

Regulamin Konta InPost

Obowiązuje od 18 maja 2026 roku | Wersja 2.0

Niniejszy regulamin Konta InPost zastępuje regulamin Konta InPost z dnia 27 kwietnia 2026 r.

Niniejszy regulamin Konta InPost zastępuje również ogólne warunki korzystania ze stron internetowych Mondial Relay oraz aplikacji Mondial Relay w ich najnowszych obowiązujących wersjach.

CZĘŚĆ I – WPROWADZENIE

1. Wstęp – Czego dotyczy ten regulamin?

Niniejszy regulamin Konta InPost wraz z załącznikami („**regulamin**”) stanowią jednolite, globalne ramy umowne regulujące utworzenie i korzystanie z **Konta InPost** oraz powiązanych **usług** dostępnych za pośrednictwem aplikacji mobilnej i/lub webowej, w tym usług cyfrowych udostępnianych w środowiskach cyfrowych prowadzonych przez poszczególne **podmioty z Grupy InPost**.

Regulamin określa relację między **Tobą** a **InPost**. Kiedy piszemy o sobie w pierwszej osobie liczby mnogiej („my”, „nas”, „nasz”) lub jako „**InPost**”, mamy na myśli podmiot wskazany w punkcie 1 Części I (A) **regulaminu**.

Nasze **usługi** są przeznaczone dla **użytkowników**, którzy osiągnęli minimalny wiek wymagany do zawarcia prawnie wiążącej umowy zgodnie z prawem obowiązującym w ich miejscu zamieszkania lub zgodnie z **regionalnym załącznikiem**. Oprócz tego wymogu musisz mieć

ukończone co najmniej 16 lat, aby samodzielnie zarządzać **Kontem InPost**.

Konto InPost to osobiste konto cyfrowe umożliwiające **użytkownikom** dostęp do cyfrowych **usług** InPost, zarządzanie nimi i korzystanie z nich. **Konto InPost** pełni rolę bramy do cyfrowego ekosystemu InPost – podobnie jak popularne globalne konta cyfrowe. Używamy pojęcia „**Konto InPost**” zamiennie z pojęciem „**Konto użytkownika**”, co wyjaśniamy w sekcji definicji w Części I (C) –Słownik pojęć. **Aplikacja** to zunifikowana platforma cyfrowa, za pośrednictwem której cyfrowe **usługi** InPost są świadczone na Twoją rzecz. Poszczególne **usługi** dostępne w **aplikacji** mogą być realizowane przez różne **podmioty z Grupy InPost**, w zależności od Twojego **przypisanego regionu** i aktywowanej **usługi**.

Ten **regulamin** przyjmuje formę jednych globalnych, dynamicznych i modułowych ram umownych, które odzwierciedlają sposób prowadzenia działalności przez **InPost**, przepisy prawne ją regulujące oraz wartości stosowane w naszej działalności. Ten **regulamin** określa relację między **InPost** a **użytkownikiem** korzystającym z naszych **usług**, czyli Tobą.

Przykładowe zagadnienia opisane w **regulaminie** to:

- Sposób dostarczania i opracowywania naszych **usług**,
- Zasady korzystania przez Ciebie z naszych **usług**,
- Możliwe sposoby korzystania przez nas z treści, które używasz w ramach naszych **usług** – niezależnie od tego, czy są to treści należące do Ciebie, czy do innych osób,
- Inne Twoje prawa i działania, które możesz podjąć, gdy ktoś je narusza.

Cyfrowe **usługi** dostępne w **aplikacji** mogą być powiązane z usługami świadczonymi poza **aplikacją**, takimi jak doręczanie **paczek** lub usługi pocztowe. Jeśli korzystasz z takich usług, musisz zaakceptować regulamin odpowiedniego **podmiotu z Grupy InPost**, który

świadczy taką usługę.

2. Jak zbudowany jest ten regulamin i jak się po nim poruszać?

Regulamin został zaprojektowany tak, aby zapewnić przejrzystość, dostępność i użyteczność zgodnie z przepisami prawa konsumenckiego, które mogą Cię dotyczyć. Jego zasadniczą część, obejmującą **Część I** oraz **Część II (A)**, ma zastosowanie do wszystkich **użytkowników**. Jest ona uzupełniona **regionalnymi załącznikami (Część II (B))**, mającymi zastosowanie do **użytkowników** niezależnie od miejsca ich zamieszkania.

Części te łącznie tworzą jeden zintegrowany system umowny regulujący Twoje relacje z podmiotami **Grupy InPost** w ramach jednego ekosystemu. Jest on zbudowany w sposób modułowy i dynamiczny, obejmując:

- wyraźne wizualne oddzielenie zasad globalnych od różnic regionalnych,
- odwołania do słownika pojęć zdefiniowanych.

Wszelkie wyrażenia, które zapisujemy pogrubioną czcionką, posiadają swoje znaczenie, które wyjaśniliśmy w **Części I (C) Słownik pojęć do regulaminu**.

3. Jak zaakceptować regulamin?

Zdajemy sobie sprawę, że czytanie regulaminów nie jest przyjemnym zajęciem, ale warto poznać nasz **regulamin**, by dowiedzieć się, czego możesz od nas oczekiwać podczas korzystania z **Konta InPost** oraz czego my oczekujemy od naszych **użytkowników**.

Tworząc swoje **Konto InPost**, potwierdzasz, że:

- spełniasz wymagania dotyczące wieku, oraz
- masz zdolność do czynności prawnych pozwalającą na zawarcie prawnie wiążącej umowy.

Aby korzystać z **Konta InPost** i naszych **usług**, musisz zaakceptować **regulamin**. Aktywując daną **usługę** i/lub korzystając z niej oznacza to, że oprócz zasadniczej części **regulaminu**, dodatkowo zastosowanie ma odpowiedni **regionalny załącznik**. Jeśli nie zgadzasz się z **regulaminem**, powinieneś zaprzestać korzystania z naszych **usług**.

Akceptując **regulamin**, zawierasz umowę z odpowiednim **podmiotem z Grupy InPost** wskazanym w **regionalnym załączniku**.

Twój dostęp do konkretnych **usług** i funkcjonalności zależy od ich dostępności w **przypisanym regionie**. Jeśli dana **usługa** lub funkcjonalność nie jest dostępna w Twoim **przypisanym regionie**, postanowienia dotyczące tej konkretnej **usługi** nie mają do Ciebie zastosowania. Szczegółowe informacje o dostępności **usług** w poszczególnych regionach znajdziesz w **aplikacji**, a ogólny opis w **wykazie usług świadczonych przez InPost** (Matryca funkcjonalności) opisanym w Części I (B) tego **regulaminu**.

Zachęcamy do pobrania **regulaminu**, aby mieć do niego później wgląd. **Regulamin** oraz jego poprzednie wersje znajdziesz [na naszej stronie internetowej z regulaminem](#).

4. W jakich wersjach językowych jest dostępny regulamin?

Ten **regulamin** jest dostępny w kilku wersjach językowych. Jeśli korzystasz z jego lokalnej wersji językowej, jest ona udostępniana dla Twojej wygody i przejrzystości. W przypadku rozbieżności między wersjami językowymi zastosowanie mają reguły interpretacji opisane w odpowiednim **regionalnym załączniku**.

5. Jak przetwarzamy Twoje dane osobowe?

Twoje **dane osobowe** są przetwarzane zgodnie z **Polityką prywatności**, która stanowi odrębny dokument dostępny [na naszej stronie internetowej z polityką prywatności](#).

Zachęcamy do zapoznania się z nim, by lepiej zrozumieć, jak aktualizować, eksportować i usuwać dane oraz jak nimi zarządzać.

6. SPIS TREŚCI:

CZĘŚĆ I – WPROWADZENIE

1. Wprowadzenie – czego dotyczy ten regulamin?
2. Jak zbudowany jest ten regulamin i jak się po nim poruszać?
3. Jak zaakceptować regulamin?
4. W jakich wersjach językowych jest dostępny regulamin?
5. Jak przetwarzamy Twoje dane osobowe?
6. Spis treści

CZĘŚĆ I (A) – KONTO INPOST

1. Kto jest usługodawcą?
2. Czym jest Konto InPost i do czego służy?
3. Kto może korzystać z naszych usług?
4. Jak utworzyć Konto InPost?
5. W jaki sposób można korzystać z Konta InPost?
6. W jaki sposób przypisywany jest Twój region i dlaczego ma to znaczenie?
7. W jaki sposób zapewniamy bezpieczeństwo Twojego Konta InPost?
8. Jakie usługi świadczymy?
9. W jaki sposób możesz korzystać z naszych usług?
10. W jaki sposób przetwarzamy dane osobowe?
11. Za co ponosimy odpowiedzialność, a za co jej nie ponosimy?
12. W jaki sposób zmieniamy regulamin?
13. Jakie zasady mają zastosowanie w przypadku rozbieżności?

14. Jakie inne informacje dotyczące Konta InPost warto znać?

CZĘŚĆ I (B) – Wykaz usług świadczonych przez InPost (MATRYCA FUNKCJONALNOŚCI)

CZĘŚĆ I (C) – SŁOWNIK POJĘĆ

CZĘŚĆ II – ZAŁĄCZNIKI GLOBALNE I REGIONALNE

CZĘŚĆ II (A) – GLOBALNE ZAŁĄCZNIKI DOTYCZĄCE USŁUG

Załącznik A1 – Warunki korzystania z Aplikacji InPost

1. Jakie usługi są dostępne w Aplikacji?
2. W jaki sposób można korzystać z Aplikacji?
3. Jakie są wymagania techniczne dotyczące korzystania z Aplikacji?
4. W jaki sposób przetwarzamy dane osobowe?
5. Jakie prawa własności intelektualnej przysługują nam do Aplikacji?
6. Za co nie ponosimy odpowiedzialności?
7. W jaki sposób złożyć reklamację dotyczącą Aplikacji lub usług świadczonych za jej pośrednictwem?
8. Jakie inne informacje dotyczące Aplikacji warto znać?

CZĘŚĆ II (B) – ZAŁĄCZNIKI REGIONALNE

Załącznik B1 – dla Polski

Załącznik B1.1 – Regulamin Programu Lojalnościowego

Załącznik B1.2 – Regulamin InPost Pay

Załącznik B1.3 – Prawa konsumenta dotyczące treści lub usług cyfrowych

Załącznik B1.4 – Wzór formularza odstąpienia od umowy

Załącznik B1.5 – Regulamin korzystania ze wsparcia Asystenta Zakupowego InPost dla Użytkownika

Załącznik B2 – dla Włoch

Załącznik B3 – dla Francji

Załącznik B4 – dla Belgii

Załącznik B5 – dla Wielkiego Księstwa Luksemburga

Załącznik B6 – dla Niderlandów

Załącznik B7 – dla Hiszpanii

Załącznik B8 – dla Portugalii

CZĘŚĆ III – POZOSTAŁE ZAŁĄCZNIKI GLOBALNE

Załącznik C – Lista podmiotów zawierających umowy

CZĘŚĆ I (A) – KONTO INPOST

1. Kto jest usługodawcą?

- 1.1. **Konto InPost** jest udostępniane przez InPost sp. z o.o. – spółkę zarejestrowaną i działającą na podstawie prawa polskiego, z siedzibą w Krakowie, przy ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, wpisaną do KRS pod numerem: 0000543759, NIP: 6793108059. Możesz się z nami skontaktować pod adresem [Kontakt z InPost](#), dzwoniąc pod numer 746 600 000 lub 722 444 000, korzystając z czatu w ramach naszych **usług** lub wysyłając list na powyższy adres.
- 1.2. Tworząc **Konto InPost**, zawierasz z InPost sp. z o.o. umowę o świadczenie i prowadzenie konta.
- 1.3. Pamiętaj, że konkretne **usługi InPost** dostępne za pośrednictwem **aplikacji** po utworzeniu **Konta InPost** są świadczone przez odpowiedni **podmiot z Grupy InPost**, z którym zawierasz umowę w zależności od **przypisanego regionu** i wybranej **usługi**. Każdy **regionalny załącznik** zawiera dane spółki świadczącej **usługi**, z których korzystasz. Pełna **lista podmiotów z Grupy InPost** świadczących **usługi** jest dostępna w Załączniku (C) Części III **regulaminu**.

2. Czym jest Konto InPost i do czego służy?

- 2.1. **Konto InPost** to utworzony przez Ciebie profil, po którym identyfikujemy Cię w naszych cyfrowych **usługach** i dzięki któremu możesz z nich korzystać w pełnym zakresie – w tym korzystać z personalizacji **usług** na różnych **urządzeniach** oraz kontrolować swoje **dane osobowe** i zarządzać nimi.

- 2.2. **Konto InPost** jest niezbędne do przetwarzania danych (w tym ich przechowywania w związku z prowadzeniem **Konta InPost**) podczas korzystania z **usług** InPost, takich jak korzystanie z **aplikacji** i dostępnych w niej **usług**, obejmujących nadania i zwroty **paczek**, składanie zamówień w sklepach internetowych i inne, które w danym czasie oferujemy i wskazujemy jako dostępne przy użyciu **Konta InPost**.
- 2.3. **Konto InPost** ma wbudowane zabezpieczenia, które chronią Twoje informacje i **dane osobowe**, a jednocześnie umożliwiają łatwy dostęp do różnych **usług InPost**.

3. Kto może korzystać z naszych usług?

- 3.1. Minimalny wiek uprawniający do samodzielnego zarządzania **Kontem InPost** wynosi 16 lat. Musisz też mieć pełną zdolność do czynności prawnych, aby zawrzeć wiążącą umowę zgodnie z obowiązującym prawem. Jeśli nie osiągnąłeś wymaganego wieku lub nie masz pełnej zdolności do samodzielnego zarządzania **Kontem InPost**, musisz mieć zgodę rodzica, opiekuna prawnego lub innego upoważnionego przedstawiciela na korzystanie z tych **usług** pod ich nadzorem. W takim przypadku poproś rodzica, opiekuna prawnego lub upoważnionego przedstawiciela, by przeczytał **regulamin** wspólnie z Tobą.
- 3.2. Niektóre z oferowanych przez nas **usług** mogą wymagać wyższego minimalnego wieku umożliwiającego zgodne z prawem korzystanie z nich. Wiek ten określa regulamin właściwy dla danej **usługi** (znajdziesz go w numerowanych załącznikach do **regulaminu**). Jeśli nie jesteś w wieku wymaganym do samodzielnego korzystania z **usług** InPost, musisz mieć zgodę rodzica lub opiekuna prawnego. W takim przypadku poproś rodzica lub opiekuna prawnego, by przeczytał **regulamin** wspólnie z Tobą.

- 3.3. Jeśli Twój rodzic lub opiekun prawny zezwala Ci na korzystanie z naszych **usług**, **regulamin** ma do niego zastosowanie i to on jest odpowiedzialny za Twoją aktywność w związku z naszymi **usługami**.
- 3.4. Jeśli korzystasz z naszych **usług** w związku z jakąkolwiek działalnością gospodarczą, handlową lub zawodową, działasz jako **użytkownik** biznesowy. Korzystając z **usług** jako **użytkownik** biznesowy potwierdzasz, że:
- działasz we własnym imieniu lub w imieniu podmiotu prowadzącego działalność gospodarczą lub zawodową,
 - jesteś należycie umocowany do reprezentowania takiego podmiotu, jeśli dotyczy,
 - korzystanie z **usług** jest bezpośrednio związane z Twoją działalnością gospodarczą lub zawodową,
 - nie działasz jako **konsument** w rozumieniu obowiązującego prawa ochrony konsumentów w odniesieniu do tej działalności.
- 3.5. Jeśli działasz częściowo jako **konsument**, a częściowo w związku z działalnością gospodarczą lub zawodową, Twoja kwalifikacja jako **konsumenta** lub **użytkownika** biznesowego zależy od dominującego celu danej **usługi** lub czynności.

4. Jak utworzyć Konto InPost?

- 4.1. Możesz utworzyć **Konto InPost** po pobraniu naszej **aplikacji** na swoje **urządzenie** i/lub uzyskując do niej dostęp za pośrednictwem **aplikacji** webowej. Pamiętaj, że posiadanie aktywnego **Konta InPost** jest konieczne do pełnego korzystania z niektórych naszych **usług**. Jeśli dana cyfrowa **usługa** InPost wymaga posiadania **Konta**

InPost, poinformujemy Cię o tym, gdy podejmiesz próbę skorzystania z tej **usługi**. W związku z tym, jeśli nie utworzysz **Konta InPost** od razu, każdorazowo po uruchomieniu jednej z takich **usług** będziemy Cię prosić o jego założenie.

- 4.2. Pamiętaj, że do rozpoczęcia procesu rejestracji **Konta InPost**, a także do każdego kolejnego logowania, musisz mieć włączoną funkcję Webview. Jeśli funkcja ta jest wyłączona na Twoim **urządzeniu**, po kliknięciu przycisku rozpoczynającego rejestrację otrzymasz komunikat o braku możliwości kontynuacji rejestracji. W takim przypadku możesz ponowić rejestrację dopiero po włączeniu funkcji Webview na swoim **urządzeniu**.
- 4.3. Aby utworzyć **Konto InPost**, potrzebujemy:
 - a. Twojego numeru telefonu,
 - b. Twojego adresu e-mail,
 - c. zaakceptowania przez Ciebie **regulaminu** oraz zapoznania się z **Polityką prywatności** (dlatego prosimy o ich przeczytanie przed akceptacją),
 - d. potwierdzenia rejestracji, aby upewnić się, że nikt się pod Ciebie nie podsywa – dlatego wyślemy link weryfikacyjny na podany przez Ciebie adres e-mail.
- 4.4. Tworząc **Konto InPost**, musisz nam podać prawdziwe i kompletne dane, w tym używany przez Ciebie numer telefonu i adres e-mail, oraz regularnie je aktualizować. W przeciwnym razie nie będziesz mógł utworzyć **Konta InPost** lub nie będziemy w stanie świadczyć Ci wszystkich lub części naszych **usług**. Gwarantujesz prawdziwość przekazanych nam informacji. Dlatego jeżeli podasz nam błędne, niekompletne lub nieprawdziwe dane, nie ponosimy za to odpowiedzialności. To dla nas bardzo ważne, dlatego zastrzegamy sobie prawo do weryfikacji, czy podałeś nam prawdziwe dane.

- 4.5. Po utworzeniu **Konta InPost** możemy Cię poprosić o podanie imienia i nazwiska oraz adresu zamieszkania albo potwierdzenie, że wstępnie wypełnione dane są prawidłowe, jeśli zidentyfikujemy, że są już one w naszym systemie. Ten krok możesz pominąć, jednak niepodanie tych danych uniemożliwi Ci korzystanie z niektórych **usług** lub funkcjonalności **aplikacji**.
- 4.6. Jeśli rejestrujesz **Konto InPost** z wykorzystaniem danych swojego konta Google lub Apple ID, ze wskazanego przez Ciebie serwisu uzyskujemy imię (nazwę użytkownika) i łączymy się z Twoim kontem w tym serwisie za pośrednictwem dostępnych narzędzi autoryzacji. Następnie, już w ramach procesu rejestracji **Konta InPost**, możesz wprowadzić adres dostawy i zostaniesz poproszony o wykonanie kolejnych kroków zgodnie z punktem 4.3 powyżej.
- 4.7. Za utworzenie i prowadzenie **Konta InPost** nie pobieramy żadnych opłat.
- 4.8. **Konto InPost** jest zakładane na czas nieokreślony. Pamiętaj, że jego utworzenie nie oznacza, że wszystkie **usługi** InPost są dla Ciebie dostępne.
- 4.9. **Konto InPost** jest przypisane do Ciebie indywidualnie i może być używane wyłącznie przez Ciebie. Jeśli stwierdzimy, że z tego samego **Konta InPost** korzystają różne osoby, możemy zawiesić Twój dostęp do **Konta InPost** i wezwać Cię do zaprzestania udostępniania go innym osobom.
- 4.10. Możesz utworzyć tylko jedno **Konto InPost** z wykorzystaniem tych samych danych. Nie możemy zaakceptować tworzenia kilku **Kont InPost** z użyciem tych samych danych, a jeżeli taka sytuacja wystąpi, mamy prawo usunąć dodatkowe konta. Oczywiście, poinformujemy Cię o takiej sytuacji.

5. W jaki sposób można korzystać z Konta InPost?

- 5.1. Możesz używać swojego **Konta InPost** na kilku **urządzeniach**, jednak w takim wypadku poprosimy Cię o dodatkową autoryzację takiego **urządzenia**, wysyłając do Ciebie wiadomość SMS z kodem autoryzacyjnym.
- 5.2. Podane przez Ciebie numer telefonu i adres e-mail są przypisane do unikalnego **Konta InPost** i nie mamy możliwości, by przypisać inny numer telefonu do tego samego **Konta InPost**. Możesz jednak zmienić przypisany do **Konta InPost** adres e-mail. Niezależnie od tego zawsze możesz założyć nowe **Konto InPost**, używając innego numeru telefonu i adresu e-mail.
- 5.3. Od chwili rejestracji **Konta InPost**:
 - a. Możesz korzystać jako **użytkownik** z naszych **usług**; pamiętaj jednak, że każda **usługa** może mieć dodatkowe warunki, których treść może być zawarta w odpowiednim **regionalnym załączniku do regulaminu**. Rozpoczęcie korzystania z danej **usługi** oznacza Twoją akceptację takich dodatkowych warunków oraz zapoznanie się z **Polityką prywatności** tej **usługi** (jeżeli taki dokument zostanie Ci przez nas przedstawiony), dlatego dokładnie zapoznaj się z ich treścią, zanim po raz pierwszy skorzystasz z tej **usługi**;
 - b. Możesz korzystać z przydatnych funkcji, takich jak autouzupełnianie danych, spersonalizowane rekomendacje czy łatwy dostęp do najważniejszych informacji w dowolnej usłudze InPost spośród **usług** objętych **regulaminem**.

6. W jaki sposób przypisywany jest Twój region i dlaczego ma to znaczenie?

- 6.1. Podczas rejestracji zostaje Ci przypisany konkretny region, na którym tworzone jest **Konto InPost**. **Przypisany region** może określać, w szczególności:
- a. dodatkowy **regionalny załącznik**, który ma do Ciebie zastosowanie, gdy zaczniesz korzystać z objętych nim **usług**,
 - b. kontrahenta będącego **podmiotem z Grupy InPost**,
 - c. dostępność i zakres **usług**, które mogą być oferowane w Twoim regionie,
 - d. obowiązujące przepisy dotyczące ochrony **konsumentów**,
 - e. właściwe organy ds. reklamacji i rozwiązywania sporów.
- 6.2. Nie wszystkie **usługi** są dostępne w każdym regionie. Jeśli dana **usługa** nie jest dostępna w danym regionie, postanowienia załącznika regulującego tę **usługę** nie mają do Ciebie zastosowania.
- 6.3. Dostępność poszczególnych **usług** jest przedstawiona w **aplikacji**, a ogólna informacja jest dostępna w **wykazie usług świadczonych przez InPost** (Matryca funkcjonalności), który stanowi część **regulaminu**.

7. W jaki sposób zapewniamy bezpieczeństwo Twojego Konta InPost?

- 7.1. Jako **użytkownik** ponosisz pełną odpowiedzialność za swoje **Konto InPost**. Obejmuje to między innymi podejmowanie uzasadnionych działań w celu zabezpieczenia **Konta**

InPost przed nieuprawnionym dostępem, na przykład w wyniku kradzieży danych do logowania przez inną osobę. Zalecamy regularne aktualizowanie ustawień zabezpieczeń na używanym **urządzeniu**. Pamiętaj też, że w przypadku utraty dostępu do konta Google lub Apple ID, za pomocą którego zarejestrowałeś **Konto InPost**, utracisz również dostęp do **Konta InPost**, chyba że w toku rejestracji podasz nam swój adres e-mail bezpośrednio – dzięki czemu w przyszłości logowanie do naszych **usług** nie będzie wymagało połączenia z ww. serwisami.

- 7.2. Stosujemy odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu ochrony **Konta InPost** i **usług** InPost przed nieuprawnionym dostępem, utratą, zmianą lub niewłaściwym użyciem. Środki te mają zapewnić odpowiedni poziom bezpieczeństwa z uwzględnieniem charakteru świadczonych **usług** i ryzyk związanych z ich użytkowaniem.
- 7.3. W celu zwiększenia bezpieczeństwa Twoich danych w ramach **Konta InPost** będziemy okresowo prosić Cię o ponowne zalogowanie za pomocą naszej **aplikacji**. Jeśli po wyświetleniu ekranu logowania w **aplikacji** zauważysz, że w formularzu danych do logowania wyświetla się nienależący do Ciebie adres e-mail lub adres e-mail, do którego nie masz już dostępu, możesz skontaktować się z naszym Biurem Obsługi Klienta, klikając przycisk „Uzyskaj pomoc” i wybierając dogodną formę kontaktu, aby rozpocząć procedurę ręcznego odzyskania dostępu do **Konta InPost**. Nasz pracownik pokieruje Cię przez ten proces. Nie zapisujemy danych pozyskanych w trakcie procedury odzyskiwania **Konta InPost**. Zalecamy wykonanie tej samej czynności, jeśli podejrzewasz, że ktoś używa Twojego **Konta InPost** bez Twojej zgody.
- 7.4. Możesz też zdecydować się na utworzenie nowego **Konta InPost**. W takim przypadku usuniemy **Konto InPost** zarejestrowane wcześniej na dany numer telefonu i powiązany z nim adres e-mail (wraz z historią konta i dokonanych w jego ramach

zakupów) i przekierujemy Cię do ekranu rejestracyjnego w celu utworzenia nowego **Konta InPost**.

- 7.5. Poza powyższymi procedurami odzyskania **Konta InPost** pamiętaj, aby nie podawać nikomu swoich haseł ani kodów weryfikacyjnych. Jeśli masz problemy z logowaniem, zachęcamy do kontaktu z naszą infolinią, która bez dostępu do Twoich **danych osobowych** udzieli Ci wsparcia w kolejnych krokach logowania do **Konta InPost**.
- 7.6. W ramach **Konta InPost** możesz edytować swoje **dane osobowe**, a także aktualizować ustawienia prywatności i zabezpieczeń. **Konto InPost** to także centralne, bezpieczne miejsce, w którym możesz przechowywać wszystkie swoje **dane osobowe** służące do korzystania z **usług** – w tym zapisywać i usuwać **karty płatnicze** używane do transakcji w **InPost Pay** (naszej **usługi** opisanej w Załączniku B1 do **regulaminu**). Nie przechowujemy danych **kart**, lecz używamy specjalnego zaszyfrowanego **tokena płatniczego**, a dane **kart** są przechowywane wyłącznie w bezpiecznym środowisku **dostawców bramki płatniczej**.
- 7.7. Zmiana **urządzenia** (bez jednoczesnej zmiany numeru telefonu przypisanego do **Konta InPost**) lub wylogowanie z **aplikacji** nie skutkują usunięciem **Konta InPost**.
- 7.8. Możesz usunąć **Konto InPost**, odstępując od **regulaminu** na podstawie jego postanowień, na przykład klikając przycisk „Usuń konto” w naszej **aplikacji** i składając do nas pisemne lub elektroniczne oświadczenie o odstąpieniu.
- 7.9. Jeśli dowiesz się o jakimkolwiek nieuprawnionym dostępie do **Konta InPost** lub incydencie bezpieczeństwa, który może mieć wpływ na bezpieczeństwo **Konta InPost**, niezwłocznie powiadom nas pod adresem: cybersecurity@inpost-group.com lub za pomocą [formularza](#).

- 7.10. Możemy tymczasowo ograniczyć dostęp do **Konta InPost** lub wybranych funkcjonalności, jeśli jest to uzasadnione koniecznością ochrony bezpieczeństwa **Konta InPost** lub praw i obowiązków innych **użytkowników**. Poinformujemy Cię o podjętych działaniach.

8. Jakie usługi świadczymy?

- 8.1. Szczegółowa lista **usług** świadczonych przez **InPost** jest dostępna w **aplikacji**, a ogólna informacja jest zawarta w **wykazie usług świadczonych przez InPost** (Matryca funkcjonalności) określonym w Części I (B) **regulaminu**. Możemy udostępnić Ci dodatkowe funkcjonalności nieobjęte **regulaminem**, które będziemy od czasu do czasu wprowadzać dla Twojej wygody.
- 8.2. **Usługi** mogą być wprowadzane i udostępniane stopniowo. Przegląd **usług** przedstawiony w Matrycy funkcjonalności ma charakter informacyjny i odzwierciedla ogólny zakres **usług**, które mogą być dostępne w ekosystemie InPost. Dostępność poszczególnych **usług** InPost i innych funkcjonalności może się różnić w zależności od **przypisanego regionu**. Nie wszystkie **usługi** są świadczone w każdym regionie.
- 8.3. Możemy wstrzymać świadczenie określonych **usług** do czasu wykonania przez Ciebie dodatkowych czynności opisanych w warunkach danego **regionalnego załącznika** regulującego konkretną **usługę** – na przykład do czasu podania dodatkowych **danych osobowych** niezbędnych do jej świadczenia, dokonania odpowiednich ustawień na **urządzeniu**, zaakceptowania dodatkowych warunków lub udzielenia odpowiednich zgód.
- 8.4. Prawidłowe działanie naszych **usług** może zależeć od różnych warunków technicznych, na przykład od tego, czy posiadasz możliwość odbierania wiadomości

tekstowych (SMS) i dostęp do Internetu na swoim **urządzeniu**, a także od wybranych przez Ciebie ustawień dostępu na **urządzeniu**.

- 8.5. Niektóre z naszych **usług** mogą wymagać posiadania na **urządzeniu** innych, niezależnych od nas programów, takich jak przeglądarka internetowa lub czytniki plików PDF.
- 8.6. Szczegółowe warunki korzystania z poszczególnych **usług InPost** stanowią nierozłączną część **regulaminu** i nie wymagają Twojej odrębnej akceptacji – mają zastosowanie automatycznie w momencie rozpoczęcia korzystania z danej **usługi**.

9. W jaki sposób możesz korzystać z naszych usług?

- 9.1. Jeżeli chcesz korzystać z naszych **usług**, musisz mieć **urządzenie** spełniające określone wymagania techniczne (opisane w dalszej części **regulaminu**), posiadać zainstalowaną **aplikację** (możesz ją pobrać np. ze sklepu Google Play lub App Store) lub uzyskać do niej dostęp za pośrednictwem **aplikacji** webowej (jeśli taka funkcjonalność jest dostępna dla Ciebie), mieć założone **Konto InPost** oraz mieć dostęp do Internetu (bez Internetu możesz nie mieć dostępu do wszystkich **usług** i funkcjonalności).
- 9.2. Pokrywasz wszystkie koszty związane z dostępem do **Konta InPost**, które mogą być wymagane przez zewnętrznych dostawców, w tym koszty sprzętu, oprogramowania i Internetu.
- 9.3. Jeśli do danej **usługi** mają zastosowanie określone wymagania techniczne, organizacyjne lub prawne, są one wskazane w opisie odpowiedniej **usługi** lub **regionalnym załączniku**.
- 9.4. Szanujemy przepisy prawa i dbamy o prawa naszych **użytkowników**. Dlatego nie możesz w jakikolwiek sposób dodawać do **Konta InPost** i **usług** treści i danych, które:

- a. są bezprawne,
- b. stanowią złośliwe oprogramowanie (wirusy, konie trojańskie, programy modyfikujące działanie **aplikacji**),
- c. są próbą uzyskania dostępu do **usług** lub korzystania z nich w nieuczciwy lub zwodniczy sposób, takim jak wyłudzenie informacji, tworzenie fałszywych kont lub treści, w tym opinii, wprowadzanie w błąd co do pochodzenia treści (np. przedstawianie treści generowanych przez AI jako stworzonych przez człowieka), świadczenie usług pozornie pochodzących od **użytkownika** (lub kogoś innego), a w rzeczywistości od nas, lub inne działania wprowadzające w błąd,
- d. przechwytują, zakłócają lub bezprawnie uzyskują dostęp do danych dostępnych w ramach **usług**.

9.5. Nie możesz korzystać z **Konta InPost** i **usług** w sposób niezgodny z zasadami współżycia społecznego, dobrymi obyczajami ani w sposób zakłócający prawidłowe działanie tych **usług**. Chronimy nasze uzasadnione interesy, dlatego nie możesz korzystać z **Konta InPost** i **usług** w sposób, który je narusza. W szczególności wymagamy poszanowania praw innych osób (w tym przepisów dotyczących prywatności i własności intelektualnej) oraz zakazujemy wykorzystywania lub krzywdzenia innych lub siebie (albo grożenia takim zachowaniem lub zachęcania do niego) – na przykład przez wprowadzanie w błąd, nielegalne podszywanie się pod innych, oszukiwanie, znieśławianie, dręczenie lub nękanie.

9.6. Jeśli korzystasz z **Konta InPost** lub którejkolwiek z **usług**, naruszając powyższe zakazy, możemy zablokować Twój dostęp do nich.

- 9.7. Nasze dodatkowe warunki dotyczące poszczególnych **usług**, w tym zasady dotyczące niedozwolonych zastosowań generatywnej AI, zawierają dodatkowe informacje na temat właściwego postępowania, których muszą przestrzegać wszyscy **użytkownicy** tych **usług**. Warunki te są dostępne w **regionalnych załącznikach** lub na stronie internetowej odpowiedniego **podmiotu z Grupy InPost**. Jeśli napotkasz przypadki niestosowania się do tych zasad, wiele naszych **usług** zawiera opcje zgłaszania nadużyć, z których możesz skorzystać. Po otrzymaniu zgłoszenia zbadamy sprawę.

10. W jaki sposób przetwarzamy dane osobowe?

- 10.1. Jeśli korzystasz z **Konta InPost**, w naszej **Polityce prywatności** znajdziesz informacje o tym, jak przetwarzamy Twoje **dane osobowe**.
- 10.2. W Części I **Polityki prywatności** opisujemy, jak przetwarzamy Twoje **dane osobowe** związane z prowadzeniem **Konta InPost**. Dodatkowe **usługi** dostępne w ramach **Konta InPost** mogą się różnić w zależności od kraju. Informacje na ich temat znajdziesz w **Części II** – w sekcji poświęconej danemu krajowi.
- 10.3. **Polityka prywatności** zawiera w szczególności szczegółowe informacje dotyczące:
- tożsamości i danych kontaktowych odpowiednich administratorów danych w zależności od **przypisanego regionu** i konkretnej używanej **usługi**,
 - danych kontaktowych Inspektora Ochrony Danych,
 - celów i podstaw prawnych przetwarzania,
 - kategorii przetwarzanych **danych osobowych**,
 - odbiorców lub kategorii odbiorców **danych osobowych**,

- informacji o przekazywaniu **danych osobowych** poza Europejski Obszar Gospodarczy (jeśli dotyczy),
- okresów przechowywania danych lub kryteriów stosowanych do ich ustalania,
- Twoich praw wynikających z obowiązujących przepisów o ochronie danych i sposobów ich wykonywania,
- prawa do wniesienia skargi do właściwego organu nadzorczego.

10.4. W przypadku jakiegokolwiek rozbieżności między **regulaminem** a **Polityką prywatności** w zakresie przetwarzania **danych osobowych**, **Polityka prywatności** ma pierwszeństwo.

11. Za co ponosimy odpowiedzialność, a za co jej nie ponosimy?

11.1. Ponosimy odpowiedzialność za świadczenie naszych **usług** na rzecz **użytkowników** zgodnie z **regulaminem**, w tym **regionalnymi załącznikami** oraz obowiązującym prawem. W przypadku **konsumentów** obowiązujące prawo oznacza w szczególności bezwzględnie obowiązujące przepisy o ochronie konsumentów obowiązujące w kraju ich miejsca zamieszkania. W przypadku pozostałych **użytkowników**, obowiązujące prawo oznacza prawo wskazane w **regionalnym załączniku**. Prawo właściwe dla stosunku prawnego między Tobą, a nami będzie zawsze wyraźnie wskazane w **regionalnym załączniku**.

- 11.2. Obowiązujące przepisy o ochronie **konsumentów** zapewniają naszą odpowiedzialność za zgodność świadczonych **usług** z **regulaminem**. W ramach tego obowiązku ponosimy odpowiedzialność za każdy brak zgodności wykryty:
- a. w ciągu 2 lat od jednorazowej dostawy treści lub **usług** (takich jak zakup filmu, vouchera na usługi itp.),
 - b. w dowolnym momencie podczas „ciągłego” dostarczania Ci treści lub **usług** (takich jak **aplikacja**, **Konto InPost**, inne **usługi** i ich funkcjonalności).
- 11.3. Jeśli działasz jako **konsument** na podstawie odpowiednich przepisów prawa, żadne postanowienie **regulaminu** nie wyłącza ani nie ogranicza naszej odpowiedzialności tam, gdzie takie wyłączenie lub ograniczenie jest zakazane przez bezwzględnie obowiązujące przepisy o ochronie konsumentów.
- 11.4. Jako **użytkownik** masz prawo oczekiwać wysokiej jakości **usług** i dostępu do sposobów rozwiązywania potencjalnych problemów. Jako **konsumentowi** przysługują Ci wszystkie prawa przyznane na mocy obowiązujących przepisów oraz wszelkie dodatkowe prawa przewidziane w **regulaminie** lub warunkach dodatkowych dotyczących poszczególnych **usług**.
- 11.5. Staramy się zapewnić Tobie i innym **użytkownikom** jak najlepsze doświadczenia związane z korzystaniem z naszych **usług** i dokładamy uzasadnionych starań, aby nasze **usługi** były dostępne i działały prawidłowo. Są jednak sytuacje i zdarzenia, które nam to uniemożliwiają i na które nie mamy wpływu. Nie ponosimy odpowiedzialności za przerwy, ograniczenia lub błędy wynikające z:
- a. **siły wyższej**,
 - b. podania przez Ciebie nieprawdziwych **danych osobowych**, zwłaszcza przy tworzeniu **Konta InPost**, lub niewłaściwego korzystania z naszych **usług**,

- c. udostępnienia **aplikacji i Konta InPost** innym osobom,
 - d. niespełniania przez Twoje **urządzenie** wymagań technicznych opisanych w **regulaminie**,
 - e. sposobu i jakości świadczenia usług przez operatorów telekomunikacyjnych, z którymi masz zawarte umowy (w tym na Internet), a także działań zewnętrznych dostawców usług; nie ponosimy odpowiedzialności za opłaty za usługi świadczone przez tych operatorów,
 - f. błędów i problemów z Twoim sprzętem, oprogramowaniem (np. Android lub iOS), a także oprogramowaniem zainstalowanym na **urządzeniu**, które nie pochodzi od nas.
- 11.6. Jeśli uważasz, że nieodpowiednio wywiązujemy się z naszych obowiązków (np. coś nie zadziałało lub nie zrealizowaliśmy wybranej przez Ciebie **usługi**), możesz złożyć **reklamację**, korzystając z metod kontaktu wskazanych w kanałach cyfrowych, za pośrednictwem których uzyskujesz dostęp do naszych **usług**, wymienionych w odpowiednim **regionalnym załączniku**. Szczegółowe informacje o procedurze **reklamacyjnej**, w tym o obowiązujących terminach, właściwych podmiotach i alternatywnych metodach rozwiązywania sporów, znajdziesz w odpowiednim **regionalnym załączniku**.
- 11.7. Składając reklamację, możemy poprosić Cię o dane potwierdzające Twoją tożsamość oraz opis sprawy. Pamiętaj, że możemy nie być w stanie Ci pomóc, jeśli nie dostarczysz nam wystarczających informacji lub opisu problemu.
- 11.8. Będziemy rozpatrywać reklamację tak szybko, jak to możliwe, jednak nie później niż w ciągu 30 dni od jej otrzymania. Gdy złożysz reklamację, w tym samym dniu wyślemy do Ciebie potwierdzenie jej otrzymania.

- 11.9. Powiadomimy Cię o wyniku rozpatrzenia reklamacji na adres e-mail podany przy jej składaniu.
- 11.10. Jeśli jesteś **konsumentem**, możesz być uprawniony do skorzystania z alternatywnych metod rozwiązywania sporów (ADR) w celu rozwiązania sporów wynikających z **regulaminu**. Informacje o właściwych podmiotach ADR, obowiązujących procedurach i warunkach znajdziesz w odpowiednim **regionalnym załączniku**. O ile **regionalny załącznik** nie stanowi inaczej, nie zobowiązujemy się do korzystania z pozasądowych metod rozwiązywania sporów.

12. W jaki sposób zmieniamy regulamin?

- 12.1. Udostępniamy aktualną wersję **regulaminu** w wersji elektronicznej w każdej z naszych **aplikacji**.
- 12.2. Możemy zmieniać **regulamin** z ważnych powodów, którymi są:
- a. nowe lub zmienione przepisy prawa wpływające na treść **regulaminu**,
 - b. obowiązki nałożone na nas przez organy publiczne lub sądy odnoszące się do treści **regulaminu**,
 - c. zmiany zakresu funkcjonalności i **usług** dostępnych w ramach **Konta InPost**, takie jak rozszerzenie lub usunięcie zakresu **usług** świadczonych z wykorzystaniem **Konta InPost**,
 - d. zmiany w sposobie działania naszych **aplikacji**, które mogą wpływać na Twoje prawa i obowiązki w ramach **Konta InPost** i muszą być opisane w **regulaminie**,
 - e. potrzeba usprawnienia wsparcia Ciebie i innych **użytkowników** – dotyczy to także usprawnienia sposobu składania **reklamacji**,

- f. zmiany w sposobie działania samej **aplikacji**, które mogą wpływać na Twoje prawa i obowiązki i muszą być opisane w **regulaminie**,
- g. konieczność usprawnienia ochrony Twojej prywatności oraz prywatności innych **użytkowników**, a także bezpieczeństwa **danych osobowych**,
- h. zmiany o charakterze redakcyjnym, w tym usuwanie literówek, poprawianie niewłaściwie użytych wyrazów lub liczb,
- i. zmiany warunków technicznych, ekonomicznych lub dotyczących trendów rynkowych związanych z naszymi **usługami**,
- j. zmiany w naszej nazwie lub danych rejestrowych i teleadresowych,
- k. aktualizacja linków do stron internetowych.

12.3. Jeśli będziemy chcieli zmienić **regulamin**, damy Ci o tym znać w drodze powiadomienia e-mail. Archiwalne i nowe wersje **regulaminu** znajdziesz na [naszej stronie internetowej z regulaminami](#).

12.4. Zmiany **regulaminu** będziemy ogłaszać nie później niż na 14 dni przed dniem, w którym mają one zacząć obowiązywać, by dać Ci czas na zapoznanie się ze zmianami. Od tej reguły istnieją cztery wyjątki, w ramach których możemy wprowadzić zmiany wcześniej:

- a. jeżeli nowe lub zmienione przepisy prawa zostały wprowadzone tak szybko, że nie byliśmy w stanie zachować minimum 14 dni poprzedzających wejście w życie zmienionego **regulaminu**,
- b. jeżeli organy publiczne lub sądy nałożyły na nas obowiązki, które musimy zrealizować tak szybko, że nie jesteśmy w stanie zachować wspomnianych 14 dni,

- c. jeżeli przyznajemy Ci nowe prawa lub rozszerzamy te, które miałeś do tej pory, nie nakładając żadnych dodatkowych obowiązków lub uciążliwości,
 - d. jeżeli wprowadzamy zupełnie nowe **usługi**, które nie pogarszają ani nie zastępują już istniejących.
- 12.5. Pamiętaj, że **regionalne załączniki** mogą wprowadzać inne terminy, procedury lub wymogi wynikające z obowiązującego prawa lub lokalnych obowiązków regulacyjnych.
- 12.6. Od czasu do czasu możemy prosić Cię o wyraźną akceptację zmienionego **regulaminu** bezpośrednio w jednej z naszych **aplikacji**. W takim przypadku, jeżeli nie zaakceptujesz **regulaminu** w żadnej z używanych przez Ciebie **aplikacji**, nie będziemy mieć podstaw, by dalej zapewniać Ci dostęp do którejkolwiek z nich. W takim przypadku prosimy, byś nie korzystał z naszych cyfrowych **usług** i usunął **Konto InPost** przed wejściem zmian w życie.
- 12.7. Jeśli korzystasz z więcej niż jednej **aplikacji (usługi)** InPost, a my zmieniamy główną treść **regulaminu** i prosimy Cię o jej akceptację, informacja o akceptacji zmienionego **regulaminu** w jednej z używanych przez Ciebie **usług** zostanie przez nas automatycznie przesłana do pozostałych **usług** – nie musisz więc akceptować tego samego **regulaminu** więcej niż raz.
- 12.8. W przypadkach, gdy Twoja wyraźna zgoda nie jest wymagana – jeżeli po otrzymaniu naszego komunikatu o wejściu w życie zmian, nie zgadzasz się z postanowieniami **regulaminu**, powinieneś zaprzestać korzystania z **usług** i usunąć **Konto InPost** przed wejściem zmian w życie. Dalsze korzystanie z **usług** po dacie wejścia zmian w życie będzie uznawane za akceptację zaktualizowanego **regulaminu**.

13. Jakie zasady mają zastosowanie w przypadku rozbieżności?

- 13.1. **Regulamin** tworzy modułowe ramy regulacyjne składające się z globalnych warunków podstawowych i **regionalnych załączników**. Aby zapewnić pewność prawną i przejrzystość, w przypadku jakiegokolwiek rozbieżności lub konfliktu między postanowieniami obowiązuje następująca kolejność pierwszeństwa:
- a. Jeśli jesteś **konsumentem**, bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa właściwego dla Twojego miejsca zamieszkania mają do Ciebie zastosowanie niezależnie od treści **regulaminu** i mają pierwszeństwo, jeśli są dla Ciebie korzystniejsze.
 - b. W przypadku gdy postanowienie **regionalnego załącznika** różni się od warunków wspólnych, a **regionalny załącznik** ma zastosowanie do Ciebie zgodnie z **przypisanym regionem**, stosuje się postanowienie **regionalnego załącznika**.
 - c. W przypadku gdy konkretna **usługa** jest regulowana przez **regionalny załącznik**, jego postanowienia mają pierwszeństwo przed warunkami wspólnymi w odniesieniu do tej **usługi**.
- 13.2. Powyższa hierarchia ma zastosowanie wyłącznie w zakresie niezbędnym do rozstrzygnięcia konfliktu. Wszystkie pozostałe postanowienia pozostają w pełni ważne i wiążące.

14. Jakie inne informacje dotyczące Konta InPost warto znać?

- 14.1. **Konto InPost** może być czasami niedostępne z powodu **przerwy technicznej**. Staramy się, aby nasze **usługi** były dostępne 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, ale czasem musimy zaplanować prace serwisowe. W takim przypadku poinformujemy Cię, kiedy przerwa wystąpi i jak długo potrwa.
- 14.2. Możemy wypowiedzieć umowę zawartą z Tobą na podstawie **regulaminu** i usunąć **Konto InPost**, jeśli naruszysz jego warunki lub jeśli zaprzestaniemy świadczenia **usług** – nie zrobimy tego natychmiast, chyba że jest to wymagane przez prawo, ale poinformujemy Cię o tym z miesięcznym wyprzedzeniem.
- 14.3. **Konsumenci** korzystający z **usług** InPost, w tym z **Konta InPost**, mogą być uprawnieni do określonych praw opisanych w odpowiednich przepisach o ochronie konsumentów. Jeśli takie przepisy mają do Ciebie zastosowanie, możemy opisać je w **regionalnym załączniku**, który Cię obowiązuje.
- 14.4. **Konsumentom** z Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG) przysługuje prawo do odstąpienia od **regulaminu** na podstawie przepisów o ochronie **konsumentów** obowiązujących w EOG, na następujących warunkach:
- a. masz prawo odstąpić od umowy z nami w terminie 14 dni bez podawania jakiegokolwiek przyczyny; możesz w tym celu skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia zawartego w **regionalnym załączniku**, który Cię obowiązuje, ale nie jest to obowiązkowe dla skuteczności odstąpienia,
 - b. termin na odstąpienie wygasa po 14 dniach od zawarcia umowy, czyli pierwszej akceptacji **regulaminu**,

- c. aby skorzystać z prawa do odstąpienia, musisz poinformować nas o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia (np. listu wysłanego pocztą lub pocztą elektroniczną); szczegółowe informacje o sposobie wykonania tego prawa, w tym o dostępnych metodach kontaktu i ewentualnym formularzu odstąpienia, znajdziesz w **regionalnym załączniku**, który Cię obowiązuje; jeśli skorzystasz z tej możliwości, niezwłocznie prześlemy Ci potwierdzenie odbioru oświadczenia o odstąpieniu na trwałym nośniku (np. pocztą elektroniczną),
- d. do zachowania terminu odstąpienia wystarczy, że wyślesz informację dotyczącą wykonania prawa do odstąpienia przed jego upływem,
- e. odstąpienie od **regulaminu** jest równoznaczne z żądaniem usunięcia **Konta InPost** (zgodnie z zasadami retencji **danych osobowych**), co uniemożliwi dalsze korzystanie z **usług**.
- f. Konkretnie **usługi** oferowane przez nas w ramach **regulaminu** mogą podlegać ustawowym ograniczeniom prawa do odstąpienia. W szczególności w przypadku, gdy świadczenie **usługi** rozpoczęło się za Twoją uprzednią wyraźną zgodą i z potwierdzeniem utraty prawa do odstąpienia lub gdy mają zastosowanie inne ustawowe wyjątki, prawo do odstąpienia może nie przysługiwać. Szczegółowe informacje o obowiązujących wyjątkach znajdziesz w **regionalnym załączniku**, który Cię obowiązuje.

14.5. Jeśli masz pytania, wnioski, zastrzeżenia lub uwagi, możesz się z nami zawsze skontaktować przy pomocy formularza dostępnego na stronie internetowej odpowiedniego **podmiotu z Grupy InPost** świadczącego **usługi** na Twoją rzecz, napisać do nas na czacie lub zadzwonić na naszą infolinię wskazaną powyżej.

- 14.6. **Regulamin** zawiera załączniki regulujące poszczególne **usługi**, które są bardziej rozbudowane i wymagają dokładnego opisanie zasad ich świadczenia. Załączniki te są częścią **regulaminu** i są wymienione w spisie treści do **regulaminu**.
- 14.7. **Konto InPost** jest przeznaczone dla wszystkich **użytkowników**, którym świadczymy nasze **usługi**. Dla **użytkowników** przypisanych do polskiego regionu Część I **regulaminu** ma bezpośrednie zastosowanie – stosujemy prawo polskie. Dla **użytkowników** przypisanych do innych regionów Część I ma zastosowanie łącznie z odpowiednim **regionalnym załącznikiem**.

CZĘŚĆ I (B): Wykaz usług świadczonych przez InPost (Matryca funkcjonalności)

1. Jakie usługi są dostępne w poszczególnych regionach?

Poniżej znajdziesz ogólny przegląd rodzajów **usług**, które mogą być dostępne w poszczególnych regionach.

Pamiętaj, że:

- nie wszystkie **usługi** są dostępne w każdym regionie,
- **usługi** mogą być wprowadzane, modyfikowane lub wycofywane w czasie,
- najbardziej aktualne informacje są zawsze dostępne w **aplikacji**.

W skali globalnej **usługi** mogą obejmować w szczególności:

- rejestrację konta, logowanie i zarządzanie kontem,
- śledzenie, odbiór **paczek** i powiązane **usługi**,
- powiadomienia i alerty związane z **usługami**,
- dostęp do **urządzeń Paczkomat** i punktów odbioru,
- obsługę klienta i usługi pomocy,
- usługi marketingowe i komunikacyjne.

Dodatkowo w Polsce mogą być dostępne również: **usługi** nadawania **paczek**, usługi płatności i rozliczeń oraz usługi zarządzania **paczkami** (takie jak zmiany lub przekierowania). Ponadto, w Polsce dostępne są **Program Lojalnościowy**, **InPost Pay** i **Asystent Zakupowy InPost**.

Szczegółowe warunki korzystania z **usług** świadczonych lokalnie znajdziesz w:

- Załączniku B1 – dla **Polski**,
- Załączniku B2 – dla **Włoch**,
- Załączniku B3 - dla **Francji**,
- Załączniku B4 - dla **Belgii**,
- Załączniku B5 – dla **Wielkiego Księstwa Luksemburga**,
- Załączniku B6 – dla **Niderlandów**,
- Załączniku B7 – dla **Hiszpanii**,
- Załączniku B8 - dla **Portugalii**.

Część I (C): Słownik pojęć

Niżej wyjaśniamy, co oznaczają pojęcia, których używamy w **regulaminie** i jego załącznikach. Nie ma znaczenia czy pojęcia te są przez nas użyte w liczbie pojedynczej lub mnogiej, ani wielkość użytej litery:

- 1) **aplikacja** - to nasza aplikacja mobilna i/lub webowa, z której możesz korzystać po założeniu **Konta InPost**. W zależności od rynku **aplikacja** może działać pod różnymi nazwami handlowymi,
- 2) **dane osobowe** - zgodnie z RODO dane osobowe to wszelkie informacje o Tobie, które pozwalają na Twoje bezpośrednie zidentyfikowanie (np. Twój adres e-mail) oraz pośrednie (np. Twoja aktywność na określonej stronie internetowej). Możemy uzyskiwać Twoje dane osobowe, takie jak imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail i adres dostawy, gdy rejestrujesz Konto InPost lub korzystasz z cyfrowych usług InPost,
- 3) **InPost** - to spółki **Grupy InPost** świadczące konkretne **usługi** zgodnie z **regionalnym załącznikiem**. Pojęcie to odnosi się też do „my”, „nas” i „nasz” używanych w **regulaminie**. Listę **podmiotów z Grupy InPost** znajdziesz w Załączniku C Części III **regulaminu**,
- 4) **konsument** - to osoba, którą przepisy prawa określają jako „osobę fizyczną”. Osoba taka, jeżeli korzysta z **usług** cyfrowych InPost w sposób, który nie wiąże się bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma przyznane przez przepisy prawa szczególne uprawnienia, które będziemy zaznaczać w **regulaminie**. W niektórych sytuacjach prawa te będą przysługiwać również osobie fizycznej, która prowadzi działalność gospodarczą i zawarła z nami umowę bezpośrednio w związku z tą działalnością, ale umowa ta nie ma dla takiej osoby charakteru zawodowego (co wynika z jej treści),

- 5) **Konto InPost lub Konto Użytkownika** - to utworzony przez Ciebie profil, po którym identyfikujemy Cię w naszych **usługach cyfrowych** i dzięki któremu możesz korzystać z naszej **aplikacji** i innych **usług** bez konieczności dodatkowej rejestracji,
- 6) **paczka** - przesyłka, którą przyjmujemy i doręczamy zgodnie z innymi umowami, na podstawie których świadczymy **usługi kurierskie**,
- 7) **Polityka prywatności** - dokument, w którym opisujemy, jak przetwarzamy Twoje **dane osobowe** związane z **usługami** świadczonymi na wybranych rynkach,
- 8) **przerwa techniczna** - zarządzamy ją, jeżeli wystąpiła awaria lub jeśli aktualizujemy **aplikację** albo konserwujemy nasze serwery. Podczas **przerwy technicznej** korzystanie z **Konta InPost** lub **usług** może nie być możliwe,
- 9) **przypisany region** - kraj przypisany do Twojego **Konta InPost** podczas rejestracji, który określa dostępne **usługi**, ramy prawne i właściwy **regionalny załącznik**,
- 10) **regionalny załącznik** - lokalny załącznik do **regulaminu**, który określa obowiązkowe wymogi prawne, lokalne zasady świadczenia **usług** oraz przepisy i wymogi prawa lokalnego mające zastosowanie do **użytkowników z przypisanego regionu**,
- 11) **regulamin** - ten dokument wraz z załącznikami, który reguluje prawa i obowiązki – zarówno nasze, jak i Twoje,
- 12) **regulamin kurierski** - tak nazywamy odrębny regulamin, w którym określamy prawa i obowiązki związane z nadawaniem i doręczeniem **paczek**, czyli świadczeniem **usług kurierskich**,
- 13) **siła wyższa** - zdarzenie niezależne od Ciebie i od nas, którego żadna ze stron nie mogła przewidzieć ani mu zapobiec. Przykłady: działanie sił przyrody (trzęsienia ziemi, huragany, powodzie), a także zamieszki, strajki generalne, działania zbrojne oraz

działania władzy państwowej (zakazy importu i eksportu, blokady portów, wyłączenia),

- 14) **Twoja paczka** - to **paczka** adresowana do Ciebie. Wiemy o tym, ponieważ nadawca podał nam numer telefonu adresata, który jest taki sam jak numer telefonu podany przez Ciebie przy rejestracji **Konta InPost**,
- 15) **urządzenie Paczkomat** - należące do naszej sieci samoobsługowe urządzenie automatyczne wyposażone w skrytki, które pozwalają klientom odbierać lub nadawać **paczki**. W zależności od rynku może działać pod lokalną nazwą handlową, np. Paczkomat®, InPost Locker, Locker Mondial Relay – zapewniając tę samą podstawową funkcjonalność,
- 16) **Urządzenie**- smartfon lub tablet spełniający wymagania techniczne opisane w **regulaminie**, umożliwiające korzystanie z określonych **usług** cyfrowych InPost,
- 17) **usługi** - udostępnione przez nas **usługi** i funkcjonalności dostępne w formie cyfrowej, świadczone drogą elektroniczną, wymienione w **aplikacji i wykazie usług świadczonych przez InPost** (Matryca funkcjonalności) w Części I (B) **regulaminu**,
- 18) **usługi kurierskie** - to **usługi** świadczone przez nas wobec **paczek**, polegające na ich przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu. Świadczymy je na podstawie odrębnie zawieranych umów o świadczenie **usług kurierskich**, a podstawą ich świadczenia może być na przykład **regulamin kurierski**,
- 19) **użytkownik** lub **Ty** - osoba fizyczna korzystająca z naszych **usług**. W **regulaminie** zwracamy się do **użytkownika** bezpośrednio, pisząc „Ty”.

CZĘŚĆ II – ZAŁĄCZNIKI GLOBALNE I REGIONALNE

CZĘŚĆ II (A) – GLOBALNE ZAŁĄCZNIKI DOTYCZĄCE USŁUG

Załącznik A1: Warunki korzystania z aplikacji InPost

Te dodatkowe warunki dotyczą korzystania z **aplikacji** przeznaczonej na smartfony, tablety i/lub strony internetowe. **Aplikacja** ta jest tworzona, utrzymywana i oferowana Tobie przez odpowiedni **podmiot z Grupy InPost** wskazany w **regionalnym załączniku**, który Cię obowiązuje. Możesz też sprawdzić podmiot zawierający umowę na liście **podmiotów z Grupy InPost** w Załączniku C Części III **regulaminu**.

Warunki określają nasze i Twoje prawa oraz obowiązki związane z korzystaniem z **aplikacji**.

1. Jakie usługi są dostępne w aplikacji?

- 1.1. Lista **usług** świadczonych w ramach **aplikacji** jest zawarta w **wykazie usług świadczonych przez InPost** (Matryca funkcjonalności) w Części I (B) **regulaminu**. W zależności od **przypisanego regionu** i **regionalnego załącznika** możesz korzystać z **aplikacji**, aby uzyskać dostęp do przedstawionych tam funkcjonalności.
- 1.2. Nie wszystkie **usługi** wymienione na powyższej liście są dostępne we wszystkich regionach. Niektóre funkcjonalności mogą być wprowadzane stopniowo i być dostępne wyłącznie w wybranych regionach lub w formie pilotażowej.
- 1.3. Prawidłowe działanie naszych **usług** może zależeć od tego, czy posiadasz i masz aktywowane na swoim **urządzeniu** moduły takie jak: GSM, LTE lub GPS, a także od wybranych przez Ciebie reguł dostępowych do **aplikacji**, jakie zostały ustalone na Twoim **urządzeniu**.
- 1.4. Niektóre nasze **usługi** mogą wymagać posiadania na **urządzeniu** innych, niezależnych od nas programów, takich jak przeglądarka internetowa lub czytniki plików PDF.

- 1.5. Wiele z naszych **usług** jest związanych z **usługami kurierskimi**, które świadczymy przy obsłudze **paczek**. Dotyczy to na przykład przedłużania czasu odbioru **paczki** z **urządzenia Paczkomat®**. Aby poznać te warunki, zapoznaj się z **regulaminem kurierskim**.
- 1.6. Jeżeli **Twoja paczka** nie została jeszcze dostarczona do **urządzenia Paczkomat®**, możesz wybrać opcję umieszczenia jej w „strefie ułatwionego dostępu”, czyli w dolnym rzędzie skrytek **urządzenia Paczkomat®**. Wybór tej **usługi** dostępny jest w szczegółach **paczki** w **aplikacji**. Warunki tej funkcjonalności są następujące:
- a. możesz wybrać tę opcję nie później niż z chwilą przekazania **paczki** do doręczenia (zgodnie z odpowiednim statusem **paczki** dostępnym w **aplikacji**). Z uwagi na to, że nie mamy sztywnych godzin przyjmowania, obsługi i doręczania **paczek**, a godziny świadczenia naszych **usług kurierskich** zależą także od czasu nadania **paczek** przez naszych klientów lub przez Ciebie, przekazanie **paczki** do doręczenia może nastąpić w różnych godzinach,
 - b. nie możemy zagwarantować, że dostarczymy **paczkę** do strefy ułatwionego dostępu, ponieważ strefy te mogą być już wypełnione innymi **paczkami**. W takim przypadku dostarczymy **Twoją paczkę** do dostępnej skrytki.
- 1.7. Niektóre **usługi** możemy zacząć dla Ciebie świadczyć dopiero po wykonaniu przez Ciebie dodatkowych działań określonych w **regulaminie**, np. po podaniu dodatkowych **danych osobowych** niezbędnych do świadczenia danej **usługi**.
- 1.8. W ramach rozwoju **aplikacji** możemy wprowadzać, modyfikować i usuwać dodatkowe funkcjonalności. O istotnych zmianach w tym zakresie poinformujemy Cię w sposób wskazany w **regulaminie**. Możemy także udostępniać **usługi** lub treści dostarczane przez niezależne podmioty trzecie. Korzystanie z tych **usług** może wymagać Twojej akceptacji odrębnych regulaminów lub **polityk prywatności** tych podmiotów.

Pamiętaj, że nie jesteśmy stroną umów zawieranych między Tobą a zewnętrznymi dostawcami **usług** i nie ponosimy odpowiedzialności za te **usługi** ani za ich zgodność z prawem.

- 1.9. Między innymi możemy udostępniać funkcjonalności oparte na technologiach sztucznej inteligencji (AI), zarówno własnych, jak i dostarczanych przez partnerów zewnętrznych. Celem tych narzędzi jest zapewnienie Ci dodatkowego wsparcia i rozszerzenie możliwości **aplikacji**. Pamiętaj, że technologie AI, w tym modele językowe, mają swoje ograniczenia. Treści, sugestie i odpowiedzi generowane przez narzędzia AI mogą być niekompletne, nieprecyzyjne, nieaktualne, a nawet błędne. Treści AI mają charakter wyłącznie informacyjny i pomocniczy, nie stanowią wiążącej porady (np. prawnej, medycznej, finansowej) i nie powinny być traktowane jako jedyne źródło podejmowania przez Ciebie decyzji. W związku z tym nie udzielamy żadnych gwarancji co do poprawności, rzetelności, kompletności ani przydatności treści AI generowanych w ramach **aplikacji**. Korzystasz z nich na własne ryzyko i jesteś zobowiązany do samodzielnej weryfikacji uzyskanych informacji.
- 1.10. Dane wejściowe wprowadzane przez Ciebie do narzędzi AI (w tym tekst, pliki, załączniki i inne informacje) pozostają Twoją własnością, chyba że z odrębnych zasad korzystania z konkretnego narzędzia wynika co innego. Wprowadzając dane, oświadczasz, że nie naruszają one praw osób trzecich. Pamiętaj też, że nie powinieneś wprowadzać do narzędzi AI danych szczególnych kategorii (np. o zdrowiu), danych dzieci, danych biometrycznych, a także danych umożliwiających dostęp do kont (hasła, kody SMS, tokeny), danych **kart płatniczych**, informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa lub innych informacji poufnych – w zakresie, w jakim nie jest to niezbędne do korzystania z **aplikacji**. W zależności od technologii dostawcy zewnętrznego dane te mogą być przetwarzane w celu doskonalenia modeli AI, zgodnie z polityką prywatności danego dostawcy. Nie ponosimy odpowiedzialności za

jakiegokolwiek szkody wynikające z wykorzystania lub braku możliwości wykorzystania funkcjonalności opartych na AI.

- 1.11. Narzędzia AI mogą korzystać z technologii lub **usług** podmiotów trzecich. W takim przypadku do korzystania z tych **usług** mogą mieć zastosowanie odrębne warunki dostawców. Nie odpowiadamy za działania lub zaniechania tych podmiotów w zakresie, w jakim dopuszcza to prawo. Postanowienia **regulaminu** dotyczące wyłączeń i ograniczeń odpowiedzialności mają zastosowanie odpowiednio do narzędzi AI.
- 1.12. Korzystając z udostępnionych przez nas narzędzi AI, zachowujesz prawa do danych wejściowych w zakresie, w jakim Ci przysługują oraz otrzymujesz niewyłączną licencję na korzystanie z danych wyjściowych (odpowiedzi narzędzia AI) w zakresie dozwolonym przez funkcjonalność **aplikacji** i obowiązujące przepisy.
- 1.13. Jeżeli sprzedajemy **usługi** za pośrednictwem **aplikacji**, ich ceny nie będą indywidualnie dopasowywane do Ciebie, w szczególności na podstawie Twojego zachowania lub preferencji. Nie stosujemy takich mechanizmów.

2. W jaki sposób można korzystać z aplikacji?

- 2.1. Jeżeli chcesz korzystać z **aplikacji**, musisz mieć **urządzenie** spełniające nasze wymagania techniczne (opisane w dalszej części **regulaminu**), posiadać zainstalowaną **aplikację** (możesz ją pobrać np. ze sklepu Google Play lub App Store), mieć założone **Konto InPost** (jak to zrobić, opisujemy w odrębnej sekcji powyżej) oraz mieć dostęp do Internetu (bez Internetu **aplikacja** może nie oferować wszystkich **usług** i funkcjonalności).
- 2.2. Szanujemy przepisy prawa i dbamy o naszych **użytkowników**. Dlatego nie możesz w jakikolwiek sposób dodawać do **aplikacji** treści i danych, które:

- a. są bezprawne,
 - b. stanowią złośliwe oprogramowanie (wirusy, konie trojańskie, programy modyfikujące działanie **aplikacji**),
 - c. przechwytują dane dostępne w **aplikacji**.
- 2.3. Nie możesz korzystać z **aplikacji** w sposób niezgodny z zasadami współżycia społecznego, dobrymi obyczajami ani w sposób zakłócający jej prawidłowe działanie. Chronimy nasze interesy, dlatego nie możesz korzystać z **aplikacji** w sposób, który je narusza.
- 2.4. Jeśli korzystasz z **aplikacji**, naruszając powyższe zakazy, możemy zablokować Twój dostęp do **aplikacji**.
- 2.5. Dodatkowe zasady obowiązujące w konkretnych regionach mogą być określone w odpowiednim **regionalnym załączniku**.

3. Jakie są wymagania techniczne dotyczące korzystania z aplikacji?

- 3.1. Aby bezproblemowo korzystać z **aplikacji**, potrzebujesz:
- a. numeru telefonu komórkowego zarejestrowanego w sieci komórkowej,
 - b. adresu e-mail,
 - c. połączenia z Internetem,
 - d. **urządzenia** z systemem Android lub iOS.

- 3.2. W celu płynnego korzystania z **aplikacji** zalecamy korzystanie z najbardziej aktualnej wersji oprogramowania systemowego na swoim **urządzeniu**. Nie przejmuj się jednak, jeśli posiadasz starszą wersję oprogramowania – nie oznacza to, że naruszasz **regulamin**. Istnieje szansa, że uda Ci się uruchomić **aplikację** na takim **urządzeniu**. Nie możemy jednak zapewnić, że **aplikacja** uruchomi się lub będzie działać bez przeszkód na **urządzeniach** ze starszymi wersjami systemu Android lub iOS. Dlatego nie ponosimy odpowiedzialności za problemy z **aplikacją** związane z użyciem starszych wersji tych systemów.
- 3.3. **Regulamin** zawsze odnosi się do najnowszej wersji **aplikacji**, dlatego zalecamy regularne jej aktualizowanie. Nie wspieramy starszych wersji **aplikacji** ani nie zapewniamy ich poprawnego działania.
- 3.4. Jeżeli zauważysz błędy lub luki w **aplikacji**, zachęcamy do ich zgłoszenia za pośrednictwem kanałów kontaktowych dostępnych w **aplikacji** lub we właściwym **regionalnym załączniku**.

4. W jaki sposób przetwarzamy dane osobowe?

- 4.1. Szczegółowe informacje o tym, jak przetwarzamy Twoje **dane osobowe** związane z korzystaniem z **aplikacji**, znajdziesz w **Polityce prywatności**. Zachęcamy do jej przeczytania. Jeśli masz pytania, zachęcamy do kontaktu – informacje o tym, jak się z nami skontaktować w sprawie przetwarzania **danych osobowych**, znajdziesz w Części I **Polityki Prywatności**, sekcja 2 „Kto przetwarza Twoje dane”, tabela w punkcie 2.3.

5. Jakie prawa własności intelektualnej przysługują nam do aplikacji?

- 5.1. My (lub spółki powiązane z nami kapitałowo) posiadamy prawa do **aplikacji**, w tym do kodu źródłowego, treści używanych w **aplikacji**, grafik i innych elementów, chyba że wyraźnie zaznaczymy, że jest inaczej. Są one objęte ochroną prawną i nie możesz podejmować działań naruszających nasze prawa. Jako że mamy prawa do **aplikacji**, przyznajemy Ci licencję na jej użytkowanie.
- 5.2. Żadne postanowienie **regulaminu** nie przenosi na Ciebie jakichkolwiek praw własności.
- 5.3. Gdy pobierasz naszą mobilną **aplikację** i/lub uzyskujesz do niej dostęp za pośrednictwem **aplikacji webowej**, przyznajemy Ci ograniczoną, niewyłączną, niezbywalną i odwoływalną licencję na korzystanie z **aplikacji** zgodnie z jej przeznaczeniem, w tym na instalowanie **aplikacji** na innych **urządzeniach**.
- 5.4. Nie możesz udzielić tej licencji ani jej przekazać komuś innemu. Nie możesz też sprzedawać, przekazywać ani rozpowszechniać **aplikacji**.
- 5.5. Możesz korzystać z naszej **aplikacji** wyłącznie:
 - a. zgodnie z **regulaminem** i obowiązującym prawem,
 - b. w celach zgodnych z prawem,
 - c. w zakresie funkcjonalności udostępnionych w Twoim **przypisanym regionie**.
- 5.6. Nie możesz korzystać z **aplikacji** w sposób zakłócający jej normalne działanie lub bezpieczeństwo. O ile obowiązujące prawo nie stanowi inaczej, nie możesz:

- a. kopiować, modyfikować, adaptować, tłumaczyć ani tworzyć dzieł pochodnych na podstawie **aplikacji**,
 - b. dokonywać inżynierii wstecznej, dekompilować ani próbować wyodrębnić kodu źródłowego,
 - c. dystrybuować, wynajmować, sprzedawać, udzielać sublicencji ani udostępniać **aplikacji** osobom trzecim,
 - d. obchodzić technicznych środków ochrony,
 - e. używać systemów automatycznych do uzyskiwania dostępu do **aplikacji** lub pobierania z niej danych.
- 5.7. Nie narusza to praw przysługujących Ci na podstawie obowiązujących przepisów.
- 5.8. Możemy od czasu do czasu udostępniać aktualizacje, ulepszenia lub poprawki do **aplikacji**. Takie aktualizacje mogą być niezbędne ze względów bezpieczeństwa, zgodności z przepisami, wydajności lub funkcjonalności. Zgadzasz się, że niektóre aktualizacje mogą być instalowane automatycznie, o ile jest to dozwolone przez obowiązujące przepisy i ustawienia Twojego **urządzenia**.
- 5.9. Licencja udzielona Ci na podstawie **regulaminu** trwa przez cały okres obowiązywania **regulaminu** i wygasa z chwilą usunięcia przez Ciebie **Konta InPost**, wypowiedzenia przez Ciebie **regulaminu** lub jego wypowiedzenia przez nas z powodu jego naruszenia przez Ciebie.

6. Za co nie ponosimy odpowiedzialności?

- 6.1. Staramy się zapewnić Tobie i innym **użytkownikom** jak najlepsze doświadczenia związane z korzystaniem z **aplikacji**. Są jednak sytuacje i zdarzenia, które nam to uniemożliwiają i na które nie mamy wpływu. Nie ponosimy odpowiedzialności za:
- a. **siłę wyższą,**
 - b. podanie przez Ciebie nieprawdziwych **danych osobowych**, zwłaszcza przy tworzeniu **Konta InPost**,
 - c. udostępnienie przez Ciebie komuś innemu dostępu do **aplikacji i Konta InPost**,
 - d. niespełnianie przez Twoje **urządzenie** wymagań technicznych opisanych w sekcji 3,
 - e. sposób i jakość świadczenia **usług** przez operatorów telekomunikacyjnych, z którymi masz zawarte umowy (w tym na Internet); nie ponosimy też odpowiedzialności za opłaty za **usługi** świadczone przez tych operatorów,
 - f. błędy i problemy w działaniu systemu Android lub iOS, a także oprogramowania zainstalowanego na **urządzeniu**, które nie pochodzi od nas.

7. W jaki sposób złożyć reklamację dotyczącą aplikacji lub usług świadczonych za jej pośrednictwem?

- 7.1. Jeśli uważasz, że nieodpowiednio wywiązujemy się z naszych obowiązków dotyczących **aplikacji** (np. coś nie zadziałało lub nie zrealizowaliśmy wybranej przez Ciebie **usługi**, która była dostępna zgodnie z odpowiednim **regionalnym**

załącznikiem), możesz złożyć reklamację, korzystając z metod kontaktu wskazanych w kanałach cyfrowych, za pośrednictwem których uzyskujesz dostęp do naszych **usług**, wymienionych w odpowiednim **regionalnym załączniku**, lub za pośrednictwem czatu w **aplikacji**. Szczegółowe informacje o procedurze **reklamacyjnej**, w tym o obowiązujących terminach, właściwych podmiotach i alternatywnych metodach rozwiązywania sporów, znajdziesz w odpowiednim **regionalnym załączniku**.

- 7.2. Składając reklamację, możemy poprosić Cię o dane potwierdzające Twoją tożsamość oraz opis sprawy. Pamiętaj, że możemy nie być w stanie Ci pomóc, jeśli nie dostarczysz nam wystarczających informacji lub opisu problemu.
- 7.3. Będziemy rozpatrywać reklamację tak szybko, jak to możliwe, jednak nie później niż w ciągu 14 dni od jej otrzymania. Kiedy złożysz reklamację, w tym samym dniu wyślemy do Ciebie potwierdzenie jej otrzymania.
- 7.4. Powiadomimy Cię o wyniku rozpatrzenia reklamacji na adres e-mail podany przy jej składaniu.

8. Jakie inne informacje dotyczące aplikacji warto znać?

- 8.1. **Aplikacja** może być niedostępna z powodu **przerwy technicznej**. Staramy się, aby **aplikacja** była dostępna 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, ale jeżeli musimy zaplanować prace serwisowe, poinformujemy Cię w **aplikacji**, kiedy przerwa wystąpi i jak długo potrwa.
- 8.2. Jeśli nie chcesz dalej korzystać z **aplikacji**, możesz ją w każdej chwili usunąć ze swojego **urządzenia**. Nie powoduje to automatycznego usunięcia **Konta InPost**. Jeśli chcesz usunąć **Konto InPost**, możesz to zrobić, kontaktując się z nami. Informacje o kanałach kontaktu w celu usunięcia **Konta InPost** są dostępne za pośrednictwem

aplikacji. Możesz to zrobić w każdym czasie, bez podawania powodów i bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów.

- 8.3. Możemy zakończyć obowiązywanie niniejszych warunków **aplikacji** tam, gdzie **regulamin** to wyraźnie opisuje. Możemy je również zakończyć, gdy zaprzestaniemy wspierania **aplikacji** – nie zrobimy tego natychmiast, ale poinformujemy Cię z miesięcznym wyprzedzeniem.
- 8.4. Zmiana **urządzenia** (bez jednoczesnej zmiany numeru telefonu przypisanego do **aplikacji**) lub wylogowanie z **aplikacji** nie skutkują usunięciem **Konta InPost**.
- 8.5. Jako że niektóre świadczone przez nas **usługi** są **usługami** cyfrowymi, **konsumenci** korzystający z nich są uprawnieni do określonych praw opisanych w obowiązujących przepisach o ochronie konsumentów, zgodnie z właściwym **regionalnym załącznikiem**.
- 8.6. Jeśli masz pytania, wnioski, zastrzeżenia lub uwagi, możesz się z nami zawsze skontaktować za pośrednictwem kanałów kontaktowych dostępnych w **aplikacji**.
- 8.7. Warunki te są częścią **regulaminu** i mogą być uzupełnione przez szczegółowe warunki **regionalnego załącznika** odpowiedniego dla Twojego **przypisanego regionu**.
- 8.8. Prawo właściwe i jurysdykcja są określane na podstawie właściwego **regionalnego załącznika** w zależności od **podmiotu z Grupy InPost**, który świadczy na Twoją rzecz **usługi**.

CZĘŚĆ II (B) – REGIONALNE ZAŁĄCZNIKI

Załącznik B1: Usługi świadczone w Polsce

Wersja: 1.0

1. Wprowadzenie

Warunki określone w Załączniku B1 i jego załącznikach (zwanym dalej w tej części „Załącznikiem”) mają zastosowanie do **użytkowników** korzystających z objętych nim **usług**, zgodnie z zasadami przypisania opisanymi w punkcie 6 Części I (A) **regulaminu**. **Załącznik** uzupełnia **regulamin** i wprowadza do niego zmiany tam, gdzie jest to niezbędne dla zachowania zgodności z obowiązującym prawem, w szczególności w zakresie punktów 1–6 poniżej. **Załącznik** odzwierciedla zarówno:

- 1) obowiązkowe wymogi prawa polskiego i prawa UE,
- 2) konkretne **usługi** i funkcjonalności,
- 3) lokalne systemy płatności i **programy lojalnościowe**,
- 4) regionalne rozwiązania operacyjne.

Dostępność tych **usług** jest wskazana szczegółowo w **aplikacji** oraz w załączniku, a ogólna informacja jest dostępna w **wykazie usług świadczonych przez InPost** (Matryca funkcjonalności) określonym w Części I (B) **regulaminu**. Od czasu do czasu możemy wprowadzać nowe **usługi** lub funkcjonalności, modyfikować istniejące albo wycofywać określone **usługi**. W związku z tym lista **usług** opisana powyżej może ulegać zmianom. Najbardziej aktualne informacje o dostępnych **usługach** zawsze znajdziesz w **aplikacji**.

W przypadku konfliktu postanowień **Załącznik** ma pierwszeństwo przed **regulaminem** w zakresie wymaganym przez obowiązujące prawo.

Jako jedno z narzędzi pomocniczych w **aplikacji** udostępniamy funkcję czatu AI, opartą na modelu sztucznej inteligencji Bielik.ai i dostosowaną do charakterystyki świadczonych przez nas **usług**. Funkcja czatu jest częścią **usług** i służy do komunikacji z Tobą w czasie rzeczywistym. Czat jest obsługiwany przez automatycznego asystenta, a nie przez człowieka. Asystent AI analizuje Twoje pytania i przygotowuje odpowiedzi na podstawie wzorców danych, aby ułatwić szybkie i trafne komunikowanie się. Pamiętaj, że ze względu na charakter technologii generatywnej, odpowiedzi czatu mogą być niepełne, nieaktualne, mylące lub nieadekwatne do Twojej sytuacji. Możesz korzystać z czatu wyłącznie w celu uzyskania informacji, zgodnie z zasadami określonymi w **Polityce prywatności**. Pamiętaj, że treści, które przesyłasz za pośrednictwem czatu, muszą być zgodne z prawem i dobrymi obyczajami oraz nie mogą naruszać praw osób trzecich. W szczególności nie zezwalamy na wprowadzanie do czatu treści bezprawnych, wulgarnych, nawołujących do nienawiści, przemocy lub innych treści zakazanych. Niedopuszczalne jest także wykorzystywanie czatu do działań szkodliwych, nadużyć, testów bezpieczeństwa bez naszej zgody, prób obejścia zabezpieczeń lub generowania treści w sposób sprzeczny z prawem. Możemy stosować mechanizmy bezpieczeństwa (np. filtrowanie treści, ograniczenia tematyczne) w celu przeciwdziałania nadużyciom i generowaniu treści niezgodnych z **regulaminem**, a także czasowo ograniczyć lub zablokować Twój dostęp do czatu AI, jeżeli naruszasz **regulamin** lub jeżeli jest to niezbędne ze względów bezpieczeństwa. W pozostałym zakresie do narzędzia AI ma zastosowanie punkt 1 Załącznika A1 – Warunki korzystania z Aplikacji InPost.

2. Podmiot zawierający umowę

Dla **użytkowników** objętych **Załącznikiem** podmiotem zawierającym umowę jest InPost sp. z o.o. – spółka zarejestrowana i działająca na podstawie polskiego prawa, z siedzibą w

Krakowie, przy ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, Polska, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000543759, NIP: 6793108059.

Możesz się z nami skontaktować poprzez [formularz kontaktowy](#), dzwoniąc pod numer 746 600 000 lub 722 444 000, korzystając z czatu dostępnego w ramach naszych **usług** lub wysyłając list na adres: InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków.

3. Prawo właściwe

Załącznik podlega prawu polskiemu. Jeśli działasz jako **konsument**, zastosowanie mają bezwzględnie obowiązujące przepisy o ochronie **konsumentów** obowiązujące w miejscu Twojego zamieszkania, jeżeli są dla Ciebie korzystniejsze niż postanowienia **Załącznika**.

Jeśli jesteś **konsumentem**, możesz dochodzić roszczeń związanych z **regulaminem** i **Załącznikiem** przed sądem właściwym dla Twojego miejsca zamieszkania lub przed właściwym sądem w Polsce. Jeśli nie jesteś **konsumentem**, wszelkie spory wynikające z **regulaminu** i **Załącznika** lub związane z nimi będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby InPost sp. z o.o., chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

Konsument korzystający z naszych **usług**, do których ma zastosowanie **Załącznik**, są uprawnieni do określonych praw opisanych w **ustawie o prawach konsumenta**. Prawa te przedstawiliśmy w Załączniku B1.3 do **Załącznika**. Poniżej zamieszczamy kilka dodatkowych informacji dotyczących tych praw:

- a. Ustawa o prawach konsumenta stanowi, że „usługi cyfrowe” pozwalają konsumentowi „a) wytwarzać, przetwarzać, przechowywać lub mieć dostęp do danych w postaci cyfrowej; b) wspólnie korzystać z danych w postaci cyfrowej, które

zostały przesłane lub wytworzone przez konsumenta lub innych użytkowników tej usługi; c) inne formy interakcji za pomocą danych w postaci cyfrowej",

- b. świadczone przez nas **usługi** nie są połączone z nabywaniem przez **konsumenta** towaru zawierającego treść cyfrową lub usługę cyfrową (ani z nimi połączonego w taki sposób, że brak treści cyfrowej lub usługi cyfrowej uniemożliwiłby jego prawidłowe funkcjonowanie),
- c. Załącznik B1.3 ma zastosowanie do umowy (lub regulaminu) na podstawie, której zobowiązani jesteśmy do dostarczenia treści cyfrowej lub usługi (oraz innych świadczeń), Załącznik B1.3 stosuje się wyłącznie wtedy, gdy umowa lub regulamin odnoszą się do treści cyfrowej lub usługi,
- d. Załącznik B1.3 nie ma zastosowania, gdy **konsument** zobowiązany jest wyłącznie do dostarczenia **danych osobowych**, a dane te są przez nas przetwarzane wyłącznie:
 - w celu wykonania umowy (lub **regulaminu**) lub obowiązku ustawowego, lub
 - w celu poprawy bezpieczeństwa, kompatybilności lub innego rodzaju interoperacyjności oprogramowania oferowanego na podstawie otwartej i wolnej licencji.

Informujemy, że nie zobowiązujemy się do udziału w postępowaniach w ramach alternatywnych metod rozwiązywania sporów, chyba że udział w nich jest wymagany przez obowiązujące przepisy prawa. Możesz jednak złożyć reklamację bezpośrednio do nas zgodnie z procedurą reklamacyjną określoną w **regulaminie**, uzupełnioną punktami 5 i 6 poniżej.

4. Wersje językowe

Załącznik jest dostępny w języku polskim oraz w innych wersjach językowych. W przypadku rozbieżności wersja polska ma pierwszeństwo, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

5. Reklamacje

Jeśli uważasz, że nieodpowiednio wywiązujemy się z naszych obowiązków (np. coś nie zadziałało lub nie zrealizowaliśmy wybranej przez Ciebie **usługi**), możesz złożyć reklamację, korzystając z metod kontaktu wskazanych w kanałach cyfrowych, za pośrednictwem których uzyskujesz dostęp do naszych **usług**, lub za pomocą [formularza reklamacyjnego](#).

6. Odstąpienie od umowy

Aby skorzystać z prawa **odstąpienia** od **regulaminu**, możesz złożyć oświadczenie o **odstąpieniu w terminie 14 dni bez powodu**, korzystając z jednej z następujących metod kontaktu:

- e-mailem na adres: oswiadczenie@inpost.pl,
- telefonicznie pod numerem: 746 600 000 lub 722 444 000,
- za pośrednictwem czatu dostępnego w ramach naszych **usług**,
- wysyłając pisemne oświadczenie pocztą na adres: InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, Polska,
- składając formularz **odstąpienia** lub inne jednoznaczne oświadczenie drogą elektroniczną używając [formularza kontaktowego](#).

Możesz skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia zawartego w Załączniku B1.4 do **Załącznika**, jednak jego użycie nie jest obowiązkowe dla skuteczności **odstąpienia**.

7. Pojęcia użyte w załączniku

Niżej wyjaśniamy znaczenie pojęć używanych w **Załączniku** i jego załącznikach. Lista uzupełnia definicje zawarte w **regulaminie**. Jeśli pojęcie jest napisane w **Załączniku** pogrubioną czcionką i nie zostało uwzględnione na poniższej liście, należy stosować definicję z **regulaminu**. Nie ma znaczenia czy pojęcia te są używane w liczbie pojedynczej lub mnogiej ani jaka jest wielkość użytej litery:

- 1) **aktywny uczestnik** - określamy tak **użytkownika**, który wykonał przynajmniej jedną z poniższych aktywności:
 - wyraził zgody marketingowe – w formie PUSH/mail/SMS,
 - wykonał dowolne **zadanie** dodatkowe z listy wszystkich dostępnych zadań,
 - odebrał w **programie nagrodę**,
- 2) **aplikacja** lub **InPost Mobile** - to nasza aplikacja mobilna i/lub webowa, z której możesz korzystać po założeniu **Konta InPost**,
- 3) **Załącznik** - to ten dokument wraz z załącznikami, który reguluje prawa i obowiązki – zarówno nasze, jak i Twoje,
- 4) **bramka płatnicza** - to usługa technologiczna, która pozwala Ci płacić za zakupy w sklepie internetowym wybranego przez Ciebie **sprzedawcy**, z **dostawą** zapewnianą przez **InPost**. **Bramka płatnicza** jest dostępna w **aplikacji**, w ramach funkcji **InPost Pay**, i obejmuje metody płatności widoczne w **aplikacji** podczas składania **zamówienia**. Opcje płatności mogą się różnić w zależności od **sprzedawcy**, zawartości **koszyka** i Twoich

możliwości technicznych. Niektóre metody, jak odroczone płatność, mogą wymagać od Ciebie zaakceptowania dodatkowych regulaminów i potwierdzenia, że spełniasz warunki ustalone przez dostawcę tej metody,

- 5) **dostawa** - realizowana przez nas **usługa**, polegająca na transporcie i doręczeniu zakupionego przez Ciebie towaru od **sprzedawcy** pod adres wskazany przy składaniu **zamówienia w InPost Pay**,
- 6) **dostawca bramki płatniczej** - firma, która dostarcza **bramkę płatniczą** na potrzeby **usługi InPost Pay** i obsługuje płatności w oparciu o pozwolenie na działanie w Polsce lub innym kraju UE,
- 7) **InBox** - jest **nagrodą** w **programie** w postaci elektronicznego boxa zawierającego losowe **nagrody** (zarówno wirtualne, jak i rzeczowe). **InBox** to nagroda dodatkowa, która może pojawić się od czasu do czasu w **programie** – jeśli się pojawi, szczegółowe zasady jej przyznania opiszemy w osobnym regulaminie, który udostępnimy Ci w **aplikacji**. Skorzystanie z **InBox** może wymagać akceptacji dodatkowego regulaminu lub **Polityki prywatności**, jak również może wymagać od Ciebie dodatkowych oświadczeń lub podania **danych osobowych**,
- 8) **InCoiny** - to punkty, które otrzymujesz za różne **zadania** podejmowane przez Ciebie w ramach **aplikacji**. Jeśli warunki danej **usługi** to przewidują, **InCoiny** mogą podlegać wymianie na określone korzyści,
- 9) **InPost Pay** - to usługa technologiczna, która pomaga klientom i **sprzedawcom** w obsłudze procesu zakupów online. Gdy robisz zakupy w sklepie internetowym, funkcja **InPost Pay** przekierowuje Cię do **aplikacji**, gdzie możesz utworzyć **koszyk** i zakończyć zakup, w tym zapłacić przez **bramkę płatniczą** dostarczaną przez **dostawcę bramki płatniczej**,

- 10) **karta płatnicza** lub **karta** - karta wydana przez uprawnioną firmę, która pozwala na dokonywanie płatności bezgotówkowych,
- 11) **katalog nagród** - to lista **nagród** dostępnych w **programie lojalnościowym** w zakładce „Katalog nagród,
- 12) **koszyk** - **usługa**, która pozwala Ci zamawiać wybrane produkty lub **usługi** od **sprzedawcy** poprzez **aplikację**, z wykorzystaniem **InPost Pay**, zgodnie z **regulaminem**,
- 13) **Kupon** - unikalny elektroniczny kod zapisany na Twoim koncie, dzięki któremu możesz zrealizować **nagrodę** u nas lub u **partnera programu**,
- 14) **limity** - informują Ciebie w **programie**, ile maksymalnie wykonanych przez Ciebie **zadań** zostanie nagrodzonych **InCoinami** i w jakim czasie. Szczegółowe informacje o limitach znajdziesz na karcie danego **zadania**,
- 15) **nagrody** - możesz je uzyskać za wymianę **InCoinów** w **programie**, o ile są dostępne w **katalogu nagród**,
- 16) **partner** - podmiot, od którego otrzymujemy **nagrody**,
- 17) **płatność** - Twoja transakcja online wykonana przez **bramkę płatniczą**, w której **sprzedawca** otrzymuje od Ciebie pieniądze za **zamówienie**,
- 18) **program lojalnościowy** lub **program** - **usługa**, którą dokładnie opisaliśmy w Załączniku B1.1 do **Załącznika**, stanowiąca nasz **program lojalnościowy** (jesteśmy jego organizatorem), skierowany do **użytkowników**,
- 19) **promocja punktowa** - to czasowa akcja w **programie**, w której – przez określony czas – możesz uzyskać za realizację **zadań stałych** lub **zadań okresowych** zwiększoną liczbę **InCoinów**,

- 20) **silne uwierzytelnienie**- zabezpieczenie Twoich danych przez użycie co najmniej dwóch różnych metod weryfikacji, takich jak coś, co wiesz, coś, co masz, lub Twoje charakterystyczne cechy,
- 21) **sprzedawca** - firma lub osoba prowadząca działalność, która oferuje w swoim sklepie internetowym możliwość złożenia **zamówienia** z wykorzystaniem **InPost Pay**. Listę **sprzedawców** i ich regulaminy sprzedaży znajdziesz w **aplikacji**, w części dotyczącej **InPost Pay**, zarówno przed, jak i po założeniu **Konta InPost**,
- 22) **token płatniczy** lub **token** - unikalny kod szyfrujący i zastępujący dane Twojej **karty płatniczej**, dostarczany przez niezależny podmiot zewnętrzny działający w oparciu o stosowne zezwolenia i upoważnienia,
- 23) **usługa acquiringu** - **usługa**, która pozwala akceptować **karty płatnicze** i obsługiwać transakcje, w tym autoryzację i przesyłanie zleceń płatniczych, aby przekazać pieniądze odbiorcy,
- 24) **usługa przechowywania tokena płatniczego**- **usługa** świadczona przez nas w ramach **aplikacji**, obejmująca przechowywanie **tokena płatniczego** na potrzeby płatności w ramach **InPost Pay**,
- 25) **ustawa o usługach płatniczych** - ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,
- 26) **zadania** - oznaczają **zadania okresowe** lub **zadania stałe**,
- 27) **zadania okresowe** - nazywamy je w **aplikacji** „Wyzwaniami”. Jeżeli je wykonasz, otrzymasz określoną przez nas liczbę **InCoinów**. **Zadania okresowe** są dostępne do realizacji tylko przez określony czas, po upływie którego nie możesz ich zrealizować w zamian za **InCoiny**,

28) **zadania stałe** - te zadania również nazywamy w **aplikacji** „Wyzwaniami”. Jeżeli je wykonasz, otrzymasz określoną przez nas liczbę **InCoinów**. **Zadania stałe** są możliwe do wykonania w dowolnym momencie i nie są ograniczone czasowo,

29) **zamówienie** - Twój zakup towarów lub **usług** oferowanych przez **sprzedawcę**, w **aplikacji**, z wykorzystaniem **InPost Pay** i zgodnie z **regulaminem**.

8. Spis treści

- 1) Wprowadzenie
- 2) Podmiot zawierający umowę
- 3) Prawo właściwe
- 4) Wersje językowe
- 5) Reklamacje
- 6) Odstąpienie od umowy
- 7) Pojęcia użyte w załączniku
- 8) Spis treści
- 9) Lokalne usługi i pozostałe załączniki:

Załącznik B1.1 – Regulamin programu lojalnościowego

Załącznik B1.2 – Regulamin InPost Pay

Załącznik B1.3 – Prawa konsumenta dotyczące treści lub usługi cyfrowej

Załącznik B1.4 – Wzór formularza odstąpienia od umowy

Załącznik B1.1 – Regulamin Programu Lojalnościowego

I. Jakie są założenia programu lojalnościowego?

1. W tym załączniku opisujemy zasady Twojego uczestnictwa w **programie**. Możesz w nim uczestniczyć dobrowolnie.
2. Dołączając do **programu**, akceptujesz jego warunki opisane w **regulaminie** i w tym załączniku.
3. Aktualny **regulamin aplikacji** oraz zasady dotyczące **programu** znajdziesz w **aplikacji**.

II. Kto jest uczestnikiem programu lojalnościowego?

1. Jeśli korzystasz z **aplikacji** z dostępem do programu, uczestniczysz w **programie**.
2. Powyższe oznacza, że aby uczestniczyć w **programie**, musisz:
 - 1) mieć **Konto InPost**,
 - 2) zaakceptować **regulamin** (przy zakładaniu **Konta InPost** lub w wyniku zmiany **regulaminu**) oraz
 - 3) mieć wersję **aplikacji** z dostępem do **programu**.
3. **Aplikacja** w najbardziej aktualnej wersji zapewnia dostęp do wszystkich funkcjonalności **programu**. Jeżeli masz starszą wersję **aplikacji** i nie zaktualizujesz jej do najnowszej wersji z dostępem do **programu**, możesz nie móc korzystać ze wszystkich funkcjonalności **programu**, a nawet do całego **programu**.
4. Używanie **aplikacji** jest niezbędne, by brać aktywny udział w **programie**.

5. Nasi pracownicy także mogą uczestniczyć w **programie**, jeśli są **użytkownikami aplikacji**.

III. Gdzie możesz dowiedzieć się o programie i czy musisz aktywnie w nim uczestniczyć?

1. Funkcjonalności **programu** są dostępne w **aplikacji**, w zakładce „Nagrody”.
2. W zakładce „Nagrody” możesz dowiedzieć się o przebiegu **programu**, o promocjach, ofertach specjalnych i innych korzyściach związanych z Twoim udziałem w **programie**.
3. Ponadto, jeśli udzielisz nam stosownej zgody, będziemy Ci przysyłać (np. za pomocą powiadomień push lub innych kanałów komunikacji, np. e-mailem lub SMSem) informacje o przebiegu **programu**. Możesz w każdym momencie zrezygnować z tych powiadomień w ustawieniach **Konta InPost**.
4. Uczestnictwo w **programie** nie wymusza na Tobie żadnych działań. Oznacza to, że samodzielnie decydujesz o tym, czy chcesz brać aktywny udział w **programie**. Jeżeli nie jesteś zainteresowany **programem**, nie musisz np. realizować aktywności wymaganych do stania się „aktywnym uczestnikiem” (o których piszemy w Części I (C) – Słownik pojęć, określając pojęcie „**aktywnego uczestnika**”) lub wymieniać **InCoinów** na **nagrody**. Możesz również w każdym momencie zrezygnować z powiadomień o zebranych **InCoinach** kontaktując się z nami pod adresem e-mail: dane_osobowe@inpost.pl.
5. Korzystanie z **programu** jako **aktywny uczestnik** w tym wymiana **InCoinów** na **nagrody** również jest dobrowolne.

IV. Co możesz robić w ramach programu?

1. **Program** jest usługą świadczoną drogą elektroniczną, w ramach której umożliwiamy Ci:
 - a. zbieranie **InCoinów**,
 - b. podgląd liczby posiadanych **InCoinów** oraz historii zmian ich salda,
 - c. przeglądanie **katalogu nagród** oraz wymianę zgromadzonych **InCoinów** na dostępne **nagrody**,
 - d. przeglądanie dostępnych **zadań**, za które można uzyskać **InCoiny**,
 - e. dostęp do wymienionych za **InCoiny nagród**.
2. W ramach **programu** możemy wprowadzić inne funkcjonalności o charakterze technicznym.
3. Możemy również organizować czasowe loterie, konkursy oraz stałe i czasowe promocje. Będziemy Cię o nich informować w **aplikacji**.
4. Loterie będą organizowane w oparciu o odrębny regulamin, który udostępnia organizator loterii.

V. Jak możesz zdobywać InCoiny w programie?

1. Możesz zbierać **InCoiny**, jeśli Twoja wersja **aplikacji** zawiera dostęp do **programu**. Jak mieć dostęp do **programu** w **aplikacji**, wyjaśniamy w punkcie II tego załącznika.
2. W programie przyznajemy Ci **InCoiny** za **zadania stałe** i **zadania dodatkowe**.
3. Każde zadanie dostępne w **aplikacji** zawiera:

- a. jego nazwę,
 - b. szczegóły **zadania** – czyli opis tego, co musisz zrobić, aby otrzymać **InCoiny**,
 - c. liczbę **InCoinów**, które otrzymasz za wykonanie **zadania**,
 - d. **limit** - czyli informację, ile maksymalnie wykonanych **zadań** zostanie nagrodzonych **InCoinami** i w jakim czasie,
 - e. w przypadku **zadań okresowych** termin ważności **zadania**, czyli zakres dat, w którym wykonanie **zadania** będzie nagradzane **InCoinami**,
 - f. link do strony internetowej **partnera** (w przypadku zadań przeprowadzanych we współpracy z **partnerem**).
4. Poza **zadaniami stałymi**, możemy w dowolnym czasie udostępniać wszystkim **użytkownikom** lub danej ich grupie **zadania dodatkowe**.
5. **InCoiny** będą przyznawane za wykonanie konkretnych czynności wskazanych w **zadaniu**.
6. Możemy przeprowadzać okresowe **promocje punktowe**, polegające w szczególności na tym, że za wykonane w określonym czasie **zadania stałe** lub **zadania dodatkowe**, będzie przysługiwać Ci większa liczba **InCoinów**.
7. Informacje o **promocjach punktowych** będą przekazywane przy konkretnym **zadaniu** (w **aplikacji**) i będą zawierać termin obowiązywania, możliwą liczbę **InCoinów** do zdobycia, oraz opis **zadania**, za zrealizowanie którego otrzymasz zwiększoną liczbę **InCoinów**.
8. Poza **zadaniami stałymi i okresowymi**, **InCoiny** możesz zdobyć również u naszych **partnerów**, którzy udostępniają taką możliwość w swoich akcjach, programach

partnerskich i innych organizowanych aktywnościach. Możliwość zdobycia **InCoinów** u **partnerów** i warunki ich przyznania wynikają z dedykowanego dla konkretnej aktywności regulaminu dostępnego u danego **partnera**.

VI. Jak naliczamy InCoiny i jak długo są ważne?

1. **InCoiny** naliczane są automatycznie po wykonaniu każdego zadania, jednak nie później niż w ciągu 48 godzin od momentu odbioru lub nadania **paczki**.
2. Ich naliczanie potwierdzamy wiadomością push, chyba że zrezygnowałeś z takiej formy komunikacji w ramach ustawień **Konta InPost**.
3. **InCoiny** otrzymujesz wyłącznie przy używaniu numeru telefonu powiązanego z Twoim **Kontem InPost** w tym, jeśli podajesz go podczas dokonywania wszelkich transakcji czy zamówień. W przypadku, gdy podałeś inny numer telefonu, nie otrzymasz **InCoinów** (może je za to otrzymać **użytkownik**, na którego numer telefonu została zarejestrowana dana przesyłka).
4. **InCoiny**, których nie wymieniałeś na **nagrody**, tracą ważność po 12 miesiącach liczonych od dnia ich otrzymania.
5. **InCoiny** tracą ważność w cyklu miesięcznym, to znaczy: zawsze pierwszego dnia każdego nowego miesiąca kalendarzowego po upływie pełnych 12 miesięcy.
6. Kiedy wymieniasz lub wykorzystujesz **InCoiny**, są one pobierane od najstarszych do najnowszych (w chwili wymiany ich na **nagrodę**).
7. Możesz otrzymać **InCoiny** także w drodze reklamacji - w następujących sytuacjach:
 - a. jeżeli prawidłowo wykonałeś **zadanie**, a nie naliczyliśmy Ci **InCoinów** lub naliczyliśmy je błędnie,

- b. jeśli usunęliśmy Ci **InCoiny** przed upływem ich ważności,
- c. jeśli z przyczyn niezależnych od Ciebie, nie możesz poprawnie zrealizować **zadania** (otrzymasz wtedy **InCoiny** w liczbie wskazanej w takim **zadaniu**).

VII. Jak sprawdzić historię naliczonych InCoinów?

1. W dowolnym momencie możesz sprawdzić w **aplikacji** w zakładce „Historia InCoinów” każdą zmianę ich salda, tj.:
 - a) przyznane **InCoiny**,
 - b) **InCoiny** wymienione na **nagrodę**,
 - c) **InCoiny**, które utraciły ważność.
 - d) **InCoiny** przyznane w drodze reklamacji.
2. Będziemy zbierać i przechowywać historię Twoich transakcji w ramach **programu** przez 24 miesiące.
3. Masz dostęp do historii wszystkich przyznanych i wydanych **InCoinów** z okresu ostatnich 24 miesięcy.
4. Produkty wyłączone z **programu**, za których zakup nie są przyznawane **InCoiny**, są opisane w **aplikacji**.
5. Aby uzyskać informację o aktualnej liczbie **InCoinów**, musisz posiadać połączenie z Internetem.
6. **InCoiny** nie podlegają przeliczeniu na złote oraz wymianie na środki pieniężne.

7. Niewykorzystane przez Ciebie **InCoiny** nie tracą swojej ważności w skutek wylogowania z **aplikacji**.
8. Jeżeli chcesz uzyskać **InCoiny** za **zadania** dotyczące aplikacji InPost Fresh, musisz mieć założone konto w aplikacji InPost Fresh z wykorzystaniem tego samego numeru telefonu, który podałeś przy zakładaniu **Konta InPost**. Szczegółowy opis zadań oraz zasady przyznawania **InCoinów** dla użytkowników aplikacji InPost Fresh zostaną wskazane w **aplikacji**.
9. Będąc użytkownikiem aplikacji InPost Fresh, aby uzyskiwać **InCoiny** i wymieniać je na **nagrody**, musisz posiadać wersję **aplikacji** zawierającą **program** (jak mieć dostęp do **programu** w **aplikacji**, wyjaśniamy w punkcie II tego załącznika).

VIII. Jak wymienić punkty na nagrody i jakie nagrody możesz otrzymać?

1. Będąc uczestnikiem **programu**, masz dostęp do wszystkich dostępnych w nim **nagród** w ramach **katalogu nagród**, który Ci udostępniamy w **aplikacji**.
2. **InCoiny** możesz wymieniać na **nagrody** z **katalogu nagród** dostępnym w **aplikacji** w zakładce „Nagrody”. Niektóre **nagrody** mogą być dostępne wyłącznie w oznaczonym okresie lub do wyczerpania zapasów. O takich sytuacjach poinformujemy w opisie danej **nagrody**.
3. Możemy zmieniać **katalog nagród**. Nie tracisz w takim wypadku prawa do **nagród**, które uzyskałeś przed taką zmianą. Aktualny **katalog nagród** zawsze dostępny jest w **aplikacji** z dostępem do **programu**.

4. Możemy jako **nagrodę**, udostępnić Ci udział w okresowo organizowanych loteriach, konkursach lub promocjach – na zasadach, które opisaliśmy w punkcie IV.3 i IV.4 tego załącznika.
5. Jako **nagrodę** możemy udostępnić Ci również możliwość udziału lub wsparcia akcji i inicjatyw, w tym akcji charytatywnych lub społecznych. Akcje te mogą polegać między innymi na wymianie lub przekazaniu **InCoinów** na określone cele wskazane w opisie danej **nagrody** w **katalogu nagród**.
6. **Katalog nagród** zawiera informacje o liczbie **InCoinów** niezbędnych do wymiany na **nagrodę**, datę ważności **nagrody** (dotyczy to wszystkich **nagród**).
7. Jeśli chcesz wymienić **InCoiny** na **nagrodę**, musisz mieć ich wystarczającą ilość (wymaganą do wymiany, zgodnie z opisem **nagrody** dostępnym w **katalogu nagród**).
8. **Nagroda**, którą wymieniałeś za **InCoiny**, trafi do zakładki „Moje nagrody” w **aplikacji**. Możesz także ustawić w **aplikacji** opcję wysyłki **nagrody** na podany przez Ciebie e-mail.
9. Nie możesz zwrócić **nagrody** wymienionej za **InCoiny**. Nie możesz także wymienić tej **nagrody** na pieniądze.

IX. Jak zrezygnować z udziału w programie?

1. Jeśli nie chcesz brać udziału w **programie**, nie musisz być jego aktywnym uczestnikiem w tym zakresie zachęamy Cię do zapoznania się z Załącznikiem A1 do **regulaminu**. Powyższe oznacza, że możesz dalej używać **aplikacji** i pominąć wszelkie funkcjonalności odnoszące się do **programu**. **Program** jest elementem **aplikacji**, więc jeśli nie chcesz, by był on w niej dostępny, musisz zrezygnować z używania

aplikacji w całości i dokonać usunięcia **Konta InPost**. O tym, jak zrezygnować z korzystania z **aplikacji**, opisujemy w punkcie 8.2 Załącznika A1 do **regulaminu**.

2. Jeżeli ponownie utworzysz **Konto InPost**, nawet z wykorzystaniem takich samych lub podobnych **danych osobowych**, nie przywracamy poprzednio uzyskanych przez Ciebie **InCoinów**.
3. Wylogowanie z **aplikacji** nie oznacza usunięcia **InCoinów** lub zaprzestania ich naliczania.
4. Po ponownym zalogowaniu się do **aplikacji** uzyskasz dostęp do swojego **Konta InPost** oraz historii transakcji.

X. Gdzie i w jaki sposób możesz złożyć reklamację?

1. Reklamacje rozpatrujemy zgodnie z **regulaminem** i polskim prawem.
2. Jeśli wybrałeś **nagrodę**, która stanowi kupon uprawniający do otrzymania towaru lub usługi od nas, w takim wypadku ponosimy wobec Ciebie odpowiedzialność zgodnie z przepisami ustawy o prawach konsumenta, dotyczącymi niezgodności towaru lub usługi z umową. Wymiana **nagrody** na wolną od wad następuje, jeśli zwrócisz do nas wadliwą **nagrodę**.
3. Jeśli wybrałeś **nagrodę**, która stanowi kupon uprawniający do otrzymania towaru lub usługi od **partnera**, w takim wypadku ponosimy wobec Ciebie odpowiedzialność tylko i wyłącznie za to, że **partner** będzie honorować taki kupon, w terminie jego ważności i zgodnie z zasadami określonymi w **katalogu nagród**. Za taki towar lub usługę odpowiedzialność (w tym ich jakość) ponosi wobec Ciebie **partner**.
4. Możesz także złożyć reklamację dotyczącą **nagrody**, gdy jej realizacja jest nie możliwa (na przykład **nagrodą** jest kod zniżkowy, który jest błędny lub nie aktywuje

zniżki). Jeśli błąd wystąpił po naszej stronie, zwracamy Ci **InCoiny**, które wymieniałeś na wadliwą **nagrodę**.

5. Nie ponosimy odpowiedzialności za niezgodności **nagrody** rzeczowej uzyskanej w ramach loterii (tj. za niezgodność towaru lub usługi z umową). Wszelkie reklamacje dotyczące nagród od organizatora loterii, w tym dotyczące wymiany wadliwej nagrody na nagrodę wolną od wad, powinny być zgłaszane bezpośrednio do organizatora takiej loterii.

XI. Jakie są pozostałe informacje dotyczące programu?

1. Jeśli w ramach **programu** dopuszczasz się naruszeń opisanych w punkcie 2.2 i 2.3 Załącznika A1 do **regulaminu**, może to prowadzić do skutków opisanych w pkt. 2.4 Załącznika A1 do **regulaminu**. Niezależnie od tego w przypadkach, o których piszemy w punkcie 2.2 i 2.3 Załącznika A1 do **regulaminu** – jeśli dotyczą one naruszeń odnoszących się wyłącznie do **programu** – wezwiemy Cię do ich zaprzestania, wyznaczając Ci na to stosowny termin, zawsze nie krótszy, niż 7 dni (liczonych od dnia po dniu, w którym otrzymałeś wezwanie). Jeżeli nie zastosujesz się do naszego wezwania, możemy trwale pozbawić Cię części lub całości zebranych przez Ciebie **InCoinów** (zależnie od charakteru naruszenia, jakiego się dopuściłeś). Każdą taką decyzję uzasadnimy i prześlemy Ci w **aplikacji**. Możesz złożyć na taką decyzję reklamację (na zasadach opisanych w **regulaminie**).
2. **InCoiny** zdobyte przez Ciebie przed dniem 1 lutego 2026 roku zachowują ważność przez 24 miesiące, zgodnie z poprzednią wersją **regulaminu**. Kiedy wymieniasz lub wykorzystujesz **InCoiny**, są one pobierane od najstarszych do najnowszych.

Załącznik B1.2 – Regulamin InPost Pay

Ten **regulamin** dotyczy **usługi** oferowanej w ramach **aplikacji** InPost Mobile. **Usługa InPost Pay** została stworzona, jest utrzymywana i oferowana przez nas, czyli InPost sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Pana Tadeusza 4, dla jej **użytkownika**, czyli Ciebie.

Regulamin określa zasady świadczenia przez nas **usługi InPost Pay** za pośrednictwem **aplikacji**. Do umów sprzedaży towarów lub świadczenia usług na odległość, zawieranych między Tobą a **sprzedawcą**, mają zastosowanie warunki sprzedaży danego **sprzedawcy**.

W ramach **regulaminu** ustalamy nasze oraz Twoje prawa i obowiązki związane z korzystaniem z **usługi InPost Pay**.

1. Czym jest InPost Pay?

- 1.1. W ramach **InPost Pay** umożliwiamy szybką ścieżkę zakupu w sklepie internetowym **sprzedawcy** z wykorzystaniem zapisanych przez Ciebie danych osobowych, a także danych dotyczących **płatności** i **dostawy** w ramach **Konta InPost**.
- 1.2. **Usługa InPost Pay** dostępna jest dla umów sprzedaży na odległość, w których **dostawa** ma nastąpić z InPost.
- 1.3. W ramach **usługi InPost Pay** tworzymy w **aplikacji koszyk**, który jest usługą cyfrową, umożliwiającą Ci:
 - 1) złożenie za pośrednictwem **aplikacji zamówienia** w sklepie internetowym wybranego **sprzedawcy**,

- 2) wpisanie kodów rabatowych umożliwiających obniżenie kwoty **płatności** za **zamówienie** na zasadach określonych odrębnymi regulaminami,
 - 3) wyświetlenie podsumowania **zamówienia** (w tym ewentualnych kosztów **dostawy**),
 - 4) wyświetlenie przewidywanego terminu **dostawy zamówienia**,
 - 5) dokonanie **płatności** za **zamówienie** za pośrednictwem **bramki płatniczej**.
- 1.4. **Koszyk** ma charakter jednorazowy. Świadczenie tej **usługi** kończy się z chwilą, gdy złożysz **zamówienie** albo zrezygnujesz z jego złożenia. Jednakże **koszyk** zapamiętuje informacje o wybranych przez Ciebie towarach i **usługach** również po zakończeniu korzystania z **aplikacji** przez okres kolejnych 30 (trzydziestu) dni. Przechowanie zawartości **koszyka** przez ten czas nie zapewnia jednak dostępności wybranych przez Ciebie towarów lub usług w celu umożliwienia złożenia **zamówienia** w późniejszym terminie.
- 1.5. Możemy Cię informować o zapisaniu zawartości **koszyka** bez finalizacji **zamówienia** z wykorzystaniem komunikatów zgodnie z **regulaminem aplikacji**.
- 1.6. Korzystanie z **usługi InPost Pay**, w z **usługi koszyka**, nie jest związane z uiszczaniem dodatkowych opłat.
- 1.7. Częścią **usługi InPost Pay** jest **bramka płatnicza**. **Bramka płatnicza** umożliwia korzystanie z wybranych przez Ciebie metod **płatności** za **zamówienie**. Lista dostępnych metod **płatności** jest dostępna w **aplikacji**.
- 1.8. W każdym przypadku umowę sprzedaży towarów lub usług zawierasz bezpośrednio ze **sprzedawcą**. W ramach **InPost** świadczymy wyłącznie usługę

dostarczenia funkcjonalności cyfrowej w zakresie utworzenia **koszyka** i dokończenia procesu zakupowego w ramach **aplikacji**.

2. W jaki sposób możesz korzystać z InPost Pay?

A. Informacje ogólne

- 2.1. Aby skorzystać z **InPost Pay**, musisz posiadać **Konto InPost** i zaakceptować aktualny **regulamin**.
- 2.2. Przed pierwszym skorzystaniem z **InPost Pay** poprosimy Cię o wypełnienie interaktywnego formularza w **aplikacji** i podanie:
 - 1) imienia i nazwiska,
 - 2) adresu e-mail,
 - 3) adresu zamieszkania.
- 2.3. W każdym momencie możesz zrezygnować z dalszego korzystania z **usługi InPost Pay**. Pamiętaj, że usunięcie **aplikacji** z Twojego **urządzenia** nie jest równoznaczne z usunięciem **Konta InPost** ani danych **usługi InPost Pay**.

B. Jak przebiega proces zakupowy w InPost Pay?

- 2.4. Proces zakupu z **InPost Pay** możesz rozpocząć w dowolnie wybranym sklepie internetowym **sprzedawcy** zgodnie z dostępnymi w nim opcjami. Klikając w przycisk „Dodaj do koszyka InPost” na karcie wybranego towaru lub usługi na stronie **sprzedawcy**, wydasz polecenie przekazania danych **koszyka** zakupowego do **aplikacji**.
- 2.5. Następnie:

- 1) jeśli posiadasz nieaktualną wersję **aplikacji** – poprosimy Cię o pobranie i instalację aktualnej wersji **aplikacji**;
 - 2) jeśli nie posiadasz aktywnego **Konta InPost** – poprosimy Cię o rejestrację **Konta InPost**. Możemy Cię też poprosić o wskazanie preferowanych metod **dostawy i płatności z InPost Pay**;
 - 3) jeśli posiadasz aktualną wersję **aplikacji**, aktywne **Konto InPost** i jesteś zalogowany w **aplikacji** – przeprowadzimy Cię przez proces parowania koszyka zakupowego z **aplikacją** i utworzenia **koszyka** za pomocą instrukcji wyświetlanych kolejno w sklepie internetowym **sprzedawcy** i w **aplikacji**.
- 2.6. Po sparowaniu koszyka zakupowego i utworzeniu **koszyka** w **aplikacji**:
- 1) potwierdzisz w **aplikacji** sposób **dostawy i płatności** oraz zapoznanie się z i akceptację warunków sprzedaży obowiązujących u **sprzedawcy**;
 - 2) złożysz **zamówienie**, klikając w przycisk „Zamawiam i płacę” (w **aplikacji** w wersjach starszych niż 3.50 przycisk ten ma treść „Kupuję i płacę”);
 - 3) zaakceptujesz warunki sprzedaży obowiązujące u wybranego przez Ciebie **sprzedawcy**.
- 2.7. Akceptacja warunków sprzedaży **sprzedawcy** jest niezbędna, abyśmy mogli ukończyć z powodzeniem Twój proces zakupowy.
- 2.8. Gdy kupujesz produkty lub usługi od **sprzedawcy**, umowa sprzedaży jest zawierana zgodnie z przyjętymi przez tego **sprzedawcę** i zaakceptowanymi przez Ciebie zasadami sprzedaży. Zwykle, gdy złożysz **zamówienie**, oznacza to, że umowa sprzedaży została zawarta. Jednak czasami **sprzedawca** może określić w swoich warunkach sprzedaży, że Twoje **zamówienie** jest tylko ofertą zakupu. W

takim przypadku umowa sprzedaży zostaje zawarta dopiero wtedy, gdy **sprzedawca** po weryfikacji dostępności zamówionych przez Ciebie towarów potwierdzi, że przyjmuje Twoje **zamówienie** i że może je zrealizować. Potwierdzenie **zamówienia** przez **sprzedawcę** oznacza przyjęcie Twojej oferty zakupu i zawarcie umowy sprzedaży.

- 2.9. Jeśli kupujesz towary lub usługi w sklepie internetowym **sprzedawcy** i płacisz za nie przez **InPost Pay**, automatycznie wybierasz **dostawę** za pośrednictwem **InPost**. Możesz wybrać **dostawę** spośród opcji dostępnych w **aplikacji**.
- 2.10. **Sprzedawca** przesyła potwierdzenie zawarcia umowy sprzedaży wraz z warunkami sprzedaży na adres e-mail wskazany przez Ciebie podczas rejestracji **Konta InPost**. **Sprzedawca** wystawia i przesyła dokumenty potwierdzające zakup towarów lub usług przez **InPost Pay** zgodnie z własnymi zasadami sprzedaży.

C. Hot Produkty w InPost Pay

- 2.11. W ramach **InPost Pay** możemy promować oferty i wyświetlać inne informacje zachęcające do nabycia wybranych towarów od wybranych **sprzedawców**. Możemy też stosować mechanizmy tak zwanego plasowania w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, czyli wyróżniania i specjalnego oznaczania ofert **sprzedawców**, w ramach widocznej, w części Zakupy w zakładce Odkrywaj w **aplikacji**, funkcjonalności o nazwie „Hot Produkty”. Oferty te są oznaczone jako oferty promowane, w dwóch formatach:

1) Karuzela:

- oferty wyświetlane z widoczną nazwą, logo sklepu, ceną i zdjęciem;
- użytkownik po kliknięciu w daną ofertę ma możliwość zapoznania się z jej szczegółami;

- 2) Lista rozwijana (po naciśnięciu „zobacz wszystkie”) – prezentuje większą liczbę ofert.
- 2.12. Wyróżniamy oferty Hot Produkty według określonych kryteriów, na przykład w związku z popularnością danego towaru, zainteresowaniem nim ze strony **użytkowników**, dużym zapotrzebowaniem na określone towary. Nie uzyskujemy korzyści związanej z promowanym towarem.
- 2.13. Po naciśnięciu przycisku „Chcę to!” na karuzeli, lub „+” na liście rozwijanej zostaniesz przeniesiony do karty produktu na stronie sklepu internetowego **sprzedawcy**, gdzie możesz sfinalizować zakup – bezpośrednio w sklepie internetowym **sprzedawcy** albo jako standardowy zakup w **InPost Pay**.
- 2.14. Dokładna kolejność wyświetlania i okres promowania produktów w ramach funkcjonalności Hot Produkty jest określana z uwzględnieniem:
 - 1) historii Twoich wcześniejszych kliknięć w oferty Hot Produkty;
 - 2) Twojej historii zakupów;
 - 3) Twoich zapytań w wyszukiwarce w **aplikacji**.
- 2.15. Zakup produktu z oferty promowanej w ramach funkcjonalności Hot Produkty inicjujesz w wybranym sklepie internetowym. Po rozpoczęciu tego procesu możesz – ale nie musisz – sparować swój **koszyk z InPost Pay** i kontynuować składanie **zamówienia w aplikacji**.

3. Jakie są wymagania techniczne do korzystania z InPost Pay?

- 3.1. Usługa **InPost Pay** jest dostępna na **urządzeniach** mobilnych z systemem operacyjnym Android w wersji z aktywnymi usługami Google albo iOS. Z **usługi InPost Pay** możesz korzystać wyłącznie po zalogowaniu się na swoje **Konto InPost** w **aplikacji**.
- 3.2. Warunki techniczne korzystania z **aplikacji** określa **regulamin**.
- 3.3. Nie gwarantujemy prawidłowości funkcjonowania **usługi InPost Pay**, jeśli korzystasz ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełniają wymogów technicznych **aplikacji**.

4. Jak zapłacisz za zamówienie w InPost Pay?

- 4.1. Kiedy dodasz towary lub usługi do **koszyka** w **aplikacji**, zobaczysz ich pełne ceny, które zawierają wszystkie opłaty, takie jak cła i podatki, w tym VAT. Jeśli dla Twojego **zamówienia** istnieją jakieś ograniczenia dotyczące **płatności**, **sprzedawca** poinformuje Cię o nich w swoim sklepie internetowym najpóźniej na początku składania **zamówienia**.
- 4.2. Bezpośrednio przed złożeniem **zamówienia**, to jest przed kliknięciem przez Ciebie przycisku „Zamawiam i płacę” (w Aplikacji w wersjach starszych niż 3.50 przycisk ten ma treść „Kupuję i płacę”), pokażemy Ci w **aplikacji** całkowitą, łączną cenę towarów lub usług oraz wszelkie dodatkowe opłaty.
- 4.3. **Płatności w InPost Pay** są realizowane przez zewnętrznych dostawców usług płatniczych. Przed zapłaceniem zapoznaj się i zaakceptuj regulamin usług

dostawcy **płatności**, postępując zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie.

- 4.4. Niektóre metody **płatności**, jak płatność odroczone, mogą wymagać zaakceptowania przez Ciebie dodatkowych regulaminów i przejścia przez Ciebie dodatkowej weryfikacji, aby upewnić się, że spełniasz warunki korzystania z tej metody, które ustala dostawca takiej metody **płatności**.
- 4.5. Jeśli składasz kolejne **zamówienie** przez **InPost Pay**, **aplikacja** zapamięta wcześniej wybraną przez Ciebie metodę **płatności** i pokaże ją przy składaniu nowego **zamówienia**. Możesz ręcznie zmienić metodę **płatności** na inną, wybierając spośród dostępnych opcji na rozwijanej liście w podsumowaniu **zamówienia** w **aplikacji**.
- 4.6. **Sprzedawca** pokrywa prowizje za korzystanie z wybranych przez Ciebie form **płatności**, za wyjątkiem opłat transakcyjnych pobieranych przez Twój bank. Koszty związane z odroczoną płatnością ponosisz Ty, zgodnie z warunkami dostawcy tej usługi. O wysokości tych kosztów poinformujemy Cię najpóźniej na początku składania **zamówienia** w **aplikacji**. Dane dotyczące tych opłat przekazuje zawsze dostawca usługi **płatności**.
- 4.7. **Płatność** za kupione przez Ciebie towary lub usługi trafia bezpośrednio do **sprzedawcy**. Podczas składania **zamówienia** w **aplikacji** możesz wskazać, że zapłaci za Ciebie ktoś inny (np. pracodawca), wybierając odpowiednią opcję w formularzu **zamówienia**.
- 4.8. W **koszyku** w **aplikacji** możesz wykorzystać przyznane Ci vouchery i **kupony** rabatowe. Możesz je łączyć, ale ostateczna kwota do zapłaty przez Ciebie nie może być niższa niż 1 złoty. Zasady używania voucherów i **kuponów** są określane przez oddzielne regulaminy przyjęte przez ich wystawców. Najpierw stosowane

są vouchery i kupony od **sprzedawców**, a dopiero potem vouchery i kupony przyznane przez nas.

5. Warunki dostawy z InPost Pay

- 5.1. Korzystając z **InPost Pay**, możesz wybrać tylko **dostawę** oferowaną przez **InPost**. Dostępne opcje **dostawy** są opisane w regulaminach **InPost**, które znajdziesz na [stronie z naszymi regulaminami](#) – są to m.in. regulamin świadczenia usługi „Paczkomaty 24/7” przez InPost Sp. z o.o. Jeśli płacisz za zakupy przez **InPost Pay**, automatycznie wybierasz **dostawę** przez **InPost** zgodnie z opcjami wyświetlanymi w **aplikacji**.
- 5.2. Bezpośrednio przed złożeniem **zamówienia** w **aplikacji** zobaczysz dostępne dla Twojego **koszyka** opcje, terminy i koszty **dostawy**. **Sprzedawca** poinformuje Cię o wszelkich ograniczeniach dotyczących **dostawy** najpóźniej na początku składania **zamówienia** w jego sklepie internetowym.
- 5.3. W swoim **Koncie InPost** możesz dodać i zapisać adresy **dostawy**, aby używać ich przy przyszłych **zamówieniach** w **InPost Pay**.
- 5.4. Możesz śledzić status swojej **dostawy** w **aplikacji** w części „Śledzenie przesyłek”.

6. Warunki płatności kartą płatniczą

A. Informacje ogólne

- 6.1. Poniższe postanowienie mają zastosowanie do Twoich działań w **InPost Pay**, jeśli wyrazisz zgodę, by **InPost** zapisać i przechowywać unikalny kod (**token**) Twojej **karty płatniczej** używanej do zakupów w sklepach internetowych **sprzedawców** za pośrednictwem **InPost Pay**.

- 6.2. W ramach **InPost Pay** świadczymy usługę przechowywania kodu Twojej **karty płatniczej (tokena płatniczego)**. Usługa ta jest bezpłatna.
- 6.3. Jeśli wyrazisz zgodę na zapisanie **tokena płatniczego**, będzie to oznaczało zawarcie między Tobą a **InPost** o świadczenie usług elektronicznych. Nie musisz wyrażać tej zgody, żeby korzystać z **aplikacji i InPost Pay**.
- 6.4. Usługa przechowywania **tokena płatniczego** jest dostępna tylko dla użytkowników **aplikacji** i jest świadczona zgodnie z jej regulaminem.
- 6.5. Zasady korzystania z **bramki płatniczej** i dostępne formy **płatności** są opisane w innych częściach regulaminu.

B. Co obejmuje usługa przechowywania tokena płatniczego?

- 6.6. InPost umożliwia Ci zapisanie zaszyfrowanego kodu **karty płatniczej (tokena płatniczego)** na Twoim **Koncie InPost** w celu łatwiejszego i bezpiecznego dokonywania **płatności kartą** za nabywane przez Ciebie towary i usługi **sprzedawców w InPost Pay**.
- 6.7. Możesz korzystać z usługi przechowywania **tokena płatniczego** tylko dla swojej **karty płatniczej**, dla której wcześniej został wygenerowany **token**. Nie możesz używać kodu **karty płatniczej** należącej do kogoś innego.
- 6.8. Możesz zapisać na swoim koncie więcej niż jeden **token płatniczy**.
- 6.9. W ramach usługi przechowywania **tokena płatniczego** korzystamy z dostarczanej przez podmiot trzeci usługi generowania tokenów sieciowych we współpracy z uznawanymi na całym świecie organizacjami kartowymi, takimi jak Visa i MasterCard. Oznacza to, że jeśli Twoja **karta płatnicza** straci ważność, nowa **karta płatnicza** wydana przez Twój bank w jej miejsce będzie widoczna na Twoim

Koncie InPost dzięki powiązanemu z niej **tokenowi**, a Ty będziesz mógł używać go do dalszych **płatności**, dopóki nie usuniesz zapisanego **tokena** ze swojego **Konta InPost**.

- 6.10. **InPost** nie przechowuje pełnych danych Twojej **karty płatniczej**, takich jak numer, data ważności czy kod CVC/CVV.
- 6.11. **Tokeny płatnicze** są przechowywane przez nas w bezpiecznym miejscu, chronionym przed nieuprawnionym dostępem.
- 6.12. **Token płatniczy** możesz wygenerować i zapisać po dokonaniu pierwszej **płatności kartą** w **InPost Pay** i przejściu przez proces silnego uwierzytelnienia oraz po wyrażeniu zgody na zapisanie wygenerowanego **tokena płatniczego** w **aplikacji**.
- 6.13. Silne uwierzytelnienie przeprowadzane jest poprzez stronę internetową lub aplikację mobilną Twojego banku lub instytucji płatniczej, zgodnie z zasadami określonymi w Twojej umowie z nimi lub regulaminem **karty płatniczej**.

7. Jak możesz skorzystać z usługi przechowywania tokena płatniczego?

- 7.1. Aby korzystać z **usługi przechowywania tokena płatniczego**, musisz mieć aktualną wersję **aplikacji**, założyć **Konto InPost**, używać **InPost Pay** i zgodzić się na zapisanie kodu **karty płatniczej (tokena płatniczego)** w ustawieniach **Konta InPost**. Możesz używać usługi przechowywania **tokena płatniczego** tylko po zalogowaniu się na swoje **Konto InPost**.

- 7.2. Korzystanie z usługi przechowywania **tokena płatniczego** wymaga ustanowienia przez Ciebie numeru PIN, za pomocą którego uzyskasz dostęp do funkcji **Konta InPost**, umożliwiającej zapisanie **tokena**.
- 7.3. Możesz w każdej chwili zrezygnować z **usługi** przechowywania **tokena płatniczego**, usuwając wszystkie zapisane **tokeny** ze swojego **Konta InPost**.
- 7.4. Podczas zakupu przez **aplikację**, **płatność kartą płatniczą** jest domyślnie wyświetlaną opcją **płatności**. Możesz ją zmienić i wybrać inną formę **płatności** spośród dostępnych w **bramce płatniczej**.
- 7.5. Klikając przycisk „Zamawiam i płacę” (w Aplikacji w wersjach starszych niż 3.50 przycisk ten ma treść „Kupuję i płacę”) po wyborze **płatności kartą**, zgadzasz się na rozpoczęcie przez nas procesu tej **płatności** za pomocą **tokena płatniczego**.
- 7.6. Druga i każda kolejna **płatność** za pomocą **tokena płatniczego** nie wymaga silnego uwierzytelnienia, chyba że wystawca **karty płatniczej** uzna, że jest to konieczne.
- 7.7. **Płatności kartą płatniczą** są przetwarzane i rozliczane przez dostawcę **bramki płatniczej**.
- 7.8. **InPost** nie świadczy usług płatniczych dla Ciebie ani dla wybranego przez Ciebie **sprzedawcy**. Na żadnym etapie procesu zakupowego nie mamy dostępu do pieniędzy z **płatności**, nie uczestniczymy w ich przetwarzaniu ani rozliczaniu i nie odpowiadamy za ich prawidłowe wykonanie.

8. Za co ponosimy odpowiedzialność?

A. Zakres odpowiedzialności InPost

- 8.1. W ramach **InPost Pay** pomagamy Ci zakończyć zakup towarów lub usług od **sprzedawcy w aplikacji**. Umowa sprzedaży tych towarów bądź usług jest jednak zawierana bezpośrednio między Tobą a **sprzedawcą**, a **InPost** nie jest jej stroną. Za wszystkie sprawy związane z umową sprzedaży, ofertą i gwarancją zakupu odpowiedzialny jest **sprzedawca**.
- 8.2. **InPost** odpowiada za działanie **aplikacji**, w tym **InPost Pay**, zgodnie z **regulaminem** i za **dostawę** zgodnie z oddzielnymi regulaminami. Potwierdzenie **płatności** za **zamówienie** od **sprzedawcy** wysyła do Ciebie podmiot obsługujący **płatności** przez **bramkę płatniczą**.
- 8.3. Akceptując ten **regulamin**, zgadzasz się, że:
- a. **bramka płatnicza** może być czasowo niedostępna – o każdej takiej niedostępności poinformujemy Cię najszybciej, jak to możliwe, poprzez **aplikację**;
 - b. funkcje **bramki płatniczej** mogą się zmieniać;
 - c. jeśli chcesz skorzystać z usługi odroczonej **płatności** za **zamówienie** w **InPost Pay**, musisz przejść dodatkową weryfikację. Nie odpowiadamy za brak możliwości realizacji Twojego **zamówienia**, jeśli nie spełnisz warunków wymaganych przez dostawcę tej usługi lub **płatność** w tej formie się nie powiedzie z jakiegokolwiek innego powodu.
- 8.4. Nasza odpowiedzialność w pozostałych zakresach naszej działalności w związku z **InPost Pay** jest opisana w odrębnych regulaminach dotyczących usług pocztowych, które znajdziesz na naszej [stronie internetowej z regulaminami](#).

B. Za co odpowiada sprzedawca?

8.5. W ramach **InPost Pay sprzedawca** odpowiada za:

- a. przestrzeganie wszystkich obowiązków prawnych wobec Ciebie, szczególnie tych związanych z Twoimi prawami jako **konsumenta**, zgodnością towaru z umową sprzedaży, gwarancją jakości, oraz prawem do odstąpienia od umowy zawartej na odległość;
- b. jasne informowanie na swojej stronie internetowej, na początku procesu składania **zamówienia**, o wszystkich warunkach i ograniczeniach dotyczących **dostawy i płatności**, zwłaszcza o kosztach **dostawy**;
- c. przesłanie do Ciebie potwierdzenia zawarcia umowy sprzedaży oraz warunków sprzedaży zgodnie z obowiązującymi przepisami;
- d. prawidłowe wykonanie umowy sprzedaży, w tym dostarczenie do Ciebie towaru i zapewnienie, że towar jest zgodny z umową sprzedaży.

8.6. Pozostałe zasady odpowiedzialności **sprzedawcy** określają jego warunki sprzedaży, które musisz każdorazowo zaakceptować przed zakończeniem składania **zamówienia** w **aplikacji**.

C. Za co odpowiadasz Ty?

- 8.7. Pamiętaj, że ponosisz wyłączną odpowiedzialność za podanie prawidłowych i pełnych informacji podczas rejestracji **Konta InPost** lub jego aktualizacji. Dotyczy to także danych kont używanych przez Ciebie do logowania do **InPost Pay** (Google, Apple ID), metod **płatności** oraz adresu i sposobu **dostawy**.
- 8.8. W związku z korzystaniem z **InPost Pay** ponosisz odpowiedzialność za szkody wynikające z:

- a. korzystania z **usługi** przechowywania **tokena płatniczego**, jeśli **karta płatnicza** zaszyfrowana **tokenem** należy do kogoś innego;
 - b. udostępnienia danych logowania do **konta** osobom trzecim;
 - c. posłużenia się przez nieuprawnioną osobę trzecią **urządzeniem** mobilnym, na którym posiadasz zainstalowaną **aplikację** lub zapisane dane logowania do **konta**. Twoja odpowiedzialność jest jednak wyłączona od momentu zgłoszenia nam utraty lub kradzieży tego urządzenia i zablokowania przez nas **aplikacji**, lub gdy sam zmienisz dane logowania do **Konta InPost**.
- 8.9. Twoje prawa i obowiązki wobec **sprzedawcy**, związane z zakupem towarów lub usług w **InPost Pay**, są określone przez warunki sprzedaży ustalone przez **sprzedawcę** oraz obowiązujące przepisy prawa.
- 8.10. Twoje prawa i obowiązki wobec dostawcy **bramki płatniczej**, związane z umowami zawartymi z nim, są określone przez warunki świadczenia usług ustalone przez dostawcę **bramki płatniczej** oraz obowiązujące przepisy prawa.

9. Jak złożyć reklamację na InPost Pay?

- 9.1. Jeśli masz jakiegokolwiek problemy z działaniem **aplikacji**, **usługą InPost Pay** lub przechowywaniem **tokena płatniczego**, możesz złożyć reklamację online zgodnie z zasadami opisanymi w sekcji 5 tego Załącznika B1.
- 9.2. Reklamacja powinna zawierać Twoje imię, nazwisko, adres e-mail użyty do rejestracji konta oraz opis problemu. Jeśli dotyczy przechowywania **tokena płatniczego**, podaj także numer **karty płatniczej**.

- 9.3. Rozpatrzymy Twoją reklamację w ciągu 30 dni od jej otrzymania. W dniu, w którym otrzymamy reklamację, wyślemy do Ciebie wiadomość e-mail z potwierdzeniem jej otrzymania.
- 9.4. O wyniku rozpatrzenia reklamacji poinformujemy Cię mailowo na adres, z którego wysłałeś zgłoszenie.
- 9.5. Reklamacje dotyczące umowy sprzedaży są rozpatrywane przez **sprzedawcę** zgodnie z ustalonymi przez niego zasadami.
- 9.6. Jeśli Twoja reklamacja dotyczy usługi **płatności**, zgłoś ją bezpośrednio do dostawcy tej **płatności**, postępując zgodnie z zasadami i terminami określonymi w jego regulaminie. Jeśli złożysz taką reklamację do nas, prześlemy ją do dostawcy **płatności** i poinformujemy Cię o tym.

10. Jakie znaczenie ma regulamin i w jaki sposób go zmieniamy?

- 10.1. Z chwilą akceptacji **regulaminu** zawierasz z nami umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną.
- 10.2. Jeśli używasz **InPost Pay** w sposób niezgodny z **regulaminem** lub przepisami prawa, Twoje **Konto InPost** może zostać przez nas zablokowane w każdym czasie i ze skutkiem natychmiastowym.
- 10.3. Jeśli usuniesz swoje **Konto InPost**, nasza umowa z Tobą o korzystanie z **InPost Pay** zostaje natychmiast zakończona. Możesz usunąć **Konto InPost** w dowolnym momencie. Możemy też usunąć **Konto InPost** ze swojej inicjatywy w przypadkach określonych w **regulaminie**, na przykład, gdy przekazujesz do **aplikacji** treści

naruszające prawo, a także w przypadku zakończenia przez nas działalności związanej z **InPost Pay**.

- 10.4. Jeśli jesteś **konsumentem**, masz 14 dni na odstąpienie od umowy z nami bez podania przyczyny. Możesz to zrobić, wysyłając do nas odpowiednie oświadczenie. **Potwierdzimy** otrzymanie Twojego oświadczenia e-mailem.
- 10.5. Możesz zakończyć korzystanie z **InPost Pay** w dowolnym momencie. Jeśli nie zgadzasz się na zmiany **regulaminu**, musisz to zrobić przed ich wejściem w życie.
- 10.6. Po usunięciu **Konta InPost** możesz w każdej chwili utworzyć je ponownie. Gdy usuniesz **Konto InPost**, wszystkie dane o Twoich transakcjach i **koszyku** zostaną usunięte z **aplikacji**, a ich przywrócenie nie jest możliwe. **InPost** może przechowywać te dane w swoich systemach do czasu upływu terminów reklamacji. Jeśli założysz nowe **Konto InPost**, musisz wprowadzić dane od początku.
- 10.7. Umowa na przechowywanie **tokena płatniczego** kończy się natychmiast, gdy usuniesz **Konto InPost**. Możesz jednak w każdej chwili przestać korzystać z **usługi przechowywania tokena płatniczego**.
- 10.8. Możemy zmienić **regulamin**, jeśli zmieni się prawo lub funkcje **aplikacji**, w tym **InPost Pay**, oraz w sytuacjach opisanych w **regulaminie Konta InPost**.

11. Jakie są pozostałe informacje dotyczące InPost Pay, które warto wiedzieć?

- 11.1. Wszystkie prawa do **aplikacji**, w tym **InPost Pay**, oraz jej tekstów, grafik, zdjęć, materiałów wideo, programów, narzędzi, baz danych, znaków towarowych i

logotypów, należą do **InPost**. Nie możesz kopiować ani udostępniać materiałów z **aplikacji** bez pisemnej zgody **InPost**, chyba że pozwala na to prawo.

- 11.2. Jeśli coś nie zostało wyraźnie uregulowane w tym **regulaminie**, mogą obowiązywać w tym zakresie zasady z innych regulaminów InPost, które znajdziesz na [naszej stronie z regulaminami](#).
- 11.3. Wszystkie sprawy związane z korzystaniem z **InPost Pay** są regulowane przez prawo polskie zgodnie z pkt 3 tego Załącznika B1.

Załącznik B1.3: Prawa konsumenta dotyczące treści lub usługi cyfrowej

Pełna treść Art. 43j zgodnie z ustawą o prawach konsumenta:

1. Przedsiębiorca dostarcza konsumentowi treść cyfrową lub usługę cyfrową niezwłocznie po zawarciu umowy, chyba że strony postanowiły inaczej.
2. Treść cyfrową uważa się za dostarczoną w chwili, gdy treść cyfrowa lub środek, który pozwala na uzyskanie dostępu do treści cyfrowej lub pobranie treści cyfrowej, zostały udostępnione konsumentowi lub fizycznemu lub wirtualnemu urządzeniu, które konsument wybrał samodzielnie w tym celu, lub gdy konsument lub takie urządzenie uzyskali do niej dostęp.
3. Usługę cyfrową uważa się za dostarczoną w chwili, gdy konsument lub fizyczne lub wirtualne urządzenie, które konsument wybrał samodzielnie w tym celu, uzyskali do niej dostęp.
4. Jeżeli przedsiębiorca nie dostarczył treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, konsument wzywa go do ich dostarczenia. Jeżeli przedsiębiorca nie dostarczy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym przez strony terminie, konsument może odstąpić od umowy.
5. Konsument może odstąpić od umowy bez wzywania do dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, jeżeli:
 - 1) z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, lub
 - 2) konsument i przedsiębiorca uzgodnili lub z okoliczności zawarcia umowy

wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej miał istotne znaczenie dla konsumenta, a przedsiębiorca nie dostarczył ich w tym terminie.

6. Ciężar dowodu dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej spoczywa na przedsiębiorcy.
7. W razie odstąpienia przez konsumenta od umowy przepis art. 43o stosuje się odpowiednio.
8. Przepisów ust. 1–7 nie stosuje się, jeżeli umowa przewiduje dostarczenie treści cyfrowej za pośrednictwem materialnego nośnika.

Streszczenie najważniejszych informacji:

Usługi, które są „treścią” lub „usługą” cyfrową, udostępniamy Ci niezwłocznie, chyba że przed ich wybraniem poinformowaliśmy Cię o innym terminie ich dostarczenia. Jeśli mimo wybrania treści/usługi cyfrowej nie masz do niej dostępu, możesz nas wezwać do jej dostarczenia. Przysługuje Ci również prawo do odstąpienia od umowy, na zasadach opisanych w streszczanym przepisie.

Pełna treść Art. 43k zgodnie z ustawą o prawach konsumenta:

1. Treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są zgodne z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności ich:
 - 1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność, funkcjonalność, kompatybilność, interoperacyjność oraz dostępność wsparcia technicznego i aktualizacji;
 - 2) przydatność do szczególnego celu, do którego są potrzebne konsumentowi, o którym konsument powiadomił przedsiębiorcę

najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował.

2. Ponadto treść cyfrowa lub usługa cyfrowa, aby mogły zostać uznane za zgodne z umową, muszą:
 - 1) nadawać się do celów, w których zazwyczaj korzysta się z treści cyfrowej lub usługi cyfrowej tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
 - 2) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym funkcjonalność, kompatybilność, dostępność, ciągłość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla treści cyfrowej lub usługi cyfrowej tego rodzaju i których konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter treści cyfrowej lub usługi cyfrowej oraz publiczne zapewnienia złożone przez przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w jego imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że przedsiębiorca wykaże, że:
 - a) nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
 - b) przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
 - c) publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy;
 - 3) być dostarczane z akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać;

- 4) być zgodne z wersją próbną lub zapowiedzią, które zostały udostępnione konsumentowi przez przedsiębiorcę przed zawarciem umowy.
3. Przedsiębiorca informuje konsumenta o aktualizacjach, w tym dotyczących zabezpieczeń, niezbędnych do zachowania zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową oraz dostarcza je konsumentowi przez czas:
 - 1) dostarczania treści cyfrowej lub usługi cyfrowej określony w umowie, na podstawie której dostarczanie następuje w sposób ciągły, lub
 - 2) zasadnie oczekiwany przez konsumenta, uwzględniając rodzaj treści cyfrowej lub usługi cyfrowej i cel, w jakim są wykorzystywane, oraz okoliczności i charakter umowy, jeżeli umowa przewiduje dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej jednorazowo lub częściami.
4. Jeżeli konsument nie zainstaluje w rozsądnym czasie aktualizacji dostarczonych przez przedsiębiorcę zgodnie z ust. 3, przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową wynikający wyłącznie z braku aktualizacji, jeżeli:
 - 1) poinformował konsumenta o aktualizacji i konsekwencjach jej niezainstalowania;
 - 2) niezainstalowanie lub niewłaściwa instalacja aktualizacji nie wynikały z błędów w instrukcji instalacji dostarczonej przez przedsiębiorcę.
5. Przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową w zakresie, o którym mowa w ust. 2 lub 3, jeżeli konsument, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha treści cyfrowej lub usługi cyfrowej odbiega od wymogów zgodności z umową określonych w ust. 2 lub 3, oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy treści cyfrowej lub

usługi cyfrowej.

6. W przypadku gdy umowa przewiduje dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej w sposób ciągły, treść cyfrowa lub usługa cyfrowa muszą pozostawać zgodne z umową przez oznaczony w umowie czas ich dostarczania.
7. Treść cyfrową lub usługę cyfrową dostarcza się w najnowszej wersji dostępnej w chwili zawarcia umowy, chyba że strony postanowiły inaczej.
8. Do integracji treści cyfrowej lub usługi cyfrowej przepis art. 43b ust. 5 stosuje się odpowiednio.

Streszczenie najważniejszych informacji:

Przykłady tego, czy oferowany Ci produkt cyfrowy jest zgodny z regulaminem, określone są w streszczanym przepisie. Dotyczy to także aktualizacji treści lub usługi cyfrowej (które są niezbędne do zachowania zgodności z regulaminem). Nie ponosimy odpowiedzialności za brak zgodności treści/usługi cyfrowej z umową (lub regulaminem), jeżeli przed jej wyborem wyraźnie poinformowaliśmy Cię, że cecha tego produktu odbiega od tych opisanych w ust. 2 streszczanego przepisu, a Ty to zaakceptowałeś w sposób wyraźny i odrębny. Ponadto, jeśli poinformowaliśmy Cię o konieczności wykonania aktualizacji i skutkach jej pominięcia (i nie przekazaliśmy Ci błędnych informacji o sposobie jej przeprowadzenia), a mimo tego nie dokonałeś aktualizacji w rozsądnym czasie, nie ponosimy odpowiedzialności za brak zgodności treści/usługi cyfrowej z umową (lub regulaminem) wynikający wyłącznie z braku aktualizacji.

Pełna treść Art. 43I zgodnie z ustawą o prawach konsumenta:

1. Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanych jednorazowo lub w częściach, który istniał w chwili ich

dostarczenia i ujawnił się w ciągu dwóch lat od tej chwili. Domniemywa się, że brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową, który ujawnił się przed upływem roku od chwili dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, istniał w chwili ich dostarczenia.

2. Przedsiębiorca nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową określonego w ust. 1, jeżeli brak ten podstępnie zataił.
3. Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanych w sposób ciągły, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z umową miały być dostarczane. Domniemywa się, że brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową wystąpił w tym czasie, jeżeli w tym czasie się ujawnił.
4. Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej w zakresie uregulowanym w art. 43k ust. 3, który wystąpił w czasie określonym w tym przepisie.
5. Domniemania określone w ust. 1 i 3 nie mają zastosowania, jeżeli:
 - 1) środowisko cyfrowe konsumenta nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których przedsiębiorca poinformował go w sposób jasny i zrozumiały przed zawarciem umowy;
 - 2) konsument, poinformowany w jasny i zrozumiały sposób przed zawarciem umowy o obowiązku współpracy z przedsiębiorcą, w rozsądnym zakresie i przy zastosowaniu najmniej uciążliwych dla siebie środków technicznych, w celu ustalenia, czy brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową w odpowiednim czasie wynika z

cech środowiska cyfrowego konsumenta, nie wykonuje tego obowiązku.

Streszczenie najważniejszych informacji:

Odpowiadamy za brak zgodności treści/**usługi** cyfrowej z umową (**regulaminem**), jeśli ujawnił się on w ciągu dwóch lat od chwili dostarczenia treści/usługi cyfrowej. Przepisy chronią Twoje prawo, ale w pewnych sytuacjach ta ochrona jest ograniczona (co opisuje ust. 5 streszczanego przepisu).

Pełna treść Art. 43m (zgodnie z ustawą o prawach konsumenta):

1. Jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodne z umową, konsument może żądać doprowadzenia do ich zgodności z umową.
2. Przedsiębiorca może odmówić doprowadzenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową, jeżeli doprowadzenie do zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy.
3. Przy ocenie nadmierności kosztów dla przedsiębiorcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową oraz wartość treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zgodnych z umową.
4. Przedsiębiorca doprowadza treść cyfrową lub usługę cyfrową do zgodności z umową w rozsądnym czasie od chwili, w której przedsiębiorca został poinformowany przez konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając ich charakter oraz cel, w jakim są wykorzystywane. Koszty doprowadzenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową ponosi przedsiębiorca.

Streszczenie najważniejszych informacji:

Jeśli treść/**usługa** cyfrowa są niezgodne z umową (lub **regulaminem**), możesz żądać od nas usunięcia tej niezgodności. Możemy usunąć niezgodność w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie, chyba że doprowadzenie do zgodności treści/**usługi** cyfrowej z umową (lub **regulaminem**) jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów po naszej stronie.

Pełna treść Art. 43n zgodnie z ustawą o prawach konsumenta:

1. Jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodne z umową, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
 - 1) doprowadzenie do zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów stosownie do art. 43m ust. 2 i 3;
 - 2) przedsiębiorca nie doprowadził treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową zgodnie z art. 43m ust. 4;
 - 3) brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić treść cyfrową lub usługę cyfrową do zgodności z umową;
 - 4) brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środka ochrony określonego w art. 43m;
 - 5) z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.

2. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość treści cyfrowej lub usługi cyfrowej niezgodnych z umową pozostaje do wartości treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zgodnych z umową. Jeżeli umowa stanowi, że treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są dostarczane w częściach lub w sposób ciągły, przy obniżeniu ceny należy uwzględnić czas, w którym treść cyfrowa lub usługa cyfrowa pozostawały niezgodne z umową.
3. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są dostarczane w zamian za zapłatę ceny, a brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest istotny.

Streszczenie najważniejszych informacji:

W sytuacjach opisanych przepisem możesz zażądać obniżenia ceny lub odstąpić od umowy. Nie możesz odstąpić od umowy, jeśli treść/**usługa** cyfrowa jest odpłatna, a niezgodność z umową (lub **regulaminem**) jest nieistotna – ale to my musimy udowodnić, że ta niezgodność jest nieistotna.

Pełna treść Art. 43o zgodnie z ustawą o prawach konsumenta:

1. Po odstąpieniu od umowy przedsiębiorca nie może wykorzystywać treści innych niż dane osobowe dostarczone lub wytworzone przez konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczonych przez przedsiębiorcę, z wyjątkiem treści, które:
 - 1) są użyteczne wyłącznie w związku z treścią cyfrową lub usługą cyfrową, które stanowiły przedmiot umowy;
 - 2) dotyczą wyłącznie aktywności konsumenta w trakcie korzystania z treści

cyfrowej lub usługi cyfrowej, które stanowiły przedmiot umowy;

3) zostały połączone przez przedsiębiorcę z innymi danymi i nie mogą zostać rozłączone bez nadmiernych trudności;

4) zostały wytworzone przez konsumenta wspólnie z innymi konsumentami, którzy nadal mogą z nich korzystać.

2. Przedsiębiorca udostępnia konsumentowi na jego żądanie i na swój koszt, w rozsądnym czasie oraz w powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego treści wytworzone lub dostarczone przez konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, inne niż dane osobowe, z wyjątkiem treści, o których mowa w ust. 1 pkt 1–3.
3. Przedsiębiorca może żądać zwrotu nośnika materialnego, na którym dostarczył treść cyfrową, w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy. Konsument zwraca nośnik niezwłocznie i na koszt przedsiębiorcy.
4. Przedsiębiorca nie jest uprawniony do żądania zapłaty za czas, w którym treść cyfrowa lub usługa cyfrowa były niezgodne z umową, nawet jeżeli przed odstąpieniem od umowy konsument z nich faktycznie korzystał.
5. Przedsiębiorca jest zobowiązany do zwrotu ceny jedynie w części odpowiadającej treści lub usłudze cyfrowej niezgodnej z umową oraz treści cyfrowej lub usłudze cyfrowej, których obowiązek dostarczenia odpadł wskutek odstąpienia od umowy.
6. Przedsiębiorca ma obowiązek dokonać zwrotu konsumentowi ceny należnej wskutek skorzystania z prawa odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy lub obniżeniu ceny.

7. Przedsiębiorca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

Streszczenie najważniejszych informacji:

Przepis opisuje, w jaki sposób i w jakim zakresie możemy przetwarzać dostarczone przez Ciebie dane, jeżeli odstąpisz od umowy zgodnie z Twoim prawem opisanym w **Załączniku**. Przepis stanowi także, w jaki sposób możesz uzyskać dostęp do tych danych. Ponadto przepis określa zasady zwrotu ceny za niezgodną treść/**usługę** cyfrową, jeżeli skorzystasz z opisanego **Załącznikiem** prawa **odstąpienia**.

Pełna treść Art. 43p zgodnie z ustawą o prawach konsumenta:

1. Przedsiębiorca może dokonać zmiany treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, która nie jest niezbędna do zachowania jej zgodności z umową, tylko jeżeli umowa tak stanowi i jedynie z uzasadnionych przyczyn w tej umowie wskazanych. Przedsiębiorca nie może jednak dokonać zmiany treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanych w sposób jednorazowy.
2. Wprowadzenie zmiany, o której mowa w ust. 1, nie może wiązać się z jakimikolwiek kosztami po stronie konsumenta.
3. Przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o dokonywanej zmianie, o której mowa w ust. 1.

Streszczenie najważniejszych informacji:

Jeśli dostarczamy Ci treść/**usługę** cyfrową w sposób ciągły lub w częściach, możemy ją zmienić, jeśli umowa (**regulamin**) przewiduje taką możliwość i uzasadnia takie zmiany. Zmiana nie wiąże się z jakimikolwiek kosztami po Twojej stronie.

Pełna treść Art. 43q zgodnie z ustawą o prawach konsumenta:

1. Jeżeli zmiana, o której mowa w art. 43p ust. 1, istotnie i negatywnie wpływa na dostęp konsumenta do treści cyfrowej lub usługi cyfrowej lub korzystanie z nich, przedsiębiorca jest zobowiązany poinformować konsumenta z odpowiednim wyprzedzeniem na trwałym nośniku o właściwościach i terminie dokonania tej zmiany oraz prawie, o którym mowa w ust. 2 lub 3.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, konsument może wypowiedzieć umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia w ciągu 30 dni od dnia dokonania zmiany, o której mowa w art. 43p ust. 1, lub poinformowania o tej zmianie, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana. Przepis art. 43o stosuje się odpowiednio.
3. Przepisu ust. 2 nie stosuje się, jeżeli przedsiębiorca zapewnił konsumentowi uprawnienie do zachowania, bez dodatkowych kosztów, treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zgodnych z umową, w stanie niezmienionym.

Streszczenie najważniejszych informacji:

Jeżeli chcemy dokonać zmiany w treści/**usłudze** cyfrowej, która jest istotna i negatywnie wpływa na Twój dostęp lub korzystanie z treści/**usługi** cyfrowej, musimy z wyprzedzeniem powiadomić Cię o tym w odpowiedni sposób. Jeśli nie możesz, bez dodatkowych kosztów, zachować treści/**usługi** cyfrowej w jej niezmienionym stanie, przysługuje Ci prawo wypowiedzenia umowy.

Pełna treść Art. 32a zgodnie z ustawą o prawach konsumenta:

1. W przypadku odstąpienia od umowy o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej przedsiębiorca od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy nie może wykorzystywać treści innych niż dane osobowe dostarczone lub wytworzone

przez konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej dostarczonych przez przedsiębiorcę, z wyjątkiem treści, które:

- 1) są użyteczne wyłącznie w związku z treścią cyfrową lub usługą cyfrową, które stanowiły przedmiot umowy;
 - 2) dotyczą wyłącznie aktywności konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej dostarczonych przez przedsiębiorcę;
 - 3) zostały połączone przez przedsiębiorcę z innymi danymi i nie mogą zostać z nich wydzielone lub mogą zostać wydzielone jedynie przy nakładzie niewspółmiernych wysiłków;
 - 4) zostały wytworzone przez konsumenta wspólnie z innymi konsumentami, którzy nadal mogą z nich korzystać.
2. Z wyjątkiem przypadków, o których mowa w ust. 1 pkt 1–3, przedsiębiorca na żądanie konsumenta udostępnia mu treści inne niż dane osobowe, które zostały dostarczone lub wytworzone przez konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej dostarczonych przez przedsiębiorcę.
3. Konsument ma prawo odzyskać treści cyfrowe od przedsiębiorcy nieodpłatnie, bez przeszkód ze strony przedsiębiorcy, w rozsądnym terminie i powszechnie używanym formacie przeznaczonym do odczytu maszynowego.
4. W przypadku odstąpienia od umowy przedsiębiorca może uniemożliwić konsumentowi dalsze korzystanie z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej, w szczególności przez uniemożliwienie konsumentowi dostępu do treści cyfrowych lub usługi cyfrowej lub zablokowanie konta użytkownika. Przepis ten nie ma wpływu na uprawnienia konsumenta, o których mowa w ust. 2.

Streszczenie najważniejszych informacji:

Przepis określa zasady wykorzystywania przez nas informacji (innych niż **dane osobowe**) w przypadku, w którym odstąpisz od umowy o dostarczanie treści/**usługi** cyfrowej, oraz nasze uprawnienia do zablokowania dostępu do treści/**usług** cyfrowych. Przepis określa także Twoje prawa do uzyskania dostarczonych przez Ciebie treści.

Załącznik B1.4: Wzór formularza odstąpienia od umowy

My:

InPost sp. z o.o.

ul. Pana Tadeusza 4

30-727 Kraków

Wzór oświadczenia o odstąpieniu

(prosimy wypełnić i odesłać formularz tylko wtedy, gdy odstępują Państwo od umowy)

Miejscowość, data:

Jak odstąpić?

Mają Państwo 14 (czternaście) dni na odstąpienie (dni liczone od daty otrzymania zawarcia umowy, czyli pierwszej akceptacji regulaminu).

1. Wypełniony wzór odstąpienia należy przesłać na adres e-mail: oswiadczenie@inpost.pl lub na nasz adres wskazany powyżej.
2. Możesz również skontaktować się z nami telefonicznie pod numerem 746 600 000 lub 722 444 000, za pośrednictwem czatu w naszych usługach lub pod adresem: www.inpost.pl/kontakt.

Imię i nazwisko:

Adres e-mail:

Numer telefonu:

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy

Oświadczam, że na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta odstępuję od umowy o świadczenie usług cyfrowych InPost, zawartej z InPost sp. z o.o. w dniu roku.

podpis

(imię i nazwisko)

Załącznik B1.5: Regulamin korzystania ze wsparcia Asystenta Zakupowego InPost dla Użytkownika

Ten **regulamin** dotyczy **usługi** cyfrowego asystenta wspierającego **użytkownika** w ramach funkcjonalności oferowanych w ramach **aplikacji** InPost Mobile, w tym w szczególności w ramach zakupów realizowanych z wykorzystaniem **aplikacji**. **Usługa Asystenta InPost** została stworzona, jest utrzymywana i oferowana przez nas, czyli InPost sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Pana Tadeusza 4, dla jej **użytkownika**, czyli Ciebie.

Regulamin określa zasady świadczenia przez nas **usługi Asystenta InPost** za pośrednictwem **aplikacji** oraz warunki umów sprzedaży towarów zawieranych na odległość między Tobą a **sprzedawcą**.

W wyjątkowych sytuacjach zastosowanie mogą mieć poszczególne warunki sprzedaży określone przez danego **sprzedawcę**, a ze szczegółową treścią tych warunków możesz zapoznać się w profilu (karcie) **sprzedawcy**. W każdym przypadku wyraźnie poinformujemy Cię w treści indywidualnej **karty towaru sprzedawcy**, kiedy i w jakim zakresie zastosowanie będą miały warunki sprzedaży określone przez danego **sprzedawcę**.

W ramach **regulaminu** opisujemy nasze oraz Twoje prawa i obowiązki związane z korzystaniem z **usługi Asystenta InPost**.

Pojęcia, których używamy w **regulaminie**, wyjaśniamy w Załączniku A – tabeli definicji.

1. Czym jest Asystent Zakupowy InPost?

- 1.1. W ramach **Asystenta InPost** umożliwiamy Ci wyszukiwanie i przeglądanie **towarów** pochodzących od indywidualnych **sprzedawców**, budowanie **koszyka**

zakupowego oraz złożenie **zamówienia** z pomocą **Asystenta InPost**, z wykorzystaniem Twoich **danych osobowych**, a także danych dotyczących **płatności i dostawy** zapisanych w **Koncie InPost**. Ponadto w ramach **Asystenta InPost** będziesz otrzymywać informacje o możliwości zakupu wyszukiwanych przez Ciebie produktów poza **Asystentem InPost**, a więc korzystając ze ścieżki zakupowej na stronie podmiotu trzeciego.

- 1.2. Usługa **Asystenta InPost** jest dostępna dla **użytkowników aplikacji**, mających 18 lat i posiadających pełną zdolność do czynności prawnych.
- 1.3. **Asystent InPost** jest rozwiązaniem opartym o sztuczną inteligencję. Prezentuje on wyniki wyszukiwania, rekomendacje produktowe oraz inne treści (w tym inspiracje, okazje i propozycje **towarów** od ulubionych **sprzedawców**) w oparciu o Twoją aktywność, w tym historię wyszukiwań i zakupów. Zwracamy Twoją uwagę, że sztuczna inteligencja jest nową i stale rozwijającą się technologią, a tym samym nie jest wolna od błędów. Dokładamy jednak wszelkich starań, aby działania i sugestie podawane przez **Asystenta InPost** były jak najwyższej jakości.
- 1.4. Pamiętaj, że poprawne działanie oraz dostępność wszystkich funkcji usługi **Asystenta InPost** w **aplikacji** zależą od ustawień Twojego **urządzenia** oraz udzielonych przez Ciebie zgód, zgodnie z uprzednio akceptowanym przez Ciebie regulaminem **aplikacji**. Dodatkowo zwracamy Twoją uwagę, że jeśli zechcesz skorzystać z narzędzi speech-to-text (to jest przetwarzających mowę ludzką przekazaną do **urządzenia** za pomocą mikrofonu na tekst pisany), możesz zostać zobowiązany do akceptacji dodatkowych warunków korzystania z tych narzędzi zgodnie z wymaganiami naszych zewnętrznych dostawców technologicznych.
- 1.5. Korzystanie z **Asystenta InPost** nie jest związane z uiszczaniem dodatkowych opłat.

- 1.6. W ramach **Asystenta InPost** świadczymy wyłącznie usług dostarczenia funkcjonalności cyfrowej w zakresie: (i) wyszukania **towarów**, utworzenia **koszyka** i umożliwienia zawarcia umowy ze **sprzedawcą** w ramach **aplikacji**; (ii) prezentowania informacji o możliwości zakupu wyszukiwanych przez Ciebie produktów poza **Asystentem InPost**, a więc korzystając ze ścieżki zakupowej na stronie podmiotu trzeciego (poza środowiskiem **aplikacji**).
- 1.7. W ramach **Asystenta InPost** zapewniamy także możliwość dokonywania **płatności** za **zamówienia** z wykorzystaniem metod dostarczanych przez zewnętrznego **operatora płatności**.
- 1.8. W każdym przypadku dokonywania zakupów w ramach **Asystenta InPost** umowę sprzedaży **towarów** zawierasz ze **sprzedawcą wskazanym na karcie towaru sprzedawcy**. Szczegółowe dane **sprzedawcy** są każdorazowo wskazane w profilu (karcie) **sprzedawcy**, dostępnej z poziomu **karty towaru sprzedawcy** poprzez kliknięcie w nazwę **sprzedawcy**.
- 1.9. Przed dokonaniem zakupu w ramach **Asystenta InPost** otrzymujesz w **aplikacji** jasne informacje o podziale obowiązków pomiędzy **sprzedawcą**, nami i **operatorem płatności**. Informacje te są dostępne na każdej karcie (profilu) **sprzedawcy**, na karcie zawierającej wszystkie propozycje sprzedaży dla danego produktu oraz na indywidualnej **karcie towaru sprzedawcy**.
- 1.10. Dla Twojego bezpieczeństwa odpowiadamy organizacyjnie za rozpatrzenie wszystkich reklamacji oraz rozliczenie Twoich roszczeń związanych z umowami zawartymi przez Ciebie ze **sprzedawcami w aplikacji** w ramach **Asystenta InPost**, zapewniając Ci ochronę w przypadku niewywiązywania się przez **sprzedawcę** z ciążących na nim zobowiązań. Oznacza to, że w sytuacji gdy okaże się, że **sprzedawca** nie realizuje obowiązków wynikających z umowy sprzedaży zawartej

w ramach **Asystenta InPost**, możemy samodzielnie rozpatrzyć Twoją reklamację i dokonać zwrotu zapłaconych przez Ciebie środków na Twoją rzecz. W sytuacji, gdy w ramach reklamacji preferujesz inne rozwiązania niż zwrot środków, skontaktuj się bezpośrednio ze **sprzedawcą**. Staramy się monitorować na bieżąco realizację wszystkich umów sprzedaży zawartych za pośrednictwem naszej usługi. Możesz także napisać do nas w swojej sprawie bezpośrednio, korzystając z formularza kontaktowego dostępnego pod adresem: Możesz skorzystać z [naszego formularza kontaktowego](#). Szczegółowe zasady składania reklamacji zostały określone w dalszej części **regulaminu**. Pamiętaj także, że nie odpowiadamy za umowy sprzedaży, które zawierasz na stronach podmiotów trzecich (a nie w ramach **Asystenta InPost**) i na zasadach określonych przez te podmioty.

- 1.11. **Operator płatności** jest odpowiedzialny za rozliczenie transakcji realizowanych w ramach usługi **Asystenta InPost**, które mają na celu przekazanie przez Ciebie do Sprzedawcy należnych mu środków z tytułu sprzedaży towarów na odległość zawartej w ramach **Asystenta InPost**. **Operatorem płatności** jest UniCredit S.A. Spółka Akcyjna Oddział w Polsce, działający jako agent rozliczeniowy w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych.

2. W jaki sposób możesz zrobić zakupy z Asystentem Zakupowym InPost?

A. Informacje ogólne

- 2.1. Aby skorzystać z **Asystenta InPost**, musisz posiadać **Konto InPost** i korzystać z aplikacji.

- 2.2. W każdym momencie możesz zrezygnować z dalszego korzystania z **usługi Asystenta InPost**. Pamiętaj, że usunięcie **aplikacji** z Twojego **urządzenia** nie jest równoznaczne z usunięciem **Konta InPost** ani danych **usługi Asystenta InPost**. Opis zasad związanych z zarządzaniem, w tym usunięciem, **Konta InPost** oraz **danych** zebranych w trakcie Twojego korzystania z **aplikacji** i z **usługi Asystenta InPost** znajdziesz w Części I (A) i Załączniku A1 do **Regulaminu Konta InPost**.
- 2.3. **Asystent InPost** jest narzędziem rekomendacyjnym, które ułatwia wyszukiwanie i porównanie **towarów** oraz wspiera proces zakupu w **aplikacji**, a także wyszukuje i prezentuje informacje o możliwości zakupu wyszukiwanych przez Ciebie produktów poza **Asystentem InPost**, a więc korzystając ze ścieżki zakupowej na stronie podmiotu trzeciego.
- 2.4. **Asystent InPost** poinformuje Cię, że ma charakter systemu AI i może popełniać błędy i udzielać nieprecyzyjnych odpowiedzi. Odpowiedzi **Asystenta InPost** są tym trafniejsze, im bardziej precyzyjne są Twoje zapytania. Pamiętaj, że ostateczna decyzja o zakupie zawsze należy do Ciebie.
- 2.5. Przed pierwszym skorzystaniem z **Asystenta InPost** poprosimy Cię o udzielenie odpowiedzi na kilka pytań dotyczących Twoich upodobań. Udzielenie odpowiedzi jest dobrowolne, jednak pozwoli na lepsze dopasowanie rekomendacji produktowych i wyników wyszukiwania do Twoich potrzeb. Możesz pominąć ten krok.
- 2.6. Pytania dotyczące doboru i prezentacji **towarów sprzedawców** oraz informacji o możliwości zakupu wyszukiwanych przez Ciebie **towarów** poza **Asystentem InPost**, można kierować na adres e-mail: wsparcie@inpost.pl lub przez [formularz kontaktowy](#).

B. Jak przebiega proces zakupowy z Asystentem Zakupowym InPost?

- 2.7. Aby zrobić zakupy, otwórz **Asystenta InPost** w **aplikacji**. Możesz wpisać, czego szukasz, albo skorzystać z propozycji, które przygotowaliśmy dla Ciebie na dedykowanym ekranie zatytułowanym „Okazje”, zawierającym sezonowe rekomendacje, inspiracje i okazje. Kiedy klikniesz w jedną z takich rekomendacji, przeniesiemy Cię na ścieżkę zakupową zgodnie z kolejnymi postanowieniami tego punktu.
- 2.8. Następnie zobaczysz **towary** pochodzące od różnych **sprzedawców**. Wybierz interesujące Cię produkty i dodaj je do **koszyka** – możesz wybrać **towary** od jednego lub kilku **sprzedawców** naraz. Sprawdź **koszyk** i zatwierdź **zamówienie**. W przypadku, kiedy zgodnie z opisem podanym w pkt. 2.7 powyżej, otworzysz **Asystenta InPost** i wpiszesz, czego szukasz, oprócz **towarów** proponowanych przez różnych **sprzedawców**, **Asystent InPost** może zaprezentować także informacje o możliwości zakupu wyszukiwanych przez Ciebie **towarów** poza **aplikacją** i funkcją **Asystenta InPost**, a więc korzystając ze ścieżki zakupowej na stronie podmiotu trzeciego.
- 2.9. Kiedy dokonujesz zakupu w ramach **Asystenta InPost**, na każdym etapie wyboru **towarów** i składania przez Ciebie **zamówienia** pokazujemy całkowite ceny, które zawierają wszystkie opłaty, takie jak cła i podatki, w tym VAT – z wyjątkiem opłaty za **dostawę**, która jest prezentowana odrębnie na ekranie wyboru metody **dostawy zamówienia**. Jeśli dla Twojego **zamówienia** istnieją jakieś ograniczenia dotyczące **płatności** lub **dostawy**, poinformujemy Cię o tym najpóźniej na początku składania **zamówienia**. Przed złożeniem **zamówienia** zapewnimy Ci także co najmniej następujące informacje: nazwę lub firmę **sprzedawcy**, jego adres siedziby, NIP (jeżeli dotyczy), kontaktowy adres e-mail. Informacje te będą dostępne w profilu **sprzedawcy**, do którego możesz przejść z ekranu z podsumowaniem **koszyka**, ekranu z podsumowaniem **zamówienia** oraz z indywidualnej **karty towaru sprzedawcy**.

- 2.10. Bezpośrednio przed złożeniem **zamówienia**, to jest przed kliknięciem przez Ciebie przycisku o treści „Dostawa i płatność”, pokażemy Ci w **aplikacji** całkowitą, łączną cenę **towarów** oraz zastosowaną opłatę za wybraną przez Ciebie metodę **dostawy**. Cena widoczna w podsumowaniu **zamówienia** jest zawsze ceną ostateczną i wiążącą.
- 2.11. Z chwilą kliknięcia przycisku „Zamawiam i płacę” wyrażasz wolę zawarcia ze **sprzedawcą** umowy sprzedaży na warunkach określonych w formularzu **zamówienia** i w **regulaminie** oraz zobowiązujesz się do opłacenia **zamówienia** wybraną metodą **płatności**. **InPost** przekazuje zamówienie do sprzedawcy i nie jest stroną umowy sprzedaży.
- 2.12. Po zakupie w **aplikacji** pojawi się podsumowanie **zamówienia** z informacją, co kupiłeś, za ile i od kogo.
- 2.13. Umowa sprzedaży między Tobą a **sprzedawcą** zostaje zawarta, gdy **sprzedawca** po weryfikacji dostępności **towarów** potwierdzi możliwość realizacji Twojego **zamówienia** i przyjmie je do realizacji. Potwierdzenie **zamówienia** przez **sprzedawcę** oznacza przyjęcie Twojej oferty zakupu i zawarcie umowy sprzedaży. Każdy **sprzedawca** ma 72 godziny na potwierdzenie przyjęcia **zamówienia** do realizacji. Jeżeli po upływie tego czasu nie otrzymasz potwierdzenia przyjęcia **zamówienia**, nie będzie ono realizowane, a **sprzedawca** będzie zobowiązany zwrócić Ci całą zapłaconą przez Ciebie kwotę; jeśli tego nie zrobi, wykonamy **płatność** w jego miejsce. Jeśli chcesz anulować **zamówienie**, zanim nastąpi jego realizacja, skontaktuj się bezpośrednio ze **sprzedawcą** – w takim wypadku **sprzedawca** poinformuje nas o anulacji, a Ty otrzymasz zwrot zapłaconej przez Ciebie kwoty. Pamiętaj, że anulacja **zamówienia** co do zasady powinna nastąpić do momentu wygenerowania etykiety przesyłki dla **zamówienia** – później **sprzedawca** może nie mieć możliwości anulowania **zamówienia** w systemie i w

związku z tym może Cię poprosić dokonanie zwrotu **zamówienia** po tym, kiedy ono do Ciebie dotrze.

2.14. **Towar** wyśle do Ciebie **sprzedawca**. Status przesyłki możesz śledzić w **aplikacji**.

2.15. W każdym przypadku masz prawo do uzyskania przed zakupem jasnych i przejrzystych informacji na temat:

- a. podmiotów zaangażowanych w obsługę Twojej transakcji, w tym nas, **sprzedawcy i operatora płatności**, wraz z opisem ich ról i odpowiedzialności;
- b. procedury reklamacyjnej i stosowanych przez nas środków ochrony kupujących, w tym szczegółowego opisu ścieżki postępowania i warunków zwrotu pieniędzy;
- c. warunków odstąpienia od umowy sprzedaży;
- d. kosztów i warunków zwrotu zamówionego **towaru**;
- e. możliwości kontaktu ze **sprzedawcą**;
- f. możliwości kontaktu z nami w celu uzyskania wsparcia w przypadku problemów ze **sprzedawcą** lub Twoją reklamacją.

Poszczególne informacje publikujemy na karcie **sprzedawcy**, w ramach poszczególnych **kart towaru sprzedawcy**, w podsumowaniu **zamówienia** oraz w materiałach dodatkowych i sekcji najczęściej zadawanych pytań.

C. Prezentacja towarów sprzedawców, rekomendacje i propozycje „Cenowy sztos”

2.16. Wyszukiwanie **towarów** poszczególnych **sprzedawców** następuje poprzez skojarzenie podanego przez Ciebie wyrazu lub jego części, cech **towaru**, którego poszukujesz albo innych parametrów **towaru**, z odpowiadającymi im produktami,

które zostały opracowane i dodane do naszego katalogu **towarów** w sposób umożliwiający takie kojarzenie.

2.17. Stosujemy następujące narzędzia, które pomagają w wyszukiwaniu:

a. wyniki wyszukiwania są wyświetlane według frazy, cech charakterystycznych i zgodności z treścią Twojej rozmowy z **Asystentem InPost**, tak, aby wyszukiwane były tylko **towary** słownikowo i znaczeniowo pasujące do Twojego zapytania, przy czym bierzemy pod uwagę także:

- dostępność i termin **dostawy** (wysokie znaczenie),
- dopasowanie do zapytania i preferencji (wysokie znaczenie): zgodność parametrów **towaru** z kryteriami wyszukiwania, filtrowania i deklarowanymi przez Ciebie preferencjami,
- czynniki kontekstowe (niższe/średnie znaczenie), takie jak:
 - sezon / pora roku (np. sezon komunijny, ślubny, wakacje),
 - święta i wydarzenia specjalne (np. Black Friday, Dzień Matki, Dzień Dziecka),
 - historia Twoich zakupów,
 - czas od ostatniego zakupu,
 - aktualne warunki pogodowe,
 - dodany przez Ciebie kontekst sytuacyjny,
 - kompatybilność z wcześniej kupionymi towarami,
 - produkty komplementarne,
 - trendy społeczne;

- b. możesz dodatkowo sortować **karty towaru sprzedawcy** za pomocą polecenia wydanego **Asystentowi InPost** w ramach danego ich formatu według kategorii i podkategorii, jak również według ceny, aktualnych promocji oraz **sprzedawców**;
- c. używamy rozwiązania, które powoduje, że wyżej na liście wyszukiwanych **towarów** wyświetlane są:
- **towary sprzedawców**, które są objęte rabatem,
 - **towary sprzedawców**, które są atrakcyjne cenowo („Cenowy sztos”),
 - **towary sprzedawców**, które są popularne w danym momencie (przy których uwzględniamy liczbę kliknięć w daną **kartę towaru sprzedawcy** w ciągu ostatnich 90 dni),
 - **towary sprzedawców**, które najlepiej się sprzedają (przy których uwzględniamy liczbę **zamówień** złożonych na dany **towar** danego **sprzedawcy** lub obrót przez niego osiągnięty w okresie ostatnich 90 dni).
- 2.18. Po wyborze **towaru** przekierujemy Cię do ekranu, na którym prezentowane są wszystkie indywidualne karty **towaru**, pochodzące od poszczególnych **sprzedawców**.
- 2.19. W ramach **Asystenta InPost** możemy promować **towary** wybranych **sprzedawców** i wyświetlać inne informacje zachęcające do nabycia wybranych **towarów** od wybranych **sprzedawców**. Możemy też stosować mechanizmy tak zwanego plasowania w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, czyli wyróżniania i specjalnego oznaczania **kart towaru sprzedawców** w **aplikacji**, poprzez wyświetlanie rekomendacji i oznaczania wybranych **kart towaru sprzedawcy** jako promowane lub

sponsorowane. Karty te są wyraźnie oznaczone odpowiednio jako promowane lub sponsorowane. Jeżeli w związku z wyróżnieniem danego **towaru** uzyskujemy jakąkolwiek korzyść od **sprzedawcy**, wyraźnie Cię o tym poinformujemy odpowiednim oznaczeniem.

- 2.20. W dedykowanej części interfejsu **aplikacji** przedstawiamy ogólne informacje dotyczące głównych parametrów, które decydują o plasowaniu. Wskazujemy też, jakie jest znaczenie tych parametrów w porównaniu z innymi parametrami wyszukiwania. Możesz też zobaczyć, na jakich zasadach dana **karta towaru sprzedawcy** została wyróżniona – wystarczy kliknąć ikonę z literą „i”.
- 2.21. Wyróżniamy ponadto **karty towaru sprzedawcy** oznaczone jako „Cenowy sztos”, które wskazują najniższą cenę dla danego **towaru** (posiadającego indywidualny, unikalny numer produktowy) spośród wszystkich kart dla tego **towaru**, dostępnych w **aplikacji**. Możesz zobaczyć, na jakich zasadach dana **karta towaru sprzedawcy** została wyróżniona oznaczeniem „Cenowy sztos”, klikając ikonę z literą „i”.
- 2.22. **Karty towaru sprzedawcy** wyróżnione jako „Cenowy sztos” są widoczne w dedykowanej sekcji, jak również w ogólnych wynikach wyszukiwania i sortowania, które **Asystent InPost** wyświetla w odpowiedzi na Twoje zapytanie. Są one wówczas dodatkowo oznaczone dla lepszej widoczności.
- 2.23. W ramach głównego ekranu **aplikacji** możemy pokazywać specjalne oznaczenia **karty towaru sprzedawcy**. Każda taka specjalnie oznaczona karta ma ikonę z literą „i” w kółku – po kliknięciu w nią możesz sprawdzić, dlaczego dana **karta towaru sprzedawcy** została wyróżniona i jakie czynniki miały na to wpływ (oraz w jaki sposób są one ważne w porównaniu z innymi kryteriami wyszukiwania).

- 2.24. W ramach **aplikacji**, karty **towaru** oraz **koszyka**, pokazujemy też rekomendacje, czyli propozycje innych **towarów**, które mogą Cię zainteresować – zasugerujemy Ci możliwość zakupu **towarów** o kategoriach lub rodzajach skojarzonych z Twoimi wcześniejszymi zakupami.
- 2.25. Możesz otrzymywać rekomendacje spersonalizowane, w ramach których stosowany jest model, który analizuje Twoje preferencje zakupowe. Na potrzeby systemu rekomendacji bierzemy pod uwagę następujące czynniki:
- a. jakie **karty towaru sprzedawcy** zostały przez Ciebie wyświetlone,
 - b. Twoją aktywność w **aplikacji** (wyszukiwania, kliknięcia, dodanie do **koszyka**),
 - c. Twoje ustawione preferencje,
 - d. dane dotyczące szczegółów **towarów** dostępnych w **aplikacji**,
 - e. co dodałeś do **koszyka**,
 - f. co wcześniej zamawiałeś.
- 2.26. **Asystent InPost** nie wykorzystuje danych wrażliwych (np. dotyczących zdrowia, poglądów politycznych) do personalizacji Twoich doświadczeń zakupowych.
- 2.27. Możesz wyłączyć spersonalizowane rekomendacje w trakcie korzystania z usługi **Asystenta InPost** w każdym czasie – w tym celu wystarczy wysłać prośbę na adres e-mail: wsparcie@inpost.pl. Wyłączenie spersonalizowanych rekomendacji nie wpływa na prezentację **towarów** wyróżnionych, prezentowanych na podstawie kryteriów innych niż Twoje osobiste preferencje, na prezentację informacji wymaganych prawem ani na bezpieczeństwo i zgodność **kart towaru sprzedawcy** z prawem.

- 2.28. Jeśli poszukiwanego przez Ciebie produktu nie ma w naszym katalogu **towarów**, możemy przeszukać dla Ciebie oferty zewnętrznych sklepów internetowych – takie wyszukiwanie odbywa się według wskazanych przez Ciebie fraz.

3. Jak zapłacisz za zamówienie złożone z Asystentem Zakupowym InPost?

- 3.1. Za **zamówienie** złożone z **Asystentem InPost** zapłacisz przy pomocy **usługi InPost Pay**, która pozwala na następujące metody **płatności**: Blik, karty płatnicze (Visa/Mastercard), portfele elektroniczne Google Pay i Apple Pay (traktowane jako **płatności** kartą), przelewy natychmiastowe Pay-By-Link. Zapoznaj się z regulaminem tej usługi.
- 3.2. Dokument potwierdzający sprzedaż (np. rachunek lub fakturę) wystawia **sprzedawca**.
- 3.3. Jeżeli posiadasz kupon rabatowy przyznany Ci na podstawie odrębnych warunków promocji, kwotę do zapłaty za **zamówienie** możesz pomniejszyć, aktywując taki kupon rabatowy. Kupon rabatowy to zniżka kwotowa, którą możesz otrzymać w **aplikacji** na podstawie kodu rabatowego. Aby wykorzystać kupon rabatowy, należy go wpisać w przeznaczonym do tego polu w **koszyku** zawierającym **towary** od wybranego przez Ciebie **sprzedawcy**, spowoduje to obniżenie łącznej kwoty do zapłaty za **zamówienie** od tego **sprzedawcy**. Szczegółowe warunki wykorzystania kuponów rabatowych określamy w odrębnych regulaminach promocji, które publikujemy na naszych stronach internetowych.
- 3.4. Jeśli kupujesz **towar** promowany lub dokonujesz zakupu z wykorzystaniem kuponu rabatowego, dokument potwierdzający sprzedaż może wskazywać kwotę

wyższą niż faktycznie zapłacona przez Ciebie, ale nie wiąże się to z jakimkolwiek roszczeniem **sprzedawcy** w stosunku do Ciebie – oznacza jedynie, że część ceny została pokryta takim kuponem. Jeśli dokonujesz zakupu z wykorzystaniem kuponu rabatowego, a jednocześnie prosisz o wystawienie faktury VAT, poinformujemy Cię o możliwości kontaktu z naszym Biurem Obsługi Klienta w celu uzyskania noty księgowej korygującej koszt **zamówienia**. Do skierowanej do nas wiadomości należy w takim przypadku dołączyć fakturę VAT uzyskaną od **sprzedawcy**.

4. Warunki dostawy z Asystentem Zakupowym InPost

- 4.1. Korzystając z **Asystenta InPost**, możesz wybrać tylko **dostawę** oferowaną przez **InPost**. Dostępne opcje **dostawy** są opisane w [regulaminach InPost](#) – są to regulamin świadczenia usługi „Paczkomaty 24/7” przez InPost Sp. z o.o. oraz regulamin aplikacji. Jeśli robisz zakupy z **Asystentem InPost**, automatycznie wybierasz **dostawę** przez **InPost** zgodnie z opcjami wyświetlanymi w **aplikacji**.
- 4.2. Bezpośrednio przed złożeniem **zamówienia** w **aplikacji** zobaczysz dostępne dla Twojego **koszyka** opcje, terminy i koszty **dostawy**.
- 4.3. W swoim **Koncie InPost** możesz dodać i zapisać adresy **dostawy**, aby używać ich przy przyszłych **zamówieniach** z **Asystentem InPost**.
- 4.4. Możesz śledzić status swojej **dostawy** w **aplikacji** w części „Śledzenie przesyłek”.

5. Zwrot towaru – odstąpienie od umowy sprzedaży

- 5.1. Jeśli jesteś **konsumentem**, masz 14 dni, licząc od dnia następującego po dniu, w którym Ty (albo wskazana przez Ciebie osoba) odebrałeś **towar**, na odstąpienie

od umowy sprzedaży **towaru** zawartej w ramach usługi **Asystenta InPost** bez podania przyczyny. Możesz to zrobić, wysyłając do **sprzedawcy** oświadczenie jednoznacznie wskazujące na Twój zamiar odstąpienia od umowy sprzedaży – przykładowo możesz skorzystać z formularza dostępnego w **aplikacji**, do którego możesz przejść bezpośrednio z podsumowania **zamówienia** w **aplikacji** albo klikając w link zawarty w mailu z podsumowaniem **zamówienia**, do którego przesyłamy podsumowanie zasad odstąpienia od umowy sprzedaży jako załącznik w postaci dokumentu w formacie PDF.

- 5.2. **Sprzedawca** może określić dłuższy termin na odstąpienie od umowy sprzedaży, o czym każdorazowo informujemy Cię w treści wybranej przez Ciebie **karty towaru sprzedawcy** oraz w profilu **sprzedawcy**.
- 5.3. Jeżeli **zamówienie** od jednego **sprzedawcy** składa się z kilku **towarów**, które zostały dostarczone osobno, partiami lub w częściach, termin 14 dni liczy się od momentu, gdy Ty (lub wskazana przez Ciebie osoba) otrzymałeś ostatni **towar**, partię lub części **towaru**.
- 5.4. Aby skorzystać z prawa do zwrotu, musisz poinformować **sprzedawcę**, że chcesz odstąpić od umowy sprzedaży w całości albo w odniesieniu do niektórych **towarów** – zrób to w ciągu 14 dni od dnia otrzymania **towaru** (o ile **sprzedawca** nie zapewnia dłuższego okresu na odstąpienie od umowy sprzedaży). Wystarczy, że wyślesz jednoznaczne oświadczenie, że chcesz odstąpić od umowy sprzedaży. Możesz zrobić to:
 - a. w **aplikacji** bezpośrednio z poziomu podsumowania **zamówienia** (sekcja „Szczegóły zamówienia”), dla **zamówienia**, które chcesz zwrócić, poprzez dedykowany formularz zwrotu, do którego możesz przejść, klikając w przycisk „Zgłoś zwrot” albo klikając w link zawarty w mailu z podsumowaniem

zamówienia, a następnie wykonując kolejne kroki zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami, lub

- b. korzystając z zakładki „Szybkie Zwroty” w **aplikacji** – w takim przypadku nasz system rozpozna Twoje **zamówienie** i przekieruje Cię do formularza zgłoszenia zwrotu w **aplikacji**, lub
 - c. kontaktując się z Biurem Obsługi Klienta InPost, wskazując, w jakim zakresie chcesz odstąpić od umowy sprzedaży – w takim przypadku pracownik Biura poprosi Cię o wszystkie informacje niezbędne do ustalenia zakresu odstąpienia od umowy sprzedaży, lub
 - d. kontaktując się bezpośrednio ze **sprzedawcą** na dane wskazane w jego karcie **sprzedawcy**. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży może być złożone z wykorzystaniem wzoru, który stanowi załącznik do **regulaminu**.
- 5.5. Jeśli chcesz zwrócić **towar**, w oświadczeniu wpisz numer **zamówienia** i wskaż, których **towarów** dotyczy oświadczenie. Jeśli tego nie zrobisz, uznamy, że odstępujesz od umowy sprzedaży **towaru** w całości.
- 5.6. Złożenie przez Ciebie oświadczenia o odstąpieniu skutkuje traktowaniem przez **sprzedawcę** Twojego **zamówienia** – w całości albo w części, w zależności od tego, czy chcesz zwrócić wszystkie **towary** objęte **zamówieniem**, czy tylko niektóre – tak, jakby w tym zakresie nigdy nie zostało złożone, jednak pamiętaj, że jeśli nie odeślesz **towaru** do **sprzedawcy**, **sprzedawca** wstrzyma zwrot uiszczonej przez Ciebie **płatności**. Nie dotyczy to jednak przypadków, gdy odstępujesz od umowy sprzedaży przed wysyłką **towaru** przez **sprzedawcę**.
- 5.7. Zwrot **płatności**:

- a. **sprzedawca** zwraca Ci wszystkie **płatności** dokonane w związku ze złożeniem **zamówienia**, w tym koszt **dostawy towaru**, biorąc pod uwagę najtańszą z oferowanych form **dostawy**;
- b. **sprzedawca** zwraca otrzymane od Ciebie **płatności** niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia otrzymania Twojego oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży, przy czym **sprzedawca** może wstrzymać się ze zwrotem otrzymanych od Ciebie **płatności** do chwili otrzymania **towaru** z powrotem lub dostarczenia przez Ciebie dowodu jego odesłania (w zależności od tego, co nastąpi wcześniej);
- c. zwrot **płatności** następuje przy użyciu tej samej metody **płatności**, którą zapłaciłeś;
- d. pamiętaj, że ponosisz odpowiedzialność za zmniejszenie wartości **towaru** wynikające z Twojego korzystania z niego ponad zakres konieczny do stwierdzenia właściwości (charakteru, cech i funkcjonalności) **towaru**; w takiej sytuacji **sprzedawca** ma prawo pomniejszyć zwracaną kwotę o kwotę odpowiadającą zmniejszeniu wartości zwracanego **towaru**.

5.8. Obowiązek zwrotu **towaru**:

- a. Jeśli odstępujesz od umowy sprzedaży **towaru**, musisz zwrócić **towar sprzedawcy** lub osobie, którą **sprzedawca** upoważnił do jego odbioru. Masz na to 14 dni od momentu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży. Termin na zwrot uznaje się za zachowany, jeśli **towar** wysłano przed upływem tego terminu.
- b. Możesz odesłać **towar** na dwa sposoby:

- samodzielnie, na adres **sprzedawcy** wskazany w profilu **sprzedawcy**, w tym poprzez zamówienie odbioru **towaru** ze wskazanego przez Ciebie adresu przez kuriera **InPost** – koszt takiego zwrotu ponosisz **Ty**, zgodnie z cennikiem obowiązującym u wybranego przez Ciebie przewoźnika; jeśli wybierzesz zwrot poprzez kuriera **InPost**, cenę przesyłki wskazujemy w toku konfigurowania przez Ciebie parametrów przesyłki,
 - zlecając zwrot **towaru** bezpośrednio z poziomu **zamówienia w aplikacji**; opcjonalnie możesz przy tym skorzystać z instrukcji przekazanych za pośrednictwem **Asystenta InPost**; w tym przypadku zwrot **towaru** następuje w wybranym przez Ciebie urządzeniu Paczkomat® albo w PaczkoPunkcie, a my ponosimy cały koszt takiego zwrotu.
- c. Nie możesz odstąpić od umowy i zwrócić następujących **towarów** spośród oferowanych w **aplikacji**:
- **towaru** dostarczanego w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
 - **towaru**, który po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostaje nierozłącznie połączony z innymi rzeczami,
 - **towaru**, który stanowi nagrania dźwiękowe lub wizualne albo oprogramowanie komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
 - dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę.

- d. Jeśli odstąpiłeś od umowy sprzedaży, ale **sprzedawca** nie zwrócił Ci **płatności** w ciągu 14 dni od dnia otrzymania Twojego oświadczenia, a my po kontakcie ze sprzedawcą ustalimy, że sprzedawca nie podjął żadnych działań, zlecimy zwrot na Twoją rzecz wszystkich dokonanych przez Ciebie **płatności** na rzecz **sprzedawcy** w związku ze złożeniem **zamówienia** – w tym także kosztu **dostawy**, biorąc pod uwagę najtańszą z oferowanych form **dostawy**.
- e. Możemy wstrzymać się ze zwrotem **płatności** do chwili dostarczenia przez Ciebie dowodu odesłania **towaru** z powrotem do **sprzedawcy** lub do chwili otrzymania **towaru** z powrotem przez **sprzedawcę** (w zależności, od tego, co nastąpi wcześniej). Nie dotyczy to sytuacji, w których **sprzedawca** zasadnie (tzn. zgodnie z przepisami prawa lub postanowieniami **regulaminu**) odrzucił zwrot **towaru**, ale w tym przypadku zapewniamy narzędzia umożliwiające kontakt ze **sprzedawcą** i ustalenie sposobu rozstrzygnięcia sporu, jeśli nie zgadzasz się z decyzją **sprzedawcy**.
- f. Informacje na temat wyłączeń zwrotów przesyłamy w mailu zawierającym potwierdzenie złożenia **zamówienia**, w formacie PDF, wraz z polityką zwrotów i reklamacji. Możesz się z nimi zapoznać także w **aplikacji**, na ekranie inicjującym zwrot **towaru** w **aplikacji**.
- g. Na każdym etapie przetwarzania zwrotu **towaru** będziemy Cię informować o jego statusie, w tym o jego zaakceptowaniu albo odrzuceniu przez **sprzedawcę**.

6. Reklamacje towaru

- 6.1. **Sprzedawcy** są zobowiązani do dostarczenia **towaru** zgodnego z umową, to znaczy bez wad.

6.2. W przypadku wystąpienia niezgodności **towaru** z umową, masz prawo zareklamować **towar** z tytułu rękojmi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

6.3. Aby złożyć reklamację, wejdź w szczegóły zamówienia w aplikacji i:

- a. pobierz dane kontaktowe **sprzedawcy**, aby móc bezpośrednio do niego zgłosić reklamację albo
- b. wybierz typ reklamacji,
- c. wybierz **towary**, które chcesz zareklamować,
- d. uzasadnij reklamację, opisz podstawę niezgodności otrzymanego **towaru** z umową sprzedaży,
- e. określ wysokość kwoty środków pieniężnych, których zwrotu oczekujesz w odpowiedzi na roszczenie reklamacyjne.

Jeżeli **sprzedawca** będzie wymagał przekazania zdjęć lub innych plików, które będą niezbędne do rozpoznania reklamacji i wydania decyzji, poinformuje Cię o tym drogą mailową. Twój adres e-mail zostanie zaszyfrowany, dzięki czemu **sprzedawca** nie zobaczy Twojego rzeczywistego adresu.

- 6.4. Sprzedawca zobowiązany jest do rozpoznania Twojej reklamacji w ciągu 14 dni – ten czas liczony jest od momentu, gdy sprzedawca otrzyma Twoją reklamację. Nie rozpatrujemy reklamacji merytorycznie, a tylko je przekazujemy między Tobą a sprzedawcą, z zastrzeżeniem przypadków opisanych w pkt. 6.5. Sprzedawca ma obowiązek poinformować Cię o kolejnych krokach, które będą podejmowane zaraz po przyjęciu reklamacji.
- 6.5. Jeżeli napotykasz na problemy z uzyskaniem pomocy od **sprzedawcy** bądź z rozpoznaniem przez **sprzedawcę** Twojej reklamacji, możesz skorzystać z udostępnionego przez nas, dedykowanego kanału komunikacyjnego, tj. [formularza kontaktowego](#) i zgłosić nam tę sprawę, a my wesprzemy Cię w procesie kontaktu ze **sprzedawcą**. Każdego ze **sprzedawców** dostępnych w **aplikacji** zobowiązujemy do współpracy z nami w celu rozwiązania problemów zgłoszonych przez **kupujących**, w tym do udostępniania nam wszelkich niezbędnych danych w celu zapewnienia sprawnego rozpatrzenia reklamacji.
- 6.6. Jeżeli **sprzedawca** nie udzieli odpowiedzi na Twoją reklamację w terminie 14 dni, uzna Twoją reklamację, ale nie zleci zwrotu **płatności**, albo odmówi uznania reklamacji bez należytego uzasadnienia, możesz skontaktować się bezpośrednio z nami, a my postaramy się skontaktować ze sprzedawcą i doprowadzić do realizacji Twoich uprawnień. Jeśli to nie przyniesie skutku, jesteśmy uprawnieni do przyjęcia, że **sprzedawca** uznał Twoją reklamację. Nasze ustalenie w tym zakresie jest wiążące dla Ciebie i dla **sprzedawcy**. W przypadku uznania Twojej reklamacji (przez **sprzedawcę** albo przez nas, w trybie opisanym powyżej) zwrócimy środki pieniężne za reklamowane towary bezpośrednio na Twoją rzecz, jeśli **sprzedawca** tego nie zrobi w ciągu 7 dni od daty przekazania naszej decyzji. Zwrot zostanie wykonany poprzez zlecenie jego realizacji przez **operatora płatności** przy użyciu tej samej metody **płatności**, która została wykorzystana do zapłaty za zamówienie. Pamiętaj, że w przypadku uznania reklamacji za

rozpatrzoną pozytywnie w sytuacji braku odpowiedzi ze strony **sprzedawcy** przysługuje Ci wyłącznie zwrot ceny – obniżenie ceny **towaru**, naprawa **towaru** i wymiana **towaru** nie jest możliwa w tym trybie.

- 6.7. Jeżeli coś poszło nie tak z Twoją płatnością, możesz zgłosić reklamację tej transakcji bezpośrednio do nas.

7. Jakie są wymagania techniczne korzystania z Asystenta Zakupowego InPost?

- 7.1. Usługa **Asystenta InPost** jest dostępna na **urządzeniach** mobilnych z systemem operacyjnym Android w wersji z aktywnymi usługami Google albo iOS. Z **usługi Asystenta InPost** możesz korzystać wyłącznie po zalogowaniu się na swoje **Konto InPost** w **aplikacji**.
- 7.2. Warunki techniczne korzystania z **aplikacji** określa jej **regulamin**.
- 7.3. Nie gwarantujemy prawidłowości funkcjonowania **usługi Asystenta InPost**, jeśli korzystasz ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełniają wymogów technicznych **aplikacji**.

8. Jak przetwarzamy dane osobowe?

- 8.1. InPost przetwarza Twoje **dane osobowe** zgodnie z naszą **Polityką Prywatności**. InPost zapewnia, że zawsze możesz do niej zajrzeć na wskazanej powyżej stronie internetowej.
- 8.2. Twoje **dane osobowe** niezbędne do realizacji i obsługi **zamówienia**, w tym obsługi posprzedażowej (np. reklamacji i zwrotów), są przekazywane sprzedawcy i

przetwarzane przez niego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

9. Za co ponosimy odpowiedzialność?

A. Zakres odpowiedzialności InPost

- 9.1. W ramach **Asystenta InPost** pomagamy Ci dokonać zakupu **towarów** od **sprzedawcy** w **aplikacji**. Umowa sprzedaży tych **towarów** jest jednak zawierana bezpośrednio między Tobą a **sprzedawcą**, a **InPost** nie jest jej stroną. **Asystent InPost** pomaga Ci także prezentując informacje o możliwości zakupu produktów poza **Asystentem InPost**, ale w takim wypadku umowy sprzedaży **towarów** zawierasz, korzystając ze ścieżki zakupowej na stronie podmiotu trzeciego według zasad wskazanych przez ten podmiot i w takim przypadku nie ponosimy odpowiedzialności za treści wyświetlane na stronie podmiotu trzeciego.
- 9.2. **InPost** odpowiada za działanie **aplikacji**, w tym **Asystenta InPost**, zgodnie z **regulaminem** i obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, a także za **dostawę** zgodnie z oddzielnymi regulaminami. Potwierdzenie rozliczenia **płatności** za **zamówienie** od **sprzedawcy** wysyła do Ciebie podmiot obsługujący **płatności** przez **bramkę płatniczą**.
- 9.3. Uprzedzamy Cię, że czasami usługa **Asystenta InPost** może być czasowo niedostępna – o każdej takiej niedostępności poinformujemy Cię najszybciej, jak to możliwe, poprzez **aplikację**.
- 9.4. Nasza odpowiedzialność w pozostałych zakresach naszej działalności w związku z **Asystentem InPost** jest opisana [w odrębnych regulaminach dotyczących naszych usług kurierskich](#) i [w regulaminie aplikacji](#).

B. Za co odpowiada sprzedawca?

- 9.5. W przypadku sprzedaży w ramach **Asystenta InPost sprzedawca** odpowiada za:
- a. przestrzeganie wszystkich obowiązków prawnych wobec Ciebie, szczególnie tych związanych z Twoimi prawami jako **konsumenta**, zgodnością towaru z umową sprzedaży, gwarancją jakości, oraz prawem do odstąpienia od umowy zawartej na odległość;
 - b. przekazywanie do profilu **sprzedawcy** jego prawidłowych i pełnych danych,
 - c. prawidłowe wykonanie umowy sprzedaży, w tym dostarczenie do Ciebie **towaru** i zapewnienie, że **towar** ą jest zgodny z umową sprzedaży.

C. Za co odpowiadasz Ty?

- 9.6. Pamiętaj, że ponosisz wyłączną odpowiedzialność za podanie prawidłowych i pełnych informacji podczas rejestracji **Konta InPost** lub jego aktualizacji. Dotyczy to także danych kont używanych przez Ciebie do logowania (Google, Apple ID), metod **płatności** oraz adresu i sposobu **dostawy**.

10. Jak złożyć reklamację na działanie Asystenta Zakupowego InPost?

- 10.1. Jeśli masz jakiegokolwiek problemy z działaniem **aplikacji** lub usługą **Asystenta InPost**, możesz [złożyć reklamację online poprzez formularz](#), przesłać do nas wiadomość e-mail na adres: wsparcie@inpost.pl albo przesłać ją pisemnie na nasz adres: InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, z dopiskiem „Dział Reklamacji”.
- 10.2. Reklamacja powinna zawierać Twoje imię, nazwisko, adres e-mail użyty do rejestracji konta oraz opis problemu.

- 10.3. Rozpatrzymy Twoją reklamację w ciągu 14 dni od jej otrzymania. W dniu, w którym otrzymamy reklamację, wyślemy do Ciebie wiadomość e-mail z potwierdzeniem jej otrzymania.
- 10.4. O wyniku rozpatrzenia reklamacji poinformujemy Cię mailowo na adres, z którego wysłałeś zgłoszenie.
- 10.5. Dowolna osoba bądź podmiot może zgłosić nielegalne treści opublikowane w usłudze. Aby to zrobić, kliknij w przycisk „Zgłoś naruszenie” w **aplikacji**, który jest dostępny z poziomu każdej **karty towaru sprzedawcy**.
- 10.6. W zgłoszeniu wyjaśnij, dlaczego w Twojej ocenie zgłaszana treść jest nielegalna.
- 10.7. Sprawdzimy zgłoszenie jak najszybciej i podejmiemy decyzję w tej sprawie w ciągu 7 dni od daty jego otrzymania.
- 10.8. Zgłaszając nielegalne treści, oświadczasz, że robisz to uczciwie – w dobrej wierze – i że podajesz pełne oraz prawdziwe informacje.
- 10.9. Możemy zawiesić możliwość zgłaszania nielegalnych treści osobom lub podmiotom, które często przesyłają zgłoszenia bez podstaw. Przy podejmowaniu takiej decyzji uwzględniamy między innymi:
 - a. liczbę bezzasadnych zgłoszeń lub skarg i ich częstotliwość;
 - b. względny stosunek takiej liczby do całkowitej liczby informacji lub zgłoszeń;
 - c. liczbę zgłoszeń przekazanych lub dokonanych w okresie poprzedzającego kwartału kalendarzowego;
 - d. jak poważne były nadużycie, w tym charakter nielegalnych treści i jego konsekwencje;

- e. czy można stwierdzić, że osoba zgłaszała coś celowo w złym zamiarze.

11. Zakończenie korzystania z Asystenta Zakupowego InPost

- 11.1. Z chwilą akceptacji **regulaminu** zawierasz z nami umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną.
- 11.2. Jeśli używasz **Asystenta InPost** w sposób niezgodny z **regulaminem**, lub przepisami prawa, Twoje **Konto InPost** może zostać przez nas zablokowane w każdym czasie i ze skutkiem natychmiastowym. Blokada **Konta InPost** może nastąpić w przypadku:
 - a. podania przez Ciebie nieprawdziwych, niepełnych lub wprowadzających w błąd danych podczas rejestracji lub korzystania z **Konta InPost**;
 - b. korzystania z **Konta InPost** w celu popełnienia przestępstwa, wykroczenia lub innego naruszenia prawa, w tym np. oszustwa, wyłudzenia, naruszenia praw własności intelektualnej, ochrony danych osobowych lub dóbr osobistych osób trzecich;
 - c. podejmowania działań, które mogą zagrozić bezpieczeństwu naszych systemów informatycznych, w tym prób nieuprawnionego dostępu do danych lub ingerencji w działanie serwisu;
 - d. naruszenia zasad współżycia społecznego, dobrych obyczajów lub działań godzących w naszą renomę.
- 11.3. Szczegółowe zasady blokowania **Konta InPost** znajdują się w regulaminie **Konta InPost**.

- 11.4. Jeśli usuniesz swoje **Konto InPost**, nasza umowa z Tobą o korzystanie z **Asystenta InPost** zostaje natychmiast zakończona. Możesz usunąć **Konto InPost** w dowolnym momencie. Możemy też usunąć **Konto InPost** ze swojej inicjatywy w przypadkach określonych w **regulaminie**, na przykład, gdy przekazujesz do **aplikacji** treści naruszające prawo, a także w przypadku zakończenia przez nas działalności związanej z **Asystentem InPost**.
- 11.5. Możesz zakończyć korzystanie z **Asystenta InPost** w dowolnym momencie. Jeśli nie zgadzasz się na zmiany **regulaminu** lub polityki prywatności, musisz to zrobić najpóźniej dzień przed ich wejściem w życie.
- 11.6. Po usunięciu **Konta InPost** możesz w każdej chwili utworzyć je ponownie. Gdy usuniesz **Konto InPost**, wszystkie dane o Twoich transakcjach zostaną usunięte z **aplikacji**, a ich przywrócenie nie jest możliwe. **InPost** może przechowywać te dane w swoich systemach do czasu upływu terminów reklamacji oraz terminów wynikających z przepisów obowiązującego prawa np. z Ordynacji podatkowej. Jeśli założysz nowe **Konto InPost**, musisz wprowadzić dane od początku.
- 11.7. Możemy tymczasowo ograniczyć lub trwale zablokować dostęp do **usługi Asystenta InPost** – niezależnie od blokady **Konta InPost**, o której mowa w pkt. 11.2 – jeżeli stwierdzimy, że korzystasz z niej w sposób stanowiący nadużycie. Nadużyciem jest w szczególności:
- a. masowe lub automatyczne wysyłanie wiadomości do **Asystenta InPost** (tzw. flooding), które w sposób nadmiarowy obciąża zasoby techniczne **usługi** lub ogranicza jej dostępność dla innych **użytkowników**;
 - b. korzystanie z **Asystenta InPost** za pośrednictwem skryptów, botów lub innych zautomatyzowanych narzędzi bez naszej zgody, w szczególności w celu

masowego lub systematycznego pobierania danych o **towarach** lub **sprzedawcach** (tzw. scraping);

- c. podejmowanie prób ingerencji w działanie systemu sztucznej inteligencji, w tym poprzez przekazywanie instrukcji mających na celu ominięcie mechanizmów bezpieczeństwa lub zasad działania **Asystenta InPost** (tzw. prompt injection lub jailbreaking);
- d. wielokrotne składanie **zamówień** bez zamiaru ich realizacji lub dokonywania **płatności**, jeżeli takie działania powodują istotne obciążenie zasobów **sprzedawcy** lub zakłócają prawidłowe funkcjonowanie procesu sprzedaży;
- e. korzystanie z **Asystenta InPost** w celu zbierania, agregowania lub analizowania danych handlowych, cenowych lub innych danych dotyczących **sprzedawców** w zakresie wykraczającym poza uzasadnione indywidualne potrzeby zakupowe **użytkownika**, w szczególności w celach konkurencyjnych lub komercyjnych;
- f. wielokrotne nadużywanie procedury zgłaszania nielegalnych treści, o której mowa w pkt. 10, w tym składanie zgłoszeń w złej wierze lub w celu sztucznego obciążenia systemu moderacji bądź utrudnienia działalności **sprzedawców**;
- g. podejmowanie działań zagrażających bezpieczeństwu lub integralności systemów informatycznych **InPost** lub **sprzedawców**, w tym prób nieautoryzowanego dostępu do **danych osobowych** innych **użytkowników** albo **sprzedawców**;
- h. celowe i powtarzające się przekazywanie **Asystentowi InPost** fałszywych informacji lub kontekstu sytuacyjnego w celu manipulowania wynikami

wyszukiwania lub rekomendacjami na korzyść konkretnych **sprzedawców** bądź w celu wyrządzenia szkody innym **użytkownikom**.

11.8. W zależności od charakteru, skali i powtarzalności nadużycia możemy zastosować jeden z następujących środków, przy czym wybieramy środek proporcjonalny do stwierdzonego naruszenia:

- a. tymczasowe ograniczenie liczby wiadomości lub zapytań, które możesz kierować do **Asystenta InPost** w określonym przedziale czasu (tzw. rate limiting);
- b. tymczasowe zawieszenie Twojego dostępu do **usługi Asystenta InPost**;
- c. trwałą blokadę dostępu do **usługi Asystenta InPost** – bez wpływu na dostępność innych funkcjonalności **Konta InPost**, chyba że podstawa blokady uzasadnia jednocześnie zastosowanie postanowień pkt. 11.2.

11.9. O zastosowaniu ograniczenia lub blokady, o których mowa w pkt. 11.8, poinformujemy Cię niezwłocznie za pomocą stosowanych w **aplikacji** sposobów komunikacji lub na adres e-mail podany przy rejestracji, chyba że wcześniejsze poinformowanie Cię mogłoby zagrozić skuteczności podjętych przez nas działań ochronnych lub narazić **InPost, sprzedawców** albo innych **użytkowników** na szkodę.

11.10. W przypadku zastosowania środka, o którym mowa w pkt. 11.8 lit. c, przed podjęciem decyzji podejmiemy próbę kontaktu z Tobą i zapewnimy Ci możliwość wyjaśnienia sytuacji, chyba że ze względu na charakter lub pilność zagrożenia natychmiastowe działanie jest niezbędne.

11.11. Jeżeli nie zgadzasz się z decyzją o ograniczeniu lub blokadzie, możesz złożyć reklamację zgodnie z postanowieniami pkt. 10. Rozpatrzymy ją w terminie i na zasadach tam określonych.

12. Jakie znaczenie ma regulamin i w jaki sposób go zmieniamy?

12.1. Możemy zmienić **regulamin** z następujących ważnych przyczyn:

- a. konieczność dostosowania **regulaminu** do przepisów prawa, mających bezpośredni wpływ na **regulamin** i skutkujących koniecznością zmodyfikowania regulaminu w celu zachowania zgodności z prawem;
- b. konieczność dostosowania **regulaminu** do zaleceń, nakazów, orzeczeń, postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych władz publicznych;
- c. rozbudowa lub zmiana funkcjonalności usługi **Asystenta InPost**, w tym wprowadzenie nowych usług świadczonych drogą elektroniczną lub zmiana istniejących funkcjonalności;
- d. zmiana warunków technicznych świadczenia usług drogą elektroniczną;
- e. konieczność usunięcia niejasności, błędów lub omyłek pisarskich, które ewentualnie wystąpiłyby w **regulaminie**;
- f. zmiana danych teleadresowych, nazw, numerów identyfikacyjnych, adresów elektronicznych lub linków zamieszczonych w **regulaminie**;
- g. poprawa jakości obsługi klientów;

- h. zmiana procesu zawierania umów sprzedaży za pośrednictwem usługi **Asystenta InPost**.

12.2. O każdej zmianie **regulaminu** poinformujemy Cię z odpowiednim wyprzedzeniem za pomocą wiadomości e-mail na adres podany przy rejestracji. Zmieniony **regulamin** udostępniemy na [naszej stronie internetowej](#). Zmiany wejdą w życie nie wcześniej niż 14 dni po ich ogłoszeniu.

13. Jakie są pozostałe informacje dotyczące Asystenta Zakupowego InPost, o których warto wiedzieć?

- 13.1. Jeśli coś nie zostało wyraźnie uregulowane w tym **regulaminie**, obowiązują w tym zakresie zasady z innych regulaminów InPost, w szczególności:
- a. w zakresie korzystania z **aplikacji** i dostępnych w niej funkcjonalności – regulaminu **aplikacji**,
 - b. w zakresie **płatności** za składane **zamówienia** i korzystania z zapisanych metod **płatności** – regulaminu **InPost Pay**,
 - c. w zakresie autoryzacji czynności dokonywanych w **aplikacji** – regulaminu **Konta InPost** oraz
 - d. w zakresie **dostaw** zamawianych przez Ciebie **towarów** – regulaminów dotyczących usług pocztowych.

Zachęcamy do sprawdzenia [regulaminu Konta InPost i powiązanych z nim usług cyfrowych](#), a także [regulaminów innych naszych usług, niebędących usługami cyfrowymi](#).

- 13.2. Informujemy Cię, że usługa Asystenta InPost ma charakter pilotażowy - rozpoczynając korzystanie z niej, przyjmujesz do wiadomości, że:
- a. usługa Asystenta InPost jest udostępniana użytkownikom stopniowo, co oznacza, że możesz uzyskać dostęp do usługi w terminie późniejszym niż inni użytkownicy;
 - b. dostęp do usługi Asystenta InPost może być niemożliwy lub ograniczony w wybranych przez InPost lub zewnętrznych dostawców technologicznych, obsługujących Asystenta InPost, okresach; poinformujemy Cię o takim braku lub ograniczeniu dostępności za pomocą stosowanych w aplikacji sposobów komunikacji, niezwłocznie po powzięciu o nim wiedzy;
 - c. wykaz funkcji i możliwości dostępnych w ramach usługi Asystenta InPost, w tym w zakresie rekomendacji produktowych, wyników wyszukiwania i narzędzi wspierających proces składania zamówień, jest zmienny;
 - d. usługa Asystenta InPost, jako rozwiązanie pilotażowe oparte o sztuczną inteligencję, może wykazywać wady lub nieprawidłowości w funkcjonowaniu, w tym generować nieprecyzyjne wyniki wyszukiwania lub nieadekwatne rekomendacje produktowe – okoliczności te nie stanowią podstawy do zgłaszania reklamacji dotyczących działania usługi Asystenta InPost jako takiej.
- 13.3. Powyższe zastrzeżenie nie wpływa na nasze obowiązki, związane z realizacją umów sprzedaży zawartych za pośrednictwem **Asystenta InPost**, do których stosuje się postanowienia niniejszego regulaminu oraz przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności przepisy chroniące **konsumentów**. O zakończeniu okresu pilotażowego poinformujemy Cię niezwłocznie za pomocą stosowanych w **aplikacji** sposobów komunikacji.

- 13.4. Wszystkie sprawy związane z tym **regulaminem** i korzystaniem z **Asystenta InPost** są regulowane przez prawo polskie. Jeżeli jesteś konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terenie Unii Europejskiej, możesz być uprawniony do korzystania z dodatkowych praw przyznanych na mocy lokalnych przepisów ochrony konsumentów. Żadne postanowienie Regulaminu nie ogranicza tych praw.

Załącznik A: Pojęcia użyte w regulaminie

Niżej wyjaśniamy (w kolejności alfabetycznej), co oznaczają pojęcia, których używamy w **regulaminie**. Nie ma znaczenia, czy pojęcia te są przez nas użyte w liczbie pojedynczej lub mnogiej, ani wielkość użytej litery.

- 1) **Aplikacja lub InPost Mobile** - to nasza aplikacja mobilna, z której możesz korzystać po założeniu Konta InPost.
- 2) **Bramka płatnicza** - to usługa technologiczna, która pozwala Ci płacić za zakupy u wybranego przez Ciebie sprzedawcy, z dostawą zapewnianą przez InPost. Bramka płatnicza jest dostępna w aplikacji, w ramach Asystenta InPost, i obejmuje metody płatności widoczne w aplikacji podczas składania zamówienia. Opcje płatności mogą się różnić w zależności od sprzedawcy, zawartości koszyka i Twoich możliwości technicznych.
- 3) **Asystent InPost lub Asystent Zakupowy InPost** - to narzędzie cyfrowe dostarczane przez nas w ramach aplikacji, oparte o sztuczną inteligencję, które wspiera Cię w wyszukiwaniu i przeglądaniu towarów, budowaniu koszyka zakupowego oraz składaniu zamówień, a także prezentuje Ci informacje o możliwości zakupu wyszukiwanych przez Ciebie towarów poza Asystentem InPost, korzystając ze ścieżki zakupowej na stronie podmiotu trzeciego.
- 4) **Dane osobowe** - to dane, które nam przekazałeś, np. imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, adres doręczenia przesyłki, rejestrując Konto InPost lub korzystając z usług cyfrowych InPost, ale tylko jeśli są one danymi osobowymi w rozumieniu RODO (czyli Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)).

- 5) **Dostawa** - realizowana przez nas usługa, polegająca na transporcie i doręczeniu zakupionego przez Ciebie towaru od sprzedawcy pod adres wskazany przy składaniu zamówienia w Asystencie InPost.
- 6) **Karta towaru sprzedawcy** - Indywidualna propozycja sprzedaży towaru przez konkretnego sprzedawcę, prezentowana użytkownikowi w Asystencie InPost, zawierająca co najmniej: opis towaru, jego cenę, warunki dostawy oraz dane identyfikacyjne sprzedawcy, umożliwiające przejście do profilu sprzedawcy. Karta towaru sprzedawcy może zawierać informacje o indywidualnych warunkach sprzedaży danego sprzedawcy, warunkach i terminie odstąpienia od umowy, a także być oznaczona jako promowana, sponsorowana lub wyróżniona oznaczeniem „Cenowy sztos”. Dla danego towaru może być dostępnych kilka kart towaru sprzedawcy, pochodzących od różnych sprzedawców.
- 7) **Koszyk** - usługa dostępna w aplikacji, która pozwala Ci zamawiać wybrane towary od sprzedawcy za pośrednictwem Asystenta InPost, zgodnie z regulaminem.
- 8) **Kupon rabatowy** - unikalny elektroniczny kod przyznawany Ci na podstawie odrębnych warunków promocji, dzięki któremu możesz obniżyć kwotę płatności za zamówienie złożone w ramach Asystenta InPost. Szczegółowe warunki wykorzystania kuponów rabatowych określają odrębne regulaminy promocji.
- 9) **Operator płatności** - firma, która obsługuje rozliczenie transakcji realizowanych w ramach Asystenta InPost, działająca jako agent rozliczeniowy w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych. Operatorem płatności jest UniCredit S.A. Spółka Akcyjna Oddział w Polsce.
- 10) **Płatność** - Twoja transakcja online wykonana za pośrednictwem operatora płatności, w ramach której sprzedawca otrzymuje od Ciebie pieniądze za zamówienie.

- 11) **Regulamin** - to niniejszy dokument, który reguluje prawa i obowiązki, zarówno nasze, jak i Twoje, związane z korzystaniem z Asystenta InPost.
- 12) **Sprzedawca** - firma lub osoba prowadząca działalność, która oferuje swoje towary za pośrednictwem Asystenta InPost. Szczegółowe dane sprzedawcy są każdorazowo wskazane na karcie sprzedawcy, dostępnej z poziomu karty produktu poprzez kliknięcie w nazwę sprzedawcy.
- 13) **Towar** - rzecz ruchoma, posiadająca indywidualny, unikalny numer produktowy, proponowana przez sprzedawcę w ramach Asystenta InPost, którą możesz nabyć, składając zamówienie.
- 14) **Urządzenie** - smartfon lub tablet, który spełnia wymagania techniczne opisane regulaminem, przez co pozwala Ci korzystać z Asystenta InPost.
- 15) **Użytkownik** - to Ty, a także inne osoby, które korzystają z Asystenta InPost. W tym regulaminie zwracamy się do Ciebie bezpośrednio, a pozostałe osoby używające Asystenta InPost określamy jako „użytkowników”. Korzystanie z Asystenta InPost jest dostępne dla osób, które ukończyły 18 lat i posiadają pełną zdolność do czynności prawnych.
- 16) **Zamówienie** - Twój zakup towarów oferowanych przez sprzedawcę, złożony za pośrednictwem aplikacji z wykorzystaniem Asystenta InPost i zgodnie z regulaminem.

Załącznik B2: Usługi świadczone we Włoszech

Wersja: 1.0

Spis treści

- 1) Wprowadzenie – Czego dotyczy ten załącznik?**
- 2) Kto jest podmiotem zawierającym umowę?**
 - 2bis) Opis usług w aplikacji**
- 3) Jakie prawo ma zastosowanie?**
 - 3bis) Wersje językowe**
- 4) Jak zmieniamy regulamin?**
- 5) Jak możesz uzyskać wsparcie?**
- 6) Jak przetwarzamy dane osobowe?**
- 7) Jak złożyć reklamację jako nadawca lub odbiorca paczki?**
 - 7bis) Jak złożyć reklamację jako zwykły użytkownik aplikacji?**
 - 7ter) Zgłaszanie nieprawidłowości**
- 8) Jak wypłacane jest odszkodowanie?**
- 9) Które postanowienia wymagają Twojej wyraźnej akceptacji?**
- 10) Co oznaczają pojęcia użyte w załączniku?**

Załącznik B2.1 – Wzór formularza odstąpienia od umowy

1) Wprowadzenie – Czego dotyczy ten załącznik?

Regulamin reguluje wyłącznie warunki korzystania z **Konta InPost** i **aplikacji**, za pośrednictwem której udostępniane są cyfrowe **usługi** InPost. Warunki określone w tym regionalnym załączniku (zwanym dalej w tej części jako „**Załącznik**”) mają zastosowanie do **użytkowników**:

(A) ponieważ podmiotem zawierającym umowę świadczącym usługi pocztowe poza **aplikacją**, do których **usługi** cyfrowe świadczone za pośrednictwem **aplikacji** mają charakter pomocniczy lub uzupełniający, jest Locker InPost Italia S.r.l., lub

(B) w przypadku pozostałych cyfrowych **usług** InPost, w tym zarządzania kontem, jeżeli w chwili jego tworzenia **użytkownicy** zostali przypisani do regionu Włochy, (w odniesieniu do przypadków „A” i „B” zwanych „**Zasadą przypisania**”).

Pojęcia pisane pogrubioną czcionką mają znaczenie wyjaśnione w słowniku do **regulaminu** i, o ile nie zostały tam zdefiniowane, w uzupełniającym słowniku na końcu tego dokumentu.

2) Kto jest podmiotem zawierającym umowę?

2.1. W zakresie **usług** objętych tym załącznikiem, podmiotem zawierającym umowę jest **Locker InPost Italia S.r.l.** z jedynym wspólnikiem (dalej również: **InPost Italy**, **Operator** lub **Podmiot zawierający umowę**) – spółka zarejestrowana i działająca na podstawie prawa włoskiego, z siedzibą przy Viale Cassala nr 30 – 20143 – Mediolan, Włochy, wpisana do Izby Handlowej Mediolan Monza Brianza Lodi, numer REA: MI–2037066, numer VAT i NIP oraz numer wpisu do Rejestru Przedsiębiorców:

08568700960, kapitał zakładowy: 110 000,00 EUR, wpłacony w całości, podlegająca kierownictwu i koordynacji InPost S.A.

- 2.2. Załącznik uzupełnia **regulamin** i ma pierwszeństwo przed nim w przypadku niezgodności.
- 2.3. **Usługi w aplikacji** (zwane dalej „**usługami w aplikacji**”) świadczone przez InPost Italy za pośrednictwem **aplikacji** są wskazane i opisane w tabeli w Części I–B (zwana **wykazem usług świadczonych przez InPost**) **regulaminu**.
- 2.4. Locker InPost Italia S.r.l. może modyfikować **usługi** dostępne w **aplikacji**, wprowadzać nowe spośród wymienionych w Matrycy funkcjonalności **regulaminu** lub wycofywać aktualnie dostępne **usługi**.
- 2.5. Akceptując ten załącznik, akceptujesz również wszelkie **usługi**, które mogą zostać wprowadzone dla Włoch w przyszłości spośród wymienionych w Matrycy funkcjonalności do niniejszego **regulaminu**.
- 2.6. Niektóre **usługi** mogą wymagać zaakceptowania dodatkowych warunków dotyczących **usług** świadczonych poza **aplikacją** (zwanych dalej „**usługami poza aplikacją**”), do których się odnoszą, w tym [warunków dostępnych na stronie internetowej InPost Italy](#), w wersji obowiązującej w danym czasie.

2 bis) Opis usług w aplikacji

Poniżej przedstawiamy listę i krótki opis **usług w aplikacji**, które InPost Italy może udostępniać w **aplikacji**. Aktualną listę **usług w aplikacji** świadczonych przez InPost Italy znajdziesz w Matrycy funkcjonalności w aktualnym **regulaminie**, w kolumnie dotyczącej regionu włoskiego.

- **Logowanie i rejestracja użytkownika:** tworzenie i zarządzanie osobistym **Kontem InPost**;
- **Śledzenie statusu paczki:** śledzenie statusu **paczki**. Usługa ta nie ma zastosowania do **paczek**, których usługa transportowa została zakupiona na stronie internetowej InPost Italy w ramach InPost Direct;
- **Zmiana danych użytkownika** (w tym zmiana adresu e-mail): aktualizacja i zarządzanie danymi osobowymi i kontaktowymi **użytkownika**;
- **Powiadomienia o statusie paczki:** otrzymywanie aktualnych informacji i alertów dotyczących statusu dostawy **paczki**;
- **Mapy APM i PUDO:** dostęp do interaktywnych map umożliwiających lokalizację najbliższego **urządzenia Paczkomat** lub punktu odbioru;
- **Zdalne otwieranie APM:** otwieranie wyznaczonej skrytki/**urządzenia Paczkomat** bezpośrednio z **aplikacji** na smartfonie;
- **Komunikacja marketingowa:** otrzymywanie ofert promocyjnych, nowości i aktualizacji;
- **Aplikacja Car Play i Android Auto:** otwieranie wyznaczonej skrytki/**urządzenia Paczkomat** bezpośrednio z **aplikacji** zintegrowanej z samochodem;
- **Strefa ułatwionego dostępu:** możliwość wyboru skrytki o ułatwionym dostępie;
- **Przekierowanie:** usługa w **aplikacji** umożliwiająca zmianę miejsca dostawy **paczki** w ramach **usług poza aplikacją**;

- **InPost Direct: usługa w aplikacji** umożliwiająca zakup online **usługi poza aplikacją** o nazwie „InPost Direct”. Po dokonaniu tego zakupu zastosowanie mają [Warunki dostępne na naszej stronie internetowej](#).

3) Jakie prawo ma zastosowanie?

Ten załącznik podlega prawu włoskiemu i jest zgodny z wymogami włoskiego prawa pocztowego. Jeśli jesteś **konsumentem**, zastosowanie mają również bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa Twojego miejsca zamieszkania, jeżeli zapewniają Ci korzystniejszą ochronę.

Jeżeli regulaminy **usługi poza aplikacją** są sprzeczne z tym załącznikiem, pierwszeństwo mają warunki **usługi poza aplikacją**. Jeżeli ten załącznik jest sprzeczny z **regulaminem**, pierwszeństwo ma załącznik.

[Karta usług pocztowych InPost Italy jest dostępna na naszej stronie internetowej](#). **Regulamin** należy zawsze interpretować w sposób zgodny z Kartą Usług.

InPost Italy nie zobowiązuje się do uczestnictwa w postępowaniach w ramach alternatywnych metod rozwiązywania sporów, chyba że jest to wymagane przez prawo – jak w przypadku procedury rozstrzygania sporów przed AGCOM opisanej w Karcie usług i w punkcie 7 tego załącznika.

Możesz jednak składać **reklamacje** bezpośrednio do nas, zgodnie z procedurą określoną w punkcie 7 tego załącznika.

3 bis) Wersje językowe

Ten dokument jest dostępny w języku włoskim i angielskim.

4) Jak zmieniamy regulamin? Prawo do odstąpienia od umowy

- 4.1. Oprócz postanowień punktu 12 Części I (A) **regulaminu** (pt. „Jak zmieniamy **regulamin**?”), po otrzymaniu powiadomienia o zmianie **regulaminu** masz prawo zaakceptować zmianę lub ją odrzucić. Jeśli ją odrzucisz, musisz zamknąć **Konto InPost** w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianie lub, jeśli termin nie został podany, w terminach określonych w **regulaminie**. Nie narusza to warunków świadczenia **usług poza aplikacją**.
- 4.2. Jeśli nie zamkniesz **Konta** we wskazanym terminie, dalsze korzystanie z **Konta** i/lub **aplikacji** będzie uznawane za akceptację zaktualizowanego **regulaminu**. W niektórych przypadkach InPost Italy może wymagać Twojej wyraźnej akceptacji zaktualizowanego **regulaminu** przed możliwością dalszego korzystania z **aplikacji**.
- 4.3. W każdym przypadku możesz skorzystać z prawa do odstąpienia od **regulaminu**, zamykając **Konto** lub wysyłając do InPost Italy poniższy formularz odstąpienia (Załącznik B2.4), należycie wypełniony. Pamiętaj, że **odstąpienie** nie ma wpływu na umowy już zawarte w ramach **usług poza aplikacją** i że po **odstąpieniu** nie będziesz mógł korzystać z **aplikacji** ani **Konta**.

5) Jak uzyskać pomoc?

Możesz uzyskać pomoc, kontaktując się z nami poprzez:

- Numer telefonu: +39 0238582894 (zarówno z telefonów stacjonarnych, jak i komórkowych; koszty zależą od taryfy operatora telefonicznego);
- Adres e-mail: servizioclienti@inpost24.it;

Obsługa klienta jest dostępna od poniedziałku do soboty, w godzinach: 8:00–20:00 CEST.

6) Jak przetwarzamy dane osobowe?

- 6.1. Twoje **dane osobowe** są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych, w tym Rozporządzeniem (UE) 2016/679 (RODO).
- 6.2. Nasza [Polityka prywatności i Polityka cookies](#) wyjaśniają, jak i dlaczego przetwarzamy Twoje **dane osobowe** oraz jak możesz korzystać ze swoich praw. Zachęcamy do ich uważnego przeczytania.
- 6.3. W celu zapewnienia pełnej przejrzystości co do sposobu zarządzania **danymi osobowymi** w ramach **regulaminu**, poniżej przedstawiamy przegląd ról spółek z Grupy InPost.

InPost sp. z o.o. („InPost Polska”) jest Administratorem **danych osobowych** związanych z **Kontem InPost**, w szczególności w zakresie operacji przetwarzania dotyczących zarządzania bezpieczeństwem konta, a także analizy i poprawy jakości **usługi**.

InPost Italy jest Administratorem **danych osobowych** związanych z **aplikacją** mobilną i świadczeniem **usług** oferowanych za jej pośrednictwem.

- 6.4. Każdy Administrator może wyznaczyć podmioty trzecie jako Podmioty przetwarzające na podstawie art. 28 RODO. W szczególności w zakresie niektórych operacji przetwarzania związanych z **usługami** świadczonymi za pośrednictwem **aplikacji** mobilnej InPost Polska działa jako Podmiot przetwarzający wyznaczony przez InPost Italy, działając zgodnie z jej instrukcjami i w jej imieniu.
- 6.5. InPost Italia wyznaczyła Inspektora Ochrony Danych zgodnie z art. 37 RODO. Możesz skontaktować się z Inspektorem pod adresem: dpo.italia@inpost.it.

- 6.6. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych InPost Polska znajdziesz w **Polityce prywatności**.

7) Jak złożyć reklamację jako nadawca lub odbiorca paczki?

- 7.1. Jeśli jesteś nadawcą lub odbiorcą **paczki**, dla której usługa transportowa została już zakupiona w ramach **usługi poza aplikacją**, i wystąpiła nieprawidłowość związana z **usługą w aplikacji**, możesz złożyć pisemną reklamację do **Podmiotu zawierającego umowę** w formie, trybie i sposób określony w Karcie usług i punkcie 7 tego załącznika. Jeśli jesteś odbiorcą, musisz jednak wcześniej dostarczyć Podmiotowi zawierającemu umowę pisemne zrzeczenie się przez nadawcę prawa do złożenia reklamacji, wraz ze swoją pisemną reklamacją. Reklamacje złożone w inny sposób nie będą przyjmowane, o czym poinformujemy składającego.
- 7.2. Jeśli nie możesz złożyć reklamacji na podstawie ust. 1 powyżej, możesz nadal złożyć reklamację do Podmiotu zawierającego umowę na podstawie punktu 7 bis poniżej.
- 7.3. Nie możesz składać reklamacji za pośrednictwem **urzędu Paczkomat®**, punktu PUDO ani personelu PUDO.
- 7.4. Reklamację możesz złożyć nie później niż 6 miesięcy od dnia dostarczenia **paczki** do nas przez Nadawcę. Reklamacje złożone po tym terminie nie będą przyjmowane.
- 7.5. Bez uszczerbku dla Twojego ewentualnego prawa do dochodzenia odszkodowania od Operatora na podstawie obowiązującego prawa jako uprawniony reklamujący na podstawie pkt 7.1 powyżej, pod warunkiem spełnienia pozostałych wymogów określonych w pkt. 7.2–7.5 powyżej, przysługuje Ci odszkodowanie za nieprawidłowości zgodnie z [tabelą załączoną do Karty usług](#).

- 7.6. Odszkodowanie, o którym mowa w pkt. 7.6, nie zostanie wypłacone, jeżeli odpowiedzialność Podmiotu zawierającego umowę jest wyłączona.
- 7.7. W przypadku reklamacji złożonej drogą elektroniczną zweryfikujemy Twoją tożsamość, porównując podane przez Ciebie informacje z danymi w naszym systemie, w celu potwierdzenia, czy jesteś nadawcą lub odbiorcą. Obejmuje to: imię, nazwisko, numer listu przewozowego, adres e-mail, numer telefonu.
- 7.8. Reklamacja musi zawierać co najmniej:
- 1) imię i nazwisko lub firmę reklamującego,
 - 2) w przypadku reklamacji złożonej przez odbiorcę – należycie wypełniony i podpisany [formularz zrzeczenia się prawa do reklamacji](#) przez nadawcę;
 - 3) przedmiot reklamacji,
 - 4) numer dokumentu potwierdzającego wysyłkę lub numer **paczki**,
 - 5) podstawę reklamacji,
 - 6) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej listem poleconym lub dane identyfikacyjne reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej drogą elektroniczną,
 - 7) datę złożenia reklamacji,
 - 8) listę ewentualnych załączonych dokumentów (np. zdjęcia uszkodzonej paczki),
 - 9) numer telefonu lub adres e-mail reklamującego.

- 7.9. Będziemy odpowiadać na reklamacje w ciągu 45 (czterdziestu pięciu) dni od otrzymania prawidłowo złożonej reklamacji wraz ze wszystkimi wymaganymi załącznikami.
- 7.10. Jeśli reklamacja nie spełnia obowiązujących wymogów, możemy skontaktować się z Tobą w ciągu 45 dni z prośbą o jej uzupełnienie.
- 7.11. Jeśli tego nie zrobisz, reklamacja nie zostanie rozpatrzona. Poinformujemy Cię o tym, co wymaga uzupełnienia, wraz z rozsądnym terminem i konsekwencjami niewniesienia poprawek w czasie. Okres na uzupełnienie nie wlicza się do 45-dniowego terminu na odpowiedź, o którym mowa w pkt. 7.10.
- 7.12. Wiadomości dotyczące problemów z **usługą**, które nie zawierają wyraźnego żądania odszkodowania, nie są uznawane za reklamacje w rozumieniu tego punktu 7.
- 7.13. Procedurę reklamacyjną uważa się za wyczerpaną z chwilą przekazania przez nas decyzji – niezależnie od tego, czy reklamację uwzględniamy, uwzględniamy częściowo, czy odrzucamy.
- 7.14. Jeśli rozstrzygniemy na Twoją korzyść lub dojdziemy do porozumienia, wypłata pełnego uzgodnionego odszkodowania zamknie sprawę i nie będziesz mógł wszcząć procedury pojednawczej opisanej w pkt. 7.15.
- 7.15. Jeśli nie jesteś zadowolony z wyniku procedury reklamacyjnej lub nie odpowiemy, możesz wnioskować o przeprowadzenie procedury pojednawczej zgodnie z zasadami Karty usług. Możesz skorzystać z pomocy krajowego stowarzyszenia **konsumentów** i/lub użytkowników. Procedura pojednawcza zostanie zakończona w ciągu 60 (sześćdziesięciu) dni, a z jej wyniku zostanie sporządzony protokół.

- 7.16. Jeśli wynik procedury pojednawczej prowadzi do porozumienia, wypłata pełnego uzgodnionego odszkodowania wyklucza dalsze odwoływanie się do AGCOM, o czym mowa w ust. 7.17.
- 7.17. Jeśli nie jesteś zadowolony z wyniku procedury pojednawczej, możesz złożyć wniosek o rozstrzygnięcie sporu do Urzędu Komunikacji (AGCOM), zgodnie ze wskazaniem w Karcie usług. Możesz skorzystać z pomocy krajowego stowarzyszenia **konsumentów** i/lub użytkowników.
- 7.18. Niezależnie od powyższych środków możesz w każdym czasie, na podstawie obowiązującego prawa, wytoczyć powództwo przeciwko nam i/lub wszcząć którąkolwiek z alternatywnych procedur rozwiązywania sporów przewidzianych przez obowiązujące prawo.
- 7.19. Jeśli jesteś **konsumentem**, właściwość miejscowa sądu będzie określona według Twojego miejsca zamieszkania lub pobytu we Włoszech. W pozostałych przypadkach zastosowanie mają sądy właściwe zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami.

7 bis) Jak złożyć reklamację jako użytkownik aplikacji?

- 7.20. Jeśli doświadczyłeś nieprawidłowości związanej z **usługą w aplikacji**, ale Ty lub dana **usługa** nie spełniają wymogów określonych w ust. 1 punktu 7 powyżej, możesz nadal złożyć pisemną **reklamację** do **Podmiotu zawierającego umowę**.
- 7.21. W takim przypadku zastosowanie mają wyłącznie ust. 3–13, 18 i 19 punktu 7 powyżej, w zakresie, w jakim mają zastosowanie do Twojej sprawy.

7 ter) Zgłaszanie nieprawidłowości

Nawet jeśli nie żądasz odszkodowania za nieprawidłowość i Twoje żądania nie kwalifikują się jako reklamacja na podstawie punktu 7 lub 7 bis powyżej, możesz nadal skontaktować się z nami w celu zgłoszenia problemu z **usługami w aplikacji**, zgodnie z punktem 5 powyżej.

8) Jak wypłacane jest odszkodowanie?

Jeśli po zakończeniu postępowania pozasądowego opisanego powyżej uwzględnimy Twoją reklamację lub AGCOM uwzględni Twój wniosek, wypłacimy należne odszkodowanie w ciągu 30 dni od naszego uwzględnienia reklamacji lub od decyzji AGCOM.

9) Które klauzule wymagają Twojej odrębnej akceptacji?

Na podstawie i w celach art. 1341 i 1342 Włoskiego Kodeksu Cywilnego potwierdzasz, że po zapoznaniu się z treścią i jej zrozumieniu, wyraźnie akceptujesz następujące klauzule: art. 12.2 Części I–A **regulaminu** – Jednostronne zmiany **regulaminu**; art. 14.3 Części I–A **regulaminu** – Jednostronne wypowiedzenie umowy lub jednostronne zakończenie **usługi** przez InPost; art. 4) Jednostronne zmiany umowy przez InPost Italy, z obowiązkiem odstąpienia przez **użytkownika** w przypadku braku akceptacji zmiany; art. 7) Reklamacje (zakończenie **usług** w przypadku braku akceptacji zmian umowy i/lub załącznika); art. 2.5 (Akceptacja **usług**, które mogą zostać wprowadzone dla Włoch w przyszłości) i 2.6 (Akceptacja szczegółowych warunków **usług poza aplikacją** dostępnych na stronie internetowej InPost Italy) tego załącznika.

10) Co oznaczają te pojęcia?

- **Usługi pocztowe poza aplikacją:** usługi pocztowe i/lub logistyczne, do których **usługi w aplikacji** mają charakter pomocniczy lub uzupełniający.
- **Usługi w aplikacji:** usługi cyfrowe świadczone za pośrednictwem **aplikacji**.

Załącznik B2.1: Wzór formularza odstąpienia od umowy

– zgodnie z art. 49 ust. 1 lit. h) włoskiego kodeksu konsumenta –

(prosimy wypełnić i odesłać formularz tylko wtedy, gdy odstępują Państwo od umowy)

Adresat: Locker InPost Italia s.r.l., Viale Cassala 30, 20143 – Mediolan

Ja/My (*) niniejszym informuję/informujemy o odstąpieniu od mojej/naszej (*) umowy sprzedaży następujących towarów/usług (*):

Data zamówienia (*) / data otrzymania (*):

Imię i nazwisko konsumenta/konsumentów:

Adres konsumenta/konsumentów:

Podpis konsumenta/konsumentów: *(wymagany wyłącznie w przypadku złożenia formularza w formie papierowej)*

Data:

() Niepotrzebne skreślić.*

Załącznik B3 – Usługi świadczone we Francji

Wersja 1.0

I. Wprowadzenie

Ten załącznik ma zastosowanie, jeżeli InPost zidentyfikował Cię jako osobę zamieszkałą na stałe we Francji, w tym na Korsyce i terytoriach zamorskich. Dotyczy on w szczególności wszystkich **użytkowników** strony internetowej Mondial Relay oraz aplikacji Mondial Relay.

Usługi świadczone we Francji są dostarczane za pośrednictwem strony internetowej Mondial Relay lub aplikacji Mondial Relay.

A. Słownik pojęć

- **„Oferty handlowe”** to wszelkie aktualizacje lub inne komunikaty dotyczące ofert krótko- i długoterminowych publikowanych na Platformie, takie jak losowania nagród, konkursy, kampanie, gry lub promocje, zgodnie z przepisami prawa krajowego.
- **„Mondial Relay”** to francuska uproszczona spółka akcyjna z jedynym wspólnikiem (SASU), z kapitałem zakładowym 500 400 EUR, z siedzibą pod adresem 1 avenue de l’Horizon, 59650 Villeneuve d’Ascq — Francja, zarejestrowana w rejestrze spedytorów regionu Hauts-de-France oraz w Rejestrze Handlowym i Spółek Lille Métropole pod numerem 385 218 631.
- **„Aplikacja Mondial Relay”** to mobilna aplikacja Mondial Relay.
- **„Strona internetowa Mondial Relay”** to strona internetowa mondialrelay.fr.
- **„Platforma”** to strona internetowa Mondial Relay i/lub aplikacja Mondial Relay, używane zamiennie.

Wszystkie pojęcia niezdefiniowane w tym Załączniku mają znaczenie nadane im w regulaminie.

II. Podmiot zawierający umowę

Strona internetowa mondialrelay.fr oraz aplikacja Mondial Relay są obsługiwane przez **Mondial Relay**.

III. Zakres zastosowania

Strona internetowa Mondial Relay: uzyskując dostęp do strony internetowej Mondial Relay i/lub korzystając z niego, potwierdzasz, że zapoznałeś się z **regulaminem** i wyraźnie oraz bezwarunkowo go zaakceptowałeś, a także zobowiązujesz się go przestrzegać.

Aplikacja Mondial Relay: musisz zapoznać się z **regulaminem** i wyraźnie go zaakceptować, bez zastrzeżeń, zaznaczając odpowiednie pole na stronie głównej, przed przystąpieniem do tworzenia **Konta Użytkownika** lub logowania się do niego.

Jeżeli nie wyrażasz zgody na związanie się **regulaminem**, w tym postanowieniami tego Załącznika, musisz zaprzestać korzystania z strony internetowej Mondial Relay i nie będziesz mógł korzystać z aplikacji Mondial Relay.

Informujemy, że ogólne warunki sprzedaży dotyczące usług spedycyjnych świadczonych przez Mondial Relay są zawarte w Ogólnych Warunkach Sprzedaży Mondial Relay, dostępnych również na **Platformie**.

W odniesieniu do usług spedycyjnych we Francji (w szczególności przesyłek nadawanych z Francji) obowiązują [ogólne warunki sprzedaży](#).

W zależności od warunków realizowanej przesyłki mogą mieć do Ciebie zastosowanie regulaminy innego kraju Mondial Relay lub innego podmiotu z **Grupy InPost**.

IV. Funkcjonalności i usługi

A. Warunki dostępu

- **Strona internetowa Mondial Relay:** bezpłatnie dostępna dla każdego użytkownika, który go odwiedza i/lub z niej korzysta.
- **Aplikacja Mondial Relay:** bezpłatnie dostępna po jej pobraniu na smartfon, tablet lub komputer hybrydowy.

Aby pobrać aplikację Mondial Relay, musisz posiadać smartfon spełniający nasze wymagania techniczne oraz odpowiednio szybkie połączenie z Internetem. Aby w pełni korzystać z możliwości aplikacji Mondial Relay, zalecamy jej regularne aktualizowanie.

B. Świadczone usługi

Mondial Relay obsługuje stronę internetową Mondial Relay oraz aplikację Mondial Relay, które umożliwiają Ci w szczególności zamawianie etykiet wysyłkowych, śledzenie przebiegu dostawy paczek, wyszukiwanie punktów Point Relais® i urzędzeń APM, a także zapoznanie się z dostępnymi usługami, funkcjonalnościami, narzędziami i ofertami promocyjnymi.

C. Funkcjonalności

Platforma umożliwia Ci w szczególności:

- zapoznanie się z działalnością Mondial Relay, aktualnościami, usługami i ofertami promocyjnymi,
- dostęp do sekcji pytań i odpowiedzi,
- przeglądanie i edytowanie danych osobowych podanych podczas tworzenia Konta użytkownika,
- zamówienie etykiety wysyłkowej do nadania paczki,

- śledzenie przebiegu aktualnie nadawanych lub odbieranych paczek,
- wyszukiwanie lokalizacji punktów Point Relais® i urządzeń APM z opcją włączenia geolokalizacji,
- złożenie wniosku o zostać przewoźnik, punktem Point Relais® lub hostem urządzenia APM.

Logując się do swojego **Konta Użytkownika** za pośrednictwem aplikacji Mondial Relay, możesz korzystać z dodatkowych funkcjonalności, takich jak:

- dodawanie wielu adresów e-mail i/lub numerów telefonu komórkowego do swojego Konta użytkownika, co umożliwia śledzenie dostawy wszystkich paczek powiązanych z tymi adresami e-mail i numerami telefonu — powiązanie takie wymaga wcześniejszej weryfikacji; zostanie do Ciebie wysłany jednorazowy kod, zależnie od Twojego wyboru, e-mailem lub SMS-em, który należy wprowadzić w aplikacji Mondial Relay; następnie masz dwadzieścia cztery (24) godziny na potwierdzenie wniosku o powiązanie,
- ręczne dodanie paczki poprzez wpisanie numeru śledzenia i kodu pocztowego z nią związanego, w celu przeglądania szczegółowego śledzenia trasy paczki oraz adresu punktu Point Relais® i/lub urządzenia APM,
- archiwizowanie paczek — paczki dostarczone lub odebrane ponad siedem (7) dni temu będą automatycznie archiwizowane w aplikacji Mondial Relay,
- usuwanie zarchiwizowanych paczek — zarchiwizowane paczki są automatycznie usuwane co 160 dni.

Strona internetowa Mondial Relay umożliwia Ci:

- kontakt z Biurem Obsługi Klienta oraz złożenie reklamacji,

- dostęp do konta biznesowego, jeśli jesteś osobą prawną, przedsiębiorcą lub osobą fizyczną prowadzącą działalność handlową, przemysłową, rzemieślniczą lub zawodową,
- dostęp do sekcji pytań i odpowiedzi (w tym funkcji czatu), porad, sprawdzonych praktyk itp.

D. Ogólne ograniczenia korzystania

Korzystając z **Platformy**, zobowiązujesz się nie kopiować, nie reprodukować, nie publikować, nie udostępniać publicznie ani nie rozpowszechniać kopii **Platformy**, nie korzystać z **Platformy** na rzecz osoby trzeciej ani nie czerpać korzyści majątkowych z korzystania z **Platformy**.

Zobowiązujesz się nie wprowadzać, nie wgrywać ani nie przysyłać za pośrednictwem **Platformy** jakichkolwiek wirusów, koni trojańskich, robaków, bomb zegarowych ani innych programów komputerowych, które (a) są przeznaczone do uszkodzenia, zakłócania działania, przechwytywania lub przywłaszczania **Platformy** lub jakiegokolwiek innego systemu lub technologii naszej firmy, (b) zakłócają normalne działanie **Platformy** i/lub usług, i/lub (c) naruszają nasze prawa własności intelektualnej lub prawa własności intelektualnej osoby trzeciej.

Zobowiązujesz się nie modyfikować, nie podejmować prób modyfikacji ani nie ingerować w **Platformę** w jakikolwiek sposób oraz nie korzystać z żadnych programów lub swobodnie dostępnego oprogramowania.

Zobowiązujesz się nie modyfikować, nie adaptować, nie tłumaczyć, nie tworzyć dzieł pochodnych, nie transmitować, nie dekompilować, nie stosować inżynierii wstecznej, nie dezasemblować ani nie podejmować prób ustalenia kodu źródłowego całości lub jakiegokolwiek części **Platformy**. Każde takie działanie stanowiłoby naruszenie postanowień sekcji „Własność intelektualna”.

Zobowiązujesz się nie korzystać z **Platformy** i/lub usług w celu popełniania czynów niezgodnych z prawem lub działań o charakterze oszustwa ani dokonywania transakcji niezgodnych z prawem lub o charakterze oszustwa. W związku z tym zobowiązujesz się nie umieszczać na **Platformie** żadnych treści, które w szczególności, lecz nie wyłącznie, pochwalają zbrodnie przeciwko ludzkości, nawołują do nienawiści rasowej i/lub przemocy, lub mają charakter pornografii dziecięcej.

E. Postanowienia szczególne dotyczące losowań nagród i Ofert handlowych

Możemy w dowolnym momencie publikować Oferty handlowe dostępne dla niektórych lub wszystkich **użytkowników**.

Określone funkcje lub funkcjonalności **Platformy** mogą być tymczasowo modyfikowane lub wyłączane w związku z Ofertą handlową lub w trakcie jej trwania.

Oferty handlowe mogą podlegać określonym kryteriom kwalifikacji ustalonym przez nas oraz szczegółowym warunkom lub regulaminom konkursów.

Informacje dotyczące Ofert handlowych mogą być udostępniane na **Platformie** w chwili uruchomienia każdej takiej Oferty handlowej.

V. Własność intelektualna

Mondial Relay posiada prawa ochronne na znaki towarowe oraz prawa do logotypów, tekstów, ogólnej struktury, obrazów, grafik i, ogólnie rzecz biorąc, całej **Platformy**. Zgodnie z art. L122-4 francuskiego Kodeksu własności intelektualnej wszelkie przedstawianie lub powielanie, w całości lub w części, jakimikolwiek środkami, bez naszej wyraźnej uprzedniej zgody, jest niezgodne z prawem. To samo dotyczy tłumaczenia, adaptacji lub przekształcania, układania lub reprodukcji jakimikolwiek środkami lub procesami.

Każde naruszenie postanowień art. L122-4 Kodeksu własności intelektualnej stanowi

naruszenie praw autorskich w rozumieniu art. L335-2 tego Kodeksu i jest przestępstwem zagrożonym karą pozbawienia wolności do trzech lat oraz grzywną w wysokości 300 000 EUR. W przypadku gdy przestępstwo jest popełniane przez zorganizowaną grupę, kary wzrastają do pięciu lat pozbawienia wolności i grzywny w wysokości 500 000 EUR.

Żadne postanowienie **regulaminu** nie może być interpretowane jako przyznające Ci jakichkolwiek praw do elementów chronionych prawami własności intelektualnej, w odniesieniu do których możemy posiadać własność lub wyłączne prawa do korzystania.

VI. Dane osobowe

Korzystając z Platformy, zbieramy i przetwarzamy Twoje **dane osobowe** zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi przetwarzania danych osobowych, w szczególności ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych (UE) nr 2016/679 (zwanym „RODO”).

Szczegółowe informacje na temat przetwarzania Twoich **danych osobowych** znajdziesz w naszej **Polityce prywatności**.

W sprawach związanych z wykonywaniem Twoich praw dotyczących przetwarzania **danych osobowych** prosimy o kontakt pod adresem: dpo@mondialrelay.fr.

Zastrzegamy sobie prawo do weryfikacji tożsamości każdej osoby chcącej uzyskać dostęp do swoich **danych osobowych**, ich zmiany lub usunięcia, w przypadku uzasadnionych wątpliwości.

VII. Usunięcie i zawieszenie konta

Możesz zakończyć relację z nami w związku z korzystaniem z aplikacji Mondial Relay w dowolnym momencie, usuwając aplikację Mondial Relay ze wszystkich urządzeń, które posiadasz lub kontrolujesz. Usunięcie aplikacji Mondial Relay nie skutkuje automatycznym

usunięciem Twojego **Konta Użytkownika**, które pozostaje dostępne w serwisie internetowym Mondial Relay; oznacza to również, że jeśli usuniesz wyłącznie aplikację Mondial Relay, dane osobowe przechowywane za pośrednictwem Twojego Konta użytkownika pozostają w naszym posiadaniu.

A. Usunięcie Konta Użytkownika przez Ciebie

Możesz usunąć swoje **Konto Użytkownika**, wnioskując o jego zamknięcie w dowolnym momencie na **Platformie**, bez konieczności podawania przyczyn, poprzez przejście do sekcji „Moje ustawienia logowania” w serwisie internetowym lub sekcji „Ustawienia” w aplikacji Mondial Relay.

Usunięcie Twojego **Konta Użytkownika** będzie skuteczne pod warunkiem rozliczenia Twojego konta przedpłaconego.

Usunięcie Twojego **Konta Użytkownika** spowoduje jego zamknięcie, ale nie skutkuje automatycznym usunięciem powiązanych **danych osobowych**. Jeśli chcesz usunąć powiązane **dane osobowe**, wniosek taki należy złożyć zgodnie z sekcją „Dane osobowe”.

B. Zawieszenie Konta Użytkownika przez Mondial Relay lub przez InPost

Zastrzegamy sobie prawo do tymczasowego lub trwałego zawieszenia całości lub części Platformy i/lub **usług**, albo do zamknięcia, zawieszenia lub zablokowania Twojego **Konta Użytkownika**:

- z powodów związanych z Twoim bezpieczeństwem i/lub bezpieczeństwem innych osób albo w wyniku udowodnionego lub podejrzanego naruszenia przez Ciebie jakiegokolwiek zobowiązania określonego w **regulaminie**,
- w ramach ulepszania, aktualizacji i rozwijania **Platformy** oraz usług,
- w celu usunięcia błędu lub usterki na **Platformie**,

- w celu zapobiegania lub przerywania niebezpiecznego lub nieodpowiedniego dostępu do **Platformy** i/lub usług albo ich wstrzymywania,
- w celu zastosowania się do nakazu sądowego, przepisu prawa lub regulacji będących w mocy.

Zobowiązujemy się do stosowania środków ograniczających lub blokujących proporcjonalnych do okoliczności, a w szczególności do naruszeń, których się dopuścicieś.

Zastrzegamy sobie prawo do jednostronnego rozwiązania stosunku z Tobą w przypadku poważnego i/lub powtarzającego się naruszenia przez Ciebie jakiegokolwiek zobowiązania określonego w **regulaminie**. Rozwiązanie takie nastąpi automatycznie i nie wpływa na nasze roszczenia odszkodowawcze, które możemy wnosić.

VIII. Odpowiedzialność

Platforma jest dostępna 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, z wyjątkiem przypadków **siły wyższej** lub wystąpienia zdarzenia pozostającego poza naszą kontrolą, a także z zastrzeżeniem wszelkich przerw technicznych lub prac konserwacyjnych niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania **Platformy**.

Nie gwarantujemy, że możliwości **Platformy** spełnią Twoje szczególne oczekiwania lub potrzeby, ani nie możemy zapewnić, że podczas korzystania nie wystąpią żadne błędy ani inne zakłócenia działania.

Nie ponosimy zatem odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody wynikające z korzystania z Internetu oraz systemów komputerowych i telekomunikacyjnych, w tym w szczególności za nieprawidłowe przesyłanie i/lub odbiór jakichkolwiek danych i/lub informacji w Internecie, zewnętrzną ingerencję lub obecność wirusów komputerowych, awarię urządzeń odbiorczych lub linii komunikacyjnych oraz wszelkie inne awarie Internetu uniemożliwiające prawidłowe funkcjonowanie **Platformy** i/lub usług.

W żadnym przypadku nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, które mogą wynikać z korzystania przez Ciebie z **Platformy** w sposób niezgodny z **regulaminem**.

Przyjmujesz do wiadomości, że wszelkie korzystanie z Platformy, a w szczególności wszelki dostęp do Twojego **Konta Użytkownika** z użyciem Twoich danych logowania, uważa się za dokonane przez Ciebie i będzie Tobie przypisywane. Jeżeli kwestionujesz, że ponosisz odpowiedzialność za korzystanie z Twojego **Konta Użytkownika**, musisz przedstawić dowód przeciwny.

Odpowiadamy za należyte wykonanie zobowiązań wynikających z **regulaminu**. Możemy jednak zostać zwolnieni z odpowiedzialności, udowadniając, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie wynika z Twoich działań, z nieprzewidywalnych i nieuchronnych działań osoby trzeciej lub z przypadku **siły wyższej** zdefiniowanej w art. 1218 francuskiego Kodeksu cywilnego.

IX. Warunki dotyczące podmiotów trzecich

Niektóre funkcje **Platformy** korzystają z narzędzi i usług świadczonych przez podmioty trzecie, które mogą podlegać odrębnym warunkom. Przykładowo, aplikacja Mondial Relay może być używana wyłącznie na autoryzowanej mobilnej platformie systemowej (iOS firmy Apple Inc lub Android firmy Google Inc). Będziesz zobowiązany do odrębnego zaakceptowania tych warunków, jeśli chcesz uzyskać dostęp do aplikacji Mondial Relay i/lub **usług** oraz z nich korzystać.

X. Kontakt i reklamacje

A. Dane osobowe

Jeżeli dowiesz się o nieautoryzowanym korzystaniu z Twojego **Konta Użytkownika**, włamaniu

lub oszustwie, musisz niezwłocznie powiadomić nas za pośrednictwem następującego adresu e-mail: dpo@mondialrelay.fr.

W sprawach dotyczących wykonywania Twoich praw w zakresie przetwarzania **danych osobowych** prosimy o kontakt pod adresem: dpo@mondialrelay.fr.

B. Biuro Obsługi Klienta

W przypadku wszelkich informacji, reklamacji lub zapytań dotyczących **regulaminu** lub **usług** prosimy o kontakt z naszym Biurem Obsługi Klienta:

- za pośrednictwem formularza kontaktowego dla klientów indywidualnych, wybierając opcję „Moje konto, moje płatności, moje faktury, moje etykiety” lub [wypełniając formularz](#).,
- za pośrednictwem interfejsu Connect dla klientów biznesowych (kontaktowy adres e-mail wynikający z umowy).

C. Mediacja

Zgodnie z postanowieniami francuskiego Kodeksu konsumenckiego dotyczącymi „procesu mediacji w sporach konsumenckich” masz prawo skorzystać, bezpłatnie, z usług [mediatora e-commerce FEVAD](#) (Federacja Handlu Elektronicznego i Sprzedaży na Odległość), którego dane kontaktowe są następujące: 60 Rue La Boétie, 75008 Paryż.

XI. Prawo właściwe i rozstrzyganie sporów

Ten Załącznik oraz wszelkie postanowienia **regulaminu** dotyczące **Platformy** podlegają prawu francuskiemu.

O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, wszelkie spory, których nie można rozstrzygnąć polubownie, będą rozpatrywane przez właściwe sądy,

którymi są:

- jeżeli jesteś **konsumentem** zamieszkałym w jednym z następujących krajów: Francji, Polsce, Włoszech, Hiszpanii, Portugalii, Belgii, Holandii lub Luksemburgu — zgodnie z art. R631-3 Code de la Consommation możesz wybrać zarówno miejsce swojego zamieszkania, jak i miejsce siedziby pozwanego,
- we wszystkich pozostałych przypadkach — siedziba Mondial Relay.

XII. Język i postanowienia ogólne

Jedynym językiem referencyjnym dla tego Załącznika oraz postanowień **regulaminu** dotyczących korzystania z **Platformy** jest język francuski.

Jeżeli konkretne postanowienie **regulaminu** powinno zostać uznane za nieważne lub zostanie za takie uznane przez prawomocne i wiążące orzeczenie właściwego sądu, lub jeżeli jakakolwiek klauzula utraci moc w wyniku zmiany przepisów prawa lub regulacji, pozostałe postanowienia zachowają pełną moc i skuteczność. Taka nieważność w żaden sposób nie wpłynie na ważność i konieczność przestrzegania wszystkich pozostałych postanowień **regulaminu**.

Możemy w dowolnym momencie zaprzestać lub zawiesić działanie **Platformy** albo przenieść ją na podmioty trzecie pod warunkiem, że poinformujemy Cię o tym z trzydziestodniowym (30-dniowym) wyprzedzeniem przed takim przeniesieniem lub zawieszeniem.

Załącznik B4 – Usługi świadczone w Belgii

Wersja 1.0

I. Wprowadzenie

Ten Załącznik ma zastosowanie, jeżeli InPost zidentyfikował Cię jako osobę zamieszkałą na stałe w Belgii.

Usługi świadczone w Belgii są dostarczane za pośrednictwem belgijskiego serwisu internetowego.

A. Słownik pojęć

- „**Mondial Relay**” to francuska uproszczona spółka akcyjna z jedynym wspólnikiem (SASU), z kapitałem zakładowym 500 400 EUR, z siedzibą pod adresem 1 avenue de l’Horizon, 59650 Villeneuve d’Ascq, zarejestrowana w rejestrze spedytorów regionu Hauts-de-France oraz w Rejestrze Handlowym i Spółek Lille Métropole pod numerem 385 218 631, której belgijski oddział jest zarejestrowany w Banku Danych Przedsiębiorstw (Crossroads Bank for Enterprises) pod numerem 0897 708 175, z siedzibą pod adresem 15 rue François Englert, 1480 Tubize.
- „**Oferty handlowe**” to aktualności lub inne komunikaty dotyczące ofert krótko- i długoterminowych publikowanych w belgijskim serwisie internetowym, konkursy, kampanie, gry lub promocje organizowane zgodnie z przepisami prawa krajowego.
- „**Belgijski serwis internetowy**” to serwis internetowy dostępny pod adresem mondialrelay.be.

Wszystkie pojęcia niezdefiniowane w tym Załączniku mają znaczenie nadane im w regulaminie.

II. Podmiot zawierający umowę

Belgijski serwis internetowy jest obsługiwany przez **Mondial Relay**.

III. Zakres zastosowania

Belgijski serwis internetowy: uzyskując dostęp do belgijskiego serwisu internetowego i/lub korzystając z niego, potwierdzasz, że zapoznałeś się z **regulaminem** i zaakceptowałeś go bez zastrzeżeń, a także zobowiązujesz się przestrzegać jego postanowień.

Jeżeli nie wyrażasz zgody na związanie się **regulaminem**, w tym postanowieniami tego Załącznika, musisz zaprzestać korzystania z **belgijskiego serwisu internetowego**.

Informujemy, że warunki dotyczące usług spedycyjnych świadczonych przez Mondial Relay są zawarte w Ogólnych Warunkach Sprzedaży Mondial Relay, dostępnych również w **belgijskim serwisie internetowym**.

W odniesieniu do usług spedycyjnych świadczonych przez Mondial Relay, a w szczególności przesyłek nadawanych z Belgii, obowiązują [Ogólne Warunki Sprzedaży](#).

W zależności od warunków realizowanej przesyłki mogą mieć do Ciebie zastosowanie regulaminy innego kraju, w którym Mondial Relay prowadzi działalność lub innego **podmiotu z Grupy InPost**.

IV. Funkcjonalności i usługi

A. Warunki dostępu

Belgijski serwis internetowy jest bezpłatnie dostępny dla każdego **użytkownika**, który uzyskuje do niego dostęp i/lub z niego korzysta.

B. Świadczone usługi

Mondial Relay prowadzi **belgijski serwis internetowy**, który umożliwia Ci zamawianie etykiet wysyłkowych, śledzenie dostawy paczek, wyszukiwanie punktów Point Relais® i urządzeń APM, a także zapoznanie się z dostępnymi usługami, funkcjonalnościami, narzędziami i ofertami promocyjnymi.

C. Funkcjonalności

Belgijski serwis internetowy umożliwia Ci:

- zapoznanie się z działalnością Mondial Relay, aktualnościami, usługami i Ofertami handlowymi,
- dostęp do sekcji pytań i odpowiedzi, w tym funkcji czatu, porad i sprawdzonych praktyk itp.,
- dostęp i modyfikowanie **danych osobowych** podanych podczas tworzenia **Konta Użytkownika**,
- zamówienie etykiety wysyłkowej do nadania paczki,
- śledzenie przebiegu paczek aktualnie nadawanych lub odbieranych,
- wyszukiwanie punktów Point Relais® i urządzeń APM z opcją włączenia geolokalizacji,
- złożenie wniosku o zostanie przewoźnikiem, punktem Point Relais® lub hostem urządzenia APM,
- kontakt z Biurem Obsługi Klienta oraz złożenie reklamacji,
- dostęp do konta zawodowego, jeśli jesteś osobą prawną lub indywidualnym przedsiębiorcą działającym w ramach swojej działalności handlowej, przemysłowej, rzemieślniczej lub liberalnej.

D. Ogólne ograniczenia korzystania

Korzystając z **belgijskiego serwisu internetowego**, zobowiązujesz się nie kopiować, nie reprodukować, nie publikować, nie udostępniać publicznie ani nie rozpowszechniać kopii belgijskiego serwisu internetowego, nie korzystać z niego na rzecz osoby trzeciej ani nie czerpać korzyści majątkowych z korzystania z **belgijskiego serwisu internetowego**.

Zobowiązujesz się nie wprowadzać, nie wgrywać ani nie przysyłać za pośrednictwem **belgijskiego serwisu internetowego** jakichkolwiek wirusów, koni trojańskich, robaków, bomb zegarowych ani innych programów komputerowych, które (a) są przeznaczone do uszkodzenia, zakłócania działania, przechwytywania lub przywłaszczania **belgijskiego serwisu internetowego** lub jakiegokolwiek innego systemu lub technologii naszej firmy, (b) zakłócają normalne działanie **belgijskiego serwisu internetowego** i/lub usług, i/lub (c) naruszają nasze prawa własności intelektualnej lub prawa własności intelektualnej osoby trzeciej.

Zobowiązujesz się nie modyfikować, nie podejmować prób modyfikacji ani nie ingerować w **belgijski serwis internetowy** w jakikolwiek sposób oraz nie korzystać z żadnych swobodnie dostępnych programów ani oprogramowania.

Zobowiązujesz się nie modyfikować, nie adaptować, nie tłumaczyć, nie tworzyć dzieł pochodnych, nie transmitować, nie dekompilować, nie stosować inżynierii wstecznej, nie dezasemblować ani nie podejmować prób ustalenia kodu źródłowego całości lub jakiegokolwiek części **belgijskiego serwisu internetowego**. Każde takie działanie stanowiłoby naruszenie postanowień sekcji „Własność intelektualna”.

Zobowiązujesz się nie korzystać z **belgijskiego serwisu internetowego** i/lub usług w celu popełniania czynów niezgodnych z prawem lub działań o charakterze oszustwa ani dokonywania nielegalnych lub oszukańczych transakcji. W związku z tym zobowiązujesz się nie umieszczać w **belgijskim serwisie internetowym** treści pochwalających zbrodnie przeciwko ludzkości, nawołujących do nienawiści rasowej i/lub przemocy lub mających charakter pornografii dziecięcej.

Zobowiązujesz się ponadto do przestrzegania wszelkich obowiązujących przepisów prawa i/lub regulacji.

E. Postanowienia szczególne dotyczące konkursów i Ofert handlowych

Możemy w dowolnym momencie publikować Oferty handlowe.

Określone funkcje lub funkcjonalności **belgijskiego serwisu internetowego** mogą być tymczasowo zmieniane lub wyłączane w trakcie trwania Oferty handlowej lub w związku z nią.

Oferty handlowe mogą podlegać określonym kryteriom kwalifikacji ustalonym przez nas oraz szczegółowym warunkom lub regulaminom gier.

Informacje dotyczące Ofert handlowych mogą być udostępniane w **belgijskim serwisie internetowym** w chwili uruchomienia każdej z Ofert handlowych.

V. Własność intelektualna

Mondial Relay posiada prawa do znaków towarowych, logotypów, tekstów, ogólnej architektury, obrazów, grafik i całego **belgijskiego serwisu internetowego**. Zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony prawa autorskiego wszelkie publiczne udostępnianie lub powielanie, w całości lub w części, jakimikolwiek środkami, bez naszej wyraźnej uprzedniej zgody, jest niezgodne z prawem. To samo dotyczy tłumaczenia, adaptacji lub przekształcania, układania lub reprodukcji jakimikolwiek środkami lub procesami.

Wszelkie naruszenia skutkować będą sankcjami przewidzianymi w belgijskim Kodeksie prawa gospodarczego lub, w stosownych przypadkach, innymi obowiązującymi przepisami, w szczególności prawa belgijskiego.

Żadne postanowienie **regulaminu** nie może być interpretowane jako przyznające Ci

jakichkolwiek praw do elementów chronionych prawami własności intelektualnej, w odniesieniu do których możemy posiadać własność lub wyłączne prawa do korzystania.

VI. Dane osobowe

W związku z korzystaniem z **belgijskiego serwisu internetowego** zbieramy i przetwarzamy Twoje **dane osobowe** zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi przetwarzania danych osobowych, w szczególności ogólnym rozporządzeniem (UE) nr 2016/679 o ochronie danych osobowych (zwanym „RODO”).

Szczegółowe informacje na temat przetwarzania Twoich **danych osobowych** znajdziesz w naszej **Polityce prywatności**.

W sprawach związanych z wykonywaniem Twoich praw dotyczących przetwarzania **danych osobowych** prosimy o kontakt pod adresem: dpo.belgium@mondialrelay.be.

Zastrzegamy sobie prawo do weryfikacji tożsamości osoby chcącej uzyskać dostęp do swoich **danych osobowych**, ich zmiany lub usunięcia, w przypadku uzasadnionych wątpliwości.

VII. Usunięcie i zawieszenie Konta Użytkownika

A. Usunięcie lub zawieszenie Konta użytkownika przez Ciebie

Możesz usunąć swoje **Konto Użytkownika**, wnioskując o jego zamknięcie w dowolnym momencie w **belgijskim serwisie internetowym**, bez konieczności podawania przyczyn, poprzez przejście do sekcji „Moje ustawienia logowania”.

Usunięcie Twojego **Konta Użytkownika** będzie skuteczne pod warunkiem rozliczenia Twojego konta przedpłaconego.

Usunięcie **Konta Użytkownika** spowoduje jego zamknięcie, ale nie skutkuje automatycznym

usunięciem powiązanych **danych osobowych**. Jeśli chcesz usunąć powiązane **dane osobowe**, wniosek taki należy złożyć zgodnie z postanowieniami sekcji „Dane osobowe”.

B. Usunięcie lub zawieszenie Konta Użytkownika przez nas

Zastrzegamy sobie prawo do tymczasowego lub trwałego wstrzymania całości lub części **belgijskiego serwisu internetowego i/lub usług**, albo do zamknięcia, zawieszenia lub zablokowania Twojego **Konta Użytkownika**:

- z powodów związanych z Twoim bezpieczeństwem i/lub bezpieczeństwem innych osób albo w wyniku udowodnionego lub podejrzanego naruszenia przez Ciebie jednego z zobowiązań, o których mowa w **regulaminie**,
- w ramach ulepszania, aktualizacji i rozwijania **belgijskiego serwisu internetowego** oraz usług,
- w celu usunięcia błędu lub usterki w **belgijskim serwisie internetowym**,
- w celu zapobiegania niebezpiecznemu lub nieodpowiedniemu dostępowi do **belgijskiego serwisu internetowego i/lub usług** albo jego przerywania,
- w celu zastosowania się do nakazu sądowego, przepisu prawa lub obowiązujących regulacji.

Zobowiązujemy się do stosowania środków ograniczających lub blokujących proporcjonalnych do okoliczności, a w szczególności do naruszeń, których się dopuściłeś.

Zastrzegamy sobie prawo do jednostronnego rozwiązania stosunku z Tobą w przypadku poważnego i/lub powtarzającego się naruszenia przez Ciebie jakiegokolwiek zobowiązania, o którym mowa w **regulaminie**. Rozwiązanie takie nastąpi automatycznie, bez uszczerbku dla roszczeń odszkodowawczych, które możemy wnosić.

VIII. Odpowiedzialność

Belgijski serwis internetowy jest dostępny 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, z wyjątkiem przypadków **siły wyższej** lub wystąpienia zdarzenia pozostającego poza naszą kontrolą, a także z zastrzeżeniem wszelkich awarii i prac konserwacyjnych niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania **belgijskiego serwisu internetowego**.

Belgijski serwis internetowy jest udostępniany Ci w aktualnym stanie i dokładamy rozsądnych starań, aby zapewnić jego prawidłowe funkcjonowanie. Nie możemy jednak zagwarantować, że nie wystąpią żadne błędy, przerwy ani awarie.

Nie możemy zatem ponosić odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody wynikające z korzystania z Internetu oraz systemów komputerowych i telekomunikacyjnych, w tym w szczególności za nieprawidłowe przesyłanie i/lub odbiór jakichkolwiek danych i/lub informacji w Internecie, zewnętrzną ingerencję lub obecność wirusów komputerowych, awarię urządzeń odbiorczych lub linii komunikacyjnych oraz wszelkie inne awarie Internetu uniemożliwiające prawidłowe funkcjonowanie **belgijskiego serwisu internetowego** i/lub usług.

W żadnym przypadku nie możemy ponosić odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, które mogą wynikać z korzystania przez Ciebie z **belgijskiego serwisu internetowego** w sposób niezgodny z **regulaminem**.

Przyjmujesz do wiadomości, że wszelkie korzystanie z belgijskiego serwisu internetowego, a w szczególności wszelki dostęp do Twojego **Konta Użytkownika** z użyciem Twoich danych identyfikacyjnych, uważa się za dokonane przez Ciebie i będzie Tobie przypisywane. Jeżeli kwestionujesz korzystanie z Twojego **Konta Użytkownika**, musisz przedstawić dowód przeciwny.

Odpowiadamy za należyte wykonanie zobowiązań wynikających z **regulaminu**. Możemy jednak zostać zwolnieni z odpowiedzialności, udowadniając, że niewykonanie lub nienależyte

wykonanie **regulaminu** wynika z Twoich działań, z nieprzewidywalnych i nieuchronnych działań osoby trzeciej lub z przypadku **siły wyższej**.

IX. Kontakt i reklamacje

A. Dane osobowe

Jeżeli dowiesz się o nieautoryzowanym korzystaniu z Twojego **Konta Użytkownika**, włamaniu lub oszustwie, musisz niezwłocznie powiadomić nas za pośrednictwem następującego adresu e-mail: dpo.belgium@mondialrelay.be.

W sprawach dotyczących wykonywania Twoich praw w zakresie przetwarzania **danych osobowych** prosimy o kontakt pod adresem: dpo.belgium@mondialrelay.be.

B. Biuro Obsługi Klienta

W przypadku wszelkich informacji, **reklamacji** lub zapytań dotyczących **regulaminu** lub **usług** prosimy o kontakt z naszym Biurem Obsługi Klienta:

- za pośrednictwem [formularza kontaktowego dla klientów indywidualnych](#), dostępnego po kliknięciu w opcję „Moje konto, moje płatności, moje faktury, moje etykiety”,
- za pośrednictwem interfejsu Connect dla klientów biznesowych (kontaktowy adres e-mail wynikający z umowy).

C. Mediacja

Jeżeli nie jesteś zadowolony z wyniku lub sposobu rozpatrzenia Twojej reklamacji, możesz bezpłatnie skontaktować się ze Służbą Mediacji dla Sektora Poczтового, powołaną ustawą z dnia 21 marca 1991 r., z siedzibą pod adresem: Boulevard du Roi Albert II 8 bte 4, 1000 BRUKSELA (F); Koning Albert II-laan 8 bus 4, 1000 BRUSSEL.

X. Prawo właściwe i rozstrzyganie sporów

Ten Załącznik oraz wszelkie postanowienia **regulaminu** dotyczące **belgijskiego serwisu internetowego** podlegają prawu belgijskiemu.

O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, wszelkie spory, których nie można rozstrzygnąć polubownie, będą rozpatrywane przez właściwe sądy, którymi są:

- jeżeli jesteś **konsumentem** zamieszkałym w jednym z następujących krajów: Francji, Polsce, Włoszech, Hiszpanii, Portugalii, Belgii, Holandii lub Luksemburgu — możesz wybrać zarówno miejsce swojego zamieszkania, jak i miejsce zamieszkania pozwanego,
- we wszystkich pozostałych przypadkach — spór będzie rozpatrywany przez sądy frankofońskie w Brukseli.

XI. Język i postanowienia ogólne

Jedynym językiem referencyjnym dla tego Załącznika oraz postanowień **regulaminu** dotyczących korzystania z **belgijskiego serwisu internetowego** jest język francuski.

Jeżeli konkretne postanowienie **regulaminu** powinno zostać uznane za nieważne lub zostanie za takie uznane przez prawomocne i wiążące orzeczenie właściwego sądu, lub jeżeli jakakolwiek klauzula **regulaminu** utraci moc w wyniku zmiany przepisów prawa lub regulacji, pozostałe postanowienia zachowają pełną moc i skuteczność. Taka nieważność w żaden sposób nie wpłynie na ważność i konieczność przestrzegania wszystkich pozostałych postanowień **regulaminu**.

Możemy w dowolnym momencie zaprzestać lub zawiesić działanie **belgijskiego serwisu**

internetowego albo przenieść go na podmioty trzecie pod warunkiem, że poinformujemy Cię o tym z trzydziestodniowym (30-dniowym) wyprzedzeniem przed takim przeniesieniem lub zawieszeniem.

Załącznik B5 – Usługi świadczone w Luksemburgu

Wersja 1.0

I. Wprowadzenie

Ten załącznik do **regulaminu** ma zastosowanie do Ciebie, jeżeli InPost zidentyfikował Cię jako osobę mającą stałe miejsce zamieszkania w Wielkim Księstwie Luksemburga.

Usługi świadczone na rzecz Wielkiego Księstwa Luksemburga są dostarczane za pośrednictwem **Belgijskiej i Luksemburskiej Strony Internetowej**.

A. Definicje

- „**Mondial Relay**” to uproszczona spółka akcyjna z jednym udziałowcem (SASU) prawa francuskiego z kapitałem 500 400 euro, z siedzibą przy 1 avenue de l’Horizon, 59650 Villeneuve d’Ascq, wpisana do Rejestru Spedytorów Transportowych regionu Hauts de France oraz do Rejestru Handlowego i Spółek Lille Métropole pod numerem 385 218 631; luksemburski oddział spółki jest wpisany do luksemburskiego Rejestru Handlowego i Spółek pod numerem B 296 259, z siedzibą przy 106 route d’Esch, L-1470 Luksemburg.
- „**Oferty Handlowe**” to wiadomości lub inne elementy komunikacji dotyczące ofert krótko- i długoterminowych publikowanych na Belgijskiej i Luksemburskiej Stronie Internetowej, konkursów, kampanii, gier lub promocji organizowanych zgodnie z przepisami prawa krajowego.
- „**Belgijska i Luksemburska Strona Internetowa**” to strona internetowa mondialrelay.be.

Wszystkie terminy niezdefiniowane szczegółowo w tym Załączniku mają znaczenia nadane im w **regulaminie**.

II. Podmiot zawierający umowę

Belgijska i Luksemburska Strona Internetowa jest obsługiwana przez **Mondial Relay**.

III. Zakres zastosowania

Belgijska i Luksemburska Strona Internetowa: korzystając z Belgijskiej i Luksemburskiej Strony Internetowej i/lub uzyskując do niej dostęp, potwierdzasz, że zapoznałeś się z **regulaminem** i wyraziłeś na niego wyraźną i bezwarunkową zgodę, a także zobowiązujesz się do jego przestrzegania.

Jeżeli nie wyrażasz zgody na związanie **regulaminem**, w tym postanowieniami tego Załącznika, musisz zaprzestać korzystania z **Belgijskiej i Luksemburskiej Strony Internetowej**.

Informujemy, że warunki dotyczące usług spedycyjnych świadczonych przez Mondial Relay są określone w Ogólnych Warunkach Sprzedaży Mondial Relay, dostępnych również na **belgijskiej i luksemburskiej stronie internetowej**.

W odniesieniu do usług spedycyjnych świadczonych przez Mondial Relay, w szczególności dla przesyłek z Belgii i Luksemburga, obowiązują [Ogólne Warunki Sprzedaży](#).

W zależności od warunków realizowanej przez Ciebie przesyłki mogą mieć do Ciebie zastosowanie regulaminy innego kraju Mondial Relay lub innej spółki Grupy InPost.

IV. Funkcjonalności i oferowane usługi

A. Warunki dostępu

Belgijska i Luksemburska Strona Internetowa jest dostępna bezpłatnie dla każdego **Użytkownika**, który uzyska do niej dostęp i/lub będzie z niej korzystał.

B. Świadczone usługi

Mondial Relay obsługuje **Belgijską i Luksemburską Stronę Internetową**, umożliwiając Ci zamawianie etykiet wysyłkowych, śledzenie dostawy przesyłek, lokalizację Punktów Relay® i skrzytek oraz zapoznanie się z usługami, funkcjami, narzędziami i ofertami promocyjnymi.

C. Funkcjonalności

Belgijska i Luksemburska Strona Internetowa umożliwia Ci:

- uzyskanie informacji o działalności Mondial Relay, nowościach, usługach i ofertach promocyjnych,
- skorzystanie z sekcji pytań i odpowiedzi, w tym czatu, pomysłów/wskazówek, najlepszych praktyk itp.,
- dostęp do Twoich **danych osobowych** i ich modyfikację przy tworzeniu **Konta Użytkownika**,
- zamówienie etykiety wysyłkowej w celu nadania paczki,
- śledzenie stanu nadawanych lub odbieranych przesyłek,
- lokalizację Punktów Relay® i automatycznych paczkomatów (APM) z możliwością aktywacji geolokalizacji,
- złożenie wniosku o zostanie przewoźnikiem, Punktem Relay® lub o zainstalowanie APM,

- kontakt z Obsługą Klienta i złożenie reklamacji,
- dostęp do Twojego konta firmowego, jeżeli jesteś osobą prawną, spółką lub przedsiębiorcą indywidualnym działającym w ramach działalności handlowej, przemysłowej, rzemieślniczej lub wolnego zawodu.

D. Ogólne ograniczenia korzystania

Korzystając z **Belgijskiej i Luksemburskiej Strony Internetowej**, zobowiązujesz się nie kopiować, nie powielać, nie publikować, nie udostępniać publicznie ani nie rozpowszechniać kopii **Belgijskiej i Luksemburskiej Strony Internetowej**, nie korzystać z niej na rzecz osoby trzeciej ani nie czerpać korzyści majątkowych z jej użytkowania.

Zobowiązujesz się nie zamieszczać, nie wprowadzać ani nie przysyłać za pośrednictwem **Belgijskiej i Luksemburskiej Strony Internetowej** wirusów, koni trojańskich, robaków, bomb zegarowych ani innych programów komputerowych, które (a) mają na celu uszkodzenie, zakłócenie, przechwycenie lub przywłaszczenie **Belgijskiej i Luksemburskiej Strony Internetowej** lub innego systemu bądź technologii będącej naszą własnością, (b) zakłócają normalne funkcjonowanie **Belgijskiej i Luksemburskiej Strony Internetowej** i/lub **Usług**, oraz/lub (c) naruszają nasze prawa własności intelektualnej lub prawa osoby trzeciej.

Zobowiązujesz się nie modyfikować, nie próbować modyfikować ani nie uszkadzać **Belgijskiej i Luksemburskiej Strony Internetowej** w jakikolwiek sposób oraz nie używać żadnego oprogramowania ani żadnej formy programu dostępnego swobodnie.

Zobowiązujesz się nie modyfikować, nie adaptować, nie tłumaczyć, nie tworzyć dzieł pochodnych, nie transmitować, nie dekompilować, nie stosować inżynierii wstecznej, nie dezasemblować ani nie próbować ustalić kodu źródłowego całości lub części **Belgijskiej i Luksemburskiej Strony Internetowej**. Takie działanie byłoby uznane za naruszenie sekcji „Własność intelektualna”.

Zobowiązujesz się nie korzystać z **Belgijskiej i Luksemburskiej Strony Internetowej** i/lub

Usług w celu popełniania nielegalnych lub nieuczciwych czynów lub transakcji. W związku z tym zobowiązujesz się nie umieszczać na **Belgijskiej i Luksemburskiej Stronie Internetowej** treści pochwalających zbrodnie przeciwko ludzkości, nawołujących do nienawiści rasowej i/lub przemocy ani mających charakter pornografii dziecięcej.

Zasadniczo, zobowiązujesz się nie naruszać żadnych obowiązujących przepisów prawa i/lub regulacji.

E. Postanowienia szczególne dotyczące konkursów i ofert handlowych

Możemy w dowolnym momencie publikować Oferty Handlowe.

Niektóre funkcje lub funkcjonalności **Belgijskiej i Luksemburskiej Strony Internetowej** mogą być tymczasowo modyfikowane lub dezaktywowane w trakcie trwania Oferty Handlowej lub w związku z Ofertą Handlową.

Oferty Handlowe mogą podlegać określonym przez nas warunkom kwalifikowalności oraz być objęte szczególnymi warunkami lub zasadami gry.

Informacje dotyczące Ofert Handlowych mogą być udostępniane na **Belgijskiej i Luksemburskiej Stronie Internetowej** w chwili uruchomienia każdej z tych Ofert Handlowych.

V. Własność intelektualna

Mondial Relay posiada prawa ochronne na znaki towarowe oraz prawa do logo, tekstów, ogólnej architektury, obrazów, grafik i całej **Belgijskiej i Luksemburskiej Strony Internetowej**. Zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie praw autorskich wszelkie przedstawienie lub powielenie, w całości lub w części, dokonane jakimikolwiek środkami bez naszej wyraźnej i uprzedniej zgody jest nielegalne. To samo dotyczy tłumaczenia, adaptacji lub transformacji, aranżacji lub powielenia dowolną techniką lub procesem.

Wszelkie powielanie logo Mondial Relay może stanowić akt naśladownictwa lub pasożytnictwa i pociągać za sobą odpowiedzialność autora takich czynów.

Wszelkie naruszenie niniejszych postanowień skutkuje karami przewidzianymi przez obowiązujące prawo, w szczególności Ustawą z dnia 18 kwietnia 2001 r. o prawie autorskim, prawach pokrewnych i bazach danych w jej najnowszej obowiązującej wersji, Konwencją Beneluksu o własności intelektualnej (znakach towarowych i wzorach) z dnia 25 lutego 2005 r. w jej najnowszej obowiązującej wersji.

Żadne postanowienie **regulaminu** nie może być interpretowane jako przyznające Ci jakichkolwiek praw do elementów chronionych prawami własności intelektualnej, w odniesieniu do których możemy posiadać własność lub wyłączne prawa do korzystania.

VI. Dane osobowe

W ramach korzystania z **Belgijskiej i Luksemburskiej Strony Internetowej** zbieramy i przetwarzamy Twoje **dane osobowe** zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi przetwarzania danych osobowych, w szczególności z Ogólnym Rozporządzeniem (UE) nr 2016/679 o Ochronie Danych Osobowych (zwanym „**RODO**”).

Więcej szczegółów na temat przetwarzania Twoich **danych osobowych** znajdziesz w naszej **Polityce Prywatności**.

W przypadku wszelkich wniosków związanych z wykonywaniem praw przysługujących Ci w związku z przetwarzaniem **danych osobowych** zapraszamy do napisania na adres: dpo.luxembourg@mondialrelay.lu.

Zastrzegamy sobie prawo do weryfikacji tożsamości osoby chcącej modyfikować, usunąć lub uzyskać dostęp do swoich **danych osobowych**, w przypadku uzasadnionych wątpliwości.

VII. Usunięcie i zawieszenie konta

A. Usunięcie Konta użytkownika przez Ciebie

Możesz usunąć swoje **Konto Użytkownika**, żądając jego zamknięcia w dowolnym momencie na **Belgijskiej i Luksemburskiej Stronie Internetowej**, bez konieczności podawania przyczyny, poprzez dostęp do sekcji „Moje ustawienia połączenia” na **Belgijskiej i Luksemburskiej Stronie Internetowej**.

Usunięcie Twojego **Konta Użytkownika** może być skuteczne wyłącznie pod warunkiem, że saldo Twojego konta przedpłaconego wynosi zero.

Usunięcie **Konta Użytkownika** spowoduje jego zamknięcie, lecz nie spowoduje automatycznie usunięcia powiązanych z nim **danych osobowych**. Jeżeli chcesz usunąć powiązane **dane osobowe**, musisz złożyć wniosek zgodnie z artykułem „Dane osobowe”.

B. Zawieszenie Konta Użytkownika przez Mondial Relay lub InPost

Zastrzegamy sobie prawo do tymczasowego lub trwałego przerwania działania całości lub części **Belgijskiej i Luksemburskiej Strony Internetowej** i/lub **Usług** albo do zamknięcia, zawieszenia lub zablokowania Twojego **Konta Użytkownika**:

- z powodów związanych z Twoim bezpieczeństwem i/lub bezpieczeństwem osób lub stwierdzonego albo podejrzanego przez nas naruszenia jednego z Twoich zobowiązań, o których mowa w **regulaminie**,
- w ramach ulepszania, aktualizacji i rozbudowy **Belgijskiej i Luksemburskiej Strony Internetowej** oraz **Usług**,
- w celu naprawienia błędu lub usterki na **Belgijskiej i Luksemburskiej Stronie Internetowej**,

- w celu zapobiegania niebezpiecznemu lub nieodpowiedniemu dostępowi do **Belgijskiej i Luksemburskiej Strony Internetowej** i/lub **Usług** lub jego przerwania,
- w celu zastosowania się do obowiązujących orzeczeń sądowych, przepisów prawa lub regulacji.

Zobowiązujemy się do stosowania środków ograniczających lub blokujących, proporcjonalnych do okoliczności, a w szczególności do naruszenia, którego dopuścił się **użytkownik**.

Zastrzegamy sobie prawo do jednostronnego rozwiązania stosunku prawnego z Tobą w przypadku, gdy dopuścisz się poważnego i/lub powtarzającego się naruszenia któregokolwiek z Twoich zobowiązań, o których mowa w **regulaminie**. Rozwiązanie to będzie automatyczne i bez uszczerbku dla ewentualnego odszkodowania, którego możemy dochodzić.

VIII. Odpowiedzialność

Belgijska i Luksemburska Strona Internetowa jest dostępna 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, z wyjątkiem przypadków siły wyższej lub wystąpienia zdarzeń pozostających poza naszą kontrolą, z zastrzeżeniem ewentualnych awarii i interwencji konserwacyjnych niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania **Belgijskiej i Luksemburskiej Strony Internetowej**.

Nie udzielamy żadnej gwarancji co do zdolności **Belgijskiej i Luksemburskiej Strony Internetowej** do spełnienia Twoich szczególnych oczekiwań lub potrzeb i nie jesteśmy w stanie zagwarantować, że podczas użytkowania nie pojawią się żadne błędy ani inne nieprawidłowości.

Nie możemy zatem ponosić odpowiedzialności za szkody związane z korzystaniem z Internetu oraz systemów komputerowych i telekomunikacyjnych, w tym między innymi za nieprawidłową transmisję i/lub odbiór danych i/lub informacji przez Internet, włamania

zewewnętrzne lub obecność wirusów komputerowych, awarię sprzętu odbiorczego lub linii komunikacyjnych oraz wszelkie inne nieprawidłowości działania Internetu uniemożliwiające prawidłowe funkcjonowanie **Belgijskiej i Luksemburskiej Strony Internetowej** i/lub **Usług**.

W żadnych okolicznościach nie ponosimy odpowiedzialności za szkody, które mogą powstać w wyniku korzystania przez Ciebie z **Belgijskiej i Luksemburskiej Strony Internetowej** w sposób niezgodny z **regulaminem**.

Przyjmujesz do wiadomości, że wszelkie korzystanie z **Belgijskiej i Luksemburskiej Strony Internetowej**, a w szczególności wszelki dostęp do Twojego **Konta Użytkownika** przy użyciu Twoich danych identyfikacyjnych, jest domniemane jako dokonane przez Ciebie i będzie Ci przypisane. Jeżeli kwestionujesz fakt korzystania przez Ciebie z Twojego **Konta Użytkownika**, musisz przedstawić dowód przeciwny.

Odpowiadamy za należyte wykonanie obowiązków wynikających z **regulaminu**. Możemy jednak zwolnić się z odpowiedzialności, wykazując, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie **regulaminu** jest następstwem Twojego działania, nieprzewidywalnego i niemożliwego do pokonania działania osoby trzeciej albo siły wyższej.

Wszelkie inne kwestie nieuregulowane powyższymi punktami podlegają postanowieniom art. 11 Części I (A) **regulaminu**.

IX. Kontakt i reklamacje

A. Dane osobowe

Jeżeli dowiesz się o nieautoryzowanym korzystaniu z Twojego **Konta Użytkownika**, włamaniu lub oszustwie, musisz nas niezwłocznie powiadomić pod adresem e-mail:

dpo.luxembourg@mondialrelay.lu.

W przypadku wszelkich wniosków związanych z wykonywaniem praw przysługujących Ci w

związku z przetwarzaniem **danych osobowych** zapraszamy do napisania na adres:
dpo.luxembourg@mondialrelay.lu.

B. Obsługa Klienta

W przypadku jakichkolwiek informacji, reklamacji lub pytań dotyczących **regulaminu** lub **Usług** zapraszamy do kontaktu z Obsługą Klienta:

- za pośrednictwem [formularza kontaktowego dla klientów indywidualnych](#), dostępnego również poprzez kliknięcieając w opcję „Moje konto, moje płatności, moje fakturowanie, moje etykiety”,
- za pośrednictwem interfejsu Connect dla klientów biznesowych (kontaktowy adres e-mail wynikający z umowy).

C. Mediacja

Jeżeli nie jesteś zadowolony z wyniku lub sposobu rozpatrzenia Twojej reklamacji, możesz skontaktować się z [Krajową Służbą Rzecznika Konsumentów](#), której dane kontaktowe są następujące: 6, rue du Palais de Justice, L-1841, Luksemburg.

X. Prawo właściwe i rozstrzyganie sporów

Ten załącznik oraz wszelkie postanowienia **regulaminu** dotyczące **Belgijskiej i Luksemburskiej Strony Internetowej** podlegają prawu luksemburskiemu.

O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, wszelkie spory, których nie można rozstrzygnąć polubownie, będą rozpatrywane przez właściwe sądy, którymi są:

- jeżeli jesteś **konsumentem** zamieszkałym w jednym z następujących krajów: Francja, Polska, Włochy, Hiszpania, Portugalia, Belgia, Holandia lub Wielkie Księstwo

Luksemburga, możesz wybrać albo swoje miejsce zamieszkania, albo miejsce zamieszkania pozwanego,

- we wszystkich pozostałych przypadkach wszelkie spory będą przekazywane do sądów luksemburskich.

XI. Język i postanowienia ogólne

Jedynym językiem referencyjnym dla tego Załącznika oraz postanowień **regulaminu** dotyczących korzystania z **Belgijskiej i Luksemburskiej Strony Internetowej** jest język francuski.

Jeżeli konkretne postanowienie **regulaminu** powinno zostać uznane za nieważne lub zostanie za takie uznane przez prawomocne i wiążące orzeczenie właściwego sądu, lub jeżeli jakakolwiek klauzula utraci moc w wyniku zmiany przepisów prawa lub regulacji, pozostałe postanowienia zachowają pełną moc i skuteczność. Taka nieważność w żaden sposób nie wpłynie na ważność i konieczność przestrzegania wszystkich pozostałych postanowień **regulaminu**.

Możemy w dowolnym momencie zaprzestać lub zawiesić działanie **Platformy** albo przenieść ją na podmioty trzecie pod warunkiem, że poinformujemy Cię o tym z 30-dniowym wyprzedzeniem przed takim przeniesieniem lub zawieszeniem.

Załącznik B6 – Usługi świadczone w Holandii

Wersja 1.0

I. Wprowadzenie

Ten Załącznik ma zastosowanie, jeżeli InPost zidentyfikował Cię jako osobę zamieszkałą na stałe w Holandii. Dotyczy on w szczególności wszystkich **użytkowników holenderskiego serwisu internetowego**.

Usługi świadczone w Holandii są dostarczane za pośrednictwem **holenderskiego serwisu internetowego**.

A. Definicje

- **„Oferty handlowe”** to aktualności lub inne elementy komunikacji dotyczące ofert krótko- i długoterminowych publikowanych w **holenderskim serwisie internetowym**, konkursy, kampanie, gry lub promocje organizowane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa krajowego.
- **„Holenderski serwis internetowy”** to serwis internetowy dostępny pod adresem mondialrelay.nl.
- **„Mondial Relay”** to francuska uproszczona spółka akcyjna z jedynym wspólnikiem (SASU), z kapitałem zakładowym 500 400 EUR, z siedzibą pod adresem 1 avenue de l’Horizon, 59650 Villeneuve d’Ascq — Francja, zarejestrowana w rejestrze spedytorów regionu Hauts-de-France oraz w Rejestrze Handlowym i Spółek Lille Métropole pod numerem 385 218 631, której oddział w Holandii jest zarejestrowany pod numerem oddziału 76326187 i ma siedzibę pod adresem Laanakkerweg 14, 4131 PB Vianen.

Wszystkie pojęcia niezdefiniowane w tym Załączniku mają znaczenie nadane im w **regulaminie** lub w **Polityce prywatności**.

II. Podmiot zawierający umowę

Holenderski serwis internetowy jest obsługiwany przez **Mondial Relay**.

III. Zakres zastosowania

Uzyskując dostęp do **holenderskiego serwisu internetowego** i/lub korzystając z niego, potwierdzasz, że zapoznałeś się z **regulaminem** i wyraźnie oraz bezwarunkowo go zaakceptowałeś, a także zobowiązujesz się go przestrzegać.

Jeżeli nie wyrażasz zgody na związanie się **regulaminem**, w tym postanowieniami tego Załącznika, musisz zaprzestać korzystania z **holenderskiego serwisu internetowego**.

Informujemy, że warunki dotyczące usług transportowych świadczonych przez Mondial Relay są zawarte w Ogólnych Warunkach Sprzedaży Mondial Relay, dostępnych również w **holenderskim serwisie internetowym**.

W odniesieniu do usług transportowych świadczonych przez Mondial Relay, a w szczególności przesyłek nadawanych z Holandii, obowiązują [Ogólne Warunki Sprzedaży](#).

W zależności od warunków realizowanej przesyłki mogą mieć do Ciebie zastosowanie regulaminy innego podmiotu z siedzibą w kraju, w którym Mondial Relay prowadzi działalność lub innego podmiotu z **Grupy InPost**.

IV. Funkcjonalności i usługi

A. Warunki dostępu

Holenderski serwis internetowy jest bezpłatnie dostępny dla każdego **użytkownika**, który uzyskuje do niego dostęp i/lub z niego korzysta.

B. Świadczone usługi

Mondial Relay obsługuje **holenderski serwis internetowy**, który umożliwia Ci w szczególności zamawianie etykiet wysyłkowych, śledzenie trasy paczek, wyszukiwanie punktów Point Relais® i urządzeń APM, a także zapoznanie się z dostępnymi usługami, funkcjonalnościami, narzędziami i ofertami promocyjnymi.

C. Funkcjonalności

Holenderski serwis internetowy umożliwia Ci w szczególności:

- uzyskanie informacji o działalności Mondial Relay, aktualnościach, usługach i ofertach promocyjnych,
- dostęp do sekcji pytań i odpowiedzi, w tym funkcji czatu, porad i sprawdzonych praktyk itp.,
- dostęp i modyfikowanie **danych osobowych** podanych podczas tworzenia **Konta Użytkownika**,
- zamówienie etykiety wysyłkowej do nadania paczki,
- śledzenie trasy paczek aktualnie nadawanych lub odbieranych,
- wyszukiwanie punktów Point Relais® i urządzeń APM z opcją włączenia geolokalizacji,

- złożenie wniosku o zostanie przewoźnikiem, punktem Point Relais® lub hostem urzędu APM,
- kontakt z Biurem Obsługi Klienta oraz złożenie reklamacji,
- dostęp do konta zawodowego, jeśli jesteś osobą prawną, przedsiębiorcą lub osobą fizyczną prowadzącą działalność handlową, przemysłową, rzemieślniczą lub liberalną.

D. Ogólne ograniczenia korzystania

Korzystając z **holenderskiego serwisu internetowego**, zobowiązujesz się nie kopiować, nie reprodukować, nie publikować, nie udostępniać publicznie ani nie rozpowszechniać kopii **holenderskiego serwisu internetowego**, nie korzystać z niego na rzecz osoby trzeciej ani nie czerpać korzyści majątkowych z jego użytkowania.

Zobowiązujesz się nie wprowadzać, nie wgrywać ani nie przysyłać za pośrednictwem **holenderskiego serwisu internetowego** jakichkolwiek wirusów, koni trojańskich, robaków, bomb zegarowych ani innych programów komputerowych, które (a) są przeznaczone do uszkodzenia, zakłócania działania, przechwytywania lub przywłaszczania **holenderskiego serwisu internetowego** lub jakiegokolwiek innego systemu lub technologii naszej firmy, (b) zakłócają normalne działanie **holenderskiego serwisu internetowego** i/lub **usług**, i/lub (c) naruszają nasze prawa własności intelektualnej lub prawa własności intelektualnej osoby trzeciej.

Zobowiązujesz się nie modyfikować, nie podejmować prób modyfikacji ani nie ingerować w **holenderski serwis internetowy** w jakikolwiek sposób oraz nie korzystać w tym celu z żadnego oprogramowania ani swobodnie dostępnych programów.

Zobowiązujesz się nie modyfikować, nie adaptować, nie tłumaczyć, nie tworzyć dzieł pochodnych, nie transmitować, nie dekompilować, nie stosować inżynierii wstecznej, nie dezasemblować ani nie podejmować prób ustalenia kodu źródłowego całości lub jakiegokolwiek części **holenderskiego serwisu internetowego**. Każde takie działanie

stanowiłoby naruszenie postanowień artykułu „Własność intelektualna” niniejszego Załącznika.

Zobowiązujesz się nie korzystać z **holenderskiego serwisu internetowego** i/lub usług w celu popełniania czynów niezgodnych z prawem lub działań o charakterze oszustwa ani dokonywania nielegalnych lub oszukańczych transakcji. W związku z tym zobowiązujesz się nie umieszczać w **holenderskim serwisie internetowym** żadnych treści, które w szczególności, pochwalają zbrodnie przeciwko ludzkości, nawołują do nienawiści rasowej i/lub przemocy lub mają charakter pornografii dziecięcej.

Zobowiązujesz się ponadto do nieprzestrzegania obowiązujących przepisów prawa i/lub regulacji.

E. Postanowienia szczególne dotyczące losowań nagród i Ofert handlowych

Możemy w dowolnym momencie publikować Oferty handlowe.

Określone cechy lub funkcjonalności **holenderskiego serwisu internetowego** mogą być tymczasowo zmieniane lub wyłączane w trakcie trwania Oferty handlowej lub w związku z nią.

Oferty handlowe mogą podlegać określonym kryteriom kwalifikacji ustalonym przez nas oraz szczegółowym warunkom lub regulaminom konkursów.

Informacje o Ofertach handlowych mogą być udostępniane w **holenderskim serwisie internetowym** w chwili uruchomienia każdej z takich Ofert handlowych.

V. Własność intelektualna

Mondial Relay posiada prawa ochronne na znaki towarowe oraz prawa do logotypów, tekstów, ogólnej architektury, obrazów, grafik i wszystkich elementów **holenderskiego serwisu internetowego**. Zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony prawa

autorskiego wszelkie pełne lub częściowe przedstawianie lub powielanie, jakimikolwiek środkami, bez naszej uprzedniej wyraźnej zgody, jest niezgodne z prawem. To samo dotyczy tłumaczenia, adaptacji lub przekształcania, układania lub reprodukcji jakimikolwiek środkami lub procesami.

Wszelkie naruszenia będą skutkować sankcjami przewidzianymi przez obowiązujące przepisy prawa, w szczególności nakazem sądowym, roszczeniem odszkodowawczym lub wydaniem bezpodstawnie uzyskanych korzyści, zajęciem towaru oraz zwrotem kosztów zastępstwa procesowego na podstawie art. 1019h holenderskiego Kodeksu postępowania cywilnego.

Żadne postanowienie **regulaminu** nie może być interpretowane jako przyznające Ci jakichkolwiek praw do elementów chronionych prawami własności intelektualnej, których możemy być właścicielem lub wyłącznym licencjobiorcą.

VI. Dane osobowe

W związku z korzystaniem z **holenderskiego serwisu internetowego** zbieramy i przetwarzamy Twoje **dane osobowe** zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi przetwarzania danych osobowych, w szczególności rozporządzeniem (UE) nr 2016/679 o ochronie danych osobowych (zwanym „RODO”).

Szczegółowe informacje na temat przetwarzania Twoich **danych osobowych** znajdziesz w naszej **Polityce prywatności**.

W sprawach związanych z wykonywaniem Twoich praw dotyczących przetwarzania **danych osobowych** prosimy o kontakt pod adresem: dpo.netherlands@mondialrelay.nl.

Zastrzegamy sobie prawo do weryfikacji tożsamości osoby chcącej uzyskać dostęp do swoich **danych osobowych**, ich zmiany lub usunięcia, w przypadku uzasadnionych wątpliwości.

VII. Usunięcie i zawieszenie konta

A. Usunięcie Konta Użytkownika przez Ciebie

Możesz usunąć swoje **Konto Użytkownika**, wnioskując o jego zamknięcie w dowolnym momencie w **holenderskim serwisie internetowym**, bez konieczności podawania przyczyn, poprzez przejście do sekcji „Moje ustawienia logowania”.

Usunięcie Twojego **Konta Użytkownika** będzie skuteczne pod warunkiem zerowego salda Twojego konta przedpłaconego. Przed zamknięciem **Konta Użytkownika** musisz zatem wnioskować o zwrot salda konta przedpłaconego — online lub za pośrednictwem naszego Biura Obsługi Klienta.

Usunięcie **Konta Użytkownika** spowoduje jego zamknięcie, ale nie skutkuje automatycznym usunięciem powiązanych **danych osobowych**. Jeśli chcesz usunąć powiązane **dane osobowe**, musisz złożyć stosowny wniosek zgodnie z postanowieniami sekcji „Dane osobowe”.

B. Zawieszenie Konta Użytkownika przez Mondial Relay lub przez InPost

Zastrzegamy sobie prawo do tymczasowego lub trwałego wstrzymania całości lub części **holenderskiego serwisu internetowego i/lub usług**, albo do zamknięcia, zawieszenia lub zablokowania Twojego **Konta Użytkownika**:

- z powodów związanych z Twoim bezpieczeństwem i/lub bezpieczeństwem innych osób albo w przypadku udowodnionego lub podejrzanego naruszenia przez Ciebie jednego z zobowiązań, o których mowa w **regulaminie**;
- w ramach ulepszania, aktualizacji i rozwijania **holenderskiego serwisu internetowego oraz usług**,
- w celu usunięcia błędu lub usterki w holenderskim serwisie internetowym,

- w celu zapobiegania niebezpiecznemu lub nieodpowiedniemu dostępowi do holenderskiego serwisu internetowego i/lub usług albo jego przerywania,
- w celu zastosowania się do nakazu sądowego, przepisu prawa lub obowiązujących regulacji.

Zobowiązujemy się do stosowania środków ograniczających lub blokujących proporcjonalnych do okoliczności, a w szczególności do naruszeń, których się dopuściłeś.

Zastrzegamy sobie prawo do jednostronnego rozwiązania łączącego nas z Tobą stosunku prawnego, jeżeli dopuścisz się poważnego i/lub powtarzającego się naruszenia któregośkolwiek ze swoich zobowiązań, o których mowa w **regulaminie**. Rozwiązanie takie nastąpi automatycznie, bez uszczerbku dla roszczeń odszkodowawczych, które możemy wnosić.

VIII. Odpowiedzialność

Holenderski serwis internetowy jest dostępny 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, z wyjątkiem przypadków **siły wyższej** lub wystąpienia zdarzeń pozostających poza naszą kontrolą, a także z zastrzeżeniem możliwych awarii i prac konserwacyjnych niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania **holenderskiego serwisu internetowego**.

Nie udzielamy żadnej gwarancji co do przydatności **holenderskiego serwisu internetowego** do zaspokojenia Twoich szczególnych oczekiwań lub potrzeb i nie możemy zagwarantować, że podczas korzystania nie wystąpią żadne błędy ani inne awarie.

Nie możemy ponosić odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody nieodłącznie związane z korzystaniem z Internetu oraz systemów informatycznych i telekomunikacyjnych, które nie zostały bezpośrednio przez nas spowodowane, w tym w szczególności za nieprawidłowe przesyłanie i/lub odbiór jakichkolwiek danych i/lub informacji w Internecie, zewnętrzną ingerencję lub obecność wirusów komputerowych, awarię urządzeń odbiorczych lub linii

komunikacyjnych oraz wszelkie inne awarie Internetu uniemożliwiające prawidłowe funkcjonowanie **holenderskiego serwisu internetowego i/lub usług**.

Nie możemy ponosić odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, które mogą wynikać z korzystania przez Ciebie z **holenderskiego serwisu internetowego** w sposób niezgodny z **regulaminem**.

Przyjmujesz do wiadomości, że wszelkie korzystanie z **holenderskiego serwisu internetowego**, a w szczególności wszelki dostęp do Twojego **Konta Użytkownika** z użyciem Twoich danych logowania, uważa się za dokonane przez Ciebie i będzie Tobie przypisywane. Jeżeli kwestionujesz, że jesteś autorem korzystania z Twojego **Konta Użytkownika**, musisz przedstawić dowód przeciwny.

Odpowiadamy za należyte wykonanie zobowiązań wynikających z **regulaminu**. Możemy jednak zostać zwolnieni z odpowiedzialności, udowadniając, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie **regulaminu** wynika z Twoich działań, z nieprzewidywalnych i nieuchronnych działań osoby trzeciej lub z przypadku **siły wyższej**.

IX. Kontakt i reklamacje

A. Dane osobowe

Jeżeli dowiesz się o nieautoryzowanym korzystaniu z Twojego **Konta Użytkownika**, włamaniu lub oszustwie, musisz niezwłocznie powiadomić nas za pośrednictwem następującego adresu e-mail: dpo.netherlands@mondialrelay.nl.

W sprawach dotyczących wykonywania Twoich praw w zakresie przetwarzania **danych osobowych** prosimy o kontakt pod adresem: dpo.netherlands@mondialrelay.nl.

B. Biuro Obsługi Klienta

W przypadku wszelkich informacji, **reklamacji** lub zapytań dotyczących **regulaminu** lub **usług** prosimy o kontakt z naszym Biurem Obsługi Klienta:

- za pośrednictwem [formularza kontaktowego dla klientów indywidualnych](#),
- za pośrednictwem interfejsu Connect dla klientów biznesowych (kontaktowy adres e-mail wynikający z umowy).

C. Mediacja

Jeżeli nie jesteś zadowolony z wyniku lub sposobu rozpatrzenia Twojej reklamacji, możesz bezpłatnie skierować sprawę do krajowej konsumenckiej służby mediacyjnej lub innego właściwego organu alternatywnego rozstrzygania sporów w Holandii, którego dane kontaktowe są następujące:

[Fundacja Komisji Rozstrzygania Sporów Konsumenckich](#) (*Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken*) (SGC), Bordewijklaan 46, 2591 RX Den Haag,
Contactinnameklacht@degeschillencommissie.nl, +31 703 105 310.

X. Prawo właściwe i rozstrzyganie sporów

Ten Załącznik oraz wszelkie postanowienia **regulaminu** dotyczące **holenderskiego serwisu internetowego** podlegają prawu holenderskiemu.

O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, wszelkie spory, których nie można rozstrzygnąć polubownie, będą rozpatrywane przez właściwe sądy:

- jeżeli jesteś **konsumentem** zamieszkałym w jednym z następujących krajów: Francji, Polsce, Włoszech, Hiszpanii, Portugalii lub Holandii — możesz wybrać zarówno sąd

właściwy dla Twojego miejsca zamieszkania, jak i sąd właściwy dla miejsca zamieszkania pozwanego;

- we wszystkich pozostałych przypadkach spór będzie rozpatrywany przez właściwe sądy w Holandii.

XI. Język i postanowienia ogólne

Jedynym językiem referencyjnym dla tego Załącznika oraz postanowień **regulaminu** dotyczących korzystania z **holenderskiego serwisu internetowego** jest język niderlandzki.

Jeżeli konkretne postanowienie **regulaminu** powinno zostać uznane za nieważne lub zostanie za takie uznane przez prawomocne i wiążące orzeczenie właściwego sądu, lub jeżeli jakakolwiek klauzula utraci moc w wyniku zmiany przepisów prawa lub regulacji, pozostałe postanowienia zachowają pełną moc i skuteczność. Taka nieważność w żaden sposób nie wpłynie na ważność i konieczność przestrzegania wszystkich pozostałych postanowień **regulaminu**.

Możemy w dowolnym momencie zaprzestać lub zawiesić działanie **Platformy** albo przenieść ją na podmioty trzecie pod warunkiem, że poinformujemy Cię o tym z 30-dniowym wyprzedzeniem przed takim przeniesieniem lub zawieszeniem.

Załącznik B7 – Usługi świadczone w Hiszpanii

Wersja: 1.0

I. Wprowadzenie

Warunki określone w tym Załączniku mają zastosowanie do **użytkowników** przypisanych do regionu Hiszpanii zgodnie z zasadami przypisywania regionów określonymi w **regulaminie**. Załącznik uzupełnia **regulamin** i – w niezbędnym zakresie – go modyfikuje. Załącznik określa:

- 1) obowiązkowe wymogi prawa hiszpańskiego i prawa UE,
- 2) szczególne usługi i funkcjonalności,
- 3) regionalne ustalenia operacyjne.

Dostępność takich **usług** jest wskazana w **aplikacji**, na wykazie **usług** świadczonych przez InPost (Matryca funkcjonalności) oraz w tym Załączniku.

W przypadku sprzeczności ten Załącznik ma pierwszeństwo przed **regulaminem** w zakresie wymaganym przez obowiązujące przepisy prawa.

II. Podmiot zawierający umowę

W stosunku do **użytkowników** objętych tym Załącznikiem podmiotami zawierającymi umowę są następujące spółki (w zależności od zamówionych **usług**):

- **MONDIAL RELAY S.A.S.U. SUCURSAL EN ESPAÑA** – spółka zarejestrowana i działająca na podstawie prawa hiszpańskiego, z siedzibą w Camí de les Oliveres 1, Vilanova i la Geltrú, 08800 Barcelona, Hiszpania. Spółka jest zarejestrowana w Rejestrze

Handlowym w Barcelonie: Tom 40044, Karta 34, Strona B-357783, 1. wpis. Numer VAT W0015130H, określana jako **InPost Spain**.

III. Prawo właściwe

Ten Załącznik podlega prawu hiszpańskiemu. Jeśli działasz jako **konsument**, bezwzględnie obowiązujące przepisy ochrony konsumentów miejsca Twojego zamieszkania mają zastosowanie, jeżeli są korzystniejsze niż postanowienia tego Załącznika.

Konsumentom korzystającym z naszych **usług**, do których ten Załącznik ma zastosowanie, przysługują szczególne prawa opisane w Królewskim Dekrecie z mocą ustawy 1/2007 z dnia 16 listopada, zatwierdzającym zmieniony tekst Ogólnej Ustawy o Ochronie Konsumentów i Użytkowników (ustawa o prawach konsumentów). Poniżej podajemy dodatkowe informacje na temat tych praw:

- 1) Ustawa o prawach konsumentów definiuje „usługi cyfrowe” jako usługi umożliwiające konsumentowi lub użytkownikowi tworzenie, przetwarzanie, przechowywanie lub dostęp do danych w formacie cyfrowym, lub usługi umożliwiające udostępnianie danych w formacie cyfrowym wgranych lub tworzonych przez konsumenta lub innych użytkowników tej usługi, bądź interakcję z takimi danymi w jakikolwiek inny sposób.
- 2) Świadczone przez nas usługi nie są powiązane z nabyciem przez konsumenta towarów zawierających treści cyfrowe lub usługi cyfrowe (ani powiązane w taki sposób, że brak treści lub usług cyfrowych uniemożliwiłby ich prawidłowe funkcjonowanie),
- 3) Załącznik B7.1 ma zastosowanie do umowy (lub warunków) na podstawie, której jesteśmy zobowiązani do dostarczenia treści lub usług cyfrowych (oraz do innych

postanowień) wyłącznie wtedy, gdy regulamin lub warunki dotyczą treści lub usług cyfrowych,

4) Załącznik B7.1 nie ma zastosowania, gdy konsument jest wyłącznie zobowiązany do przekazania danych osobowych, a dane te są przez nas przetwarzane wyłącznie:

- w celu realizacji umowy (lub warunków) lub obowiązku ustawowego, lub
- w celu poprawy bezpieczeństwa, kompatybilności lub innej interoperacyjności oprogramowania oferowanego na otwartej i bezpłatnej licencji.

Informujemy, że nie zobowiązujemy się do udziału w alternatywnych postępowaniach rozstrzygania sporów, chyba że udział taki jest wymagany przez obowiązujące przepisy prawa. Możesz jednak składać skargi bezpośrednio do nas zgodnie z procedurą reklamacyjną określoną w **regulaminie**. Do rozstrzygnięcia wszelkich sporów, które nie mogą być rozwiązane w inny sposób, właściwe są sądy miejsca zamieszkania pozwanego lub miejsca, w którym InPost ma zarejestrowaną siedzibę.

IV. Wersje językowe

Ten Załącznik jest dostępny w wersji hiszpańskiej i innych wersjach językowych. W przypadku rozbieżności wersja w języku hiszpańskim ma pierwszeństwo, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej. **Konsument** ma prawo do zażądania tych warunków w dowolnym innym oficjalnym języku Hiszpanii.

V. Spis treści

- 1) Wprowadzenie
- 2) Podmiot zawierający umowę

3) Prawo właściwe

4) Wersje językowe

5) Spis treści

Załącznik B7.1 – Prawa konsumenta dotyczące treści lub usługi cyfrowej

Załącznik B7.1 – Prawa konsumenta dotyczące treści lub usługi cyfrowej

Pełna treść prawa (zgodnie z hiszpańską ustawą o ochronie konsumentów):

Art. 66 bis. Dostawa towarów i świadczenie treści lub usług cyfrowych nieprzekazywanych na nośniku materialnym:

1. Jeżeli strony nie uzgodniły inaczej, przedsiębiorca dostarczy towary, przenosząc ich fizyczne posiadanie lub kontrolę na konsumenta lub użytkownika bez zbędnej zwłoki i w maksymalnym terminie 30 dni kalendarzowych od zawarcia umowy, oraz dostarczy treści lub usługi cyfrowe bez zbędnej zwłoki po zawarciu umowy.

Uznaje się, że obowiązek dostarczenia przez przedsiębiorcę został spełniony, gdy:

a) Treść cyfrowa lub jakikolwiek środek odpowiedni do uzyskania dostępu lub pobrania treści cyfrowej zostają udostępnione konsumentowi lub użytkownikowi albo są dostępne dla niego lub dla wybranej przez niego fizycznej lub wirtualnej instalacji.

b) Usługa cyfrowa jest dostępna dla konsumenta lub użytkownika albo dla wybranej przez niego fizycznej lub wirtualnej instalacji.

(...)

3. Konsument lub użytkownik ma prawo do odstąpienia od umowy w każdej z następujących sytuacji:

a) Przedsiębiorca odmówił dostarczenia towarów lub zadeklarował, bądź wyraźnie wynika to z okoliczności, że nie dostarczy treści lub usług cyfrowych.

Streszczenie najważniejszych informacji:

Firma musi umożliwić konsumentowi dostęp do usług cyfrowych bez zbędnej zwłoki. Jeżeli

firma nie zapewni dostępu do usługi, konsument ma prawo do odstąpienia od umowy.

Pełna treść prawa (zgodnie z hiszpańską ustawą o ochronie konsumentów):

Art. 66 quater. Zakaz niezamówionych przesyłek i dostaw:

1. Zakazane jest przysyłanie i dostarczanie konsumentom i użytkownikom towarów, wody, gazu lub energii elektrycznej, ogrzewania poprzez systemy miejskie, treści cyfrowych lub usług, których nie zamówili, jeżeli takim przesyłkom i dostawom towarzyszy żądanie zapłaty jakiegokolwiek rodzaju.

Streszczenie najważniejszych informacji:

Firma nie może narzucać konsumentom płatnych usług cyfrowych, których nie zamówili.

Pełna treść prawa (zgodnie z hiszpańską ustawą o ochronie konsumentów):

Art. 97. Informacje przedumowne przy umowach zawieranych na odległość oraz umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa:

1. Przed związaniem konsumenta i użytkownika jakąkolwiek umową zawieraną na odległość lub umową zawieraną poza lokalem przedsiębiorstwa albo odpowiadającą jej ofertą, przedsiębiorca poinformuje ich w sposób jasny i zrozumiały, ze szczególną uwagą w przypadku konsumentów wrażliwych, którym informacje zostaną przekazane w odpowiednich, dostępnych i zrozumiałych formatach, w szczególności o: (...) n) przypomnieniu o istnieniu prawnej gwarancji zgodności w odniesieniu do towarów, treści cyfrowych lub usług cyfrowych; (...) s) w stosownych przypadkach, funkcjonalności towarów zawierających elementy cyfrowe, treści cyfrowych lub usług cyfrowych, w tym o stosowanych technicznych środkach ochrony; t) w stosownych przypadkach, wszelkich istotnych aspektach kompatybilności i interoperacyjności towarów zawierających elementy cyfrowe, treści cyfrowych lub usług cyfrowych, znanych przedsiębiorcy lub co do których przedsiębiorca może rozsądnie oczekiwać, że je zna.

Streszczenie najważniejszych informacji:

Firma musi przekazać konsumentowi szereg informacji o usłudze cyfrowej przed sformalizowaniem umowy.

Pełna treść prawa (zgodnie z hiszpańską ustawą o ochronie konsumentów):**Art. 117. Odpowiedzialność przedsiębiorcy oraz prawa konsumenta i użytkownika w przypadku niezgodności towarów cyfrowych, treści lub usług cyfrowych z umową. Prawa osób trzecich:**

1. Przedsiębiorca ponosi wobec konsumenta lub użytkownika odpowiedzialność za wszelki brak zgodności z umową istniejący w chwili dostarczenia towarów, treści lub usługi cyfrowej, a konsument lub użytkownik może, poprzez proste oświadczenie, zażądać od przedsiębiorcy usunięcia tego braku zgodności, obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy. W każdym z tych przypadków konsument lub użytkownik może również dochodzić odszkodowania za poniesione szkody, jeżeli ma to zastosowanie.

Konsument lub użytkownik ma prawo do wstrzymania zapłaty wszelkiej pozostałej części ceny towarów lub treści lub usługi cyfrowej do czasu, gdy przedsiębiorca wywiąże się ze zobowiązań określonych w tym rozdziale.

2. Jeżeli w wyniku naruszenia praw osób trzecich, w szczególności praw własności intelektualnej, korzystanie z towarów lub treści lub usług cyfrowych jest uniemożliwione lub ograniczone, konsument lub użytkownik może również żądać, w przypadku niezgodności, środków naprawczych przewidzianych w poprzednim ustępie, chyba że przepis prawa przewiduje rozwiązanie lub nieważność umowy w takich przypadkach.

Streszczenie najważniejszych informacji:

Firma ponosi wobec konsumenta odpowiedzialność za wszelki brak zgodności usługi cyfrowej z umową. W przypadku bezpłatnych usług cyfrowych konsument może żądać usunięcia braku zgodności lub odstąpienia od umowy.

Załącznik B8 – Usługi świadczone w Portugalii

Wersja: 1.0

I. Wprowadzenie

Warunki i postanowienia zawarte w niniejszym Załączniku mają zastosowanie do **użytkowników** przypisanych do regionu Portugalii zgodnie z zasadami przypisania regionu określonymi w **regulaminie**. Uzupełnia on i, w razie potrzeby, zmienia **regulamin**. Załącznik określa:

- 1) obowiązkowe wymogi prawa portugalskiego i unijnego,
- 2) szczególne usługi i funkcjonalności,
- 3) warunki operacyjne mające zastosowanie w Portugalii.

Dostępność takich **usług** jest wskazana w **aplikacji**, na **liście usług świadczonych przez InPost** (Matryca funkcjonalności) oraz w niniejszym Załączniku.

W przypadku sprzeczności niniejszy Załącznik ma pierwszeństwo przed Regulaminem w zakresie wymaganym przez obowiązujące prawo.

II. Podmiot zawierający umowę

Dla **użytkowników** objętych niniejszym Załącznikiem podmiotem umowy jest MONDIAL RELAY SUCURSAL EM PORTUGAL – spółka zarejestrowana i działająca na podstawie prawa portugalskiego, z siedzibą przy Rua Coronel Edgar Pereira Costa Cardoso, 3 E, 2615-360 Alverca do Ribatejo, NIP: 980682835.

III. Prawo właściwe

Niniejszy Załącznik podlega prawu portugalskiemu.

Jeżeli działasz jako **konsument**, zastosowanie mają korzystniejsze przepisy bezwzględnie obowiązujące w Twoim miejscu zamieszkania, zgodnie z prawem UE.

Konsumenci objęci niniejszym Załącznikiem są uprawnieni do praw wynikających z przepisów prawa portugalskiego, w szczególności:

- **Dekret z mocą ustawy nr 84/2021 z dnia 18 października**, regulujący prawa konsumentów w zakresie sprzedaży towarów, treści cyfrowych i usług cyfrowych, transponujący dyrektywy (UE) 2019/770 i 2019/771.
- **Ustawa nr 24/96** – Ustawa o ochronie konsumentów, ustanawiająca podstawowe prawa, takie jak jakość usług, informacja, gwarancje i odszkodowanie za szkody.
- **Dekret z mocą ustawy nr 24/2014 z dnia 14 lutego**, regulujący umowy zawierane na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, transponujący dyrektywę 2011/83/UE, zawierający przepisy dotyczące informacji przedkontraktowych, prawa do odstąpienia od umowy oraz wymogów formalnych dla umów cyfrowych („Ustawa o umowach na odległość”).
- **Dekret z mocą ustawy nr 7/2004 z 7 dnia stycznia**, dotyczący handlu elektronicznego i usług społeczeństwa informacyjnego, transponujący dyrektywę 2000/31/WE, ustanawiający obowiązki dotyczące świadczenia usług cyfrowych, w tym w zakresie przejrzystości, informacji kontraktowych i odpowiedzialności pośrednich dostawców usług.

Poniższe przepisy będą dalej łącznie określone jako Portugalskie Prawo Ochrony Konsumentów, w zakresie, w jakim mają zastosowanie.

Poniżej przedstawiamy dodatkowe informacje dotyczące tych praw:

- 1) Na mocy dekretu z mocą ustawy nr 84/2021 „usługi cyfrowe” obejmują wszelkie usługi umożliwiające tworzenie, przetwarzanie, przechowywanie lub dostęp do danych w formie cyfrowej, a także wymianę danych lub interakcję z takimi treściami;
- 2) Świadczone przez nas usługi nie są powiązane z nabyciem przez konsumenta towarów zawierających treści cyfrowe lub usługi cyfrowe (ani powiązane w taki sposób, że brak treści cyfrowych lub usług uniemożliwiłby ich prawidłowe funkcjonowanie);
- 3) Załącznik B8.1 ma zastosowanie do umowy (lub regulaminu), na podstawie której jesteśmy zobowiązani do dostarczenia treści cyfrowych lub usług cyfrowych (i innych postanowień) wyłącznie wtedy, gdy **regulamin** dotyczy treści cyfrowych lub usług cyfrowych;
- 4) Załącznik B8.1 nie ma zastosowania, gdy **konsument** jest wyłącznie zobowiązany do podania **danych osobowych**, a dane te są przez nas przetwarzane wyłącznie:
 - w celu wykonania umowy (lub regulaminu) lub obowiązku ustawowego, lub
 - w celu poprawy bezpieczeństwa, kompatybilności lub innych aspektów interoperacyjności oprogramowania oferowanego na podstawie otwartej i bezpłatnej licencji.

Informujemy, że jako **konsument** możesz skorzystać z Podmiotu Rozstrzygania Sporów Konsumentów.

Jako usługodawca z siedzibą w Portugalii jesteśmy zobowiązani do uczestnictwa w postępowaniach alternatywnego rozstrzygania sporów przed należycie upoważnionymi ośrodkami arbitrażu konsumenckiego (podmioty RAL), gdy spór dotyczy roszczenia o niskiej wartości ekonomicznej (do 5 000 EUR) i **konsument** zdecyduje się przekazać spór takiemu podmiotowi.

Zachęcamy do sprawdzenia [listy autoryzowanych podmiotów rozstrzygania sporów konsumenckich w Portugalii](#).

Poza powyższym nie zobowiązujemy się do uczestnictwa w postępowaniach ADR, chyba że uczestnictwo jest wymagane przez obowiązujące prawo. Możesz jednak składać skargi bezpośrednio do nas zgodnie z procedurą skargową określoną w niniejszym **regulaminie**. W celu rozstrzygnięcia sporu, którego nie można rozwiązać w inny sposób, właściwość mają sądy miejsca zamieszkania pozwanego lub miejsca, w którym InPost ma swoją siedzibę.

IV. Wersje językowe

Niniejszy Załącznik jest dostępny w języku portugalskim i w innych wersjach językowych. W przypadku rozbieżności obowiązuje wersja w języku portugalskim, chyba że przepisy bezwzględnie obowiązujące stanowią inaczej. **Konsument** ma prawo zażądać niniejszego regulaminu w każdym innym języku uznanym za oficjalny w Portugalii.

V. Odstąpienie od umowy

W Portugalii **konsumenci** mają prawo do odstąpienia od umów zawieranych na odległość w ciągu czternastu (14) dni kalendarzowych od daty zawarcia umowy, zgodnie z Ustawą o umowach na odległość, z wyjątkiem określonych wyjątków przewidzianych w prawie.

W przypadku aplikacji i **Konta InPost** dostęp do usługi cyfrowej jest natychmiastowy.

Konsument zachowuje w każdym czasie prawo do zamknięcia konta, odinstalowania aplikacji i żądania usunięcia swoich danych. Usunięcie **Konta Użytkownika** jest uznawane za jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu od umowy na potrzeby Ustawy o umowach na odległość. Bez uszczerbku dla powyższego, **konsument** może również wykonać prawo do odstąpienia od umowy, kontaktując się z InPost pod następującymi danymi kontaktowymi: ola@inpost.pt.

VI. Spis treści

- 1) Wprowadzenie**
- 2) Podmiot umowy**
- 3) Prawo właściwe**
- 4) Wersje językowe**
- 5) Odstąpienie od umowy**

Załącznik B8.1 – Prawa konsumentów dotyczące treści cyfrowych lub usług cyfrowych

Załącznik B8.1 – Prawa konsumenta dotyczące treści cyfrowych lub usług cyfrowych

Pełny tekst Portugalskiego Prawa Ochrony Konsumentów

Prawo do terminowego dostarczenia usług cyfrowych (art. 26 i 34 dekretu z mocą ustawy nr 84/2021):

1 – O ile strony nie postanowiły inaczej, przedsiębiorca dostarcza treści cyfrowe lub usługi cyfrowe objęte umową konsumentowi bez zbędnej zwłoki.

2 – Obowiązek dostawy uważa się za spełniony z chwilą:

- a) udostępnienia treści cyfrowych konsumentowi lub dostarczenia konsumentowi odpowiednich środków umożliwiających dostęp do treści cyfrowych lub ich pobranie;
- b) udostępnienia konsumentowi dostępu do treści cyfrowych lub do rzeczy bądź urządzenia wirtualnego wybranego przez konsumenta w tym celu; lub
- c) udostępnienia konsumentowi dostępu do usługi cyfrowej lub do rzeczy bądź urządzenia wirtualnego wybranego przez konsumenta w tym celu.

(...)

1 – W przypadku niedostarczenia treści cyfrowych lub usług cyfrowych zgodnie z art. 26, konsument może zażądać ich dostarczenia przez przedsiębiorcę.

2 – Jeżeli przedsiębiorca, mimo żądania zgodnie z poprzednim ustępem, nie dostarczył treści cyfrowych lub usług cyfrowych bez zbędnej zwłoki lub w dodatkowym terminie wyraźnie uzgodnionym przez strony, konsument jest uprawniony do rozwiązania umowy.

3 – Przepisy poprzednich ustępów nie wykluczają natychmiastowego rozwiązania umowy, jeżeli:

- a) przedsiębiorca oświadczył lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy treści cyfrowych lub usług cyfrowych; lub
- b) konsument utracił zainteresowanie realizacją zobowiązania, biorąc pod uwagę wcześniejsze porozumienie stron co do istotności terminu jego wykonania.

Podsumowanie kluczowych informacji:

Usługa cyfrowa musi zostać dostarczona bez zbędnej zwłoki. Jeżeli firma nie dostarczy usługi cyfrowej, konsument może zażądać jej dostarczenia, a jeżeli firma nadal nie wywiąże się z obowiązku w rozsądnym dodatkowym terminie, konsument może rozwiązać umowę.

Pełny tekst Portugalskiego Prawa Ochrony Konsumentów

Prawo do zgodności usług cyfrowych (art. 27–29 dekretu z mocą ustawy nr 84/2021):

„Przedsiębiorca dostarcza konsumentowi treści cyfrowe lub usługi cyfrowe spełniające wymogi art. 28–30.” (...)

„Treści cyfrowe lub usługi cyfrowe są zgodne z umową, jeżeli:

- a) odpowiadają opisowi, ilości i jakości oraz posiadają funkcjonalność, kompatybilność, interoperacyjność i inne cechy przewidziane w umowie;
- b) nadają się do każdego szczególnego celu, do którego konsument ich potrzebuje, pod warunkiem że konsument powiadomił przedsiębiorcę o tym celu najpóźniej w momencie zawarcia umowy, a przedsiębiorca wyraził na to zgodę;
- c) są dostarczane wraz ze wszystkimi akcesoriami i instrukcjami, w tym instrukcjami instalacji, oraz wsparciem klienta, zgodnie z umową; oraz
- d) są aktualizowane zgodnie z warunkami umowy.”

(...)

1 – Bez uszczerbku dla zgodności z przepisami poprzedniego artykułu, treści cyfrowe lub

usługi cyfrowe powinny:

- a) nadawać się do celów, do których treści cyfrowe lub usługi cyfrowe tego samego rodzaju byłyby normalnie używane;
- b) odpowiadać ilości oraz posiadać właściwości i parametry wydajności, w tym w zakresie funkcjonalności, kompatybilności, dostępności, ciągłości i bezpieczeństwa, które są normalne dla treści cyfrowych lub usług cyfrowych tego samego rodzaju i których konsument może rozsądnie oczekiwać, uwzględniając w szczególności ich charakter oraz wszelkie publiczne oświadczenia złożone przez lub w imieniu przedsiębiorcy, lub przez inne osoby we wcześniejszych ogniwach łańcucha transakcji, w tym producenta, w szczególności w reklamie lub na etykietach;
- c) być dostarczane wraz z akcesoriami i instrukcjami, które konsument może rozsądnie oczekiwać w związku z nabytymi treściami cyfrowymi lub usługami cyfrowymi; oraz
- d) być zgodne z wszelkimi wersjami próbnymi lub podglądowymi udostępnionymi przez przedsiębiorcę przed zawarciem umowy.

Podsumowanie kluczowych informacji:

Usługa cyfrowa musi być zgodna z wymogami umowy, w tym uzgodnionym opisem, ilością, jakością, funkcjonalnością, kompatybilnością i interoperacyjnością.

Pełny tekst Portugalskiego Prawa Ochrony Konsumentów

Zakaz niezamówionych dostaw (art. 28 dekretu z mocą ustawy nr 24/2014):

1. Zabronione jest pobieranie jakiegokolwiek płatności za niezamówione dostarczenie towarów, wody, gazu, energii elektrycznej, ciepłownictwa lub treści cyfrowych ani za niezamówione świadczenie usług konsumentowi (...).

Na potrzeby poprzedniego ustępu brak odpowiedzi ze strony konsumenta po niezamówionej dostawie lub świadczeniu nie stanowi zgody.

Podsumowanie kluczowych informacji:

Usługi cyfrowe z obowiązkiem płatności nie mogą być narzucone, jeżeli konsument o nie wyraźnie nie wnioskował.

Pełny tekst Portugalskiego Prawa Ochrony Konsumentów

Informacje przedkontraktowe (art. 4 dekretu z mocą ustawy nr 24/2014):

1 – Przed związaniem konsumenta umową zawieraną na odległość lub umową poza lokalem przedsiębiorstwa lub odpowiednią ofertą, dostawca towarów lub usługodawca informuje konsumenta w odpowiednim czasie, w sposób jasny i zrozumiały, o następujących kwestiach:

a) tożsamości dostawcy towarów lub usługodawcy, w tym nazwy, firmy lub nazwy spółki, adresu siedziby, numeru telefonu i adresu e-mail, tak aby konsument mógł się z nim skontaktować szybko i skutecznie;

(...)

d) istotnych cechach towaru lub usługi, w zakresie stosownym do użytego medium i do towaru lub usługi będących przedmiotem umowy;

e) / f) / g) całkowitej ceny towaru lub usługi wraz z podatkami i opłatami, dodatkowych kosztów transportu, przesyłki lub dostawy lub innych kosztów; sposobu obliczania ceny, w tym wszelkich dodatkowych kosztów transportu, dostawy i przesyłki oraz innych kosztów, w przypadku gdy charakter towaru lub usługi nie pozwala na rozsądne wcześniejsze obliczenie ceny; wskazania, że mogą być należne dodatkowe koszty, w przypadku gdy nie można ich rozsądnie obliczyć z wyprzedzeniem;

(...)

j) uzgodnień dotyczących płatności, dostawy i wykonania, terminu, w którym dostawca towarów lub usługodawca zobowiązuje się dostarczyć towar lub świadczyć usługę, a w stosownych przypadkach – systemu rozpatrywania reklamacji przez dostawcę lub

usługodawcę;

(...)

l) informacji o tym, że cena została spersonalizowana na podstawie zautomatyzowanej decyzji, w stosownych przypadkach;

m) w stosownych przypadkach – informacji o istnieniu prawa do bezpłatnego odstąpienia od umowy, odnośnym terminie i procedurze wykonania tego prawa;

(...)

r) czasu trwania umowy, w przypadku gdy nie jest ona zawarta na czas nieokreślony lub nie jest jednorazowa, lub w przypadku umowy przewidującej ciągłe lub okresowe dostarczanie towarów albo świadczenie usług lub automatyczne przedłużenie – warunków jej rozwiązania, w tym, w stosownych przypadkach, systemu odszkodowania za wcześniejsze rozwiązanie umów podlegających minimalnym okresom umownym;

s) informacji o istnieniu i czasie trwania prawnej gwarancji zgodności towarów, treści cyfrowych lub usług cyfrowych;

(...)

z) funkcjonalności towarów z elementami cyfrowymi, treści cyfrowych lub usług cyfrowych, w tym technicznych środków ochrony, w stosownych przypadkach;

aa) wszelkiej odpowiedniej kompatybilności i interoperacyjności towarów z elementami cyfrowymi, treści cyfrowych lub usług cyfrowych, o których dostawca towarów lub usługodawca wie lub może rozsądnie wiedzieć, w stosownych przypadkach;

bb) możliwości dostępu do pozasądowego mechanizmu rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, któremu podlega dostawca towarów lub usługodawca, oraz

środków dostępu do takiego mechanizmu, w stosownych przypadkach.

Podsumowanie kluczowych informacji:

Przed zawarciem umowy usługodawca musi jasno poinformować konsumenta o swojej tożsamości, cechach usługi, cenach, prawach do odstąpienia od umowy, czasie trwania umowy, gwarancjach zgodności oraz dostępnych mechanizmach składania skarg.

Pełny tekst Portugalskiego Prawa Ochrony Konsumentów

Odpowiedzialność za brak zgodności (art. 32–38):

„Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za każdy przypadek niedostarczenia treści cyfrowych lub usług cyfrowych zgodnie z art. 26.” (...)

„W przypadku braku zgodności treści cyfrowych lub usług cyfrowych, zgodnie z warunkami określonymi w niniejszym artykule, konsumentowi przysługuje prawo do:

- a) przywrócenia zgodności;
- b) proporcjonalnego obniżenia ceny; lub
- c) rozwiązania umowy.”

Podsumowanie kluczowych informacji:

Firma ponosi odpowiedzialność za wszelki brak zgodności usługi cyfrowej istniejący w chwili dostawy lub ujawniający się w okresie ciągłego świadczenia usługi. W pierwszej kolejności konsument może zażądać doprowadzenia usługi cyfrowej do zgodności; w przypadku niepowodzenia konsument może żądać proporcjonalnego obniżenia ceny lub rozwiązania umowy.

CZĘŚĆ III – POZOSTAŁE GLOBALNE ZAŁĄCZNIKI

Załącznik C – Lista podmiotów zawierających umowy

1. W zakresie **Konta InPost** i Załącznika B1 do **regulaminu** podmiotem zawierającym umowę jest:

InPost sp. z o.o. – spółka zarejestrowana i działająca na podstawie polskiego prawa, z siedzibą w Krakowie, przy ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, Polska, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000543759, NIP: 6793108059. Możesz się z nami skontaktować pod adresem www.inpost.pl/kontakt, dzwoniąc pod numer 746 600 000 lub 722 444 000, korzystając z czatu dostępnego w ramach naszych usług lub wysyłając list na adres: InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków.

2. W zakresie Załącznika B2 do **regulaminu** podmiotem zawierającym umowę jest:

Locker InPost Italia S.r.l. z jedynym wspólnikiem (dalej również: InPost Italy, Operator lub Podmiot zawierający umowę) – spółka zarejestrowana i działająca na podstawie prawa włoskiego, z siedzibą przy Viale Cassala nr 30 – 20143 – Mediolan, Włochy, wpisana do Izby Handlowej Mediolan Monza Brianza Lodi, numer REA: MI-2037066, numer VAT i NIP oraz numer wpisu do Rejestru Przedsiębiorców: 08568700960, kapitał zakładowy: 110 000,00 EUR, wpłacony w całości, podlegająca kierownictwu i koordynacji InPost S.A.

3. W zakresie Załącznika B3 do **regulaminu** podmiotem zawierającym umowę jest:

francuska uproszczona spółka akcyjna z jedynym wspólnikiem (SASU), z kapitałem zakładowym 500 400,00 EUR, z siedzibą pod adresem 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq — Francja, zarejestrowana w rejestrze spedytorów regionu

Hauts-de-France oraz w Rejestrze Handlowym i Spółek Lille Métropole pod numerem 385 218 631.

4. W zakresie Załącznika B4 do **regulaminu** podmiotem zawierającym umowę jest:

francuska uproszczona spółka akcyjna z jedynym wspólnikiem (SASU), z kapitałem zakładowym 500 400 EUR, z siedzibą pod adresem 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, zarejestrowana w rejestrze spedytorów regionu Hauts-de-France oraz w Rejestrze Handlowym i Spółek Lille Métropole pod numerem 385 218 631, której belgijski oddział jest zarejestrowany w Banku Danych Przedsiębiorstw (Crossroads Bank for Enterprises) pod numerem 0897 708 175, z siedzibą pod adresem 15 rue François Englert, 1480 Tubize.

5. W zakresie Załącznika B5 do **regulaminu** podmiotem zawierającym umowę jest:

uproszczona spółka akcyjna z jednym udziałowcem (SASU) prawa francuskiego z kapitałem 500 400 euro, z siedzibą przy 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, wpisana do Rejestru Spedytorów Transportowych regionu Hauts de France oraz do Rejestru Handlowego i Spółek Lille Métropole pod numerem 385 218 631; luksemburski oddział spółki jest wpisany do luksemburskiego Rejestru Handlowego i Spółek pod numerem B 296 259, z siedzibą przy 106 route d'Esch, L-1470 Luksemburg.

6. W zakresie Załącznika B6 do **regulaminu** podmiotem zawierającym umowę jest:

francuska uproszczona spółka akcyjna z jedynym wspólnikiem (SASU), z kapitałem zakładowym 500 400 EUR, z siedzibą pod adresem 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq — Francja, zarejestrowana w rejestrze spedytorów regionu Hauts-de-France oraz w Rejestrze Handlowym i Spółek Lille Métropole pod numerem 385 218 631, której oddział w Niderlandach jest zarejestrowany pod numerem

oddziału 76326187 i ma siedzibę pod adresem Laanakkerweg 14, 4131 PB Vianen.

7. W zakresie Załącznika B7 do **regulaminu** podmiotem zawierającym umowę jest:

MONDIAL RELAY S.A.S.U. SUCURSAL EN ESPAÑA – spółka zarejestrowana i działająca na podstawie prawa hiszpańskiego, z siedzibą w Camí de les Oliveres 1, Vilanova i la Geltrú, 08800 Barcelona, Hiszpania. Spółka jest zarejestrowana w Rejestrze Handlowym w Barcelonie: Tom 40044, Karta 34, Strona B-357783, 1. wpis. Numer VAT W0015130H;

8. W zakresie Załącznika B8 do **regulaminu** podmiotem zawierającym umowę jest:

MONDIAL RELAY SUCURSAL EM PORTUGAL – spółka zarejestrowana i działająca na podstawie prawa portugalskiego, z siedzibą przy Rua Coronel Edgar Pereira Costa Cardoso, 3 E, 2615-360 Alverca do Ribatejo, NIP: 980682835.