

Condições Gerais de Utilização dos Serviços de Conta InPost

Em vigor a partir de 1 de agosto de 2026 | Versão 3.0.

Estas Condições Gerais de Utilização dos Serviços de Conta InPost substituem as Condições de Utilização da Conta InPost datados de 18 de maio de 2026.

PARTE I - INTRODUÇÃO

1. Introdução – Do que tratam estas Condições Gerais de Utilização dos Serviços de Conta InPost?

Estas Condições Gerais de Utilização dos Serviços de Conta InPost, em conjunto com seus anexos (as “**Condições**”), constituem um quadro contratual unificado e global que governa a criação e utilização da **Conta InPost** e dos **Serviços** associados acessíveis através da **aplicação** móvel e/ou web, incluindo **serviços** digitais colocados à disposição nos ambientes digitais operados por entidades individuais do **Grupo InPost**.

Estas **Condições** definem a relação entre **você** e **InPost**. Quando nos referimos a nós mesmos na primeira pessoa do plural (“**nós**”, “**nos**”) ou como “**InPost**”, referimo-nos à entidade relevante mencionada no ponto 1 da Parte I (A) destas **Condições**.

Os nossos **Serviços** destinam-se a **utilizadores** que atingiram a idade mínima necessária para celebrar um acordo juridicamente vinculativo sob a lei aplicável no seu local de residência e/ou no **anexo regional** relevante, conforme especificado nestas **Condições**. Contudo, para além deste requisito, **você** deve ter pelo menos 16 anos de idade para gerir a sua própria

Conta InPost.

A **Conta InPost** é uma conta digital pessoal que permite aos **utilizadores** aceder, gerir e utilizar os **serviços** digitais InPost. A este respeito, a **Conta de Utilizador** funciona como uma porta de entrada para o ecossistema digital InPost, comparável a contas digitais globais amplamente utilizadas. Utilizamos o termo “**Conta de Utilizador**” de forma intercambiável com “**Conta InPost**”, conforme descrito na secção de definições que se encontra na Parte I (C) – Glossário de termos destas **Condições**. A **aplicação** é uma plataforma digital unificada através da qual os **serviços** digitais InPost são fornecidos a **você**. Os **serviços** individuais na **aplicação** podem ser prestados por diferentes **entidades do Grupo InPost**, dependendo da sua **região atribuída** e do **serviço** específico ativado.

Estas **Condições** são adotadas como um quadro contratual global, dinâmico e modular que reflete a forma como **InPost** conduz o seu negócio, as regulamentações legais que a regem e os valores que aplicamos nas nossas operações. Estas **Condições** definem a relação entre **InPost** e o **utilizador** que utiliza os nossos **Serviços**, ou seja, “**você**”.

Exemplos de assuntos descritos nestas Condições incluem:

- A forma como fornecemos e processamos os nossos **Serviços**,
- As regras de utilização dos nossos **Serviços**,
- Formas possíveis de utilização de conteúdo por nossa parte que você utiliza dentro dos nossos **Serviços** – independentemente de o conteúdo lhe pertencer ou a outras pessoas,
- Outros direitos e ações que pode tomar quando alguém os viola.

Os **serviços** digitais dentro da **aplicação** podem estar relacionados com os nossos serviços prestados fora da **aplicação**, como entrega de encomendas ou serviços postais. Se **você** utilizar esses serviços, deve aceitar os termos e condições da **entidade relevante do Grupo InPost** que os fornece.

2. Como são estas Condições concebidas e como as posso navegar?

Estas **Condições** são concebidas para assegurar transparência, acessibilidade e usabilidade sob os padrões de direito do consumidor que a podem afetar. A sua parte principal, constituída pela **Parte I** e **Parte II (A)**, aplica-se a todos os **utilizadores**. É complementada por **anexos regionais (Parte II (B))** aplicáveis aos **utilizadores**, independentemente do seu local de residência.

Em conjunto, formam um quadro contratual integrado que rege a sua relação com as **entidades do Grupo InPost** dentro de um ecossistema. É estruturada de forma modular e dinâmica que inclui:

- separação visual clara entre regras globais e diferenças regionais,
- referências a glossário para termos definidos.

Qualquer expressão que escrevemos em negrito tem um significado que explicámos na Parte I (C) Glossário de termos das **Condições**.

3. Como aceito estas Condições?

Temos consciência de que ler termos e condições não é uma atividade agradável, mas vale a pena conhecer as nossas **Condições** para descobrir o que pode esperar de nós ao utilizar a **Conta de Utilizador** e o que esperamos dos nossos **utilizadores**.

Ao criar a sua **Conta de Utilizador** individual, **você** confirma que:

- cumpre os requisitos de idade aplicáveis, e
- tem a capacidade jurídica para celebrar um acordo vinculativo.

Para utilizar o serviço **Conta de Utilizador** e os nossos **Serviços**, deve aceitar estas

Condições, portanto queremos realmente que compreenda as suas disposições. A ativação e/ou utilização de um **serviço** específico significa que, para além da parte principal destas **Condições**, o **anexo regional** relevante se aplica a **você**. Se não concordar com estas **Condições**, por favor deixe de utilizar os nossos **Serviços**.

Ao aceitar estas **Condições**, entra em acordo com a **entidade relevante do Grupo InPost** especificada no **anexo regional**.

O seu acesso a **serviços** e funcionalidades específicas depende da sua disponibilidade na sua **região atribuída**. Quando um determinado serviço ou funcionalidade não está disponível na sua **região atribuída**, esses termos relevantes para esse serviço específico não se aplicam a **você**. Informações detalhadas sobre a disponibilidade de **Serviços** em regiões individuais são fornecidas na **aplicação** e na descrição geral na **lista de serviços prestados pela InPost** (Matriz de Funcionalidades) descrita na Parte I (B) destas **Condições**.

Encorajamo-lo a descarregar as **Condições** para que possa consultá-las mais tarde. As **Condições** e todas as suas versões anteriores estão sempre disponíveis no repositório acessível através da ligação colocada no início destas **Condições**.

4. Que versões de idioma se aplicam?

Estas **Condições** estão disponíveis em várias versões de idioma. Quando a aceder numa versão de idioma local, essa versão é fornecida por conveniência e transparência. Em caso de divergências entre versões de idioma, aplicam-se as regras de interpretação descritas no **anexo regional** relevante.

5. Como são tratados os meus Dados Pessoais?

Os seus Dados Pessoais são processados sob a **Política de Privacidade** aplicável, que é um documento separado relacionado com a utilização da **Conta InPost** que publicamos. A **Política de Privacidade** está disponível em: terms.inpost-group.com/en/privacy-policy.

Encorajamo-lo a lê-la para compreender melhor como atualizar, exportar e gerir os seus Dados Pessoais.

6. Índice:

PARTE I – INTRODUÇÃO:

- Introdução – Do que tratam estas Condições?
- Como são estas Condições concebidas e como as posso navegar?
- Como aceito estas Condições?
- Que versões de idioma se aplicam?
- Como são tratados os meus Dados Pessoais?
- Índice

PARTE I (A) - CONTA INPOST

- Quem é o fornecedor de serviços?
- O que é uma Conta de Utilizador e para que serve?
- Quem pode utilizar os nossos Serviços?
- Como criar uma Conta de Utilizador?
- Como posso utilizar uma Conta de Utilizador?
- Como me é atribuída a região e por que é importante?
- Como garantimos a segurança da sua Conta de Utilizador?
- Que Serviços prestamos?

- Como posso utilizar os nossos Serviços?
- Como processamos Dados Pessoais?
- Pelo que somos responsáveis e pelo que não somos?
- Como alteramos as Condições?
- Que regras se aplicam em caso de conflito?
- Que outras informações sobre a Conta de Utilizador vale a pena conhecer?

PARTE I (B) - Lista de serviços prestados pela InPost (MATRIZ DE FUNCIONALIDADES)

PARTE I (C) - GLOSSÁRIO DE TERMOS

PARTE II – ANEXOS GLOBAIS E REGIONAIS:

PARTE II (A) – ANEXOS DE SERVIÇO GLOBAL

Anexo A1 – Termos e Condições da Aplicação InPost

- Que Serviços estão disponíveis na aplicação?
- Como posso utilizar a aplicação?
- Quais são os requisitos técnicos para utilizar a aplicação?
- Como processamos Dados Pessoais?
- Quais são os nossos direitos de propriedade intelectual sobre a aplicação?
- Pelo que não somos responsáveis?
- Como apresentar uma reclamação sobre a aplicação ou Serviços prestados nela?

- Que outras informações sobre a aplicação vale a pena conhecer?

PARTE II (B) – ANEXOS REGIONAIS

Anexo B1 – para a Polónia

Anexo B1.1 – Termos e Condições do Programa de Fidelização

Anexo B1.2 – Termos e Condições do InPost Pay

Anexo B1.3 – Direitos do Consumidor relativos a conteúdo ou Serviços digitais

Anexo B1.4 – Formulário de modelo de rescisão

Anexo B1.5 – Condições de utilização do Assistente InPost

Anexo B2 – para Itália

Anexo B3 - para França

Anexo B4 - para Bélgica

Anexo B5 - para o Grão-Ducado do Luxemburgo

Anexo B6 - para os Países Baixos

Anexo B7 - para Espanha

Anexo B8 - para Portugal

Anexo B9 – para Reino Unido

PARTE III – OUTROS ANEXOS GLOBAIS:

Anexo C – Lista de Entidades Contratantes

PARTE I (A) - CONTA INPOST

1. Quem é o fornecedor de serviços?

- 1.1. A sua **Conta InPost** é fornecida pela InPost sp. z o.o., uma empresa registada e operante sob a lei polaca, com sua sede registada em Cracóvia, na Pana Tadeusza 4, 30-727 Cracóvia, Polónia, inscrita no Registo de Empresários do Registo Nacional da Corte Suprema sob o número KRS: 0000543759, número NIP: 6793108059. Pode contactar-nos em [Kontakt z InPost](#), ou ligando para 746 600 000 ou 722 444 000, iniciando um chat fornecido por nós dentro dos nossos **Serviços** ou enviando uma carta para: InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków.
- 1.2. Ao criar a sua **Conta InPost**, entra em acordo com a InPost sp. z o.o. para o fornecimento e gestão de tal conta.
- 1.3. Tenha em atenção que os **Serviços** específicos **InPost** disponíveis através da **aplicação** após criar a sua **Conta InPost** são fornecidos a **você** por uma **entidade relevante do Grupo InPost** com a qual entra em acordo dependendo da sua **região atribuída** e do **Serviço** escolhido. Cada **anexo regional** contém os detalhes da empresa que fornece os **Serviços** que utiliza. **Você** pode aceder à lista completa de **entidades do Grupo InPost** que prestam **Serviços** no Anexo (C) Parte III destas **Condições**.

2. O que é uma Conta de Utilizador e para que serve?

- 2.1. Uma **Conta de Utilizador** é um perfil criado por si, através do qual o identificamos quando utiliza os nossos **serviços digitais**. Permite aceder a todos os recursos, personalizar a sua experiência em diferentes **dispositivos** e controlar e gerir os seus dados pessoais. controlar e gerir os seus **Dados Pessoais**.
- 2.2. A **Conta de Utilizador** é necessária para o processamento de **Dados** (incluindo o seu armazenamento em conexão com o funcionamento da **Conta de Utilizador** para **você**)

quando **você** utiliza **Serviços InPost** como utilizar a **aplicação** e **Serviços** disponíveis nela, como enviar e devolver Encomendas, fazer pedidos em lojas online e outros que oferecemos em qualquer altura e indicamos que pode utilizar enquanto utiliza a **Conta de Utilizador**.

- 2.3. A **Conta de Utilizador** tem segurança incorporada, que protege as suas informações e **Dados Pessoais**, mas ao mesmo tempo permite fácil acesso a vários **Serviços InPost**.

3. Quem pode utilizar os nossos Serviços?

- 3.1. A idade mínima necessária para gerir a sua própria **Conta de Utilizador** é de 16 anos. **Você** deve também ter plena capacidade jurídica para celebrar um acordo vinculativo sob a lei que se aplica a si. Se **você** não tem idade suficiente ou não tem plena capacidade jurídica para gerir a sua **Conta de Utilizador** independentemente, deve ter o consentimento dos pais, representante legal ou outro representante autorizado para utilizar estes Serviços sob a sua supervisão. Neste caso, peça aos seus pais, representante legal ou representante autorizado que leia estas **Condições** consigo.
- 3.2. Alguns dos **Serviços** que oferecemos podem exigir uma idade mínima superior para utilização legal. A idade específica é definida nos termos aplicáveis a cada **Serviço** (pode encontrá-los nos anexos numerados destas **Condições**). Se não tem idade suficiente para utilizar os **Serviços InPost** independentemente, deve ter o consentimento dos pais ou representante legal para utilizar estes **Serviços**. Neste caso, peça aos seus pais ou representante legal que leia estas **Condições** consigo.
- 3.3. Se o seu pai ou representante legal o autorizar a utilizar os nossos **Serviços**, estas **Condições** aplicam-se a eles, e são responsáveis pela sua atividade nos nossos **Serviços**.
- 3.4. Quando **você** utiliza os nossos **Serviços** relacionados com qualquer tipo de atividade comercial, comercial ou profissional, **você** atua como um **utilizador** comercial. Ao

utilizar **Serviços** como um **utilizador** comercial, **você** confirma que:

- atua em seu próprio nome ou em nome de uma entidade que exerce atividade comercial ou profissional,
- está devidamente autorizado a representar essa entidade, quando aplicável,
- a utilização dos Serviços está diretamente relacionada com a sua atividade comercial ou profissional,
- não está atuando como Consumidor no sentido das leis de proteção do consumidor aplicáveis relativamente a tal atividade.

3.5. Quando atua parcialmente como Consumidor e parcialmente relacionado com a sua atividade comercial ou profissional, a sua qualificação como Consumidor ou utilizador comercial dependerá do propósito predominante do Serviço ou atividade específica em questão.

4. Como criar uma Conta de Utilizador?

4.1. Pode criar uma **Conta de Utilizador** descarregando a nossa **aplicação** no seu **dispositivo** e/ou acedendo a ela através da **aplicação** web. Lembre-se que ter uma **Conta de Utilizador** ativa é necessário para utilizar completamente alguns dos nossos **Serviços**. Se um **Serviço** digital **InPost** específico exigir uma **Conta de Utilizador**, informar-le-emos quando tentar aceder a esse Serviço. Portanto, se não criar a sua **Conta de Utilizador** imediatamente, cada vez que inicie um dos nossos **Serviços**, pedir-lhe-emos que configure a sua **Conta de Utilizador**.

4.2. Note que para iniciar o processo de registo de uma **Conta de Utilizador**, e para cada login subsequente na sua **Conta de Utilizador**, deve ter a funcionalidade Webview ativada. Se esta funcionalidade estiver desativada no seu **dispositivo**, receberá uma notificação de que o registo não pode prosseguir quando clicar no botão para iniciar o

registo. Neste caso, pode apenas tentar novamente o registo após ativar a funcionalidade Webview no seu **dispositivo**.

4.3. Para criar a sua **Conta de Utilizador**, precisamos de:

- a. do seu número de telemóvel,
- b. do seu endereço de correio eletrónico,
- c. da sua aceitação destas Condições de reconhecimento da Política de Privacidade (portanto, pedimos-lhe que as leia antes de aceitar),
- d. confirmação de registo para garantir que ninguém o está a personificar -- portanto, enviaremos uma ligação de verificação para o endereço de correio eletrónico que forneceu.

4.4. Ao criar uma Conta de Utilizador, deve fornecer-nos informações precisas e completas, incluindo o seu número de telemóvel e endereço de correio eletrónico. Deve atualizar os seus dados pessoais regularmente. Caso contrário, não conseguirá criar uma Conta de Utilizador, ou poderemos não conseguir fornecer-lhe a totalidade ou parte dos nossos Serviços. Garante a exatidão das informações fornecidas a nós. Portanto, se fornecer informações incorretas, incompletas ou falsas, não somos responsáveis pelas consequências. Isto é muito importante para nós, razão pela qual nos reservamos o direito de verificar que as informações que fornece são precisas.

4.5. Após criar a sua Conta de Utilizador, podemos também pedir-lhe que forneça o seu nome completo e endereço ou que confirme que as informações anteriormente fornecidas estão corretas se identificarmos que já existem no nosso sistema. Pode ignorar este passo; contudo, não fornecer esta informação impedirá que utilize certos Serviços ou funcionalidades da aplicação.

4.6. Se registar uma Conta de Utilizador utilizando a sua conta Google ou Apple ID, obtemos o seu nome (nome de utilizador) do serviço que selecionou e conectamos à

sua conta nesse serviço através das ferramentas de autorização disponíveis. Em seguida, como parte do processo de registo da Conta de Utilizador, pode introduzir um endereço de entrega e ser-lhe-á pedido que conclua outras etapas da secção 4.3 acima.

- 4.7. Não cobramos taxas pela criação ou manutenção de uma Conta de Utilizador.
- 4.8. A Conta de Utilizador é criada por um período indefinido. Lembre-se que a sua criação não significa que todos os Serviços InPost estão disponíveis para você.
- 4.9. Conta de Utilizador é atribuída a você individualmente e pode ser utilizada apenas por você. Se determinarmos que a mesma Conta de Utilizador é utilizada por pessoas diferentes, podemos suspender o seu acesso à Conta de Utilizador e pedir-lhe que deixe de permitir tal utilização da sua conta por outras pessoas.
- 4.10. Você pode criar apenas uma Conta de Utilizador utilizando os mesmos dados. Não podemos aceitar a criação de múltiplas Contas de Utilizador com os mesmos dados, e se isto ocorrer, temos o direito de eliminar tais contas adicionais. Claro que o informaremos de tal situação.

5. Como posso utilizar a Conta de Utilizador?

- 5.1. **Você** pode utilizar a sua **Conta de Utilizador** em múltiplos **dispositivos**; contudo, nestes casos, solicitaremos autorização adicional para cada **dispositivo** enviando-lhe um SMS com um código de autorização.
- 5.2. O número de telemóvel e endereço de correio eletrónico que fornece estão ligados a uma única **Conta de Utilizador**, e não podemos atribuir um número de telemóvel diferente à mesma **Conta de Utilizador**. Contudo, **você** pode alterar o endereço de correio eletrónico associado à sua **Conta de Utilizador**. Independentemente disto, **você** pode sempre criar uma nova **Conta de Utilizador** utilizando um número de telemóvel e endereço de correio eletrónico diferentes.

5.3. A partir do momento em que registra a sua **Conta de Utilizador:**

- a. Você pode utilizar os nossos Serviços como utilizador ; contudo, lembre-se que cada Serviço pode ter termos adicionais, cujo conteúdo pode estar incluído no anexo regional apropriado destas Condições . Começar a utilizar um Serviço particular significa a sua aceitação de tais termos adicionais e reconhecimento da Política de Privacidade desse Serviço (se tal documento lhe for fornecido), por isso leia-os cuidadosamente antes de utilizar o Serviço pela primeira vez;
- b. Você pode aproveitar funcionalidades úteis como preenchimento automático de dados, recomendações personalizadas e fácil acesso a informações chave em qualquer Serviço InPost abrangido pelas Condições .

6. Como me é atribuída a região e por que é importante?

6.1. Aquando do registo, é-lhe atribuída uma região específica para criar a **Conta de Utilizador. A **região atribuída** pode determinar, em particular:**

- a. o anexo regional adicional que se aplica a você quando utiliza Serviços abrangidos por ele,
- b. a entidade contratante do Grupo InPost,
- c. a disponibilidade e âmbito de Serviços que possam ser oferecidos na sua região,
- d. as regras de proteção do consumidor aplicáveis,
- e. os organismos competentes de reclamação e resolução de litígios.

6.2. Nem todos os Serviços estão disponíveis em todas as regiões. Sempre que um Serviço específico não estiver disponível numa determinada região, os termos do anexo que rege esse Serviço não se aplicam a você.

6.3. A disponibilidade detalhada de Serviços individuais é apresentada na aplicação ,

enquanto a informação geral está disponível na lista de Serviços prestados pela InPost (Matriz de Funcionalidades), que faz parte destas Condições .

7. Como garantimos a segurança da sua Conta de Utilizador?

- 7.1.** Você, como **utilizador**, é totalmente responsável pela sua **Conta de Utilizador**. Isto inclui tomar medidas razoáveis para proteger a sua **Conta de Utilizador** contra acesso não autorizado, como roubo de credenciais de login por outra pessoa.
- Recomendamos atualizar regularmente as definições de segurança no **dispositivo** que utiliza. Lembre-se também que em caso de perda de acesso à conta Google ou Apple ID que utilizou para registar a sua **Conta de Utilizador**, **você** também perderá o acesso à sua **Conta de Utilizador** a menos que nos forneça o seu endereço de correio eletrónico diretamente durante o registo, permitindo futuro login nos nossos Serviços sem ligar às contas acima mencionadas.
- 7.2.** Aplicamos medidas técnicas e organizacionais apropriadas para proteger a sua **Conta de Utilizador** e os **Serviços** InPost contra acesso não autorizado, perda, alteração ou uso indevido. Estas medidas são concebidas para assegurar um nível apropriado de segurança, tendo em conta a natureza dos Serviços prestados e os riscos associados ao seu uso.
- 7.3.** Para aumentar a segurança dos seus **Dados** dentro da sua **Conta de Utilizador**, pedir-lhe-emos periodicamente que faça login novamente utilizando a nossa **aplicação**. Se no formulário de dados de login notar um endereço de correio eletrónico desconhecido ou um ao qual já não tem acesso apresentado no formulário de login, pode contactar o nosso Serviço de Apoio ao Cliente clicando no botão “Obter Ajuda” e escolhendo o seu método de contacto preferido para iniciar o processo manual de recuperação de conta. A nossa equipa guiá-lo-á através do processo. Não guardamos quaisquer dados obtidos durante o procedimento de recuperação de conta.

Recomendamos a mesma ação se suspeitar que alguém está a utilizar a sua **Conta de Utilizador** sem o seu consentimento.

- 7.4.** Você pode também optar por criar uma nova **Conta de Utilizador**. Neste caso, eliminaremos a **Conta de Utilizador** previamente registada associada a esse número de telemóvel e endereço de correio eletrónico, juntamente com o histórico da conta e compras feitas nela e redirecioná-lo-emos para o ecrã de registo para criar uma nova **Conta de Utilizador**.
- 7.5.** Para além destes procedimentos de recuperação, lembre-se de não partilhar as suas palavras-passe ou códigos de verificação com ninguém. Se encontrar problemas de login, encorajamo-lo a contactar a nossa linha de apoio, que o assistirá nos próximos passos de login na sua **Conta de Utilizador** sem aceder aos seus **Dados Pessoais**.
- 7.6.** Dentro da sua **Conta de Utilizador**, pode editar as suas informações pessoais e atualizar as definições de privacidade e segurança. A sua **Conta de Utilizador** é também um local central e seguro onde pode guardar todos os seus **Dados Pessoais** para utilizar **Serviços**, incluindo guardar e eliminar cartões de pagamento utilizados para transações no InPost Pay (o nosso **Serviço** especificado no Anexo B1 destas **Condições**). Não armazenamos dados de **cartão**; em vez disso, utilizamos um **token** encriptado especial, e os dados de **cartão** são armazenados apenas nos ambientes seguros de **fornecedores de serviços de pagamento**.
- 7.7.** Mudar os seus **dispositivos** (sem simultaneamente alterar o número de telemóvel associado à sua **Conta de Utilizador**) ou fazer logout da **aplicação** não resulta na eliminação da sua **Conta de Utilizador**.
- 7.8.** Você pode eliminar a sua **Conta de Utilizador** rescindindo destas **Condições** sob as suas disposições, por exemplo, clicando no botão “Eliminar Conta” na nossa **aplicação** e enviando uma declaração escrita ou eletrónica de rescisão das **Condições** a nós.

- 7.9. Se **você** tomar conhecimento de qualquer acesso não autorizado à sua **Conta de Utilizador** ou de qualquer incidente de segurança que possa afetar a segurança da sua **Conta de Utilizador**, deve-nos notificar imediatamente em cybersecurity@inpost-group.com, formulário: inpost.pl/formularz-kontaktowy-zgloszenie-phishingu.
- 7.10. Podemos restringir temporariamente o acesso à sua **Conta de Utilizador** ou funcionalidades seleccionadas quando isto for razoavelmente necessário para proteger a segurança da sua **Conta de Utilizador** ou direitos e obrigações de outros **utilizadores**. Informá-lo-emos sobre as ações tomadas.

8. Que Serviços prestamos?

- 8.1. A lista detalhada de **Serviços** prestados por **InPost** está incluída na **aplicação**, enquanto informações gerais estão disponíveis na **lista de Serviços prestados pela InPost** (Matriz de Funcionalidades) especificada na PARTE I (B) destas **Condições**. Podemos fornecê-lhe funcionalidades adicionais que não estão listadas nestas **Condições** que podemos colocar à sua disposição de tempos em tempos para sua conveniência.
- 8.2. Os **Serviços** podem ser introduzidos e disponibilizados gradualmente. A visão geral dos Serviços apresentada na Matriz de Funcionalidades destina-se apenas a fins informativos e reflete o âmbito geral de **Serviços** que podem estar disponíveis dentro do ecossistema **InPost**. A disponibilidade de **Serviços InPost** específicos e outras funcionalidades pode diferir dependendo da sua **região atribuída**. Nem todos os nossos **Serviços** são prestados em todas as regiões.
- 8.3. Podemos adiar o fornecimento de certos **Serviços** a você até que realize ações adicionais descritas nos termos de um determinado **anexo regional** que governa o **Serviço** específico, por exemplo, até que forneça dados pessoais adicionais necessários para prestar um determinado **Serviço**, faça as definições apropriadas do **dispositivo**, aceite termos e condições adicionais ou conceda os consentimentos

relevantes.

- 8.4. O funcionamento correto dos nossos **Serviços** pode depender de diferentes condições técnicas, por exemplo, se tem a capacidade de receber mensagens de texto (SMS) e aceder à Internet no seu **dispositivo**, como as definições de acesso que estabeleceu no seu **dispositivo**.
- 8.5. Alguns dos nossos **Serviços** podem exigir a presença de outros programas no seu **dispositivo**, como um navegador de Internet ou leitores de PDF, que são independentes de nós.
- 8.6. Os termos detalhados de utilização para **Serviços InPost** particulares são parte integrante destas **Condições** e não exigem a sua aceitação separada; aplicam-se automaticamente assim que começar a utilizar o Serviço.

9. Como posso utilizar os nossos Serviços?

- 9.1. Se **você** deseja utilizar os nossos **Serviços**, deve ter um **dispositivo** que cumpra determinados requisitos técnicos (que descrevemos mais adiante nas Condições), ter a **aplicação** instalada (que pode descarregar de plataformas como Google Play ou App Store) ou ter acesso a ela através da **aplicação** web (se tal funcionalidade estiver disponível para si), ter uma **Conta de Utilizador** configurada e ter acesso à Internet (sem Internet, poderá não ter acesso a todos os **Serviços** e funcionalidades).
- 9.2. Cobre todos os custos relacionados com o acesso à **Conta de Utilizador** que possam ser exigidos por fornecedores terceirizados, incluindo custos de hardware, software e Internet.
- 9.3. **Quando requisitos técnicos, organizacionais ou legais específicos se aplicam a um determinado Serviço, tais requisitos são indicados no Serviço relevante ou anexo regional.**
- 9.4. Respeitamos regulamentações legais e cuidamos dos direitos dos nossos **utilizadores**.

É por isso que não pode adicionar qualquer conteúdo ou dados à sua **Conta de Utilizador e Serviços** que:

- a. seja ilícito;
- b. constitua software malicioso (vírus, trojans, programas que modificam a operação da aplicação);
- c. seja uma tentativa de ganhar acesso aos **Serviços** ou utilizá-los de forma desonesta ou enganosa, como phishing, criar contas falsas ou conteúdo, incluindo análises, apresentar mal a origem do conteúdo (incluindo apresentar conteúdo gerado por IA como se foi criado por um humano), fornecer Serviços que parecem ser do utilizador (ou de alguém mais) mas são nossos, ou de outra forma enganar outros utilizadores, etc.;
- d. Interceta, interfere ou acede ilicitamente a dados disponíveis dentro dos **Serviços**.

9.5. Não pode utilizar a sua **Conta de Utilizador e Serviços** de forma contrária à decência pública, boas práticas, ou de uma forma que perturbe o funcionamento adequado destes **Serviços**. Também protegemos os nossos interesses legítimos, portanto não pode utilizar a sua **Conta de Utilizador e Serviços** de uma forma que os infrinja. Especialmente, exigimos-lhe que respeite os direitos dos outros (incluindo direitos de privacidade e propriedade intelectual) e que não explore ou prejudique outros ou a si próprio (ou ameace ou encoraje tal comportamento) - por exemplo, enganando outros, personificando-os ilicitamente, enganando-os, difamando, assediando ou perseguindo.

9.6. Se utilizar a sua **Conta de Utilizador** ou qualquer um dos **Serviços** em violação das proibições acima, podemos bloquear o seu acesso aos mesmos.

9.7. Os nossos termos e condições adicionais relativos a **Serviços** específicos, incluindo

regras relativas ao uso não autorizado de IA generativa, contêm informações adicionais sobre conduta apropriada que todos os **utilizadores** destes **Serviços** devem cumprir. Tais termos estão disponíveis para sua revisão nos **anexos regionais** ou no website da **entidade relevante do Grupo InPost**. Se encontrar instâncias de incumprimento destas regras, muitos dos nossos **Serviços** incluem opções para denunciar abuso, que pode utilizar. Aquando da receção de um relatório, investigamos a questão.

10. Como processamos Dados Pessoais?

- 10.1. Se utiliza uma **Conta de Utilizador**, na nossa **Política de Privacidade** encontrará informações sobre como processamos os seus **Dados Pessoais**.
- 10.2. Na **Parte I** da **Política de Privacidade** descrevemos como processamos os seus Dados Pessoais relacionados com o funcionamento da **Conta de Utilizador**. Serviços adicionais disponíveis dentro da **Conta de Utilizador** podem diferir dependendo do país. Informações sobre eles podem ser encontradas na **Parte II** – na secção dedicada a um determinado país.
- 10.3. A **Política de Privacidade** contém, especialmente, informações detalhadas relativamente a:
 - a identidade e detalhes de contacto do(s) responsável(eis) pelo tratamento de dados relevante(s) dependendo da sua região atribuída e do Serviço específico utilizado,
 - detalhes de contacto do Encarregado de Proteção de Dados,
 - os fins e bases legais do tratamento,
 - categorias de Dados Pessoais processados,
 - destinatários ou categorias de destinatários de Dados Pessoais,

- informações sobre transferências de Dados Pessoais fora da Área Económica Europeia (quando aplicável),
- períodos de retenção de dados ou os critérios utilizados para determiná-los,
- os seus direitos sob leis aplicáveis de proteção de dados e como exercê-los,
- o direito de apresentar uma reclamação junto da autoridade supervisora competente.

10.4. Se existir qualquer inconsistência entre estas Condições e a Política de Privacidade relativamente ao processamento de Dados Pessoais, a Política de Privacidade prevaleça.

11. Pelo que somos responsáveis e pelo que não somos?

11.1. Somos responsáveis pelo fornecimento dos nossos **Serviços** aos nossos **utilizadores** de acordo com estas **Condições**, incluindo **anexos regionais** e legislação aplicável. Para **Consumidores**, a legislação aplicável significa, especialmente, as leis obrigatórias de proteção do consumidor do país do seu local de residência. Para outros **utilizadores**, a legislação aplicável significa a lei indicada no **anexo regional**. A lei aplicável à relação jurídica entre **você** e **nós** será sempre claramente indicada no **anexo regional**.

11.2. As leis de proteção do **Consumidor** aplicáveis asseguram a nossa responsabilidade pela conformidade dos **Serviços** que prestamos com as **Condições**. Sob esta obrigação, somos responsáveis por qualquer falta de conformidade relativamente aos **Serviços**, detectada:

- a. dentro de 2 anos de uma única entrega de conteúdo ou **Serviços** (como comprar um filme, vale de serviço, etc.);
- b. em qualquer altura durante o fornecimento “contínuo” de conteúdo ou **Serviços** a você (como a **aplicação**, **Conta de Utilizador**, outros **Serviços** e as suas

funcionalidades).

- 11.3. Se atua como um **Consumidor** sob disposições relevantes da lei, nada nestas **Condições** exclui ou limita a nossa responsabilidade quando tal exclusão ou limitação é proibida pelas leis obrigatórias de proteção do consumidor.
- 11.4. Como **utilizador**, tem o direito de esperar **Serviços** de alta qualidade e meios de resolver questões potenciais. Como **Consumidor**, tem direito a todos os direitos concedidos sob leis aplicáveis e a quaisquer direitos adicionais previstos nestas **Condições** ou nos termos adicionais relacionados com **Serviços** específicos.
- 11.5. Esforçamo-nos por proporcionar a você e a outros **utilizadores** a melhor experiência possível ao utilizar os nossos **Serviços**. Fazemos esforços razoáveis para assegurar que os nossos **Serviços** estão disponíveis e funcionam corretamente. Contudo, não garantimos funcionamento ininterrupto ou sem erros dos Serviços, porque existem situações e eventos fora do nosso controlo. Não somos responsáveis por Interrupções Técnicas, limitações ou erros resultantes de:
- a. **Força Maior**,
 - b. fornecimento de **Dados Pessoais** falsos, especialmente ao criar a sua **Conta de Utilizador** ou do seu uso indevido dos nossos **Serviços**,
 - c. partilha de acesso à **aplicação** e à sua **Conta de Utilizador** com outros,
 - d. o seu **dispositivo** não cumpre os requisitos técnicos descritos nestas **Condições**,
 - e. a forma e qualidade de fornecimento de serviços por operadores de telecomunicações com quem tem acordo (incluindo serviço interno) e ações de fornecedores de serviços terceirizados. Também não somos responsáveis por taxas de Serviços prestados por estes operadores,
 - f. erros e problemas com o seu equipamento, software (por exemplo, Android ou

iOS), bem como software instalado no **dispositivo** que não é nosso.

- 11.6. Se acredita que não cumprimos adequadamente as nossas obrigações (por exemplo, se algo não funcionou ou não entregámos um Serviço que seleccionou), pode apresentar uma reclamação utilizando os métodos de contacto indicados nos canais digitais através dos quais acede aos nossos Serviços, que estão listados dentro do anexo regional aplicável. Informações detalhadas sobre procedimentos de reclamação, incluindo prazos aplicáveis, entidades competentes e mecanismos alternativos de resolução de litígios, são fornecidas no anexo regional relevante.
- 11.7. Ao apresentar uma reclamação, podemos pedir informações para confirmar a sua identidade e uma descrição da questão. Tenha em mente que poderemos não conseguir ajudá-lo se não fornecer informações suficientes ou descrição da sua questão.
- 11.8. Abordaremos a sua reclamação o mais rapidamente possível, mas não mais do que 30 dias após a sua receção. Quando apresentar uma reclamação, enviar-lhe-emos confirmação de receção no mesmo dia.
- 11.9. Informar-lo-emos da resolução da sua reclamação através do endereço de correio eletrónico que forneceu ao apresentá-la.
- 11.10. Se é um Consumidor, pode ter direito a utilizar procedimentos alternativos de resolução de litígios (ADR) para resolver litígios decorrentes destas Condições. Informações sobre organismos ADR competentes, procedimentos aplicáveis e condições são fornecidas no anexo regional relevante. A menos que o anexo regional indique o contrário, não nos comprometemos a utilizar métodos de resolução de litígios extrajudiciais.

12. Como alteramos as Condições?

- 12.1. Fornecemos a versão atual das **Condições** eletronicamente dentro de cada uma das

nossas **aplicações**.

12.2. Podemos alterar as **Condições** por razões importantes, que incluem:

- a. regulamentações legais novas ou alteradas que afetam o conteúdo das **Condições**,
- b. obrigações impostas a nós por autoridades públicas ou tribunais que se relacionam com o conteúdo das **Condições**,
- c. alterações no âmbito de funcionalidades e **Serviços** disponíveis dentro da **Conta de Utilizador**, como extensão do âmbito de **Serviço** que prestamos utilizando a **Conta de Utilizador** ou a sua remoção,
- d. alterações na operação das nossas **aplicações** que podem afetar os seus direitos e obrigações dentro da **Conta de Utilizador** e precisam ser descritas nas **Condições**,
- e. a necessidade de melhorar o apoio a você e outros utilizadores - isto também inclui melhorar o processo de apresentação de reclamações,
- f. alterações na operação da **aplicação** em si que podem afetar os seus direitos e obrigações e devem ser descritos nas **Condições**,
- g. a necessidade de aprimorar a proteção da sua privacidade e privacidade de outros utilizadores, bem como a segurança de Dados Pessoais
- h. alterações editoriais, incluindo a correção de erros tipográficos, uso incorreto de palavras ou números,
- i. alterações em condições técnicas, económicas ou tendências de mercado relacionadas aos nossos Serviços,
- j. alterações no nosso nome ou detalhes de registo e contacto,

- k. atualização de ligações para websites.
- 12.3. Se pretendemos alterar as Condições, notificá-lo-emos através de notificação de correio eletrónico. Versões arquivadas e novas destas Condições podem ser encontradas no repositório disponível através de uma ligação colocada no início destas Condições.
- 12.4. Anunciaremos alterações às Condições não mais do que 14 dias antes de entrarem em vigor, dando-lhe tempo para se familiarizar com as alterações. Existem 4 exceções a esta regra quando podemos implementar alterações mais rapidamente:
- a. Se surgem regulamentações legais novas ou alteradas tão rapidamente que não podemos manter o período mínimo de 14 dias antes da **Condições** alteradas entrar em vigor,
 - b. Se autoridades públicas ou tribunais nos impõem obrigações que devem ser cumpridas tão rapidamente que não podemos cumprir os 14 dias,
 - c. Se lhe concedermos novos direitos ou ampliarmos os existentes sem impor quaisquer obrigações ou encargos,
 - d. Se introduzirmos Serviços inteiramente novos que não pioram ou substituem Serviços existentes.
- 12.5. Lembre-se que anexos regionais podem introduzir prazos, procedimentos ou requisitos diferentes exigidos pela legislação aplicável ou obrigações regulatórias locais.
- 12.6. De tempos em tempos, podemos pedir a sua aceitação explícita das Condições alteradas diretamente dentro de uma das nossas aplicações. Neste caso, se você não aceitar as Condições em qualquer uma das aplicações que utiliza, não teremos base para continuar a fornecer-lhe acesso a qualquer delas, e não podemos garantir este acesso. Neste caso, solicitamos-lhe que se abstenha de utilizar os nossos Serviços

digitais e elimine a sua Conta de Utilizador antes das alterações entrarem em vigor.

- 12.7. Se utiliza mais de uma aplicação InPost (Serviço) e alteramos o conteúdo principal das Condições e solicitamos a sua aceitação, a aceitação das Condições alteradas num dos Serviços que utiliza será automaticamente transmitida aos restantes Serviços, significando que não precisa aceitar as mesmas Condições mais de uma vez.
- 12.8. Em casos onde o seu consentimento explícito não é necessário, se, apesar da nossa notificação de que as alterações entram em vigor, não concordar com as Condições atualizadas, deve cessar a utilização de Serviços e deve eliminar a sua Conta de Utilizador antes das alterações entrarem em vigor. A continuação da utilização dos Serviços após a data efetiva das alterações será considerada aceitação das Condições atualizadas.

13. Que regras se aplicam em caso de conflito?

- 13.1. Estas **Condições** formam um quadro regulatório modular consistindo dos termos principais globais e **anexos regionais**. Para assegurar certeza legal e transparência, a seguinte ordem de prioridade aplica-se se houver qualquer inconsistência ou conflito entre disposições:
- a. Se é um Consumidor, as disposições obrigatórias da lei aplicável ao seu local de residência aplicam-se a você independentemente do conteúdo destas Condições, e prevalecem quando são mais favoráveis a você.
 - b. Quando uma disposição de um anexo regional difere dos termos comuns, desde que o anexo regional relevante se aplique a você, o anexo regional prevalece.
 - c. Quando um Serviço específico é regido por anexo regional, tais termos prevalecem sobre os termos comuns relativamente a esse Serviço.
- 13.2. Esta hierarquia aplica-se apenas na medida necessária para resolver o conflito. Todas as outras disposições de tais termos permanecem totalmente válidas e vinculativas.

14. Que outras informações sobre a Conta de Utilizador vale a pena conhecer?

- 14.1. A sua **Conta de Utilizador** pode estar ocasionalmente indisponível devido a manutenção técnica. Esforçamo-nos para assegurar que os nossos **Serviços** estão disponíveis 24/7, mas às vezes precisamos de agendar manutenção. Nestes casos, informá-lo-emos quando a manutenção ocorrerá e quanto tempo durará.
- 14.2. Podemos terminar as nossas **Condições** consigo e eliminar a sua **Conta de Utilizador** se violar os termos das **Condições** ou se deixarmos de prestar **Serviços** – não faremos isto imediatamente, a menos que seja exigido por lei, mas dar-lhe-emos aviso de um mês.
- 14.3. **Consumidores** utilizando os **Serviços InPost**, incluindo **Conta de Utilizador** podem ter direito a direitos específicos descritos na regulação relevante de direitos de proteção do consumidor. Se tais disposições se aplicam a você, podemos descrevê-los para você no **anexo regional** que se aplica a você.
- 14.4. **Consumidores** na Área Económica Europeia (EEA) têm direito a rescindir destas **Condições**, sob as leis de proteção do **Consumidor** aplicáveis na EEA, sob as seguintes condições:
- a. tem o direito de rescindir das **Condições** conosco dentro de 14 dias sem fornecer qualquer razão; pode utilizar o modelo de formulário de rescisão incluído no **anexo regional** que se aplica a **você**, mas não é obrigatório que a rescisão seja efetiva,
 - b. o período de rescisão expira 14 dias após a conclusão do acordo, ou seja, a primeira aceitação destas **Condições**,
 - c. para exercer o direito de rescisão, deve informar-nos da sua decisão de

rescindir das **Condições** através de uma declaração inequívoca (por exemplo, uma carta enviada por correio ou correio eletrónico). Informações detalhadas sobre como exercer este direito, incluindo métodos de contacto disponíveis e qualquer formulário de rescisão, são fornecidas no **anexo regional** que se aplica a você. Se utilizar esta opção, enviar-lhe-emos prontamente confirmação de receção do seu aviso de rescisão num suporte duradouro (por exemplo, por correio eletrónico),

- d. **para cumprir o** prazo de rescisão, é suficiente enviar informações relativas ao exercício do seu direito de rescindir antes do período de rescisão expirar.
 - e. rescisão das **Condições** equivale a um pedido para eliminar a **Conta de Utilizador** (sob regras de retenção de dados), que impedirá utilização adicional de **Serviços**.
 - f. **Serviços** específicos oferecidos por nós sob estas **Condições** podem estar sujeitos a limitações estatutárias do direito de rescisão. especialmente, quando o fornecimento de um Serviço começou com o seu consentimento expresso anterior e reconhecimento da perda do direito de rescisão, ou quando outras exceções estatutárias se aplicam, o direito de rescisão pode não estar disponível. Informações detalhadas sobre exceções aplicáveis são fornecidas no **anexo regional que** se aplica a você.
- 14.5. Se **você** tem perguntas, pedidos, preocupações ou comentários, pode sempre contactar-nos utilizando o formulário disponível no website da entidade relevante do Grupo InPost que fornece **Serviços** a **você**, conversar conosco, ou ligar para a nossa linha de apoio conforme indicado acima.
- 14.6. Estas **Condições** incluem anexos que regulam **Serviços** específicos que são mais detalhados e assim exigem descrições precisas da sua prestação. Estes anexos fazem parte das **Condições** e estão listados na tabela de conteúdos das **Condições**.

- 14.7. A **Conta de Utilizador** destina-se a todos os **utilizadores** onde prestamos os nossos **Serviços**. Para **utilizadores** atribuídos à região Polaca, esta Parte I das **Condições** aplica-se diretamente, portanto aplicamos a lei polaca. Para **utilizadores** atribuídos a outras regiões, a **Parte I** aplica-se juntamente com o **anexo regional** relevante.

PARTE I (B): Lista de serviços prestados pela InPost (Matriz de Funcionalidades)

1. Que serviços estão disponíveis em diferentes regiões?

Abaixo **você** pode encontrar uma visão geral dos tipos de **Serviços** que podem estar disponíveis em diferentes regiões.

Tenha em conta que:

- nem todos os **Serviços** estão disponíveis em todas as regiões,
- os **Serviços** podem ser introduzidos, modificados ou retirados ao longo do tempo,
- as informações mais atualizadas estão sempre disponíveis na **Aplicação**.

Globalmente, os **Serviços** podem incluir, em particular:

- registo de conta, início de sessão e gestão de conta,
- rastreamento de Encomendas, recolha e Serviços relacionados,
- notificações e alertas relacionados com Serviços,
- acesso a Armários Automáticos e pontos de recolha,
- Serviços de apoio ao cliente e ajuda,
- Serviços de marketing e comunicação.

Adicionalmente, na Polónia podem também incluir: Serviços de envio de Encomendas, Serviços de pagamento e faturação e Serviços de gestão de Encomendas (como alterações ou redirecionamento). Além disso, a Polónia oferece Programa de Fidelização, InPost Pay e o Assistente InPost.

Para detalhes dos termos e condições dos **Serviços** prestados localmente, consulte:

- Anexo B1 – para a **Polónia,**
- Anexo B2 – para a **Itália,**
- Anexo B3 - para a **França,**
- Anexo B4 - para a **Bélgica,**
- Anexo B5 - para o **Grão-Ducado do Luxemburgo,**
- Anexo B6 - para os **Países Baixos,**
- Anexo B7 - para a **Espanha,**
- Anexo B8 - para **Portugal.**
- Anexo B9 – para **Reino Unido.**

Parte I (C): Definições utilizadas nas Condições (Glossário de termos)

Abaixo explicamos os significados das definições utilizadas nas **Condições** e seus anexos. Não importa se estas definições são utilizadas no singular ou plural, ou se as letras estão em maiúsculas:

- 1) **Aplicação** - Esta é a nossa Aplicação disponível como uma Aplicação móvel e/ou web, que pode utilizar após criar uma Conta de Utilizador. Dependendo do mercado, a Aplicação pode funcionar sob diferentes nomes comerciais.
- 2) **Região Atribuída** - Significa o país atribuído à sua Conta de Utilizador durante o registo, que determina os Serviços aplicáveis, enquadramento legal e Anexo Regional relevante.
- 3) **Consumidor** - Uma pessoa definida por lei como uma “pessoa singular”. Essa pessoa, se utilizar Serviços InPost de forma que não esteja diretamente relacionada com a sua atividade comercial ou profissional, tem direitos específicos concedidos por lei, que destacaremos nas Condições. Em algumas situações, estes direitos também se aplicam a uma pessoa singular que exerce uma atividade comercial e celebrou um acordo connosco diretamente relacionado com essa atividade, mas o acordo não é de natureza profissional para essa pessoa (conforme indicado pelo seu conteúdo).
- 4) **Serviços de Courier** - Serviços prestados por nós relativos a Encomendas, envolvendo a sua aceitação, triagem, transporte e entrega. Prestamos estes serviços com base em acordos de Serviços de Courier celebrados separadamente, e a sua base pode ser, por exemplo, as Condições de Courier.
- 5) **Condições de Courier** - Isto é o que chamamos de condições separadas que definem os direitos e obrigações relacionados com o envio e entrega de

Encomendas, ou seja, a prestação de Serviços de Courier.

- 6) **Dispositivo** - Um smartphone ou tablet que atenda aos requisitos técnicos descritos nas Condições, permitindo que utilize Serviços InPost específicos.
- 7) **Força Maior** - Isto refere-se a um evento além do seu ou do nosso controlo, que ocorreu fora da nossa influência e não poderia ser previsto ou evitado por qualquer uma das partes. Os exemplos incluem desastres naturais (terramotos, furacões, inundações), bem como motins, greves gerais, ações armadas e ações governamentais (como proibições de importação/exportação e bloqueios portuários, expropriações).
- 8) **InPost** - Refere-se a empresas do Grupo InPost que prestam Serviços específicos de acordo com o Anexo Regional. Este termo também se refere a “nós”, “nosso” e “nos” utilizados nas Condições. Uma lista de entidades do Grupo InPost pode ser encontrada no Anexo C Parte III destas Condições.
- 9) **Encomenda** - Um envio que aceitamos e entregamos de acordo com outros termos e condições sob os quais prestamos Serviços de Courier.
- 10) **Armário Automático** - Um dispositivo de auto-serviço automatizado pertencente à nossa rede, equipado com compartimentos que permitem aos clientes recolher ou enviar Encomendas. Dependendo do mercado, este dispositivo pode funcionar sob um nome comercial local, por exemplo, Paczkomat®, InPost Locker, Locker Mondial Relay, oferecendo a mesma funcionalidade básica.
- 11) **Dados Pessoais** - Sob o RGPD, dados pessoais significa todas as informações sobre você que permitem a sua identificação direta (por exemplo, o seu endereço de e-mail) e identificação indireta (por exemplo, a sua atividade num determinado website). Podemos obter os seus Dados Pessoais, como o seu nome, apelido, número de telefone, endereço de e-mail e endereço de entrega,

quando se regista numa Conta InPost ou utiliza Serviços digitais InPost.

- 12) **Política de Privacidade** - Um documento no qual descrevemos como processamos os seus Dados Pessoais relacionados com os Serviços prestados no(s) mercado(s) selecionado(s).
- 13) **Anexo Regional** - Significa um anexo local a estas Condições que estabelece requisitos legais obrigatórios, regras locais de Serviços e disposições e requisitos de lei local aplicáveis aos utilizadores da Região Atribuída.
- 14) **Serviços** - Os Serviços e funcionalidades prestados por nós, incluindo em forma digital, disponíveis eletronicamente, conforme listado na Aplicação e na lista de Serviços prestados pela InPost (Matriz de Funcionalidades) na Parte I (B) das Condições.
- 15) **Interrupção Técnica** - Implementamos isto quando ocorre uma falha ou quando estamos atualizando uma Aplicação ou mantendo os nossos servidores. Durante uma Interrupção Técnica, a utilização da Conta de Utilizador ou Serviços pode não ser possível.
- 16) **Condições** - Este documento e seus anexos, que regulamentam direitos e obrigações, tanto nossos como seus.
- 17) **Conta de Utilizador ou Conta InPost** - Perfil criado por você, através do qual o identificamos nos nossos Serviços digitais e permitimos que use a nossa Aplicação e outros Serviços sem necessidade de registo adicional.
- 18) **Utilizador ou você** - Refere-se a um indivíduo que utiliza os nossos Serviços. Nestas Condições, abordamos o utilizador diretamente como “você”.
- 19) **A sua Encomenda** - Uma Encomenda endereçada a você. Sabemos disto porque o remetente da Encomenda forneceu-nos o número de telefone do destinatário, que corresponde ao número de telefone que forneceu ao registrar-

se na sua Conta de Utilizador.

PARTE II – ANEXOS GLOBAIS E REGIONAIS

PARTE II (A) – ANEXOS GLOBAIS DE SERVIÇOS

Anexo A1: Termos e Condições da Aplicação InPost

Estes termos e condições adicionais aplicam-se à **Aplicação** concebida para smartphones, tablets e/ou websites. Esta **Aplicação** é desenvolvida, mantida e oferecida a **você** pela **entidade do Grupo InPost** relevante indicada no **Anexo Regional** que se aplica a você. Pode também verificar a empresa contratante a partir da **lista de entidades do Grupo InPost** especificada no Anexo C Parte III destas **Condições**.

Estes termos e condições determinam os nossos direitos e obrigações e os seus relacionados com o uso da **Aplicação**.

• Que Serviços estão disponíveis na Aplicação?

- 1.1. A lista de **Serviços** prestados dentro da **Aplicação** está incluída na **lista de Serviços prestados pela InPost** (Matriz de Funcionalidades) na Parte I (B) destas **Condições**. Sujeito à sua **Região Atribuída** e **Anexo Regional**, pode utilizar a **Aplicação** para aceder às funcionalidades apresentadas lá.
- 1.2. Nem todos os **Serviços** listados na lista fornecida acima, estão disponíveis em todas as regiões. Certas funcionalidades podem ser introduzidas gradualmente e podem estar disponíveis apenas em regiões seleccionadas ou em forma piloto.
- 1.3. O funcionamento correto dos nossos **Serviços** pode depender de se tem e tem ativados no seu **Dispositivo** os módulos como: CSM, LTE ou CPS, bem como das regras de acesso à **Aplicação**, que seleccionou e configurou no seu **Dispositivo**.
- 1.4. Alguns dos nossos **Serviços** podem exigir que tenha outros programas instalados no seu **Dispositivo** que são independentes de nós, como um navegador web ou leitores de ficheiros PDF.
- 1.5. Muitos dos nossos **Serviços** estão relacionados com **Serviços de Courier** que prestamos ao lidar com **Encomendas**. Isto aplica-se, por exemplo, ao prolongamento

do tempo de armazenamento da **Encomenda** para recolher uma Encomenda de um **Armário Automático InPost**. Para conhecer estas condições, consulte as **Condições de Courier**.

- 1.6. Se a **sua Encomenda** ainda não foi entregue a um **Armário Automático**, pode optar por colocá-la na “Zona de Acesso Fácil”, ou seja, na fila inferior de compartimentos no **Armário Automático**. Pode seleccionar este Serviço nos detalhes da **Encomenda** na **Aplicação**. Aqui estão as condições para esta funcionalidade:
 - a. pode escolher esta opção o mais tardar quando a **Encomenda** é entregue para entrega (conforme o estado de Encomenda relevante disponível na **Aplicação**). Devido ao facto de não termos horas rígidas para receção, manuseamento e entrega de Encomendas, e as horas dos nossos **Serviços de Courier** também dependem do tempo em que as Encomendas são despachadas pelos nossos clientes ou por você, a entrega de uma **Encomenda** pode ocorrer em diferentes horas.
 - b. Não podemos garantir que entregamos a **Encomenda** na Zona de Acesso Fácil, pois estas zonas podem já estar preenchidas com outras **Encomendas**. Neste caso, entregaremos a **sua Encomenda** num compartimento disponível.
- 1.7. Certos **Serviços** podem ser-lhe prestados apenas após tomar ações adicionais especificadas nas **Condições**, por exemplo, quando fornece **Dados Pessoais** adicionais necessários para um determinado **Serviço** ser fornecido.
- 1.8. Como parte do desenvolvimento da **Aplicação**, podemos introduzir, modificar ou remover funcionalidades adicionais. Informá-lo-emos sobre mudanças significativas neste aspecto da maneira especificada nas **Condições**. Também podemos fornecer Serviços ou conteúdo entregues por terceiros independentes. A utilização destes Serviços pode exigir a sua aceitação de termos e condições separados ou Políticas de Privacidade dessas entidades. Tenha em conta que não somos parte em nenhum acordo celebrado entre você e fornecedores externos de Serviços, e não somos

responsáveis por estes Serviços ou pela sua conformidade com a lei.

- 1.9. Entre outras coisas, podemos fornecer funcionalidades baseadas em tecnologias de inteligência artificial (IA), tanto nossas como fornecidas por parceiros externos. O objetivo destas ferramentas é fornecer-lhe suporte adicional e expandir as capacidades da **Aplicação**. Lembre-se que as tecnologias de IA, incluindo modelos de linguagem, têm as suas limitações. Conteúdo, sugestões e respostas geradas por ferramentas de IA podem ser incompletas, imprecisas, desatualizadas ou até incorretas. O conteúdo gerado por IA é apenas para fins informativos e de assistência; não constitui aconselhamento vinculativo (por exemplo, legal, médico, financeiro) e não deve ser tratado como a única fonte para a tomada de decisão. Portanto, recomendamos verificá-los em cada caso.
- 1.10. Os dados de entrada que fornece às ferramentas de IA (incluindo texto, ficheiros, anexos e outros dados) permanecem sua propriedade a menos que de outra forma especificado por termos de uso separados para uma determinada ferramenta. Ao submeter dados, declara que não infringem os direitos de terceiros. Lembre-se que não deve inserir nenhuma categoria especial de dados (por exemplo, dados de saúde), dados de crianças, dados biométricos ou dados que permitam acesso a contas (senhas, códigos SMS, tokens), dados de cartões de pagamento, segredos comerciais ou outras informações confidenciais em ferramentas de IA – na medida em que não seja necessário para utilizar a Aplicação. Dependendo da tecnologia do fornecedor externo, estes dados podem ser processados para melhorar modelos de IA, sob a Política de Privacidade do fornecedor.
- 1.11. As ferramentas de IA podem utilizar tecnologia ou Serviços de terceiros. Nestes casos, termos e condições separados desses fornecedores podem aplicar-se ao seu uso desses Serviços. Não somos responsáveis pelos atos ou omissões desses terceiros, na medida permitida pela lei. As disposições dos termos e condições relativos a exclusões e limitações de responsabilidade aplicam-se de acordo com as ferramentas de IA.

- 1.12. Ao utilizar as ferramentas de IA que fornecemos, retém os seus direitos aos dados de entrada na medida em que tem direito a eles. Ao mesmo tempo, mantém todos os direitos sobre os dados de saída (respostas de ferramentas de IA) na medida permitida pela funcionalidade da Aplicação e lei aplicável e concede-nos uma licença limitada e não exclusiva para utilizar o resultado com o objetivo de lhe prestar os nossos serviços.
- 1.13. Se vendemos **Serviços** via **Aplicação**, os seus preços não serão individualmente personalizados para você, especialmente com base no seu comportamento ou preferências. Não utilizamos tais mecanismos.

2. Como pode utilizar a Aplicação?

- 2.1. Se deseja utilizar a **Aplicação**, deve ter um Dispositivo que atenda aos nossos requisitos técnicos (que descrevemos mais adiante nessas **Condições**), ter a **Aplicação** instalada (pode descarregá-la de lojas como Google Play ou App Store), ter uma **Conta de Utilizador** configurada (como fazer isto está detalhado numa secção separada acima), e ter acesso à Internet (sem Internet, a **Aplicação** pode não oferecer todos os seus **Serviços** e funcionalidades).
- 2.2. Respeitamos as regulações legais e cuidamos dos nossos **utilizadores**. Portanto, não pode adicionar conteúdo ou dados à **Aplicação** que:
- 1) seja ilegal,
 - 2) constitua malware (vírus, trojans, programas que modificam o funcionamento da **Aplicação**),
 - 3) intercete dados disponíveis na **Aplicação**.
- 2.3. Não pode utilizar a **Aplicação** de forma que contrarie normas sociais, boas práticas ou perturbe o funcionamento correto da **Aplicação**. Também protegemos os nossos

interesses, pelo que não pode utilizar a **Aplicação** de forma que infrinja os mesmos.

- 2.4. Se utilizar a **Aplicação** em violação das proibições acima, podemos bloquear o seu acesso à **Aplicação**.
- 2.5. Regras adicionais aplicáveis em regiões específicas podem estar estabelecidas no **Anexo Regional** relevante.

3. Quais são os Requisitos Técnicos para Utilizar a Aplicação?

- 3.1. Para utilizar a **Aplicação** sem problemas, precisa:
 - a. um número de telefone móvel registado numa rede móvel,
 - b. um endereço de correio eletrónico,
 - c. uma conexão à Internet,
 - d. um Dispositivo com Android ou iOS.
- 3.2. Para um uso suave da **Aplicação**, recomendamos usar a versão mais atualizada do software do sistema no seu **Dispositivo**. No entanto, não se preocupe se não atender aos requisitos de versão do Android ou iOS ou tiver uma versão mais antiga do software no seu **Dispositivo**. Isto não significa que está a violar as **Condições**. Há uma hipótese de conseguir executar a **Aplicação** num tal **Dispositivo**. No entanto, não podemos garantir que a **Aplicação** será iniciada ou funcionará adequadamente em **Dispositivos** com versões mais antigas do Android ou iOS. Portanto, não somos responsáveis pelos problemas da **Aplicação** relacionados com a utilização de versões mais antigas do Android ou iOS.
- 3.3. As **Condições** atuais sempre se referem à versão mais recente da **Aplicação**, pelo que recomendamos que atualize regularmente a **aplicação**. Não suportamos versões mais

antigas da **Aplicação** ou garantimos o seu funcionamento correto.

- 3.4. Se notir quaisquer erros ou vulnerabilidades na **Aplicação**, encorajamo-lo a comunicá-los através dos canais de contacto indicados na **Aplicação** ou no **Anexo Regional** específico.

4. Como processamos Dados Pessoais?

- 4.1. Informações detalhadas sobre como processamos os seus Dados Pessoais relacionados com o uso da **Aplicação** móvel estão descritas na **Política de Privacidade**. Familiarize-se com ela. Se tiver quaisquer questões, encorajamo-lo a contactar-nos – informações sobre como contactar-nos relativamente ao processamento dos seus Dados Pessoais podem ser encontradas na Parte I da **Política de Privacidade**, Secção 2. Quem processa os seus dados, tabela no ponto 2.3.

5. Quais são os nossos direitos de propriedade intelectual sobre a Aplicação?

- 5.1. Nós (ou empresas afiliadas connosco) somos proprietários dos direitos da Aplicação, incluindo o código-fonte, conteúdo utilizado na Aplicação, gráficos e outros elementos, a menos que expressamente afirmemos o contrário. Estes são protegidos por lei, e não deve participar em atividades que infrinjam os nossos direitos. Como somos proprietários dos direitos da Aplicação, concedemos-lhe uma licença para utilizá-la.
- 5.2. Nada nestas Condições transfere direitos de propriedade para você.
- 5.3. Quando transfere a nossa Aplicação móvel e/ou acede a ela através de Aplicação web, concedemos-lhe uma licença limitada, não exclusiva, não sublicenciável e revogável para utilizar a Aplicação de acordo com o seu fim pretendido, incluindo instalar a Aplicação em outros Dispositivos.

- 5.4. Não pode conceder ou transferir esta licença a outra pessoa. Também não pode vender, transferir ou distribuir as nossas Aplicações.
- 5.5. Pode utilizar a nossa Aplicação apenas:
- 1) em conformidade com estas Condições e lei aplicável,
 - 2) para fins lícitos,
 - 3) dentro do âmbito das funcionalidades disponibilizadas na sua Região Atribuída.
- 5.6. Não pode utilizar a Aplicação de forma que interfira com o seu funcionamento normal ou segurança. A menos que seja permitido pela lei aplicável, não pode:
- 1) copiar, modificar, adaptar, traduzir ou criar obras derivadas com base na Aplicação;
 - 2) fazer engenharia reversa, descompilar ou tentar extrair código-fonte;
 - 3) distribuir, alugar, vender, sublicenciar ou disponibilizar a Aplicação a terceiros;
 - 4) contornar medidas de proteção técnica;
 - 5) utilizar sistemas automatizados para aceder ou extrair dados da Aplicação.
- 5.7. Isto não afeta direitos obrigatórios concedidos a você sob lei aplicável.
- 5.8. Podemos fornecer atualizações, actualizações ou patches para a Aplicação de tempos em tempos. Tais atualizações podem ser necessárias por razões de segurança, conformidade, desempenho ou funcionalidade. Concorde que certas atualizações podem ser instaladas automaticamente, quando permitido pela lei aplicável e pelas definições do seu Dispositivo.
- 5.9. A licença concedida a você sob estas Condições permanece válida durante a duração destas Condições e, portanto, expira quando exclui a sua Conta de Utilizador, termina

as Condições ou as terminamos por causa da sua violação das Condições.

6. Pelo que não somos responsáveis?

6.1. Nos esforçamos para fornecer-lhe e a outros utilizadores a melhor experiência ao utilizar a Aplicação. No entanto, existem situações e eventos além do nosso controlo. Abaixo estão as situações e eventos pelos quais não somos responsáveis:

- a. **Força Maior**,
- b. fornecer **Dados Pessoais** falsos, especialmente ao criar a sua **Conta de Utilizador**,
- c. partilhar acesso à **Aplicação** e à sua **Conta de Utilizador** com outros,
- d. o seu **Dispositivo** não atender aos requisitos técnicos descritos na secção 4,
- e. a maneira e qualidade da prestação de Serviço pelos operadores de telecomunicações com quem tem acordos (incluindo Serviços de Internet). Também não somos responsáveis pelas taxas dos Serviços prestados por estes operadores,
- f. erros e problemas com Android ou iOS, bem como software instalado no **Dispositivo** que não é nosso.

7. Como apresentar uma reclamação sobre a Aplicação ou Serviços prestados dentro dela?

7.1. Se acredita que não cumprimos adequadamente as nossas obrigações relativamente à **Aplicação** (por exemplo, se algo não funcionou ou não entregamos um **Serviço** que seleccionou que estava disponível de acordo com o **Anexo Regional** relevante), pode apresentar uma reclamação utilizando os métodos de contacto indicados nos canais

digitais através dos quais acede aos nossos **Serviços**, que estão listados dentro do **Anexo Regional** aplicável. Informações detalhadas sobre procedimentos de reclamação, incluindo prazos aplicáveis, entidades competentes e mecanismos alternativos de resolução de litígios, são fornecidas no **Anexo Regional** relevante, ou via chat na **Aplicação**.

- 7.2. Ao apresentar uma reclamação, podemos solicitar-lhe informações para confirmar a sua identidade e uma descrição do problema. Tenha em conta que talvez não consigamos ajudá-lo se não fornecer informações suficientes ou descrição do seu problema.
- 7.3. Abordaremos a sua reclamação o mais rapidamente possível, mas não mais tarde de 14 dias após o seu recebimento. Quando submeter uma reclamação, enviar-lhe-emos confirmação de recebimento no mesmo dia.
- 7.4. Informá-lo-emos sobre a resolução da sua reclamação através do endereço de correio eletrónico que forneceu ao submetê-la.

8. Que outras informações sobre a Aplicação vale a pena conhecer?

- 8.1. A Aplicação pode estar indisponível devido à manutenção técnica. Esforçamo-nos para garantir que a Aplicação está disponível 24/7, mas se necessitarmos agendar manutenção, informá-lo-emos na Aplicação quando a mesma ocorrer e quanto tempo durará.
- 8.2. Se não desejar mais utilizar a Aplicação, pode apagar a Aplicação do seu Dispositivo em qualquer altura. Isto não apaga automaticamente a sua Conta de Utilizador. Se deseja apagar a sua Conta de Utilizador, pode fazê-lo contactando-nos. As informações sobre canais de contacto para apagar a sua Conta de Utilizador estão disponíveis através da Aplicação. Pode fazer isto em qualquer momento sem fornecer razões e sem incorrer em quaisquer custos.
- 8.3. Podemos terminar estes Termos e Condições onde as Condições explicitamente o permitem. Também podemos terminá-lo se deixarmos de suportar a Aplicação - não o faremos imediatamente mas informá-lo-emos com um aviso de um mês.
- 8.4. Mudar o seu Dispositivo (sem simultaneamente mudar o número de telefone associado à Aplicação) ou fazer logout da aplicação não resulta na exclusão da sua Conta de Utilizador.
- 8.5. Como alguns dos Serviços que prestamos são Serviços digitais, os consumidores que os utilizam têm direitos específicos sob leis aplicáveis de proteção do consumidor, conforme descrito no Anexo Regional relevante.
- 8.6. Se tem questões, pedidos, preocupações ou comentários, pode sempre contactar-nos utilizando canais de contacto disponíveis através da Aplicação.
- 8.7. Estes termos e condições fazem parte das Condições e podem ser complementados pelos termos específicos do Anexo Regional de acordo com a sua Região Atribuída.

- 8.8. Lei aplicável e jurisdição são determinadas sob o Anexo Regional relevante dependendo da entidade do Grupo InPost que fornece Serviços para você.

PARTE II (B) – APÊNDICES REGIONAIS

Apêndice B1: Serviços prestados na Polónia

Versão: 1.0

a. Introdução

Os termos e condições estabelecidos neste Apêndice B1 e nos seus apêndices (o “Apêndice”) aplicam-se aos utilizadores ao usar serviços cobertos por ele, de acordo com as regras de atribuição descritas no ponto 6 da Parte I (A) dos Termos. Complementa e altera-os, quando necessário para cumprir a legislação aplicável, especificamente em relação aos pontos 1-6 abaixo. Este Apêndice reflecte ambos:

- 1) requisitos obrigatórios da lei polaca e da UE,
- 2) serviços e funcionalidades específicos,
- 3) programas locais de pagamento e fidelização,
- 4) disposições operacionais específicas da região.

A disponibilidade de tais serviços é indicada em detalhe na aplicação e neste Apêndice, enquanto as informações gerais estão disponíveis na lista de serviços prestados pela InPost (Matriz de Funcionalidades) especificada na Parte I (B) dos Termos. De tempos em tempos, podemos introduzir novos serviços ou funcionalidades, modificar os existentes ou descontinuar certos serviços. Como resultado, a lista de serviços descrita acima pode mudar. As informações mais actualizadas sobre os serviços disponíveis actualmente podem sempre ser encontradas na aplicação.

Em caso de conflito, este **Apêndice** prevalece sobre os **Termos** na medida exigida pela legislação aplicável.

Como uma das ferramentas de suporte na aplicação, fornecemos uma funcionalidade de chat de IA, baseada no modelo de inteligência artificial Bielik.ai e adaptada às características dos serviços que prestamos. A função de chat faz parte dos serviços enganosa, irrelevante ou inadequada para a sua situação. Pode utilizar o chat apenas para obter informações, de acordo com as regras estabelecidas na Política de Privacidade. Por favor, lembre-se de que qualquer conteúdo que envie via chat deve estar em conformidade com a lei, boas práticas e não deve infringir os direitos de terceiros. especialmente, não permitimos que conteúdo ilegal, vulgar, odioso, violento ou outro conteúdo proibido seja publicado no chat. Também é proibido usar o chat para actividades prejudiciais, abuso, testes de segurança sem o nosso consentimento, tentativas de contornar medidas de segurança ou gerar conteúdo de forma ilegal. Podemos usar mecanismos de segurança (por exemplo, filtragem de conteúdo, restrições de tópicos) para prevenir abuso e geração de conteúdo que viole os termos e condições, e podemos restringir ou bloquear temporariamente o seu acesso ao chat de IA se violar os termos e condições ou se for necessário por razões de segurança. No que diz respeito às restantes disposições, o ponto 1 do Apêndice A1 – Termos e Condições da Aplicação InPost – aplica-se à ferramenta de IA.

● **Entidade Contratante**

Para os utilizadores cobertos por este Apêndice, a entidade contratante é InPost sp. z o.o. – uma empresa registada e operando sob a lei polaca, com sede registada em Cracóvia, na ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Cracóvia, Polónia, inscrita no Registro de Empresários do Registro Nacional do Tribunal sob número KRS: 0000543759, número NIP: 6793108059.

Pode contactar-nos em www.inpost.pl/kontakt, ou ligando para 746 600 000 ou 722 444 000, iniciando o chat fornecido por nós nos nossos serviços ou enviando uma carta para: InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków.

- **Lei Aplicável**

Este Apêndice é regido pela lei polaca. Se actuar como consumidor, a lei obrigatória de protecção do consumidor do seu local de residência aplica-se quando for mais favorável do que as disposições neste Apêndice.

Portanto, se é um consumidor, pode apresentar uma reclamação relacionada com os Termos e este Apêndice perante o tribunal competente no seu local de residência ou perante o tribunal competente na Polónia. Se não é um consumidor, qualquer disputa decorrente dos Termos e deste Apêndice será resolvida pelo tribunal com jurisdição sobre a sede registada da InPost sp. z o.o., a menos que as disposições obrigatórias da lei determinem de outra forma.

Os consumidores que usam os nossos serviços aos quais este Apêndice se aplica têm direito a direitos específicos descritos na Lei Polaca de Direitos do Consumidor. Descrevemos estes direitos no apêndice B1.3 deste Apêndice. Abaixo, fornecemos algumas informações adicionais sobre estes direitos:

- 1) A Lei dos Direitos do Consumidor define “serviços digitais” como serviços que permitem ao consumidor: “a) criar, processar, armazenar ou aceder a dados em forma digital; b) partilhar dados em forma digital transmitidos ou criados pelo consumidor ou outros utilizadores do serviço, c) envolver-se em outras formas de interacção através de dados digitais”,
- 2) Os serviços que prestamos não estão ligados à aquisição pelo consumidor de bens que contenham conteúdo digital ou serviços digitais (ou ligados de forma a que a ausência de conteúdo ou serviços digitais impediria o seu funcionamento adequado),
- 3) O Apêndice B1.3 aplica-se ao contrato (ou termos) sob o qual somos obrigados a fornecer conteúdo ou serviços digitais (e outras disposições) apenas quando o contrato ou termos dizem respeito a conteúdo ou serviços digitais,

4) O Apêndice B1.3 não se aplica quando o consumidor é apenas obrigado a fornecer dados pessoais, e tais dados são processados por nós apenas:

- para cumprir o contrato (ou termos) ou uma obrigação legal, ou
- para melhorar a segurança, compatibilidade ou outra interoperabilidade do software oferecido sob licença aberta e gratuita.

Informamo-lo de que não nos comprometemos a participar em procedimentos alternativos de resolução de disputas, a menos que a participação seja exigida pela lei aplicável. No entanto, pode enviar reclamações directamente para nós de acordo com o procedimento de reclamação estabelecido nos Termos complementado pelos pontos 5 e 6 abaixo neste Apêndice.

• Versões linguísticas

Este **Apêndice** está disponível em versões em polaco e noutras línguas. Em caso de discrepâncias, a versão em língua polaca prevalece, a menos que a lei obrigatória determine de outra forma.

• Reclamações

Se acreditar que não cumprimos adequadamente as nossas obrigações (por exemplo, se algo não funcionou ou não entregámos um serviço que seleccionou), pode apresentar uma reclamação usando os métodos de contacto indicados nos canais digitais através dos quais acessa os nossos serviços, ou usando o formulário de reclamação disponível em:

<https://inpost.pl/reklamacja>.

• Rescisão

Para exercer o seu direito de rescisão dos Termos, pode enviar a sua notificação de rescisão no prazo de 14 dias sem fornecer qualquer razão, usando qualquer um dos seguintes

métodos de contacto:

- por email para: oswiadczenie@inpost.pl,
- por telefone para: 746 600 000 ou 722 444 000,
- via função de chat colocada à disposição dentro dos nossos serviços,
- enviando uma declaração escrita por correio para: InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, Polónia,
- submetendo o formulário de rescisão ou qualquer outra declaração clara electronicamente via: www.inpost.pl/kontakt.

Pode utilizar o modelo de formulário de rescisão incluído no apêndice B1.4 deste Apêndice, no entanto a utilização do modelo não é obrigatória para que a rescisão seja eficaz.

• Definições

Abaixo explicamos os significados das definições utilizadas no **Apêndice** e nos seus apêndices. A lista complementa as definições contidas nos **Termos**. Se uma definição está escrita em negrito no **Apêndice** e não está incluída na lista abaixo, significa que deve usar a definição fornecida nos **Termos**. Não importa se estas definições são usadas no singular ou plural, ou se as letras estão em maiúsculas:

- 1) **Serviço de Aquisição** - Um serviço que permite a aceitação de cartões de pagamento e o tratamento de transacções, incluindo autorização e transmissão de ordens de pagamento para transferência de fundos para o destinatário.
- 2) **Participante Activo** - Este termo refere-se a um utilizador que completou pelo menos uma das seguintes actividades:
 - Dado consentimentos de marketing – na forma de PUSH/email/SMS,

- Completado qualquer tarefa adicional da lista de todas as tarefas disponíveis,
 - Resgatado uma **recompensa** no **programa**.
- 3) **Apêndice** - Este documento e os seus apêndices, que regulam direitos e obrigações, tanto os nossos como os seus.
 - 4) **Aplicação** ou **InPost Mobile** - Esta é a nossa aplicação disponível como aplicação móvel e/ou web, que pode usar após criar uma Conta InPost.
 - 5) **Carrinho** - Um serviço que permite encomendar produtos ou serviços seleccionados de um retalhista através da aplicação, usando InPost Pay, sob os seus termos.
 - 6) **Cupom** - Um código electrónico único armazenado na sua conta, que permite resgatá-lo uma recompensa connosco ou com um parceiro do programa.
 - 7) **Entrega** - Este é um serviço prestado por nós, envolvendo o transporte e entrega de bens que comprou a um retalhista para o endereço especificado ao efectuar a sua encomenda através do InPost Pay.
 - 8) **InBox** - Uma recompensa no programa sob a forma de uma caixa electrónica contendo prémios aleatórios (tanto virtuais como tangíveis). InBox é uma recompensa adicional que pode ocasionalmente aparecer no programa – se aparecer, forneceremos detalhes em regulações separadas que estarão disponíveis para si no InPost Mobile. O uso de InBox pode exigir aceitação de termos ou políticas de privacidade adicionais, bem como declarações adicionais ou fornecimento de dados pessoais por si.
 - 9) **InCoins** - Pontos que ganha por várias tarefas realizadas dentro da aplicação. Se os termos de um dado serviço o permitirem, InCoins podem ser trocadas por benefícios específicos.
 - 10) **InPost Pay** - Este é um serviço tecnológico que ajuda clientes e retalhistas a gerenciar o processo de compras online. Quando compra numa loja online, a funcionalidade InPost

Pay o redireciona para o InPost Mobile, onde pode criar um carrinho e concluir a compra, incluindo pagamento através do gateway de pagamento fornecido pelo fornecedor do gateway de pagamento.

- 11) **Informações de Limites** - fornecidas no programa sobre o número máximo de tarefas que completa que serão recompensadas com InCoins e dentro de quanto tempo. As informações detalhadas sobre limites podem ser encontradas no cartão da tarefa.
- 12) **Encomenda** - A sua compra de bens ou serviços oferecidos por um vendedor, dentro da aplicação, usando InPost Pay e sob os Termos.
- 13) **Parceiro** - Uma entidade da qual recebemos recompensas.
- 14) **Pagamento** - A sua transacção online realizada através do gateway de pagamento, onde o retalhista recebe dinheiro de si pela encomenda.
- 15) **Cartão de Pagamento ou Cartão** - Um cartão emitido por uma empresa autorizada que permite pagamentos sem dinheiro.
- 16) **Gateway de Pagamento** - Um serviço tecnológico que lhe permite pagar por compras numa loja online do seu retalhista escolhido, com entrega fornecida pela InPost e, em casos específicos, claramente indicados na aplicação – por outro transportador. O gateway de pagamento está disponível dentro da aplicação como parte da função InPost Pay e inclui métodos de pagamento visíveis no InPost Mobile durante a colocação da encomenda. As opções de pagamento podem variar dependendo do retalhista, conteúdo do carrinho e suas capacidades técnicas. Alguns métodos, como pagamento diferido, podem exigir que aceite termos adicionais e confirme que cumpre as condições estabelecidas pelo fornecedor desse método.
- 17) **Fornecedor do Gateway de Pagamento** - Uma empresa que fornece o gateway de pagamento para os serviços InPost Pay e processa pagamentos com base na autorização para operar na Polónia ou noutro país da UE.

- 18) **Lei de Serviços de Pagamento** - Lei Polaca de 19 de Agosto de 2011, sobre serviços de pagamento.
- 19) **Token de Pagamento ou Token** - Um código encriptado único que substitui os dados do seu cartão de pagamento, fornecido por uma entidade externa independente operando sob as autorizações e permissões apropriadas.
- 20) **Serviço de Armazenamento de Token de Pagamento** - Um serviço fornecido por nós dentro da aplicação, envolvendo o armazenamento de tokens de pagamento para uso em pagamentos via InPost Pay.
- 21) **Tarefa Periódica** - Referida como “Desafios” na aplicação. Se as completar, receberá um número especificado de InCoins. Tarefas periódicas estão disponíveis apenas para conclusão dentro de um determinado período, após o qual não podem ser completadas em troca de InCoins.
- 22) **Tarefas Permanentes** - Também referidas como “Desafios” na aplicação. Se as completar, receberá um número especificado de InCoins. Tarefas permanentes podem ser completadas a qualquer momento e não têm limite de tempo.
- 23) **Promoção de Pontos** - Uma acção temporária no programa onde, durante um tempo especificado, pode ganhar um número aumentado de InCoins por completar tarefas regulares ou periódicas.
- 24) **Programa** - O serviço que detalhámos no Apêndice B1.1 Termos e Condições do Programa de Fidelização deste Apêndice, que constitui o nosso programa de fidelização (do qual somos o organizador).
- 25) **Catálogo de Recompensas** - Uma lista de recompensas disponíveis no programa de fidelização sob a secção “Catálogo de Recompensas”.
- 26) **Recompensas** - Pode obtê-las trocando InCoins no programa, desde que estejam disponíveis no catálogo de recompensas.

- 27) **Vendedor** - Uma empresa ou indivíduo que realiza negócio que oferece a possibilidade de colocar uma encomenda usando InPost Pay na sua loja online. Pode encontrar uma lista de vendedores e os seus termos de venda no InPost Mobile, na secção relacionada com InPost Pay, tanto antes como depois de criar uma Conta InPost.
- 28) **Autenticação Forte** - Proteger os seus dados usando pelo menos dois métodos de verificação diferentes, como algo que sabe, algo que tem, ou as suas características distintivas.
- 29) **Tarefas** - Refere-se a tarefas periódicas ou tarefas permanentes.

• Índice

- 1) **Introdução**
- 2) **Entidade contratante**
- 3) **Lei aplicável**
- 4) **Versão linguística**
- 5) **Reclamações**
- 6) **Rescisão**
- 7) **Definições**
- 8) **Índice**
- 9) **Serviços locais e outros apêndices:**

Apêndice B1.1 – Termos e Condições do Programa de Fidelização

Apêndice B1.2 – Termos e Condições do InPost Pay

Apêndice B1.3 – Direitos do consumidor relativos ao conteúdo ou serviços digitais

Apêndice B1.4 – Formulário de modelo de rescisão

Apêndice B1.5 - Termos de utilização do Assistente InPost para o utilizador

Anexo B1.1 – Condições Gerais do Programa de Fidelização

I. Quais São as Suposições do Programa de Fidelização?

1. Este anexo apresenta as regras da sua participação no **Programa de Fidelização**. A participação no **Programa de Fidelização** é voluntária.
2. Ao aderir ao **Programa de Fidelização**, você aceita os seus termos conforme descrito nas **Condições** e neste anexo.
3. Os termos atuais da **Aplicação InPost Mobile** e do **Programa de Fidelização** podem ser consultados no interior da **Aplicação**.

II. Quem é um Participante do Programa de Fidelização?

- Se você utilizar a **Aplicação InPost Mobile** com acesso ao Programa de Fidelização, está participando do **Programa de Fidelização**.
- Para participar do **Programa de Fidelização**, você deve:
 - 1) ter uma **Conta de Utilizador**,
 - 2) aceitar as **Condições** (ao criar uma **Conta de Utilizador** ou devido a alterações nas **Condições**), e
 - 3) ter a **Aplicação InPost Mobile** com acesso ao **Programa de Fidelização**.
- 3. A versão mais atual da **Aplicação InPost Mobile** fornece acesso a todas as funcionalidades do Programa de Fidelização. Se você tiver uma versão mais antiga da **Aplicação InPost Mobile** e não a atualizar para a versão mais recente com acesso ao **Programa de Fidelização**, poderá não conseguir utilizar todas as funcionalidades ou até o **Programa de Fidelização** inteiro.
- 4. A utilização da **Aplicação InPost Mobile** é necessária para a participação ativa no

Programa de Fidelização.

5. Os nossos colaboradores também podem participar no **Programa de Fidelização** se forem utilizadores da **Aplicação InPost Mobile**.

III. Onde Pode Conhecer o Programa de Fidelização e a Participação Ativa é Obrigatória?

- As funcionalidades do **Programa de Fidelização** estão disponíveis na **Aplicação InPost Mobile**, sob a secção “Recompensas”.
- Na secção “Recompensas”, você pode conhecer o progresso do **Programa de Fidelização**, promoções, ofertas especiais e outros benefícios relacionados com a sua participação.
- Além disso, se nos fornecer o consentimento necessário, enviar-lhe-emos informações sobre o progresso do **Programa de Fidelização** (por exemplo, através de notificações push ou outros canais de comunicação como email ou SMS). Pode optar por não receber estas notificações a qualquer momento nas definições da sua **Conta de Utilizador**.
- A participação no **Programa de Fidelização** não requer nenhuma ação da sua parte. Você decide de forma independente se deseja participar ativamente. Se não estiver interessado, não precisa completar as atividades necessárias para se tornar um “participante ativo” (conforme descrito no Anexo A, que define “participante ativo”) ou trocar **InCoins** por **Recompensas**. Também pode optar por não receber notificações sobre **InCoins** recolhidos contactando-nos em dane_osobowe@inpost.pl.
- A utilização do **Programa de Fidelização** como **participante ativo**, incluindo a troca de **InCoins** por **Recompensas**, é também voluntária.

IV. O que Pode Fazer no Seio do Programa de Fidelização?

- O **Programa de Fidelização** é um serviço eletrónico através do qual o capacitamos para:
 - a. recolher **InCoins**,
 - b. ver o número de **InCoins** que tem e o histórico de alterações no seu saldo,
 - c. consultar o **Catálogo de Recompensas** e trocar **InCoins** acumulados por **Recompensas** disponíveis,
 - d. ver as **Tarefas** disponíveis para ganhar **InCoins**,
 - e. aceder a **Recompensas** trocadas por **InCoins**.
- 2. Podemos introduzir outras funcionalidades técnicas no seio do **Programa de Fidelização**.
- 3. Podemos também organizar sorteios temporários, concursos e promoções permanentes ou temporárias, sobre os quais o informaremos na **Aplicação InPost Mobile**.
- 4. Os sorteios serão organizados com base em termos separados fornecidos pelo organizador do sorteio.

V. Como Pode Ganhar InCoins no Programa de Fidelização?

- Você pode recolher **InCoins** se a versão da sua **Aplicação InPost Mobile** incluir acesso ao **Programa de Fidelização**. A forma de aceder ao **Programa de Fidelização** na **Aplicação InPost Mobile** é explicada na secção II deste anexo.
- Os **InCoins** são atribuídos por **Tarefas Permanentes** e **Tarefas Adicionais**.

- Cada Tarefa disponível na **Aplicação InPost Mobile** inclui:
 - a. o seu nome,
 - b. detalhes da **Tarefa** — o que precisa fazer para ganhar **InCoins**,
 - c. o número de **InCoins** que receberá por completar a **Tarefa**,
 - d. o **Limite** - informação sobre o número máximo de **Tarefas** que serão recompensadas com **InCoins** e em que período de tempo,
 - e. para **Tarefas Periódicas**, o período de validade da Tarefa, ou seja, o intervalo de datas no qual a conclusão da **Tarefa** será recompensada com **InCoins**,
 - f. uma ligação para o website do **Parceiro** (para Tarefas realizadas em colaboração com um **Parceiro**).
- Para além das **Tarefas Permanentes**, podemos fornecer **Tarefas Adicionais** a todos os utilizadores ou grupos específicos em qualquer momento.
- Os **InCoins** serão atribuídos pela conclusão de atividades específicas indicadas na **Tarefa**.
- Podemos realizar **Promoções de Pontos** periódicas, onde a conclusão de **Tarefas Permanentes** ou **Tarefas Adicionais** num período de tempo especificado lhe permitirá ganhar mais **InCoins**.
- A informação sobre **Promoções de Pontos** será fornecida com **Tarefas** específicas (na **Aplicação**) e incluirá o período de promoção, o número possível de **InCoins** a ganhar e uma descrição da **Tarefa** pela qual receberá um número aumentado de **InCoins**.
- Para além das **Tarefas Permanentes** e **Tarefas Adicionais**, você também pode recolher **InCoins** através dos nossos **Parceiros**, que oferecem esta

oportunidade nas suas campanhas, programas de parceria e outras atividades organizadas. A possibilidade de ganhar **InCoins** de Parceiros e as condições para os conceder são especificadas nas regulamentações dedicadas para cada atividade, disponíveis junto do respetivo **Parceiro**.

VI. Como São Calculados os InCoins e Quanto Tempo Têm de Validade?

- Os **InCoins** são calculados automaticamente após completar cada Tarefa, mas no máximo 48 horas após receber ou enviar uma **Encomenda**.
- O seu cálculo é confirmado através de notificações push, a menos que tenha optado por não receber esta forma de comunicação nas definições da sua **Conta de Utilizador**.
- Você recebe **InCoins** apenas utilizando o número de telefone associado à sua **Conta de Utilizador**, inclusive ao fornecê-lo durante qualquer transação ou encomenda. Se tiver fornecido um número de telefone diferente, não receberá **InCoins** (poderão ser recebidos pelo **Utilizador** cujo número de telefone foi registado para o envio).
- Os **InCoins** que você não trocou por **Recompensas** expiram após 12 meses a partir da data de receção.
- Os **InCoins** expiram num ciclo mensal, o que significa: sempre no primeiro dia de cada novo mês do calendário após 12 meses completos.
- Quando troca ou utiliza **InCoins**, são deduzidos do mais antigo para o mais recente (no momento da troca por uma **Recompensa**).
- Você pode receber **InCoins** através de reclamações nas seguintes situações:

- a. Se completou corretamente uma Tarefa, mas não calculámos os **InCoins** ou os calculámos incorretamente,
- b. Se removemos **InCoins** antes da sua data de expiração,
- c. Se, por razões fora do seu controlo, não conseguir completar a Tarefa corretamente (receberá então **InCoins** conforme especificado nessa **Tarefa**).

VII. Como Verificar o Histórico de InCoins Creditados?

- A qualquer momento, pode verificar cada alteração no seu saldo de InCoins na **Aplicação InPost Mobile** sob a secção “Histórico de InCoins”, incluindo:
 - a) **InCoins** Creditados,
 - b) **InCoins** Trocados por **Recompensas**,
 - c) **InCoins** que Expiraram,
 - d) **InCoins** Creditados através de Reclamações.
2. Recolheremos e armazenaremos o histórico das suas transações no seio do **Programa de Fidelização** durante 24 meses.
 3. Tem acesso ao histórico de todos os **InCoins** creditados e gastos dos últimos 24 meses.
 4. Os produtos excluídos do **Programa de Fidelização**, para os quais os **InCoins** não são atribuídos, são descritos na **Aplicação InPost Mobile**.
 5. Para obter informações sobre o número atual de **InCoins**, deve ter uma ligação à Internet.
 6. Os **InCoins** não podem ser convertidos em dinheiro ou trocados por fundos monetários.
 7. Os **InCoins** não utilizados não perdem a sua validade devido ao logout da **Aplicação**

InPost Mobile.

8. Se deseja ganhar **InCoins** por Tarefas relacionadas com o InPost Fresh **Aplicação InPost Mobile**, deve ter uma Conta no InPost Fresh **Aplicação InPost Mobile** utilizando o mesmo número de telefone que forneceu ao criar a sua **Conta de Utilizador**. Uma descrição detalhada das Tarefas e as regras para atribuir **InCoins** aos utilizadores da InPost Fresh **Aplicação InPost Mobile** serão especificadas na **Aplicação InPost Mobile**.
9. Como utilizador da InPost Fresh **Aplicação InPost Mobile**, para ganhar **InCoins** e trocá-los por **Recompensas**, deve ter uma versão da **Aplicação InPost Mobile** que inclua o **Programa de Fidelização** (a forma de aceder ao **Programa de Fidelização** na **Aplicação InPost Mobile** é explicada na secção II deste anexo).

VIII. Como Trocar Pontos por Recompensas e Que Recompensas Pode Receber?

- Como participante do Programa de Fidelização, tem acesso a todas as Recompensas disponíveis no interior do **Catálogo de Recompensas** fornecido na **Aplicação InPost Mobile**.
- Pode trocar **InCoins** por **Recompensas** no **Catálogo de Recompensas** disponível na **Aplicação InPost Mobile** sob a secção "Recompensas". Algumas **Recompensas** poderão estar disponíveis apenas por um período especificado ou até à falta de stock. Informá-lo-emos de tais situações na descrição da **Recompensa**.
- Podemos alterar o **Catálogo de Recompensas**. Você não perde os direitos sobre **Recompensas** obtidas antes de tais alterações. O **Catálogo de Recompensas** atual está sempre disponível na **Aplicação InPost Mobile** com acesso ao **Programa de Fidelização**.

- Podemos oferecer a participação em sorteios, concursos ou promoções periodicamente organizados como uma **Recompensa** — nos termos descritos nas secções IV.3 e IV.4 deste anexo.
- Como uma **Recompensa**, podemos também lhe oferecer a oportunidade de participar em ou apoiar campanhas e iniciativas, incluindo campanhas caritativas ou sociais. Estas podem envolver a troca ou doação de **InCoins** para fins específicos indicados na descrição da **Recompensa** no Catálogo de Recompensas.
- O **Catálogo de Recompensas** contém informações sobre o número de **InCoins** necessários para trocar por uma **Recompensa**, a data de validade da Recompensa (aplica-se a todas as **Recompensas**).
- Para trocar **InCoins** por uma **Recompensa**, deve ter um número suficiente (necessário para a troca, de acordo com a descrição da **Recompensa** disponível no **Catálogo de Recompensas**).
- A **Recompensa** que trocou por **InCoins** aparecerá na secção “As Minhas Recompensas” da **Aplicação InPost Mobile**. Também pode configurar a **Aplicação InPost Mobile** para enviar a Recompensa para o endereço de email que forneceu.
- Não pode devolver uma **Recompensa** trocada por **InCoins** ou trocá-la por dinheiro.

IX. Como Se Pode Retirar do Programa de Fidelização?

- Se não deseja participar no **Programa de Fidelização**, não precisa ser um participante ativo. Encorajamo-lo a ler a secção III.4 das **Condições**. Isto significa que pode continuar a utilizar a **Aplicação InPost Mobile** e ignorar qualquer funcionalidade relacionada com o **Programa de Fidelização**. O

Programa de Fidelização é parte da **Aplicação InPost Mobile**, portanto, se não deseja que esteja disponível, deve parar de utilizar a **Aplicação InPost Mobile** inteiramente e eliminar a sua **Conta de Utilizador**. As instruções sobre como parar de utilizar a **Aplicação InPost Mobile** são descritas na secção 10.2 das **Condições**.

- Se recriar a sua **Conta de Utilizador**, mesmo utilizando dados pessoais iguais ou semelhantes, não restauraremos os **InCoins** previamente ganhos.
- O logout da **Aplicação InPost Mobile** não significa eliminar **InCoins** ou parar a sua acumulação.
- Após fazer login novamente na **Aplicação InPost Mobile**, recuperará o acesso à sua **Conta de Utilizador** e histórico de transações.

X. Onde e Como Pode Apresentar uma Reclamação?

- As reclamações são tratadas de acordo com as **Condições** e a lei polaca.
- Se escolher uma Recompensa que é um cupão que lhe dá direito a receber bens ou serviços nossos, somos responsáveis perante você de acordo com a Lei da Defesa do Consumidor relativamente ao incumprimento da conformidade de bens ou serviços com o contrato. A troca de uma Recompensa por uma isenta de defeitos ocorre se devolver a Recompensa defeituosa a nós.
- Se escolher uma Recompensa que é um cupão que lhe dá direito a receber bens ou serviços de um Parceiro, somos apenas responsáveis por garantir que o Parceiro honrará tal cupão no período de validade e de acordo com as regras estabelecidas no Catálogo de Recompensas. O Parceiro é responsável pelos bens ou serviços (incluindo a sua qualidade).

- Pode também apresentar uma reclamação sobre uma Recompensa se o seu resgate não for possível (por exemplo, se a Recompensa é um código de desconto que está incorreto ou não ativa o desconto). Se o erro ocorreu da nossa parte, devolveremos os InCoins que trocou pela Recompensa defeituosa.
- Não somos responsáveis pelo incumprimento da conformidade de uma Recompensa tangível obtida através de um sorteio (ou seja, o incumprimento da conformidade de bens ou serviços com o contrato). Todas as reclamações sobre Recompensas do organizador do sorteio, incluindo a troca de uma Recompensa defeituosa por uma isenta de defeitos, devem ser dirigidas ao organizador do sorteio.

XI. Que Outras Informações Sobre o Programa de Fidelização Deveria Conhecer?

- a. Se cometer violações descritas nas secções 2.2 e 2.3 das Condições no seio do Programa de Fidelização, pode levar a consequências descritas na secção 2.4 das Condições. Independentemente disso, em casos mencionados nas secções 2.2 e 2.3 das Condições — se pertencerem exclusivamente a violações do Programa de Fidelização — solicitaremos que as cesse, fornecendo um prazo apropriado, sempre não inferior a 7 dias (contado a partir do dia após receber o pedido). Se não cumprir o nosso pedido, podemos privá-lo permanentemente de parte ou todos os InCoins que recolheu (dependendo da natureza da violação). Justificaremos cada decisão e comunicá-la-emos na Aplicação InPost Mobile. Pode apresentar uma reclamação sobre tal decisão (de acordo com os princípios descritos nas Condições).
- b. **InCoins** ganhos por você antes de 1 de fevereiro de 2026 mantêm-se válidos

por 24 meses sob a versão anterior das **Condições**. Quando resgata ou utiliza **InCoins**, são deduzidos a partir do mais antigo para o mais recente.

Apêndice B1.2 – Termos e Condições do InPost Pay

Estes termos e condições adicionais aplicam-se ao serviço **InPost Pay** oferecido dentro da **aplicação - InPost Mobile**. O serviço InPost Pay foi criado, é mantido e oferecido por nós, InPost sp. z o.o., com sede em Cracóvia, na ul. Pana Tadeusza 4, para o seu utilizador, ou seja, você.

Os termos definem as regras para prestação do serviço **InPost Pay** através da **InPost Mobile**. As condições de venda de bens ou serviços à distância, celebradas entre **você** e o **vendedor**, são reguladas pelos termos de venda do vendedor.

Dentro destes termos, estabelecemos os nossos e seus direitos e obrigações relacionados com a utilização do serviço **InPost Pay**.

• O que é o InPost Pay?

- 1.1. O InPost Pay permite um percurso de compra rápido na loja online do vendedor, utilizando dados pessoais guardados por você, bem como dados de pagamento e entrega dentro da **Conta de Utilizador InPost**.
- 1.2. O serviço InPost Pay está disponível para acordos de venda à distância em que a entrega seja feita pela InPost e, em casos específicos, por outro prestador de serviços de estafeta, conforme indicado na aplicação.
- 1.3. Dentro do serviço InPost Pay, criamos um carrinho na **InPost Mobile**, que é um serviço digital que lhe permite:
 - 1) colocar uma encomenda na loja online do vendedor escolhido através da **InPost Mobile**,
 - 2) introduzir códigos de desconto para reduzir o valor do pagamento da encomenda de acordo com termos separados,

- 3) exibir o resumo da encomenda (incluindo possíveis custos de entrega),
 - 4) exibir a data estimada de entrega da encomenda,
 - 5) fazer o pagamento da encomenda através do gateway de pagamento.
- 1.4. O carrinho é de utilização única. O fornecimento deste serviço termina quando você coloca uma encomenda ou opta por não colocar. No entanto, o carrinho mantém informação sobre **InPost Mobile** selecionada para os próximos 30 (trinta) dias. O armazenamento do conteúdo do carrinho por este período não garante a disponibilidade dos bens ou serviços selecionados para permitir colocar uma encomenda posteriormente.
- 1.5. Podemos informá-lo sobre o conteúdo do carrinho guardado sem finalizar a encomenda, utilizando mensagens sob os termos da **InPost Mobile**.
- 1.6. A utilização do serviço InPost Pay, incluindo o serviço de carrinho, não está associada a taxas adicionais.
- 1.7. O gateway de pagamento é parte do serviço InPost Pay. O gateway de pagamento permite-lhe usar métodos de pagamento selecionados para a encomenda. A lista de métodos de pagamento disponíveis está disponível na **InPost Mobile**.
- 1.8. Em todo o caso, o acordo de venda de bens ou serviços é celebrado diretamente com o vendedor. Dentro da InPost, fornecemos apenas a funcionalidade digital para criar o carrinho e completar o processo de compra dentro da **InPost Mobile**.

• Como Pode Usar o InPost Pay?

A. Informações Gerais

- 2.1. Para usar InPost Pay, deve ter uma **Conta de Utilizador InPost**, aceitar os termos atuais da **InPost Mobile** e os termos do InPost Pay.

2.2. Antes de usar InPost Pay pela primeira vez, pediremos que preencha um formulário interativo na **InPost Mobile** e forneça:

- 1) seu nome,
- 2) seu endereço de correio eletrónico,
- 3) seu endereço residencial.

2.3. Pode optar por não usar o serviço InPost Pay a qualquer momento. Lembre-se de que eliminar a **InPost Mobile** do seu dispositivo não é equivalente a eliminar sua Conta de Utilizador InPost ou dados do serviço InPost Pay.

B. Como Funciona o Processo de Compra no InPost Pay?

2.4. Pode iniciar o processo de compra com InPost Pay em qualquer loja online de vendedor escolhido de acordo com as opções disponíveis. Ao clicar no botão “Adicionar ao Carrinho InPost” na página do produto ou serviço selecionado no site do vendedor, emitirá um comando para transferir dados do carrinho para a **InPost Mobile**.

2.5. Depois:

- 1) Se tiver uma versão desatualizada da **InPost Mobile**, pediremos que descarregue e instale a versão mais recente da **InPost Mobile**;
- 2) Se não tiver uma Conta de Utilizador InPost ativa, pediremos que registe uma Conta de Utilizador InPost. Podemos também pedir-lhe que indique métodos de entrega e pagamento preferidos com InPost Pay;
- 3) Se tiver a versão atual da **InPost Mobile**, uma Conta de Utilizador InPost ativa, e estiver conectado na InPost Mobile, guiaremos o seu emparelhamento do carrinho de compras com a **InPost Mobile** e criação do carrinho utilizando instruções exibidas sequencialmente no site do vendedor e na InPost Mobile.

- 2.6. Após emparelhamento do carrinho de compras e criação do carrinho na aplicação:
- 1) Confirmará o método de entrega e pagamento na **InPost Mobile** e revisará e aceitará os termos de venda do vendedor;
 - 2) Colocará a encomenda clicando no botão “Encomendar e Pagar” (em versões da **InPost Mobile** anteriores a 3.50, este botão tem o rótulo “Comprar e Pagar”);
 - 3) Aceitará os termos de venda do vendedor escolhido.
- 2.7. A aceitação dos termos de venda do vendedor é necessária para completarmos com sucesso o seu processo de compra.
- 2.8. Quando compra produtos ou serviços ao vendedor, o acordo de venda é celebrado de acordo com os termos de venda do vendedor, aceites por você. Normalmente, quando coloca uma encomenda, significa que o acordo de venda é celebrado. No entanto, às vezes o vendedor pode especificar nos seus termos de venda que a sua encomenda é apenas uma oferta de compra. Nesses casos, o acordo de venda é celebrado apenas quando o vendedor, após verificar a disponibilidade dos bens encomendados, confirma que aceita a sua encomenda e pode cumpri-la. A confirmação da encomenda pelo vendedor significa aceitação da sua oferta de compra e celebração do acordo de venda.
- 2.9. Ao utilizar o InPost Pay, pode seleccionar a entrega a partir das opções disponíveis para a sua encomenda na aplicação.
- 2.10. O vendedor envia confirmação do acordo de venda juntamente com os termos de venda para o endereço de correio eletrónico que forneceu durante o registo da **Conta de Utilizador InPost**. O vendedor emite e envia documentos que confirmam a compra de bens ou serviços através do InPost Pay de acordo com seus próprios termos de venda.

C. Produtos Quentes no InPost Pay

2.11. Dentro do **InPost Pay**, podemos promover ofertas e exibir informações que incentivem a compra de bens selecionados de vendedores escolhidos. Podemos também usar mecanismos de colocação conforme definido pela Lei sobre Combate a Práticas Desleais de Mercado, o que envolve destaque e marcação especial de ofertas de vendedor dentro da funcionalidade visível “Produtos Quentes” na seção Compras do separador Descobrir na **InPost Mobile**. Estas ofertas são marcadas como ofertas promovidas em dois formatos:

1) Carrossel:

- Ofertas exibidas com nome, logotipo da loja, preço e imagem visíveis,
- Os utilizadores podem clicar numa oferta para ver seus detalhes.

2) Lista Suspensa (clicando em “ver tudo”) - apresenta um número maior de ofertas.

2.12. Destacamos ofertas de Produtos Quentes com base em critérios específicos, como a popularidade de um determinado item, interesse do utilizador e alta procura de certos bens. Não recebemos nenhum benefício relacionado com o item promovido.

2.13. Ao clicar em “Quero isto!” no carrossel ou “+” na lista suspensa, será redirecionado para a página do produto na loja online do vendedor, onde pode finalizar a compra - quer diretamente no site do vendedor quer como uma compra padrão através do InPost Pay.

2.14. A ordem exata de exibição e o período de promoção de produtos dentro da funcionalidade Produtos Quentes é determinada com base em:

- 1) seu histórico de cliques anteriores em ofertas de Produtos Quentes;
- 2) seu histórico de compras;

- 3) suas consultas de pesquisa na InPost Mobile.
- 2.15. Inicia a compra de um produto de uma oferta promovida dentro da funcionalidade Produtos Quentes na loja online selecionada. Após iniciar este processo, pode - mas não é obrigado a - emparelhar seu carrinho com InPost Pay e continuar colocando a encomenda na InPost Mobile.

• Quais São os Requisitos Técnicos para Usar o InPost Pay?

- 3.1. O serviço InPost Pay está disponível em dispositivos móveis com sistema operativo Android com serviços Google ativos ou iOS. Pode usar InPost Pay apenas após conectar-se na sua **Conta de Utilizador InPost** na **InPost Mobile**.
- 3.2. As condições técnicas para usar a **InPost Mobile** são definidas pelos seus termos.
- 3.3. Não garantimos o funcionamento adequado do serviço InPost Pay se usar hardware e software que não cumpram os requisitos técnicos da aplicação.

• Como Paga a Sua Encomenda no InPost Pay?

- 4.1. Quando adiciona bens ou serviços ao seu carrinho na **InPost Mobile**, verá seus preços completos, incluindo todos os encargos, como direitos e impostos, incluindo IVA. Se houver restrições de pagamento para a sua encomenda, o vendedor informá-lo-á sobre elas na sua loja online não mais tarde do que no início do processo de colocação da encomenda.
- 4.2. Diretamente antes de colocar a encomenda, ou seja, antes de clicar no botão “Encomendar e Pagar” (em versões da **InPost Mobile** anteriores a 3.50, este botão tem o rótulo “Comprar e Pagar”), mostrar-lhe-emos o preço total dos bens ou serviços e quaisquer encargos adicionais na InPost Mobile.

- 4.3. Os pagamentos no InPost Pay são processados por prestadores de serviços de pagamento externos. Antes de pagar, familiarize-se com e aceite os termos do fornecedor de pagamento, seguindo as instruções exibidas no ecrã.
- 4.4. Alguns métodos de pagamento, como pagamento diferido, podem exigir que aceite termos adicionais e seja submetido a verificação adicional para garantir que cumpre as condições estabelecidas pelo fornecedor desse método de pagamento.
- 4.5. Se colocar encomendas subsequentes através do InPost Pay, a **InPost Mobile** recordará o método de pagamento que selecionou anteriormente e exibi-lo-á ao colocar uma nova encomenda. Pode mudar manualmente o método de pagamento para outro selecionando entre as opções disponíveis na lista suspensa do resumo da encomenda na **InPost Mobile**.
- 4.6. O vendedor cobre as taxas para usar os métodos de pagamento que escolher, exceto pelas taxas de transação cobradas pelo seu banco. Você arca com os custos associados ao pagamento diferido de acordo com as condições estabelecidas pelo fornecedor deste serviço. Informar-lhe-emos sobre estes custos não mais tarde do que no início do processo de colocação da encomenda na **InPost Mobile**. O fornecedor do serviço de pagamento fornece sempre informações sobre estes encargos.
- 4.7. O pagamento dos bens ou serviços que compra vai diretamente para o vendedor. Ao colocar uma encomenda na **InPost Mobile**, pode indicar que outra pessoa (por exemplo, seu empregador) pagará por você selecionando a opção apropriada no formulário de encomenda.
- 4.8. No carrinho da aplicação, pode usar vouchers e cupões de desconto que lhe foram concedidos. Pode combiná-los, mas o valor final que deve pagar não pode ser inferior a 1 złoty (PLN). As regras para usar vouchers e cupões são definidas por termos separados adotados pelos seus emissores. Vouchers e cupões de vendedores são aplicados primeiro, seguidos dos concedidos por nós na InPost.

• Termos de Entrega com InPost Pay

- 5.1. Ao usar InPost Pay, pode seleccionar apenas opções de entrega oferecidas pela InPost. As opções de entrega disponíveis são descritas nos regulamentos InPost, que pode encontrar em: Regulaminy InPost - isto inclui os regulamentos do serviço "Paczkomaty 24/7" da InPost Sp. z o.o. e regulamentos da InPost Mobile. Ao usar InPost Pay, pode seleccionar a entrega a partir das opções disponíveis para a sua encomenda na aplicação.
- 5.2. Diretamente antes de colocar uma encomenda na **InPost Mobile**, verá as opções de entrega, horários e custos disponíveis para o seu carrinho. O vendedor informá-lo-á sobre quaisquer restrições de entrega não mais tarde do que no início do processo de colocação da encomenda na sua loja online.
- 5.3. Na sua **Conta de Utilizador InPost**, pode adicionar e guardar endereços de entrega para usar em futuras encomendas no InPost Pay.
- 5.4. Para as encomendas entregues pela InPost, pode rastrear o estado da sua entrega na InPost Mobile na secção "Rastreamento de Remessas". Para as encomendas entregues por outro transportador, o vendedor disponibiliza ferramentas de rastreamento como parte das suas próprias comunicações de venda.

• Termos de Cartão de Pagamento

A. Informações Gerais

- 6.1. As disposições seguintes aplicam-se às suas atividades no InPost Pay se consentir para a InPost guardar e armazenar um código único (token) do seu cartão de pagamento utilizado para compras em lojas online de vendedores via InPost Pay.
- 6.2. Dentro do InPost Pay, fornecemos um serviço para armazenar o seu código de cartão de pagamento (token de pagamento). Este serviço é gratuito.

- 6.3. Se consentir guardar o token de pagamento, constituirá um acordo entre você e InPost para fornecimento de serviços eletrônicos. Não precisa fornecer este consentimento para usar a InPost Mobile e o InPost Pay.
- 6.4. O serviço de armazenamento de token de pagamento está disponível apenas para utilizadores da InPost Mobile e é fornecido de acordo com seus regulamentos.
- 6.5. As regras para usar o gateway de pagamento e métodos de pagamento disponíveis são descritas em outras seções dos regulamentos.

B. O Que Inclui o Serviço de Armazenamento de Token de Pagamento?

- 6.6. A InPost permite-lhe guardar um código de cartão de pagamento encriptado (token de pagamento) na sua Conta de Utilizador InPost para pagamentos de cartão mais fáceis e seguros de bens e serviços comprados de vendedores no InPost Pay.
- 6.7. Pode usar o serviço de armazenamento de token de pagamento apenas para o seu cartão de pagamento, para o qual um token foi gerado previamente. Não pode usar um código de cartão de pagamento pertencente a outra pessoa.
- 6.8. Pode guardar mais de um token de pagamento na sua conta.
- 6.9. Como parte do serviço de armazenamento de token de pagamento, utilizamos um serviço de terceiros para gerar tokens de rede em cooperação com organizações de cartão reconhecidas globalmente, como Visa e MasterCard. Isto significa que se o seu cartão de pagamento expirar, um novo cartão emitido pelo seu banco será visível na sua Conta de Utilizador InPost através do token associado, permitindo-lhe usá-lo para pagamentos adicionais até eliminar o token guardado da sua Conta de Utilizador InPost.
- 6.10. A InPost não armazena detalhes completos do seu cartão de pagamento, como número, data de validade ou código CVC/CVV.

- 6.11. Os tokens de pagamento são armazenados de forma segura, protegidos contra acesso não autorizado.
- 6.12. Pode gerar e guardar um token de pagamento após fazer o seu primeiro pagamento com cartão no InPost Pay e completar autenticação forte, bem como após consentir para guardar o token de pagamento gerado na InPost Mobile.
- 6.13. A autenticação forte é conduzida através do site ou InPost Mobile móvel do seu banco ou instituição de pagamento, de acordo com os termos do seu acordo com eles ou regulações do cartão de pagamento.

• Como Pode Usar o Serviço de Armazenamento de Token de Pagamento?

- 7.1. Para usar o serviço de armazenamento de token de pagamento, deve ter a versão mais recente da **InPost Mobile**, criar uma **Conta de Utilizador InPost**, usar InPost Pay e concordar em guardar o código de cartão de pagamento (token de pagamento) nas definições da **Conta de Utilizador InPost**. Pode usar o serviço de armazenamento de token de pagamento apenas após conectar-se na sua **Conta de Utilizador InPost**.
- 7.2. A utilização do serviço de armazenamento de token de pagamento requer que defina um número PIN, que permite acesso às funções da Conta de Utilizador InPost para guardar o token.
- 7.3. Pode optar por não usar o serviço de armazenamento de token de pagamento a qualquer momento, eliminando todos os tokens guardados da sua Conta de Utilizador InPost.
- 7.4. Durante uma compra via InPost Mobile, o pagamento com cartão é a opção de pagamento padrão exibida. Pode alterá-la e seleccionar outro método de pagamento daqueles disponíveis no gateway de pagamento.

- 7.5. Ao clicar no botão “Encomendar e Pagar” (em versões da InPost Mobile anteriores a 3.50, este botão tem o rótulo “Comprar e Pagar”) após selecionar pagamento com cartão, concorda em iniciar o processo de pagamento usando o token de pagamento.
- 7.6. O segundo e cada pagamento subsequente usando o token de pagamento não requer autenticação forte a menos que o emissor do cartão considere necessário.
- 7.7. Os pagamentos com cartão são processados e resolvidos pelo fornecedor do gateway de pagamento.
- 7.8. A InPost não fornece serviços de pagamento a você ou ao seu vendedor selecionado. Em nenhuma fase do processo de compra temos acesso a fundos de pagamento; não participamos no seu processamento ou resolução e não somos responsáveis pela sua execução correta.

• Pelo Que Somos Responsáveis?

A. Âmbito da Responsabilidade InPost

- 8.1. Dentro do InPost Pay, ajudamos a completar a compra de bens ou serviços do vendedor via **InPost Mobile**. No entanto, o acordo de venda desses bens ou serviços é celebrado diretamente entre você e o vendedor, e a InPost não é parte nele. O vendedor é responsável por todos os assuntos relacionados com o acordo de venda, oferta e garantia de compra.
- 8.2. A InPost é responsável pela operação da InPost Mobile, incluindo InPost Pay, sob os regulamentos, e pela entrega de acordo com regulamentos separados. A confirmação de pagamento de uma encomenda do vendedor é enviada a você pela entidade que lida com os pagamentos através do gateway de pagamento.
- 8.3. Ao aceitar estes termos, concorda que:
 - a. O gateway de pagamento pode estar temporariamente indisponível—qualquer

indisponibilidade será comunicada tão rapidamente quanto possível via aplicação;

- b. As funções do gateway de pagamento podem mudar;
- c. Se deseja usar o serviço de pagamento diferido para uma encomenda no InPost Pay, deve ser submetido a verificação adicional. Não somos responsáveis pela incapacidade de cumprir sua encomenda se não atender aos requisitos necessários do fornecedor deste serviço ou se o pagamento falhar por qualquer outro motivo.

8.4. A nossa responsabilidade em outras áreas do nosso negócio relacionadas com o InPost Pay é descrita em regulamentos separados relativos a serviços postais, que pode encontrar no nosso website: Regulaminy InPost.

B. Pelo Que É o Vendedor Responsável?

8.5. Dentro do InPost Pay, o vendedor é responsável por:

- a. cumprir todas as obrigações legais para consigo, especialmente aquelas relacionadas com seus direitos de consumidor, conformidade de bens com o acordo de venda, garantia de qualidade e direito de retirada de um acordo celebrado à distância;
- b. informar claramente no seu website, no início do processo de colocação de encomenda, sobre todos os termos e restrições relacionados com entrega e pagamento, especialmente sobre custos de entrega;
- c. enviar-lhe confirmação do acordo de venda e termos de venda de acordo com regulamentos aplicáveis;
- d. execução correta do acordo de venda, incluindo entrega de bens a você e garantir que os bens cumprem o acordo de venda.

e. a correta entrega dos bens através de um transportador diferente da InPost.

8.6. Outras regras da responsabilidade do vendedor são definidas pelos seus termos de venda, que deve aceitar cada vez antes de completar uma encomenda na InPost Mobile.

C. Pelo Que É Responsável?

8.7. Lembre-se de que é o único responsável por fornecer informações corretas e completas durante o registo ou atualizações da Conta de Utilizador InPost. Isto inclui dados da conta utilizados para conectar-se ao InPost Pay (Google, Apple ID), métodos de pagamento e endereço e método de entrega.

8.8. Relacionado com a utilização do InPost Pay, é responsável pelos danos resultantes de:

- a. usar o serviço de armazenamento de token de pagamento se o cartão de pagamento encriptado com o token pertença a outra pessoa;
- b. compartilhar dados de conectividade com terceiros;
- c. um terceiro não autorizado usar um dispositivo móvel no qual tem a InPost Mobile instalada ou dados de conectividade guardados. A sua responsabilidade é excluída a partir do momento em que relata a perda ou roubo deste dispositivo e bloqueamos a InPost Mobile, ou quando altera seus dados de conectividade da Conta de Utilizador InPost.

8.9. Os seus direitos e obrigações para com o vendedor relacionados com a compra de bens ou serviços no InPost Pay são definidos pelos termos de venda do vendedor e regulamentos legais aplicáveis.

8.10. Os seus direitos e obrigações para com o fornecedor do gateway de pagamento relacionados com acordos celebrados com eles são definidos pelos termos de serviço do fornecedor e regulamentos legais aplicáveis.

- **Como Apresentar uma Reclamação Sobre o InPost Pay?**

- 9.1. Se tiver qualquer problema com a operação da aplicação, serviço InPost Pay ou armazenamento de token de pagamento, pode apresentar uma reclamação online em: [Złóż reklamację w InPost](#).
- 9.2. A reclamação deve incluir seu nome, sobrenome, endereço de correio eletrónico utilizado para registo de conta e descrição do problema. Se disser respeito ao armazenamento de token de pagamento, forneça também o número do cartão de pagamento.
- 9.3. Analisaremos a sua reclamação dentro de 30 dias após o recebimento. No dia em que recebemos a reclamação, enviar-lhe-emos um e-mail confirmando seu recebimento.
- 9.4. Informá-lo-emos da resolução da reclamação por e-mail para o endereço de onde enviou a submissão.
- 9.5. Reclamações relacionadas com o acordo de venda são tratadas pelo vendedor de acordo com seus termos estabelecidos.
- 9.6. Se a sua reclamação disser respeito ao serviço de pagamento, relate diretamente ao fornecedor de pagamento, seguindo os princípios e prazos especificados nos seus regulamentos. Se submeter tal reclamação a nós, encaminharemos para o fornecedor de pagamento e informá-lo-emos.

- **Qual É o Significado dos Termos e Condições e Como Os Alteramos?**

- 10.1. Ao aceitar os termos, entra num acordo connosco para fornecimento de serviços eletrónicos.

10.2. Se usar InPost Pay de forma inconsistente com os termos ou regulamentos legais, a sua **Conta de Utilizador InPost** pode ser bloqueada por nós a qualquer momento e com efeito imediato. A sua conta poderá ser bloqueada nos seguintes casos:

- 1) fornecimento de dados falsos, incompletos ou enganosos ao registar-se ou utilizar o InPost Pay;
- 2) utilização do InPost Pay para cometer um crime, delito ou outra violação da lei, incluindo, por exemplo, fraude, extorsão, violação de direitos de propriedade intelectual, proteção de dados pessoais ou direitos pessoais de terceiros;
- 3) prática de ações que possam ameaçar a segurança dos nossos sistemas informáticos, incluindo tentativas de obter acesso não autorizado aos dados ou interferir com o funcionamento do serviço;
- 4) violação das regras de convivência social, das boas maneiras ou das ações que prejudiquem a nossa reputação.

Informaremos de imediato sobre o bloqueio e o motivo; poderá apresentar uma reclamação contra a decisão.

10.3. Se eliminar a sua **Conta de Utilizador InPost**, nosso acordo com você para usar InPost Pay é imediatamente terminado. Pode eliminar a sua **Conta de Utilizador InPost** a qualquer momento. Podemos também eliminar a **Conta de Utilizador InPost** por nossa iniciativa em casos especificados nos termos, como quando submete conteúdo à InPost Mobile que viola a lei, bem como se cessarmos operações relacionadas com InPost Pay.

10.4. Se é consumidor, tem 14 dias para retirar-se do acordo connosco sem fornecer motivo. Pode fazer isto enviando-nos uma declaração apropriada. A InPost confirmará recebimento de sua declaração por e-mail.

10.5. Pode deixar de usar InPost Pay a qualquer momento. Se não concordar com

alterações aos termos ou política de privacidade, deve fazê-lo não mais tarde do que no dia anterior à sua entrada em vigor.

- 10.6. Após eliminar a sua Conta de Utilizador InPost, pode recriá-la a qualquer momento. Quando elimina a sua Conta de Utilizador InPost, todos os dados sobre suas transações e carrinho serão removidos da InPost Mobile, e restaurá-los não é possível. A InPost pode armazenar estes dados nos seus sistemas até os prazos de reclamação expirem. Se criar uma nova Conta de Utilizador InPost, deve introduzir os dados do zero.
- 10.7. O acordo para armazenamento de token de pagamento termina imediatamente quando elimina a sua Conta de Utilizador InPost. No entanto, pode deixar de usar o serviço de armazenamento de token de pagamento a qualquer momento.
- 10.8. Podemos alterar os termos se a lei ou funções da InPost Mobile, incluindo InPost Pay, mudarem, e em situações descritas nos termos da InPost Mobile.

• Que Outras Informações Sobre o InPost Pay Vale a Pena Conhecer?

- 11.1. Todos os direitos para a InPost Mobile, incluindo InPost Pay, e seus textos, gráficos, fotografias, vídeos, programas, ferramentas, bases de dados, marcas registadas e logos pertencem à InPost. Não pode copiar ou partilhar materiais da InPost Mobile sem permissão escrita da InPost, a menos que a lei o permita.
- 11.2. Se algo não é expressamente regulado nestes termos, aplicam-se os princípios de outros termos InPost, que pode encontrar no website: Regulaminy InPost.
- 11.3. Todos os assuntos relacionados com estes termos e uso do InPost Pay são regidos pela lei polonesa. Litígios serão resolvidos pelo tribunal polonês apropriado.

Apêndice B1.3 - Direitos do consumidor relativos ao conteúdo ou serviços digitais

Artigo 43j da Lei Polaca de Direitos do Consumidor

Texto Completo sobre Direitos do Consumidor:

- O empresário deve fornecer ao consumidor o conteúdo digital ou o serviço digital prontamente após a celebração do contrato, salvo acordo em contrário entre as partes.
- O conteúdo digital é considerado entregue quando o próprio conteúdo ou o meio de acesso ou transferência do conteúdo digital foi colocado à disposição do consumidor ou de um dispositivo físico ou virtual escolhido pelo consumidor para este efeito, ou quando o consumidor ou tal dispositivo obteve acesso ao mesmo.
- O serviço digital é considerado entregue quando o consumidor ou um dispositivo físico ou virtual escolhido pelo consumidor para este efeito obteve acesso ao mesmo.
- Caso o empresário não tenha entregue o conteúdo digital ou o serviço digital, o consumidor pode solicitar a sua entrega. Se o empresário não entregar o conteúdo digital ou o serviço digital prontamente ou dentro do prazo adicional explicitamente acordado pelas partes, o consumidor pode rescindir o contrato.
- O consumidor pode rescindir o contrato sem solicitar a entrega do conteúdo digital ou serviço digital se:
 - 1) For claramente evidente a partir da declaração do empresário ou das circunstâncias que ele não entregará o conteúdo digital ou o serviço, ou

2) O consumidor e o empresário acordaram, ou é claramente evidente a partir das circunstâncias da celebração do contrato, que uma data de entrega especificada do conteúdo digital ou serviço era significativa para o consumidor, e o empresário não os entregou dentro dessa data.

- O ônus da prova da entrega do conteúdo digital ou serviço digital incumbe ao empresário.
- Em caso de rescisão do contrato pelo consumidor, aplicam-se analogamente as disposições do Artigo 43o.
- As disposições dos parágrafos 1-7 não se aplicam se o contrato estipular a entrega de conteúdo digital através de um suporte tangível.

Resumo de Informações Chave:

Os serviços que se qualificam como “conteúdo digital” ou “serviços digitais” são fornecidos a você prontamente, salvo se tenhamos informado de um tempo de entrega diferente antes de você os selecionar. Se, apesar de ter selecionado o conteúdo/serviço digital, você não tiver acesso ao mesmo, pode solicitar a sua entrega a nós. Você também tem o direito de rescindir o contrato nos termos descritos na disposição resumida.

Artigo 43h da Lei Polaca de Direitos do Consumidor

Texto Completo sobre Direitos do Consumidor:

- O conteúdo digital ou os serviços digitais são considerados conformes com o contrato se, em particular, os seus:
 - 1) Descrição, tipo, quantidade, qualidade, completude, funcionalidade, compatibilidade, interoperabilidade e disponibilidade de suporte técnico e atualizações estiverem de acordo com o contrato;
 - 2) Adequação para um fim particular que o consumidor precisa, que o consumidor

informou ao empresário o mais tardar no momento da celebração do contrato e que o empresário aceitou.

- Adicionalmente, para que o conteúdo digital ou os serviços digitais sejam considerados conformes com o contrato, devem:
 - 1) Ser adequados para fins para os quais o conteúdo digital ou serviços do mesmo tipo são normalmente utilizados, considerando disposições legais aplicáveis, normas técnicas ou boas práticas;
 - 2) Ser fornecidos em tal quantidade e possuir tais características, incluindo funcionalidade, compatibilidade, disponibilidade, continuidade e segurança, que são típicas do conteúdo digital ou serviços do mesmo tipo, que o consumidor pode razoavelmente esperar, tendo em conta a natureza do conteúdo digital ou serviço e as garantias públicas feitas pelo empresário, pelos seus antecessores legais, ou pessoas que atuam em seu nome, particularmente em publicidade ou rotulação, salvo se o empresário demonstrar que:
 - a) Não tinha conhecimento da garantia pública e, avaliando razoavelmente, não poderia ter tido conhecimento da mesma;
 - b) A garantia pública foi corrigida antes da celebração do contrato, mantendo as condições e forma em que a garantia pública foi feita, ou de forma comparável;
 - c) A garantia pública não influenciou a decisão do consumidor de celebrar o contrato;
 - 3) Ser fornecidos com acessórios e instruções que o consumidor pode razoavelmente esperar serem entregues;
 - 4) Ser consistentes com a versão de teste ou anúncio disponibilizado ao consumidor pelo empresário antes da celebração do contrato.

- O empresário informa o consumidor sobre atualizações, incluindo atualizações de segurança, necessárias para manter a conformidade do conteúdo digital ou serviço com o contrato e fornece-as ao consumidor durante:
 - 1) O período especificado no contrato para a entrega contínua de conteúdo digital ou serviços, ou
 - 2) O período razoavelmente esperado pelo consumidor, considerando o tipo de conteúdo digital ou serviço e o fim para o qual são utilizados, e as circunstâncias e natureza do contrato se o contrato previr a entrega de conteúdo digital ou serviços como um acontecimento único ou em partes.
- Se o consumidor não instalar atualizações fornecidas pelo empresário dentro de um tempo razoável conforme parágrafo 3, o empresário não é responsável pela não conformidade do conteúdo digital ou serviço com o contrato resultante unicamente da falta de atualizações, desde que:
 - 1) O consumidor foi informado sobre a atualização e as consequências de não a instalar;
 - 2) A não instalação ou instalação incorreta da atualização não foi devida a erros nas instruções de instalação fornecidas pelo empresário.
- O empresário não é responsável pela não conformidade do conteúdo digital ou serviço com o contrato relativamente aos parágrafos 2 ou 3 se o consumidor, o mais tardar no momento da celebração do contrato, foi explicitamente informado que uma característica específica do conteúdo digital ou serviço desviava dos requisitos de conformidade especificados nos parágrafos 2 ou 3, e explicitamente e separadamente aceitou a falta de uma característica específica do conteúdo digital ou serviço.
- Se o contrato previr a entrega contínua de conteúdo digital ou serviços, o

conteúdo digital ou serviço deve manter-se em conformidade com o contrato durante o período especificado no contrato.

- O conteúdo digital ou serviços são entregues na versão mais recente disponível no momento da celebração do contrato, salvo acordo em contrário entre as partes.
- Para a integração do conteúdo digital ou serviços, aplicam-se analogamente as disposições do Artigo 43b parágrafo 5.

Resumo de Informações Chave:

Exemplos de se o produto digital oferecido a você está em conformidade com os termos são fornecidos na disposição resumida. Isto também se aplica a atualizações de conteúdo digital ou serviços (que são necessárias para manter a conformidade com os termos). Não somos responsáveis por qualquer não conformidade do conteúdo/serviço digital com o contrato (ou termos) se, antes da sua seleção (por exemplo, antes de criar uma Conta InPost), informámos claramente que uma característica do produto se desvia dos descritos no parágrafo 2 da disposição resumida, e você aceitou isto de forma clara e separada. Adicionalmente, se informámos sobre a necessidade de realização de atualizações e as consequências de as pular (e não fornecemos instruções incorretas sobre como realizar a atualização), e você ainda assim não realizou a atualização dentro de um tempo razoável, também não somos responsáveis por qualquer não conformidade do conteúdo/serviço digital com o contrato (ou termos) resultante unicamente da falta de atualizações.

Artigo 43I da Lei Polaca de Direitos do Consumidor

Texto Completo sobre Direitos do Consumidor:

- O empresário é responsável pela não conformidade com o contrato do conteúdo digital ou serviços digitais entregues como um acontecimento único ou em partes, que existia no momento da entrega e manifestou-se dentro de

dois anos a partir desse momento. Presume-se que qualquer não conformidade com o contrato que se torne aparente dentro de um ano da entrega existia no momento da entrega.

- O empresário não pode invocar a expiração do período para identificar a não conformidade do conteúdo digital ou serviços com o contrato conforme especificado no parágrafo 1 se tiver ocultado fraudulentamente a não conformidade.
- O empresário é responsável pela não conformidade com o contrato do conteúdo digital ou serviços digitais entregues continuamente, que ocorreu ou manifestou-se durante o período em que deveriam ser entregues conforme o contrato. Presume-se que qualquer não conformidade que se torne aparente durante este período ocorreu nesse momento.
- O empresário é responsável pela não conformidade com o contrato do conteúdo digital ou serviços no âmbito regulado pelo Artigo 43k parágrafo 3, que ocorreu durante o período especificado nessa disposição.
- As presunções especificadas nos parágrafos 1 e 3 não se aplicam se:
 - 1) O ambiente digital do consumidor não é compatível com os requisitos técnicos que o empresário comunicou claramente e de forma compreensível antes da celebração do contrato;
 - 2) O consumidor, claramente e de forma compreensível informado antes da celebração do contrato da obrigação de cooperar com o empresário para determinar se a não conformidade do conteúdo digital ou serviços com o contrato é devida às características do ambiente digital do consumidor, falha em cumprir essa obrigação.

Resumo de Informações Chave:

Somos responsáveis por qualquer não conformidade do conteúdo/serviços digital com o contrato (termos) se se manifestar dentro de dois anos a partir do momento da entrega. As regulações protegem os seus direitos, mas em certas situações, essa proteção é limitada (conforme descrito no parágrafo 5 da disposição resumida).

Artigo 43m da Lei Polaca de Direitos do Consumidor

Texto Completo sobre Direitos do Consumidor:

- Se o conteúdo digital ou serviços não estiverem em conformidade com o contrato, o consumidor pode solicitar que sejam colocados em conformidade com o contrato.
- O empresário pode recusar-se a colocar o conteúdo digital ou serviços em conformidade com o contrato se tal for impossível ou implicaria custos excessivos para o empresário.
- Ao avaliar a excessividade de custos para o empresário, todas as circunstâncias do caso são consideradas, incluindo a significância da não conformidade e o valor do conteúdo digital ou serviços em conformidade.
- O empresário deve colocar o conteúdo digital ou serviços em conformidade com o contrato dentro de um tempo razoável após ser informado pelo consumidor da não conformidade, sem inconveniente indevido para o consumidor, considerando a sua natureza e fim. Os custos de colocar o conteúdo digital ou serviços em conformidade com o contrato são suportados pelo empresário.

Resumo de Informações Chave:

Se o conteúdo/serviço digital não estiver em conformidade com o contrato (ou termos), pode solicitar que corrijamos a não conformidade. Podemos resolver a não conformidade dentro de um tempo razoável e sem inconveniente indevido para você, salvo se colocar o

conteúdo/serviço digital em conformidade com o contrato (ou termos) for impossível ou implicaria custos excessivos da nossa parte.

Artigo 43n da Lei Polaca de Direitos do Consumidor

Texto Completo sobre Direitos do Consumidor:

- Se o conteúdo digital ou serviço digital não estiver em conformidade com o contrato, o consumidor pode fazer uma declaração para redução de preço ou rescisão do contrato quando:
 - 1) Colocar o conteúdo digital ou serviço em conformidade com o contrato for impossível ou implicaria custos excessivos, de acordo com o Artigo 43m parágrafos 2 e 3;
 - 2) O empresário não colocou o conteúdo digital ou serviço em conformidade com o contrato de acordo com o Artigo 43m parágrafo 4;
 - 3) A não conformidade do conteúdo digital ou serviço com o contrato persiste apesar das tentativas do empresário de o colocar em conformidade;
 - 4) A não conformidade do conteúdo digital ou serviço com o contrato é significativa o suficiente para justificar uma redução de preço ou rescisão do contrato sem uso prévio do remédio especificado no Artigo 43m;
 - 5) É claramente evidente a partir da declaração do empresário ou das circunstâncias que ele não colocará o conteúdo digital ou serviço em conformidade com o contrato dentro de um tempo razoável ou sem inconveniente indevido para o consumidor.
- 2. O preço reduzido deve ser proporcional ao preço no contrato, refletindo o valor do conteúdo digital ou serviço não conforme em comparação com o valor do conteúdo digital ou serviço em conformidade. Se o contrato estipular que o conteúdo digital ou

serviço é entregue em partes ou continuamente, a redução de preço deve considerar o período durante o qual o conteúdo digital ou serviço estava não conforme com o contrato.

3. O consumidor não pode rescindir o contrato se o conteúdo digital ou serviço for fornecido em troca do pagamento do preço, e a não conformidade com o contrato for insignificante. Presume-se que a não conformidade do conteúdo digital ou serviço com o contrato é significativa.

Resumo de Informações Chave:

Nas situações descritas pela disposição, pode solicitar uma redução de preço ou rescindir o contrato. Não pode rescindir o contrato se o conteúdo/serviço digital for pago e a não conformidade com o contrato (ou termos) for insignificante - mas é da nossa responsabilidade provar que a não conformidade é realmente insignificante.

Artigo 43o da Lei Polaca de Direitos do Consumidor

Texto Completo sobre Direitos do Consumidor:

- Após a rescisão do contrato, o empresário não pode utilizar conteúdo que não seja dados pessoais fornecidos ou criados pelo consumidor durante a utilização do conteúdo digital ou serviços digitais fornecidos pelo empresário, exceto por conteúdo que:
 - 1) É útil unicamente em conexão com o conteúdo digital ou serviço que foi objeto do contrato;
 - 2) Diz respeito unicamente à atividade do consumidor durante a utilização do conteúdo digital ou serviço que foi objeto do contrato;
 - 3) Foi combinado pelo empresário com outros dados e não pode ser separado sem dificuldade indevida;

- 4) Foi criado pelo consumidor conjuntamente com outros consumidores que podem continuar a usá-lo.
2. O empresário deve fornecer ao consumidor, mediante pedido e à custa do empresário, dentro de um tempo razoável e em formato legível por máquina comumente utilizado, conteúdo criado ou fornecido pelo consumidor durante a utilização do conteúdo digital ou serviços digitais, que não seja dados pessoais, exceto por conteúdo referido no parágrafo 1 pontos 1-3.
3. O empresário pode solicitar a devolução do suporte físico em que o conteúdo digital foi entregue dentro de 14 dias a partir do dia do recebimento da declaração de rescisão do contrato pelo consumidor. O consumidor deve devolver o suporte imediatamente e à custa do empresário.
4. O empresário não tem direito a solicitar pagamento pelo tempo durante o qual o conteúdo digital ou serviço estava não conforme com o contrato, mesmo se o consumidor o tiver realmente utilizado antes de rescindir o contrato.
5. O empresário é obrigado a reembolsar o preço apenas na parte correspondente ao conteúdo digital ou serviço não conforme e ao conteúdo digital ou serviço que não precisa mais de ser entregue devido à rescisão do contrato.
6. O empresário deve reembolsar o preço devido ao consumidor como resultado do exercício do direito de rescisão do contrato ou redução de preço prontamente, no mais tardar dentro de 14 dias a partir do dia do recebimento da declaração de rescisão do contrato ou redução de preço pelo consumidor.
7. O empresário deve reembolsar o preço utilizando o mesmo método de pagamento utilizado pelo consumidor, salvo se o consumidor explicitamente concorda com outro método de reembolso, que não envolva qualquer custo para ele.

Resumo de Informações Chave:

A disposição descreve como e em que medida podemos processar os dados que forneceu se rescindir o contrato de acordo com os seus direitos, conforme descrito neste apêndice. Também especifica como pode aceder a esses dados. Além disso, a disposição estabelece regras para reembolsar o preço do conteúdo/serviços digital não conforme se exercer o direito de rescisão descrito no apêndice.

Artigo 43p da Lei Polaca de Direitos do Consumidor

Texto Completo sobre Direitos do Consumidor:

- O empresário pode alterar conteúdo digital ou serviços que não sejam necessários para manter a sua conformidade com o contrato apenas se o contrato previr tais alterações e apenas por motivos justificados indicados no contrato. No entanto, o empresário não pode alterar conteúdo digital ou serviços entregues como um acontecimento único.
- A implementação de uma alteração mencionada no parágrafo 1 não pode envolver qualquer custo para o consumidor.
- O empresário deve informar o consumidor clara e compreensivamente sobre a alteração mencionada no parágrafo 1.

Resumo de Informações Chave:

Se fornecermos conteúdo/serviços digital de forma contínua ou em partes, podemos fazer alterações se o contrato (termos) permite tais alterações e as justifica. A alteração não envolverá qualquer custo da sua parte. Informaremos você sobre essa alteração.

Artigo 43q da Lei Polaca de Direitos do Consumidor

Texto Completo sobre Direitos do Consumidor:

- Se a alteração mencionada no Artigo 43p parágrafo 1 afetar significativa e negativamente o acesso ou uso do conteúdo digital ou serviços pelo

consumidor, o empresário deve informar o consumidor com aviso prévio apropriado num suporte durável sobre as características e o tempo da alteração e os direitos mencionados nos parágrafos 2 ou 3.

- No caso mencionado no parágrafo 1, o consumidor pode rescindir o contrato sem aviso prévio dentro de 30 dias a partir do dia em que a alteração mencionada no Artigo 43º parágrafo 1 foi feita ou comunicada, se a notificação ocorreu mais tarde que a alteração. O Artigo 43º aplica-se analogamente.
- O parágrafo 2 não se aplica se o empresário forneceu ao consumidor o direito de manter, sem custo adicional, o conteúdo digital ou serviços em conformidade com o contrato num estado inalterado.

Resumo de Informações Chave:

Se tivermos a intenção de fazer uma alteração ao conteúdo/serviço digital que seja significativa e afete negativamente o seu acesso ou uso do conteúdo/serviço digital, devemos notificá-lo com antecedência de forma apropriada. Se não conseguir manter o conteúdo/serviço digital no seu estado inalterado sem incorrer em custos adicionais, tem o direito de rescindir o contrato.

Artigo 32a da Lei Polaca de Direitos do Consumidor

Texto Completo sobre Direitos do Consumidor:

- Em caso de rescisão do contrato para a entrega de conteúdo digital ou serviços, o empresário, a partir do dia do recebimento da declaração de rescisão do contrato pelo consumidor, não pode utilizar conteúdo que não seja dados pessoais fornecidos ou criados pelo consumidor durante a utilização do conteúdo digital ou serviços digitais fornecidos pelo empresário, exceto por conteúdo que:

- 1) É útil unicamente em conexão com o conteúdo digital ou serviço que foi objeto do contrato;
 - 2) Diz respeito unicamente à atividade do consumidor durante a utilização do conteúdo digital ou serviços fornecidos pelo empresário;
 - 3) Foi combinado pelo empresário com outros dados e não pode ser separado ou só pode ser separado com esforços desproporcionados;
 - 4) Foi criado pelo consumidor conjuntamente com outros consumidores que podem continuar a usá-lo.
2. Exceto pelos casos referidos no parágrafo 1 pontos 1-3, o empresário deve fornecer ao consumidor, mediante pedido, conteúdo que não seja dados pessoais que foi fornecido ou criado pelo consumidor durante a utilização do conteúdo digital ou serviços digitais fornecidos pelo empresário.
3. O consumidor tem o direito de recuperar conteúdo digital do empresário gratuitamente, sem obstáculos do empresário, dentro de um tempo razoável e em formato legível por máquina comumente utilizado.
4. Após a rescisão do contrato, o empresário pode impedir o consumidor de continuar a usar conteúdo digital ou serviços, especialmente bloqueando o acesso ao conteúdo digital ou serviços ou bloqueando a conta do utilizador. Esta disposição não afeta os direitos do consumidor mencionados no parágrafo 2.

Resumo de Informações Chave:

A disposição descreve as regras para o nosso uso de informações (que não sejam dados pessoais) em caso de rescisão do contrato para a entrega de conteúdo/serviços digital, bem como os nossos direitos de bloquear o acesso ao conteúdo/serviços digital. Também especifica os seus direitos de recuperar o conteúdo que forneceu.

Anexo B1.4: Formulário de Desistência do Contrato - Modelo

Nós:

InPost sp. z o.o.

ul. Pana Tadeusza 4

30-727 Kraków

Declaração de Desistência do Contrato - Modelo

(por favor, preencha e devolva este formulário apenas se desejar desistir do contrato)

Local, Data:

Como Se Pode Desistir?

Tem 14 (catorze) dias para desistir (dias contados a partir da data de receção da encomenda).

O formulário de desistência preenchido deve ser enviado para o endereço de email: bok@inpost.pl ou para o nosso endereço indicado acima.

Por favor, envie a encomenda paga para o nosso endereço indicado acima.

Nome e Apelido:

Endereço de Email:

Número de Telefone:

Declaração de Desistência do Contrato

Eu, por este meio, declaro, com base na Lei de Proteção do Consumidor de 30 de maio de

2014, que desisto do contrato de serviços digitais com InPost sp. z o.o., celebrado em (data, ano).

Assinatura

(Nome e Apelido)

Anexo B1.5: Condições de utilização do Assistente InPost para utilizadores

As presentes **Condições** regem o serviço de assistente digital que presta apoio ao **utilizador** no âmbito das funcionalidades oferecidas pela **aplicação móvel InPost**, incluindo em particular as compras efetuadas através da **aplicação**. O **Assistente InPost** foi criado, é mantido e disponibilizado por nós – InPost sp. z o.o. com sede em Cracóvia, ul. Pana Tadeusza 4 – para o seu **utilizador**, ou seja, para si.

As presentes **Condições** estabelecem as normas pelas quais nos regemos para disponibilizar o **Assistente InPost** através da **aplicação**, bem como as Condições dos contratos de venda à distância celebrados entre si e o **vendedor**.

Em circunstâncias excecionais, podem aplicar-se as Condições de venda individuais estabelecidas por um determinado **vendedor**; o conteúdo detalhado dessas Condições pode ser consultado no perfil do **vendedor**. Em cada caso, informá-lo-emos explicitamente na **ficha de produto do vendedor** correspondente sobre quando e em que medida serão aplicáveis as Condições de venda estabelecidas por esse **vendedor**.

As presentes **Condições** descrevem os nossos direitos e obrigações, bem como os seus, relacionados com a utilização do **Assistente InPost**.

Os termos que utilizamos nas presentes **Condições** são explicados no Anexo A – tabela de definições.

Adicionalmente, no Apêndice B estabelecemos as regras de utilização de vouchers de desconto no âmbito do serviço InPost Assistant.

As condições gerais da loja Out of the Box, que regulam os termos da oferta própria da InPost disponível para aquisição através da aplicação, estão disponíveis no nosso sítio Web. Tenha em atenção que, em caso de conflito entre estes dois documentos, prevalecerão as

disposições das presentes Condições.

1. O que é o Assistente InPost?

- 1.1. No âmbito do **Assistente InPost**, permitimos-lhe pesquisar e explorar **produtos** de **vendedores** individuais, criar um **cesto** de compras e efetuar uma **encomenda** com a ajuda do **Assistente InPost**, utilizando os seus **dados pessoais** bem como os dados de **pagamento** e **entrega** guardados na sua **Conta InPost**. Além disso, no âmbito do **Assistente InPost**, receberá informações sobre a possibilidade de adquirir os produtos que procura fora do **Assistente InPost**, ou seja, utilizando o caminho de compra num sítio Web de terceiros.
- 1.2. **O Assistente InPost** está disponível para os **utilizadores** da **aplicação** que tenham 18 anos de idade ou que, consoante o caso, disponham de plena capacidade jurídica.
- 1.3. **O Assistente InPost** é uma solução baseada em inteligência artificial. Apresenta resultados de pesquisa, recomendações de produtos e outro conteúdo (incluindo inspirações, ofertas e **produtos** dos seus **vendedores** favoritos) com base na sua atividade, incluindo o seu historial de pesquisa e de compras. Tenha em atenção que a inteligência artificial é uma tecnologia nova e em contínua evolução e, por conseguinte, não está isenta de erros. Contudo, envidamos todos os esforços para garantir que as ações e sugestões proporcionadas pelo **Assistente InPost** sejam da maior qualidade possível.
- 1.4. Tenha em atenção que o correto funcionamento e a disponibilidade de todas as funcionalidades do **serviço Assistente InPost** na **aplicação** dependem das definições do seu **dispositivo** e dos consentimentos que tenha prestado, em conformidade com as Condições da **aplicação** que aceitou previamente. Informamos também que, se desejar utilizar ferramentas de conversão de voz em texto (ou seja, ferramentas que convertem a fala humana captada pelo microfone

do **dispositivo** em texto escrito), poderá ter de aceitar Condições adicionais de utilização dessas ferramentas, em conformidade com os requisitos dos nossos fornecedores de tecnologia externos.

- 1.5. A utilização do **Assistente InPost** não implica quaisquer encargos adicionais.
- 1.6. No âmbito do **Assistente InPost**, prestamos exclusivamente o serviço de entrega de funcionalidade digital no âmbito de: (i) a pesquisa de **produtos**, a criação de um **cesto** e a possibilidade de celebrar um contrato com o **vendedor** dentro da **aplicação**; (ii) a apresentação de informações sobre a possibilidade de adquirir os produtos que procura fora do **Assistente InPost**, ou seja, utilizando o caminho de compra num sítio Web de terceiros (fora do ambiente da **aplicação**).
- 1.7. No âmbito do **Assistente InPost**, disponibilizamos também a possibilidade de efetuar **pagamentos** de **encomendas** através de métodos disponibilizados por um **operador de pagamento** externo.
- 1.8. Sempre que efetuar uma compra no **Assistente InPost**, celebrará o contrato de compra e venda de **produtos** com o **vendedor** indicado na **ficha de produto do vendedor**. As informações detalhadas do **vendedor** são indicadas em cada momento no perfil do **vendedor**, acessível a partir da **ficha de produto do vendedor** clicando no nome do **vendedor**.
- 1.9. Antes de efetuar uma compra no **Assistente InPost**, receberá informações claras na **aplicação** sobre a repartição de responsabilidades entre o **vendedor**, nós e o **operador de pagamento**. Estas informações estão disponíveis na ficha de cada **vendedor** (perfil), na ficha que contém todas as ofertas de venda de um produto específico e na **ficha de produto do vendedor** individual.
- 1.10. Para sua segurança, somos responsáveis, a nível organizacional, pela gestão de todas as reclamações e pela resolução de todas as suas queixas relacionadas com os contratos celebrados por si com os **vendedores** na **aplicação** através do

Assistente InPost, garantindo a sua proteção no caso de o **vendedor** não cumprir as suas obrigações. Isto significa que, se se verificar que o **vendedor** não está a cumprir as suas obrigações decorrentes do contrato de compra e venda celebrado no **Assistente InPost**, podemos gerir a sua reclamação de forma independente e reembolsá-lo dos montantes que pagou. Se, no contexto de uma reclamação, preferir uma solução diferente do reembolso, solicitamos que contacte diretamente o **vendedor**. Esforçamo-nos por monitorizar continuamente o cumprimento de todos os contratos de compra e venda celebrados através do nosso serviço. Também nos pode escrever diretamente sobre o seu assunto utilizando o [formulário de contacto](#). As normas detalhadas para a apresentação de reclamações estão estabelecidas mais adiante nas presentes **Condições**. Tenha também em atenção que não somos responsáveis pelos contratos de compra e venda que celebre em sítios Web de terceiros (e não dentro do **Assistente InPost**) e ao abrigo das Condições estabelecidas por esses terceiros.

- 1.11. **O operador de pagamento** é responsável pelo processamento das transações efetuadas no âmbito do serviço **Assistente InPost**, com o objetivo de transferir para o **vendedor** os fundos que lhe são devidos a título da venda à distância de **produtos** celebrada no **Assistente InPost**. O **operador de pagamento** é a UniCredit S.A. Oddział w Polsce (sucursal na Polónia), que atua como agente adquirente na aceção da Lei dos Serviços de Pagamento.
- 1.12. Independentemente das ofertas de terceiros (vendedores), pode utilizar o Assistente InPost para comprar produtos oferecidos diretamente pela InPost como parte da sua própria oferta (loja Out of the Box, disponível também em www.outofthebox.pl). Estas ofertas, assinaladas como 'Oferta InPost', estão sujeitas a regras específicas:
 - a. o contrato de compra e venda é celebrado diretamente entre si e a InPost;
 - b. as regras estabelecidas no Anexo C das Condições aplicam-se às ofertas Out of

the Box. Em particular: (i) tem o direito de desistir do contrato no prazo de 14 dias sem precisar de apresentar qualquer motivo; (ii) pode apresentar uma reclamação através da aplicação, por escrito ou por correio eletrónico para: reklamacje_outofthebox@inpost.pl; (iii) somos responsáveis perante si por quaisquer defeitos nos bens durante pelo menos 2 anos a contar da entrega.

- c. se desistir do contrato de compra de um produto Out of the Box, pode devolver os produtos nos termos das Condições utilizando um Paczkomat®. Os detalhes do procedimento de devolução (incluindo o endereço de devolução) podem ser encontrados no resumo da encomenda na aplicação.
- d. A InPost atua simultaneamente como operadora da plataforma Assistente InPost e como vendedora direta de produtos da loja Out of the Box. Em caso de conflito entre o nosso papel como operadora da plataforma e o nosso papel como vendedora, prevalecem as Condições.
- e. Pode sempre comprar produtos da oferta Out of the Box diretamente no website da loja; nesse caso, a sua compra é regida pelas condições da loja.

2. Como pode comprar com o Assistente InPost?

A. Informações gerais

- 2.1. Para utilizar o **Assistente InPost**, deve dispor de uma **Conta InPost** e utilizar a **aplicação**.
- 2.2. Pode deixar de utilizar o **Assistente InPost** em qualquer momento. Tenha em atenção que eliminar a **aplicação** do seu **dispositivo** não implica a eliminação da sua **Conta InPost** nem dos dados do **Assistente InPost**. A descrição das normas de gestão, incluindo a eliminação, da sua **Conta InPost** e dos dados recolhidos durante a utilização da **aplicação** e do **Assistente InPost** pode ser encontrada na Parte I (A) e no Anexo A1 das Condições Gerais dos Serviços de Conta InPost.

- 2.3. **O Assistente InPost** é uma ferramenta de recomendação que facilita a pesquisa e comparação de **produtos** e apoia o processo de compra na **aplicação**. Também pesquisa e apresenta informações sobre a possibilidade de adquirir os produtos que procura fora do **Assistente InPost**, ou seja, utilizando o caminho de compra num sítio Web de terceiros.
- 2.4. **O Assistente InPost** informá-lo-á de que é um sistema de IA e de que pode cometer erros e dar respostas imprecisas. As respostas do **Assistente InPost** são mais precisas quanto mais concretas forem as suas consultas. Tenha em atenção que a decisão final de compra recai sempre sobre si.
- 2.5. Antes de utilizar o **Assistente InPost** pela primeira vez, pediremos que responda a algumas perguntas sobre as suas preferências. A prestação de respostas é voluntária, mas permitirá uma melhor adequação das recomendações de produtos e dos resultados de pesquisa às suas necessidades. Pode ignorar este passo.
- 2.6. As perguntas sobre a seleção e apresentação de **produtos** dos **vendedores** e informações sobre a possibilidade de comprar os **produtos** pesquisados fora do **Assistente InPost** podem ser enviadas para: wsparcie@inpost.pl ou através do formulário de contacto.

B. Como funciona o processo de compra com o Assistente InPost?

- 2.7. Para comprar, abra o **Assistente InPost** na **aplicação**. Pode escrever o que está à procura ou utilizar as sugestões que preparámos para si num ecrã dedicado intitulado "Ofertas", que contém recomendações sazonais, inspirações e ofertas. Ao clicar numa dessas recomendações, encaminhá-lo-emos para o caminho de compra descrito nas disposições seguintes desta secção.
- 2.8. Em seguida, verá **produtos** de diferentes **vendedores**. Selecione os produtos que lhe interessam e adicione-os ao seu **cesto** – pode escolher **produtos** de um ou mais **vendedores** de uma só vez. Reveja o seu **cesto** e confirme a sua **encomenda**.

Se, em conformidade com a descrição do ponto 2.7 acima, abrir o **Assistente InPost** e escrever o que está à procura, além dos **produtos** oferecidos por diferentes **vendedores**, o **Assistente InPost** pode também apresentar informações sobre a possibilidade de adquirir os **produtos** que procura em lojas online externas, bem como informações sobre a possibilidade de adquirir os serviços de parceiros externos fora da **aplicação** e da funcionalidade **Assistente InPost**, ou seja, utilizando o caminho de compra num sítio Web de terceiros.

- 2.9. Quando efetuar uma compra no **Assistente InPost**, em cada etapa de seleção de **produtos** e de realização da sua **encomenda**, mostramos os preços totais, que incluem todos os encargos, como direitos aduaneiros e impostos, incluindo IVA, com exceção das despesas de **entrega**, que são apresentadas separadamente no ecrã de seleção do método de **entrega** da **encomenda**. Se existir alguma restrição relativa ao **pagamento** ou à **entrega** da sua **encomenda**, informá-lo-emos o mais tardar no início da realização da **encomenda**. Antes de efetuar a **encomenda**, também lhe forneceremos pelo menos as seguintes informações: o nome ou denominação social do **vendedor**, morada registada, número de IVA (se aplicável) e endereço de correio eletrónico de contacto. Estas informações estarão disponíveis no perfil do **vendedor**, ao qual pode aceder a partir do ecrã de resumo do **cesto**, do ecrã de resumo da **encomenda** e da **ficha de produto do vendedor** individual.
- 2.10. Imediatamente antes de realizar a sua **encomenda** – ou seja, antes de clicar no botão "Entrega e pagamento" – mostraremos na **aplicação** o preço total combinado dos **produtos** e as despesas de **entrega** correspondentes ao método de **entrega** selecionado. O preço apresentado no resumo da **encomenda** é sempre o preço final e vinculativo.
- 2.11. Ao clicar no botão "Encomendar e pagar", expressa a sua intenção de celebrar um contrato de compra e venda com o **vendedor** nos termos estabelecidos no formulário de **encomenda** e nas presentes **Condições**, e compromete-se a pagar a

encomenda através do método de **pagamento** selecionado. A InPost reencaminha a **encomenda** para o **vendedor** e não é parte do contrato de compra e venda.

- 2.12. Após a compra, a **aplicação** apresentará um resumo da **encomenda** com informações sobre o que comprou, por quanto e a quem.
- 2.13. O contrato de compra e venda entre si e o **vendedor** é celebrado quando o **vendedor**, após verificar a disponibilidade dos **produtos**, confirma a possibilidade de satisfazer a sua **encomenda** e a aceita para processamento. A confirmação da **encomenda** por parte do **vendedor** implica a aceitação da sua oferta de compra e a celebração do contrato de compra e venda. Cada **vendedor** dispõe de 72 horas para confirmar a aceitação da **encomenda** para processamento. Se, decorrido esse prazo, não tiver recebido confirmação da aceitação da **encomenda**, esta não será processada e o **vendedor** será obrigado a reembolsá-lo do montante total que pagou; se o **vendedor** não o fizer, efetuaremos o **pagamento** em seu nome. Se desejar cancelar a sua **encomenda** antes de ser satisfeita, contacte diretamente o **vendedor**; nesse caso, o **vendedor** informar-nos-á do cancelamento e receberá o reembolso do montante pago. Tenha em atenção que, por regra geral, o cancelamento de uma **encomenda** deverá ocorrer antes de ser gerada uma etiqueta de envio para a **encomenda** – a partir desse momento, é possível que o **vendedor** não consiga cancelar a **encomenda** no sistema e, por conseguinte, pode pedir-lhe que devolva a **encomenda** após a sua entrega.
- 2.14. Os **produtos** ser-lhe-ão enviados pelo **vendedor**. Pode acompanhar o estado do seu envio na **aplicação**.
- 2.15. Em qualquer caso, tem o direito de obter, antes da compra, informações claras e transparentes sobre:
- a. as entidades envolvidas no processamento da sua transação, incluindo nós, o **vendedor** e o **operador de pagamento**, juntamente com uma descrição das suas funções e responsabilidades;

- b. o procedimento de reclamação e as medidas de proteção do comprador que aplicamos, incluindo uma descrição detalhada do curso de ação e as Condições para o reembolso;
- c. as Condições para a resolução do contrato de compra e venda;
- d. os custos e Condições para a devolução dos **produtos** encomendados;
- e. a possibilidade de contactar o **vendedor**;
- f. a possibilidade de nos contactar para obter assistência em caso de problemas com o **vendedor** ou com a sua reclamação.

Publicamos as informações pertinentes na ficha do vendedor, nas fichas de produto individuais do vendedor, no resumo da encomenda, e em materiais adicionais e na secção de perguntas frequentes.

- 2.16. Tenha em atenção que o correto cumprimento da sua encomenda através do Assistente InPost depende da validade dos dados que fornece.

C. Apresentação dos produtos dos vendedores, recomendações e destaques [Best Price Deal]

- 2.17. A pesquisa de **produtos** de **vendedores** individuais é efetuada mediante a correspondência da palavra ou parte de palavra que introduziu, as características dos **produtos** que procura ou outros parâmetros dos **produtos**, com os produtos correspondentes que foram desenvolvidos e adicionados ao nosso catálogo de produtos de forma a permitir tal correspondência.

- 2.18. Utilizamos as seguintes ferramentas para auxiliar na pesquisa:

- a. os resultados de pesquisa são apresentados em função da frase, das características e da coerência com o conteúdo da sua conversa com o **Assistente InPost**, de modo a que apenas sejam devolvidos **produtos** que

correspondam léxica e semanticamente à sua consulta; ao fazê-lo, também temos em conta:

- disponibilidade e prazo de entrega (importância elevada),
- relevância para a consulta e preferências (importância elevada): a correspondência entre os parâmetros dos **produtos** e os critérios de pesquisa, a filtragem e as preferências que declarou,
- fatores contextuais (importância baixa/média), tais como:
 - estação do ano/época (p. ex., época de comunhões, época de casamentos, férias de verão),
 - feriados e eventos especiais (p. ex., Black Friday, Dia da Mãe, Dia da Criança),
 - o seu historial de compras,
 - tempo decorrido desde a sua última compra,
 - condições meteorológicas atuais,
 - contexto situacional adicionado por si,
 - compatibilidade com produtos adquiridos anteriormente,
 - produtos complementares,
 - tendências sociais;

- b. pode ordenar adicionalmente as **fichas de produto do vendedor** emitindo um comando ao **Assistente InPost** num determinado formato, por categoria e subcategoria, bem como por preço, promoções atuais e vendedores;

- c. utilizamos uma solução que faz com que apareçam mais acima na lista de **produtos** pesquisados:
- os **produtos** dos **vendedores** sujeitos a desconto,
 - os **produtos** dos **vendedores** com um preço atrativo ([Best Price Deal]),
 - os **produtos** dos **vendedores** que são atualmente populares (para o qual temos em conta o número de cliques numa determinada **ficha de produto do vendedor** durante os últimos 90 dias),
 - os **produtos** dos **vendedores** que são mais vendidos (para o qual temos em conta o número de **encomendas** efetuadas de um determinado **produto do vendedor** ou o volume de negócios alcançado por esse **vendedor** durante os últimos 90 dias).

2.19. Após seleccionar os **produtos**, redirecioná-lo-emos para um ecrã que apresenta todas as **fichas de produto** individuais desses **produtos** de cada **vendedor**.

2.20. As regras descritas nas secções 2.17-2.18 e 2.22-2.26 definem a forma como atribuímos visibilidade às páginas de **produtos** dos **vendedores** nos resultados de pesquisa e determinamos a sua ordem. Estas regras constituem o ranking nos termos da Lei Polaca de Combate às Práticas Comerciais Desleais.

Independentemente destas regras, podemos aumentar ainda mais a visibilidade de páginas de **produtos** de **vendedores** seleccionados, exibindo recomendações e marcando determinados **produtos** como promovidos ou patrocinados; estes **produtos** são sempre claramente identificados. Se recebermos uma compensação ou outros benefícios do **vendedor** por aumentar a visibilidade de uma página de **produto**, incluindo a sua posição mais elevada nos resultados de pesquisa, iremos informá-lo claramente através de uma marcação apropriada ao lado do resultado de pesquisa relevante.

- 2.21. Numa secção dedicada da interface da **aplicação**, apresentamos informações gerais sobre os principais parâmetros que determinam a classificação. Também indicamos a importância desses parâmetros em comparação com outros parâmetros de pesquisa.
- 2.22. Destacamos também as **fichas de produto do vendedor** marcadas como [Best Price Deal], que indicam o preço mais baixo de um determinado anúncio de **produtos** (com o seu próprio número de produto individual e único) entre todas as fichas desse **produto** disponíveis na **aplicação**. Pode ver em que base foi destacada uma determinada **ficha de produto do vendedor** com a etiqueta [Best Price Deal] clicando no ícone "i".
- 2.23. As **fichas de produto do vendedor** destacadas como [Best Price Deal] são visíveis numa secção dedicada, bem como nos resultados gerais de pesquisa e ordenação que o **Assistente InPost** apresenta em resposta à sua consulta. São adicionalmente etiquetadas para maior visibilidade.
- 2.24. Podemos apresentar etiquetas especiais nas **fichas de produto do vendedor** no ecrã inicial da **aplicação**. Cada ficha assim etiquetada tem um ícone "i" num círculo – ao clicar nele pode verificar por que razão foi destacada uma determinada **ficha de produto do vendedor** e que fatores contribuíram para tal (e a sua importância em comparação com outros critérios de pesquisa).
- 2.25. Na **aplicação**, e nas fichas de produto e de **cesto**, apresentamos também recomendações, ou seja, sugestões de outros **produtos** que podem ser do seu interesse – sugeriremos a possibilidade de comprar **produtos** de categorias ou tipos associados às suas compras anteriores.
- 2.26. Pode receber recomendações personalizadas, para as quais é utilizado um modelo que analisa as suas preferências de compra. Para efeitos do sistema de recomendações, temos em conta os seguintes fatores:

- a. as **fichas de produto do vendedor** que consultou,
 - b. a sua atividade na **aplicação** (pesquisas, cliques, adição ao **cesto**),
 - c. as suas preferências configuradas,
 - d. dados sobre os detalhes dos **produtos** disponíveis na **aplicação**,
 - e. o que adicionou ao seu **cesto**,
 - f. o que encomendou anteriormente.
- 2.27. O **Assistente InPost** não utiliza dados sensíveis (p. ex., dados relativos à saúde ou a opiniões políticas) para personalizar a sua experiência de compra.
- 2.28. Pode desativar as recomendações personalizadas durante a utilização do **serviço Assistente InPost** em qualquer momento; para tal, basta desativar a personalização de compras diretamente nas definições da aplicação ou enviar um pedido para: wsparcie@inpost.pl. A desativação das recomendações personalizadas não afeta a apresentação de **produtos** destacados com base em critérios diferentes das suas preferências pessoais, a apresentação de informações legalmente exigidas, nem a segurança e a conformidade legal das **fichas de produto do vendedor**.
- 2.29. Se o produto que procura não estiver no nosso catálogo de **produtos**, podemos procurá-lo em lojas online externas, bem como ofertas dos nossos parceiros (fora da **aplicação**) em seu nome; essa pesquisa é realizada de acordo com as frases que especificou.

3. Como pagará a sua encomenda efetuada com o Assistente InPost?

- 3.1. Por uma **encomenda** efetuada com o **Assistente InPost**, pagará utilizando o

serviço InPost Pay, que suporta os seguintes métodos de **pagamento**: BLIK, cartões de pagamento (Visa / Mastercard), carteiras digitais Google Pay e Apple Pay (tratadas como **pagamentos** com cartão). Consulte as Condições deste serviço.

- 3.2. O documento que confirma a venda (p. ex., um recibo ou fatura) é emitido pelo **vendedor**.
- 3.3. Se dispuser de um voucher de desconto, pode reduzir o montante a pagar pela sua encomenda introduzindo o código de desconto no campo correspondente na página de resumo do cesto com artigos do vendedor selecionado. O voucher de desconto reduz o valor da sua encomenda desse vendedor específico. Se o seu cesto contiver artigos de vários vendedores, pode aplicar um voucher de desconto independente à encomenda de cada um deles. Alguns vouchers de desconto são atribuídos automaticamente à sua Conta InPost; encontrará o código de desconto correspondente nos detalhes da sua Conta InPost. As regras detalhadas sobre a utilização dos vouchers de desconto, os seus tipos e as condições de cancelamento e reembolso estão estabelecidas no Apêndice B das Condições. Em casos excepcionais, as condições de utilização dos vouchers de desconto constam de condições promocionais específicas publicadas no nosso sítio Web.
- 3.4. Se adquirir **produtos** promocionados ou efetuar uma compra utilizando um **voucher de desconto**, o documento que confirma a venda pode indicar um montante superior ao efetivamente pago por si, mas isto não dá origem a qualquer reclamação por parte do **vendedor** contra si; significa simplesmente que parte do preço foi coberta por esse voucher. Se efetuar uma compra utilizando um **voucher de desconto** e ao mesmo tempo solicitar uma fatura com IVA, informá-lo-emos da possibilidade de contactar o nosso Serviço de Apoio ao Cliente para obter uma nota de crédito que corrija o custo da **encomenda**. A fatura com IVA obtida junto do **vendedor** deverá ser anexada à mensagem que nos enviar nesse caso.

4. Condições de entrega com o Assistente InPost

- 4.1. Ao utilizar o **Assistente InPost**, só pode escolher a **entrega** oferecida pela InPost. As opções de **entrega** disponíveis estão descritas nas Condições da InPost – estas são as Condições do serviço de cacifos automáticos "Paczkomaty 24/7" prestado pela InPost sp. z o.o. e as Condições da **aplicação**. Ao comprar com o **Assistente InPost**, seleciona automaticamente a **entrega** através da InPost em conformidade com as opções apresentadas na **aplicação**.
- 4.2. Imediatamente antes de realizar a sua **encomenda** na **aplicação**, verá as opções de **entrega**, os prazos e os custos disponíveis para o seu **cesto**.
- 4.3. Na sua **Conta InPost**, pode adicionar e guardar moradas de **entrega** para utilizar em futuras **encomendas** com o **Assistente InPost**.
- 4.4. Pode acompanhar o estado da sua **entrega** na **aplicação** na secção "Seguimento de encomendas".

5. Devolução de produtos – resolução do contrato de compra e venda

- 5.1. Se for **consumidor**, dispõe de 14 dias a partir do dia seguinte àquele em que si (ou uma pessoa por si designada) recebeu os **produtos** para resolver o contrato de compra e venda de **produtos** celebrado no âmbito do **serviço Assistente InPost** sem necessidade de indicar qualquer motivo. Pode fazê-lo enviando ao **vendedor** uma declaração inequívoca que indique a sua intenção de resolver o contrato de compra e venda – por exemplo, pode utilizar o formulário disponível na **aplicação**, ao qual pode aceder diretamente a partir do resumo da **encomenda** na **aplicação** ou clicando na ligação no e-mail de confirmação da **encomenda**, ao qual anexamos um resumo das Condições de resolução em formato PDF.

- 5.2. O **vendedor** pode estabelecer um prazo mais longo para a resolução do contrato de compra e venda, e informá-lo-emos disso em cada caso no conteúdo da **ficha de produto do vendedor** selecionado e no perfil do **vendedor**.
- 5.3. Se uma **encomenda** de um **vendedor** consistir em vários **produtos** entregues separadamente, em lotes ou em partes, o prazo de 14 dias é contado a partir do momento em que si (ou a pessoa por si designada) recebeu o último **produto**, lote ou parte.
- 5.4. Para exercer o seu direito de devolução, deve notificar o **vendedor** de que pretende resolver o contrato de compra e venda na totalidade ou relativamente a determinados **produtos** – faça-o dentro dos 14 dias seguintes à receção dos **produtos** (salvo se o **vendedor** prever um prazo de resolução mais longo). É suficiente enviar uma declaração inequívoca de que pretende resolver o contrato de compra e venda. Pode fazê-lo:
- a. na **aplicação** diretamente a partir do ecrã de resumo da **encomenda** (secção "Detalhes da encomenda") para a **encomenda** que pretende devolver, utilizando um formulário de devolução dedicado, ao qual pode aceder clicando no botão "Comunicar uma devolução" ou na ligação no e-mail de confirmação da **encomenda**, e seguindo a seguir as instruções no ecrã; ou
 - b. utilizando o separador "Devoluções rápidas" na **aplicação** – nesse caso o nosso sistema reconhecerá a sua **encomenda** e redirecioná-lo-á para o formulário de envio de devolução na **aplicação**; ou
 - c. contactando o nosso Serviço de Apoio ao Cliente, indicando o âmbito da resolução que pretende efetuar – nesse caso o representante do Serviço de Apoio ao Cliente solicitar-lhe-á todas as informações necessárias para estabelecer o âmbito da resolução; ou
 - d. contactando diretamente o **vendedor** nos dados de contacto fornecidos na

ficha de perfil do **vendedor**. A declaração de resolução pode ser efetuada utilizando o modelo que figura em anexo às presentes **Condições**.

- 5.5. Se pretender devolver **produtos**, inclua o número da **encomenda** na declaração e especifique a que **produtos** se refere. Se não o fizer, assumiremos que está a resolver o contrato de compra e venda de **produtos** na sua totalidade.
- 5.6. A sua declaração de resolução faz com que o **vendedor** trate a sua **encomenda** – na totalidade ou em parte, consoante pretenda devolver todos ou apenas alguns dos **produtos** abrangidos pela **encomenda** – como se não tivesse sido realizada nessa medida; contudo, tenha em atenção que se não devolver os **produtos** ao **vendedor**, o **vendedor** reterá o reembolso do seu **pagamento**. Tal não se aplica nos casos em que resolve o contrato de compra e venda antes de os **produtos** terem sido expedidos pelo **vendedor**.
- 5.7. Reembolso do **pagamento**:
 - a. o **vendedor** reembolsa-lhe todos os **pagamentos** efetuados em relação com a realização da **encomenda**, incluindo o custo de **entrega** dos **produtos**, tendo em conta o método de entrega mais económico dos oferecidos;
 - b. o **vendedor** reembolsa-lhe os **pagamentos** recebidos de si sem demora injustificada, o mais tardar no prazo de 14 dias a partir da receção da sua declaração de resolução, embora o **vendedor** possa reter o reembolso dos **pagamentos** recebidos de si até receber os **produtos** de volta ou até si fornecer prova da sua devolução (o que ocorrer primeiro);
 - c. o reembolso do **pagamento** é efetuado utilizando o mesmo método de **pagamento** que utilizou para pagar;
 - d. tenha em atenção que é responsável por qualquer diminuição do valor dos **produtos** resultante da sua utilização para além do necessário para verificar a

natureza, as características e o funcionamento dos **produtos**; nesse caso o **vendedor** tem o direito de reduzir o montante reembolsado num valor correspondente à diminuição do valor dos **produtos** devolvidos.

5.8. Obrigação de devolver os **produtos**:

- a. Se resolver o contrato de compra e venda, deverá devolver os **produtos** ao **vendedor** ou a uma pessoa autorizada pelo **vendedor** para os receber. Dispõe de 14 dias a partir da data de apresentação da declaração de resolução para o fazer. Considera-se cumprido o prazo de devolução se os **produtos** forem expedidos antes do seu termo.
- b. Pode devolver os **produtos** de duas formas:
 - por sua conta, para a morada do **vendedor** indicada no perfil do **vendedor**, incluindo organizando a recolha dos **produtos** por estafeta da InPost na sua morada especificada – o custo dessa devolução é suportado por **si**, em conformidade com a tabela de preços em vigor da transportadora que escolher; se optar pela devolução através de estafeta da InPost, o preço do envio é indicado durante a configuração dos parâmetros do seu envio,
 - iniciando a devolução dos **produtos** diretamente a partir da **encomenda** na **aplicação**; opcionalmente, pode utilizar as instruções fornecidas através do **Assistente InPost**; nesse caso os **produtos** são devolvidos utilizando o cacifo automático Paczkomat® ou o PaczkoPunkt da sua escolha, e nós suportamos o custo integral dessa devolução.
- c. Não pode resolver o contrato nem devolver os seguintes **produtos** de entre os oferecidos na **aplicação**:
 - **produtos** entregues em embalagens seladas que, uma vez abertas, não

possam ser devolvidas por razões de proteção da saúde ou higiene, se a embalagem tiver sido aberta após a entrega,

- **produtos** que, após a entrega, dada a sua natureza, fiquem inseparavelmente combinados com outros artigos,
- **produtos** que consistam em gravações de áudio ou visuais ou software informático entregues em embalagens seladas, se a embalagem tiver sido aberta após a entrega,
- jornais, periódicos ou revistas, com exceção de um contrato de subscrição.

- d. Se tiver resolvido o contrato de compra e venda mas o **vendedor** não lhe tiver reembolsado o **pagamento** no prazo de 14 dias a partir da receção da sua declaração de resolução, e – após contactarmos o **vendedor** – constatarmos que o **vendedor** não tomou qualquer medida, organizaremos o reembolso de todos os **pagamentos** que efetuou ao **vendedor** em relação com a realização da **encomenda** – incluindo o custo de **entrega**, tendo em conta o método de entrega mais económico dos oferecidos.
- e. Podemos reter o reembolso do **pagamento** até si fornecer prova de que os **produtos** foram devolvidos ao **vendedor** ou até o **vendedor** os receber (o que ocorrer primeiro). Tal não se aplica nos casos em que o **vendedor** tenha legitimamente (ou seja, em conformidade com as disposições legais ou com as presentes **Condições**) recusado a devolução dos **produtos**, mas nesse caso disponibilizamos ferramentas que lhe permitem contactar o **vendedor** e estabelecer uma forma de resolver o litígio, se não estiver de acordo com a decisão do **vendedor**.
- f. As informações sobre as exclusões de devolução são enviadas no e-mail que contém a confirmação da **encomenda**, em formato PDF, juntamente com a

política de devoluções e reclamações. Pode também consultar estas informações na **aplicação**, no ecrã de início da devolução na **aplicação**.

- g. Em cada etapa do processamento da devolução de **produtos**, manter-lo-emos informado do seu estado, incluindo a sua aceitação ou rejeição por parte do **vendedor**.

5.9. Procuramos monitorizar todos os pedidos de resolução de contratos submetidos através da aplicação. No caso de um vendedor não cumprir a cláusula 5.8(d) das Condições, para as devoluções apresentadas fora da aplicação, pedimos-lhe que nos contacte por e-mail para: wsparcie@inpost.pl, ou através do nosso formulário.

6. Reclamações sobre produtos

- 6.1. Os **vendedores** são obrigados a entregar **produtos** conformes com o contrato, ou seja, isentos de defeitos.
- 6.2. Em caso de não conformidade dos **produtos** com o contrato, tem o direito de apresentar uma reclamação sobre os **produtos** ao abrigo da garantia legal de conformidade de acordo com a legislação aplicável.
- 6.3. Para apresentar uma reclamação, aceda aos detalhes da **encomenda** na **aplicação** e:
 - a. obtenha os dados de contacto do **vendedor** para apresentar a reclamação diretamente ao **vendedor**, ou
 - b. selecione o tipo de reclamação,
 - c. selecione os **produtos** sobre os quais pretende reclamar,
 - d. justifique a reclamação selecionando o motivo na lista de opções disponíveis, descrevendo a base da não conformidade dos bens recebidos com o contrato

de compra e venda,

- e. especifique o montante dos fundos que espera ser reembolsado em resposta à reclamação.

Se o **vendedor** necessitar de fotografias ou outros ficheiros necessários para avaliar a reclamação e emitir uma decisão, informá-lo-á disso por e-mail. O seu endereço de e-mail estará encriptado, pelo que o **vendedor** não verá o seu endereço real.

- 6.4. **O vendedor** é obrigado a avaliar a sua reclamação no prazo de 14 dias – este prazo é contado a partir do momento em que o **vendedor** recebe a sua reclamação. Não avaliamos as reclamações quanto ao mérito; limitamo-nos a encaminhá-las entre si e o **vendedor**, sem prejuízo dos casos descritos no ponto 6.5. O **vendedor** é obrigado a informá-lo dos passos seguintes imediatamente após aceitar a reclamação.
- 6.5. Se tiver problemas para obter assistência do **vendedor** ou para que o **vendedor** avalie a sua reclamação, pode utilizar o canal de comunicação dedicado que disponibilizamos – ou seja, o [formulário de contacto](#) – e comunicar-nos o assunto, e apoiá-lo-emos no processo de contacto com o **vendedor**. Exigimos a cada **vendedor** disponível na **aplicação** que coopere connosco na resolução dos problemas comunicados pelos compradores, incluindo fornecendo-nos todos os dados necessários para garantir a gestão fluida das reclamações.
- 6.6. Se o **vendedor** não responder à sua reclamação no prazo de 14 dias, reconhecer a sua reclamação mas não iniciar o reembolso do **pagamento**, ou recusar reconhecer a reclamação sem justificação adequada, pode contactar-nos diretamente e envidamos todos os esforços para contactar o **vendedor** e garantir que os seus direitos sejam respeitados. Se tal não for bem-sucedido, temos o direito de determinar que o **vendedor** reconheceu a sua reclamação. A nossa determinação a esse respeito é vinculativa tanto para si como para o **vendedor**.

Quando a sua reclamação for reconhecida (pelo **vendedor** ou por nós da forma descrita acima), reembolsá-lo-emos diretamente dos fundos correspondentes aos **produtos** reclamados se o **vendedor** não o fizer no prazo de 7 dias a partir da data de comunicação da nossa decisão. O reembolso será executado instruindo o **operador de pagamento** utilizando o mesmo método de **pagamento** que foi utilizado para pagar a encomenda. Tenha em atenção que, quando se considera que uma reclamação foi resolvida a seu favor devido à falta de resposta do **vendedor**, apenas tem direito ao reembolso do preço – a redução do preço, a reparação dos **produtos** ou a substituição dos **produtos** não estão disponíveis no âmbito deste procedimento.

- 6.7. Se algo correu mal com o seu **pagamento**, pode apresentar uma reclamação sobre essa transação diretamente a nós.
- 6.8. Se pretender apresentar uma reclamação sobre um produto adquirido no âmbito da oferta própria da InPost (a loja Out of the Box), a InPost atua como vendedora e deverá dirigir a sua reclamação diretamente à InPost, e não a um vendedor externo. Pode apresentar uma reclamação: (i) através do nosso formulário; (ii) por correio eletrónico para: reklamacje_outofthebox@inpost.pl; ou (iii) por escrito para a seguinte morada: InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Cracóvia (indicando 'Reclamação – Out of the Box'). A InPost responde pela conformidade dos bens com o contrato durante um prazo mínimo de 2 anos a partir da data de entrega.
- 6.9. A InPost analisará a sua reclamação no prazo de 14 dias após a sua receção e informá-lo-á do resultado por correio eletrónico.

7. Quais são os requisitos técnicos para utilizar o Assistente InPost?

- 7.1. O **Assistente InPost** está disponível em **dispositivos** móveis com sistema operativo

Android (com serviços Google ativos) ou iOS. Só pode utilizar o **Assistente InPost** após iniciar sessão na sua **Conta InPost** na **aplicação**.

- 7.2. As Condições técnicas para a utilização da **aplicação** estão estabelecidas nas Condições da **aplicação**.
- 7.3. Não garantimos o correto funcionamento do **Assistente InPost** se utilizar hardware e software que não cumpram os requisitos técnicos da **aplicação**.

8. Como tratamos os seus dados pessoais?

- 8.1. A InPost trata os seus **dados pessoais** em conformidade com a nossa **Política de Privacidade**. A InPost garante que pode sempre aceder à mesma no sítio Web indicado acima.
- 8.2. Os seus **dados pessoais** necessários para a execução e gestão da **encomenda**, incluindo o serviço pós-venda (p. ex., reclamações e devoluções), são transferidos para o **vendedor** e tratados pelo **vendedor** em conformidade com a legislação aplicável.

9. De que somos responsáveis?

A. Âmbito das responsabilidades da InPost

- 9.1. No âmbito do **Assistente InPost**, ajudamo-lo a adquirir **produtos** do **vendedor** na **aplicação**. Contudo, o contrato de compra e venda desses **produtos** é celebrado diretamente entre si e o **vendedor**, e a InPost não é parte do mesmo. O **Assistente InPost** também o ajuda apresentando informações sobre a possibilidade de adquirir produtos fora do **Assistente InPost**, mas nesse caso celebra contratos de compra e venda de **produtos** utilizando o caminho de compra num sítio Web de terceiros em conformidade com as Condições estabelecidas por essa parte, e nesse caso não somos responsáveis pelo conteúdo apresentado no sítio Web de terceiros.

- 9.2. A InPost é responsável pelo funcionamento da aplicação, incluindo o Assistente InPost, em conformidade com as presentes Condições e a legislação aplicável, bem como pela entrega ao abrigo de Condições separadas. Se adquirir produtos da oferta própria da InPost, somos igualmente responsáveis pelo cumprimento do contrato de compra e venda. A confirmação da liquidação do pagamento da encomenda junto do vendedor é enviada pela entidade que gere os pagamentos através da gateway de pagamento.
- 9.3. Informamos que o **serviço Assistente InPost** pode estar temporariamente indisponível em certas ocasiões – informá-lo-emos de qualquer indisponibilidade desse tipo o mais rapidamente possível através da **aplicação**.
- 9.4. A nossa responsabilidade nas restantes áreas da nossa atividade relacionadas com o **Assistente InPost** está descrita nas Condições separadas relativas aos nossos serviços de mensageiro e nas Condições da aplicação.

B. De que é responsável o vendedor?

- 9.5. No caso das vendas no **Assistente InPost**, o **vendedor** é responsável por:
- a. cumprir todas as obrigações legais para consigo, em particular as relativas aos seus direitos como **consumidor**, a conformidade dos produtos com o contrato de compra e venda, a garantia de qualidade e o direito de resolução de um contrato à distância;
 - b. fornecer informações precisas e completas no perfil do **vendedor**;
 - c. a execução correta do contrato de compra e venda, incluindo a entrega dos **produtos** e a garantia de que os **produtos** estão em conformidade com o contrato de compra e venda.

C. De que é você responsável?

- 9.6. Tenha em atenção que assume a plena responsabilidade por fornecer informações

precisas e completas durante o registo da sua **Conta InPost** ou a sua atualização.

Tal também se aplica aos dados das contas que utiliza para iniciar sessão (Google, Apple ID), os métodos de **pagamento** e a morada e o método de **entrega**.

10. Como apresentar uma reclamação sobre o funcionamento do Assistente InPost?

- 10.1. Se tiver algum problema com a **aplicação** ou o **Assistente InPost**, pode apresentar uma reclamação online utilizando o nosso [formulário de reclamações](#), enviar-nos um e-mail para: wsparcie@inpost.pl, ou enviá-la por escrito para a nossa morada: InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Cracóvia, à atenção do "Departamento de Reclamações".
- 10.2. A reclamação deverá incluir o seu nome e apelido, o endereço de e-mail utilizado para registar a conta e uma descrição do seu problema.
- 10.3. Processaremos a sua reclamação no prazo de 14 dias a partir da sua receção. No dia em que recebermos a reclamação, enviar-lhe-emos um e-mail confirmando a sua receção.
- 10.4. Informá-lo-emos do resultado da gestão da reclamação por e-mail para o endereço a partir do qual apresentou a reclamação.
- 10.5. Qualquer pessoa ou entidade pode comunicar conteúdo ilegal publicado no serviço. Para tal, clique no botão "Comunicar uma infração" na **aplicação**, disponível a partir de cada **ficha de produto do vendedor**.
- 10.6. Na sua comunicação, explique por que razão considera que o conteúdo comunicado é ilegal.
- 10.7. Analisaremos a comunicação o mais rapidamente possível e tomaremos uma decisão no prazo de 7 dias a partir da sua receção.

- 10.8. Ao comunicar conteúdo ilegal, declara que o faz de forma honesta – de boa-fé – e que fornece informações completas e exatas.
- 10.9. Podemos suspender a possibilidade de comunicar conteúdo ilegal para pessoas ou entidades que apresentem comunicações infundadas com frequência. Ao tomar essa decisão, temos em conta, entre outros fatores:
- a. o número e a frequência das comunicações ou reclamações infundadas;
 - b. a proporção relativa desse número em relação ao total de notificações ou comunicações;
 - c. o número de comunicações apresentadas durante o trimestre civil anterior;
 - d. a gravidade do abuso, incluindo a natureza do conteúdo ilegal e as suas consequências;
 - e. se pode determinar-se que a pessoa agiu deliberadamente de má-fé.

11. Cessação da utilização do Assistente InPost

- 11.1. Ao aceitar as presentes **Condições**, celebra connosco um contrato de prestação de serviços fornecidos por via eletrónica.
- 11.2. Se utilizar o **Assistente InPost** de forma incompatível com as presentes **Condições** ou com a legislação aplicável, a sua **Conta InPost** pode ser bloqueada por nós a qualquer momento com efeito imediato. A sua **Conta InPost** pode ser bloqueada em caso de:
- a. fornecimento de informações falsas, incompletas ou enganosas durante o registo ou a utilização da **Conta InPost**;
 - b. utilização da **Conta InPost** com o objetivo de cometer um crime, infração ou outra violação da lei, incluindo, p. ex., fraude, extorsão, infração de direitos de

propriedade intelectual, proteção de dados pessoais ou interesses pessoais de terceiros;

- c. adoção de ações que possam ameaçar a segurança dos nossos sistemas informáticos, incluindo tentativas de obter acesso não autorizado a dados ou de interferir no funcionamento do serviço;
- d. incumprimento de normas sociais, boas práticas ou ações prejudiciais para a nossa reputação.

11.3. As normas detalhadas para o bloqueio da **Conta InPost** estão estabelecidas nas Condições Gerais dos Serviços de Conta InPost.

11.4. Se eliminar a sua **Conta InPost**, o nosso contrato consigo para a utilização do **Assistente InPost** termina imediatamente. Pode eliminar a sua **Conta InPost** em qualquer momento. Também podemos eliminar a **Conta InPost** por iniciativa própria nos casos especificados nas presentes **Condições**, por exemplo quando carregar na **aplicação** conteúdo que viole a lei, e também no caso de cessarmos as nossas atividades relacionadas com o **Assistente InPost**.

11.5. Pode deixar de utilizar o **Assistente InPost** em qualquer momento. Se não concordar com as alterações às presentes **Condições** ou à política de privacidade, deverá fazê-lo o mais tardar no dia anterior à sua entrada em vigor.

11.6. Após eliminar a sua **Conta InPost**, pode criar uma nova em qualquer momento. Ao eliminar a sua **Conta InPost**, todos os dados sobre as suas transações serão eliminados da **aplicação** e não poderão ser recuperados. A InPost pode conservar esses dados nos seus sistemas até ao termo dos prazos de reclamação e dos prazos decorrentes da legislação aplicável, p. ex., da Ordenação Tributária. Se criar uma nova **Conta InPost**, terá de introduzir novamente todos os seus dados.

11.7. Podemos restringir, com base em critérios objetivos e verificáveis,

temporariamente ou bloquear permanentemente o seu acesso ao **Assistente InPost** – de forma independente de qualquer bloqueio da Conta InPost a que se refere o ponto 11.2 – se determinarmos que o está a utilizar de forma que constitua abuso. Os seguintes comportamentos, bem como comportamentos de natureza e escala comparáveis, constituem abuso:

- a. o envio de mensagens ao **Assistente InPost** de forma massiva ou através de meios automatizados (o denominado "flooding") que constitua uma carga desproporcionada sobre os recursos técnicos do **serviço** ou limite a sua disponibilidade para outros **utilizadores**;
- b. a utilização do **Assistente InPost** através de scripts, bots ou outras ferramentas automatizadas sem o nosso consentimento prévio por escrito, em particular com o objetivo de recolher de forma massiva ou sistemática dados sobre **produtos** ou **vendedores** (o denominado "scraping");
- c. tentativas de interferir no funcionamento do sistema de inteligência artificial, incluindo fornecendo instruções concebidas para contornar os mecanismos de segurança ou os princípios de funcionamento do **Assistente InPost** (o denominado "prompt injection" ou "jailbreaking");
- d. a realização reiterada de **encomendas** sem intenção de as executar ou de efetuar o **pagamento**, quando essas ações constituam uma carga material sobre os recursos do **vendedor** ou perturbem o correto funcionamento do processo de venda;
- e. a utilização do **Assistente InPost** para recolher, agregar ou analisar dados comerciais, de preços ou outros dados relativos aos **vendedores** para além do âmbito das necessidades legítimas de compra individual do **utilizador**, em particular para fins competitivos ou comerciais;
- f. o abuso reiterado do procedimento de comunicação de conteúdo ilegal a que

se refere o ponto 10, incluindo a apresentação de comunicações de má-fé ou com o objetivo de sobrecarregar artificialmente o sistema de moderação ou obstruir as atividades dos **vendedores**;

- g. a adoção de ações que ameacem a segurança ou a integridade dos sistemas informáticos da **InPost** ou dos **vendedores**, incluindo tentativas de obter acesso não autorizado aos **dados pessoais** de outros **utilizadores** ou **vendedores**;
- h. fornecer deliberada e reiteradamente ao **Assistente InPost** informações ou contexto situacional falsos com o objetivo de manipular os resultados de pesquisa ou as recomendações em favor de **vendedores** específicos ou com vista a causar prejuízo a outros **utilizadores**.

11.8. Em função da natureza, da escala e da frequência do abuso, podemos aplicar uma das seguintes medidas, escolhendo a que seja proporcional à infração identificada:

- a. uma limitação temporária do número de mensagens ou consultas que pode enviar ao **Assistente InPost** num determinado período de tempo (o denominado "rate limiting");
- b. uma suspensão temporária do seu acesso ao **Assistente InPost**;
- c. um bloqueio permanente do acesso ao **Assistente InPost** – sem que tal afete a disponibilidade de outras funcionalidades da **Conta InPost**, a menos que os motivos do bloqueio justifiquem também a aplicação das disposições do ponto 11.2.
- d. remoção de conteúdos ou dados do utilizador, ou restrição do acesso aos mesmos, caso consideremos que violam os presentes termos e condições, os Termos e Condições da InPost Account, a Política de Utilização Razoável ou a legislação aplicável.

11.9. Notificá-lo-emos da aplicação de qualquer restrição ou bloqueio a que se refere o ponto 11.8 sem demora injustificada, através dos métodos de comunicação utilizados na **aplicação** ou para o endereço de e-mail fornecido durante o registo, a menos que notificá-lo antecipadamente pudesse comprometer a eficácia das nossas medidas de proteção ou expor a **InPost**, os **vendedores** ou outros **utilizadores** a prejuízos.

11.10. Quando aplicarmos a medida a que se refere o ponto 11.8(c), tentaremos, antes de tomar uma decisão final, contactá-lo e dar-lhe a oportunidade de explicar a situação, a menos que a natureza ou a urgência da ameaça torne necessária uma ação imediata.

11.11. Se não concordar com uma decisão de restrição ou bloqueio do seu acesso, pode apresentar uma reclamação em conformidade com as disposições do ponto 10. Processá-la-emos nos prazos e Condições nela estabelecidos.

12. O que significam as presentes Condições e como as alteramos?

12.1. Podemos alterar as presentes **Condições** pelas seguintes razões importantes:

- a. a necessidade de adaptar as **Condições** a disposições legais que afetam diretamente as **Condições** e requerem modificações nas mesmas para manter a conformidade legal;
- b. a necessidade de adaptar as **Condições** a recomendações, ordens, resoluções, decisões, interpretações, orientações ou decisões das autoridades públicas competentes;
- c. a expansão ou modificação das funcionalidades do **Assistente InPost**, incluindo a introdução de novos serviços fornecidos por via eletrónica ou alterações às funcionalidades existentes;

- d. uma alteração nas Condições técnicas para a prestação de serviços fornecidos por via eletrónica;
- e. a necessidade de eliminar ambiguidades, erros ou gralhas tipográficas que possam ter surgido nas **Condições**;
- f. uma alteração nos dados de contacto, nomes, números de identificação, endereços de e-mail ou ligações incluídos nas **Condições**;
- g. uma melhoria na qualidade do serviço de apoio ao cliente;
- h. uma alteração no processo de celebração de contratos de compra e venda através do **Assistente InPost**.

12.2. Informá-lo-emos de cada alteração às presentes **Condições** com antecedência adequada através de um e-mail para o endereço fornecido durante o registo. As **Condições** alteradas estarão disponíveis no nosso sítio Web de Condições. As alterações entrarão em vigor o mais cedo 14 dias após a sua comunicação.

13. Existe alguma outra informação importante sobre o Assistente InPost?

- 13.1. Se algo não tiver sido expressamente regulado nas presentes **Condições**, aplicam-se as normas de outras Condições da InPost, em particular:
- a. no que respeita à utilização da **aplicação** e às funcionalidades nela disponíveis – as Condições da **aplicação**,
 - b. no que respeita aos **pagamentos** das **encomendas** efetuadas e à utilização dos métodos de **pagamento** guardados – as Condições do **InPost Pay**,
 - c. no que respeita à autorização das ações realizadas na **aplicação** – as Condições da **aplicação**; e

- d. no que respeita às **entregas dos produtos** encomendados por si – as Condições relativas aos serviços postais.

Convidamo-lo a consultar as Condições da Conta InPost e dos serviços relacionados, bem como as nossas Condições relativas aos serviços postais e outros serviços não digitais. Adicionalmente, os termos e condições de aquisição de produtos da oferta própria da InPost são regulados pelos Termos e Condições e pela política de compras da loja Out Of The Box.

13.2. Informamos que o serviço Assistente InPost tem carácter piloto – ao começar a utilizá-lo, reconhece que:

- a. a lista de funções e capacidades disponíveis no Assistente InPost, incluindo as relativas às recomendações de produtos, os resultados de pesquisa e as ferramentas de apoio ao processo de realização de encomendas, está sujeita a alterações;
- b. o Assistente InPost, como solução piloto baseada em IA, pode apresentar defeitos ou irregularidades no seu funcionamento, incluindo a geração de resultados de pesquisa imprecisos ou recomendações de produtos inadequadas.

13.3. A renúncia anterior não afeta as nossas obrigações relacionadas com a execução dos contratos de compra e venda celebrados através do **Assistente InPost**, aos quais se aplicam as disposições das presentes **Condições** e a legislação de aplicação geral, incluindo em particular as disposições de proteção dos consumidores. Informá-lo-emos do fim do período piloto sem demora injustificada através dos métodos de comunicação utilizados na **aplicação**.

13.4. Todos os assuntos relacionados com as presentes **Condições** e a utilização do **Assistente InPost** são regidos pela legislação polaca. Se for **consumidor** residente na União Europeia, pode ter direito a direitos adicionais concedidos ao abrigo da

legislação local de proteção do consumidor. Nenhuma disposição das presentes **Condições** limita esses direitos.

Anexo A: Definições utilizadas nas presentes Condições

A seguir explica-se (por ordem alfabética) o significado dos termos utilizados nas presentes Condições. Não importa se estes termos são utilizados por nós no singular ou no plural, ou em maiúsculas ou minúsculas.

- 1) **Aplicação ou InPost Mobile** – a nossa aplicação móvel, que pode utilizar após criar uma Conta InPost.
- 2) **Gateway de pagamento** – um serviço tecnológico que lhe permite pagar as compras ao vendedor escolhido, com entrega fornecida pela InPost. A gateway de pagamento está disponível na aplicação dentro do Assistente InPost e abrange os métodos de pagamento visíveis na aplicação ao realizar uma encomenda. As opções de pagamento podem variar em função do vendedor, do conteúdo do cesto e das suas capacidades técnicas.
- 3) **Assistente InPost ou Assistente InPost** – uma ferramenta digital disponibilizada por nós dentro da aplicação, baseada em inteligência artificial, que o apoia na pesquisa e exploração de produtos, na criação de um cesto de compras e na realização de encomendas, e que também lhe apresenta informações sobre a possibilidade de adquirir os produtos que procura fora do Assistente InPost utilizando o caminho de compra num sítio Web de terceiros.
- 4) **Dados pessoais** – dados que nos forneceu, p. ex., o seu nome, apelido, número de telefone, endereço de e-mail, morada de entrega de encomendas, ao registar a sua Conta InPost ou ao utilizar os serviços digitais da InPost, mas apenas na medida em que esses dados constituam dados pessoais na aceção do RGPD (ou seja, o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados)).

- 5) **Entrega** – um serviço prestado por nós que consiste no transporte e entrega dos produtos adquiridos por si ao vendedor para a morada indicada aquando da realização da encomenda no Assistente InPost.
- 6) **Ficha de produto do vendedor** – uma oferta de venda individual de produtos de um vendedor específico, apresentada ao utilizador no Assistente InPost, que contém pelo menos: uma descrição dos produtos, o seu preço, as Condições de entrega e as informações de identificação do vendedor, permitindo ao utilizador navegar para o perfil do vendedor. Uma ficha de produto do vendedor pode conter informações sobre as Condições de venda individuais de um determinado vendedor, as Condições e o prazo para a resolução do contrato, e pode estar marcada como promovida, patrocinada ou destacada com a etiqueta [Best Price Deal]. Para um mesmo artigo podem estar disponíveis várias fichas de produto do vendedor, de diferentes vendedores.
- 7) **Código de desconto** – código eletrónico único, ou seja, uma sequência de letras ou números que lhe permite ativar um voucher de desconto, que introduz no campo designado no ecrã 'Entrega e pagamento' ou que é adicionado à sua Conta InPost para aplicar um voucher de desconto, permitindo-lhe reduzir o montante do pagamento de uma encomenda efetuada através do Assistente InPost. As condições gerais detalhadas para a utilização dos códigos de desconto e dos vouchers de desconto estão estabelecidas no Apêndice B das presentes condições e em condições promocionais específicas.
- 8) **Cesto** – um serviço disponível na aplicação que lhe permite encomendar os produtos selecionados ao vendedor através do Assistente InPost, em conformidade com as presentes Condições.
- 9) **Voucher de desconto** – desconto de valor fixo que lhe permite reduzir o montante do pagamento de uma encomenda efetuada através do Assistente InPost. As condições detalhadas para a utilização dos vouchers de desconto, as regras que

regem a sua atribuição, utilização, cancelamento e reembolso estão estabelecidas no Apêndice B das presentes condições e em condições promocionais específicas.

- 10) **Operador de pagamento** – uma empresa que processa a liquidação das transações efetuadas no Assistente InPost, atuando como agente adquirente na aceção da Lei dos Serviços de Pagamento. O operador de pagamento é a UniCredit S.A. Spółka Akcyjna Oddział w Polsce (sucursal na Polónia).
- 11) **Pagamento** – a sua transação online efetuada através do operador de pagamento, mediante a qual o vendedor recebe de si os fundos correspondentes à encomenda.
- 12) **Condições** – o presente documento, que regula os direitos e obrigações – tanto os nossos como os seus – relativos à utilização do Assistente InPost.
- 13) **Vendedor** – uma empresa ou pessoa singular que exerce uma atividade comercial e oferece os seus produtos através do Assistente InPost. As informações detalhadas do vendedor são indicadas em cada momento na ficha do vendedor, acessível a partir da ficha de produto clicando no nome do vendedor.
- 14) **Produtos** – um artigo móvel com o seu próprio número de produto individual e único, oferecido por um vendedor no Assistente InPost, que pode adquirir realizando uma encomenda.
- 15) **Dispositivo** – um smartphone ou tablet que cumpre os requisitos técnicos descritos nas presentes Condições, permitindo-lhe utilizar o Assistente InPost.
- 16) **Utilizador** – você, bem como outras pessoas que utilizam o Assistente InPost. Nas presentes Condições dirigimo-nos a si diretamente, e referimo-nos a outras pessoas que utilizam o Assistente InPost como "utilizadores". A utilização do Assistente InPost está disponível para pessoas que tenham 18 anos de idade e plena capacidade jurídica.
- 17) **Encomenda** – a sua compra de produtos oferecidos pelo vendedor, efetuada através

da aplicação utilizando o Assistente InPost e em conformidade com as presentes Condições.

Apêndice B: Termos e condições para a utilização de vouchers de desconto no âmbito do serviço Assistente InPost

O presente Apêndice faz parte das condições de utilização do Assistente InPost para o utilizador (as Condições). Estabelece as regras detalhadas para a utilização de vouchers de desconto ao realizar compras através do Assistente InPost.

1. O que é um voucher de desconto?

- 1.1. Um voucher de desconto é um código eletrónico único emitido em seu nome ao abrigo das condições específicas de uma promoção, que pode ser utilizado para obter um desconto de valor fixo no montante a pagar por uma encomenda realizada através do Assistente InPost, nos termos estabelecidos neste Apêndice e pelas condições de promoções específicas.
- 1.2. Oferecemos os seguintes tipos de vouchers de desconto:
 - a. Voucher de acesso público – trata-se de um código promocional que pode introduzir na aplicação; qualquer pessoa que conheça o código pode utilizar este voucher, desde que ainda existam vouchers disponíveis e as condições da campanha o permitam.
 - b. Voucher pessoal – trata-se de um voucher que atribuímos individualmente à sua Conta InPost como parte das nossas campanhas promocionais. Destina-se exclusivamente ao seu uso e não pode ser cedido.
 - c. Voucher ao portador – um código de desconto único de utilização única que pode ser utilizado por qualquer pessoa que o possua; cada código é válido para uma única utilização.

- 1.3. Cada voucher de desconto tem um valor de desconto específico e uma data de validade até à qual deve ser utilizado. Pode utilizar simultaneamente um voucher de acesso público e um voucher pessoal, mas não pode utilizar dois vouchers do mesmo tipo numa única encomenda.
- 1.4. Os vouchers de desconto individuais podem estar sujeitos a condições adicionais, como um valor mínimo de encomenda. Os detalhes destas condições são comunicados no momento em que o voucher é emitido ou disponibilizado.

2. Como pode obter um voucher de desconto?

- 2.1. Disponibilizamos vouchers de acesso público e vouchers ao portador da seguinte forma:
 - a. publicando um código de desconto na aplicação, em notificações push ou e-mails enviados aos utilizadores, ou através de outros canais (por exemplo, online ou através de programas de afiliados);
 - b. enviando-lhe um código de desconto único por e-mail ou mediante notificação push.
- 2.2. Para resgatar estes vouchers, introduza ou cole o código de desconto no campo designado do ecrã 'Entrega e pagamento' no Assistente InPost durante o processo de pagamento.
- 2.3. Atribuímos automaticamente os vouchers pessoais à sua Conta InPost; não é necessário realizar nenhuma ação adicional. O voucher de desconto atribuído ficará visível na secção 'Promoções' do Assistente InPost.
- 2.4. O número de cupões de desconto disponíveis em cada campanha é limitado. Os cupões gerais e ao portador estão disponíveis por ordem de chegada, enquanto durarem os stocks. O esgotamento dos cupões resultará na sua desativação

imediate, mesmo que a data de validade ainda não tenha expirado. Tem direito a um cupão individual até que a data de validade expire, exceto quando o administrador decidir terminar a campanha antecipadamente, de acordo com os seus termos.

3. Como utilizar um voucher de desconto?

- 3.1. Para resgatar um voucher de desconto, introduza ou cole o código de desconto no campo designado do seu carrinho durante o processo de pagamento na aplicação ou numa mensagem específica da InPost.
 - 3.2. Após introduzir o código de desconto, verificaremos se:
 - a. o código é válido e ativo;
 - b. a sua encomenda cumpre as condições para a utilização do voucher de desconto (por exemplo, o valor mínimo de encomenda);
 - c. o voucher de desconto não expirou;
 - d. o voucher de desconto ainda não foi utilizado.
- Se todas as condições estiverem satisfeitas, o desconto será aplicado ao valor da sua encomenda.
- 3.3. Deve aplicar um voucher de desconto separadamente a cada encomenda de cada vendedor — um voucher de desconto por encomenda de um vendedor. Se o seu carrinho contiver produtos de vários vendedores, pode utilizar diferentes vouchers de desconto para a sua encomenda de cada um deles (mas não mais do que um por vendedor).
 - 3.4. Pode combinar vouchers de desconto com artigos marcados como 'Grande Oferta' e as promoções do vendedor, salvo que as condições de uma promoção específica

indiquem o contrário.

4. Regras para o cálculo do desconto

- 4.1. O desconto do voucher de desconto é deduzido do valor total a pagar pela encomenda. O valor mínimo da encomenda (se aplicável) deve ser pelo menos 1 PLN superior ao valor do voucher de desconto.
- 4.2. Os vouchers de desconto são indivisíveis e não reembolsáveis – exceto nos casos expressamente especificados neste Apêndice, não é possível recuperar o direito a um voucher de desconto uma vez utilizado. Uma vez utilizado um voucher de desconto, o código de desconto perde a validade.
- 4.3. Assumimos o custo do desconto concedido e liquidamo-lo com os vendedores nos termos de condições separadas. A utilização de um voucher de desconto não afeta o preço cobrado ao vendedor.

5. Cancelamento de uma encomenda realizada com um voucher de desconto

- 5.1. Se cancelar todo o seu pedido antes de o vendedor enviar os produtos (no caso de pedidos de vários vendedores, antes do envio do primeiro lote) e também tiver utilizado um cupão de desconto, tal será considerado um cancelamento de pedido permitido. Em caso de cancelamento:
 - a. receberá o reembolso do valor que efetivamente pagou;
 - b. o seu voucher de desconto será restituído, com um valor igual ao do voucher utilizado para a encomenda cancelada.
- 5.2. O cancelamento não é possível se o processo de entrega já tiver começado, ou seja,

se o vendedor já tiver expedido o pacote. Nesse caso, só é possível apresentar um pedido de devolução.

- 5.3. As regras estabelecidas nesta secção não excluem nem limitam os seus direitos enquanto consumidor nos termos das presentes Condições e da legislação aplicável.

6. Devolução de produtos adquiridos com um voucher de desconto

- 6.1. Se exercer o seu direito de desistir do contrato de compra e venda ou apresentar uma reclamação por falta de conformidade dos produtos e solicitar o reembolso, devolveremos o valor que efetivamente pagou (excluindo o valor do voucher de desconto utilizado).
- 6.2. Um voucher de desconto utilizado para completar uma encomenda sujeita a devolução não é reembolsável. Não será emitido nenhum novo voucher de desconto em troca dos produtos devolvidos.
- 6.3. Informá-lo-emos desta regra quando apresentar um pedido de devolução através da aplicação.

7. Disposições gerais

- 7.1. Os vouchers de desconto não podem ser trocados por dinheiro nem por quaisquer outros benefícios.
- 7.2. Os vouchers pessoais são intransmissíveis; apenas você, como o utilizador ao qual foram atribuídos, os pode utilizar.
- 7.3. Um voucher de desconto expira na data de validade ou quando o grupo de

vouchers disponíveis para a campanha se esgota, o que ocorrer primeiro.

- 7.4. Um voucher de boas-vindas só pode ser atribuído a um determinado utilizador uma vez. Cumprir novamente os critérios de ativação não dará lugar à reatribuição do voucher.
- 7.5. Qualquer utilização indevida de vouchers de desconto — nomeadamente, tentativas de utilizar o mesmo código de desconto várias vezes, utilização não autorizada do voucher pessoal de outra pessoa, ou outras ações que violem as Condições ou as normas de uma campanha específica — pode resultar na aplicação das medidas descritas na cláusula 11.8 das Condições.
- 7.6. Nos assuntos não abrangidos pelo presente Apêndice, aplicam-se as disposições das Condições.

Apêndice B2: Serviços prestados em Itália

Versão: 1.0

Índice de Conteúdo

1) Introdução – Do que trata este Apêndice?

2) Qual é a entidade contratante?

2bis) Descrição dos Serviços em Aplicação

3) Qual lei se aplica?

3bis) Versões linguísticas.

4) Como alteramos o Acordo?

5) Como você pode obter suporte?

6) Como são tratados os dados pessoais?

7) Como você pode fazer uma reclamação como remetente ou destinatário de uma encomenda?

7-bis) Como você pode fazer uma reclamação como simples utilizador da Aplicação?

7-ter) Comunicação de deficiências

8) Como é pago o ressarcimento?

9) Quais cláusulas requerem a sua aprovação específica?

10) O que significam estes termos?

Apêndice B2.1 – Formulário de rescisão

1) Introdução – Do que trata este Apêndice?

O Acordo rege exclusivamente os termos e condições de utilização da sua Conta InPost e da Aplicação através da qual os serviços digitais InPost são disponibilizados. Os Termos e Condições constantes deste Apêndice Regional (o “Aditamento”) aplicam-se aos utilizadores, quer (A) porque a entidade contratante que presta os serviços postais fora da Aplicação, aos quais os serviços digitais prestados através da Aplicação são instrumentais ou acessórios, é Locker InPost Italia S.r.l., quer (B) para os outros serviços digitais InPost, incluindo gestão de conta, se no momento da criação destes os utilizadores em questão foram atribuídos à região de Itália, (com referência aos casos “A” e “B”, a “Regra de Atribuição”).

Os termos em negrito têm os significados explicados no Glossário Geral dos T&C e, quando não cobertos aí, no Glossário suplementar no final deste documento.

2) Quem é a entidade contratante?

- Para os serviços cobertos por este Apêndice, a sua entidade contratante é **Locker Inpost Italia S.r.l.** com sócio único (nestes Termos depois também **InPost Itália, Operador ou Entidade Contratante**) – uma empresa registada e a operar sob a lei italiana, com sede registada em **Viale Cassala nº 30 – 20143 – Milão, Itália**, registada na **Câmara de Comércio de Milão Monza Brianza Lodi**, número **REA MI–2037066**, código VAT e código fiscal e número de registo no Registo de Empresas **08568700960**, capital social **€ 110.000,00** integralmente integralizado, sujeita à atividade de direção e coordenação de InPost S.A.
- Este Apêndice complementa o Acordo e, quando incompatível, prevalece sobre ele.
- Os serviços em Aplicação (referidos como “Serviços em Aplicação”)

fornecidos pela InPost Itália na Aplicação são indicados e descritos no quadro na Parte I – B (referidos como a *Lista de Serviços Fornecidos pela InPost*) do Acordo.

- Locker Inpost Italia s.r.l. pode modificar os serviços disponíveis na Aplicação, introduzir novos dos listados na matriz de Termos e Condições Gerais, ou descontinuar serviços atualmente disponíveis.
- Ao aceitar este Apêndice, aceita também qualquer serviço que possa ser introduzido para Itália no futuro dos listados na matriz de Termos e Condições Gerais.
- Alguns serviços podem exigir que aceite termos e condições adicionais para serviços fora da Aplicação (referidos como “Serviços Fora da Aplicação”) aos quais estão relacionados, incluindo os termos e condições no website de InPost Itália, conforme em vigor de tempos a tempos, que pode encontrar em: inpost.it/termini-e-condizioni.

2bis) Descrição de Serviços em Aplicação

Abaixo encontra-se uma lista e breve descrição dos Serviços em Aplicação que InPost Itália pode disponibilizar na App. Para uma lista atualizada dos Serviços em Aplicação fornecidos pela InPost Itália de tempos a tempos, consulte por favor a Matriz de Funcionalidades nos atuais Termos e Condições Gerais, sob a coluna da região italiana.

- **Autenticação e Registo de Utilizador:** Criar e Gerir uma Conta Pessoal InPost
- **Rastreamento do estado do pacote:** Rastreamento do estado do pacote. A este respeito, este serviço não é aplicável a parcelas cujo serviço de transporte foi adquirido no website de Inpost Itália com Inpost Direct.
- **Modificação de dados do utilizador** (e especialmente alteração do endereço de email):

Atualização e gestão das informações pessoais e detalhes de contacto do utilizador

- **Notificações de estado do pacote:** receber atualizações oportunas e alertas relativos ao estado de entrega do seu pacote
- **Mapas de APM & PUDO:** Acesso a mapas interativos para localizar o armário automático mais próximo ou ponto de levantamento
- **APM Abertura Remota:** Abertura do armário automático/armário automático APM designado diretamente a partir da aplicação de smartphone.
- **Comunicação de marketing:** receber ofertas promocionais, notícias e atualizações
- **App Apple CarPlay e Android Auto:** Abertura do armário automático/armário automático APM designado diretamente a partir da app de smartphone integrada no carro.
- **Zona de acesso fácil:** possibilidade de escolher um compartimento de armário que é acessível.
- **Redirecionamento:** Serviço em Aplicação que permite alterar o destino de entrega do pacote nos Serviços Fora da Aplicação.
- **Inpost Direct: Serviço em Aplicação para a compra online do Serviço Fora da Aplicação, que também se chama "Inpost Direct". Uma vez completada esta compra, aplicam-se os Termos e Condições disponíveis em: inpost.it/termini-e-condizioni .**

3) Qual lei se aplica?

Este Apêndice é regido pela lei italiana e está em conformidade com os requisitos da lei postal italiana. Se é um consumidor, aplicam-se também as disposições imperativas da lei do seu lugar de residência que lhe oferecem proteção mais favorável.

Se as condições gerais do Serviço Fora da Aplicação entrem em conflito com este Apêndice,

as condições do Serviço Fora da Aplicação prevalecem. Se este Apêndice entra em conflito com os Termos e Condições Gerais, este Apêndice prevalece.

A Carta de Serviços Postais de InPost Itália encontra-se disponível no link: inpost.it/carta-dei-servizi. O Acordo deve ser sempre lido de uma forma consistente com a Carta de Serviços.

InPost Itália não se compromete a participar em procedimentos alternativos de resolução de disputas, a menos que exigido por lei — tal como no procedimento de resolução de disputas perante AGCOM descrito na Carta de Serviços e na cláusula 7 deste Apêndice.

Pode ainda submeter reclamações diretamente a nós, seguindo o procedimento no Artigo 7 deste Apêndice.

3bis) Versões de idioma.

Este Apêndice encontra-se disponível em italiano e inglês.

4) Como mudamos o Acordo?. Direito de rescisão.

- Além do Artigo 13, Parte I, do Acordo (chamado “Como mudamos o Acordo?”), quando for notificado de uma mudança ao Acordo, tem o direito de aceitar a mudança ou rejeitá-la. Se a rejeitar, tem de fechar a sua Conta dentro do período especificado no aviso de mudança ou, se nenhum período for dado, nos Termos e Condições Gerais. Isto não prejudica os termos e condições dos Serviços Fora da Aplicação.
- Se não fechar a sua Conta dentro do período especificado, a sua utilização continuada da Conta e/ou Aplicação será considerada aceitação do Acordo atualizado. Em alguns casos, InPost Itália pode solicitar a sua aceitação expressa do Acordo atualizado antes de poder continuar a usar a Aplicação.

- Em qualquer caso, pode exercer o seu direito de rescisão do Acordo fechando a sua Conta ou enviando à InPost Itália o formulário de rescisão anexado abaixo (**Apêndice B1.4**) devidamente preenchido. Note que a rescisão não afeta os contratos já celebrados para serviços fora da aplicação, e que após a rescisão deixará de poder usar a Aplicação ou a sua Conta.

5) Como pode obter apoio?

Pode obter respostas rápidas e assistência contactando-nos em:

Números de assistência telefónica: +39 0238582894 (tanto a partir de telefones fixos como telemóveis, os custos dependem do número sem custos do operador de telefonia).

Endereço de correio eletrónico: servizioclienti@inpost24.it.

Disponibilidade do atendimento ao cliente: Segunda – Sábado, 8:00 – 20:00 CEST.

6) Como são tratados os dados pessoais?

- Os seus dados pessoais são tratados em conformidade com a legislação aplicável em matéria de proteção de dados, incluindo o Regulamento (UE) 2016/679 (“RGPD”).
- A nossa Política de Privacidade e a Política de Cookies explicam como e por que razão tratamos os seus dados pessoais e como pode exercer os seus direitos. Pode consultá-las em: terms.inpost-group.com/en/privacy-policy. Encorajamo-lo a lê-las atentamente.
- Para sermos totalmente transparentes sobre a forma como os dados pessoais são geridos no âmbito do Acordo, apresentamos uma visão geral das funções das empresas do grupo InPost.

InPost sp. z o.o. (“InPost Poland”) é o Responsável pelo Tratamento dos dados pessoais

relativos à Conta InPost, com referência específica às operações de tratamento relacionadas com a gestão da segurança da conta, bem como a análise e melhoria da qualidade do serviço.

InPost Italy é o Responsável pelo Tratamento dos dados pessoais relativos à Aplicação Móvel e à prestação dos serviços oferecidos através da mesma.

- Cada Responsável pelo Tratamento pode designar terceiros como Subcontratantes nos termos do Artigo 28.º do RGPD. Em particular, para determinados tratamentos relacionados com serviços prestados através da Aplicação Móvel, a InPost Poland atua como Subcontratante designada pela InPost Italy, agindo sob as suas instruções e em seu nome.
- A InPost Italia designou um Encarregado de Proteção de Dados nos termos do Artigo 37.º do RGPD (o “EPD” ou “Encarregado de Proteção de Dados”). Pode contactar o EPD em: dpo.italia@inpost.it.
- Pode encontrar os dados de contacto do EPD da InPost Poland na Política de Privacidade.

7) Como pode apresentar uma reclamação como remetente ou destinatário de um pacote?

- Se é o remetente ou o destinatário do pacote, para o qual já foi adquirido um Serviço Fora da Aplicação, e houve uma ineficiência com um Serviço em Aplicação a ele relacionado, pode apresentar uma reclamação escrita à Entidade Contratante na forma, maneira e modo estabelecidos na Carta de Serviços e neste artigo 7. para tal fazer, se é o destinatário, precisa contudo de fornecer à Entidade Contratante a renúncia prévia escrita do remetente do direito de apresentar tal reclamação, juntamente com a sua reclamação escrita.

As reclamações apresentadas de qualquer outra forma não serão aceites, e informaremos o reclamante.

2. Sempre que não possa apresentar uma reclamação sob o parágrafo 1 acima, pode ainda assim apresentar uma reclamação à Entidade Contratante sob o artigo 7-bis) abaixo.
3. Não pode apresentar uma reclamação através de um Armário Automático, um PUDO ou pessoal PUDO.
4. Pode apresentar uma reclamação não mais de 6 meses a partir do dia em que o Pacote nos foi entregue pelo Remetente.
5. As reclamações apresentadas após este prazo não serão aceites.
6. Sem prejuízo do seu possível direito de processar o Operador por danos sob a Lei Aplicável, como reclamante legítimo sob o parágrafo 1 acima, contanto que cumpra também os outros requisitos sob os parágrafos 2 a 5 acima, tem direito a compensação por ineficiências conforme especificado no quadro anexado à Carta de Serviços, que pode encontrar em: <https://inpost.it/carta-dei-servizi>.
7. A compensação referida no parágrafo 6 não será paga quando a responsabilidade da Entidade Contratante é excluída.
8. Se uma reclamação for apresentada de forma eletrónica, verificaremos a sua identidade comparando as informações que fornece com os dados no nosso sistema, para confirmar se é o remetente ou destinatário. Isto inclui: nome, sobrenome, número de etiqueta, endereço de correio eletrónico, número de telefone.
9. A reclamação deve conter pelo menos:
 - 1) o nome e sobrenome ou nome da empresa do reclamante;
 - 2) se uma reclamação apresentada pelo destinatário, o formulário de Renúncia do Direito de Reivindicação do remetente devidamente preenchido e assinado,

que pode ser encontrado no link: <https://inpost.it/carta-dei-servizi>;

- 3) o assunto da reclamação;
 - 4) o número do documento de confirmação de envio ou o número do Pacote;
 - 5) o motivo da reclamação;
 - 6) a assinatura do reclamante, no caso de uma reclamação apresentada por correio registado, ou os dados de identificação do reclamante, no caso de uma reclamação apresentada de forma eletrónica escrita;
 - 7) data de apresentação da reclamação;
 - 8) lista de documentos anexados (por exemplo, fotografias do pacote danificado);
e
 - 9) o número de telefone ou endereço de correio eletrónico do Reclamante.
10. Responderemos a reclamações no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias após o recebimento de uma reclamação devidamente apresentada com todos os anexos necessários.
 11. Se a sua reclamação não cumprir os requisitos aplicáveis, podemos contactá-lo dentro de 45 dias para lhe pedir que a corrija. Se não o fizer, a reclamação não será investigada. Forneceremos uma lista do que precisa ser corrigido, juntamente com um prazo razoável e as consequências de não fazer as correções a tempo. Este período de correção não contará para o prazo de resposta de 45 dias mencionado no parágrafo 10.
 12. As mensagens sobre problemas de serviço que não incluam uma solicitação expressa de compensação não são consideradas reclamações sob este Artigo 7.
 13. O procedimento de reclamação é considerado esgotado quando comunicamos a nossa decisão — se aceitamos, aceitamos parcialmente, ou rejeitamos a sua reclamação.

14. Se decidirmos a seu favor, ou se alcançarmos de outra forma um acordo, o pagamento da compensação integral acordada concluirá o assunto e não poderá iniciar o procedimento de conciliação descrito no parágrafo 15.
15. Se não estiver satisfeito com o resultado do procedimento de reclamação, ou se não respondermos, pode solicitar um procedimento de conciliação conosco, seguindo as regras na Carta de Serviços. Pode procurar assistência de uma associação nacional de consumidores e/ou utilizadores. O procedimento de conciliação será concluído no prazo de 60 (sessenta) dias, com um relatório elaborado sobre o resultado.
16. Se o procedimento de conciliação resultar num acordo, o pagamento da compensação integral acordada impedirá recurso adicional a AGCOM conforme descrito no parágrafo 17.
17. Se não estiver satisfeito com o resultado do procedimento de conciliação, pode submeter um pedido de resolução de disputa à Autoridade de Comunicações (“AGCOM”), conforme indicado na Carta de Serviços. Pode procurar assistência de uma associação nacional de consumidores e/ou utilizadores.
18. Independentemente dos recursos acima, também pode, a qualquer momento sob a Lei Aplicável, tomar ação legal contra nós e/ou iniciar qualquer um dos procedimentos alternativos de resolução de disputas previstos pela Lei Aplicável.
19. Se é um consumidor, o tribunal do seu lugar de residência ou domicílio em Itália terá jurisdição. Noutros casos, os tribunais geralmente previstos por lei aplicar-se-ão.

7-bis) Como pode apresentar uma reclamação como utilizador simples da App?

11. Caso experimente uma ineficiência com um Serviço em Aplicação mas você ou o serviço em questão falhem em cumprir os requisitos sob o parágrafo 1 do Artigo 7 acima, pode

ainda assim dirigir uma reclamação escrita à Entidade Contratante.

12. Nesse caso, apenas os parágrafos 3 a 13, 18 e 19 do Artigo 7 acima aplicar-se-ão, na medida em que aplicáveis ao seu caso.

7-ter) Relato de ineficiências

Mesmo se não solicitar compensação por uma ineficiência, para que as suas exigências não se qualifiquem como uma reclamação sob qualquer um dos artigos 7) ou 7-bis) acima, pode ainda assim contactar-nos para relatar qualquer problema com os Serviços em Aplicação, sob o artigo 5) acima.

8) Como é paga a compensação?

Se, no final dos procedimentos extrajudiciais descritos acima, aceitarmos a sua reclamação ou AGCOM aceitar o seu pedido, pagaremos a compensação devida no prazo de 30 dias após a nossa aceitação da reclamação ou da decisão de AGCOM.

9) Quais cláusulas requerem a sua aprovação específica?

Nos termos e para os fins dos Artigos 1341 e 1342 do Código Civil Italiano, confirma que, tendo lido e compreendido o conteúdo, aprova especificamente as seguintes cláusulas:

Artigo 12.2, Parte I – A dos Termos e Condições Gerais – **Alterações unilaterais dos Termos e Condições Gerais**; Artigo 14.3, Parte I – A dos Termos e Condições Gerais – Rescisão unilateral do Acordo ou rescisão unilateral do serviço por Inpost; Art. 4) Alterações unilaterais do Acordo por InPost Itália, com a obrigação de rescisão pelo utilizador em caso de não aceitação da modificação - art. 7) Reclamações (Rescisão de serviços em caso de não aceitação das alterações ao Acordo e/ou este Apêndice) deste Apêndice; art. 2.5 (**Aceitação de serviços que possam ser introduzidos no futuro para Itália**) e 2.6 (**Aceitação de Termos e Condições específicos de Serviços Fora da Aplicação disponíveis no website de Inpost Itália**) deste Adendo.

10) O que significa estes termos?

- **Serviços postais fora da aplicação:** serviços postais e/ou logísticos aos quais os Serviços em Aplicação são instrumentais ou complementares;
- - **Serviços em Aplicação:** serviços digitais fornecidos através da Aplicação

Apêndice B2.1: Formulário de Rescisão Modelo

- nos termos do Artigo 49, parágrafo 1, letra h) do Código do Consumidor Italiano -

(por favor preencha e devolva este formulário apenas se desejar rescindir o Acordo)

Destinatário: Locker InPost Italia s.r.l, Viale Cassala, 30, 20143 - Milão

Eu/nós (*) por este meio dou/damos notificação de rescisão do meu/nosso (*) contrato de venda dos seguintes bens/serviços (*)

Encomendado em (*)/recebido em (*)

Nome do/dos consumidor/es:

Endereço do/dos consumidor/es:

Assinatura do/dos consumidor/es: (apenas se este formulário for entregue em papel)

Data

(*) Suprimir a redação desnecessária.

Apêndice B3 - Serviços prestados em França

Versão 1.0

a. Introdução

Este anexo aplica-se a você se a InPost o/a identificou como ordinariamente residente em França, incluindo Córsega e os territórios ultramarinos. Em particular, aplica-se a todos os utilizadores do Website e da Aplicação Mondial Relay.

Os Serviços prestados em França são entregues através do Website Mondial Relay ou da Aplicação Mondial Relay.

A. Glossário de termos

“**Ofertas Comerciais**” refere-se a quaisquer atualizações ou outras comunicações sobre ofertas de curto e longo prazo publicadas na Plataforma como sorteios, concursos, campanhas, jogos ou promoções, em conformidade com as leis nacionais.

“**Mondial Relay**”, é uma empresa simplificada de capital aberto de acordo com o direito francês com único acionista (SASU), com capital social de € 500.400, cuja sede registada está em 1 avenue de l’Horizon, 59650 Villeneuve d’Ascq - França, registada no registo de transitários da região Hauts-de-France e no Registo de Comércio e Empresas de Lille Métropole sob o número 385 218 631.

« **Aplicação Mondial Relay** » refere-se à aplicação móvel Mondial Relay.

« **Website Mondial Relay** » refere-se ao website mondialrelay.fr

« **Plataforma** » refere-se indistintamente ao Website Mondial Relay e/ou à Aplicação Mondial Relay.

Todos os termos não especificamente definidos neste Apêndice terão o significado atribuído

a eles nas **Condições**.

b. Entidade contratante

O website mondialrelay.fr e a aplicação Mondial Relay são operados pela **Mondial Relay**.

c. Âmbito de aplicação

Website Mondial Relay : ao aceder e/ou utilizar o Website Mondial Relay, você reconhece que leu e expressamente e sem reservas aceitou as **Condições**, e compromete-se a cumpri-las.

Aplicação Mondial Relay : Você deve ler e expressamente aceitar, sem reservas, as **Condições** marcando a caixa fornecida para este fim na página inicial, antes de proceder à criação ou acesso à sua Conta de Utilizador.

Se você recusar ser vinculado pelas **Condições**, incluindo as disposições deste Anexo, deve deixar de utilizar o Website Mondial Relay e não poderá utilizar a Aplicação Mondial Relay.

Você é aqui informado de que os termos e condições gerais relacionados com os Serviços de forwarding de carga fornecidos pela Mondial Relay estão definidos nos Termos e Condições Gerais de Venda da Mondial Relay, que também estão disponíveis na Plataforma.

Relativamente aos Serviços de forwarding de carga em França (em particular encomendas com partida de França) os Termos e Condições Gerais de Venda aplicáveis estão disponíveis aqui:

mondialrelay.fr/media/126278/20251021-france-cgv-site-web-mr-fr-version-actualis%C3%A9e.pdf

Dependendo dos termos do envio que está a fazer, os termos e condições gerais de venda de outro país da Mondial Relay, ou de outra empresa no Grupo InPost podem aplicar-se a você.

d. Funcionalidades e Serviços prestados

A. Condições de acesso

- **Website Mondial Relay:** acessível gratuitamente a qualquer Utilizador que o visite e/ou utilize.
- **Aplicação Mondial Relay:** disponível gratuitamente após descarga por você num smartphone, tablet ou computador híbrido.

Para descarregar a Aplicação Mondial Relay, você deve ter um smartphone que cumpra os nossos requisitos técnicos e uma ligação à Internet suficientemente rápida. Para aproveitar ao máximo a Aplicação Mondial Relay, recomendamos que a atualize regularmente.

B. Serviços prestados

A Mondial Relay opera o Website Mondial Relay e a Aplicação Mondial Relay, que lhe permitem, em particular, encomendar etiquetas de expedição, acompanhar o progresso das suas encomendas, localizar Pontos Relais® e APM, e aprender mais sobre os Serviços, funcionalidades, ferramentas e quaisquer ofertas promocionais.

C. Funcionalidades

A Plataforma permite a você, em particular:

- Descobrir as atividades, notícias, Serviços e ofertas promocionais da Mondial Relay,
- Aceder a uma secção de Perguntas e Respostas,
- Ver e editar os detalhes pessoais que forneceu ao criar a sua Conta de Utilizador,
- Encomendar uma etiqueta de expedição para enviar uma encomenda,
- Acompanhar o progresso das encomendas atualmente a ser enviadas ou recebidas,

- Localizar locais de Pontos Relais® e APM, com a opção de ativar a geolocalização,
- Candidatar-se a transportador, Ponto Relais®, ou alojar uma APM.

Ao aceder à sua Conta de Utilizador através da Aplicação Mondial Relay, você pode usar e beneficiar de outras funcionalidades tal como:

- Adicionar múltiplos endereços de email e/ou números de telemóvel à sua Conta de Utilizador para que você possa acompanhar a entrega de todas as encomendas associadas a esses endereços de email e números de telemóvel. Esta associação estará sujeita a verificação prévia. Um código único será enviado a você, dependendo da sua escolha, por email ou SMS, que você terá de introduzir na Aplicação Mondial Relay. Você terá então vinte e quatro (24) horas para confirmar o seu pedido de associação,
- Adicionar manualmente uma encomenda introduzindo o número de rastreamento e código postal associado a ela para ver o rastreamento detalhado da jornada da encomenda e o endereço do Ponto Relais® e/ou APM,
- Arquivar encomendas, notando que as encomendas entregues ou recolhidas há mais de sete (7) dias serão automaticamente arquivadas na Aplicação Mondial Relay,
- Eliminar encomendas arquivadas, notando que as encomendas arquivadas são automaticamente eliminadas a cada 160 dias.

O website Mondial Relay, permite a você:

- Contactar os nossos Serviços ao Cliente e apresentar uma reclamação;
- Aceder à sua conta de negócio se você for uma pessoa coletiva, empresa ou comerciante individual atuando no decurso das suas atividades comerciais, industriais, artesanais ou profissionais;
- Aceder a Perguntas e Respostas (incluindo a funcionalidade de chat), ideias/conselhos, boas práticas, etc.

D. Restrições gerais de utilização

Ao utilizar a Plataforma, você concorda em não copiar, reproduzir, publicar, disponibilizar ao público, ou distribuir cópias da Plataforma, em usar a Plataforma para benefício de um terceiro, ou em monetizar o uso da Plataforma.

Você concorda em não introduzir, introduzir ou carregar na ou através da Plataforma qualquer vírus, cavalo de Troia, worm, bomba-relógio ou outra rotina de programação de computador que (a) se destina a danificar, interferir, interceptar ou expropriar a Plataforma ou qualquer outro sistema ou tecnologia noss(a), (b) perturba o funcionamento normal da Plataforma e/ou dos Serviços, e/ou (c) infringe os nossos direitos de propriedade intelectual ou os direitos de propriedade intelectual de um terceiro.

Você compromete-se a não modificar, tentar modificar ou interferir com a Plataforma de qualquer forma, e a não usar qualquer software ou programas disponíveis gratuitamente.

Você concorda em não modificar, adaptar, traduzir, criar obras derivadas, transmitir, descompilar, fazer engenharia reversa, desmontar, ou tentar determinar o código-fonte de toda ou qualquer parte da Plataforma. Qualquer ação deste tipo seria considerada uma violação da secção “Propriedade Intelectual”.

Você concorda em não utilizar a Plataforma e/ou os Serviços com a intenção de cometer atos ilícitos ou fraudulentos ou realizar transações ilícitas ou fraudulentas. A este respeito, você concorda em não carregar na Plataforma qualquer conteúdo que, em particular mas não exclusivamente, glorifique crimes contra a humanidade, incite ódio racial e/ou violência, ou seja de natureza pornográfica infantil.

E. Disposições específicas relativas a sorteios e ofertas comerciais

Nós podemos, em qualquer momento, publicar Ofertas Comerciais disponíveis para alguns ou todos os Utilizadores.

Certas funcionalidades ou características da Plataforma podem ser temporariamente

modificadas ou desabilitadas durante ou em conexão com uma Oferta Comercial.

As Ofertas Comerciais podem estar sujeitas a determinados critérios de elegibilidade, conforme determinado por nós, e podem estar sujeitas a termos e condições específicas ou regras de concurso.

As informações sobre Ofertas Comerciais podem ser fornecidas na Plataforma no momento do lançamento de cada uma dessas Ofertas Comerciais.

e. Propriedade Intelectual

A Mondial Relay possui os direitos sobre as marcas registradas, logótipos, texto, estrutura geral, imagens, gráficos e, de forma mais geral, toda a Plataforma. De acordo com o Artigo L122-4 do Código Francês de Propriedade Intelectual, qualquer representação ou reprodução, no todo ou em parte, por qualquer meio, sem o nosso consentimento prévio expresso é ilegal. O mesmo se aplica à tradução, adaptação ou transformação, arranjo ou reprodução por qualquer arte ou processo.

Qualquer violação das disposições do Artigo L122-4 do Código de Propriedade Intelectual constitui uma infração dentro do significado do Artigo L 335-2 do mesmo Código, que é uma infração punível com até três anos de prisão e uma multa de € 300.000. Quando a infração é cometida por um grupo organizado, as penas são aumentadas para cinco anos de prisão e uma multa de € 500.000.

Nenhuma disposição das **Condições** pode ser interpretada como concedendo a você qualquer direito sobre elementos protegidos por direitos de propriedade intelectual, sobre os quais nós podemos deter propriedade ou direitos exclusivos de uso.

f. Dados Pessoais

Quando você utiliza a Plataforma, nós recolhemos e processamos os seus Dados Pessoais em conformidade com os regulamentos aplicáveis que regem o processamento de Dados

Pessoais, em particular o Regulamento Geral de Proteção de Dados (UE) n.º 2016/679 (conhecido como 'RGPD').

Para mais detalhes sobre o processamento dos seus Dados Pessoais, por favor consulte a nossa **Política de Privacidade**.

Para quaisquer pedidos relacionados com o exercício dos seus direitos relativamente ao processamento de Dados Pessoais, por favor escreva para o seguinte endereço:
dpo@mondialrelay.fr.

Nós reservamos o direito de verificar a identidade de qualquer pessoa que deseje aceder, alterar ou eliminar os seus Dados Pessoais, em caso de dúvida legítima.

g. Eliminação e suspensão de Conta

Você pode terminar a sua relação connosco em conexão com o seu uso da Aplicação Mondial Relay em qualquer momento eliminando a Aplicação Mondial Relay de todos os dispositivos que você possui ou controla. Eliminar a Aplicação Mondial Relay não resulta automaticamente na eliminação da sua Conta de Utilizador, que permanece acessível no Website Mondial Relay; isto também significa que se você eliminar apenas a Aplicação Mondial Relay, os Dados Pessoais armazenados através da sua Conta de Utilizador permanecem na nossa posse.

A. Eliminação da Conta por você

Você pode eliminar a sua Conta de Utilizador solicitando o encerramento da sua Conta de Utilizador em qualquer momento na Plataforma, sem ter de fornecer razões, acedendo à secção 'As minhas definições de login' no Website ou à secção 'Definições' na Aplicação Mondial Relay.

A eliminação da sua Conta de Utilizador terá efeito apenas com a condição de que a sua conta pré-paga tenha sido liquidada.

A eliminação da sua Conta de Utilizador resultará no seu encerramento, mas não resultará automaticamente na eliminação dos seus Dados Pessoais associados. Se você desejar eliminar os seus Dados Pessoais associados (um pedido que deve ser feito de acordo com a secção “Dados Pessoais”).

B. Suspensão da Conta de Utilizador pela Mondial Relay ou pela InPost

Nós reservamos o direito de temporária ou permanentemente suspender toda ou parte da Plataforma e/ou dos Serviços, ou de fechar, suspender ou congelar a sua Conta de Utilizador:

- Por razões relacionadas com a sua segurança e/ou a segurança de outros, ou devido a uma violação comprovada ou suspeita por você de qualquer uma das suas obrigações, conforme definido nestas **Condições**,
- Como parte da melhoria, atualização e desenvolvimento da Plataforma e dos Serviços,
- Para corrigir um erro ou bug na Plataforma,
- Para tentar prevenir ou interromper o acesso perigoso ou inadequado à Plataforma e/ou aos Serviços,
- Para cumprir qualquer ordem judicial, lei ou regulamento em vigor.

Nós comprometemo-nos a tomar medidas restritivas ou de bloqueio proporcionadas às circunstâncias e, em particular, às violações cometidas por você.

Nós reservamos o direito de unilateralmente terminar esta relação com você no caso de você cometer uma violação séria e/ou repetida de qualquer uma das suas obrigações, conforme definido nas **Condições**. Tal rescisão entrará em vigor automaticamente, sem prejuízo de quaisquer danos que possamos reclamar.

h. Responsabilidade

A Plataforma está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, exceto em casos de força maior ou a ocorrência de um evento além do nosso controle, e sujeita a qualquer tempo de inatividade ou trabalho de manutenção necessário para o correto funcionamento da Plataforma.

Nós não garantimos que a capacidade da Plataforma irá cumprir as suas expectativas ou necessidades específicas, e não podemos garantir que nenhum erro ou outras perturbações operacionais ocorrerão durante a utilização.

Nós portanto não seremos responsáveis por qualquer dano resultante do uso da Internet e de sistemas informáticos e de telecomunicações, incluindo, mas não limitado a, a transmissão e/ou recepção incorreta de quaisquer dados e/ou informações na Internet, intrusão externa ou a presença de vírus informáticos, a falha de qualquer equipamento de recepção ou linhas de comunicação, e qualquer outra falha da Internet impedindo o correto funcionamento da Plataforma e/ou dos Serviços.

Em nenhuma circunstância seremos responsáveis por qualquer dano que possa ser causado pelo seu uso da Plataforma de uma forma que não cumpra as **Condições**.

Você reconhece que qualquer uso da Plataforma, e em particular qualquer acesso à sua Conta de Utilizador usando os seus detalhes de login, é presumido ter sido feito por você e será atribuído a você. Se você disputa que foi responsável pelo uso da sua Conta de Utilizador, deve fornecer prova em contrário.

Nós somos responsáveis pelo cumprimento adequado das obrigações decorrentes das **Condições**. Contudo, nós podemos ser isentados de responsabilidade comprovando que o não cumprimento ou cumprimento inadequado é atribuível ou a você, ou às ações imprevisíveis e insuperáveis de um terceiro, ou a um caso de força maior conforme definido pelo Artigo 1218 do Código Civil Francês.

i. Termos e condições de terceiros

Certas funcionalidades da Plataforma usam ferramentas e Serviços fornecidos por terceiros, que podem ser regidos por termos e condições separados. Por exemplo, a Aplicação Mondial Relay só deve ser utilizada numa plataforma móvel autorizada (iOS da Apple Inc ou Android da Google Inc). Você será obrigado a aceitar esses termos e condições separados separadamente se desejar aceder e utilizar a Aplicação Mondial Relay e/ou os Serviços.

j. Contacto e reclamações

A. Dados Pessoais

Se você ficar ciente de qualquer uso não autorizado da sua Conta de Utilizador, hacking ou fraude, você deve notificar-nos imediatamente através do seguinte endereço de email: dpo@mondialrelay.fr.

Para quaisquer investigações sobre o exercício dos seus direitos em relação ao processamento de Dados Pessoais, por favor escreva para o seguinte endereço: dpo@mondialrelay.fr.

C. Serviço ao Cliente

Para qualquer informação, reclamação ou dúvida sobre as Condições ou os Serviços, por favor contacte o nosso Serviço ao Cliente:

- Através do formulário de contacto para clientes privados, seleccionando a opção 'A minha conta, os meus pagamentos, a minha faturação, as minhas etiquetas' ou clicando nesta ligação : mondialrelay.fr/contact-clients-particuliers;
- Através da interface Connect para clientes comerciais (email de contacto contratual).

D. Mediação

De acordo com as disposições do Código do Consumidor Francês relativas a “o processo de mediação para disputas de consumidores”, você tem o direito de utilizar, gratuitamente, os Serviços do Mediador de Comércio Eletrônico da FEVAD (Federação de Comércio Eletrônico e Venda à Distância), cujos detalhes de contacto são os seguintes: 60 Rue La Boétie, 75008 Paris, mediateurfevad.fr.

- **Lei aplicável e disputas**

Este Anexo e qualquer disposição das **Condições** relacionada com a Plataforma são regidos pela lei francesa.

A menos que de outro modo exigido pela lei obrigatória, quaisquer disputas que não possam ser resolvidas amigavelmente devem ser apresentadas perante os tribunais competentes, que é:

- Se você for um consumidor residente num dos seguintes países: França, Polónia, Itália, Espanha, Portugal, Bélgica, Países Baixos ou Luxemburgo, de acordo com o artigo R631-3 do Código do Consumidor, você pode escolher mesmo o seu local de residência ou o local de residência do réu,
- Em quaisquer outros casos, a sede registada da Mondial Relay.

- **Língua e disposições gerais**

A única língua de referência para este Anexo e as disposições das **Condições** relacionadas com o uso da Plataforma é o francês.

Caso qualquer disposição específica das **Condições** seja considerada inválida ou declarada como tal por uma decisão final e vinculativa de um tribunal competente ou caso qualquer cláusula seja nulificada como resultado de uma mudança na legislação ou regulamento, as disposições restantes permanecerão em plena vigência e efeito. Tal invalidade em nenhuma forma afetará a validade e conformidade necessária com todas as outras disposições das **Condições**.

Nós podemos em qualquer momento cessar ou suspender a operação da Plataforma, ou transferi-la para terceiros, desde que demos a você trinta (30) dias de aviso prévio antes de tal transferência ou suspensão.

Apêndice B4 - Serviços prestados na Bélgica

Versão 1.0

a. Introdução

Este Apêndice aplica-se a si se for identificado pela InPost como residente habitual na Bélgica.

Os Serviços prestados na Bélgica são fornecidos pelo Website Belga.

A. Definições

"**Mondial Relay**" é uma sociedade anónima simplificada com sócio único (SASU) regulada pela lei francesa, com capital social de 500.400 euros, cuja sede social se localiza em 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, registada no Registo de Transportistas da região de Hauts de France e no Registo de Comércio e Sociedades de Lille Métropole sob o número 385 218 631, cuja sucursal belga se encontra registada no Banco de Dados Transversal de Empresas sob o número 0897 708 175, estabelecida em 15 rue François Englert, 1480 Tubize.

"**Ofertas Comerciais**" significa notícias ou outros elementos de comunicação relativos a ofertas de curto e longo prazo publicadas no Website Belga, concursos, campanhas, jogos ou promoções, que são organizados em conformidade com as leis nacionais.

"**Website Belga**" significa o website acessível no seguinte endereço mondialrelay.be

Todos os termos não especificamente definidos neste Apêndice têm os significados que lhes são atribuídos nas **Condições**.

b. Empresa Contratante

O Website Belga é operado pela **Mondial Relay**.

c. Âmbito de Aplicação

Website Belga: ao aceder e/ou utilizar o Website Belga, reconhece que leu e aceitou as Condições sem reservas, e compromete-se a cumprir os respetivos termos.

Se recusar estar vinculado a estas **Condições**, incluindo as disposições deste Apêndice, deve cessar a utilização do Website Belga.

É informado de que os termos e condições relativos aos serviços de expedição de carga prestados pela Mondial Relay constam das Condições Gerais de Venda da Mondial Relay, também disponíveis no Website Belga.

Relativamente aos serviços de expedição de carga prestados pela Mondial Relay, e em particular para remessas com origem na Bélgica, as Condições Gerais de Venda estão disponíveis seguindo esta ligação: mondialrelay.be/media/126275/20250710-belgique-cgv-site-web-mr-fr-version-actualis%C3%A9e-200226.pdf.

Dependendo dos termos da remessa que efetua, podem aplicar-se-lhe as condições gerais de venda de outro país onde a Mondial Relay opera, ou de outra empresa do Grupo InPost.

d. Características e Serviços Oferecidos

A. Condições de Acesso

O Website Belga é acessível gratuitamente a qualquer Utilizador que o aceda e/ou utilize.

B. Serviços Oferecidos

A Mondial Relay publica o Website Belga, que lhe permite encomendar etiquetas de envio, rastrear a entrega dos seus pacotes, localizar Pontos Relais® e APM e obter mais informações sobre serviços, características, ferramentas e quaisquer ofertas promocionais.

C. Características

O Website Belga permite-lhe:

- Ser informado sobre as atividades, notícias, serviços e Ofertas Comerciais da Mondial Relay;
- Beneficiar de Perguntas e Respostas, incluindo o chat proposto, ideias/dicas, boas práticas, etc.;
- Aceder e modificar as suas informações pessoais fornecidas ao criar a sua Conta de Utilizador;
- Encomendar uma etiqueta de envio para enviar um Pacote;
- Rastrear o progresso dos Pacotes a serem enviados ou recebidos;
- Localizar Ponto Relais®, e APM, tendo a possibilidade de ativar a geolocalização;
- Candidatar-se a transportista, Ponto Relais®, ou anfitrião de APM;
- Contactar o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente e fazer uma reclamação;
- Aceder à sua conta profissional se for uma pessoa coletiva ou empresário individual em exercício no contexto da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou liberal.

D. Restrições Gerais de Utilização

Ao utilizar o Website Belga, concorda em não copiar, reproduzir, publicar, disponibilizar ao público, ou distribuir cópias do Website Belga, em não utilizar o Website Belga para benefício de terceiros ou em não rentabilizar a utilização do Website Belga.

Concorda em não associar, introduzir ou carregar para ou através do Website Belga qualquer vírus, cavalo de troia, worm, bomba relógio ou outro programa informático que (a) tenha o objetivo de danificar, interferir, interceptar ou expropriar o Website Belga ou qualquer outro sistema ou tecnologia que nos pertença, (b) perturbe o funcionamento normal do Website Belga e/ou dos Serviços, e/ou (c) que viole os nossos direitos de propriedade intelectual ou

de qualquer terceiro.

Compromete-se a não modificar, tentar modificar ou danificar o Website Belga de qualquer forma e a não utilizar qualquer software livremente disponível ou qualquer forma de programa.

Concorda em não modificar, adaptar, traduzir, criar obras derivadas, transmitir, descompilar, fazer engenharia reversa, desmontar ou tentar determinar o código-fonte de parte ou da totalidade do Website Belga. Tal ação seria considerada uma violação da secção "Propriedade Intelectual" do presente documento.

Concorda em não utilizar o Website Belga e/ou os Serviços com a intenção de cometer atos ilícitos ou fraudulentos ou de realizar transações. Assim, compromete-se a não carregar para o Website Belga conteúdo que glorifique crimes contra a humanidade, incite ao ódio racial e/ou violência ou seja de natureza pornográfica infantil.

De forma mais geral, compromete-se a não violar qualquer lei e/ou regulamento aplicável.

E. Particularidades Relativas a Concursos e Ofertas Comerciais

Podemos, em qualquer altura, publicar Ofertas Comerciais.

Certas características ou funcionalidades do Website Belga podem ser temporariamente alteradas ou desativadas durante ou em conexão com uma Oferta Comercial.

As Ofertas Comerciais podem estar sujeitas a certas condições de elegibilidade, conforme determinado por nós, e podem estar sujeitas a termos e condições especiais ou regras de jogos.

As informações relativas às Ofertas Comerciais podem ser fornecidas no Website Belga no momento do lançamento de cada uma das Ofertas Comerciais.

e. Propriedade Intelectual

A Mondial Relay é proprietária dos direitos das marcas registadas, logótipos, textos, arquitetura geral, imagens, gráficos, e de forma mais geral, de todo o Website Belga. Em conformidade com os regulamentos em vigor relativos à proteção de direitos de autor, qualquer comunicação ao público ou reprodução, no todo ou em parte, feita, por qualquer meio, sem o nosso consentimento expresso e prévio, desses sinais ou criações, é ilegal. O mesmo se aplica à tradução, adaptação ou transformação, arranjo ou reprodução por qualquer arte ou processo.

Qualquer violação resultará nas penalidades previstas no Código de Direito Económico Belga ou, quando aplicável, em qualquer outra disposição aplicável, em particular na lei belga.

Nada nas **Condições** pode ser interpretado como lhe concedendo qualquer direito de qualquer natureza sobre os elementos protegidos por propriedade intelectual, dos quais podemos ser proprietários ou ter um direito exclusivo de exploração.

f. Dados Pessoais

No contexto da utilização do Website Belga, recolhemos e processamos Dados Pessoais que lhe dizem respeito em conformidade com os regulamentos em vigor aplicáveis ao processamento de Dados Pessoais, em particular o Regulamento Geral (UE) nº 2016/679 relativo à Proteção de Dados Pessoais (conhecido como "**RGPD**").

Para mais detalhes sobre o processamento dos seus Dados Pessoais, convidamo-lo a consultar a nossa **Política de Privacidade**.

Para todos os pedidos relacionados com o exercício dos seus direitos relacionados com o processamento de Dados Pessoais, convidamo-lo a escrever para o seguinte endereço: dpo.belgium@mondialrelay.be.

Reservamo-nos o direito de verificar a identidade do indivíduo que deseja aceder, alterar ou

eliminar os seus Dados Pessoais, em caso de dúvida legítima.

g. Eliminação e Suspensão da Conta de Utilizador

A. Eliminação ou Suspensão da Conta de Utilizador por si

Pode eliminar a sua Conta de Utilizador solicitando o encerramento da sua Conta de Utilizador em qualquer momento no Website Belga, sem ter de dar razões, acedendo à secção "As minhas definições de login" no Website Belga.

A eliminação da sua Conta de Utilizador só pode ser eficaz na condição de que a sua conta pré-paga esteja equilibrada.

A eliminação de uma Conta de Utilizador resultará no seu encerramento, mas não resultará automaticamente na eliminação dos seus Dados Pessoais associados. Se desejar eliminar os seus Dados Pessoais associados, deve fazer um pedido em conformidade com as disposições da secção "Dados Pessoais".

B. Eliminação ou Suspensão da Conta de Utilizador por nós

Reservamo-nos o direito de interromper temporária ou permanentemente parte ou a totalidade do Website Belga e/ou dos Serviços, ou encerrar, suspender ou congelar a sua Conta de Utilizador:

- Por razões relacionadas com a sua segurança e/ou a segurança de pessoas ou uma violação comprovada ou suspeita por sua parte de uma das suas obrigações, conforme referido nestas Condições;
- No contexto da melhoria, atualização e desenvolvimento do Website Belga e dos Serviços;
- Para corrigir um erro ou bug no Website Belga;
- Para tentar evitar ou interromper acesso perigoso ou inadequado ao Website Belga

e/ou aos Serviços;

- Para cumprir qualquer ordem judicial, lei ou regulamento aplicável.

Comprometemo-nos a tomar medidas restritivas ou de bloqueio que sejam proporcionais às circunstâncias e, em particular, às violações que possa ter cometido.

Reservamo-nos o direito de rescindir unilateralmente esta relação consigo em caso de cometer uma violação séria e/ou repetida de qualquer uma das suas obrigações, conforme referido nas **Condições**. Esta rescisão será automática e sem prejuízo de quaisquer perdas e danos que possamos reclamar.

h. Responsabilidade

O Website Belga é acessível 24 horas por dia, 7 dias por semana, exceto em caso de força maior ou da ocorrência de um evento para além do nosso controlo, e com sujeição a quaisquer avarias e intervenções de manutenção necessárias para o funcionamento adequado do Website Belga.

O Website Belga é colocado à sua disposição no seu estado atual e fazemos esforços razoáveis para garantir que funciona corretamente. No entanto, não podemos garantir que não haverá erros, interrupções ou mau funcionamento.

Não podemos, portanto, ser responsabilizados por qualquer dano inerente ao uso da Internet e sistemas de computadores e telecomunicações, incluindo mas não limitado a, transmissão e/ou receção inadequada de qualquer dado e/ou informação na Internet, intrusão externa ou presença de vírus informáticos, falha de qualquer equipamento recetor ou linhas de comunicação e qualquer outro mau funcionamento da Internet que impeça o funcionamento adequado do Website Belga e/ou dos Serviços.

Não podemos ser responsabilizados em circunstância alguma por qualquer dano que possa ser causado pela sua utilização do Website Belga de forma que não cumpra as **Condições**.

O utilizador reconhece que qualquer utilização do Website Belga, e mais especificamente qualquer acesso à sua Conta de Utilizador com os seus dados de identificação, é presumido ter sido feito por si e será lhe atribuído. Se contestar que está a utilizar a sua Conta de Utilizador, deve fornecer prova em contrário.

Somos responsáveis pelo cumprimento adequado das obrigações decorrentes das **Condições**. No entanto, podemos isentar-nos da nossa responsabilidade fornecendo prova de que o não cumprimento ou cumprimento inadequado das **Condições** é atribuível quer a si, quer ao ato imprevisível e insuperável de terceiros, quer a um caso de força maior.

i. Contacto e Reclamações

A. Dados Pessoais

Se tomar conhecimento de qualquer utilização não autorizada da sua Conta de Utilizador, pirataria ou fraude, deve notificar-nos imediatamente através do endereço de correio eletrónico: dpo.belgium@mondialrelay.be.

Para todos os pedidos relacionados com o exercício dos seus direitos relacionados com o processamento de Dados Pessoais, convidamo-lo a escrever para o seguinte endereço: dpo.belgium@mondialrelay.be.

B. Serviço de Atendimento ao Cliente

Para qualquer informação, reclamação ou questão relativa às **Condições** ou aos **Serviços**, é convidado a contactar o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente:

- Através do formulário de contacto para particulares, clicando no motivo "A minha conta, os meus pagamentos, a minha faturação, as minhas etiquetas", que também encontrará seguindo esta ligação: mondialrelay.be/fr-be/contact-clients-particuliers;
- Através da interface Connect para clientes profissionais (email de contacto contratual).

C. Mediação

Se não estiver satisfeito com o resultado ou o tratamento da sua reclamação, pode então contactar o Serviço de Mediação para o Setor Postal estabelecido pela lei de 21 de março de 1991 e localizado em Boulevard du Roi Albert II 8 bte 4, 1000 BRUXELAS (F) gratuitamente; Koning Albert II-laan 8 bus 4, 1000 BRUSSEL.

j. Lei Aplicável e Litígios

Este Apêndice e qualquer disposição das **Condições** relativa a ele está sujeito à lei belga.

Na ausência de disposições legais imperativas em contrário, todos os litígios que não possam ser resolvidos amigavelmente serão submetidos aos tribunais competentes, nomeadamente:

- Se é um consumidor residente em um dos seguintes países: França, Polónia, Itália, Espanha, Portugal, Bélgica, Países Baixos ou Luxemburgo, pode escolher quer o seu local de residência quer o local de residência do réu,
- Em todos os outros casos, qualquer litígio será submetido aos tribunais de língua francesa de Bruxelas.

k. Língua e Disposições Gerais

A única língua de referência para este Apêndice e as disposições das **Condições** relativas à utilização do Website Belga é o francês.

Se uma disposição particular das **Condições** for considerada inválida ou for declarada como tal por uma decisão com força de caso julgado de um tribunal competente ou se uma das cláusulas das **Condições** se revelar nula e sem efeito em resultado de uma alteração na legislação ou regulamentos, as outras disposições manterão a sua força e alcance completos. Esta nulidade não afetará de forma alguma a validade e cumprimento necessário de todas as outras disposições das **Condições**.

Podemos em qualquer altura cessar ou suspender o funcionamento do Website Belga, ou transferi-lo para terceiros, desde que o notifiquemos dando uma notificação de trinta (30) dias antes da transferência ou suspensão.

Apêndice B5 - Serviços prestados no Grão-Ducado do Luxemburgo

Versão 1.0

I. Introdução

Este apêndice às **Condições** aplica-se a si se for identificado pela InPost como residente habitual no Grão-Ducado do Luxemburgo.

Os Serviços prestados no Grão-Ducado do Luxemburgo são prestados através do Website Belga e Luxemburguês.

A. Definições

“**Mondial Relay**” é uma sociedade por ações simplificada de acionista único (SASU) sob a lei francesa, com capital de 500.400 euros, cujo domicílio social se localiza em 1 avenue de l’Horizon, 59650 Villeneuve d’Ascq, registada no Registo de Transitários da região de Altos da França e no Registo Comercial e de Empresas de Lille Métropole sob o número 385 218 631, cuja filial luxemburguesa está registada no Registo Comercial e de Empresas do Luxemburgo sob o número B 296 259 e está estabelecida **em 106 route d’Esch, L-1470 Luxemburgo**.

“**Ofertas Comerciais**” significa notícias ou outros elementos de comunicação relativos a ofertas de curto e longo prazo publicadas no Website Belga e Luxemburguês, concursos, campanhas, jogos ou promoções, que são organizadas de acordo com as leis nacionais.

“**Website Belga e Luxemburguês**” significa a mondialrelay.be.

Todos os termos não especificamente definidos neste Apêndice têm os significados dados a eles nas **Condições**.

II. Entidade Contratante

O Website Belga e Luxemburguês é operado pela **Mondial Relay**.

III. Âmbito

Website Belga e Luxemburguês: ao aceder e/ou utilizar o Website Belga e Luxemburguês, reconhece que leu e aceitou expressamente e sem reservas as **Condições**, comprometendo-se a cumpri-las.

Se recusar estar vinculado pelas **Condições**, incluindo as disposições deste Apêndice, deve deixar de consultar o Website Belga e Luxemburguês.

É informado que os termos e condições relativos aos serviços de transitária prestados pela Mondial Relay estão definidos nas Condições Gerais de Venda da Mondial Relay, que também estão disponíveis nos websites Belga e Luxemburguês.

Relativamente aos serviços de transitária prestados pela Mondial Relay, e em particular para remessas com origem na Bélgica e no Luxemburgo, as Condições Gerais de Venda estão disponíveis seguindo este link: mondialrelay.be/media/126281/site-belgique-conditions-generales-dutilisation-fr-version-actualis%C3%A9e-29012026.pdf.

Dependendo dos termos da remessa que efetuar, as condições gerais de venda de outro país da Mondial Relay, ou de outra empresa do Grupo InPost, podem aplicar-se a si.

IV. Funcionalidades e Serviços Oferecidos

A. Condições de acesso

O Website Belga e Luxemburguês é acessível gratuitamente a qualquer Utilizador que o aceda e/ou utilize.

B. Serviços oferecidos

A Mondial Relay publica o Website Belga e Luxemburguês, permitindo-lhe encomendar etiquetas de envio, acompanhar a entrega das suas encomendas, localizar Pontos de Recolha® e Caixas de Correio, e obter mais informações sobre serviços, funcionalidades, ferramentas e quaisquer ofertas promocionais.

C. Funcionalidades

O Website Belga e Luxemburguês permite-lhe:

- Obter informações sobre as atividades, notícias, serviços e ofertas promocionais da Mondial Relay,
- Beneficiar de Q&A, incluindo o chat proposto, ideias/dicas, boas práticas, etc.,
- Aceder e modificar as suas informações pessoais ao criar a sua Conta de Utilizador,
- Encomendar uma etiqueta de envio para enviar uma encomenda,
- Acompanhar o progresso das encomendas a ser enviadas ou recebidas,
- Localizar Pontos de Recolha®, e APM, tendo a possibilidade de ativar a geolocalização,
- Candidatar-se para se tornar transportador, Ponto de Recolha®, ou hospedador de um APM,
- Contactar o Serviço de Atendimento ao Cliente e fazer uma reclamação,
- Aceder à sua conta profissional se for uma entidade legal, empresa ou empresário individual atuando no contexto da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou liberal.

D. Restrições gerais de utilização

Ao utilizar o Website Belga e Luxemburguês, concorda em não copiar, reproduzir, publicar, disponibilizar ao público, ou distribuir cópias do Website Belga e Luxemburguês, em não

utilizar o Website Belga e Luxemburguês em benefício de terceiros ou em não monetizar a utilização do Website Belga e Luxemburguês.

Concorda em não associar, introduzir ou carregar no Website Belga e Luxemburguês ou através dele qualquer vírus, cavalo de Tróia, worms, bombas-relógio ou outras rotinas de programação informática que (a) visem danificar, interferir, intercectar ou expropriar o Website Belga e Luxemburguês ou qualquer outro sistema ou tecnologia que nos pertença, (b) perturbe o funcionamento normal do Website Belga e Luxemburguês e/ou dos Serviços, e/ou (c) viole os direitos de propriedade intelectual nossos ou de terceiros.

Compromete-se a não modificar, tentar modificar ou danificar o Website Belga e Luxemburguês de qualquer forma que seja e a não utilizar qualquer software ou qualquer forma de programa disponível gratuitamente.

Concorda em não modificar, adaptar, traduzir, preparar obras derivadas, transmitir, descompilar, engenharia reversa, desmontar, ou tentar determinar o código-fonte de todo ou parte do Website Belga e Luxemburguês. Tal ação seria considerada uma violação da secção “Propriedade Intelectual” deste apêndice.

Concorda em não utilizar o Website Belga e Luxemburguês e/ou os Serviços com a intenção de cometer atos ou transações ilegais ou fraudulentas. Como tal, compromete-se a não carregar no Website Belga e Luxemburguês conteúdo que glorifique crimes contra a humanidade, incite o ódio racial e/ou violência ou seja de natureza de pornografia infantil.

De forma geral, compromete-se a não violar quaisquer leis e/ou regulamentos aplicáveis.

E. Particularidades relacionadas com concursos e ofertas comerciais

Podemos, a qualquer momento, publicar Ofertas Comerciais.

Certas funcionalidades do Website Belga e Luxemburguês podem ser temporariamente modificadas ou desativadas durante ou no contexto de uma Oferta Comercial.

As Ofertas Comerciais podem estar sujeitas a certas condições de elegibilidade, conforme determinado por nós, e podem estar sujeitas a termos e condições especiais ou regras de jogo.

A informação relativa às Ofertas Comerciais pode ser fornecida no Website Belga e Luxemburguês no momento do lançamento de cada uma dessas Ofertas Comerciais.

V. Propriedade Intelectual

A Mondial Relay é proprietária dos direitos às marcas, logos, textos, arquitetura geral, imagens, gráficos, e mais genericamente a todo o Website Belga e Luxemburguês. De acordo com as regulações atuais de proteção de direitos de autor, qualquer representação ou reprodução, no todo ou em parte, efetuada por qualquer meio que seja sem o nosso consentimento expresso e prévio é ilegal. O mesmo se aplica à tradução, adaptação ou transformação, arranjo ou reprodução por qualquer arte ou processo.

Qualquer reprodução dos logos da Mondial Relay é passível de constituir um ato de contrafação ou parasitismo e de criar a responsabilidade do autor dos atos questionados.

Qualquer violação resultará nas penalidades previstas pela lei aplicável, em particular a Lei de 18 de Abril de 2001 sobre direitos de autor, direitos conexos e bases de dados na sua versão aplicável mais recente, a Convenção de Beneluxa sobre Propriedade Intelectual (Marcas e Desenhos) de 25 de Fevereiro de 2005 na sua versão aplicável mais recente.

Nada nas **Condições** pode ser interpretado como lhe concedendo qualquer direito de qualquer tipo que seja sobre os elementos protegidos por propriedade intelectual, dos quais podemos ter a propriedade ou o direito exclusivo de explorar.

VI. Dados Pessoais

No contexto da utilização do Website Belga e Luxemburguês, recolhemos e processamos os seus Dados Pessoais em conformidade com as regulações em vigor aplicáveis ao

processamento de dados pessoais, em particular o Regulamento Geral (UE) n.º 2016/679 sobre a Proteção de Dados Pessoais (conhecido como “**RGPD**”).

Para mais detalhes sobre o processamento dos seus dados pessoais, consulte a nossa **Política de Privacidade**.

Para todos os pedidos relacionados com o exercício dos seus direitos relacionados com o processamento de dados pessoais, convidamo-lo a escrever para o seguinte endereço: dpo.luxembourg@mondialrelay.lu.

Reservamo-nos o direito de verificar a identidade da pessoa que deseje aceder, modificar ou apagar os seus dados pessoais, em caso de dúvida legítima.

VII. Eliminação e Suspensão de Conta

A. Eliminação da Conta por Você

Pode eliminar a sua Conta de Utilizador solicitando o seu encerramento a qualquer momento no Website Belga e Luxemburguês, sem ter de justificar qualquer motivo, acedendo à secção “As minhas definições de ligação” no Website Belga e Luxemburguês.

A eliminação da sua Conta de Utilizador só pode ser efetiva na condição de que a sua conta pré-paga esteja saldada.

A eliminação de uma Conta de Utilizador resultará no seu encerramento, mas não resultará automaticamente na eliminação dos seus dados pessoais associados. Se desejar eliminar os seus dados pessoais associados, deve fazer um pedido em conformidade com o artigo “Dados Pessoais”).

B. Suspensão de Conta pela Mondial Relay ou InPost

Reservamo-nos o direito de interromper temporária ou permanentemente total ou parcialmente o Website Belga e Luxemburguês e/ou os Serviços, ou de encerrar, suspender

ou congelar a sua Conta de Utilizador:

- Por razões relacionadas com a sua segurança e/ou a segurança de pessoas ou uma violação comprovada ou suspeita da sua parte de uma das suas obrigações, referidas nestas **Condições**,
- Como parte da melhoria, atualização e desenvolvimento do Website Belga e Luxemburguês e dos Serviços,
- Para corrigir um erro ou bug no Website Belga e Luxemburguês,
- Para tentar evitar ou interromper o acesso perigoso ou inadequado ao Website Belga e Luxemburguês e/ou aos Serviços,
- Para cumprir com qualquer ordem judicial, lei ou regulamento aplicável.

Comprometemo-nos a tomar medidas restritivas ou bloqueantes que sejam proporcionais às circunstâncias e, em particular, às violações que possa ter cometido.

Reservamo-nos o direito de rescindir unilateralmente esta relação consigo no caso de cometer uma violação grave e/ou repetida de qualquer uma das suas obrigações, referidas nas **Condições**. Esta rescisão será automática e sem prejuízo de quaisquer indemnizações que possamos procurar.

VIII. Responsabilidade

O Website Belga e Luxemburguês é acessível 24 horas por dia, 7 dias por semana, exceto no caso de força maior ou da ocorrência de um evento fora do nosso controlo, e sujeito a quaisquer avarias e intervenções de manutenção necessárias para o funcionamento adequado do Website Belga e Luxemburguês.

Não fornecemos qualquer garantia quanto à capacidade do Website Belga e Luxemburguês de atender às suas expectativas ou necessidades específicas e não somos capazes de

garantir que não apareçam erros ou outras disfunções durante a utilização.

Não podemos portanto ser responsabilizados por qualquer dano inerente à utilização da Internet e dos sistemas informáticos e de telecomunicações, incluindo mas não limitado a, a transmissão inadequada e/ou receção de quaisquer dados e/ou informações na Internet, intrusão externa ou a presença de vírus informáticos, a falha de qualquer equipamento de receção ou linhas de comunicação e qualquer outra disfunção da Internet impedindo o funcionamento adequado do Website Belga e Luxemburguês e/ou dos Serviços.

Não podemos ser responsabilizados sob qualquer circunstância por qualquer dano que possa ser causado pela sua utilização do Website Belga e Luxemburguês de forma que não esteja em conformidade com as **Condições**.

Reconhece que qualquer utilização do Website Belga e Luxemburguês, e mais particularmente qualquer acesso à sua Conta de Utilizador com os seus dados de identificação, presume-se ter sido efetuada por si e será-lhe atribuída. Se contestar que está a utilizar a sua Conta de Utilizador, deve fornecer prova em contrário.

Somos responsáveis pelo cumprimento adequado das obrigações resultantes das **Condições**. No entanto, podemos eximir-nos da nossa responsabilidade fornecendo prova de que o não cumprimento ou cumprimento inadequado das **Condições** é atribuível quer a si, quer ao ato imprevisível e insuperável de um terceiro, quer a um caso de força maior.

Qualquer outra disposição não abordada por estes parágrafos cai sob as disposições do Artigo 11 das **Condições**.

IX. Contacto e Reclamações

A. Dados Pessoais

Se tiver conhecimento de qualquer utilização não autorizada da sua conta de cliente, hacking ou fraude, deve notificar-nos imediatamente através do endereço de correio eletrónico:

dpo.luxembourg@mondialrelay.lu.

Para todos os pedidos relacionados com o exercício dos seus direitos relacionados com o processamento de dados pessoais, convidamo-lo a escrever para o seguinte endereço:

dpo.luxembourg@mondialrelay.lu.

B. Serviço de Atendimento ao Cliente

Para qualquer informação, reclamação ou questão relacionada com as **Condições** ou os **Serviços**, é convidado a contactar o Serviço de Atendimento ao Cliente:

- Através do formulário de contacto para clientes particulares, clicando na razão “A minha conta, os meus pagamentos, a minha faturação, as minhas etiquetas”, que também encontrará seguindo este link: mondialrelay.be/fr-be/contact-clients-particuliers,
- Através da interface Connect para clientes comerciais (email de contacto contratual).

C. Mediação

Se não estiver satisfeito com o resultado ou o tratamento da sua reclamação, pode posteriormente contactar o Serviço Nacional do Ombudsman do Consumidor, cujos dados de contacto são os seguintes: 6, rue du Palais de Justice, L-1841, Luxemburgo, mediateurconsommation.lu.

X. Lei Aplicável e Litígios

Este apêndice e qualquer disposição das **Condições** relativas ao Website Belga e Luxemburguês estão sujeitos à lei do Luxemburgo.

Na ausência de disposições legais obrigatórias em contrário, quaisquer litígios que não possam ser resolvidos amigavelmente serão levados perante os tribunais competentes, designadamente:

- Se for um consumidor residente num dos seguintes países: França, Polónia, Itália, Espanha, Portugal, Bélgica, Países Baixos ou Grão-Ducado do Luxemburgo, pode escolher o seu local de residência ou o local de residência do réu,
- Em todos os outros casos, qualquer litígio será submetido aos tribunais do Luxemburgo.

XI. Língua e Disposições Gerais

A única língua de referência para este Apêndice e as disposições das **Condições** relacionadas com a utilização do Website Belga e Luxemburguês é o Francês.

Se uma disposição particular das **Condições** for considerada inválida ou declarada como tal por uma decisão com força de res judicata de um tribunal competente ou se uma das cláusulas das **Condições** se provar nula e vazia como resultado de uma alteração na legislação ou regulamentos, as outras disposições reterão a sua força e âmbito completos. Esta nulidade não afetará de forma alguma a validade e conformidade necessária com todas as outras disposições das **Condições**.

Podemos a qualquer momento cessar ou suspender a operação do Website Belga e Luxemburguês, ou transferi-lo para terceiros, sujeito a notificá-lo dando trinta (30) dias de aviso prévio antes da transferência ou suspensão.

Apêndice B6 - Serviços prestados nos Países Baixos

Versão 1.0

I. Introdução

Este Apêndice aplica-se a si se for identificado pela InPost como residente habitual nos Países Baixos. Aplica-se em particular a todos os utilizadores do Website Holandês.

Os Serviços prestados nos Países Baixos são prestados através do Website Holandês.

A. Definições

« **Ofertas Comerciais** » significa notícias ou outros itens de comunicação relativos a ofertas de curto e longo prazo publicadas no Website Holandês, concursos, campanhas, jogos ou promoções, que são organizadas em conformidade com as leis nacionais aplicáveis.

« **Website Holandês** » significa o website disponível em mondialrelay.nl.

« **Mondial Relay** », é uma empresa simplificada de acionista único francesa (SASU), com capital social de € 500.400, cujo domicílio social está em 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq - França, registada no registo de transitários da região de Altos da França e no Registo Comercial e de Empresas de Lille Métropole sob o número 385 218 631, cuja filial nos Países Baixos está registada sob Número de Filial: 76326187 e está estabelecida em Vianen, 4131 PB Laanakkerweg 14.

Todos os termos não especificamente definidos neste Apêndice terão o significado dado a eles nas **Condições** ou na **Política de Privacidade**.

II. Entidade Contratante

O Website Holandês é operado por Mondial Relay.

III. Âmbito de Aplicação

Ao aceder e/ou utilizar o Website Holandês, reconhece que leu e aceitou expressamente e sem reservas as **Condições** e compromete-se a cumpri-las.

Se recusar estar vinculado pelas **Condições**, incluindo as disposições deste Apêndice, deve deixar de utilizar o Website Holandês.

É informado que os termos relacionados com os serviços de transporte prestados por Mondial Relay estão definidos nas Condições Gerais de Venda da Mondial Relay, que também estão disponíveis no Website Holandês.

Relativamente aos serviços de transporte prestados pela Mondial Relay, e em particular para remessas originárias dos Países Baixos, as Condições Gerais de Venda aplicáveis estão disponíveis através do seguinte link: mondialrelay.nl/media/126277/20250710-pays-bas-cgv-site-web-mr-nl-version-actualis%C3%A9e-20022026.pdf.

Dependendo dos termos da remessa que arranja, as condições gerais de venda de outro país da Mondial Relay ou de outra empresa do Grupo InPost podem aplicar-se a si.

IV. Funcionalidades e Serviços Prestados

A. Condições de acesso

O Website Holandês é acessível gratuitamente a qualquer Utilizador que o aceda e/ou utilize.

B. Serviços prestados

A Mondial Relay opera o Website Holandês, que lhe permite em particular encomendar etiquetas de envio, acompanhar o encaminhamento das suas encomendas, localizar Pontos de Recolha® e APM, e obter mais informações sobre serviços, funcionalidades, ferramentas e quaisquer ofertas promocionais.

C. Funcionalidades

O Website Holandês permite-lhe em particular:

Obter informação sobre as atividades, notícias, serviços e ofertas promocionais da Mondial Relay;

Beneficiar de questões/respostas, incluindo o chat fornecido, ideias/dicas, boas práticas, etc.;

Aceder e modificar as suas informações pessoais fornecidas ao criar a sua Conta de Utilizador;

Encomendar uma etiqueta de envio para enviar uma encomenda;

Acompanhar o encaminhamento de encomendas a ser enviadas ou recebidas;

Localizar Pontos de Recolha® e APM, com a opção de ativar a geolocalização;

Candidatar-se para se tornar transportador, um Ponto de Recolha®, ou um hospedador de APM;

Contactar o Serviço de Atendimento ao Cliente e apresentar uma reclamação;

Aceder à sua conta profissional se for uma entidade legal, empresa ou comerciante independente atuando no curso da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou liberal.

D. Restrições gerais de utilização

Ao utilizar o Website Holandês, compromete-se em não copiar, reproduzir, publicar, disponibilizar ao público ou distribuir cópias do Website Holandês, em não utilizar o Website Holandês em benefício de terceiros e em não monetizar a utilização do Website Holandês.

Concorda em não associar, introduzir ou carregar no Website Holandês ou através dele qualquer vírus, cavalo de Tróia, worm, bomba-relógio ou outra rotina de programação

informática que (a) se destine a danificar, interferir, interceptar ou apropriar indevidamente o Website Holandês ou qualquer outro sistema ou tecnologia que nos pertença, (b) perturbe o funcionamento normal do Website Holandês e/ou dos Serviços, e/ou (c) infrinja os direitos de propriedade intelectual nossos ou de terceiros.

Compromete-se em não modificar, tentar modificar ou danificar o Website Holandês de qualquer forma que seja e em não utilizar qualquer software ou qualquer forma de programa disponível gratuitamente para este fim.

Compromete-se em não modificar, adaptar, traduzir, preparar obras derivadas, transmitir, descompilar, engenharia reversa, desmontar ou tentar determinar o código-fonte de todo ou parte do Website Holandês. Qualquer tal ação seria considerada uma violação do artigo “Propriedade Intelectual” deste Apêndice.

Compromete-se em não utilizar o Website Holandês e/ou os Serviços com a intenção de levar a cabo atos ou transações ilegais ou fraudulentas. Para este efeito, compromete-se em não carregar no Website Holandês qualquer conteúdo que, em particular mas não limitado a, glorifique crimes contra a humanidade, incite o ódio racial e/ou violência ou seja de natureza de pornografia infantil.

De forma geral, compromete-se em não violar as leis e/ou regulamentos aplicáveis.

E. Disposições Específicas Relativas a Sorteios e Ofertas Comerciais

Podemos publicar Ofertas Comerciais a qualquer momento.

Certas características ou funcionalidades do Website Holandês podem ser temporariamente alteradas ou desativadas durante, ou em conexão com, uma Oferta Comercial.

As Ofertas Comerciais podem estar sujeitas a certas condições de elegibilidade determinadas por nós e podem estar sujeitas a termos e condições especiais ou regras de concurso.

A informação sobre Ofertas Comerciais pode ser fornecida no Website Holandês quando

cada tal Oferta Comercial é lançada.

V. Propriedade Intelectual

A Mondial Relay é proprietária dos direitos às marcas, logos, textos, arquitetura geral, imagens, gráficos e, de forma geral, todos os elementos do Website Holandês. De acordo com as regras em vigor relativas à proteção de direitos de autor, qualquer representação ou reprodução completa ou parcial, por qualquer processo que seja, sem o nosso consentimento prévio expresso é ilegal. O mesmo se aplica à tradução, adaptação ou transformação, arranjo ou reprodução por qualquer arte ou processo que seja.

Qualquer violação resultará nas penalidades previstas pela lei aplicável, em particular uma injunção, reclamação por indemnização ou rendimento de lucros, apreensão de bens e reembolso de despesas legais sob Artigo 1019h Código de Processo Civil Holandês.

Nenhuma disposição das **Condições** pode ser interpretada como lhe concedendo qualquer direito que seja sobre elementos protegidos por direitos de propriedade intelectual, dos quais podemos ser o proprietário ou o licenciado exclusivo.

VI. Dados Pessoais

No contexto da utilização do Website Holandês, recolhemos e processamos Dados Pessoais sobre si em conformidade com as regulações em vigor aplicáveis ao processamento de dados pessoais, em particular o Regulamento (UE) n.º 2016/679 sobre a proteção de dados pessoais (o “RGPD”).

Para mais detalhes sobre o processamento dos seus dados pessoais, convidamo-lo a consultar a nossa **Política de Privacidade**.

Para qualquer pedido relacionado com o exercício dos seus direitos em conexão com o processamento de Dados Pessoais, escreva para o seguinte endereço:

dpo.netherlands@mondialrelay.nl.

Reservamo-nos o direito de verificar a identidade de qualquer pessoa que deseje aceder, modificar ou apagar os seus Dados Pessoais, onde tivermos dúvida legítima.

VII. Eliminação e Suspensão de Conta de Utilizador

A. Eliminação da Sua Conta de Utilizador por Si

Pode eliminar a sua Conta de Utilizador solicitando o seu encerramento a qualquer momento no Website Holandês, sem ter de justificar qualquer motivo, acedendo à secção “As minhas definições de login” no Website Holandês.

A eliminação da sua Conta de Utilizador só será efetiva desde que a sua conta pré-paga tenha um saldo zero. Antes de encerrar a sua Conta de Utilizador, deve portanto solicitar o reembolso do saldo da sua conta pré-paga, seja online ou através do nosso Serviço de Atendimento ao Cliente.

A eliminação da sua Conta de Utilizador resultará no seu encerramento, mas não envolverá automaticamente a eliminação dos seus Dados Pessoais associados. Se desejar ter os seus Dados Pessoais associados eliminados, deve apresentar um pedido em conformidade com as disposições da secção ‘Dados Pessoais’.

B. Suspensão da sua Conta de Utilizador por Mondial Relay ou por InPost

Reservamo-nos o direito de interromper, temporária ou permanentemente, total ou parcialmente o Website Holandês e/ou os Serviços, ou de encerrar, suspender ou congelar a sua Conta de Utilizador:

- Por razões relacionadas com a sua segurança e/ou a segurança de pessoas ou no caso de uma violação comprovada ou suspeita da sua parte de qualquer uma das suas obrigações sob estas **Condições**;
- Como parte da melhoria, atualização e desenvolvimento do Website Holandês e dos Serviços;

- Para corrigir um erro ou bug no Website Holandês;
- Para impedir ou parar o acesso perigoso ou inadequado ao Website Holandês e/ou aos Serviços;
- Para cumprir com qualquer ordem judicial, lei ou regulamento em vigor.

Comprometemo-nos em tomar medidas de restrição ou bloqueio que sejam proporcionais às circunstâncias e, em particular, às violações que possa ter cometido.

Reservamo-nos o direito de rescindir unilateralmente a nossa relação consigo se cometer uma violação grave e/ou repetida de qualquer uma das suas obrigações sob as **Condições**. Tal rescisão terá lugar automaticamente, sem prejuízo de quaisquer indemnizações que possamos reclamar.

VIII. Responsabilidade

O Website Holandês é acessível 24 horas por dia, 7 dias por semana, exceto em casos de força maior ou eventos fora do nosso controlo, e sujeito a possíveis avarias e trabalhos de manutenção necessários para o funcionamento adequado do Website Holandês.

Não fornecemos qualquer garantia quanto à adequabilidade do Website Holandês para atender às suas expectativas ou necessidades específicas e não estamos em posição de garantir que nenhum erro ou outra disfunção ocorrerá durante a sua utilização.

Não podemos ser responsabilizados por qualquer dano inerente à utilização da Internet e de sistemas IT e de telecomunicações, que não tenha sido diretamente causado por nós, incluindo mas não limitado a má transmissão e/ou receção de quaisquer dados e/ou informações através da Internet, intrusão externa ou a presença de um vírus informático, falha de qualquer equipamento de receção ou linhas de comunicação e qualquer outra disfunção da Internet impedindo o funcionamento adequado do Website Holandês e/ou dos Serviços.

Não podemos ser responsabilizados por qualquer dano que possa ser causado pela sua utilização do Website Holandês de forma que não esteja em conformidade com as **Condições**.

Reconhece que qualquer utilização do Website Holandês, e em particular qualquer acesso à sua Conta de Utilizador usando os seus dados de login, presume-se ser efetuada por si e será-lhe atribuída. Se contestar ser a origem da utilização da sua Conta de Utilizador, deve fornecer prova em contrário.

Somos responsáveis pelo cumprimento adequado das obrigações resultantes das **Condições**. No entanto, podemos ser dispensados da nossa responsabilidade provando que o não-cumprimento ou cumprimento inadequado das **Condições** é atribuível quer a si, quer ao ato imprevisível e insuperável de um terceiro, quer a um caso de força maior.

IX. Contacto e Reclamações

A. Dados Pessoais

Se tomar conhecimento de qualquer utilização não autorizada da sua Conta de Utilizador, hacking ou fraude, deve notificar-nos imediatamente através do seguinte endereço de correio eletrónico: dpo.netherlands@mondialrelay.nl.

Para quaisquer questões relacionadas com o exercício dos seus direitos em relação ao processamento de dados pessoais, escreva para o seguinte endereço:
dpo.netherlands@mondialrelay.nl.

B. Serviço de Atendimento ao Cliente

Para qualquer informação, reclamações ou questões relacionadas com as **Condições** ou os **Serviços**, por favor contacte o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente:

- Através do formulário de contacto para clientes privados, clicando este link:

mondialrelay.nl/individueel-klantencontact.

- Através da interface Connect para clientes comerciais (email de contacto contratual).

C. Mediação

Se não estiver satisfeito com o resultado ou o tratamento da sua reclamação, pode posteriormente referir a questão, gratuitamente, ao serviço nacional de mediação do consumidor ou outro organismo competente de resolução alternativa de litígios nos Países Baixos, cujos dados de contacto são os seguintes:

Fundação para Comissões de Reclamações do Consumidor

(*Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken*) (SGC),

Bordewijklaan 46, 2591 RX Den Haag, degeschillencommissie.nl,

Contactinnameklacht@degeschillencommissie.nl, +31 703105310.

X. Lei Aplicável e Litígios

Este Apêndice e qualquer disposição das **Condições** relacionadas com o Website Holandês são regidas pela lei holandesa.

Na ausência de qualquer disposição legal obrigatória em contrário, quaisquer litígios que não possam ser resolvidos amigavelmente serão levados perante os tribunais competentes, conforme segue:

- Se for um consumidor residente num dos seguintes países: França, Polónia, Itália, Espanha, Portugal ou Países Baixos, pode escolher os tribunais do seu local de residência ou os tribunais do local de residência do réu.

Em todos os outros casos, qualquer litígio será submetido aos tribunais competentes nos Países Baixos.

XI. Língua e Disposições Gerais

A única língua de referência para este Apêndice e as disposições das **Condições** relacionadas com a utilização do Website Holandês é a língua holandesa.

Se alguma disposição específica das **Condições** for considerada inválida ou declarada como tal por uma decisão de um tribunal competente com força de res judicata, ou se alguma cláusula das **Condições** for considerada nula e vazia seguindo uma alteração na legislação ou regulamentos, as outras disposições permanecerão em pleno vigor e efeito. Tal nulidade não afetará de forma alguma a validade ou o cumprimento necessário de todas as outras disposições das **Condições**.

Podemos a qualquer momento cessar ou suspender a operação do Website Holandês, ou atribuí-lo a terceiros, sujeito a informá-lo dando 30 (trinta) dias de aviso prévio antes de tal atribuição ou suspensão.

Apêndice B7 - Serviços prestados em Espanha

Versão: 1.0

1. Introdução

Os Termos e Condições estabelecidos neste Apêndice aplicam-se aos utilizadores atribuídos à região espanhola de acordo com as regras de atribuição de região estabelecidas nos Termos. Complementa e, quando necessário, modifica os **Termos**. Reflete:

- requisitos obrigatórios da lei espanhola e da UE,
- serviços e funcionalidades específicos,
- arranjos operacionais específicos da região.

A disponibilidade de tais serviços é indicada na aplicação, na lista de serviços prestados pela INPOST ESPANHA (Matriz de Funcionalidades) e neste Apêndice.

Em caso de conflito, este Apêndice prevalece sobre os Termos na medida exigida pela lei aplicável.

2. Entidade Contratante

Para utilizadores cobertos por este Apêndice, a entidade contratante é a seguinte:

- MONDIAL RELAY S.A.S.U. SUCURSAL EN ESPAÑA – uma empresa registada e operando sob a lei espanhola, com a sua sede registada em Camí de les Oliveres 1, Vilanova i la Geltrú, 08800 Barcelona, Espanha. A empresa está registada no Registo Mercantil de Barcelona: Volume 40044, Folio 34, Página B-357783, 1ª entrada. Número de IVA W0015130H;

Esta empresa pode ser referida também como InPost Espanha.

3. Lei Aplicável

Este Apêndice é regido pela lei espanhola. Se agir como consumidor, a lei obrigatória de proteção do consumidor do seu local de residência aplica-se quando for mais favorável do que as disposições neste Apêndice.

- Os consumidores que utilizam os nossos serviços aos quais este Apêndice se aplica têm direito a direitos específicos descritos no Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Novembro, que aprova o texto revisto da Lei Geral de Proteção de Consumidores e Utilizadores (Lei de Direitos do Consumidor). Abaixo, fornecemos algumas informações adicionais sobre estes direitos:
- A Lei de Direitos do Consumidor define “serviços digitais” como serviços que permitem ao consumidor ou utilizador criar, processar, armazenar ou consultar dados em formato digital, ou um serviço que permita a partilha de dados em formato digital carregado ou criado pelo consumidor ou outros utilizadores desse serviço, ou interagir de qualquer outra forma com tais dados.
- Os serviços que prestamos não estão ligados à aquisição pelo consumidor de bens contendo conteúdo digital ou serviços digitais (ou ligados de tal forma que a ausência de conteúdo digital ou serviços impediria o seu funcionamento adequado),
- O Apêndice B7.1 aplica-se ao acordo (ou termos) sob o qual somos obrigados a entregar conteúdo ou serviços digitais (e outras disposições) apenas quando os Termos ou termos dizem respeito a conteúdo ou serviços digitais,
- O Apêndice B7.1 não se aplica quando o consumidor é apenas obrigado a fornecer dados pessoais, e tais dados são processados por nós apenas:
- para efeitos de cumprir o acordo (ou termos) ou uma obrigação legal, ou
- para melhorar a segurança, compatibilidade ou outra interoperabilidade de software

oferecido sob uma licença aberta e gratuita.

Informamos-o de que não nos comprometemos a participar em procedimentos alternativos de resolução de litígios, a menos que a participação seja exigida pela lei aplicável. Pode, no entanto, apresentar reclamações diretamente a nós de acordo com o procedimento de reclamação estabelecido nestes Termos e Condições. Para a resolução de qualquer litígio que não possa ser resolvido por outros meios, os tribunais do local de residência do réu ou onde a InPost tem a sua sede registada terão jurisdição.

4. Versões de linguagem

Este Apêndice está disponível em versões em espanhol e outras línguas. Em caso de discrepâncias, a versão em língua espanhola prevalece, a menos que a lei obrigatória disponha de outra forma. O consumidor tem o direito de solicitar estes termos e condições em qualquer outra língua oficial de Espanha.

5. Índice

- a. **Introdução**
- b. **Entidade contratante**
- c. **Lei aplicável**
- d. **Versão de linguagem**
- e. **Direito de Retirada**

Apêndice B7.1 - Direitos do consumidor relativos a conteúdo ou serviços digitais

Texto Completo sobre Direitos do Consumidor (de acordo com a Lei Espanhola de Proteção do Consumidor)

Artigo 66 bis. Entrega de bens e prestação de conteúdo ou serviços digitais que não são fornecidos num suporte tangível:

1. Salvo acordo em contrário das partes, o comerciante deve entregar os bens transferindo a sua posse física ou controlo ao consumidor ou utilizador sem demora indevida e no máximo 30 dias de calendário após a conclusão do contrato, e deve fornecer o conteúdo digital ou serviços sem demora indevida após a conclusão do contrato.

A obrigação de fornecimento do comerciante considerar-se-á cumprida quando:

a) O conteúdo digital ou qualquer meio apropriado para aceder ou descarregar o conteúdo digital é disponibilizado ao consumidor ou utilizador ou é acessível a eles ou à instalação física ou virtual escolhida pelo consumidor ou utilizador para esse efeito.

b) O serviço digital é acessível ao consumidor ou utilizador ou à instalação física ou virtual escolhida pelo consumidor ou utilizador para esse efeito.

(...)

3. O consumidor ou utilizador tem o direito de rescindir o contrato em qualquer uma das seguintes situações:

a) O comerciante se recusou a entregar os bens ou declarou, ou é claro pelas circunstâncias, que não fornecerá o conteúdo ou serviços digitais.

Resumo da Informação Chave:

A empresa deve permitir ao consumidor aceder aos serviços digitais sem demora. Se a empresa não fornecer acesso ao serviço, o consumidor tem o direito de rescindir o contrato.

Texto Completo sobre Direitos do Consumidor (de acordo com a Lei Espanhola de Proteção do Consumidor)

Artigo 66 quarto. Proibição de envios e fornecimentos não solicitados:

1. O envio e fornecimento aos consumidores e utilizadores de bens, água, gás ou eletricidade, aquecimento através de sistemas urbanos, conteúdo digital ou serviços não solicitados por eles é proibido quando tais envios e fornecimentos incluem uma reclamação por pagamento de qualquer tipo.

Resumo da Informação Chave:

A empresa não pode impor serviços digitais pagos aos consumidores quando eles não os solicitaram.

Texto Completo sobre Direitos do Consumidor (de acordo com a Lei Espanhola de Proteção do Consumidor)

Artigo 97. Informação pré-contratual para contratos à distância e contratos celebrados fora das instalações comerciais:

1. Antes do consumidor e utilizador estar vinculado por qualquer contrato à distância ou contrato celebrado fora das instalações comerciais ou qualquer oferta correspondente, o comerciante deve fornecer-lhe, de forma clara e compreensível, com atenção particular no caso de consumidores vulneráveis, que devem ser fornecidos com as seguintes informações em formatos apropriados, acessíveis e compreensíveis: (...) n) Um lembrete da existência de garantia legal de conformidade para bens, conteúdo digital ou serviços digitais. (...) s) Quando aplicável, a funcionalidade de bens com elementos digitais, conteúdo digital ou serviços digitais, incluindo medidas técnicas de proteção aplicáveis. t) Quando aplicável, qualquer compatibilidade e interoperabilidade relevante de bens com elementos digitais,

conteúdo digital ou serviços digitais conhecidos do comerciante ou que o comerciante possa razoavelmente esperar conhecer.

Resumo da Informação Chave:

A empresa deve fornecer ao consumidor uma série de informações sobre o serviço digital antes de formalizar o contrato.

Texto Completo sobre Direitos do Consumidor (de acordo com a Lei Espanhola de Proteção do Consumidor)

Artigo 117. Responsabilidade do proprietário do negócio e direitos do consumidor e utilizador em caso de não conformidade de bens, conteúdo ou serviços digitais. Direitos de terceiros:

1. O comerciante é responsável perante o consumidor ou utilizador por qualquer falta de conformidade existente no momento da entrega dos bens, conteúdo ou serviço digital, e o consumidor ou utilizador pode, por meio de uma declaração simples, exigir do comerciante que remedeie tal falta de conformidade, reduza o preço ou rescinda o contrato. Em qualquer um destes casos, o consumidor ou utilizador pode também reclamar indenização por danos, se aplicável.

O consumidor ou utilizador tem o direito de suspender o pagamento de qualquer parte não paga do preço dos bens, conteúdo digital ou serviço comprado até que o comerciante cumpra as obrigações estabelecidas neste título.

2. Quando, como resultado de uma violação de direitos de terceiros, em particular direitos de propriedade intelectual, o uso dos bens, conteúdo ou serviços digitais é impedido ou restringido, o consumidor ou utilizador pode também exigir, em caso de não conformidade, as medidas corretivas previstas no parágrafo anterior, a menos que uma lei disponha da rescisão ou nulidade do contrato em tais casos.

Resumo da Informação Chave:

A empresa é responsável perante o consumidor por qualquer falta de conformidade no serviço digital. No caso de serviços digitais gratuitos, o consumidor pode exigir que a falta de conformidade seja remediada ou que o contrato seja rescindido.

Apêndice B8: Serviços prestados em Portugal

Versão: 1.0

1. Introdução

Os Termos e Condições estabelecidos neste Apêndice aplicam-se aos utilizadores atribuídos à região portuguesa de acordo com as regras de atribuição de região estabelecidas nos **Termos**. Complementa e, quando necessário, modifica os **Termos**. Reflete:

- 1) **requisitos obrigatórios da lei portuguesa e da UE,**
- 2) **serviços e funcionalidades específicos,**
- 3) **as condições operacionais aplicáveis em Portugal.**

A disponibilidade de tais **serviços** é indicada na **aplicação**, na **lista de serviços prestados pela InPost** (Matriz de Funcionalidades) e neste Apêndice.

Em caso de conflito, este Apêndice prevalece sobre os **Termos** na medida exigida pela lei aplicável.

2. Entidade Contratante

Para **utilizadores** cobertos por este Apêndice, a entidade contratante é MONDIAL RELAY SUCURSAL EM PORTUGAL – uma empresa registada e operando sob a lei portuguesa, com a sua sede registada Rua Coronel Edgar Pereira Costa Cardoso, 3 E, 2615-360 Alverca do Ribatejo e o seu número de IVA é 980682835.

3. Lei Aplicável

Este Apêndice é regido pela lei portuguesa.

Se agir como consumidor, as regras obrigatórias mais favoráveis do seu local de residência aplicar-se-ão, de acordo com a lei da UE.

Os consumidores sujeitos a este Apêndice têm direito aos direitos estabelecidos pela legislação portuguesa, em particular:

- **Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de Outubro, que regula os direitos dos consumidores na compra e venda de bens, conteúdo digital e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 2019/770 e 2019/771.**
- **Lei nº 24/96, Lei de Proteção do Consumidor, que estabelece direitos básicos como qualidade de serviço, informação, garantias e indenização por danos.**
- **Decreto-Lei nº 24/2014 de 14 de Fevereiro, que regula contratos à distância e contratos celebrados fora das instalações comerciais, transpondo a Diretiva 2011/83/UE, incluindo disposições sobre informação pré-contratual, direito de retirada e requisitos formais para contratos digitais (“Lei de Contratos à Distância”).**
- **Decreto-Lei nº 7/2004 de 7 de Janeiro, sobre comércio eletrónico e serviços da sociedade da informação, transpondo a Diretiva 2000/31/CE, estabelecendo obrigações sobre a prestação de serviços digitais, incluindo transparência, informação contratual e responsabilidade de fornecedores de serviços intermediários.**

Doravante, a legislação acima referida será referida conjuntamente como **Lei Portuguesa de Proteção do Consumidor**, na medida aplicável.

Abaixo, fornecemos algumas informações adicionais sobre estes direitos:

- **De acordo com o Decreto-Lei nº 84/2021, “serviços digitais” incluem qualquer serviço que permita a criação, processamento, armazenamento ou consulta de dados em forma digital, bem como a troca de dados ou interação com tal conteúdo.**
- **Os serviços que prestamos não estão ligados à aquisição pelo consumidor de bens**

contendo conteúdo digital ou serviços digitais (ou ligados de tal forma que a ausência de conteúdo digital ou serviços impediria o seu funcionamento adequado).

- O Apêndice B8.1 aplica-se ao acordo (ou termos) sob o qual somos obrigados a entregar conteúdo ou serviços digitais (e outras disposições) apenas quando os Termos ou termos dizem respeito a conteúdo ou serviços digitais.
- O Apêndice B8.1 não se aplica quando o consumidor é apenas obrigado a fornecer dados pessoais, e tais dados são processados por nós apenas:
- para efeitos de cumprir o acordo (ou termos) ou uma obrigação legal, ou
- para melhorar a segurança, compatibilidade ou outra interoperabilidade de software oferecido sob uma licença aberta e gratuita.

Informamos-o de que, como consumidor, pode recorrer a uma Entidade de Resolução de Litígios de Consumidores.

Como prestador de serviços estabelecido em Portugal, somos obrigados a participar em procedimentos alternativos de resolução de litígios perante centros de arbitragem de litígios de consumidores devidamente autorizados (entidades RAL) quando o litígio diz respeito a uma reclamação de baixo valor económico (até €5.000) e o consumidor optar por submeter o litígio a tal entidade.

A lista de entidades de resolução de litígios de consumidores autorizadas em Portugal está disponível em: consumidor.gov.pt/ral-mapa-e-lista-de-entidades.

Para além do acima mencionado, não nos comprometemos a participar em procedimentos alternativos de resolução de litígios, a menos que a participação seja exigida pela lei aplicável. Pode, no entanto, apresentar reclamações diretamente a nós de acordo com o procedimento de reclamação estabelecido nestes Termos e Condições. Para a resolução de qualquer litígio que não possa ser resolvido por outros meios, os tribunais do local de residência do réu ou da localização onde a InPost tem a sua sede registada terão

jurisdição.

4. Versões de linguagem

Este Apêndice está disponível em português e outras versões de linguagem. Em caso de discrepâncias, a versão em língua portuguesa prevalece, a menos que a lei obrigatória disponha de outra forma. O consumidor tem o direito de solicitar estes termos e condições em qualquer outra língua oficial de Portugal.

5. Direito de Retirada

Em Portugal, os consumidores têm direito a rescindir contratos à distância no prazo de catorze (14) dias de calendário a contar da data da conclusão do contrato, de acordo com a Lei de Contratos à Distância, excepto para certas exceções previstas em lei.

Para a aplicação InPost e conta, o acesso ao serviço digital é imediato. O consumidor mantém, em qualquer altura, o direito de fechar a sua conta, desinstalar a aplicação e solicitar a eliminação dos seus dados. A eliminação da conta do consumidor considerar-se-á uma declaração inequívoca de retirada do contrato para efeitos da Lei de Contratos à Distância. Sem prejuízo do acima mencionado, o consumidor pode também exercer o direito de retirada contactando a InPost através dos seguintes detalhes de contacto: ola@inpost.pt

6. Índice

- 1) **Introdução**
- 2) **Entidade contratante**
- 3) **Lei aplicável**
- 4) **Versão de linguagem**
- 5) **Direito de Retirada**

Apêndice B8.1 – Direitos do consumidor relativos a conteúdo ou serviços digitais

Texto Completo sobre Lei Portuguesa de Proteção do Consumidor

Direito ao fornecimento atempado de serviços digitais (Arts. 26 e 34 do DL 84/2021):

1 - Salvo acordo em contrário, o comerciante deve fornecer o conteúdo ou serviços digitais abrangidos pelo contrato ao consumidor sem demora indevida.

2 - A obrigação de fornecimento considerar-se-á cumprida quando:

a) O conteúdo digital é disponibilizado ao consumidor, ou são fornecidos ao consumidor os meios apropriados para aceder ou descarregar o conteúdo digital;

b) O acesso ao conteúdo digital é disponibilizado ao consumidor, ou a uma instalação física ou virtual escolhida pelo consumidor para esse efeito; ou

c) O acesso ao serviço digital é disponibilizado ao consumidor, ou a uma instalação física ou virtual escolhida pelo consumidor para esse efeito."

(...)

"1 - Em caso de não fornecimento do conteúdo ou serviços digitais de acordo com o Artigo 26, o consumidor pode exigir do comerciante que os forneça.

2 - Se o comerciante, tendo sido solicitado a cumprir de acordo com o parágrafo anterior, falhar no fornecimento do conteúdo ou serviços digitais sem demora indevida ou no prazo adicional expressamente acordado entre as partes, o consumidor tem direito a rescindir o contrato.

3 - As disposições dos parágrafos anteriores não impedem a rescisão imediata do contrato quando:

- a) O comerciante declarou, ou é claro pelas circunstâncias, que não fornecerá o conteúdo ou serviços digitais; ou
- b) O consumidor perde interesse no cumprimento da obrigação, considerando a existência de um acordo prévio entre as partes quanto à essencialidade do prazo para o seu cumprimento."

Resumo da Informação Chave:

O serviço digital deve ser fornecido sem demora indevida. Quando a empresa falha no fornecimento do serviço digital, o consumidor deve solicitar o fornecimento e, se a empresa ainda falhar em fazê-lo no prazo adicional razoável, o consumidor pode rescindir o contrato.

Texto Completo sobre Lei Portuguesa de Proteção do Consumidor

Direito à conformidade de serviços digitais (Arts. 27–29 do DL 84/2021):

"O comerciante deve fornecer ao consumidor conteúdo ou serviços digitais que satisfaçam os requisitos dos Artigos 28 a 30." (...)

"O conteúdo ou serviços digitais estão em conformidade com o contrato quando:

- a) Correspondem à descrição, quantidade e qualidade, e possuem a funcionalidade, compatibilidade, interoperabilidade e outras características previstas no contrato;
- b) São adequados para qualquer fim específico para o qual o consumidor os necessite e que o consumidor tenha comunicado ao comerciante, o mais tardar no momento da conclusão do contrato, e em relação aos quais o comerciante tenha expreso concordância;
- c) São fornecidos juntamente com todos os acessórios e instruções, incluindo instruções de instalação, e apoio ao cliente, conforme estipulado no contrato; e
- d) São atualizados de acordo com os termos do contrato."

(...)

"1 - Sem prejuízo do cumprimento das disposições do artigo anterior, o conteúdo ou serviços digitais devem:

- a) Ser adequados para os fins para os quais o conteúdo ou serviços digitais do mesmo tipo seriam normalmente utilizados;
- b) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e características de desempenho, incluindo quanto à funcionalidade, compatibilidade, acessibilidade, continuidade e segurança, que são normais e que o consumidor pode razoavelmente esperar do conteúdo ou serviços digitais do mesmo tipo, tendo em consideração, em particular, a sua natureza e qualquer declaração pública feita por ou em nome do comerciante, ou por outras pessoas em links anteriores da cadeia de transações, incluindo o produtor, nomeadamente em publicidade ou rotulagem;
- c) Ser fornecidos com os acessórios e instruções que o consumidor pode razoavelmente esperar receber em conexão com o conteúdo ou serviços digitais adquiridos; e
- d) Estar em conformidade com qualquer versão de teste ou pré-visualização disponibilizada pelo comerciante antes da conclusão do contrato".

Resumo da Informação Chave:

O serviço digital deve estar em conformidade com os requisitos do contrato, incluindo a descrição, quantidade, qualidade, funcionalidade, compatibilidade e interoperabilidade acordados.

Texto Completo sobre Lei Portuguesa de Proteção do Consumidor

Proibição de fornecimentos não solicitados (Art. 28 DL 24/2014):

1. A cobrança de qualquer tipo de pagamento relacionado com o fornecimento não solicitado de bens, água, gás, eletricidade, aquecimento distrital ou conteúdo digital, ou a prestação não solicitada de serviços ao consumidor, é proibida (...).

Para efeitos do parágrafo anterior, a ausência de resposta do consumidor após o fornecimento ou prestação não solicitado não constitui consentimento."

Resumo da Informação Chave:

Serviços digitais com obrigações de pagamento não podem ser impostos se o consumidor não os solicitou explicitamente.

Texto Completo sobre Lei Portuguesa de Proteção do Consumidor

Informação pré-contratual (Art.4 Decreto-Lei nº 24/2014):

1 - Antes do consumidor estar vinculado por um contrato à distância ou um contrato celebrado fora das instalações comerciais, ou por uma oferta correspondente, o fornecedor de bens ou prestador de serviço deve fornecer ao consumidor, em tempo apropriado e de forma clara e compreensível, as seguintes informações:

a) Identidade do fornecedor de bens ou prestador de serviço, incluindo nome, firma ou nome comercial, endereço físico do estabelecimento, número de telefone e endereço de correio eletrónico, de modo a permitir ao consumidor contactá-los e comunicar rápida e eficazmente;

(...)

d) Características essenciais do bem ou serviço, na medida apropriada ao meio utilizado e ao bem ou serviço que é objeto do contrato;

e) / f) / g) Preço total do bem ou serviço, incluindo impostos e taxas, transporte suplementar, despesas de postagem ou entrega, ou qualquer outro custo aplicável; o método de cálculo do preço, incluindo todo o transporte suplementar, despesas de entrega e postagem e qualquer outro custo, quando a natureza do bem ou serviço não permite o cálculo antes da conclusão do contrato; uma indicação de que despesas de transporte, entrega e postagem suplementares e qualquer outro custo podem ser devidos, quando tais

despesas não podem ser razoavelmente calculadas antes da conclusão do contrato;

(...)

j) Arranjos de pagamento, entrega e desempenho, o prazo pelo qual o profissional se compromete a entregar o bem ou fornecer o serviço, e, quando aplicável, o sistema de tratamento de reclamações de consumidores do fornecedor ou prestador de serviço;

(...)

l) Informação de que o preço foi personalizado com base numa decisão automatizada, quando aplicável;

m) Quando aplicável, a existência do direito de retirada gratuita do contrato, o respetivo período e o procedimento para exercer esse direito;

(...)

r) Duração do contrato, quando não é indefinida ou instantânea, ou, no caso de um contrato de fornecimento contínuo ou periódico de bens ou prestação de serviços ou renovação automática, os requisitos de rescisão, incluindo, quando aplicável, o regime de compensação estabelecido para rescisão antecipada de contratos sujeitos a períodos contratuais mínimos;

s) A existência e o período da garantia legal de conformidade de bens, conteúdo ou digital;

(...)

z) Funcionalidade de bens com elementos digitais, conteúdo digital ou serviços digitais, incluindo medidas técnicas de proteção, quando aplicável;

aa) Qualquer compatibilidade e interoperabilidade relevante de bens com elementos digitais, conteúdo digital ou serviços digitais que o profissional conhece ou pode razoavelmente conhecer, quando aplicável;

bb) A possibilidade de acesso a um mecanismo de reclamação e reparação extrajudicial ao

qual o profissional está obrigado, e os meios de acesso a tal mecanismo, quando aplicável."

Resumo da Informação Chave:

Antes de contratar, o prestador de serviço deve informar claramente o consumidor sobre sua identidade, as características do serviço, preço, direitos de retirada, duração do contrato, garantias de conformidade e mecanismos de reclamação disponíveis.

Texto Completo sobre Lei Portuguesa de Proteção do Consumidor

Responsabilidade pela falta de conformidade (Arts. 32–38):

O comerciante é responsável por qualquer não fornecimento de conteúdo ou serviços digitais de acordo com o Artigo 26." (...)

"Em caso de falta de conformidade do conteúdo ou serviços digitais, e de acordo com as condições estabelecidas neste artigo, o consumidor tem direito a:

- a) A restauração da conformidade;
- b) Uma redução proporcional do preço; ou
- c) A rescisão do contrato."

Resumo da Informação Chave:

A empresa é responsável por qualquer falta de conformidade do serviço digital que existe no momento do fornecimento ou que se torna aparente durante o período de fornecimento contínuo. O consumidor pode exigir, em primeira instância, que o serviço digital seja colocado em conformidade; falhando isso, o consumidor pode solicitar uma redução proporcional do preço ou a rescisão do contrato.

Anexo B9: Serviços prestados no Reino Unido

Versão: 1.0

1. Introdução

As condições estabelecidas neste Anexo B9 (o "**Anexo**") aplicam-se aos **utilizadores** atribuídos à região do Reino Unido —composta por Inglaterra e País de Gales, Escócia e Irlanda do Norte— de acordo com as regras de atribuição de região descritas na Parte I (A) dos **Termos**. Este Anexo complementa e, quando necessário, modifica os **Termos**. Reflete:

- requisitos obrigatórios da lei do Reino Unido (incluindo, quando aplicável, os sistemas jurídicos separados de Inglaterra e País de Gales, Escócia e Irlanda do Norte);
- **serviços** e funcionalidades específicos;
- disposições operativas específicas de cada região.

A disponibilidade desses **serviços** é indicada em detalhe na **aplicação**, ao passo que as informações gerais estão disponíveis na **lista de serviços prestados pela InPost** (Functionality Matrix) indicada na Parte I (B) dos **Termos**. De tempos a tempos, podemos introduzir novos **serviços** ou funcionalidades, modificar os existentes ou suspender determinados **serviços**. As informações mais atualizadas sobre os **serviços** disponíveis em cada momento encontram-se sempre na **aplicação**.

Em caso de conflito, este **Anexo** prevalece sobre os **Termos** na medida em que a lei aplicável o exija. Nada neste **Anexo** nem nos **Termos** afeta os direitos que tem como **consumidor** ao abrigo das disposições obrigatórias da lei da parte do Reino Unido em que reside habitualmente.

2. Entidade contratante

Para os **utilizadores** abrangidos por este **Anexo**, a entidade contratante é a **INPOST UK LIMITED**, uma sociedade constituída em Inglaterra e País de Gales com o número de sociedade 08090698, com sede social em Moray House, 23-35 Great Titchfield Street, London, England, W1W 7PA (neste **Anexo**, também designada "**InPost UK**", "**nós**", "**nos**" ou "**nosso**").

Pode contactar-**nos** através dos canais publicados na **aplicação** ou no sítio Web da InPost UK (incluindo o formulário de contacto de apoio ao cliente e a funcionalidade de chat), por correio eletrónico para o endereço publicado no sítio Web da InPost UK, ou escrevendo para a InPost UK para a morada da sede social indicada acima.

3. Lei aplicável e jurisdição

Este **Anexo** e os **Termos** (no que respeita aos **serviços** prestados no Reino Unido) são regidos pelas leis de Inglaterra e País de Gales.

Se **for** um **consumidor**, a escolha da lei aplicável indicada acima não o priva da proteção conferida pelas disposições obrigatórias da lei da parte do Reino Unido em que reside habitualmente. Em particular, se residir habitualmente na Escócia, as disposições obrigatórias do Direito escocês continuam a aplicar-se; e se residir habitualmente na Irlanda do Norte, as disposições obrigatórias da lei da Irlanda do Norte continuam a aplicar-se.

Se **for** um **consumidor**, pode intentar ações judiciais relacionadas com os **Termos** e este **Anexo** quer nos tribunais de Inglaterra e País de Gales, quer nos tribunais da parte do Reino Unido em que reside habitualmente, a saber:

- os tribunais de Inglaterra e País de Gales (se residir habitualmente em Inglaterra ou no País de Gales);
- o Sheriff Court ou o Court of Session (se residir habitualmente na Escócia); ou

- os tribunais da Irlanda do Norte (se residir habitualmente na Irlanda do Norte).

Se **não for** um **consumidor**, pode apresentar uma reclamação relacionada com os **Termos** e este **Anexo** nos tribunais com jurisdição sobre a sede social da InPost sp.z o.o., que terão jurisdição exclusiva para resolver qualquer litígio ou reclamação (incluindo litígios ou reclamações de natureza não contratual) que surjam de ou estejam relacionados com os **Termos** ou este **Anexo**, salvo se as disposições obrigatórias da lei dispuserem de outro modo.

Direitos do consumidor ao abrigo da legislação do Reino Unido

Consumidores que utilizam os nossos **serviços** aos quais este **Anexo** se aplica têm direito aos direitos previstos na legislação de proteção do consumidor do Reino Unido, incluindo em particular:

- a **Consumer Rights Act 2015** (a "**CRA 2015**"), que estabelece direitos legais em relação a bens, conteúdo digital e serviços, e normas sobre cláusulas contratuais abusivas;
- a **Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013** (as "**CCR 2013**"), que estabelecem requisitos de informação pré-contratual e direitos de cancelamento para os contratos à distância;
- a **Digital Markets, Competition and Consumers Act 2024**, na medida em que seja pertinente para a proteção do consumidor;
- o **UK GDPR** e a **Data Protection Act 2018** (em relação aos dados pessoais); e

A seguir, fornecemos informações adicionais sobre estes direitos:

- A CRA 2015 (Parte 1, Capítulo 3) estabelece que o conteúdo digital fornecido a um **consumidor** deve ser de qualidade satisfatória, apto para qualquer fim concreto que tenha sido comunicado ao comerciante, e conforme com a sua descrição.

- Quando prestamos **serviços** (em vez de conteúdo digital), a CRA 2015 (Parte 1, Capítulo 4) exige que prestemos os **serviços** com um cuidado e uma competência razoáveis, num prazo razoável e (quando o preço não é fixado antecipadamente) por um preço razoável.
- Os **serviços** que prestamos não estão vinculados à aquisição por parte do **consumidor** de bens que contenham conteúdo digital ou serviços digitais (nem vinculados de tal forma que a ausência de conteúdo digital ou de serviços impeça o seu correto funcionamento).
- O Anexo B9.1 aplica-se ao acordo (ou a estes **Termos**) em virtude do qual somos obrigados a fornecer conteúdo digital ou **serviços** digitais (e outras disposições) apenas quando os **Termos** se referem a conteúdo digital ou **serviços** digitais.

Resolução alternativa de litígios

Não nos comprometemos a participar em procedimentos de resolução alternativa de litígios (ADR) salvo se a participação for exigida pela lei aplicável. Pode, no entanto, apresentar reclamações diretamente a **nós** de acordo com o procedimento de reclamação estabelecido nos **Termos** e neste **Anexo**.

Pode obter aconselhamento gratuito e confidencial sobre os seus direitos e as suas opções para resolver litígios em:

- Citizens Advice (Inglaterra e País de Gales): 0808 223 1133;
- Advice Direct Scotland (Escócia): 0808 800 9060; e
- Consumerline (Irlanda do Norte): 0300 123 6262.

Nada nesta secção afeta o **seu** direito de reclamar nos tribunais tal como descrito na secção 3 acima.

4. Versões linguísticas

Este **Anexo** é publicado em inglês. A versão em inglês é a única versão autêntica. Qualquer tradução deste **Anexo** ou dos **Termos** que possa ser fornecida é oferecida apenas por conveniência e, em caso de discrepância, prevalece a versão em inglês, salvo se a lei obrigatória dispuser de outro modo.

5. Reclamações

Para qualquer reclamação ou consulta sobre os **Termos** ou este **Anexo**, contacte a nossa equipa de Apoio ao Cliente:

por correio eletrónico: help@inpost.co.uk

por telefone: 0330 335 0950

através da funcionalidade de chat disponível nos nossos **serviços**

através do formulário de contacto publicado no sítio Web da InPost UK [InPost | Contacto](#);

6. Direito de cancelamento (desistência)

Esta secção estabelece o **seu** direito de cancelamento ao abrigo da CCR 2013. As referências nos **Termos** aos **consumidores** do Espaço Económico Europeu (EEE) que têm direito a desistir num prazo de 14 dias refletem-se, para os **consumidores** que residem habitualmente no Reino Unido, no direito de cancelamento estabelecido nesta secção.

Se for um **consumidor**, tem o direito de cancelar o **seu** acordo connosco ao abrigo dos **Termos** (incluindo este **Anexo**) no prazo de **14 dias** sem necessidade de indicar qualquer razão. O prazo de cancelamento expira 14 dias após o dia em que o acordo é celebrado, ou seja, 14 dias após a data em que aceitou pela primeira vez os **Termos** (o que geralmente coincide com a criação da **sua Conta de Utilizador**).

Para exercer o direito de cancelamento, deve informar-**nos** da sua decisão de cancelar mediante uma declaração clara e inequívoca (por exemplo, mediante carta enviada por correio postal ou por correio eletrónico). Pode utilizar qualquer um dos seguintes canais:

- **por correio postal:** INPOST UK LIMITED, Moray House, 23-35 Great Titchfield Street, London, England, W1W 7PA;
- **por correio eletrónico:** para o endereço de correio eletrónico de apoio ao cliente publicado no sítio Web da InPost UK help@inpost.co.uk;
- **por telefone:** 0330 335 0950
- **através do formulário de contacto** publicado no sítio Web da InPost UK [InPost | Contacto](#);
- **através da funcionalidade de chat** disponível nos nossos **serviços**; ou
- **utilizando o formulário de cancelamento modelo** estabelecido no Anexo B9.2 deste **Anexo** (a utilização do formulário modelo não é obrigatória para que o cancelamento seja eficaz).

Para cumprir o prazo de cancelamento, basta que envie a sua comunicação sobre o exercício do direito de cancelamento antes de o prazo de cancelamento ter expirado.

O cancelamento dos **Termos** equivale a um pedido de encerramento da **sua Conta de Utilizador** (sujeito às regras de conservação de dados aplicáveis) e impedirá a continuação da utilização dos **serviços**. Pode também solicitar em qualquer momento o encerramento da **sua Conta de Utilizador**, e esse pedido será tratado como uma declaração clara de cancelamento para efeitos desta secção.

Exceções legais

O direito de cancelamento pode não se aplicar, ou pode ser perdido, nas circunstâncias estabelecidas no artigo 28 da CCR 2013. Em particular, o direito de cancelamento não se

aplica ao fornecimento de conteúdo digital que não é entregue num suporte material quando a execução teve início com o **seu** consentimento expresso prévio e o **seu** reconhecimento de que perde assim o **seu** direito de cancelamento; também não se aplica a um contrato de serviços que tenha sido integralmente executado durante o prazo de cancelamento quando a execução teve início com o **seu** pedido expresso prévio e o reconhecimento de que perderia o direito de cancelamento após a execução integral do contrato por **nós**. Quando **tiver** pedido a **nós** que comecemos a prestar um serviço durante o prazo de cancelamento, poderá ter de pagar um montante razoável pela parte do serviço prestada até ao momento do cancelamento.

7. Dados pessoais

Os **seus dados pessoais** são tratados em conformidade com a legislação de proteção de dados do Reino Unido aplicável, incluindo o **UK GDPR** (Regulamento (UE) 2016/679 tal como faz parte da lei do Reino Unido por força do artigo 3 da European Union (Withdrawal) Act 2018) e a **Data Protection Act 2018**.

A nossa **Política de Privacidade** explica como e por que razão tratamos os **seus dados pessoais** e como pode exercer os **seus** direitos. Encorajamo-lo a lê-la atentamente.

8. Índice

- Introdução
- Entidade contratante
- Lei aplicável e jurisdição
- Reclamações
- Versões linguísticas
- Direito de cancelamento (desistência)

- Dados pessoais
- Índice

Subapêndices deste Anexo B9:

Anexo B9.1 – Direitos do consumidor em relação ao conteúdo digital ou aos serviços digitais

Anexo B9.2 – Formulário de cancelamento modelo

Anexo B9.1 – Direitos do consumidor em relação ao conteúdo digital ou aos serviços digitais

Este subapêndice estabelece, para **sua** informação, as principais disposições sobre direitos do consumidor da legislação de proteção do consumidor do Reino Unido que podem aplicar-se quando lhe fornecemos conteúdo digital ou **serviços** digitais. O texto legal é reproduzido de forma resumida por conveniência; o texto autêntico das leis pertinentes está publicado em legislation.gov.uk.

Texto completo sobre direitos do consumidor (Consumer Rights Act 2015, artigo 34 – El contenido digital debe ser de calidad satisfactoria):

"Todo contrato de suministro de contenido digital se considerará que incluye una cláusula según la cual la calidad del contenido digital es satisfactoria. La calidad del contenido digital es satisfactoria si alcanza el nivel que una persona razonable consideraría satisfactorio, teniendo en cuenta cualquier descripción del contenido digital, el precio (si es pertinente) y todas las demás circunstancias pertinentes."

Resumen de la información clave:

El contenido digital que suministramos debe ser de calidad satisfactoria, teniendo en cuenta cualquier descripción del mismo, el precio (cuando sea pertinente) y todas las demás circunstancias pertinentes.

Texto completo sobre direitos do consumidor (Consumer Rights Act 2015, artigo 35 – El contenido digital debe ser apto para un fin concreto):

"Cuando el consumidor da a conocer al comerciante, de forma expresa o implícita, cualquier fin concreto para el que contrata el contenido digital, se considerará que el contrato incluye una cláusula según la cual el contenido digital es razonablemente apto para ese fin."

Resumen de la información clave:

Cuando **usted** nos dice, antes de que se celebre el contrato, que **usted** quiere contenido digital para un fin concreto, el contenido digital debe ser razonablemente apto para ese fin.

Texto completo sobre derechos do consumidor (Consumer Rights Act 2015, artículo 36 – El contenido digital debe ser conforme a su descripción):

"Todo contrato de suministro de contenido digital se considerará que incluye una cláusula según la cual el contenido digital coincidirá con cualquier descripción del mismo que el comerciante haya facilitado al consumidor."

Resumen de la información clave:

El contenido digital que suministramos debe coincidir con cualquier descripción del mismo que hayamos facilitado.

Texto completo sobre derechos do consumidor (Consumer Rights Act 2015, artículos 42 a 45 – Remedios cuando el contenido digital no es conforme):

"Si el contenido digital no es conforme al contrato, los derechos del consumidor son: el derecho a exigir la reparación o sustitución; el derecho a una reducción del precio; y el derecho a un reembolso."

Resumen de la información clave:

Si el contenido digital que suministramos no es conforme al contrato, **usted** tiene derecho a pedirnos que lo reparemos o lo sustituyamos (cuando sea posible). Si la reparación o la sustitución no es posible, o si no lo hemos hecho en un plazo razonable y sin inconvenientes importantes para **usted**, **usted** puede tener derecho a una reducción del precio o, en determinadas circunstancias, a un reembolso.

Texto completo sobre derechos do consumidor (Consumer Rights Act 2015, artículo 49 – El servicio debe prestarse con un cuidado y una competencia razonables):

"Todo contrato de suministro de un servicio se considerará que incluye una cláusula según la

cual el comerciante debe prestar el servicio con un cuidado y una competencia razonables."

Resumen de la información clave:

Los **servicios** que suministramos deben prestarse con un cuidado y una competencia razonables.

Texto completo sobre derechos de consumidor (Consumer Rights Act 2015, artículo 51 – Debe pagarse un precio razonable por un servicio):

"Cuando el contrato no fija expresamente un precio u otra contraprestación por el servicio, se considerará que el contrato incluye una cláusula según la cual el consumidor debe pagar un precio razonable por el servicio, y no más."

Resumen de la información clave:

Cuando el precio de un **servicio** no está fijado por el contrato, **usted** debe pagar un precio razonable (y no más).

Texto completo sobre derechos de consumidor (Consumer Rights Act 2015, artículo 52 – El servicio debe prestarse en un plazo razonable):

"Cuando el contrato no fija expresamente el plazo para prestar el servicio, se considerará que el contrato incluye una cláusula según la cual el comerciante debe prestar el servicio en un plazo razonable."

Resumen de la información clave:

Cuando el plazo para la prestación de un **servicio** no está fijado por el contrato, debemos prestar el **servicio** en un plazo razonable.

Texto completo sobre derechos de consumidor (Consumer Rights Act 2015, artículos 54 a 56 – Remedios cuando los servicios no son conformes):

"Si el servicio no es conforme al contrato, los derechos del consumidor son: el derecho a

exigir una nueva prestación; y el derecho a una reducción del precio."

Resumen de la información clave:

Si un **servicio** que hemos prestado no es conforme al contrato, **usted** tiene derecho a pedirnos que lo prestemos de nuevo. Si una nueva prestación no es posible, o si no lo hemos hecho en un plazo razonable y sin inconvenientes importantes para **usted**, **usted** puede tener derecho a una reducción del precio.

Texto completo sobre derechos do consumidor (Consumer Rights Act 2015, artículo 62 – Cláusulas contractuales abusivas):

"Una cláusula abusiva de un contrato con un consumidor no es vinculante para el consumidor. Una cláusula es abusiva si, en contra de las exigencias de la buena fe, causa un desequilibrio importante entre los derechos y las obligaciones de las partes en el contrato, en perjuicio del consumidor."

Resumen de la información clave:

Una cláusula de nuestros **Términos** que sea abusiva en el sentido del artículo 62 de la CRA 2015 no es vinculante para **usted**. Nada en nuestros **Términos** pretende excluir o limitar **sus** derechos en virtud de la Parte 2 de la CRA 2015.

Texto completo sobre derechos do consumidor (Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013, artículo 29 – Efecto de la cancelación):

"Si un consumidor cancela un contrato conforme al artículo 28, el contrato finaliza y cualquier contrato relacionado también finaliza automáticamente."

Resumen de la información clave:

Si **usted** cancela según la CCR 2013, el acuerdo se considera finalizado, junto con cualquier contrato relacionado.

Anexo B9.2 – Formulário de cancelamento modelo

— em conformidade com o Anexo 3, Parte B das Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013 —

(Preencha e devolva este formulário apenas se desejar cancelar o contrato.)

Para: INPOST UK LIMITED, Moray House, 23-35 Great Titchfield Street, London, England, W1W 7PA.

Correio eletrónico: Help@inpost.co.uk

Eu/Nós [*] notifico/notificamos que eu/nós [*] cancelo/cancelamos o meu/nosso [*] contrato para a prestação do seguinte serviço [*]:

.....

Encomendado em [*] / recebido em [*]:

.....

Nome do consumidor ou dos consumidores:

.....

Morada do consumidor ou dos consumidores:

.....

Assinatura do consumidor ou dos consumidores (apenas se este formulário for comunicado em papel):

.....

Data:

[] Risque o que não for aplicável.*

PARTE III – OUTROS APÊNDICES GLOBAIS

Apêndice C – Lista de Entidades Contratantes

- 1) Para a **Conta InPost** e **Apêndice B1** destes **Termos**, a entidade contratante é: InPost sp. z o.o., uma empresa registada e operando sob a lei polaca, com a sua sede registada em Krakow, em ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Krakow, Polónia, inscrita no Registo de Empresários do Tribunal Nacional de Registo sob o número KRS: 0000543759, número NIP: 6793108059. Pode contactar-nos em www.inpost.pl/kontakt, ou chamando 746 600 000 ou 722 444 000, iniciando um chat fornecido por nós no âmbito dos nossos serviços ou enviando uma carta para: InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków.
- 2) Para o Apêndice B2 destes **Termos**, a entidade contratante é: Locker Inpost Italia S.r.l. com único acionista (nestes **Termos** também referida como InPost Itália, Operador ou Entidade Contratante) – uma empresa registada e operando sob a lei italiana, com sede registada em Viale Cassala nº 30 – 20143 – Milão, Itália, registada na Câmara do Comércio de Milão Monza Brianza Lodi, Número REA MI–2037066, código de IVA e código fiscal e número de registo no Registo de Empresários 08568700960, capital social € 110.000,00 totalmente pago, sujeito às atividades de direção e coordenação da InPost S.A.
- 3) Para o Apêndice B3 destes **Termos**, a entidade contratante é: uma empresa simplificada de capital aberto com único acionista (SASU), com capital social de € 500.400, cuja sede registada está em 1 avenue de l’Horizon, 59650 Villeneuve d’Ascq - França, registada no registo de transitários da região Hauts-de-France e no Registo de Comércio e Empresas de Lille Métropole sob o número 385 218 631.
- 4) Para o Apêndice B4 destes **Termos**, a entidade contratante é: uma empresa simplificada de capital aberto com único acionista (SASU) sob a lei francesa,

com capital de 500.400 euros, cuja sede registada está localizada em 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, registada no Registo de Transitários de Transporte de Hauts de France e no Registo de Comércio e Empresas de Lille Métropole sob o número 385 218 631, cuja filial belga está registada no Banco Cruzado de Empresas sob o número 0897 708 175, estabelecida em 15 rue François Englert, 1480 Tubize.

- 5) Para o Apêndice B5 destes **Termos**, a entidade contratante é: uma empresa simplificada de capital aberto com único acionista (SASU) sob a lei francesa, com capital de 500.400 euros, cuja sede registada está localizada em 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, registada no Registo de Transitários de Transporte de Hauts de France e no Registo de Comércio e Empresas de Lille Métropole sob o número 385 218 631, cuja filial do Luxemburgo está registada no Registo de Comércio e Empresas do Luxemburgo sob o número B 296 259 e está estabelecida em 106 route d'Esch, L-1470 Luxemburgo.
- 6) Para o Apêndice B6 destes **Termos**, a entidade contratante é: uma empresa simplificada de capital aberto com único acionista (SASU), com capital social de € 500.400, cuja sede registada está em 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq - França, registada no registo de transitários da região Hauts-de-France e no Registo de Comércio e Empresas de Lille Métropole sob o número 385 218 631, cuja filial nos Países Baixos está registada sob Número de Filial: 76326187 e está estabelecida em Vianen, 4131 PB Laanakkerweg 14.
- 7) Para o Apêndice B7 destes **Termos**, a entidade contratante é:

MONDIAL RELAY S.A.S.U. SUCURSAL EN ESPAÑA – uma empresa registada e operando sob a lei espanhola, com a sua sede registada em Camí de les Oliveres 1, Vilanova i la Geltrú, 08800 Barcelona, Espanha. A empresa está registada no Registo Mercantil de Barcelona: Volume 40044, Folio 34, Página B-357783, 1ª entrada. Número de IVA W0015130H;

- 1) Para o Apêndice B8 destes **Termos**, a entidade contratante é: MONDIAL RELAY SUCURSAL EM PORTUGAL – uma empresa registada e operando sob a lei portuguesa, com a sua sede registada Rua Coronel Edgar Pereira Costa Cardoso, 3 E, 2615-360 Alverca do Ribatejo e o seu número de IVA é 980682835.
- 2) Para o Apêndice B9 destes **Termos**, a entidade contratante é: INPOST UK LIMITED, sociedade registada em Inglaterra e no País de Gales (número de registo 08090698) cujo escritório registado se situa em Moray House, 23-35 Great Titchfield Street, Londres, Inglaterra, W1W 7PA.