@mondialrelay.fr.
Pour toutes demandes en lien avec l'exercice de vos droits liés au traitement de données à caractère personnel, nous vous invitons à écrire à l'adresse suivante : dpo@mondialrelay.fr

2. Service client

Pour toute information, réclamation ou question relative aux Conditions Générales d'Utilisation ou aux Services, vous êtes invité(e) à vous adresser au Service client :

- Via le formulaire de contact pour les clients particuliers, en cliquant sur le motif « Mon compte, mes paiements, ma facturation, mes étiquettes », que vous trouverez également en suivant ce lien : mondialrelay.fr/contact-clients-particuliers
- Via l'interface Connect pour les clients professionnels (e-mail de contact contractuel).

3. Médiation

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », vous avez le droit de recourir gratuitement au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie, 75008 Paris, mediateurfevad.fr.
Si vous êtes non européen, vous pouvez vous rendre à l'adresse suivante : ec.europa.eu/consumers/odr.

11) Loi applicable et litiges

La présente annexe et toute disposition des Conditions générales d'utilisation se rapportant à la Plateforme sont soumises à la loi française.
A défaut de dispositions légale impérative contraire, tous différends qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront portés devant les tribunaux compétents, à savoir :

- Si vous êtes un consommateur résidant dans l'un des pays suivants : France, Pologne, Italie, Espagne, Portugal, Belgique, Pays-Bas ou Luxembourg, conformément à l'article R631-3 du Code de la consommation, vous pouvez choisir soit votre lieu de résidence, soit le lieu de résidence du défendeur,

- Dans tous les autres cas, le lieu de résidence du défendeur ou le lieu où se trouve le siège social de Mondial Relay.

12) Langue et dispositions générales

La seule langue de référence pour la présente Annexe et les dispositions des Conditions Générales d'Utilisation se rapportant à l'utilisation de la Plateforme est la langue française.
Si une disposition particulière des Conditions Générales d'Utilisation devait être considérée non valide ou déclarée comme telle par une décision ayant autorité de la chose jugée d'une juridiction compétente ou si l'une des clauses des Conditions Générales d'Utilisation s'avérait nulle et non avenue en suite d'un changement de législation ou de réglementation, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée. Cette nullité ne saurait en aucun cas affecter la validité et le nécessaire respect de l'ensemble des autres dispositions des Conditions Générales d'Utilisation.
Nous pouvons à tout moment cesser ou suspendre l'exploitation de la Plateforme, ou la céder à des tiers, sous réserve de vous en informer en respectant un délai de préavis de trente (30) jours avant la cession ou la suspension.
.

Annexe B4 - Services fournis en Belgique

Version 3.0

1) Introduction

Cette annexe vous est applicable si vous êtes identifié par InPost comme résidant habituellement en Belgique.

Les Services fournis en Belgique le sont par le Site web belge.

Définitions

« **Mondial Relay** », est une société par actions simplifiée à associé unique (SASU) de droit français, au capital de 500 400 euros, dont le siège social est situé 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, inscrite au Registre des commissionnaires de transport de la région Hauts de France et au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole sous le numéro 385 218 631, dont la succursale belge est immatriculée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le n° 0897 708 175, établie 15 rue François Englert, 1480 Tubize.
« **Offres commerciales** » désigne des nouveautés ou d'autres éléments de communication concernant des offres à court et long terme publiés sur le Site web belge, des concours, des campagnes, des jeux ou des promotions, lesquels sont organisés en conformité avec les lois nationales.
« **Site web belge** » désigne le site accessible à l'adresse mondialrelay.be
Tous les termes non définis spécifiquement dans la présente Annexe, ont le sens qui leur a été donné dans les Conditions générales d'utilisation.

2) Société contractante

Le Site web belge est exploité par **Mondial Relay.**

3) Champ d'application

Site web belge : en accédant et/ou utilisant le Site web belge, vous reconnaissez avoir pris connaissance et accepté sans réserve les Conditions Générales d'Utilisation, et vous vous engagez à en respecter les termes.
Si vous refusez d'être lié(e) par les présentes Conditions Générales d'Utilisation, y compris les stipulations de la présente Annexe, vous devrez arrêter la consultation du Site web belge.
Vous êtes informé(e) que les modalités relatives aux services de commission de transport fournis par Mondial Relay sont prévues dans les Conditions Générales de Vente de Mondial Relay, disponibles également sur le Site web belge.
En ce qui concerne les services de commission de transport fournis par Mondial Relay, et notamment pour les envois au départ de Belgique, les Conditions générales de vente sont disponibles en suivant ce lien :
mondialrelay.be/media/126275/20250710-belgique-cgv-site-web-mr-fr-version-actualis%C3%A9e-200226.pdf
Selon les modalités de l'envoi que vous effectuez, les conditions générales de vente d'un autre pays dans lequel opère Mondial Relay, ou d'une autre société du Groupe InPost peuvent vous être applicables.

4) Fonctionnalités et Services proposés

1. Conditions d'accès

Le Site web belge est accessible gratuitement à tout Utilisateur qui y accède et/ou l'utilise.

2. Services proposés

Mondial Relay édite le Site web belge vous permettant notamment de commander des étiquettes d'envoi, de suivre l'acheminement de vos colis, de localiser les Point Relais® et Lockers, et de mieux connaître les services, fonctionnalités, outils et éventuelles offres promotionnelles.

3. Fonctionnalités

Le Site web belge vous permet notamment de :

- Vous informer sur les activités, actualités, services et offres promotionnelles de Mondial Relay
- Bénéficier de questions/réponses, y compris du chatbot proposé, d' idées/conseils, de bonnes pratiques etc...
- Accéder à vos informations personnelles renseignées lors de la création de votre Compte utilisateur et les modifier,
- Commander une étiquette d'envoi vous permettant d'envoyer un colis
- Suivre l'acheminement des colis en cours d'envoi ou de réception
- Localiser les Point Relais® et Lockers, tout en ayant la possibilité d'activer la géolocalisation
- Postuler pour devenir transporteur, Point Relais®, ou pour héberger un Locker,
- Contacter le Service client et faire une réclamation ;
- Accéder à votre compte professionnel si vous êtes une personne morale ou un entrepreneur individuel agissant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale

4. Restrictions générales d'utilisation

En utilisant le Site web belge, vous vous engagez à ne pas copier, reproduire, publier, rendre disponible au public, ou distribuer des copies du Site web belge, d'utiliser le Site web belge au bénéfice d'un tiers ou de monétiser l'utilisation du Site web belge.

Vous acceptez de ne pas associer, saisir ou charger sur ou par le biais du Site web belge tout virus, notamment cheval de Troie, ver, bombe logique ou autre programme informatique qui (a) vise à endommager, interférer, intercepter ou exproprier le Site web belge ou tout autre système ou technologie nous appartenant, (b) qui perturbe le fonctionnement normal du Site web belge et/ou des Services, et/ou (c) qui viole nos droits de propriété intellectuelle ou ceux d'un tiers.

Vous vous engagez à ne pas modifier, essayer de modifier ou porter atteinte au Site web belge de quelque manière que ce soit et à ne pas utiliser de logiciel ou toute forme de programme disponible librement.

Vous vous engagez à ne pas modifier, adapter, traduire, développer des travaux dérivés, transmettre, décompiler, faire de la rétro-ingénierie, désassembler, ou tenter de déchiffrer le code source de tout ou partie du Site web belge. Une telle action serait considérée comme un manquement à l'article « Propriété intellectuelle » des présentes.

Vous vous engagez à ne pas utiliser le Site web belge et/ou les Services avec l'intention de commettre des actes ou d'effectuer des transactions illicites ou frauduleuses. A ce titre, vous vous engagez à ne pas télécharger sur le Site web belge des contenus faisant notamment, mais non limitativement, l'apologie de crimes contre l'humanité, incitant à la haine raciale et/ou la violence ou de nature pédopornographique.

Plus généralement, vous vous engagez à ne pas enfreindre les lois et/ou réglementations en vigueur.

5. Particularités liées aux jeux concours et offres commerciales

Nous pouvons, à tout moment, publier des Offres commerciales.

Certaines caractéristiques ou fonctionnalités du Site web belge peuvent être temporairement modifiées ou désactivées pendant ou dans le cadre d'une Offre commerciale.

Les Offres commerciales peuvent être soumises à certaines conditions d'éligibilité, déterminées par nous et peuvent être soumises à des conditions particulières ou règlements de jeux.

Les informations concernant les Offres commerciales pourront être fournies sur le Site web belge au moment du lancement de chacune desdites Offres commerciales.

5) Propriété intellectuelle

Mondial Relay est titulaire des droits sur les marques, logos, textes, architecture générale, images, graphismes, et plus généralement de l'ensemble du Site web belge. Conformément aux normes en vigueur en matière de protection des droits d'auteur, toute communication au public ou reproduction intégrale ou partielle faite, par quelque procédé que ce soit, sans notre consentement exprès et préalable, desdits signes ou créations, est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque.
Toute violation entraînera les sanctions prévues par le Code de droit économique belge ou, le cas échéant, toute autre disposition applicable, notamment en droit belge.
Aucune disposition des Conditions Générales d'Utilisation ne pourra être interprétée comme vous concédant un droit de quelque nature que ce soit sur les éléments protégés par la propriété intellectuelle, dont nous pourrions être titulaire ou disposer d'un droit exclusif d'exploitation.

6) Données personnelles

Dans le cadre de l'utilisation du Site web belge, nous collectons et traitons des Données personnelles vous concernant dans le respect de la règlementation en vigueur applicable

quant au traitement de Données personnelles, notamment le Règlement Général (UE) n°2016/679 sur la Protection des Données Personnelles (dit le « RGPD »).
Pour plus de détails sur les traitements de vos Données personnelles, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité
Pour toutes demandes en lien avec l'exercice de vos droits liés au traitement de Données personnelles, nous vous invitons à écrire à l'adresse suivante :
dpo.belgium@mondialrelay.be .
Nous nous réservons le droit de vérifier l'identité de la personne souhaitant accéder à, modifier ou supprimer ses Données personnelles, en cas de doute légitime.

7) Suppression et suspension du Compte utilisateur

1. Suppression du Compte utilisateur par vous

Vous pouvez supprimer votre Compte utilisateur en demandant la fermeture de votre Compte utilisateur à tout moment sur le Site web belge, sans avoir à justifier de motifs, en accédant à la rubrique « Mes paramètres de connexion » sur le Site web belge.
La suppression de votre Compte utilisateur ne pourra être effective qu'à la condition que votre compte prépayé soit soldé.
La suppression de votre Compte utilisateur entrainera sa fermeture, mais n'entrainera pas automatiquement la suppression de toutes vos Données personnelles détenues par nous. Si vous souhaitez supprimer vos Données personnelles, vous devez en faire la demande conformément aux stipulations de l'article « Données personnelles ».

2. Suspension du Compte utilisateur par Mondial Relay ou par InPost

Nous nous réservons le droit d'interrompre de façon temporaire ou définitive tout ou partie du Site web belge et/ou des Services, ou de fermer, suspendre ou geler votre Compte Utilisateur :

- Pour des raisons liées à votre sécurité et/ou à la sécurité des personnes ou à un manquement avéré ou soupçonné de votre part à l'une de vos obligations, telles que visées aux présentes Conditions Générales d'Utilisation,
- Dans le cadre de l'amélioration, de l'actualisation et du développement du Site web belge et des Services,
- Pour corriger une erreur ou un bug du Site web belge,
- Pour tenter d'éviter ou d'interrompre un accès dangereux ou inapproprié au Site web belge et/ou aux Services,
- Pour nous conformer à toute injonction judiciaire, loi ou réglementation en vigueur

Nous nous engageons à prendre des mesures de restriction ou de blocage proportionnées aux circonstances et, en particulier, aux violations que vous auriez commises.
Nous nous réservons le droit de mettre unilatéralement fin à la présente relation avec vous dans l'hypothèse où vous commettriez un manquement grave et/ou répété à l'une quelconque de vos obligations, telles que visées aux Conditions Générales d'Utilisation.
Cette résiliation se fera de plein droit, sans préjudice des dommages et intérêts que nous pourrions solliciter.

8) Responsabilité

Le Site web belge est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou de survenance d'un évènement hors de notre contrôle, et sous réserve des éventuelles

pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Site web belge.

Le Site web belge est mis à votre disposition dans son état actuel et nous faisons des efforts raisonnables pour en assurer le bon fonctionnement. Nous ne pouvons toutefois garantir l'absence totale d'erreurs, d'interruptions ou de dysfonctionnements.

Nous ne saurions dès lors être responsable de tous dommages inhérents à l'utilisation d'Internet et des systèmes informatiques et de télécommunications, notamment sans que cette liste ne soit limitative, à la mauvaise transmission et/ou réception de toute donnée et/ou information sur Internet, à une intrusion extérieure ou à la présence de virus informatique, à la défaillance de tout matériel de réception ou des réseaux de communication et à tout autre dysfonctionnement d'Internet empêchant le bon fonctionnement du Site web belge et/ou des Services.

Nous ne pourrons en aucun cas être responsable des dommages pouvant être causés du fait de votre utilisation du Site web belge de manière non conforme aux Conditions Générales d'Utilisation.

Vous reconnaissez que toute utilisation du Site web belge, et plus particulièrement tout accès à votre Compte utilisateur avec vos éléments d'identification, est présumée faite par vous et vous sera imputée. Si vous contestez être à l'origine de l'utilisation de votre Compte utilisateur, vous devrez en apporter la preuve contraire.

Nous sommes responsables de la bonne exécution des obligations résultant des Conditions Générales d'Utilisation. Toutefois, nous pouvons nous exonérer de notre responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution des Conditions Générales d'Utilisation est imputable soit à vous, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers, soit à un cas de force majeure.

9) Contact et réclamations

1. Données personnelles

Si vous avez connaissance d'une utilisation non autorisée de votre Compte utilisateur, d'un piratage ou d'une fraude, vous devez nous en informer sans délai via l'adresse e-mail : dpo.belgium@mondialrelay.be .

Pour toutes demandes en lien avec l'exercice de vos droits liés au traitement de Données personnelles, nous vous invitons à écrire à l'adresse suivante : dpo.belgium@mondialrelay.be

2. Service client

Pour toute information, réclamation ou question relative aux Conditions Générales d'Utilisation ou aux Services, vous êtes invité(e) à vous adresser à notre Service client :

- Via le formulaire de contact pour particuliers, en cliquant sur le motif « Mon compte, mes paiements, ma facturation, mes étiquettes », que vous trouverez également en suivant ce lien : mondialrelay.be/fr-be/contact-clients-particuliers
- Via l'interface Connect pour les clients professionnels (e-mail de contact contractuel).

3. Médiation

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat ou des conditions du traitement de votre réclamation vous pouvez ensuite vous adresser gratuitement en recours au Service de Médiation pour le Secteur Postal Institué par la loi du 21 mars 1991 et situé au Boulevard du Roi Albert II 8 bte 4, 1000 BRUXELLES (F) ; Koning Albert II-laan 8 bus 4, 1000 BRUSSEL.

10) Loi applicable et litiges

La présente annexe et toute disposition des Conditions générales d'utilisation s'y rapportant sont soumises à la loi belge.

A défaut de disposition légale impérative contraire, tous différends qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront portés devant les tribunaux compétents, à savoir :

- Si vous êtes un consommateur résidant dans l'un des pays suivants : France, Pologne, Italie, Espagne, Portugal, Belgique, Pays-Bas ou Luxembourg, vous pouvez choisir soit votre lieu de résidence, soit le lieu de résidence du défendeur,
- Dans tous les autres cas, tout litige sera soumis aux juridictions francophones de Bruxelles.

11) Langue et dispositions générales

La seule langue de référence pour la présente Annexe et les dispositions des Conditions Générales d'Utilisation se rapportant à l'utilisation du Site web belge est la langue française. Si une disposition particulière des Conditions Générales d'Utilisation devait être considérée non valide ou déclarée comme telle par une décision ayant autorité de la chose jugée d'une juridiction compétente ou si l'une des clauses des Conditions Générales d'Utilisation s'avérait nulle et non avenue en suite d'un changement de législation ou de réglementation, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée. Cette nullité ne saurait en aucun cas affecter la validité et le nécessaire respect de l'ensemble des autres dispositions des Conditions Générales d'Utilisation.

Nous pouvons à tout moment cesser ou suspendre l'exploitation du Site web belge, ou le céder à des tiers, sous réserve de vous en informer en respectant un délai de préavis de trente (30) jours avant la cession ou la suspension.

Annexe B5

Services fournis au Grand-Duché de Luxembourg

1) Introduction

Cette annexe aux Conditions Générales d'Utilisation vous est applicable si vous êtes identifié par InPost comme résidant habituellement au Grand-Duché de Luxembourg.

Les Services fournis au Grand-Duché de Luxembourg le sont par le Site web belge et luxembourgeois.

Définitions

« **Mondial Relay** », est une société par actions simplifiée à associé unique (SASU) de droit français, au capital de 500 400 euros, dont le siège social est situé 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, inscrite au Registre des commissionnaires de transport de la région Hauts de France et au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole sous le numéro 385 218 631, dont la succursale luxembourgeoise est immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés du Luxembourg, sous le numéro B 296 259, et est établie 106 route d'Esch, L-1470 Luxembourg,

« **Offres commerciales** » désigne des nouveautés ou d'autres éléments de communication concernant des offres à court et long terme publiés sur le Site web belge et luxembourgeois, des concours, des campagnes, des jeux ou des promotions, lesquels sont organisés en conformité avec les lois nationales.

« **Site web belge et luxembourgeois** » désigne le site mondialrelay.be

Tous les termes non définis spécifiquement dans la présente Annexe, ont le sens qui leur a été donné dans les Conditions générales d'utilisation.

2) Société contractante

Le Site web belge et luxembourgeois est exploité par **Mondial Relay.**

3) Champ d'application

Site web belge et luxembourgeois : en accédant au et/ou en utilisant le Site web belge et luxembourgeois, vous reconnaissez avoir pris connaissance et accepté expressément et sans réserve les Conditions Générales d'Utilisation, et vous vous engagez à en respecter les termes.

Si vous refusez d'être lié(e) par les présentes Conditions Générales d'Utilisation, y compris les stipulations de la présente Annexe, vous devrez arrêter la consultation du Site web belge et luxembourgeois.

Vous êtes informé(e) que les modalités relatives aux services de commission de transport fournis par Mondial Relay sont prévues dans les Conditions Générales de Vente de Mondial Relay, disponibles également sur le Site web belge et luxembourgeois.

En ce qui concerne les services de commission de transport fournis par Mondial Relay, et notamment pour les envois au départ de Belgique et du Luxembourg, les Conditions générales de vente sont disponibles en suivant ce lien :

mondialrelay.be/media/126281/site-belgique-conditions-generales-dutilisation-fr-version-actualis%C3%A9e-29012026.pdf

Selon les modalités de l'envoi que vous effectuez, les conditions générales de vente d'un autre pays de Mondial Relay, ou d'une autre société du Groupe InPost peuvent vous être applicables.

4) Fonctionnalités et Services proposés

4.1 Conditions d'accès

Le Site web belge et luxembourgeois est accessible gratuitement à tout Utilisateur qui y accède et/ou l'utilise.

4.2 Services proposés

Mondial Relay édite le Site web belge et luxembourgeois vous permettant notamment de commander des étiquettes d'envoi, de suivre l'acheminement de vos colis, de localiser les Point Relais® et Lockers, et de mieux connaître les services, fonctionnalités, outils et éventuelles offres promotionnelles.

4.3 Fonctionnalités

Le Site web belge et luxembourgeois vous permet notamment de :

- Vous informer sur les activités, actualités, services et offres promotionnelles de Mondial Relay,
- Bénéficier de questions/réponses, y compris via le chat proposé, ainsi que d'idées, de conseils, de bonnes pratiques, etc.,
- Accéder à vos informations personnelles renseignées lors de la création de son Compte, et les modifier,
- Commander une étiquette d'envoi vous permettant d'envoyer un colis,
- Suivre l'acheminement de vos colis en cours d'envoi ou de réception,
- Localiser les Point Relais® et Lockers, tout en ayant la possibilité d'activer la géolocalisation,
- Postuler pour devenir transporteur, Point Relais®, ou pour héberger un Locker,
- Contacter le Service client et faire une réclamation,

- Accéder à votre compte professionnel si vous êtes une personne morale, ou un entrepreneur individuel agissant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

4.4 Restrictions générales d'utilisation

En utilisant le Site web belge et luxembourgeois, vous vous engagez à ne pas copier, reproduire, publier, rendre disponible au public, ou distribuer des copies du Site web belge et luxembourgeois, utiliser le Site web belge et luxembourgeois au bénéfice d'un tiers ou monétiser l'utilisation du Site web belge et luxembourgeois.
Vous acceptez de ne pas associer, saisir ou charger sur ou par le biais du Site web belge et luxembourgeois tout virus, notamment cheval de Troie, ver, bombe logique ou autre programme informatique qui (a) vise à endommager, interférer, intercepter ou exproprier le Site web belge et luxembourgeois ou tout autre système ou technologie nous appartenant, (b) perturbe le fonctionnement normal du Site web belge et luxembourgeois et/ou des Services, et/ou (c) viole nos droits de propriété intellectuelle ou ceux d'un tiers.
Vous vous engagez à ne pas modifier, essayer de modifier ou porter atteinte au Site web belge et luxembourgeois de quelque manière que ce soit et à ne pas utiliser de logiciel ou toute forme de programme disponible librement.
Vous vous engagez à ne pas modifier, adapter, traduire, développer des travaux dérivés, transmettre, décompiler, faire de larétro-ingénierie, désassembler, ou tenter de déchiffrer le code source de tout ou partie du Site web belge et luxembourgeois. Une telle action serait considérée comme un manquement aux dispositions de l'article « Propriété intellectuelle » des présentes.
Vous vous engagez à ne pas utiliser le Site web belge et luxembourgeois et/ou les Services avec l'intention de commettre des actes ou d'effectuer des transactions illicites ou frauduleuses. A ce titre, vous vous engagez à ne pas télécharger sur le Site web belge et luxembourgeois des contenus faisant notamment, mais non limitativement, l'apologie de

crimes contre l'humanité, incitant à la haine raciale et/ou la violence ou de nature pédopornographique.
Plus généralement, vous vous engagez à ne pas enfreindre les lois et/ou réglementations en vigueur.

4.5 Particularités liées aux jeux concours et offres commerciales

Nous pouvons, à tout moment, publier des Offres commerciales.

Certaines caractéristiques ou fonctionnalités du Site web belge et luxembourgeois peuvent être temporairement modifiées ou désactivées pendant ou dans le cadre d'une Offre commerciale.

Les Offres commerciales peuvent être soumises à certaines conditions d'éligibilité, déterminées par nous et peuvent être soumises à des conditions particulières ou règlements de jeux.

Les informations concernant les Offres commerciales pourront être fournies sur le Site web belge et luxembourgeois au moment du lancement de chacune desdites Offres commerciales.

5) Propriété intellectuelle

Mondial Relay est propriétaire des droits sur les marques, logos, textes, architecture générale, images, graphismes, et plus généralement de l'ensemble du Site web belge et luxembourgeois. Conformément aux normes en vigueur en matière de protection des droits d'auteur, toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite, par quelque procédé que ce soit, sans notre consentement exprès et préalable est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque.

Toute reproduction des logos de Mondial Relay, est susceptible de constituer un acte de contrefaçon ou de parasitisme et d'engager la responsabilité de l'auteur des faits litigieux. Toute violation entraîne les sanctions prévues par le droit applicable, notamment la loi du 18 avril 2001 relative aux droits d'auteurs, droits voisins et base de données dans sa dernière version applicable., la Convention Benelux en matière de propriété intellectuelle (marques et dessins ou modèles) du 25 février 2005 dans sa dernière version applicable.
Aucune disposition des Conditions Générales d'Utilisation ne pourra être interprétée comme vous concédant un droit de quelque nature que ce soit sur les éléments protégés par la propriété intellectuelle, dont nous pourrions avoir la propriété ou le droit exclusif d'exploitation.

6) Données personnelles

Dans le cadre de l'utilisation du Site web belge et luxembourgeois, nous collectons et traitons des données personnelles vous concernant dans le respect de la règlementation en vigueur applicable quant au traitement de données personnelles, notamment le Règlement Général (UE) n°2016/679 sur la Protection des Données Personnelles (dit le « **RGPD** »).
Pour plus de détails sur les traitements de vos données personnelles, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité . Pour toutes demandes en lien avec l'exercice de vos droits liés au traitement de données à caractère personnel, nous vous invitons à écrire à l'adresse suivante : dpo.luxembourg@mondialrelay.lu
Nous nous réservons le droit de vérifier l'identité de la personne souhaitant accéder, modifier ou supprimer ses données personnelles, en cas de doute légitime.

7) Suppression ou suspension du Compte utilisateur

7.1 Suppression du Compte par vous

Vous pouvez supprimer votre Compte utilisateur en demandant sa fermeture à tout moment sur le Site web belge et luxembourgeois, sans avoir à justifier de motifs, en accédant à la rubrique « Mes paramètres de connexion » sur le Site web belge et luxembourgeois.
La suppression de votre Compte utilisateur ne pourra être effective qu'à la condition que votre compte prépayé soit soldé.
La suppression de Compte utilisateur entrainera sa fermeture, mais n'entrainera pas automatiquement la suppression de toutes vos données personnelles gérées par Mondial Relay. Si vous souhaitez supprimer vos données personnelles, vous devez en faire la demande conformément à l'article « Données personnelles »).

7.2 Suspension du Compte utilisateur par Mondial Relay ou par InPost

Nous nous réservons le droit d'interrompre de façon temporaire ou définitive tout ou partie du Site web belge et luxembourgeois et/ou des Services, ou de fermer, suspendre ou geler votre Compte Utilisateur :

- Pour des raisons liées à votre sécurité et/ou à la sécurité des personnes ou à un manquement avéré ou soupçonné de votre part à l'une de vos obligations, telles que visées aux présentes Conditions Générales d'Utilisation,
- Dans le cadre de l'amélioration, de l'actualisation et du développement du Site web belge et luxembourgeois et des Services,
- Pour corriger une erreur ou un bug du Site web belge et luxembourgeois,
- Pour tenter d'éviter ou d'interrompre un accès dangereux ou inapproprié au Site web belge et luxembourgeois et/ou aux Services,
- Pour nous conformer à toute injonction judiciaire, loi ou réglementation en vigueur.

Nous nous engageons à prendre des mesures de restriction ou de blocage proportionnées aux circonstances et, en particulier, aux violations que vous auriez commises.
Nous nous réservons le droit de mettre unilatéralement fin à la présente relation avec vous dans l'hypothèse où vous commettriez un manquement grave et/ou répété à l'une quelconque de vos obligations, telles que visées aux Conditions Générales d'Utilisation.
Cette résiliation se fera de plein droit, sans préjudice des dommages et intérêts que nous pourrions solliciter.

8) Responsabilité

Le Site web belge et luxembourgeois est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou de survenance d'un évènement hors de notre contrôle, et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Site web belge et luxembourgeois.
Nous n'apportons aucune garantie sur l'aptitude du Site web belge et luxembourgeois à répondre à vos attentes ou besoins particuliers et nous ne sommes pas en mesure de garantir qu'aucune erreur ou autre trouble de fonctionnement n'apparaîtra au cours de l'utilisation.
Nous ne saurions dès lors être responsable de tous dommages inhérents à l'utilisation d'Internet et des systèmes informatiques et de télécommunications, notamment sans que cette liste ne soit limitative, à la mauvaise transmission et/ou réception de toute donnée et/ou information sur Internet, à une intrusion extérieure ou à la présence de virus informatique, à la défaillance de tout matériel de réception ou des réseaux de communication et à tout autre dysfonctionnement d'Internet empêchant le bon fonctionnement du Site web belge et luxembourgeois et/ou des Services.
Nous ne pourrons en aucun cas être responsable des dommages pouvant être causés du fait de votre utilisation du Site web belge et luxembourgeois de manière non conforme aux Conditions Générales d'Utilisation.

Vous reconnaissez que toute utilisation du Site web belge et luxembourgeois, et plus particulièrement tout accès à votre Compte utilisateur avec vos éléments d'identification, est présumée faite par vous et vous sera imputée. Si vous contestez être à l'origine de l'utilisation de votre Compte utilisateur, vous devrez en apporter la preuve contraire.
Nous sommes responsables de la bonne exécution des obligations résultant des Conditions Générales d'Utilisation. Toutefois, nous pouvons nous exonérer de notre responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution des Conditions Générales d'Utilisation est imputable soit à vous, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers, soit à un cas de force majeure.
Toute autre disposition non traitée par les présents paragraphes relève des dispositions de l'article 11 des Conditions Générales d'Utilisation.

9) Contact et réclamations

9.1 Données personnelles

Si vous avez connaissance d'une utilisation non autorisée de votre compte utilisateur, d'un piratage ou d'une fraude, vous devez nous en informer sans délai via l'adresse e-mail : dpo.luxembourg@mondialrelay.lu .
Pour toutes demandes en lien avec l'exercice de vos droits liés au traitement de données à caractère personnel, nous vous invitons à écrire à l'adresse suivante : dpo.luxembourg@mondialrelay.lu .

9.2 Service client

Pour toute information, réclamation ou question relative aux Conditions Générales d'Utilisation ou aux Services, vous êtes invité(e) à vous adresser à notre Service client :

- Via le formulaire de contact pour les clients particuliers, en cliquant sur le motif « Mon compte, mes paiements, ma facturation, mes étiquettes », que vous trouverez également en suivant ce lien : mondialrelay.be/fr-be/contact-clients-particuliers

- Via l'interface Connect pour les clients professionnels (e-mail de contact contractuel).

9.3 Médiation

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat ou du traitement de votre réclamation vous pouvez ensuite vous adresser gratuitement au Service national du Médiateur de la consommation, dont les coordonnées sont les suivantes : 6, rue du Palais de Justice, L-1841, Luxembourg, mediateurconsommation.lu

10) Loi applicable et litiges

La présente annexe et toute disposition des Conditions Générales d'Utilisation se rapportant au Site web belge et luxembourgeois sont soumises à la loi luxembourgeoise.
A défaut de dispositions légales impératives contraires, tous différends qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront portés devant les tribunaux compétents, à savoir :

- Si vous êtes un consommateur résidant dans l'un des pays suivants : France, Pologne, Italie, Espagne, Portugal, Belgique, Pays-Bas ou Grand-Duché de Luxembourg, vous pouvez choisir soit votre lieu de résidence, soit le lieu de résidence du défendeur,
- Dans tous les autres cas, tout litige sera soumis aux juridictions luxembourgeoises.

11) Langue et dispositions générales

La seule langue de référence pour la présente Annexe et les dispositions des Conditions Générales d'Utilisation se rapportant à l'utilisation du Site web belge et luxembourgeois est la langue française.
Si une disposition particulière des Conditions Générales d'Utilisation devait être considérée comme non valide ou déclarée comme telle par une décision ayant autorité de la chose jugée d'une juridiction compétente ou si l'une des clauses des Conditions Générales d'Utilisation s'avérait nulle et non avenue en suite d'un changement de législation ou de réglementation, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée. Cette

nullité ne saurait en aucun cas affecter la validité et le nécessaire respect de l'ensemble des autres dispositions des Conditions Générales d'Utilisation.
Nous pouvons à tout moment cesser ou suspendre l'exploitation du Site web belge et luxembourgeois, ou le céder à des tiers, sous réserve de vous en informer en respectant un délai de préavis de trente (30) jours avant la cession ou la suspension.

Annexe B6 - Services fournis aux Pays-Bas

Version 1.0

1) Introduction

Cette annexe s'applique à vous si InPost vous identifie comme résidant habituellement aux Pays-Bas. Elle s'applique en particulier à tous les utilisateurs du site néerlandais.

Les services fournis aux Pays-Bas sont fournis via le site web néerlandais.

Définitions

« **Offres commerciales** » désigne des nouveautés ou d'autres éléments de communication concernant des offres à court et long terme publiés sur le Site internet néerlandais, des concours, des campagnes, des jeux ou des promotions, lesquels sont organisés en conformité avec les lois nationales applicables.
« **Site web néerlandais** » désigne le site internet accessible à l'adresse suivante : mondialrelay.nl
« **Mondial Relay** » est une société par actions simplifiée à associé unique (SASU) de droit français, au capital de 500 400 euros, dont le siège social est situé 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq – France, inscrite au Registre des commissionnaires de transport de la région des Hauts-de-France et au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole sous le numéro 385 218 631, dont la succursale aux Pays-Bas est immatriculée sous le numéro de succursale : 76326187 et est établie à Vianen, 4131 PB Laanakkerweg 14.
Tous les termes non définis spécifiquement dans la présente Annexe ont le sens qui leur est donné dans les Conditions générales d'utilisation ou dans la Politique de confidentialité.

2) Entité contractante

Le Site web néerlandais est exploité par Mondial Relay.

3) Champ d'application

En accédant au et/ou en utilisant le Site web néerlandais, vous reconnaissez avoir lu et accepté expressément et sans réserve les **Conditions générales d'utilisation** et vous engagez à les respecter.
Si vous refusez d'être lié par les **Conditions générales d'utilisation**, y compris par les dispositions de cette Annexe, vous devez cesser d'utiliser le Site web néerlandais.

Vous êtes informé que les conditions relatives aux services de transport fournis par Mondial Relay sont définies dans les Conditions générales de vente de Mondial Relay, également disponibles sur le Site web néerlandais.

En ce qui concerne les services de transport fournis par Mondial Relay, et en particulier pour les expéditions au départ des Pays-Bas, les Conditions générales de vente applicables sont disponibles via le lien suivant :
mondialrelay.nl/media/126277/20250710-pays-bas-cgv-site-web-mr-nl-version-actualis%C3%A9e-20022026.pdf

Selon les modalités de l'envoi que vous effectuez, les conditions générales de vente d'un autre pays de Mondial Relay, ou d'une autre société du Groupe InPost peuvent vous être applicables.

4) Fonctionnalités et services proposés

4.1 Conditions d'accès

Le Site web néerlandais est accessible gratuitement à tout utilisateur qui y accède et/ou l'utilise.

4.2 Services proposés

Mondial Relay édite le Site web néerlandais, vous permettant notamment de commander des étiquettes d'envoi, de suivre l'acheminement de vos colis, de localiser les Point Relais® et Lockers, et de mieux connaître les services, fonctionnalités, outils et éventuelles offres promotionnelles.

4.3 Fonctionnalités

Le Site web néerlandais vous permet notamment de :

- Vous informer sur les activités, actualités, services et offres promotionnelles de Mondial Relay,
- Bénéficier de questions/réponses, y compris le chatbot proposé, d' idées, de conseils, des bonnes pratiques, etc.,
- Accéder à vos informations personnelles renseignées lors de la création de son Compte, et les modifier,
- Commander une étiquette d'envoi vous permettant d'envoyer un colis,
- Suivre l'acheminement des colis en cours d'envoi ou de réception,
- Localiser les Point Relais® et Lockers, tout en ayant la possibilité d'activer la géolocalisation,
- Postuler pour devenir transporteur, Point Relais®, Locker ou relayeur,
- Contacter le Service clients et faire une réclamation,
- Accéder à votre compte professionnel si vous êtes une personne morale, société ou entrepreneur individuel agissant dans le cadre de votre activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

4.4 Restrictions générales d'utilisation

En utilisant le Site web néerlandais, vous vous engagez à ne pas copier, reproduire, publier, rendre disponible au public ou distribuer des copies du Site web néerlandais, à ne pas utiliser

le Site web néerlandais au profit d'un tiers et à ne pas monétiser l'utilisation du Site web néerlandais.

Vous acceptez de ne pas vous associer, entrer ou télécharger sur ou via le site néerlandais tout virus, notamment cheval de Troie, ver, bombe logique ou autre programme informatique qui (a) vise à endommager, interférer, intercepter ou détourner le Site web néerlandais ou tout autre système ou technologie qui nous appartient, (b) perturbe le fonctionnement normal du Site web néerlandais et/ou des services, et/ou (c) porte atteinte à nos droits de propriété intellectuelle ou à ceux d'un tiers.

Vous vous engagez à ne pas modifier, tenter de modifier ou endommager le Site web néerlandais de quelque manière que ce soit, et à ne pas utiliser de logiciel ou toute forme de programme disponible librement.

Vous vous engagez à ne pas modifier, adapter, traduire, développer des travaux dérivés, transmettre, décompiler, faire de la rétro-ingénierie, désassembler, ou tenter de déchiffrer le code source de tout ou partie du Site web néerlandais. Une telle action serait considérée comme un manquement à l'article « Propriété intellectuelle » des présentes.
Vous vous engagez à ne pas utiliser le Site web néerlandais et/ou les Services avec l'intention de commettre des actes ou d'effectuer des transactions illicites ou frauduleuses. A ce titre, vous vous engagez à ne pas télécharger sur le Site web néerlandais des contenus faisant notamment, mais non limitativement, l'apologie de crimes contre l'humanité, incitant à la haine raciale et/ou la violence ou de nature pédopornographique.
Plus généralement, vous vous engagez à ne pas enfreindre les lois et/ou réglementations en vigueur.

.

4.5 Particularités liées aux jeux concours et offres commerciales

Nous pouvons, à tout moment, publier des Offres commerciales.

Certaines caractéristiques ou fonctionnalités du Site web néerlandais peuvent être temporairement modifiées ou désactivées pendant ou dans le cadre d'une Offre commerciale.
Les Offres commerciales peuvent être soumises à certaines conditions d'éligibilité, déterminées par nous et peuvent être soumises à des conditions particulières ou règlements de jeux.
Les informations concernant les Offres commerciales pourront être fournies sur le Site web néerlandais au moment du lancement de chacune desdites Offres commerciales.

5) Propriété intellectuelle

Mondial Relay est propriétaire des droits sur les marques, logos, textes, architecture générale, images, graphismes, et plus généralement de l'ensemble du Site web néerlandais. Conformément aux règles en vigueur concernant la protection du droit d'auteur, toute représentation ou reproduction totale ou partielle, par quelque procédé que ce soit, sans notre consentement exprès préalable est illégale. Il en va de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par tout art ou procédé quelconque.

Toute infraction entraînera les sanctions prévues par la loi applicable, notamment une injonction, une demande de dommages-intérêts ou de cession de bénéfices, la saisie de biens et le remboursement des frais juridiques en vertu de l'article 1019h du Code de procédure civile néerlandais.

Aucune disposition des **Conditions générales d'utilisation** ne peut être interprétée comme vous accordant un droit de quelque nature que ce soit sur les éléments protégés par la propriété intellectuelle, dont nous pourrions avoir la propriété ou le droit exclusif d'exploitation.

6) Données personnelles

Dans le cadre de l'utilisation du site néerlandais, nous collectons et traitons des données à caractère personnel vous concernant dans le respect de la règlementation en vigueur applicable quant au traitement de données personnelles, notamment le Règlement Général (UE) n°2016/679 sur la Protection des Données Personnelles (le « **RGPD** »).

Pour plus de détails sur le traitement de vos données personnelles, nous vous invitons à consulter notre **Politique de confidentialité**.

Pour toute demande concernant l'exercice de vos droits en lien avec le traitement des données personnelles, veuillez écrire à l'adresse suivante : dpo.netherlands@mondialrelay.nl.

Nous nous réservons le droit de vérifier l'identité de toute personne souhaitant accéder, modifier ou supprimer ses données personnelles, en cas de doute légitime.

7) Suppression et suspension du compte utilisateur

7.1 Suppression de votre compte utilisateur par vous

Vous pouvez supprimer votre Compte utilisateur en demandant sa fermeture à tout moment sur le Site web néerlandais, sans avoir à justifier une quelconque raison, en accédant à la section « Mes paramètres de connexion » sur le Site web néerlandais.

La suppression de votre compte utilisateur ne sera effective que si votre compte prépayé a un solde nul. Avant de fermer votre Compte utilisateur, vous devez donc demander le remboursement du solde de votre compte prépayé, soit en ligne, soit via notre Service client.

La suppression de votre Compte utilisateur entraînera sa fermeture, mais n'entraînera pas automatiquement la suppression de vos données personnelles associées. Si vous souhaitez que vos données personnelles associées soient supprimées, vous devez soumettre une demande conformément aux dispositions de la section « Données personnelles ».

7.2 Suspension de votre Compte utilisateur par Mondial Relay ou par InPost

Nous nous réservons le droit d'interrompre, temporairement ou définitivement, tout ou partie du Site web néerlandais et/ou des Services, ou de fermer, suspendre ou geler votre Compte utilisateur :

- Pour des raisons liées à votre sécurité et/ou à la sécurité des personnes ou à un manquement avéré ou soupçonné de votre part à l'une de vos obligations, telles que visées aux présentes Conditions Générales d'Utilisation,
- Dans le cadre de l'amélioration, de l'actualisation et du développement du Site web néerlandais et des Services,
- Pour corriger une erreur ou un bug du Site web néerlandais,
- Pour tenter d'éviter ou d'interrompre un accès dangereux ou inapproprié au Site web néerlandais et/ou aux Services,
- Pour nous conformer à toute injonction judiciaire, loi ou réglementation en vigueur.

Nous nous engageons à prendre des mesures de restriction ou de blocage proportionnées aux circonstances et, en particulier, aux violations que vous auriez commises.
Nous nous réservons le droit de mettre unilatéralement fin à la présente relation avec vous dans l'hypothèse où vous commettriez un manquement grave et/ou répété à l'une quelconque de vos obligations, telles que visées aux Conditions Générales d'Utilisation.
Cette résiliation se fera de plein droit, sans préjudice des dommages et intérêts que nous pourrions solliciter.

8) Responsabilité

Le Site web néerlandais est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou de survenance d'un évènement hors de notre contrôle, et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Site web néerlandais.

Nous n'apportons aucune garantie sur l'aptitude du Site web néerlandais à répondre à vos attentes ou besoins particuliers et nous ne sommes pas en mesure de garantir qu'aucune erreur ou autre trouble de fonctionnement n'apparaîtra au cours de l'utilisation.

Nous ne saurions dès lors être responsable de tous dommages inhérents à l'utilisation d'Internet et des systèmes informatiques et de télécommunications, notamment sans que cette liste ne soit limitative, à la mauvaise transmission et/ou réception de toute donnée et/ou information sur Internet, à une intrusion extérieure ou à la présence de virus informatique, à la défaillance de tout matériel de réception ou des réseaux de communication et à tout autre dysfonctionnement d'Internet empêchant le bon fonctionnement du Site web néerlandais et/ou des Services.

Nous ne pourrons en aucun cas être responsable des dommages pouvant être causés du fait de votre utilisation du Site web néerlandais de manière non conforme aux Conditions Générales d'Utilisation.

Vous reconnaissez que toute utilisation du Site web néerlandais, et plus particulièrement tout accès à votre Compte utilisateur avec vos éléments d'identification, est présumée faite par vous et vous sera imputée. Si vous contestez être à l'origine de l'utilisation de votre Compte utilisateur, vous devrez en apporter la preuve contraire.

Nous sommes responsables de la bonne exécution des obligations résultant des Conditions Générales d'Utilisation. Toutefois, nous pouvons nous exonérer de notre responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution des Conditions Générales

d’Utilisation est imputable soit à vous, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d’un tiers, soit à un cas de force majeure.
Toute autre disposition non traitée par les présents paragraphes relève des dispositions de l’article 11 des Conditions Générales d’Utilisation.

9) Contact et réclamations

9.1 Données personnelles

Si vous avez connaissance d'une utilisation non autorisée de votre Compte Utilisateur, d'un piratage ou d'une fraude, vous devez nous en informer immédiatement via l'adresse e-mail suivante : dpo.netherlands@mondialrelay.nl.

Pour toute question concernant l'exercice de vos droits en lien avec le traitement des données personnelles, nous vous invitons à écrire à l'adresse suivante : dpo.netherlands@mondialrelay.nl.

9.2 Service client

Pour toute information, plainte ou question concernant les **Conditions générales d'utilisation** ou les **services**, vous êtes invité à vous adresser à notre Service clients, que vous pouvez contacter :

- Via le formulaire de contact pour les clients particuliers, en cliquant sur le motif « Mon compte, mes paiements, ma facturation, mes étiquettes », que vous trouverez également en suivant ce lien : mondialrelay.nl/individueel-klantencontact.
- Via l'interface Connect pour les clients professionnels (e-mail de contact contractuel).

9.3 Médiation

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat ou du traitement de votre réclamation, vous pouvez ensuite vous adresser gratuitement au service national de médiation des consommateurs ou à un autre organisme compétent de règlement alternatif des litiges aux Pays-Bas, dont les coordonnées sont les suivantes :

« Fondation pour les comités des plaintes des consommateurs »
Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC),
Bordewijklaan 46, 2591 RX Den Haag, degeschillencommissie.nl ,
Contactinnameklacht@degeschillencommissie.nl , +31 703105310.
.

10) Loi applicable et litiges

La présente annexe et toute disposition des Conditions Générales d'Utilisation se rapportant au Site web néerlandais sont régies par la loi hollandaise.

En l'absence de toute disposition légale obligatoire à l'inverse, tout litige ne pouvant être résolu à l'amiable sera porté devant les tribunaux compétents, à savoir :

- Si vous êtes un consommateur résidant dans l'un des pays suivants : France, Pologne, Italie, Espagne, Portugal, Belgique, Pays-Bas ou Luxembourg, vous pouvez choisir soit les tribunaux de votre lieu de résidence, soit ceux du lieu de résidence du défendeur.
- Dans tous les autres cas, tout litige doit être soumis aux tribunaux compétents aux Pays-Bas.

11) Langue et dispositions générales

La seule langue de référence pour cette annexe et les dispositions des **Conditions générales d'utilisation** relatives à l'utilisation du Site web néerlandais est la langue néerlandaise.

Si une disposition spécifique des **Conditions générales d'utilisation** est jugée invalide ou déclarée comme telle par une décision d'un tribunal compétent ayant force de résurgence judiciaire, ou si une clause des **Conditions générales d'utilisation** est jugée nulle et non avenue suite à un changement de législation ou de règlement, les autres dispositions resteront pleinement en vigueur. Cette nullité n'affectera en aucun cas la validité ou l'exécution nécessaire de toutes les autres dispositions des **Conditions générales d'utilisation**.

Nous pouvons à tout moment cesser ou suspendre l'exploitation du Site web néerlandais, ou le confier à des tiers, sous réserve de vous en informer en donnant un préavis de 30 (trente) jours avant cette cession ou suspension.

Annexe B7 - Services fournis en Espagne

Version : 1.0

1) Introduction

Les Conditions générales d'utilisation énoncées dans la présente Annexe s'appliquent aux utilisateurs assignés à la région espagnole conformément aux règles d'attribution de région prévues dans les Conditions générales d'utilisations. Elle complète et, lorsque nécessaire, modifie les Conditions générales d'utilisation.

Elle reflète :

- les exigences impératives du droit espagnol et du droit de l'Union européenne,
- des services et fonctionnalités spécifiques,
- des modalités opérationnelles propres à la région.

La disponibilité de ces services est indiquée dans l'Application, dans la liste des services fournis par le Groupe InPost en Espagne (Matrice des fonctionnalités) et dans la présente Annexe.

En cas de conflit, la présente Annexe prévaut sur les Conditions générales d'utilisation dans la mesure où cela est autorisé par le droit applicable.

2) Entités contractantes

Pour les utilisateurs couverts par la présente Annexe, les entités contractantes sont les suivantes (selon les services souscrits) :

- **INPOST SPAIN, S.L.U**, société de droit espagnol, dont le siège social est situé Gran Via De Les Corts Catalanes, 129-131 P.6 08028 – Barcelone immatriculée au Registre du

commerce de Barcelone : Section 8, Page B- 640807. Numéro de TVA B- 640807 ;

- **MONDIAL RELAY S.A.S.U. SUCURSAL EN ESPAÑA** – succursale espagnole d'une société de droit français ayant son siège social Camí de les Oliveres 1, Vilanova i la Geltrú, 08800 Barcelone, Espagne, immatriculée au Registre du commerce de Barcelone : Volume 40044, Folio 34, Page B-357783, 1re inscription. Numéro de TVA W0015130H ;

- et **SENDING TRANSPORTE Y COMUNICACION S.A.U** société de droit espagnol, dont le siège social est situé Avda De Suiza 26 28000 – Madrid. La société est immatriculée au Registre du commerce de Madrid : Section 8, Page M- 468664. Numéro de TVA A85508299.

Ces trois sociétés peuvent être désignées conjointement comme le **Groupe InPost Espagne**

3) Droit applicable

La présente Annexe est régie par le droit espagnol. Si vous agissez en qualité de consommateur, le droit impératif de protection des consommateurs de votre lieu de résidence s'applique lorsqu'il vous offre une protection plus favorable que les dispositions de la présente Annexe.
Les consommateurs utilisant nos services auxquels la présente Annexe s'applique bénéficient de droits spécifiques décrits dans le Décret législatif royal 1/2007 du 16 novembre approuvant le texte révisé de la Loi générale pour la protection des consommateurs et des usagers (Loi sur les droits des consommateurs). Ci-dessous, nous fournissons des informations complémentaires concernant ces droits :
La Loi sur les droits des consommateurs définit les « services numériques » comme des services permettant au consommateur ou à l'usager de créer, traiter, stocker ou consulter

des données sous format numérique, ou un service permettant le partage de données au format numérique téléchargées ou créées par le consommateur ou d'autres usagers de ce service, ou d'interagir de toute autre manière avec ces données.

Les services que nous fournissons ne sont pas liés à l'acquisition par le consommateur de biens contenant du contenu numérique ou des services numériques (ou liés d'une manière telle que l'absence de contenu numérique ou de services numériques empêcherait son bon fonctionnement).

La présente annexe s'applique au contrat (ou aux conditions) aux termes duquel nous sommes tenus de fournir du contenu numérique ou des services numériques (ainsi qu'à d'autres dispositions) uniquement lorsque les Conditions générales d'utilisation portent sur du contenu numérique ou des services numériques.

La présente annexe ne s'applique pas lorsque le consommateur est uniquement tenu de fournir des données personnelles, et que ces données sont traitées par nos soins exclusivement :

- aux fins d'exécuter le contrat (ou les conditions) ou une obligation légale, ou
- afin d'améliorer la sécurité, la compatibilité ou une autre interopérabilité des logiciels proposés sous licence ouverte et gratuite.

Nous vous informons que nous ne nous engageons pas à participer à des procédures alternatives de règlement des litiges, sauf lorsqu'une telle participation est requise par le droit applicable. Vous pouvez néanmoins nous soumettre directement des réclamations conformément à la procédure de réclamation prévue dans les présentes Conditions générales d'utilisation. Pour la résolution de tout litige ne pouvant être résolu par d'autres moyens, les juridictions du lieu de résidence du défendeur ou du siège social d'InPost seront compétentes.

4) Versions linguistiques

Cette annexe est disponible en espagnol et dans d'autres versions linguistiques. En cas de divergences, la version espagnole prévaut, sauf disposition contraire de la loi obligatoire. Le consommateur a le droit de demander ces Conditions générales d'utilisation dans toute autre langue officielle de l'Espagne.

5) Table des matières

1. **Introduction**
2. **Entité contractante**
3. **Droit applicable**
4. **Versions linguistiques**
5. **Rétractation**

Annexe B7.1 – Droits des consommateurs concernant le contenu ou les services numériques

Annexe B7.1 –

Droits des consommateurs concernant le contenu ou les services numériques

Texte intégral sur les droits des consommateurs (selon la loi espagnole sur la protection des consommateurs)

Article 66 bis. Livraison de biens et fourniture de contenus ou services numériques qui ne sont pas fournis sur un support matériel :

1. Sauf accord contraire des parties, le professionnel livre les biens en transférant leur possession physique ou leur contrôle au consommateur ou à l'usager sans retard injustifié et dans un délai maximal de 30 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat, et fournit le contenu numérique ou les services numériques sans retard injustifié après la conclusion du contrat.

   L'obligation de fourniture du professionnel est réputée exécutée lorsque :

   a. Le contenu numérique, ou tout moyen adapté permettant d'accéder au contenu numérique ou de le télécharger, est mis à la disposition du consommateur ou de l'usager ou est accessible pour celui-ci, ou pour l'installation physique ou virtuelle choisie par le consommateur ou l'usager à cette fin.
   b. Le service numérique est accessible au consommateur ou à l'usager, ou à l'installation physique ou virtuelle choisie par le consommateur ou l'usager à cette fin. (…)
2. Le consommateur ou l'usager a le droit de mettre fin au contrat dans l'une quelconque des situations suivantes :

   a) Le professionnel a refusé de livrer les biens ou a déclaré, ou il ressort des circonstances, qu'il ne fournira pas le contenu numérique ou les services numériques.

   Résumé des informations clés :

Le professionnel doit permettre au consommateur d'accéder aux services numériques sans délai. Si le professionnel ne fournit pas l'accès au service, le consommateur a le droit de mettre fin au contrat.

Texte intégral relatif aux droits des consommateurs (conformément à la loi espagnole de protection des consommateurs)

Article 66 quater. Interdiction des envois et fournitures non sollicités :

1. L'envoi et la fourniture aux consommateurs et usagers de biens, d'eau, de gaz ou d'électricité, de chauffage via des systèmes urbains, de contenu numérique ou de services non demandés par eux est interdit lorsque ces envois et fournitures comportent une demande de paiement, quelle qu'en soit la forme.

Résumé des informations clés :

Le professionnel ne peut pas imposer aux consommateurs des services numériques payants qu'ils n'ont pas demandés.

Texte intégral relatif aux droits des consommateurs (conformément à la loi espagnole de protection des consommateurs)

Article 97. Informations précontractuelles pour les contrats à distance et les contrats conclus hors établissement commercial :

1. Avant que le consommateur et l'usager ne soient liés par un contrat à distance ou un contrat conclu hors établissement commercial, ou par toute offre correspondante, le professionnel leur fournit, de manière claire et compréhensible, en prêtant une attention particulière aux consommateurs vulnérables, auxquels ces informations doivent être fournies dans des formats appropriés, accessibles et compréhensibles, les informations suivantes en particulier : (...) n) Un rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens, le contenu numérique ou les services numériques. (...) s) Le cas échéant, la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, du contenu numérique ou des services numériques, y compris les mesures techniques de protection applicables. t) Le

cas échéant, toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, du contenu numérique ou des services numériques connues du professionnel ou dont on peut raisonnablement attendre qu'il ait connaissance.

Résumé des informations clés :

Le professionnel doit fournir au consommateur une série d'informations sur le service numérique avant de formaliser le contrat.

Texte intégral relatif aux droits des consommateurs (conformément à la loi espagnole de protection des consommateurs)

Article 117. Responsabilité du professionnel et droits du consommateur et de l'usager en cas de non-conformité de biens, contenus ou services numériques. Droits de tiers :

1. Le professionnel est responsable à l'égard du consommateur ou de l'usager de tout défaut de conformité existant au moment de la livraison des biens, du contenu ou du service numérique, et le consommateur ou l'usager peut, par une simple déclaration, exiger du professionnel qu'il remédie à ce défaut de conformité, réduise le prix ou mette fin au contrat. Dans chacun de ces cas, le consommateur ou l'usager peut également réclamer des dommages-intérêts, le cas échéant.

Le consommateur ou l'usager a le droit de suspendre le paiement de toute partie restante du prix des biens ou du contenu ou service numérique acheté jusqu'à ce que le professionnel se conforme aux obligations prévues au présent titre.

2. Lorsque, en raison d'une atteinte aux droits de tiers, notamment aux droits de propriété intellectuelle, l'utilisation des biens ou du contenu ou des services numériques est empêchée ou restreinte, le consommateur ou l'usager peut également demander, en cas de non-conformité, les mesures correctrices prévues au paragraphe précédent, sauf si une loi prévoit la résolution ou la nullité du contrat dans de tels cas.

Résumé des informations clés :

Le professionnel est responsable à l'égard du consommateur de toute non-conformité du service numérique. Dans le cas de services numériques gratuits, le consommateur peut exiger que la non-conformité soit corrigée ou que le contrat soit résilié.

Annexe B8 : Services fournis au Portugal

Version : 1.0

a. Introduction

Les conditions énoncées dans la présente Annexe s'appliquent aux utilisateurs assignés à la région portugaise conformément aux règles d'attribution de région prévues dans les Conditions Générales d'utilisation. La présente annexe complète et, lorsque nécessaire, modifie les Conditions Générales d'utilisation. Elle reflète :

- les exigences impératives du droit portugais et du droit de l'Union européenne,
- des services et fonctionnalités spécifiques,
- les conditions opérationnelles applicables au Portugal.

La disponibilité de ces services est indiquée dans l'Application, dans la liste des services fournis par InPost (Matrice des fonctionnalités) et dans la présente Annexe.
En cas de conflit, la présente Annexe prévaut sur les Conditions Générales d'utilisation dans la mesure requise par le droit applicable.

b. Entité contractante

Pour les **utilisateurs** couverts par cette annexe, l'entité contractante est MONDIAL RELAY SUCURSAL EM PORTUGAL – succursale portugaise d'une société de droit français, dont le siège est Rua Coronel Edgar Pereira Costa Cardoso, 3 E, 2615-360 Alverca do Ribatejo, numéro de TVA : 980682835.

c. Droit applicable

La présente Annexe est régie par le droit portugais.

Si vous agissez en qualité de consommateur, les règles impératives plus favorables de votre lieu de résidence s'appliquent, conformément au droit de l'Union européenne.

Les consommateurs soumis à la présente Annexe bénéficient des droits établis par la législation portugaise, notamment :

- **Décret-loi n° 84/2021 du 18 octobre**, qui régit les droits des consommateurs dans l'achat et la vente de biens, de contenu numérique et de services numériques, transposant les directives (UE) 2019/770 et 2019/771.
- **Loi n° 24/96, Loi de protection des consommateurs**, qui établit des droits fondamentaux tels que la qualité de service, l'information, les garanties et l'indemnisation des dommages.
- **Décret-loi n° 24/2014 du 14 février**, qui régit les contrats à distance et hors établissement, transposant la directive 2011/83/UE, y compris des dispositions relatives aux informations précontractuelles, au droit de rétractation et aux exigences formelles applicables aux contrats numériques (la « Loi sur les contrats à distance »).
- **Décret-loi n° 7/2004 du 7 janvier**, relatif au commerce électronique et aux services de la société de l'information, transposant la directive 2000/31/CE, établissant des obligations relatives à la fourniture de services numériques, y compris la transparence, l'information contractuelle et la responsabilité des prestataires de services intermédiaires.

Ci-après, la législation susvisée sera désignée conjointement comme le Droit portugais de protection des consommateurs, dans la mesure applicable.

Ci-dessous, nous fournissons des informations complémentaires concernant ces droits :

En vertu du Décret-loi n° 84/2021, les « services numériques » incluent tout service

permettant la création, le traitement, le stockage ou la consultation de données sous forme numérique, ainsi que l'échange de données ou l'interaction avec un tel contenu.
Les services que nous fournissons ne sont pas liés à l'acquisition par le consommateur de biens contenant du contenu numérique ou des services numériques (ou liés d'une manière telle que l'absence de contenu numérique ou de services numériques empêcherait son bon fonctionnement).
La présente annexe s'applique au contrat (ou aux conditions) aux termes duquel nous sommes tenus de fournir du contenu numérique ou des services numériques (ainsi qu'à d'autres dispositions) uniquement lorsque les Conditions ou les conditions portent sur du contenu numérique ou des services numériques.
La présente annexe ne s'applique pas lorsque le consommateur est uniquement tenu de fournir des données personnelles, et que ces données sont traitées par nos soins exclusivement :

- aux fins d'exécuter le contrat (ou les conditions) ou une obligation légale, ou
- afin d'améliorer la sécurité, la compatibilité ou une autre interopérabilité des logiciels proposés sous licence ouverte et gratuite.

Nous vous informons qu'en tant que consommateur, vous pouvez recourir à une entité de règlement des litiges de consommation.
En tant que prestataire de services établi au Portugal, nous sommes tenus de participer à des procédures alternatives de règlement des litiges devant des centres d'arbitrage de litiges de consommation dûment autorisés (entités RAL) lorsque le litige concerne une réclamation de faible valeur économique (jusqu'à 5 000 €) et que le consommateur choisit de soumettre le litige à une telle entité.
La liste des entités autorisées de règlement des litiges de consommation au Portugal est disponible à l'adresse suivante : consumidor.gov.pt/ral-mapa-e-lista-de-entidades
Sans préjudice de ce qui précède, nous ne nous engageons pas à participer à des procédures alternatives de règlement des litiges, sauf lorsque la participation est requise par le droit applicable. Vous pouvez néanmoins soumettre des réclamations directement auprès de nous

conformément à la procédure de réclamation prévue dans les présentes conditions générales. Pour la résolution de tout litige ne pouvant être résolu par d'autres moyens, les juridictions du lieu de résidence du défendeur ou du lieu où InPost a son siège social seront compétentes.

d. Versions linguistiques

La présente Annexe est disponible en portugais et dans d'autres versions linguistiques. En cas de divergences, la version en langue portugaise prévaut, sauf disposition impérative contraire. Le consommateur a le droit de demander les présentes Conditions Générales d'utilisation dans toute autre langue officielle du Portugal.

e. Rétractation

Au Portugal, les consommateurs disposent d'un droit de rétractation pour les contrats à distance dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de conclusion du contrat, conformément à la Loi sur les contrats à distance, sauf exceptions prévues par la loi.
Pour l'application InPost et le compte, l'accès au service numérique est immédiat.
Le consommateur conserve, à tout moment, le droit de clôturer son compte, de désinstaller l'Application et de demander la suppression de ses données. La suppression du compte du consommateur est réputée constituer une déclaration non équivoque de rétractation du contrat aux fins de la Loi sur les contrats à distance. Sans préjudice de ce qui précède, le consommateur peut également exercer le droit de rétractation en contactant InPost via les coordonnées suivantes : ola@inpost.pt

f. Table des matières

a. **Introduction**

b. **Entité contractante**

c. **Droit applicable**

d. **Version linguistique**

e. **Rétractation**

Annexe B8.1 – Droits des consommateurs concernant le contenu ou les services numériques

Annexe B8.1 –

Droits des consommateurs concernant le contenu ou les services numériques

Texte intégral du Droit portugais de protection des consommateurs

Droit à la fourniture en temps utile de services numériques (art. 26 et 34 du DL 84/2021) :

1 - Sauf accord contraire, le professionnel fournit au consommateur le contenu numérique ou les services numériques couverts par le contrat sans retard injustifié.

2 - L'obligation de fourniture est réputée exécutée lors de :

a) la mise à disposition du contenu numérique au consommateur, ou la fourniture au consommateur des moyens appropriés pour accéder au contenu numérique ou le télécharger ;
b) la mise à disposition de l'accès au contenu numérique au consommateur, ou à une installation physique ou virtuelle choisie par le consommateur à cette fin ; ou
c) La mise à disposition de l'accès au service numérique au consommateur, ou à une installation physique ou virtuelle choisie par le consommateur à cette fin." (…)

"1 - En cas d'absence de fourniture du contenu numérique ou des services numériques conformément à l'article 26, le consommateur peut demander au professionnel de les fournir.

2 - Si le professionnel, après avoir été requis d'exécuter conformément au paragraphe précédent, ne fournit pas le contenu numérique ou les services numériques sans retard injustifié ou dans un délai supplémentaire expressément convenu entre les parties, le consommateur est en droit de résilier le contrat.

3 - Les dispositions des paragraphes précédents ne font pas obstacle à la résiliation immédiate du contrat lorsque :

a) le professionnel a déclaré, ou il ressort des circonstances, qu'il ne fournira pas le contenu numérique ou les services numériques ; ou
b) le consommateur perd intérêt à l'exécution de l'obligation, compte tenu de l'existence d'un accord préalable entre les parties quant au caractère essentiel du délai pour son exécution."

Résumé des informations clés :

Le service numérique doit être fourni sans retard injustifié. Lorsque le professionnel ne fournit pas le service numérique, le consommateur demande la fourniture et, si le professionnel n'y procède toujours pas dans un délai supplémentaire raisonnable, le consommateur peut résilier le contrat.

Texte intégral du Droit portugais de protection des consommateurs

Droit à la conformité des services numériques (art. 27–29 du DL 84/2021) :

"Le professionnel fournit au consommateur du contenu numérique ou des services numériques qui répondent aux exigences des articles 28 à 30." (…)

"Le contenu numérique ou les services numériques sont conformes au contrat lorsqu'ils :

3. correspondent à la description, à la quantité et à la qualité, et possèdent la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité et les autres caractéristiques prévues par le contrat ;

4. sont adaptés à tout usage spécifique requis par le consommateur et communiqué au professionnel au plus tard au moment de la conclusion du contrat, et à l'égard duquel le professionnel a exprimé son accord ;

5. sont fournis avec tous les accessoires et instructions, y compris les instructions d'installation, ainsi que l'assistance au client, tels que stipulés dans le contrat ; et

6. sont mis à jour conformément aux termes du contrat." (…)

"1 - Sans préjudice du respect des dispositions de l'article précédent, le contenu numérique ou les services numériques doivent :

a) être adaptés aux usages auxquels des contenus numériques ou services numériques du même type sont normalement destinés ;

b) correspondre à la quantité et posséder les qualités et caractéristiques de performance, y compris en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'accessibilité, la continuité et la sécurité, qui sont normales et que le consommateur peut raisonnablement attendre de contenus numériques ou services numériques du même type, eu égard notamment à leur nature et à toute déclaration publique faite par ou au nom du professionnel, ou par d'autres personnes dans des maillons antérieurs de la chaîne de transactions, y compris le producteur, notamment dans la publicité ou sur l'étiquetage ;

c) être fournis avec les accessoires et instructions que le consommateur peut raisonnablement s'attendre à recevoir en lien avec le contenu numérique ou les services numériques acquis ; et

d) être conformes à toute version d'essai ou aperçu mis à disposition par le professionnel avant la conclusion du contrat".

Résumé des informations clés :

Le service numérique doit être conforme aux exigences du contrat, y compris la description, la quantité, la qualité, la fonctionnalité, la compatibilité et l'interopérabilité convenues.

Texte intégral du Droit portugais de protection des consommateurs

Interdiction des fournitures non sollicitées (art. 28 du DL 24/2014) :

1. La facturation de tout type de paiement relatif à la fourniture non sollicitée de biens, d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage urbain ou de contenu numérique, ou à la prestation non sollicitée de services au consommateur, est interdite (...).

Aux fins du paragraphe précédent, l'absence de réponse du consommateur à la suite d'une fourniture ou prestation non sollicitée ne constitue pas un consentement."

Résumé des informations clés :

Des services numériques comportant des obligations de paiement ne peuvent pas être imposés si le consommateur ne les a pas explicitement demandés.

Texte intégral du Droit portugais de protection des consommateurs

Informations précontractuelles (art. 4 du Décret Lae n° 24/2014) :

1 - Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance ou un contrat hors établissement, ou par une offre correspondante, le fournisseur de biens ou le prestataire de services fournit au consommateur, en temps utile et de manière claire et compréhensible, les informations suivantes :

a) identité du fournisseur de biens ou du prestataire de services, y compris le nom, la raison sociale ou la dénomination sociale, l'adresse physique de l'établissement, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail, afin de permettre au consommateur de le contacter et de communiquer rapidement et efficacement ; (...)

d) caractéristiques essentielles du bien ou du service, dans la mesure appropriée au support utilisé et au bien ou service faisant l'objet du contrat ;

e) / f) / g) prix total du bien ou du service, y compris les taxes et charges, les frais supplémentaires de transport, postaux ou de livraison, ou tout autre coût applicable ; la méthode de calcul du prix, y compris l'ensemble des frais supplémentaires de transport, de livraison et postaux et tout autre coût, lorsque la nature du bien ou du service ne permet pas un calcul préalable à la conclusion du contrat ; l'indication que des frais supplémentaires de

transport, de livraison et postaux et tout autre coût peuvent être dus, lorsque ces frais ne peuvent raisonnablement être calculés avant la conclusion du contrat ; (…)

j) modalités de paiement, de livraison et d'exécution, le délai dans lequel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à fournir le service, et, le cas échéant, le système de traitement des réclamations des consommateurs du fournisseur ou du prestataire ; (…)

l) information indiquant que le prix a été personnalisé sur la base d'une décision automatisée, le cas échéant ;

m) le cas échéant, l'existence du droit de rétractation gratuit du contrat, la période correspondante et la procédure d'exercice de ce droit ; (…)

r) durée du contrat, lorsqu'il n'est pas à durée indéterminée ou instantané, ou, dans le cas d'un contrat de fourniture continue ou périodique de biens ou de prestation de services ou à renouvellement automatique, les conditions de résiliation, y compris, le cas échéant, le régime d'indemnisation établi pour la résiliation anticipée des contrats soumis à des périodes contractuelles minimales ;

s) l'existence et la durée de la garantie légale de conformité des biens, du contenu numérique ou du numérique ; (…)

z) fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, du contenu numérique ou des services numériques, y compris les mesures techniques de protection, le cas échéant ;

> aa) toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, du contenu numérique ou des services numériques dont le professionnel a connaissance ou dont on peut raisonnablement attendre qu'il ait connaissance, le cas échéant ;
>
> bb) la possibilité d'accès à un mécanisme extrajudiciaire de réclamation et de réparation auquel le professionnel est tenu, et les moyens d'accès à un tel mécanisme, le cas échéant."

Résumé des informations clés :

Avant de contracter, le prestataire de services doit informer clairement le consommateur sur son identité, les caractéristiques du service, le prix, les droits de rétractation, la durée du contrat, les garanties de conformité et les mécanismes de réclamation disponibles.

Texte intégral du Droit portugais de protection des consommateurs

Responsabilité en cas de défaut de conformité (art. 32–38) :

Le professionnel est responsable de toute non-fourniture du contenu numérique ou des services numériques conformément à l'article 26." (…)

"En cas de défaut de conformité du contenu numérique ou des services numériques, et conformément aux conditions prévues au présent article, le consommateur a droit à :

a) la restauration de la conformité ;
b) une réduction proportionnée du prix ; ou
c) la résiliation du contrat."

Résumé des informations clés :

Le professionnel est responsable de tout défaut de conformité du service numérique existant au moment de la fourniture ou apparaissant pendant la période de fourniture continue. Le consommateur peut, en premier lieu, demander que le service numérique soit mis en conformité ; à défaut, le consommateur peut demander une réduction proportionnée du prix ou la résiliation du contrat.

Annexe B9 : Services fournis au Royaume-Uni

Version : 1.0

1. Introduction

Les stipulations énoncées dans la présente Annexe B9 (l'« **Annexe** ») s'appliquent aux **Utilisateurs** rattachés à la région Royaume-Uni – comprenant l'Angleterre et le Pays de Galles, l'Écosse et l'Irlande du Nord – conformément aux règles de rattachement régional décrites à la Partie I (A) des **Conditions**. La présente Annexe complète et, si nécessaire, modifie les **Conditions**. Elle reflète :

- les exigences impératives du droit du Royaume-Uni (y compris, le cas échéant, les systèmes juridiques distincts de l'Angleterre et du Pays de Galles, de l'Écosse et de l'Irlande du Nord) ;
- des **services** et fonctionnalités spécifiques ;
- des dispositions opérationnelles propres à la région.

La disponibilité de ces **services** est indiquée en détail dans l'**application**, les informations générales sont disponibles dans la **liste des services fournis par InPost** (Matrice des Fonctionnalités) mentionnée à la Partie I (B) des **Conditions**. Nous pouvons, de temps à autre, introduire de nouveaux **services** ou fonctionnalités, modifier des **services** existants, ou mettre fin à certains **services**. Les informations les plus récentes errelatives auxo **services** actuellement disponibles sont toujours accessibles dans l'**application**.

En cas de conflit, la présente **Annexe** prévaut sur les **Conditions** dans la mesure requise par le droit applicable. Aucune disposition de la présente **Annexe** ou des **Conditions** n'affecte les droits dont vous bénéficiez en tant que **consommateur** en vertu des dispositions impératives du droit de la partie du Royaume-Uni dans laquelle vous résidez habituellement.

2. Entité contractante

Pour les **Utilisateurs** couverts par la présente **Annexe**, l'entité contractante est **INPOST UK LIMITED**, une société constituée en Angleterre et au Pays de Galles sous le numéro d'immatriculation 08090698, dont le siège social est situé Moray House, 23-35 Great Titchfield Street, Londres, Angleterre, W1W 7PA (dans la présente **Annexe**, également désignée « **InPost UK** », « **nous** » ou « **notre** »).

Vous pouvez **nous** contacter par les canaux publiés dans l'**application** ou sur le site internet d'InPost UK (y compris le formulaire de contact du support client et la fonction de discussion en ligne), par e-mail à l'adresse publiée sur le site internet d'InPost UK, ou par courrier adressé à InPost UK à l'adresse du siège social indiquée ci-dessus.

3. Droit applicable et juridiction

La présente **Annexe** et les **Conditions** (en ce qui concerne les **services** fournis au Royaume-Uni) sont régies par le droit de l'Angleterre et du Pays de Galles.

Si **vous** êtes **consommateur**, le choix de la loi applicable énoncé ci-dessus ne **vous** prive pas de la protection accordée par les dispositions impératives du droit de la partie du Royaume-Uni dans laquelle **vous** résidez habituellement. En particulier, si **vous** résidez habituellement en Écosse, les dispositions impératives du droit écossais continuent de s'appliquer ; et si **vous** résidez habituellement en Irlande du Nord, les dispositions impératives du droit d'Irlande du Nord continuent de s'appliquer.

Si **vous** êtes **consommateur**, **vous** pouvez engager une action en justice relative aux **Conditions** et à la présente **Annexe** soit devant les juridictions de l'Angleterre et du Pays de Galles, soit devant les juridictions de la partie du Royaume-Uni dans laquelle **vous** résidez habituellement, à savoir :

- les juridictions de l'Angleterre et du Pays de Galles (si vous résidez habituellement en Angleterre ou au Pays de Galles) ;
- le Sheriff Court ou la Court of Session (si vous résidez habituellement en Écosse) ; ou
- les juridictions d'Irlande du Nord (si vous résidez habituellement en Irlande du Nord).

Si **vous** n'êtes pas **consommateur**, **vous** pouvez introduire une action relative aux **Conditions** et à la présente **Annexe** devant les juridictions compétentes du siège social d'InPost sp. z o.o., lesquelles auront compétence exclusive pour trancher tout litige ou toute réclamation (y compris les litiges ou réclamations non contractuels) découlant des **Conditions** ou de la présente **Annexe** ou en lien avec celles-ci, sauf disposition impérative contraire.

Droits des consommateurs en vertu du droit du Royaume-Uni

Les **Consommateurs** utilisant nos **services** auxquels s'applique la présente **Annexe** bénéficient des droits prévus par la législation britannique de protection des consommateurs, notamment :

- le **Consumer Rights Act 2015** (le « **CRA 2015** »), qui établit des droits légaux relatifs aux biens, au contenu numérique et aux services, ainsi que des règles sur les clauses abusives ;
- les **Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013** (les « **CCR 2013** »), qui prévoient des exigences d'information précontractuelle et des droits de rétractation pour les contrats à distance ;
- le **Digital Markets, Competition and Consumers Act 2024**, dans la mesure où il concerne la protection des consommateurs ;
- l'**UK GDPR** et le **Data Protection Act 2018** (en ce qui concerne les données personnelles) ; et

Nous vous apportons ci-dessous quelques précisions complémentaires sur ces droits :

- Le CRA 2015 (Partie 1, Chapitre 3) prévoit que le contenu numérique fourni à un **consommateur** doit être de qualité satisfaisante, adapté à tout usage particulier porté à la connaissance du professionnel, et conforme à sa description.
- Lorsque nous fournissons des **services** (plutôt qu'un contenu numérique), le CRA 2015 (Partie 1, Chapitre 4) exige que nous exécutions les **services** avec un soin et une compétence raisonnables, dans un délai raisonnable et (lorsque le prix n'est pas fixé à l'avance) pour un prix raisonnable.
- Les **services** que nous fournissons ne sont pas liés à l'acquisition par le **consommateur** de biens contenant un contenu numérique ou des services numériques (ni liés de telle manière que l'absence de contenu numérique ou de services numériques compromettrait leur bon fonctionnement).
- L'Annexe B9.1 s'applique à l'accord (ou aux présentes **Conditions**) en vertu duquel nous sommes tenus de fournir un contenu numérique ou des **services** numériques (ainsi que d'autres dispositions), uniquement lorsque les **Conditions** portent sur un contenu numérique ou des **services** numériques.

Règlement extrajudiciaire des litiges

Nous ne nous engageons pas à participer à une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges (REL), sauf lorsque cette participation est requise par le droit applicable. **Vous** pouvez néanmoins **nous** soumettre directement vos réclamations conformément à la procédure de réclamation prévue par les **Conditions** et la présente **Annexe**.

Vous pouvez obtenir des conseils gratuits et confidentiels sur vos droits et sur les solutions de règlement des litiges auprès de :

- Citizens Advice (Angleterre et Pays de Galles) : 0808 223 1133 ;
- Advice Direct Scotland (Écosse) : 0808 800 9060 ; et
- Consumerline (Irlande du Nord) : 0300 123 6262.

Aucune disposition de la présente section n'affecte votre droit d'engager une action en justice comme décrit à la section 3 ci-dessus.

4. Versions linguistiques

La présente **Annexe** est publiée en anglais. La version en langue anglaise est la seule version faisant foi. Toute traduction de la présente **Annexe** ou des **Conditions** qui pourrait être mise à disposition est fournie à titre purement informatif ; en cas de divergence, la version en langue anglaise prévaut, sauf disposition impérative contraire.

5. Réclamations

Pour toute réclamation ou question concernant les **Conditions** ou la présente **Annexe**, veuillez contacter notre Service Clients :

Par e-mail : help@inpost.co.uk

Par téléphone : 0330 335 0950

via la fonction de discussion en ligne mise à disposition dans le cadre de nos **services**

via le formulaire de contact publié sur le site internet d'InPost UK InPost | Contact us ;

6. Droit de rétractation

La présente section énonce **votre** droit de rétractation en vertu du CCR 2013. Les références figurant dans les **Conditions** relatives au droit des **consommateurs** de l'Espace économique européen (EEE) de se rétracter dans un délai de 14 jours sont, pour les **consommateurs** résidant habituellement au Royaume-Uni, remplacées par le droit de rétractation énoncé dans la présente section.

Si **vous** êtes **consommateur**, **vous** disposez du droit de vous rétracter de **votre** accord conclu avec **nous** en vertu des **Conditions** (y compris la présente **Annexe**) dans un délai de **14 jours**, sans avoir à justifier d'un motif. Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour où l'accord a été conclu – c'est-à-dire 14 jours après la date à laquelle **vous** avez accepté les **Conditions** pour la première fois (ce qui coïncide généralement avec la création de **votre Compte Utilisateur**).

Pour exercer le droit de rétractation, **vous** devez **nous** informer de votre décision de vous rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, par lettre envoyée par la poste ou par e-mail). **Vous** pouvez utiliser l'un des canaux suivants :

- **par courrier** : INPOST UK LIMITED, Moray House, 23-35 Great Titchfield Street, Londres, Angleterre, W1W 7PA ;
- **par e-mail** : à l'adresse e-mail du service client publiée sur le site internet d'InPost UK help@inpost.co.uk ;
- **par téléphone :** 0330 335 0950
- **via le formulaire de contact** publié sur le site internet d'InPost UK InPost | Contact us ;
- **via la fonction de discussion en ligne** mise à disposition dans le cadre de nos **services** ; ou
- **en utilisant le formulaire type de rétractation** figurant à l'Annexe B9.2 de la présente **Annexe** (l'utilisation de ce formulaire type n'est pas obligatoire pour que la rétractation soit effective).

Pour respecter le délai de rétractation, il vous suffit d'envoyer votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

La rétractation des **Conditions** équivaut à une demande de suppression de **votre Compte Utilisateur** (sous réserve des règles de conservation des données applicables) et empêchera toute utilisation ultérieure des **services**. **Vous** pouvez également, à tout moment, demander

la fermeture de **votre Compte Utilisateur**, une telle demande étant alors considérée comme une déclaration claire de rétractation au sens de la présente section.

Exceptions légales

Le droit de rétractation peut ne pas s'appliquer, ou peut être perdu, dans les circonstances prévues à la regulation 28 du CCR 2013. En particulier, le droit de rétractation ne s'applique pas à la fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé avec **votre** consentement exprès préalable et **votre** reconnaissance que **vous** perdez ainsi votre droit de rétractation ; il ne s'applique pas non plus à un contrat de service entièrement exécuté pendant le délai de rétractation lorsque l'exécution a commencé à la demande expresse préalable de **vous** et avec votre reconnaissance que **vous** perdriez le droit de rétractation une fois le contrat entièrement exécuté par **nous**. Lorsque **vous** avez demandé à **nous** de commencer à exécuter un service pendant le délai de rétractation, **vous** pourrez être tenu de payer un montant raisonnable correspondant à la partie du service déjà exécutée jusqu'au moment de la rétractation.

7. Données personnelles

Vos données personnelles sont traitées conformément à la législation britannique applicable en matière de protection des données, y compris l'**UK GDPR** (le Règlement (UE) 2016/679 tel qu'il fait partie du droit du Royaume-Uni en vertu de la section 3 de l'European Union (Withdrawal) Act 2018) et le **Data Protection Act 2018**.

Notre **Politique de Confidentialité** explique comment et pourquoi nous traitons **vos données personnelles** et comment **vous** pouvez exercer **vos** droits. Nous **vous** encourageons à la lire attentivement.

8. Sommaire

- Introduction
- Entité contractante
- Droit applicable et juridiction
- Réclamations
- Versions linguistiques
- Droit de rétractation
- Données personnelles
- Sommaire

Sous-annexes de la présente Annexe B9 :

- **Annexe B9.1** – Droits des consommateurs relatifs au contenu numérique ou aux services numériques
- **Annexe B9.2** – Formulaire type de rétractation

Annexe B9.1 – Droits des consommateurs relatifs au contenu numérique ou aux services numériques

La présente sous-annexe présente, à titre d'information, les principales dispositions relatives aux droits des consommateurs prévues par la législation britannique de protection des consommateurs, susceptibles de s'appliquer lorsque nous fournissons du contenu numérique ou des **services** numériques à **vous**. Le texte légal est reproduit sous forme résumée à titre informatif ; le texte officiel des dispositions législatives concernées est publié sur legislation.gov.uk.

Texte intégral relatif aux droits des consommateurs (Consumer Rights Act 2015, section 34 – Contenu numérique de qualité satisfaisante) :

« Tout contrat de fourniture de contenu numérique est réputé inclure une clause selon laquelle la qualité du contenu numérique est satisfaisante. La qualité du contenu numérique est satisfaisante si elle atteint le niveau qu'une personne raisonnable considérerait comme satisfaisant, en tenant compte de toute description du contenu numérique, du prix (s'il est pertinent) et de toutes les autres circonstances pertinentes. »

Résumé des informations essentielles :

Le contenu numérique que nous fournissons doit être de qualité satisfaisante, en tenant compte de toute description qui en est faite, du prix (le cas échéant) et de toutes les autres circonstances pertinentes.

Texte intégral relatif aux droits des consommateurs (Consumer Rights Act 2015, section 35 – Contenu numérique adapté à un usage particulier) :

« Lorsque le consommateur porte à la connaissance du professionnel, expressément ou implicitement, un usage particulier pour lequel il contracte pour le contenu numérique, le

contrat est réputé inclure une clause selon laquelle le contenu numérique est raisonnablement adapté à cet usage. »

Résumé des informations essentielles :

Lorsque **vous** nous indiquez, avant la conclusion du contrat, que **vous** souhaitez un contenu numérique pour un usage particulier, ce contenu numérique doit être raisonnablement adapté à cet usage.

Texte intégral relatif aux droits des consommateurs (Consumer Rights Act 2015, section 36 – Contenu numérique conforme à sa description) :

« Tout contrat de fourniture de contenu numérique est réputé inclure une clause selon laquelle le contenu numérique correspondra à toute description en donnée par le professionnel au consommateur. »

Résumé des informations essentielles :

Le contenu numérique que nous fournissons doit correspondre à toute description que nous en avons donnée.

Texte intégral relatif aux droits des consommateurs (Consumer Rights Act 2015, sections 42 à 45 – Recours en cas de non-conformité du contenu numérique) :

« Si le contenu numérique n'est pas conforme au contrat, le consommateur dispose des droits suivants : le droit d'exiger une réparation ou un remplacement ; le droit à une réduction de prix ; et le droit à un remboursement. »

Résumé des informations essentielles :

Si le contenu numérique que nous fournissons n'est pas conforme au contrat, **vous** avez le droit de nous demander de le réparer ou de le remplacer (dans la mesure du possible). Si la réparation ou le remplacement n'est pas possible, ou si nous n'y avons pas procédé dans un

délai raisonnable et sans inconvénient significatif pour **vous**, **vous** pourrez avoir droit à une réduction de prix ou, dans certaines circonstances, à un remboursement.

Texte intégral relatif aux droits des consommateurs (Consumer Rights Act 2015, section 49 – Service exécuté avec un soin et une compétence raisonnables) :

« Tout contrat de fourniture d'un service est réputé inclure une clause selon laquelle le professionnel doit exécuter le service avec un soin et une compétence raisonnables. »

Résumé des informations essentielles :

Les **services** que nous fournissons doivent être exécutés avec un soin et une compétence raisonnables.

Texte intégral relatif aux droits des consommateurs (Consumer Rights Act 2015, section 51 – Prix raisonnable à payer pour un service) :

« Lorsque le contrat ne fixe pas expressément de prix ou d'autre contrepartie pour le service, le contrat est réputé inclure une clause selon laquelle le consommateur doit payer un prix raisonnable pour le service, et pas davantage. »

Résumé des informations essentielles :

Lorsque le prix d'un **service** n'est pas fixé par le contrat, **vous** devez payer un prix raisonnable (et pas davantage).

Texte intégral relatif aux droits des consommateurs (Consumer Rights Act 2015, section 52 – Service exécuté dans un délai raisonnable) :

« Lorsque le contrat ne fixe pas expressément le délai d'exécution du service, le contrat est réputé inclure une clause selon laquelle le professionnel doit exécuter le service dans un délai raisonnable. »

Résumé des informations essentielles :

Lorsque le délai d'exécution d'un **service** n'est pas fixé par le contrat, nous devons exécuter le **service** dans un délai raisonnable.

Texte intégral relatif aux droits des consommateurs (Consumer Rights Act 2015, sections 54 à 56 – Recours en cas de non-conformité des services) :

« Si le service n'est pas conforme au contrat, le consommateur dispose des droits suivants : le droit d'exiger une nouvelle exécution ; et le droit à une réduction de prix. »

Résumé des informations essentielles :

Si un **service** que nous avons fourni n'est pas conforme au contrat, **vous** avez le droit de nous demander de l'exécuter à nouveau. Si une nouvelle exécution n'est pas possible, ou si nous n'y avons pas procédé dans un délai raisonnable et sans inconvénient significatif pour **vous**, **vous** pourrez avoir droit à une réduction de prix.

Texte intégral relatif aux droits des consommateurs (Consumer Rights Act 2015, section 62 – Clauses abusives) :

« Une clause abusive d'un contrat de consommation ne lie pas le consommateur. Une clause est abusive si, contrairement aux exigences de bonne foi, elle crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat, au détriment du consommateur. »

Résumé des informations essentielles :

Une clause de nos **Conditions** qui serait abusive au sens de la section 62 du CRA 2015 ne **vous** lie pas. Aucune disposition de nos **Conditions** n'a pour objet d'exclure ou de limiter **vos** droits au titre de la Part 2 du CRA 2015.

Texte intégral relatif aux droits des consommateurs (Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013, regulation 29 – Effet de la rétractation) :

« Si un consommateur se rétracte d'un contrat conformément à la regulation 28, le contrat prend fin et tout contrat lié prend également fin automatiquement. »

Résumé des informations essentielles :

Si **vous** vous rétractez en vertu du CCR 2013, l'accord est considéré comme résilié, ainsi que tout contrat lié.

Annexe B9.2 – Formulaire type de rétractation

– en vertu de l'Annexe 3, Partie B, des Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013 –

(Ne complétez et ne renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de : INPOST UK LIMITED, Moray House, 23-35 Great Titchfield Street, Londres, Angleterre, W1W 7PA.

E-mail : Help@inpost.co.uk

Je/Nous [*] vous notifie/notifions par la présente ma/notre [*] rétractation du contrat portant sur la fourniture du service suivant [*] :

.....

Commandé le [*] / reçu le [*] :

.....

Nom du/des consommateur(s) :

.....

Adresse du/des consommateur(s) :

.....

Signature du/des consommateur(s) (uniquement si ce formulaire est notifié sur papier) :

.....

Date :

.....

[*] Rayer la mention inutile.

PARTIE III – AUTRES ANNEXES GLOBALES

Annexe C – Liste des entités contractantes

1) Pour le **Compte InPost** et l'**Annexe B1** des présentes **Conditions**, l'entité contractante est :

   InPost sp. z o.o., une société immatriculée et opérant sous le droit polonais, dont le siège social est situé à Cracovie, ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Cracovie, Pologne, inscrite au Registre des Entrepreneurs du Registre National des Tribunaux sous le numéro KRS : 0000543759, numéro NIP : 6793108059. Vous pouvez nous contacter via www.inpost.pl/kontakt, par téléphone au 746 600 000 ou 722 444 000, en démarrant une discussion en ligne mise à disposition dans le cadre de nos services, ou en adressant un courrier à : InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków.

2) Pour l'Annexe B2 des présentes **Conditions**, l'entité contractante est :

   Locker Inpost Italia S.r.l. à associé unique (dans les présentes **Conditions** également désignée « **InPost Italie** », « **Opérateur** » ou « **Entité Contractante** ») – une société immatriculée et opérant sous le droit italien, dont le siège social est situé Viale Cassala n° 30 – 20143 – Milan, Italie, immatriculée auprès de la Chambre de Commerce de Milan Monza Brianza Lodi, numéro REA MI–2037066, numéro de TVA, code fiscal et numéro d'immatriculation au Registre des Entreprises 08568700960, capital social de 110 000,00 € entièrement libéré, soumise à l'activité de direction et de coordination d'InPost S.A.

3) Pour l'Annexe B3 des présentes **Conditions**, l'entité contractante est :

   Une société par actions simplifiée à associé unique (SASU) de droit français, dont le capital social est de 500 400 €, ayant son siège social au 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq – France, immatriculée au registre des commissionnaires de transport

de la région Hauts-de-France et au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole sous le numéro 385 218 631.

4) Pour l'Annexe B4 des présentes **Conditions**, l'entité contractante est :

Une société par actions simplifiée à associé unique (SASU) de droit français, dont le capital social est de 500 400 euros, ayant son siège social au 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, immatriculée au registre des commissionnaires de transport de la région Hauts-de-France et au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole sous le numéro 385 218 631, dont la succursale belge est immatriculée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0897 708 175, établie 15 rue François Englert, 1480 Tubize.

5) Pour l'Annexe B5 des présentes **Conditions**, l'entité contractante est :

Une société par actions simplifiée à associé unique (SASU) de droit français, dont le capital social est de 500 400 euros, ayant son siège social au 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, immatriculée au registre des commissionnaires de transport de la région Hauts-de-France et au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole sous le numéro 385 218 631, dont la succursale luxembourgeoise est immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés du Luxembourg sous le numéro B 296 259 et est établie 106 route d'Esch, L-1470 Luxembourg.

6) Pour l'Annexe B6 des présentes **Conditions**, l'entité contractante est :

Une société par actions simplifiée à associé unique (SASU) de droit français, dont le capital social est de 500 400 €, ayant son siège social au 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq – France, immatriculée au registre des commissionnaires de transport de la région Hauts-de-France et au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole sous le numéro 385 218 631, dont la succursale aux Pays-Bas est immatriculée sous le numéro de succursale : 76326187 et est établie à Vianen, 4131 PB Laanakkerweg 14.

7) Pour l'Annexe B7 des présentes **Conditions**, l'entité contractante est :

MONDIAL RELAY S.A.S.U. SUCURSAL EN ESPAÑA – une société immatriculée et opérant sous le droit espagnol, dont le siège social est situé Camí de les Oliveres 1, Vilanova i la Geltrú, 08800 Barcelone, Espagne. La société est immatriculée au Registre du Commerce de Barcelone : Tome 40044, Folio 34, Feuille B-357783, 1ère inscription. Numéro de TVA W0015130H ;

8) Pour l'Annexe B8 des présentes **Conditions**, l'entité contractante est :

MONDIAL RELAY SUCURSAL EM PORTUGAL – une société immatriculée et opérant sous le droit portugais, dont le siège social est situé Rua Coronel Edgar Pereira Costa Cardoso, 3 E, 2615-360 Alverca do Ribatejo, et dont le numéro de TVA est 980682835.

9) Pour l'Annexe B9 des présentes **Conditions**, l'entité contractante est :

INPOST UK LIMITED, une société immatriculée en Angleterre et au Pays de Galles (numéro d'immatriculation 08090698), dont le siège social est situé Moray House, 23-35 Great Titchfield Street, Londres, Angleterre, W1W 7PA.