Condiciones Generales de Uso de los Servicios de la Cuenta InPost

En vigor desde el 1 de octubre de 2026 | Versión 4.0.

Las presentes Condiciones Generales de Uso de los Servicios de la Cuenta InPost sustituyen a las Condiciones de la Cuenta InPost de 1 de agosto de 2026.

PARTE I – INTRODUCCIÓN

Introducción – ¿De qué tratan estas Condiciones Generales de Uso de los Servicios de la Cuenta InPost?

Las presentes Condiciones Generales de Uso de los Servicios de la Cuenta InPost junto con sus anexos (las "**Condiciones**") constituyen un marco contractual unificado y global que regula la creación y el uso de la **Cuenta InPost**, así como los **servicios** asociados accesibles a través de la **aplicación** móvil y/o web, incluyendo los **servicios** digitales disponibles en los entornos digitales operados por las distintas **entidades del Grupo InPost**.

Las presentes **Condiciones** definen la relación entre **usted** e **InPost**. Cuando nos referimos a nosotros en primera persona del plural ("nosotros", "nos") o como "InPost", hacemos

referencia a la entidad correspondiente indicada en el punto 1 de la Parte I (A) de las presentes **Condiciones**.

Nuestros **servicios** están destinados a **usuarios** que hayan alcanzado la edad mínima requerida para celebrar un acuerdo jurídicamente vinculante conforme a la ley aplicable en su lugar de residencia y/o en el **anexo regional** correspondiente, según se especifica en las presentes **Condiciones**. No obstante, además de este requisito, **usted** debe tener al menos 16 años para gestionar su propia **Cuenta InPost**.

La **Cuenta InPost** es una cuenta digital personal que permite a los **usuarios** acceder, gestionar y utilizar los **servicios** digitales de InPost. En este sentido, la **Cuenta de Usuario** funciona como puerta de acceso al ecosistema digital de InPost, comparable a las cuentas digitales globales de uso generalizado. Utilizamos el término "**Cuenta de Usuario**" de forma intercambiable con "**Cuenta InPost**", tal como se describe en el glosario de términos que encontrará en la Parte I (C) – Glosario de términos de las presentes **Condiciones**. La **aplicación** es una plataforma digital unificada a través de la cual se le proporcionan los **servicios** digitales de InPost. Los **servicios** individuales de la **aplicación** pueden ser prestados por distintas **entidades del Grupo InPost**, según su **región asignada** y el **servicio** específico activado.

Las presentes **Condiciones** se adoptan como un marco contractual global, dinámico y modular que refleja la forma en que **InPost** desarrolla su actividad, las regulaciones legales que la rigen y los valores que aplicamos en nuestras operaciones. Las presentes **Condiciones** definen la relación entre **InPost** y el **usuario** que utiliza nuestros **servicios**, es decir, "**usted**".

A modo de ejemplo, las presentes Condiciones incluyen información sobre:

- Cómo préstamos y procesamos **nuestros servicios**,
- Las normas de uso de **nuestros servicios**,
- Las posibles formas en que podemos utilizar el contenido que usted emplea dentro de **nuestros servicios**, independientemente de si dicho contenido le pertenece a usted o a terceros,
- Otros derechos y las acciones que puede emprender cuando alguien los vulnere.

Los **servicios** digitales disponibles en la **aplicación** pueden estar relacionados con **nuestros** servicios prestados fuera de la **aplicación**, como el envío de paquetes o los servicios postales. Si **usted** utiliza dichos servicios, deberá aceptar las condiciones de la **entidad del Grupo InPost** correspondiente que los presta.

¿Cómo están diseñadas estas Condiciones y cómo puedo navegarlas?

Las presentes **Condiciones** están diseñadas para garantizar la transparencia, accesibilidad y usabilidad conforme a las normas de derecho de consumo que puedan serle aplicables. Su parte central, compuesta por la **Parte I** y la **Parte II (A)**, se aplica a todos los **usuarios**. Se complementa con los **anexos regionales** (**Parte II (B)**) aplicables a los **usuarios** con independencia de su lugar de residencia.

En conjunto, forman un marco contractual integrado que rige su relación con las **entidades del Grupo InPost** dentro de un ecosistema unificado. Está estructurado de forma modular y

dinámica, lo que incluye:

- Una separación visual clara entre las normas globales y las diferencias regionales,
- Referencias al glosario para los términos definidos.

Todas las expresiones que escribimos en negrita tienen su propio significado, explicado en la Parte I (C) Glosario de términos de las **Condiciones**.

¿Cómo acepto estas Condiciones?

Somos conscientes de que leer unas condiciones de uso no es una actividad agradable, pero merece la pena conocer nuestras **Condiciones** para saber qué puede esperar de nosotros al utilizar la **Cuenta de Usuario** y qué esperamos de nuestros **usuarios**.

Al crear su **Cuenta de Usuario** individual, **usted** confirma que:

- cumple los requisitos de edad aplicables, y
- tiene capacidad legal para celebrar un acuerdo vinculante.

Para utilizar el servicio de **Cuenta de Usuario** y nuestros **servicios**, debe aceptar las presentes **Condiciones**, por lo que realmente queremos que comprenda sus disposiciones. La activación y/o el uso de un **servicio** específico implica que, además de la parte central de estas **Condiciones**, le resulta aplicable el **anexo regional** correspondiente. Si no está de acuerdo con las presentes **Condiciones**, por favor deje de utilizar nuestros **servicios**.

Al aceptar las presentes **Condiciones**, celebra un acuerdo con la **entidad del Grupo InPost**

correspondiente especificada en el **anexo regional**.

Su acceso a **servicios** y funcionalidades concretos depende de su disponibilidad en la **región asignada**. Cuando un determinado **servicio** o funcionalidad no esté disponible en su **región asignada**, las condiciones relativas a ese **servicio** específico no le serán de aplicación. La información detallada sobre la disponibilidad de **servicios** en cada región se proporciona en la **aplicación** y la descripción general se encuentra en la **lista de servicios proporcionados por InPost** (Matriz de Funcionalidades) descrita en la Parte I (B) de las presentes **Condiciones**.

Le recomendamos que descargue las **Condiciones** para poder consultarlas más adelante. Las **Condiciones** y todas sus versiones anteriores están siempre disponibles en el repositorio accesible a través del enlace situado al inicio de las presentes **Condiciones**.

¿Qué versiones lingüísticas son aplicables?

Las presentes **Condiciones** están disponibles en varios idiomas. Cuando acceda a ellas en una versión en idioma local, dicha versión se facilita por conveniencia y transparencia. En caso de discrepancias entre las versiones lingüísticas, se aplicarán las normas de interpretación descritas en el **anexo regional** correspondiente.

¿Cómo se tratan mis datos personales?

Sus **Datos Personales** se tratan conforme a la **Política de Privacidad** aplicable, que es un documento independiente relacionado con el uso de la **Cuenta InPost**. Publicamos la **Política de Privacidad** disponible en: terms.inpost-group.com/en/privacy-policy. Le animamos a

leerla para comprender mejor cómo actualizar, exportar y gestionar sus datos personales.

Índice:

PARTE I – INTRODUCCIÓN:

1. Introducción – ¿De qué tratan estas Condiciones?
2. ¿Cómo están diseñadas estas Condiciones y cómo puedo navegarlas?
3. ¿Cómo acepto estas Condiciones?
4. ¿Qué versiones lingüísticas son aplicables?
5. ¿Cómo se tratan mis datos personales?
6. Índice

PARTE I (A) – CUENTA INPOST

1. ¿Quién es el prestador del servicio?
2. ¿Qué es una Cuenta de Usuario y para qué sirve?
3. ¿Quién puede utilizar nuestros servicios?
4. ¿Cómo crear una Cuenta de Usuario?
5. ¿Cómo puede utilizar una Cuenta de Usuario?

6. ¿Cómo se asigna mi región y por qué es importante?

7. ¿Cómo garantizamos la seguridad de su Cuenta de Usuario?

8. ¿Qué servicios prestamos?

9. ¿Cómo puede utilizar nuestros servicios?

10. ¿Cómo tratamos los datos personales?

11. ¿De qué somos responsables y de qué no?

12. ¿Cómo modificamos las Condiciones?

13. ¿Qué normas se aplican en caso de conflicto?

14. ¿Qué otra información sobre la Cuenta de Usuario merece la pena conocer?

PARTE I (B) – Lista de servicios proporcionados por InPost (MATRIZ DE FUNCIONALIDADES)

PARTE I (C) – GLOSARIO DE TÉRMINOS

PARTE II – ANEXOS GLOBALES Y REGIONALES:

PARTE II (A) – ANEXOS DE SERVICIOS GLOBALES

Anexo A1 – Condiciones de Uso de la Aplicación InPost

1. ¿Qué servicios están disponibles en la Aplicación?

2. ¿Cómo puede utilizar la Aplicación?

3. ¿Cuáles son los requisitos técnicos para utilizar la Aplicación?

4. ¿Cómo tratamos los datos personales?

5. ¿Cuáles son nuestros derechos de propiedad intelectual sobre la Aplicación?

6. ¿De qué no somos responsables?

7. ¿Cómo presentar una reclamación sobre la Aplicación o los servicios prestados en ella?

8. ¿Qué otra información sobre la Aplicación merece la pena conocer?

PARTE II (B) – ANEXOS REGIONALES

Anexo B1 – para Polonia

Anexo B1.1 – Condiciones del Programa de Fidelización

Anexo B1.2 – Condiciones de InPost Pay

Anexo B1.3 – Derechos del consumidor en relación con el contenido o los servicios digitales

Anexo B1.4 – Formulario modelo de desistimiento

Anexo B1.5 – Condiciones de uso del Asistente InPost para el usuario

Anexo B2 – para Italia

Anexo B3 – para Francia

Anexo B4 – para Bélgica

Anexo B5 – para el Gran Ducado de Luxemburgo

Anexo B6 – para los Países Bajos

Anexo B7 – para España

Anexo B8 – para Portugal

Anexo B9 – para Reino Unido

PARTE III – OTROS ANEXOS GLOBALES:

Anexo C – Lista de Entidades Contratantes

PARTE I (A) – CUENTA INPOST

1. ¿Quién es el prestador del servicio?

1.1. Su **Cuenta InPost** es proporcionada por InPost sp. z o.o., una empresa registrada y que opera bajo la legislación polaca, con domicilio social en Cracovia, en Pana Tadeusza 4, 30-727 Cracovia, Polonia, inscrita en el Registro de Empresarios del Registro Nacional de Empresas bajo el número KRS: 0000543759, número NIP: 6793108059. Puede contactar con nosotros en www.inpost.pl/kontakt, o llamando al 746 600 000 o al 722 444 000, iniciando un chat disponible dentro de nuestros **servicios** o enviando una carta a: InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Cracovia.

1.2. Al crear su **Cuenta InPost**, celebra un acuerdo con InPost sp. z o.o. para la provisión y gestión de dicha cuenta.

1.3. Tenga en cuenta que los **servicios** específicos de **InPost** disponibles a través de la **aplicación** tras la creación de su **Cuenta InPost** son prestados por la **entidad del Grupo InPost** correspondiente con la que usted celebra un acuerdo en función de su **región asignada** y del **servicio** elegido. Cada **anexo regional** contiene los datos de la empresa que presta los **servicios** que usted utiliza. Puede acceder a la lista completa de **entidades del Grupo InPost** que prestan **servicios** en el Anexo (C) Parte III de las presentes **Condiciones**.

¿Qué es una Cuenta de Usuario y para qué sirve?

Una **Cuenta de Usuario** es un perfil creado por usted a través del cual le identificamos en nuestros **servicios** digitales. Esta cuenta la da acceso a la totalidad de los servicios, también mediante la personalización del **servicio** en varios **dispositivos**, así como controlar y gestionar sus **Datos Personales**.

La **Cuenta de Usuario** es necesaria para el tratamiento de **datos** (incluyendo su almacenamiento en relación con la gestión de la **Cuenta de Usuario** para **usted**) cuando **usted** utiliza los **servicios de InPost**, como el uso de la **aplicación** y los **servicios** disponibles en ella, tales como: envío y devolución de paquetes, realización de pedidos en tiendas online, y otros que ofrecemos en cada momento e indicamos que puede utilizar mientras usa la **Cuenta de Usuario**.

La **Cuenta de Usuario** tiene incorporadas medidas de seguridad que protegen su información y **Datos Personales**, al tiempo que permiten un acceso sencillo a los distintos **servicios de InPost**.

¿Quién puede utilizar nuestros servicios?

La edad mínima requerida para gestionar su propia **Cuenta de Usuario** es de 16 años. Además, debe tener plena capacidad jurídica para celebrar un acuerdo vinculante conforme a la ley aplicable. Si no tiene la edad suficiente o no dispone de plena capacidad jurídica para gestionar su **Cuenta de Usuario** de forma independiente, deberá contar con el consentimiento de sus padres, tutor legal u otro

representante autorizado para utilizar estos servicios bajo su supervisión. En tal caso, le rogamos que pida a sus padres, tutor legal o representante autorizado que lea estas **Condiciones** con **usted**.

Algunos de los **servicios** que ofrecemos pueden requerir una edad mínima más elevada para su uso lícito. La edad específica se define en las condiciones aplicables a cada **servicio** (puede encontrarlas en los anexos numerados de las presentes **Condiciones**). Si no tiene la edad suficiente para utilizar los **servicios de InPost** de forma independiente, deberá contar con el consentimiento de sus padres o tutor legal para utilizar dichos **servicios**. En tal caso, le rogamos que pida a sus padres o tutor legal que lea estas **Condiciones** con usted.

Si sus padres o tutor legal le permiten utilizar nuestros **servicios**, las presentes **Condiciones** les serán aplicables, y serán responsables de su actividad en nuestros **servicios**.

Cuando **usted** utilice nuestros **servicios** relacionados con cualquier tipo de actividad empresarial, comercial o profesional, actúa como **usuario** empresarial. Al utilizar los **servicios** como **usuario** empresarial, **usted** confirma que:

- actúa en su propio nombre o en nombre de una entidad que realiza una actividad empresarial o profesional,
- está debidamente autorizado para representar a dicha entidad, cuando proceda,
- el uso de los **servicios** está directamente relacionado con su actividad

empresarial o profesional,

— no actúa como **consumidor** en el sentido de la legislación de protección de consumidores aplicable en relación con dicha actividad.

Cuando actúe en parte como **consumidor** y en parte en relación con su actividad empresarial o profesional, su clasificación como **consumidor** o **usuario** empresarial dependerá del propósito predominante del **servicio** o actividad específica de que se trate.

¿Cómo crear una Cuenta de Usuario?

Puede crear una **Cuenta de Usuario** descargando nuestra **aplicación** en su **dispositivo** y/o accediendo a ella a través de la **aplicación** web. Recuerde que disponer de una **Cuenta de Usuario** activa es necesario para aprovechar al máximo algunos de nuestros **servicios**. Si un **servicio** digital de InPost específico requiere una **Cuenta de Usuario**, se lo informaremos cuando intente acceder a dicho servicio. Por tanto, si no crea su **Cuenta de Usuario** de inmediato, cada vez que inicie uno de nuestros **servicios**, le pediremos que configure su **Cuenta de Usuario**.

Tenga en cuenta que para iniciar el proceso de registro de una **Cuenta de Usuario**, y en cada inicio de sesión posterior en su **Cuenta de Usuario**, debe tener habilitada la función Webview. Si esta función está desactivada en su **dispositivo**, recibirá una notificación indicando que el registro no puede continuar cuando haga clic en el botón para iniciar el registro. En tal caso, solo podrá reintentar el registro después de habilitar la función Webview en su **dispositivo**.

Para crear su **Cuenta de Usuario**, necesitamos:

a. su número de teléfono,

b. su dirección de correo electrónico,

c. su aceptación de las presentes **Condiciones** y el reconocimiento de la **Política de Privacidad** (por lo que le pedimos que las lea antes de aceptarlas),

d. la confirmación del registro para garantizar que nadie está suplantando su identidad – por tanto, enviaremos un enlace de verificación a la dirección de correo electrónico que nos haya proporcionado.

Al crear una **Cuenta de Usuario**, debe proporcionarnos información exacta y completa, incluyendo su número de teléfono y dirección de correo electrónico. Debe actualizar sus datos personales periódicamente. De lo contrario, no podrá crear una **Cuenta de Usuario**, o puede que no podamos proporcionarle todos o parte de nuestros **servicios**. Usted garantiza la exactitud de la información facilitada. Por tanto, si facilita información incorrecta, incompleta o falsa, no seremos responsables de las consecuencias. Esto es muy importante para nosotros, motivo por el cual nos reservamos el derecho de verificar la exactitud de la información que nos proporciona.

Después de crear su **Cuenta de Usuario**, también podemos pedirle que nos facilite su nombre completo y dirección o que confirme que la información proporcionada anteriormente es correcta si identificamos que ya existe en nuestro sistema. Puede omitir este paso; sin embargo, no facilitar esta información le impedirá

utilizar determinados **servicios** o funcionalidades de la **aplicación**.

Si registra una **Cuenta de Usuario** utilizando su cuenta de Google o Apple ID, obtenemos su nombre (nombre de usuario) del servicio que ha seleccionado y nos conectamos a su cuenta en dicho servicio a través de las herramientas de autorización disponibles. A continuación, como parte del proceso de registro de la **Cuenta de Usuario**, puede introducir una dirección de entrega y se le pedirá que complete los pasos adicionales descritos en el apartado 4.3 anterior.

No cobramos ninguna tarifa por la creación o el mantenimiento de una **Cuenta de Usuario**.

La **Cuenta de Usuario** se crea por tiempo indefinido. Recuerde que su creación no implica que todos los **servicios** de InPost estén disponibles para **usted**.

La **Cuenta de Usuario** se asigna a **usted** individualmente y solo puede ser utilizada por **usted**. Si determinamos que la misma **Cuenta de Usuario** está siendo utilizada por diferentes personas, podremos suspender su acceso a la **Cuenta de Usuario** y solicitarle que cese de permitir dicho uso de su cuenta por parte de otras personas.

Usted solo puede crear una **Cuenta de Usuario** utilizando los mismos datos. No podemos aceptar la creación de múltiples **Cuentas de Usuario** con los mismos datos, y si esto ocurre, tenemos derecho a eliminar dichas cuentas adicionales. Por supuesto, le informaremos de tal situación.

¿Cómo puede utilizar la Cuenta de Usuario?

Usted puede utilizar su **Cuenta de Usuario** en múltiples **dispositivos**; sin embargo, en tales casos, solicitaremos autorización adicional para cada **dispositivo** enviándole un SMS con un código de autorización.

El número de teléfono y la dirección de correo electrónico que facilita están vinculados a una **Cuenta de Usuario** única, y no podemos asignar un número de teléfono diferente a la misma **Cuenta de Usuario**. Sin embargo, **usted** puede cambiar la dirección de correo electrónico asociada a su **Cuenta de Usuario**. En cualquier caso, **usted** siempre puede crear una nueva **Cuenta de Usuario** utilizando un número de teléfono y una dirección de correo electrónico diferentes.

Desde el momento en que registre su **Cuenta de Usuario**:

a. **Usted** puede utilizar nuestros **servicios** como **usuario**; sin embargo, recuerde que cada **servicio** puede tener sus condiciones adicionales, cuyo contenido puede estar incluido en el **anexo regional** correspondiente de las presentes **Condiciones**. El inicio del uso de un **servicio** particular implica su aceptación de dichas condiciones adicionales y el reconocimiento de la **Política de Privacidad** de ese **servicio** (si se le facilita dicho documento), por lo que le rogamos que las lea detenidamente antes de utilizar el **servicio** por primera vez;

b. **Usted** puede aprovechar funciones útiles como el relleno automático de datos, las recomendaciones personalizadas y el acceso fácil a información

clave en cualquier **servicio de InPost** cubierto por las **Condiciones**.

¿Cómo se asigna mi región y por qué es importante?

En el momento del registro, **usted** queda asignado a una región específica para crear la **Cuenta de Usuario**. La **región asignada** puede determinar, en particular:

a. el **anexo regional** adicional que le es aplicable al utilizar los **servicios** cubiertos por él,

b. la entidad del Grupo InPost contratante,

c. la disponibilidad y el alcance de los **servicios** que pueden ofrecerse en su región,

d. las normas de protección del **consumidor** aplicables,

e. los organismos competentes de reclamación y resolución de disputas.

No todos los **servicios** están disponibles en todas las regiones. Cuando un **servicio** específico no esté disponible en una región determinada, las condiciones del anexo que regula dicho **servicio** no le serán aplicables.

La disponibilidad detallada de los **servicios** individuales se presenta en la **aplicación**, mientras que la información general está disponible en la **lista de servicios proporcionados por InPost** (Matriz de Funcionalidades), que forma parte de las presentes **Condiciones**.

¿Cómo garantizamos la seguridad de su Cuenta de Usuario?

Usted, como **usuario**, es plenamente responsable de su **Cuenta de Usuario**. Esto incluye adoptar medidas razonables para proteger su **Cuenta de Usuario** frente al acceso no autorizado, como el robo de credenciales de inicio de sesión por parte de otra persona. Le recomendamos que actualice periódicamente la configuración de seguridad del **dispositivo** que utilice. Recuerde también que, en caso de perder el acceso a la cuenta de Google o Apple ID con la que registró su **Cuenta de Usuario**, también perderá el acceso a su **Cuenta de Usuario** a menos que nos haya facilitado su dirección de correo electrónico directamente durante el registro, lo que le permitirá iniciar sesión en nuestros servicios en el futuro sin estar vinculado a las cuentas mencionadas.

Aplicamos las medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger su **Cuenta de Usuario** y los **servicios** de InPost frente al acceso no autorizado, la pérdida, la alteración o el uso indebido. Estas medidas están diseñadas para garantizar un nivel adecuado de seguridad, teniendo en cuenta la naturaleza de los servicios prestados y los riesgos asociados a su uso.

Para mejorar la seguridad de sus **datos** dentro de su **Cuenta de Usuario**, periódicamente le pediremos que inicie sesión de nuevo utilizando nuestra **aplicación**. Si en el formulario de datos de inicio de sesión observa una dirección de correo electrónico desconocida o a la que ya no tiene acceso, puede ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente haciendo clic en el botón "Obtener ayuda" y eligiendo su método de contacto preferido para iniciar el proceso de

recuperación manual de la cuenta. Nuestro equipo le guiará a través del proceso. No guardamos ningún dato obtenido durante el procedimiento de recuperación de cuenta. Le recomendamos que haga lo mismo si sospecha que alguien está utilizando su **Cuenta de Usuario** sin su consentimiento.

Usted también puede optar por crear una nueva **Cuenta de Usuario**. En este caso, eliminaremos la **Cuenta de Usuario** previamente registrada asociada a ese número de teléfono y dirección de correo electrónico, junto con el historial de la cuenta y las compras realizadas en ella, y le redirigiremos a la pantalla de registro para crear una nueva **Cuenta de Usuario**.

Más allá de estos procedimientos de recuperación, recuerde no compartir sus contraseñas ni códigos de verificación con nadie. Si tiene problemas para iniciar sesión, le animamos a ponerse en contacto con nuestra línea de atención al cliente, que le ayudará en los pasos siguientes para acceder a su **Cuenta de Usuario** sin acceder a sus **datos personales**.

Dentro de su **Cuenta de Usuario**, puede editar su información personal y actualizar la configuración de privacidad y seguridad. Su **Cuenta de Usuario** es también un lugar central y seguro donde puede almacenar todos sus **datos** personales para el uso de los **servicios**, incluyendo guardar y eliminar las tarjetas de pago utilizadas para las transacciones en InPost Pay (nuestro **servicio** especificado en el Anexo B1 de las presentes **Condiciones**). No almacenamos los datos de la **tarjeta**; en su lugar, utilizamos un **token** cifrado especial, y los datos de la **tarjeta** se almacenan únicamente en los entornos seguros de los **proveedores de servicios de pago**.

El cambio de sus **dispositivos** (sin cambiar simultáneamente el número de teléfono asociado a su **Cuenta de Usuario**) o el cierre de sesión en la **aplicación** no conlleva la eliminación de su **Cuenta de Usuario**.

Usted puede eliminar su **Cuenta de Usuario** retirándose de las presentes **Condiciones** conforme a sus disposiciones, por ejemplo, haciendo clic en el botón "Eliminar cuenta" en nuestra **aplicación** y presentando una declaración escrita o electrónica de desistimiento de las **Condiciones** ante nosotros.

Si **usted** tiene conocimiento de cualquier acceso no autorizado a su **Cuenta de Usuario** o de cualquier incidente de seguridad que pueda afectar a la seguridad de su **Cuenta de Usuario**, debe notificárnoslo inmediatamente en cybersecurity@inpost-group.com, formulario: inpost.pl/formularz-kontaktowy-zgloszenie-phishingu.

Podemos restringir temporalmente el acceso a su **Cuenta de Usuario** o a determinadas funcionalidades cuando ello sea razonablemente necesario para proteger la seguridad de su **Cuenta de Usuario** o los derechos y obligaciones de otros **usuarios**. Le informaremos de las medidas adoptadas.

¿Qué servicios prestamos?

La lista detallada de **servicios** proporcionados por **InPost** se incluye en la **aplicación**, mientras que la información general está disponible en la **lista de servicios proporcionados por InPost** (Matriz de Funcionalidades) especificada en la PARTE I (B) de las presentes **Condiciones**. Podemos proporcionarle funcionalidades adicionales no incluidas en las presentes **Condiciones** que podemos poner a su

disposición periódicamente para su comodidad.

Los **servicios** pueden introducirse y ponerse a disposición de forma gradual. La descripción general de los servicios presentada en la Matriz de Funcionalidades tiene fines meramente informativos y refleja el alcance general de los **servicios** que pueden estar disponibles dentro del ecosistema de **InPost**. La disponibilidad de los **servicios de InPost** específicos y otras funcionalidades puede variar en función de su **región asignada**. No todos nuestros **servicios** se prestan en todas las regiones.

Podemos retrasar la prestación de determinados **servicios** hasta que usted realice las acciones adicionales descritas en las condiciones del **anexo regional** correspondiente que rige el **servicio** específico, por ejemplo, hasta que facilite datos personales adicionales necesarios para la prestación de un determinado **servicio**, realice los ajustes adecuados en el **dispositivo**, acepte condiciones adicionales o preste los consentimientos pertinentes.

El correcto funcionamiento de nuestros **servicios** puede depender de diferentes condiciones técnicas, por ejemplo, si tiene la capacidad de recibir mensajes de texto (SMS) y acceder a Internet en su **dispositivo**, así como de la configuración de acceso que haya establecido en su **dispositivo**.

Algunos de nuestros **servicios** pueden requerir la presencia de otros programas en su **dispositivo**, como un navegador de Internet o lectores de PDF, que son independientes de nosotros.

Las condiciones detalladas de uso de los **servicios de InPost** específicos son parte integrante de las presentes **Condiciones** y no requieren su aceptación por separado; se aplican automáticamente en cuanto usted comience a utilizar el servicio.

¿Cómo puede utilizar nuestros servicios?

Si **usted** desea utilizar nuestros **servicios**, debe disponer de un **dispositivo** que cumpla determinados requisitos técnicos (que hemos descrito más adelante en las Condiciones), tener la **aplicación** instalada (que puede descargar de plataformas como Google Play o App Store) u obtener acceso a ella a través de la **aplicación** web (si dicha funcionalidad está disponible para usted), tener configurada una **Cuenta de Usuario** y tener acceso a Internet (sin Internet, puede que no tenga acceso a todos los **servicios** y funcionalidades).

Usted asume todos los costes relacionados con el acceso a la **Cuenta de Usuario** que puedan requerir proveedores externos, incluyendo hardware, software y costes de Internet.

Cuando se apliquen requisitos técnicos, organizativos o legales específicos a un **servicio** determinado, dichos requisitos se indicarán en el **servicio** o **anexo regional** correspondiente.

Respetamos las normativas legales y velamos por los derechos de nuestros **usuarios**. Por ello, no puede añadir ningún contenido o dato a su **Cuenta de Usuario** y **servicios** que:

a. sea ilegal;

b. constituya malware (virus, troyanos, programas que modifican el funcionamiento de la aplicación);

c. sea un intento de acceder a los **servicios** o utilizarlos de forma deshonesta o engañosa, como el phishing, la creación de cuentas o contenidos falsos, incluidas las reseñas, la tergiversación del origen del contenido (incluyendo presentar contenido generado por IA como si hubiera sido creado por un humano), la prestación de servicios que parecen proceder del usuario (o de otra persona) pero que proceden de nosotros, o inducir a error a otros usuarios de cualquier otro modo, etc.;

d. Intercepte, interfiera o acceda ilegalmente a datos disponibles en los **servicios**.

No puede utilizar su **Cuenta de Usuario** y los **servicios** de manera contraria a las normas de conducta, las buenas prácticas, o de un modo que perturbe el correcto funcionamiento de dichos **servicios**. También protegemos nuestros intereses legítimos, por lo que no puede utilizar su **Cuenta de Usuario** y los **servicios** de una manera que los vulnere. En particular, le exigimos que respete los derechos de los demás (incluidas las leyes de privacidad y propiedad intelectual) y que no explote ni perjudique a otros o a usted mismo (ni amenace ni fomente dicho comportamiento), por ejemplo, engañando a otros, suplantando ilegalmente su identidad, estafándoles, difamándoles, acosándoles o persiguiéndoles.

Si utiliza su **Cuenta de Usuario** o cualquiera de los **servicios** incumpliendo las prohibiciones anteriores, podremos bloquear su acceso a los mismos.

Nuestras condiciones adicionales relativas a **servicios** específicos, incluidas las normas sobre el uso no autorizado de IA generativa, contienen más información sobre la conducta adecuada que deben observar todos los **usuarios** de dichos **servicios**. Dichas condiciones están disponibles para su consulta en los **anexos regionales** o en el sitio web de la **entidad del Grupo InPost** correspondiente. Si detecta casos de incumplimiento de estas normas, muchos de nuestros **servicios** incluyen opciones para denunciar abusos, que puede utilizar. Al recibir una denuncia, investigamos el asunto.

¿Cómo tratamos los datos personales?

Si utiliza una **Cuenta de Usuario**, en nuestra **Política de Privacidad** encontrará información sobre cómo tratamos sus **Datos Personales**.

En la **Parte I** de la **Política de Privacidad** describimos cómo tratamos sus datos personales relacionados con el funcionamiento de la **Cuenta de Usuario**. Los servicios adicionales disponibles dentro de la **Cuenta de Usuario** pueden variar según el país. La información al respecto puede encontrarse en la **Parte II**, en la sección dedicada a cada país.

La **Política de Privacidad** contiene, en particular, información detallada sobre:

- la identidad y los datos de contacto del/los responsable(s) del tratamiento

correspondiente(s) en función de su región asignada y el servicio específico utilizado,

- los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos,
- los fines y las bases legales del tratamiento,
- las categorías de datos personales tratados,
- los destinatarios o categorías de destinatarios de los datos personales,
- información sobre las transferencias de datos personales fuera del Espacio Económico Europeo (cuando proceda),
- los períodos de conservación de datos o los criterios utilizados para determinarlos,
- sus derechos conforme a la legislación de protección de datos aplicable y cómo ejercerlos,
- el derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de supervisión competente.

En caso de cualquier inconsistencia entre las presentes **Condiciones** y la **Política de Privacidad** en materia de tratamiento de datos personales, prevalecerá la **Política de Privacidad**.

¿De qué somos responsables y de qué no?

Somos responsables de prestar nuestros **servicios** a nuestros **usuarios** de conformidad con las presentes **Condiciones**, incluidos los **anexos regionales** y la legislación aplicable. Para los **consumidores**, la legislación aplicable comprende, en particular, la legislación imperativa de protección del consumidor del país de su lugar de residencia. Para otros **usuarios**, la legislación aplicable es la indicada en el **anexo regional**. La ley aplicable a la relación jurídica entre **usted** y **nosotros** siempre estará claramente indicada en el **anexo regional**.

La legislación de protección del **consumidor** aplicable garantiza **nuestra** responsabilidad por el cumplimiento de los **servicios** que prestamos con las presentes **Condiciones**. En virtud de esta obligación, somos responsables de cualquier falta de conformidad de los **servicios**, detectada:

a. en el plazo de 2 años desde una entrega única de contenido o **servicios** (como la compra de una película, un bono de servicio, etc.);

b. en cualquier momento durante la prestación "continua" de contenido o **servicios** (como la **aplicación**, la **Cuenta de Usuario**, otros **servicios** y sus funcionalidades).

Si actúa como **consumidor** conforme a las disposiciones legales pertinentes, nada de lo contenido en las presentes **Condiciones** excluye o limita nuestra responsabilidad cuando dicha exclusión o limitación esté prohibida por las leyes imperativas de protección del consumidor.

Como **usuario**, tiene derecho a esperar **servicios** de alta calidad y la disponibilidad de medios para resolver posibles problemas. Como **consumidor**, tiene derecho a todos los derechos reconocidos por la legislación aplicable y a cualesquiera derechos adicionales previstos en las presentes **Condiciones** o en las condiciones adicionales relativas a **servicios** específicos.

Nos esforzamos por proporcionarle a usted y a otros **usuarios** la mejor experiencia posible al utilizar nuestros **servicios**. Realizamos esfuerzos razonables para garantizar que nuestros **servicios** estén disponibles y funcionen correctamente. Sin embargo, no garantizamos un funcionamiento ininterrumpido o sin errores de los servicios, ya que existen situaciones y eventos fuera de nuestro control. No somos responsables de las interrupciones, limitaciones o errores resultantes de:

a. Fuerza Mayor,

b. la facilitación de **Datos Personales** falsos, especialmente al crear su **Cuenta de Usuario**, o el uso indebido de nuestros **servicios** por su parte,

c. el hecho de compartir el acceso a la **aplicación** y a su **Cuenta de Usuario** con otros,

d. que su **dispositivo** no cumpla los requisitos técnicos descritos en las presentes **Condiciones**,

e. la forma y la calidad de la prestación del servicio por parte de los operadores de telecomunicaciones con quienes haya celebrado un acuerdo (incluyendo el servicio interno) y las acciones de proveedores de servicios externos.

Tampoco somos responsables de las tarifas por los servicios prestados por dichos operadores,

f. los errores y problemas con su equipo, el software (por ejemplo, Android o iOS), así como el software instalado en el **dispositivo** que no sea nuestro.

Si considera que no hemos cumplido adecuadamente nuestras obligaciones (por ejemplo, si algo no ha funcionado o no hemos prestado un **servicio** que usted seleccionó), puede presentar una reclamación utilizando los métodos de contacto indicados en los canales digitales a través de los cuales accede a nuestros **servicios**, que se enumeran en el **anexo regional** aplicable. La información detallada sobre los procedimientos de reclamación, incluyendo los plazos aplicables, las entidades competentes y los mecanismos alternativos de resolución de disputas, se proporciona en el **anexo regional** correspondiente.

Al presentar una reclamación, podemos solicitarle información para confirmar su identidad y una descripción del problema. Tenga en cuenta que puede que no podamos ayudarle si no facilita información o una descripción suficiente de su problema.

Atenderemos su reclamación lo antes posible, y en todo caso no más tarde de 30 días desde su recepción. Cuando presente una reclamación, le enviaremos confirmación de recepción el mismo día.

Le informaremos de la resolución de su reclamación a través de la dirección de correo electrónico que nos facilitó al presentarla.

Si es **consumidor**, puede tener derecho a utilizar procedimientos alternativos de resolución de disputas (ADR) para resolver las controversias derivadas de las presentes **Condiciones**. La información sobre los organismos de ADR competentes, los procedimientos aplicables y las condiciones se proporciona en el **anexo regional** correspondiente. A menos que el **anexo regional** disponga lo contrario, no nos comprometemos a utilizar métodos extrajudiciales de resolución de disputas.

¿Cómo modificamos las Condiciones?

Facilitamos la versión actualizada de las **Condiciones** electrónicamente dentro de cada una de nuestras **aplicaciones**.

Podemos modificar las **Condiciones** por motivos importantes, entre los que se incluyen:

a. nuevas normativas legales o cambios en las existentes que afecten al contenido de las **Condiciones**,

b. obligaciones impuestas por autoridades públicas o tribunales que se relacionen con el contenido de las **Condiciones**,

c. cambios en el rango de funcionalidades y **servicios** disponibles dentro de la **Cuenta de Usuario**, como la ampliación del alcance del **servicio** que prestamos mediante la **Cuenta de Usuario** o su eliminación,

d. cambios en el funcionamiento de nuestras **aplicaciones** que puedan afectar a sus derechos y obligaciones dentro de la **Cuenta de Usuario** y que deban

describirse en las **Condiciones**,

e. la necesidad de mejorar la asistencia a usted y a otros **usuarios** – esto también incluye la mejora del proceso de presentación de reclamaciones,

f. cambios en el funcionamiento de la propia **aplicación** que puedan afectar a sus derechos y obligaciones y que deban describirse en las **Condiciones**,

g. la necesidad de mejorar la protección de su privacidad y la de otros **usuarios**, así como la seguridad de los **Datos Personales**,

h. cambios editoriales, incluida la corrección de errores tipográficos, el uso incorrecto de palabras o números,

i. cambios en las condiciones técnicas, económicas o las tendencias del mercado relacionadas con nuestros **servicios**,

j. cambios en nuestro nombre o datos de registro y contacto,

k. actualización de los enlaces a sitios web.

Si tenemos intención de modificar las **Condiciones**, se lo notificaremos por correo electrónico. Las versiones archivadas y las nuevas versiones de las presentes **Condiciones** pueden consultarse en el repositorio disponible a través del enlace situado al inicio de las presentes **Condiciones**.

Anunciaremos los cambios en las **Condiciones** con al menos 14 días de antelación a su entrada en vigor, dándole tiempo para familiarizarse con las modificaciones.

Existen 4 excepciones a esta regla en las que podemos implementar los cambios antes:

a. Si surgen nuevas normativas legales o cambios en las existentes tan rápidamente que no podemos mantener el período mínimo de 14 días antes de que las **Condiciones** modificadas entren en vigor,

b. Si las autoridades públicas o los tribunales nos imponen obligaciones que deben cumplirse tan rápidamente que no podemos respetar los 14 días,

c. Si le concedemos nuevos derechos o ampliamos los existentes sin imponerle ninguna obligación o carga,

d. Si introducimos **servicios** completamente nuevos que no empeoran ni sustituyen a los servicios existentes.

Recuerde que los **anexos regionales** pueden introducir diferentes plazos, procedimientos o requisitos exigidos por la ley aplicable u obligaciones regulatorias locales.

En ocasiones, podemos solicitarle su aceptación explícita de las **Condiciones** modificadas directamente dentro de una de nuestras **aplicaciones**. En tal caso, si **usted** no acepta las **Condiciones** en ninguna de las **aplicaciones** que utiliza, no tendremos base para continuar proporcionándole acceso a ninguna de ellas, y no podemos garantizar dicho acceso. En tal caso, le rogamos que se abstenga de utilizar nuestros **servicios** digitales y elimine su **Cuenta de Usuario** antes de que los cambios entren en vigor.

Si utiliza más de una **aplicación** (**servicio**) de InPost y modificamos el contenido principal de las **Condiciones** y solicitamos su aceptación, la aceptación de las **Condiciones** modificadas en uno de los **servicios** que utiliza se transmitirá automáticamente a los demás **servicios**, lo que significa que no necesita aceptar las mismas **Condiciones** más de una vez.

En los casos en los que no se requiere su consentimiento explícito, si, a pesar de nuestra notificación de que los cambios están entrando en vigor, no está de acuerdo con las **Condiciones** actualizadas, debe dejar de utilizar los **servicios** y eliminar su **Cuenta de Usuario** antes de que los cambios entren en vigor. El uso continuado de los **servicios** tras la fecha de entrada en vigor de los cambios se considerará aceptación de las **Condiciones** actualizadas.

¿Qué normas se aplican en caso de conflicto?

Las presentes **Condiciones** constituyen un marco regulatorio modular compuesto por las condiciones globales básicas y los **anexos regionales**. Para garantizar la seguridad jurídica y la transparencia, se aplica el siguiente orden de prioridad en caso de cualquier inconsistencia o conflicto entre las disposiciones:

a. Si es **consumidor**, las disposiciones imperativas de la ley aplicable en su lugar de residencia le son aplicables con independencia del contenido de las presentes **Condiciones**, y prevalecen cuando le son más favorables.

b. Cuando una disposición de un **anexo regional** difiera de las condiciones comunes, y siendo el **anexo regional** correspondiente aplicable a **usted**,

prevalece el **anexo regional**.

c. Cuando un **servicio** específico esté regulado por el **anexo regional**, dichas condiciones prevalecen sobre las condiciones comunes en lo que respecta a ese servicio.

Esta jerarquía se aplica únicamente en la medida necesaria para resolver el conflicto. Todas las demás disposiciones de dichas condiciones permanecen plenamente vigentes y son vinculantes.

¿Qué otra información sobre la Cuenta de Usuario merece la pena conocer?

Su **Cuenta de Usuario** puede estar ocasionalmente no disponible debido a tareas de mantenimiento técnico. Nos esforzamos por garantizar que nuestros **servicios** estén disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, pero en ocasiones necesitamos programar tareas de mantenimiento. En tales casos, le informaremos de cuándo tendrá lugar el mantenimiento y cuánto tiempo durará.

Podemos rescindir las presentes **Condiciones** con usted y eliminar su **Cuenta de Usuario** si usted incumple los términos de las **Condiciones** o si dejamos de prestar **servicios** – no lo haremos de inmediato, salvo que la ley lo exija, pero le informaremos con un mes de antelación.

Los **consumidores** que utilizan los **servicios de InPost**, incluyendo la **Cuenta de Usuario**, pueden tener derecho a los derechos específicos descritos en la normativa de

protección de los derechos del consumidor correspondiente. Si dichas disposiciones le son aplicables, podemos indicárselas en el **anexo regional** que le sea de aplicación.

Los **consumidores** en el Espacio Económico Europeo (EEE) tienen derecho a desistir de las presentes **Condiciones**, conforme a las leyes de protección del consumidor aplicables en el EEE, bajo las siguientes condiciones:

a. tiene derecho a desistir de las **Condiciones** con nosotros en el plazo de 14 días sin necesidad de alegar ningún motivo; puede utilizar el formulario modelo de desistimiento incluido en el **anexo regional** que le sea aplicable, pero no es obligatorio para que el desistimiento sea efectivo,

b. el plazo de desistimiento expira 14 días después de la celebración del acuerdo, es decir, la primera aceptación de las presentes **Condiciones**,

c. para ejercer el derecho de desistimiento, debe informarnos de su decisión de desistir de las **Condiciones** mediante una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o correo electrónico). La información detallada sobre cómo ejercer este derecho, incluidos los métodos de contacto disponibles y cualquier formulario de desistimiento, se proporciona en el **anexo regional** que le sea aplicable. Si utiliza esta opción, le enviaremos sin demora confirmación de recepción de su aviso de desistimiento en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico),

d. para cumplir el plazo de desistimiento, es suficiente que envíe la información

sobre el ejercicio del derecho de desistimiento antes de que expire dicho plazo.

e. el desistimiento de las **Condiciones** equivale a una solicitud de eliminación de la **Cuenta de Usuario** (conforme a las normas de conservación de datos), lo que impedirá el uso posterior de los **servicios**,

f. los **servicios** específicos que ofrecemos en virtud de las presentes **Condiciones** pueden estar sujetos a limitaciones legales del derecho de desistimiento. En particular, cuando la prestación de un servicio haya comenzado con su consentimiento expreso previo y reconocimiento de la pérdida del derecho de desistimiento, o cuando sean aplicables otras excepciones legales, el derecho de desistimiento puede no estar disponible. La información detallada sobre las excepciones aplicables se proporciona en el **anexo regional** que le sea aplicable.

Si **usted** tiene preguntas, solicitudes, dudas o comentarios, siempre puede ponerse en contacto con nosotros a través del formulario disponible en el sitio web de la **entidad del Grupo InPost** correspondiente que le presta **servicios**, chatear con nosotros, o llamar a nuestra línea de atención al cliente según se indica anteriormente.

Las presentes **Condiciones** incluyen anexos que regulan **servicios** específicos que son más detallados y que, por tanto, requieren descripciones precisas de su prestación. Dichos anexos forman parte de las **Condiciones** y se enumeran en el índice de las **Condiciones**.

La **Cuenta de Usuario** está destinada a todos los **usuarios** donde prestamos nuestros **servicios**. Para los **usuarios** asignados a la región de Polonia, esta Parte I de las **Condiciones** se aplica directamente y, por tanto, aplicamos la legislación polaca. Para los **usuarios** asignados a otras regiones, la **Parte I** se aplica junto con el **anexo regional** correspondiente.

PARTE I (B): Lista de servicios proporcionados por InPost (Matriz de Funcionalidades)

2. ¿Qué servicios están disponibles en las diferentes regiones?

A continuación **usted** puede encontrar una descripción general de los tipos de **servicios** que pueden estar disponibles en diferentes regiones.

Tenga en cuenta que:

- no todos los **servicios** están disponibles en todas las regiones,
- los **servicios** pueden introducirse, modificarse o retirarse con el tiempo,
- la información más actualizada está siempre disponible en la **aplicación**.

A nivel global, los **servicios** pueden incluir, en particular:

- registro de cuenta, inicio de sesión y gestión de cuenta,
- seguimiento, recogida de paquetes y servicios relacionados,
- notificaciones y alertas relacionadas con los servicios,
- acceso a Taquillas Automáticas y puntos de recogida,
- servicio de atención al cliente y servicios de ayuda,

— servicios de marketing y comunicación.

Adicionalmente, en Polonia también pueden incluir: servicios de envío de paquetes, servicios de pago y facturación, y servicios de gestión de paquetes (como cambios o redirección). Además, Polonia ofrece el Programa de Fidelización, InPost Pay y el Asistente InPost.

Para obtener información detallada sobre las condiciones de los **servicios** prestados localmente, consulte:

Anexo B1 – para **Polonia**,

Anexo B2 – para **Italia**,

Anexo B3 – para **Francia**,

Anexo B4 – para **Bélgica**,

Anexo B5 – para **el Gran Ducado de Luxemburgo**,

Anexo B6 – para los **Países Bajos**,

Anexo B7 – para **España**,

Anexo B8 – para **Portugal**.

Anexo B9 – para **Reino Unido**.

Parte I (C): Definiciones utilizadas en las Condiciones (Glosario de términos)

A continuación explicamos los significados de las definiciones utilizadas en las **Condiciones** y sus anexos. No importa si estas definiciones se utilizan en singular o plural, o si las letras están en mayúsculas:

1) **Aplicación** – Es nuestra aplicación disponible como aplicación móvil y/o web, que puede utilizar tras crear una **Cuenta de Usuario**. Según el mercado, la aplicación puede operar bajo diferentes nombres comerciales.

2) **Región Asignada** – Significa el país asignado a su **Cuenta de Usuario** durante el registro, que determina los servicios aplicables, el marco legal y el **anexo regional** pertinente.

3) **Consumidor** – Una persona definida por la ley como "persona física". Dicha persona, si utiliza los **servicios de InPost** de una manera que no esté directamente relacionada con su actividad empresarial o profesional, recibe derechos específicos reconocidos por la ley, que destacaremos en las **Condiciones**. En algunas situaciones, estos derechos también se aplicarán a una persona física que ejerza una actividad empresarial y haya celebrado un acuerdo con nosotros directamente relacionado con dicha actividad, pero cuyo acuerdo no tenga carácter profesional para dicha persona (según lo indicado por su contenido).

4) **Servicios de Mensajería** – Servicios que prestamos en relación con los paquetes, que incluyen su aceptación, clasificación, transporte y entrega. Los prestamos sobre la base de acuerdos de servicio de mensajería celebrados por separado, cuya base puede ser, por ejemplo, las Condiciones de Mensajería.

5) **Condiciones de Mensajería** – Es lo que denominamos las condiciones separadas que definen los derechos y obligaciones relacionados con el envío y la entrega de paquetes, es decir, la prestación de servicios de mensajería.

6) **Dispositivo** – Un smartphone o tablet que cumple los requisitos técnicos descritos en las Condiciones, que le permite utilizar los **Servicios** específicos de InPost.

7) **Fuerza Mayor** – Se refiere a un evento ajeno a su control o al nuestro, que ha ocurrido fuera de nuestra influencia y que ninguna de las partes podía prever ni evitar. Ejemplos: desastres naturales (terremotos, huracanes, inundaciones), así como disturbios, huelgas generales, acciones armadas y medidas gubernamentales (como prohibiciones de importación/exportación y bloqueos de puertos, expropiaciones).

8) **InPost** – Se refiere a las empresas del Grupo InPost que prestan **servicios** específicos de conformidad con el **anexo regional**. Este término también se refiere a "nosotros", "nuestro" y "nos" utilizados en las Condiciones. Una lista de las **entidades del Grupo InPost** puede encontrarse en el Anexo C Parte III de las presentes **Condiciones**.

9) **Paquete** – Un envío que aceptamos y entregamos según otras condiciones bajo las cuales prestamos **Servicios de Mensajería**.

10) **Taquilla Automática** – Un dispositivo automatizado de autoservicio perteneciente a nuestra red, equipado con taquillas que permiten a los clientes recoger o enviar paquetes. Según el mercado, este dispositivo puede operar bajo un nombre comercial local, por ejemplo Paczkomat®, InPost Locker, Locker Mondial Relay, ofreciendo la misma funcionalidad básica.

11) **Datos Personales** – Conforme al RGPD, los datos personales son toda información sobre usted que permita su identificación directa (por ejemplo, su dirección de correo electrónico) e indirecta (por ejemplo, su actividad en un sitio web determinado). Podemos obtener sus datos personales, como su nombre, apellidos, número de teléfono, dirección de correo electrónico y dirección de entrega, cuando registre una Cuenta InPost o utilice los servicios digitales de InPost.

12) **Política de Privacidad** – Un documento en el que describimos cómo tratamos sus datos personales relacionados con los servicios prestados en el(los) mercado(s) seleccionado(s).

13) **Anexo Regional** – Significa un anexo local a las presentes **Condiciones** que establece los requisitos legales obligatorios, las normas de servicio locales y las disposiciones y requisitos de derecho local aplicables a los usuarios de la **Región Asignada**.

14) **Servicios** – Los servicios y funcionalidades que prestamos, incluidos en formato digital, disponibles electrónicamente, tal como se enumeran en la **aplicación** y en la lista de **servicios** proporcionados por InPost (Matriz de Funcionalidades) en la Parte I (B) de las Condiciones.

15) **Interrupción Técnica** – Se produce cuando ocurre un fallo o cuando estamos actualizando una **aplicación** o realizando el mantenimiento de nuestros servidores. Durante una **Interrupción Técnica**, puede que no sea posible utilizar la **Cuenta de Usuario** o los servicios.

16) **Condiciones** – El presente documento y sus anexos, que regulan los derechos y obligaciones, tanto los nuestros como los suyos.

17) **Cuenta de Usuario** o **Cuenta InPost** – Perfil creado por usted, a través del cual le identificamos en nuestros **servicios** digitales y le permitimos utilizar nuestra **aplicación** y otros servicios sin necesidad de registro adicional.

18) **Usuario** o **usted** – Se refiere a una persona física que utiliza nuestros **servicios**. En las presentes **Condiciones**, nos dirigimos al usuario directamente como "usted".

19) **Su Paquete** – Un paquete dirigido a usted. Lo sabemos porque el remitente del paquete nos ha proporcionado el número de teléfono del destinatario, que coincide con el número de teléfono que usted facilitó al registrar su **Cuenta de Usuario**.

PARTE II – ANEXOS GLOBALES Y REGIONALES

PARTE II (A) – ANEXOS DE SERVICIOS GLOBALES

Anexo A1: Condiciones de Uso de la Aplicación InPost

Las presentes condiciones adicionales se aplican a la **aplicación** diseñada para smartphones, tablets y/o sitios web. Esta **aplicación** es desarrollada, mantenida y ofrecida a **usted** por la **entidad del Grupo InPost** correspondiente indicada en el **anexo regional** que le sea de aplicación. También puede consultar la empresa contratante en la **lista de entidades del Grupo InPost** especificada en el Anexo C Parte III de las presentes **Condiciones**.

Las presentes condiciones determinan nuestros derechos y obligaciones y los suyos en relación con el uso de la **aplicación**.

1. ¿Qué servicios están disponibles en la Aplicación?

La lista de **servicios** prestados dentro de la **aplicación** se incluye en la **lista de servicios proporcionados por InPost** (Matriz de Funcionalidades) en la Parte I (B) de las presentes **Condiciones**. Con sujeción a su **región asignada** y al **anexo regional**, puede utilizar la **aplicación** para acceder a las funcionalidades que allí se presentan.

No todos los **servicios** enumerados en la lista mencionada están disponibles en todas las regiones. Determinadas funcionalidades pueden introducirse de forma gradual y pueden estar disponibles únicamente en determinadas regiones o en forma de piloto.

El correcto funcionamiento de nuestros **servicios** puede depender de si dispone y tiene activados en su **dispositivo** módulos como: CSM, LTE o CPS, así como de las

normas de acceso a la **aplicación** que haya seleccionado y configurado en su **dispositivo**.

Algunos de nuestros **servicios** pueden requerir la instalación en su **dispositivo** de otros programas independientes de nosotros, como un navegador web o lectores de archivos PDF.

Muchos de nuestros **servicios** están relacionados con los **Servicios de Mensajería** que prestamos al gestionar **paquetes**. Esto se aplica, por ejemplo, a la ampliación del tiempo de almacenamiento del **paquete** para recogerlo en una **Taquilla Automática de InPost**. Para conocer estas condiciones, consulte las **Condiciones de Mensajería**.

Si **su paquete** aún no ha sido entregado en una **Taquilla Automática**, puede elegir depositarlo en la "Zona de Acceso Fácil", es decir, en la fila inferior de compartimentos de la **Taquilla Automática**. Puede seleccionar este servicio en los detalles del **paquete** en la **aplicación**. A continuación se indican las condiciones de esta funcionalidad:

a. puede elegir esta opción a más tardar cuando el **paquete** se entregue para su envío (conforme al estado del paquete correspondiente disponible en la **aplicación**). Dado que no tenemos horarios fijos para la recepción, manipulación y entrega de paquetes, y los horarios de nuestros **Servicios de Mensajería** también dependen del momento en que nuestros clientes o usted despachan los paquetes, la entrega de un **paquete** para su envío puede tener lugar en diferentes momentos.

b. No podemos garantizar que entreguemos el **paquete** en la Zona de Acceso Fácil, ya que estas zonas pueden estar ya ocupadas con otros **paquetes**. En este caso, entregaremos **su paquete** en un compartimento disponible.

Determinados **servicios** pueden prestársele únicamente después de que usted realice acciones adicionales especificadas en las **Condiciones**, por ejemplo, cuando facilite **Datos Personales** adicionales necesarios para que se le preste un determinado **servicio**.

Como parte del desarrollo de la **aplicación**, podemos introducir, modificar o eliminar funcionalidades adicionales. Le informaremos sobre los cambios significativos al respecto de la manera especificada en las **Condiciones**. También podemos proporcionar servicios o contenido entregados por terceros independientes. El uso de estos servicios puede requerir su aceptación de condiciones independientes o políticas de privacidad de dichas entidades. Tenga en cuenta que no somos parte de ningún acuerdo celebrado entre usted y proveedores de servicios externos, y no somos responsables de dichos servicios ni de su conformidad con la ley.

Entre otras cosas, podemos proporcionar funcionalidades basadas en tecnologías de inteligencia artificial (IA), tanto propias como suministradas por socios externos. El propósito de estas herramientas es proporcionarle apoyo adicional y ampliar las capacidades de la **aplicación**. Recuerde que las tecnologías de IA, incluidos los modelos de lenguaje, tienen sus limitaciones. El contenido, las sugerencias y las respuestas generadas por herramientas de IA pueden ser incompletos, inexactos, desactualizados o incluso incorrectos. El contenido generado por IA tiene fines

meramente informativos y de asistencia; no constituye asesoramiento vinculante (por ejemplo, legal, médico, financiero) y no debe tratarse como la única fuente para toma de decisiones. Por lo tanto, recomendamos verificarlos en cada caso.

Los datos de entrada que facilite a las herramientas de IA (incluidos texto, archivos, archivos adjuntos y otros datos) siguen siendo de su propiedad, salvo que las condiciones de uso específicas de una herramienta determinada dispongan lo contrario. Al enviar datos, declara que no infringen los derechos de terceros. Recuerde que no debe introducir en las herramientas de IA ninguna categoría especial de datos (por ejemplo, datos de salud), datos de menores, datos biométricos, ni datos que permitan el acceso a cuentas (contraseñas, códigos SMS, tokens), datos de tarjetas de pago, secretos comerciales u otra información confidencial, en la medida en que no sea necesario para utilizar la aplicación. En función de la tecnología del proveedor externo, estos datos pueden ser procesados para mejorar los modelos de IA, conforme a la política de privacidad del proveedor.

Las herramientas de IA pueden utilizar tecnología o servicios de terceros. En tales casos, pueden aplicarse a su uso de dichos servicios las condiciones independientes de esos proveedores. No somos responsables de los actos u omisiones de esos terceros, en la medida permitida por la ley. Las disposiciones de las condiciones relativas a exclusiones y limitaciones de responsabilidad se aplican de manera correspondiente a las herramientas de IA.

Al utilizar las herramientas de IA que le proporcionamos, conserva sus derechos sobre los

datos de entrada en la medida en que tenga derecho a ellos. Al mismo tiempo, usted conserva todos los derechos sobre los datos de salida (respuestas de las herramientas de IA) en la medida permitida por la funcionalidad de la aplicación y la legislación aplicable, y nos otorga una licencia limitada y no exclusiva para utilizar los datos de salida con el fin de prestarle nuestros servicios.

Si vendemos **servicios** a través de la **aplicación**, sus precios no se adaptarán individualmente a usted, en particular en función de su comportamiento o preferencias. No utilizamos dichos mecanismos.

¿Cómo puede utilizar la Aplicación?

Si desea utilizar la **aplicación**, debe disponer de un **dispositivo** que cumpla nuestros requisitos técnicos (que describimos más adelante en estas **Condiciones**), tener la **aplicación** instalada (puede descargarla de tiendas como Google Play o App Store), tener configurada una **Cuenta de Usuario** (cómo hacerlo se detalla en una sección separada anterior) y tener acceso a Internet (sin Internet, la **aplicación** puede no ofrecer todos sus **servicios** y funcionalidades).

Respetamos las normativas legales y velamos por nuestros **usuarios**. Por lo tanto, no puede añadir contenido o datos a la **aplicación** que:

a. sea ilegal,

b. constituya malware (virus, troyanos, programas que modifican el funcionamiento de la **aplicación**),

c. intercepte datos disponibles en la **aplicación**.

No puede utilizar la **aplicación** de una manera que contravenga las normas sociales, las buenas prácticas, o que perturbe el correcto funcionamiento de la **aplicación**. También protegemos nuestros intereses, por lo que no puede utilizar la **aplicación** de un modo que los vulnere.

Si utiliza la **aplicación** incumpliendo las prohibiciones anteriores, podremos bloquear su acceso a la **aplicación**.

Las normas adicionales aplicables en determinadas regiones pueden establecerse en el **anexo regional** correspondiente.

¿Cuáles son los requisitos técnicos para utilizar la Aplicación?

Para utilizar la **aplicación** sin problemas, necesita:

a. un número de teléfono móvil registrado en una red móvil,

b. una dirección de correo electrónico,

c. conexión a Internet,

d. un **dispositivo** con Android o iOS.

Para un uso fluido de la **aplicación**, le recomendamos utilizar la versión más actualizada del software del sistema en su **dispositivo**. Sin embargo, no se preocupe si no

cumple los requisitos de versión de Android o iOS o si tiene una versión anterior del software en su **dispositivo**. Esto no significa que esté incumpliendo las **Condiciones**. Es posible que pueda ejecutar la **aplicación** en dicho **dispositivo**. Sin embargo, no podemos garantizar que la **aplicación** se ejecute o funcione sin problemas en **dispositivos** con versiones anteriores de Android o iOS. Por lo tanto, no somos responsables de los problemas de la **aplicación** relacionados con el uso de versiones anteriores de Android o iOS.

Las presentes **Condiciones** vigentes siempre hacen referencia a la última versión de la **aplicación**, por lo que le recomendamos que la actualice regularmente. No ofrecemos soporte para versiones anteriores de la **aplicación** ni garantizamos su correcto funcionamiento.

Si detecta errores o vulnerabilidades en la **aplicación**, le animamos a comunicarlos a través de los canales de contacto indicados en la **aplicación** o en el **anexo regional** específico.

¿Cómo tratamos los datos personales?

La información detallada sobre cómo tratamos sus datos personales relacionados con el uso de la **aplicación** móvil se describe en la **Política de Privacidad**. Le rogamos que la consulte. Si tiene alguna pregunta, le animamos a ponerse en contacto con nosotros – la información sobre cómo contactar con nosotros en relación con el tratamiento de sus datos personales puede encontrarse en la Parte I de la **Política de Privacidad**, Sección 2. Quién trata sus datos, tabla en el punto 2.3.

¿Cuáles son nuestros derechos de propiedad intelectual sobre la Aplicación?

Nosotros (o las empresas afiliadas a nosotros) somos titulares de los derechos sobre la **aplicación**, incluyendo el código fuente, el contenido utilizado en la **aplicación**, los gráficos y otros elementos, salvo que indiquemos expresamente lo contrario. Estos están protegidos por la ley, y usted no debe realizar actividades que vulneren nuestros derechos. Dado que somos titulares de los derechos sobre la **aplicación**, le otorgamos una licencia para su uso.

Nada de lo contenido en las presentes **Condiciones** le transfiere ningún derecho de propiedad.

Cuando descargue nuestra **aplicación** móvil y/o acceda a ella a través de la **aplicación** web, le otorgamos una licencia limitada, no exclusiva, no sublicenciable y revocable para utilizar la **aplicación** conforme a su finalidad prevista, incluyendo la instalación de la **aplicación** en otros **dispositivos**.

Usted no puede otorgar o transferir esta licencia a otra persona. Tampoco puede vender, transferir o distribuir nuestras **aplicaciones**.

Usted solo puede utilizar nuestra **aplicación**:

a. de conformidad con las presentes **Condiciones** y la legislación aplicable,

b. para fines lícitos,

c. dentro del alcance de las funcionalidades disponibles en su región asignada.

Usted no puede utilizar la **aplicación** de manera que interfiera con su funcionamiento normal o su seguridad. Salvo que la legislación aplicable lo permita, no puede:

a. copiar, modificar, adaptar, traducir o crear obras derivadas basadas en la **aplicación**;

b. realizar ingeniería inversa, descompilar o intentar extraer el código fuente;

c. distribuir, arrendar, vender, sublicenciar o poner la **aplicación** a disposición de terceros;

d. eludir las medidas de protección técnica;

e. utilizar sistemas automatizados para acceder o extraer datos de la **aplicación**.

Esto no afecta a los derechos obligatorios que le reconoce la legislación aplicable.

Podemos proporcionar actualizaciones, mejoras o parches a la **aplicación** de vez en cuando. Dichas actualizaciones pueden ser necesarias por motivos de seguridad, cumplimiento, rendimiento o razones funcionales. **Usted** acepta que determinadas actualizaciones pueden instalarse automáticamente, cuando la legislación aplicable y la configuración de su **dispositivo** lo permitan.

La licencia que le otorgamos en virtud de las presentes **Condiciones** permanece vigente durante la duración de las presentes **Condiciones** y, por tanto, expira cuando elimine su **Cuenta de Usuario**, cuando usted rescinda las **Condiciones** o cuando

nosotros las rescindamos por su incumplimiento de las mismas.

¿De qué no somos responsables?

Nos esforzamos por proporcionarle a usted y a otros **usuarios** la mejor experiencia en el uso de la **aplicación**. Sin embargo, existen situaciones y eventos fuera de nuestro control. A continuación se indican las situaciones y eventos de los que no somos responsables:

a. Fuerza Mayor,

b. la facilitación de **Datos Personales** falsos, especialmente al crear su **Cuenta de Usuario**,

c. el hecho de compartir el acceso a la **aplicación** y a su **Cuenta de Usuario** con otros,

d. que su **dispositivo** no cumpla los requisitos técnicos descritos en el apartado 4,

e. la forma y la calidad de la prestación del servicio por parte de los operadores de telecomunicaciones con quienes haya celebrado acuerdos (incluidos los servicios de Internet). Tampoco somos responsables de las tarifas por los servicios prestados por dichos operadores,

f. los errores y problemas con Android o iOS, así como el software instalado en el **dispositivo** que no sea nuestro.

¿Cómo presentar una reclamación sobre la Aplicación o los servicios prestados en ella?

Si considera que no hemos cumplido adecuadamente nuestras obligaciones en relación con la **aplicación** (por ejemplo, si algo no ha funcionado o no hemos prestado un **servicio** que usted seleccionó y que estaba disponible conforme al **anexo regional** pertinente), puede presentar una reclamación utilizando los métodos de contacto indicados en los canales digitales a través de los cuales accede a nuestros **servicios**, que se enumeran en el **anexo regional** aplicable. La información detallada sobre los procedimientos de reclamación, incluyendo los plazos aplicables, las entidades competentes y los mecanismos alternativos de resolución de disputas, se proporciona en el **anexo regional** correspondiente o a través del chat en la **aplicación**.

Al presentar una reclamación, podemos solicitarle información para confirmar su identidad y una descripción del problema. Tenga en cuenta que puede que no podamos ayudarle si no facilita información o una descripción suficiente de su problema.

Atenderemos su reclamación lo antes posible, y en todo caso no más tarde de 14 días desde su recepción. Cuando presente una reclamación, le enviaremos confirmación de recepción el mismo día.

Le informaremos de la resolución de su reclamación a través de la dirección de correo electrónico que nos facilitó al presentarla.

¿Qué otra información sobre la Aplicación merece la pena conocer?

La **Aplicación** puede no estar disponible debido a tareas de **mantenimiento técnico**. Nos esforzamos por garantizar que la **aplicación** esté disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, pero si necesitamos programar un **mantenimiento**, le informaremos en la **aplicación** de cuándo tendrá lugar y cuánto tiempo durará.

Si ya no desea utilizar la **aplicación**, puede eliminarla de su **dispositivo** en cualquier momento. Esto no elimina automáticamente su **Cuenta de Usuario**. Si desea eliminar su **Cuenta de Usuario**, puede hacerlo poniéndose en contacto con nosotros. La información sobre los canales de contacto para eliminar su **Cuenta de Usuario** está disponible a través de la **aplicación**. Puede hacerlo en cualquier momento sin necesidad de alegar ningún motivo y sin incurrir en ningún coste.

Podemos rescindir las presentes Condiciones donde las **Condiciones** lo permitan expresamente. También podemos rescindirlas si dejamos de dar soporte a la **aplicación** – no lo haremos de inmediato, pero le informaremos con un mes de antelación.

El cambio de su **dispositivo** (sin cambiar simultáneamente el número de teléfono asociado a la **aplicación**) o el cierre de sesión en la aplicación no conlleva la eliminación de su **Cuenta de Usuario**.

Dado que algunos de los **servicios** que prestamos son **servicios** digitales, los

consumidores que los utilizan tienen derecho a los derechos específicos previstos en las leyes de protección del consumidor aplicables, tal como se describe en el **anexo regional** pertinente.

Si tiene preguntas, solicitudes, dudas o comentarios, siempre puede ponerse en contacto con nosotros a través de los canales de contacto disponibles en la **aplicación**.

Las presentes condiciones forman parte de las **Condiciones** y pueden complementarse con las condiciones específicas del **anexo regional** conforme a su región asignada.

La ley aplicable y la jurisdicción se determinan conforme al **anexo regional** correspondiente en función de la **entidad del Grupo InPost** que le presta **servicios**.

PARTE II (B) – ANEXOS REGIONALES

Anexo B1: Servicios prestados en Polonia

Versión: 1.0

1. Introducción

Las condiciones establecidas en el presente Anexo B1 y sus anexos (el "**Anexo**") se aplican a los **usuarios** cuando utilizan los **servicios** cubiertos por él, de conformidad con las normas de asignación descritas en el punto 6 de la Parte I (A) de las **Condiciones**. Complementa y modifica dichas Condiciones, cuando sea necesario para cumplir con la legislación aplicable, específicamente en relación con los puntos 1 a 6 siguientes. El presente Anexo refleja tanto:

1) los requisitos obligatorios del derecho polaco y de la UE,

2) los **servicios** y funcionalidades específicos,

3) los programas de pago y fidelización locales,

4) los acuerdos operativos específicos de la región.

La disponibilidad de dichos **servicios** se indica en detalle en la **aplicación** y en el presente Anexo, mientras que la información general está disponible en la **lista de servicios proporcionados por InPost** (Matriz de Funcionalidades) especificada en la Parte I (B) de las **Condiciones**. De vez en cuando, podemos introducir nuevos servicios o funcionalidades, modificar los existentes o interrumpir determinados **servicios**. Como resultado, la lista de **servicios** descrita anteriormente puede cambiar. La información más actualizada sobre los **servicios** disponibles actualmente puede encontrarse siempre en la **aplicación**.

En caso de conflicto, el presente **Anexo** prevalece sobre las **Condiciones** en la medida requerida por la legislación aplicable.

Como una de las herramientas de apoyo en la **aplicación**, proporcionamos una funcionalidad de chat de IA, basada en el modelo de inteligencia artificial Bielik.ai y adaptada a las características de los servicios que prestamos. La función de chat forma parte de los servicios que pueden resultar engañosos o irrelevantes para su situación. Solo puede utilizar el chat para obtener información, conforme a las normas establecidas en la **Política de Privacidad**. Recuerde que cualquier contenido que envíe a través del chat debe cumplir con la ley, las buenas prácticas y no debe infringir los derechos de terceros. En particular, no permitimos que se publiquen en el chat contenidos ilegales, vulgares, de odio, violentos u otros contenidos prohibidos. También está prohibido utilizar el chat para actividades dañinas, abusos, pruebas de seguridad sin nuestro consentimiento, intentos de eludir las medidas de seguridad o generar contenido de manera ilegal. Podemos utilizar mecanismos de seguridad (por ejemplo, filtrado de contenido, restricciones de temas) para prevenir el abuso y la generación de contenido que vulnere las condiciones, y podemos restringir o bloquear temporalmente su acceso al chat de IA si vulnera las condiciones o si es necesario por motivos de seguridad. En cuanto al resto de disposiciones, se aplica al herramienta de IA el punto 1 del Anexo A1 – Condiciones de la Aplicación InPost.

2. Entidad Contratante

Para los **usuarios** cubiertos por el presente **Anexo**, la entidad contratante es InPost sp. z o.o. – una empresa registrada y que opera bajo la legislación polaca, con domicilio social en Cracovia, en ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Cracovia, Polonia, inscrita en el Registro de

Empresarios del Registro Nacional de Empresas bajo el número KRS: 0000543759, número NIP: 6793108059.

Puede ponerse en contacto con **nosotros** en www.inpost.pl/kontakt, o llamando al 746 600 000 o al 722 444 000, iniciando un chat disponible dentro de nuestros servicios o enviando una carta a: InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Cracovia.

Legislación Aplicable

El presente **Anexo** se rige por la legislación polaca. Si **usted** actúa como **consumidor**, se aplica la legislación imperativa de protección del consumidor de su lugar de residencia cuando sea más favorable que las disposiciones del presente **Anexo**.

Por lo tanto, si es **consumidor**, puede presentar una reclamación relacionada con las **Condiciones** y el presente **Anexo** ante el tribunal competente de su lugar de residencia o ante el tribunal competente en Polonia. Si no es consumidor, cualquier disputa derivada de las **Condiciones** y del presente **Anexo** o relacionada con ellas será resuelta por el tribunal con jurisdicción sobre el domicilio social de InPost sp. z o.o., salvo que las disposiciones imperativas de la ley dispongan lo contrario.

Los **consumidores** que utilizan nuestros **servicios** a quienes les es de aplicación el presente **Anexo** tienen derecho a los derechos específicos descritos en la **Ley Polaca de Derechos del Consumidor**. Hemos resumido dichos derechos en el Anexo B1.3 del presente **Anexo**. A continuación, facilitamos información adicional sobre estos derechos:

a. La Ley de Derechos del Consumidor define los "servicios digitales" como aquellos que

permiten al consumidor: "a) crear, tratar, almacenar o acceder a datos en formato digital; b) compartir datos en formato digital transmitidos o creados por el consumidor u otros usuarios del servicio, c) interactuar de cualquier otra forma mediante datos digitales",

b. Los **servicios** que prestamos no están vinculados a la adquisición por parte del consumidor de bienes que contengan contenido o servicios digitales (o vinculados de tal manera que la ausencia de contenido o servicios digitales impediría su correcto funcionamiento),

c. El Anexo B1.3 se aplica al acuerdo (o condiciones) en virtud del cual estamos obligados a entregar contenido o servicios digitales (y otras disposiciones) únicamente cuando el acuerdo o las condiciones se refieran a contenido o servicios digitales,

d. El Anexo B1.3 no se aplica cuando el **consumidor** está únicamente obligado a facilitar datos personales, y dichos datos son tratados por nosotros exclusivamente:

   - para la ejecución del acuerdo (o condiciones) o una obligación legal, o
   - para mejorar la seguridad, la compatibilidad u otra interoperabilidad del software ofrecido bajo una licencia abierta y gratuita.

Le informamos de que no nos comprometemos a participar en procedimientos alternativos de resolución de disputas, a menos que la participación sea requerida por la legislación aplicable. No obstante, puede presentar reclamaciones directamente ante nosotros conforme al procedimiento de reclamación establecido en las **Condiciones** complementado

por los puntos 5 y 6 siguientes del presente **Anexo**.

Versiones Lingüísticas

El presente **Anexo** está disponible en polaco y otras versiones lingüísticas. En caso de discrepancias, prevalece la versión en polaco, salvo que la ley imperativa disponga lo contrario.

Reclamaciones

Si **usted** considera que no hemos cumplido adecuadamente nuestras obligaciones (por ejemplo, si algo no ha funcionado o no hemos prestado un servicio que usted seleccionó), puede presentar una reclamación utilizando los métodos de contacto indicados en los canales digitales a través de los cuales accede a nuestros **servicios**, o mediante el formulario de reclamación disponible en: https://inpost.pl/reklamacja.

Desistimiento

Para ejercer su derecho de desistimiento de las **Condiciones**, puede presentar su aviso de desistimiento en un plazo de 14 días sin necesidad de alegar ningún motivo, utilizando cualquiera de los siguientes métodos de contacto:

- por correo electrónico a: oswiadczenie@inpost.pl,
- por teléfono al: 746 600 000 o 722 444 000,

- a través de la función de chat disponible dentro de nuestros **servicios**,
- enviando una declaración escrita por correo postal a: InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Cracovia, Polonia,
- presentando el formulario de desistimiento o cualquier otra declaración clara por vía electrónica en: www.inpost.pl/kontakt.

Puede utilizar el formulario modelo de desistimiento incluido en el Anexo B1.4 del presente **Anexo**, sin embargo el uso del formulario no es obligatorio para que el desistimiento sea efectivo.

Definiciones

A continuación explicamos los significados de las definiciones utilizadas en el **Anexo** y sus anexos. La lista complementa las definiciones contenidas en las **Condiciones**. Si una definición aparece en negrita en el **Anexo** y no está incluida en la lista siguiente, significa que debe utilizar la definición proporcionada en las **Condiciones**. No importa si estas definiciones se utilizan en singular o plural, o si las letras están en mayúsculas:

1) **Servicio de Adquirencia** – Un servicio que permite la aceptación de tarjetas de pago y la gestión de transacciones, incluyendo la autorización y transmisión de órdenes de pago para transferir fondos al destinatario.

2) **Participante Activo** – Este término se refiere a un usuario que ha completado al menos una de las siguientes actividades:

- Ha otorgado consentimientos de marketing – en forma de PUSH/correo electrónico/SMS,
- Ha completado cualquier **tarea** adicional de la lista de todas las tareas disponibles,
- Ha canjeado una **recompensa** en el **programa**.

3) **Anexo** – El presente documento y sus anexos, que regulan los derechos y obligaciones, tanto los nuestros como los suyos.

4) **Aplicación** o **InPost Mobile** – Es nuestra aplicación disponible como aplicación móvil y/o web, que puede utilizar tras crear una **Cuenta InPost**.

5) **Cesta** – Un servicio que le permite ordenar productos o servicios seleccionados de un minorista a través de la **aplicación**, utilizando **InPost Pay**, conforme a sus condiciones.

6) **Cupón** – Un código electrónico único almacenado en su cuenta, que le permite canjear una recompensa con nosotros o con un **socio** del **programa**.

7) **Entrega – Es un servicio prestado por nosotros que implica el transporte y la entrega de los bienes que ha comprado a un minorista a la dirección especificada al realizar su pedido a través de InPost Pay. En casos específicos, según se indique expresamente por nuestra parte, el servicio de entrega puede ser prestado por un transportista distinto de InPost.**

8) **InBox** – Una recompensa en el **programa** en forma de caja electrónica que contiene premios aleatorios (tanto virtuales como tangibles). InBox es una **recompensa** adicional que puede aparecer ocasionalmente en el **programa** – si aparece, le facilitaremos los detalles en reglamentos separados que estarán disponibles en **InPost Mobile**. El uso de **InBox** puede requerir la aceptación de condiciones adicionales o políticas de privacidad, así como declaraciones adicionales o la facilitación de datos personales por su parte.

9) **InCoins** – Puntos que gana por diversas tareas realizadas dentro de la **aplicación**. Si las condiciones de un servicio dado lo permiten, los **InCoins** pueden canjearse por beneficios específicos.

10) **InPost Pay** – Es un servicio tecnológico que ayuda a clientes y minoristas a gestionar el proceso de compra online. Cuando realiza compras en una tienda online, la función InPost Pay le redirige a **InPost Mobile**, donde puede crear una cesta y completar la compra, incluyendo el pago a través de la **pasarela de pago proporcionada** por el proveedor de pasarela de pago.

11) **Información sobre Límites** – Información proporcionada en el **programa** sobre el número máximo de tareas que complete que serán recompensadas con **InCoins** y dentro de qué plazo. La información detallada sobre los límites puede encontrarse en la ficha de la tarea.

12) **Pedido** – Su compra de bienes o servicios ofrecidos por un vendedor, dentro de la **aplicación**, utilizando **InPost Pay** y conforme a las **Condiciones**.

13) **Socio** – Una entidad de la que recibimos **recompensas**.

14) **Pago** – Su transacción online realizada a través de la pasarela de pago, en la que el minorista recibe de usted el dinero por el pedido.

15) **Tarjeta de Pago** o **Tarjeta** – Una tarjeta emitida por una empresa autorizada que permite realizar pagos sin efectivo.

16) **Pasarela de Pago** – Un servicio tecnológico que le permite pagar sus compras en la tienda online del minorista que haya elegido, con entrega proporcionada por InPost. La pasarela de pago está disponible dentro de la aplicación como parte de la función InPost Pay e incluye los métodos de pago visibles en InPost Mobile durante la realización del pedido. Las opciones de pago pueden variar según el minorista, el contenido de la cesta y sus capacidades técnicas. Algunos métodos, como el pago aplazado, pueden requerir que acepte condiciones adicionales y confirme que cumple los requisitos establecidos por el proveedor de dicho método, y en casos específicos, según se indique claramente en la aplicación, por otro transportista.

17) **Proveedor de Pasarela de Pago** – Una empresa que suministra la pasarela de pago para los servicios de **InPost Pay** y gestiona los pagos en base a la autorización para operar en Polonia u otro país de la UE.

18) **Ley de Servicios de Pago** – La Ley Polaca de 19 de agosto de 2011, sobre servicios de pago.

19) **Token de Pago** o **Token** – Un código cifrado único que sustituye los datos de su tarjeta de pago, proporcionado por una entidad externa independiente que opera

con las autorizaciones y permisos apropiados.

20) **Servicio de Almacenamiento de Token de Pago** – Un servicio prestado por nosotros dentro de la **aplicación**, que implica el almacenamiento de tokens de pago para su uso en pagos a través de **InPost Pay**.

21) **Tarea Periódica** – Denominada "Retos" en la **aplicación**. Si las completa, recibirá un número específico de **InCoins**. Las tareas periódicas solo están disponibles para completarse dentro de un determinado período de tiempo, tras el cual no pueden completarse a cambio de InCoins.

22) **Tareas Permanentes** – También denominadas "Retos" en la **aplicación**. Si las completa, recibirá un número específico de InCoins. Las tareas permanentes pueden completarse en cualquier momento y no están limitadas en el tiempo.

23) **Promoción de Puntos** – Una acción temporal en el programa en la que, durante un período específico, puede ganar un mayor número de **InCoins** por completar tareas regulares o periódicas.

24) **Programa** – El servicio que hemos detallado en el Anexo B1.1 Condiciones del Programa de Fidelización del presente **Anexo**, que constituye nuestro programa de fidelización (del que somos organizadores).

25) **Catálogo de Recompensas** – Una lista de recompensas disponibles en el programa de fidelización en la sección "Catálogo de Recompensas".

26) **Recompensas** – Puede obtenerlas canjeando **InCoins** en el **programa**, siempre que

estén disponibles en el catálogo de recompensas.

27) **Vendedor** – Una empresa o persona que realiza actividades comerciales y ofrece la posibilidad de realizar un pedido utilizando **InPost Pay** en su tienda online. Puede encontrar una lista de vendedores y sus condiciones de venta en **InPost Mobile**, en la sección relacionada con InPost Pay, tanto antes como después de crear una **Cuenta InPost**.

28) **Autenticación Reforzada** – Protección de sus datos mediante el uso de al menos dos métodos de verificación diferentes, como algo que usted sabe, algo que tiene, o sus características distintivas.

29) **Tareas** – Se refiere a tareas periódicas o tareas permanentes.

Índice

1) **Introducción**

2) **Entidad contratante**

3) **Legislación aplicable**

4) **Versión lingüística**

5) **Reclamaciones**

6) **Desistimiento**

7) **Definiciones**

8) **Índice**

9) **Servicios locales y otros anexos:**

Anexo B1.1 – Condiciones del Programa de Fidelización

Anexo B1.2 – Condiciones de InPost Pay

Anexo B1.3 – Derechos del consumidor en relación con el contenido o los servicios digitales

Anexo B1.4 – Formulario modelo de desistimiento

Anexo B1.5 – Condiciones del uso del Asistente InPost por parte del Usuario

Anexo B1.1 – Condiciones del Programa de Fidelización

I. ¿Cuáles son los fundamentos del Programa de Fidelización?

1. El presente anexo establece las normas de su participación en el **programa**. La participación en el **programa** es voluntaria.

2. Al unirse al **programa**, acepta sus condiciones según se describen en las **Condiciones** y el presente anexo.

3. Las **Condiciones** actuales de **InPost Mobile** y las condiciones del **programa** pueden consultarse dentro de la **aplicación**.

II. ¿Quién es Participante del Programa de Fidelización?

1. Si utiliza **InPost Mobile** con acceso al programa, está participando en el **programa**.

2. Para participar en el **programa**, debe:

   1) tener una Cuenta InPost,

   2) aceptar las **Condiciones** (al crear una **Cuenta InPost** o debido a cambios en las **Condiciones**), y

   3) disponer de **InPost Mobile** con acceso al **programa**.

3. La versión más actual de **InPost Mobile** proporciona acceso a todas las funcionalidades del programa. Si tiene una versión anterior de **InPost Mobile** y no la actualiza a la última versión con acceso al **programa**, puede que no pueda utilizar todas las funcionalidades o incluso el **programa** completo.

4. El uso de **InPost Mobile** es necesario para la participación activa en el **programa**.

5. Nuestros empleados también pueden participar en el **programa** si son usuarios de **InPost Mobile**.

III. ¿Dónde puede obtener información sobre el Programa y se requiere participación activa?

1. Las funcionalidades del **programa** están disponibles en **InPost Mobile**, en la sección "Recompensas".

2. En la sección "Recompensas", puede conocer el progreso del **programa**, las promociones, las ofertas especiales y otros beneficios relacionados con su participación.

3. Además, si nos facilita el consentimiento necesario, le enviaremos información sobre el progreso del **programa** (por ejemplo, mediante notificaciones push u otros canales de comunicación como correo electrónico o SMS). Puede darse de baja de estas notificaciones en cualquier momento en la configuración de la **Cuenta InPost**.

4. La participación en el **programa** no requiere ninguna acción por su parte. Usted decide de forma independiente si desea participar activamente. Si no está interesado, no necesita completar las actividades requeridas para convertirse en "participante activo" (como se describe en el Anexo A, que define al "participante activo") ni canjear **InCoins** por **recompensas**. También puede darse de baja de las notificaciones sobre los **InCoins** acumulados poniéndose en contacto con nosotros en dane_osobowe@inpost.pl.

5. El uso del **programa** como **participante activo**, incluyendo el canje de **InCoins** por **recompensas**, también es voluntario.

IV. ¿Qué puede hacer dentro del Programa?

1. El **programa** es un servicio electrónico a través del cual le permitimos:

    a. acumular **InCoins**,

    b. consultar el número de **InCoins** que tiene y el historial de cambios en su saldo,

    c. navegar por el **catálogo de recompensas** y canjear los **InCoins** acumulados por las **recompensas** disponibles,

    d. consultar las **tareas** disponibles para ganar **InCoins**,

    e. acceder a las **recompensas** canjeadas por **InCoins**.

2. Podemos introducir otras funcionalidades técnicas dentro del **programa**.

3. También podemos organizar loterías temporales, concursos y promociones permanentes o temporales, sobre los que le informaremos en **InPost Mobile**.

4. Las loterías se organizarán en base a condiciones separadas proporcionadas por el organizador de la lotería.

V. ¿Cómo puede ganar InCoins en el Programa?

1. Puede acumular **InCoins** si su versión de **InPost Mobile** incluye acceso al **programa**. Cómo acceder al **programa** en **InPost Mobile** se explica en la sección II del presente anexo.

2. Los InCoins se otorgan por tareas permanentes y tareas adicionales.

3. Cada tarea disponible en **InPost Mobile** incluye:

    a. su nombre,

    b. detalles de la **tarea** – qué debe hacer para ganar **InCoins**,

    c. el número de **InCoins** que recibirá por completar la **tarea**,

    d. el **límite** – información sobre el número máximo de **tareas** que serán recompensadas con **InCoins** y dentro de qué plazo,

    e. para las **tareas periódicas**, el período de validez de la tarea, es decir, el rango de fechas dentro del cual la finalización de la **tarea** será recompensada con **InCoins**,

f. un enlace al sitio web del **socio** (para tareas realizadas en colaboración con un **socio**).

4. Además de las **tareas permanentes**, podemos proporcionar **tareas adicionales** a todos los usuarios o a grupos específicos en cualquier momento.

5. Los **InCoins** se otorgarán por completar las actividades específicas indicadas en la **tarea**.

6. Podemos realizar **promociones de puntos** periódicas, en las que completar **tareas permanentes** o **adicionales** dentro de un período específico le otorgará más **InCoins**.

7. La información sobre las **promociones de puntos** se proporcionará con las **tareas** específicas (en la **aplicación**) e incluirá el período de la promoción, el posible número de **InCoins** a ganar y una descripción de la **tarea** por la que recibirá un mayor número de **InCoins**.

8. Además de las **tareas permanentes** y **adicionales**, también puede acumular **InCoins** a través de nuestros **socios**, quienes ofrecen esta oportunidad en sus campañas, programas de asociación y otras actividades organizadas. La posibilidad de ganar **InCoins** de los socios y las condiciones para su concesión se especifican en los reglamentos específicos de cada actividad, disponibles en el **socio** correspondiente.

VI. ¿Cómo se calculan los InCoins y cuánto tiempo son válidos?

1. Los **InCoins** se calculan automáticamente tras completar cada tarea, pero no más tarde de 48 horas después de recibir o enviar un **paquete**.

2. Su cálculo se confirma mediante notificaciones push, salvo que haya optado por no recibir esta forma de comunicación en la configuración de la **Cuenta InPost**.

3. Recibe **InCoins** únicamente utilizando el número de teléfono vinculado a su **Cuenta InPost**, incluido cuando lo facilita durante transacciones o pedidos. Si ha facilitado un número de teléfono diferente, no recibirá **InCoins** (pueden ser recibidos por el **usuario** cuyo número de teléfono fue registrado para el envío).

4. Los **InCoins** que no haya canjeado por **recompensas** caducan a los 12 meses de la fecha de recepción.

5. Los **InCoins** caducan en un ciclo mensual, lo que significa: siempre el primer día de cada nuevo mes natural tras 12 meses completos.

6. Cuando canjea o utiliza **InCoins**, se deducen del más antiguo al más reciente (en el momento del canje por una **recompensa**).

7. Puede recibir **InCoins** a través de reclamaciones en las siguientes situaciones:

    a. Si completó correctamente una tarea, pero no calculamos los **InCoins** o los calculamos incorrectamente,

b. Si eliminamos **InCoins** antes de su fecha de caducidad,

c. Si, por razones ajenas a su control, no puede completar la tarea correctamente (recibirá entonces los **InCoins** especificados en dicha **tarea**).

VII. ¿Cómo consultar el historial de InCoins acreditados?

1. En cualquier momento, puede consultar cada cambio en su saldo de InCoins en **InPost Mobile** en la sección "Historial de InCoins", incluyendo:

   a. **InCoins** acreditados,

   b. InCoins canjeados por recompensas,

   c. **InCoins** caducados,

   d. **InCoins** acreditados a través de reclamaciones.

2. Recopilaremos y almacenaremos el historial de sus transacciones dentro del **programa** durante 24 meses.

3. Tiene acceso al historial de todos los **InCoins** acreditados y gastados de los últimos 24 meses.

4. Los productos excluidos del **programa**, por los que no se otorgan **InCoins**, se describen en **InPost Mobile**.

5. Para obtener información sobre el número actual de **InCoins**, debe tener

conexión a Internet.

6. Los **InCoins** no pueden convertirse en efectivo ni canjearse por fondos monetarios.

7. Los **InCoins** no utilizados no pierden su validez al cerrar sesión en **InPost Mobile**.

8. Si desea ganar **InCoins** por tareas relacionadas con InPost Fresh **InPost Mobile**, debe tener una cuenta en InPost Fresh **InPost Mobile** utilizando el mismo número de teléfono que facilitó al crear su **Cuenta InPost**. Una descripción detallada de las tareas y las normas para otorgar **InCoins** a los usuarios de InPost Fresh **InPost Mobile** se especificará en **InPost Mobile**.

9. Como usuario de InPost Fresh **InPost Mobile**, para ganar **InCoins** y canjearlos por **recompensas**, debe tener una versión de **InPost Mobile** que incluya el **programa** (cómo acceder al **programa** en **InPost Mobile** se explica en la sección II del presente anexo).

VIII. ¿Cómo canjear Puntos por Recompensas y qué Recompensas puede recibir?

1. Como participante del programa, tiene acceso a todas las recompensas disponibles dentro del **catálogo de recompensas** proporcionado en **InPost Mobile**.

2. Puede canjear **InCoins** por **recompensas** en el **catálogo de recompensas**

disponible en **InPost Mobile** en la sección "Recompensas". Algunas **recompensas** pueden estar disponibles únicamente durante un período determinado o hasta agotar existencias. Le informaremos de dichas situaciones en la descripción de la **recompensa**.

3. Podemos cambiar el **catálogo de recompensas**. No pierde los derechos sobre las **recompensas** obtenidas antes de dichos cambios. El **catálogo de recompensas** actual está siempre disponible en **InPost Mobile** con acceso al **programa**.

4. Podemos ofrecer la participación en loterías, concursos o promociones organizados periódicamente como **recompensa**, bajo las condiciones descritas en los apartados IV.3 y IV.4 del presente anexo.

5. Como **recompensa**, también podemos ofrecerle la oportunidad de participar o apoyar campañas e iniciativas, incluidas campañas benéficas o sociales. Estas pueden implicar el canje o la donación de **InCoins** para fines específicos indicados en la descripción de la **recompensa** en el catálogo de recompensas.

6. El **catálogo de recompensas** contiene información sobre el número de **InCoins** necesarios para canjear por una **recompensa**, la fecha de validez de la recompensa (aplicable a todas las **recompensas**).

7. Para canjear **InCoins** por una **recompensa**, debe tener un número suficiente (requerido para el canje, según la descripción de la **recompensa** disponible en el **catálogo de recompensas**).

8. La **recompensa** que canjeó por **InCoins** aparecerá en la sección "Mis

Recompensas" de **InPost Mobile**. También puede configurar **InPost Mobile** para que envíe la recompensa a la dirección de correo electrónico que facilitó.

9. No puede devolver una **recompensa** canjeada por **InCoins** ni cambiarla por dinero.

IX. ¿Cómo retirarse del Programa?

1. Si no desea participar en el **programa**, no tiene que ser un participante activo. Le animamos a leer la sección III.4 de las **Condiciones**. Esto significa que puede seguir utilizando **InPost Mobile** y omitir cualquier funcionalidad relacionada con el **programa**. El **programa** forma parte de **InPost Mobile**, por lo que si no desea que esté disponible, debe dejar de utilizar **InPost Mobile** por completo y eliminar su **Cuenta InPost**. Las instrucciones sobre cómo dejar de utilizar **InPost Mobile** se describen en la sección 10.2 de las **Condiciones**.

2. Si vuelve a crear su **Cuenta InPost**, incluso utilizando los mismos o similares **datos personales**, no restauramos los **InCoins** ganados anteriormente.

3. Cerrar sesión en **InPost Mobile** no implica la eliminación de los **InCoins** ni la detención de su acumulación.

4. Tras volver a iniciar sesión en **InPost Mobile**, recuperará el acceso a su **Cuenta InPost** y al historial de transacciones.

X. ¿Dónde y cómo puede presentar una Reclamación?

1. Las reclamaciones se tramitan conforme a las **Condiciones** y a la legislación polaca.

2. Si elige una recompensa que es un cupón que le da derecho a recibir bienes o servicios de nuestra parte, somos responsables ante usted conforme a la Ley de Derechos del Consumidor en relación con la falta de conformidad de los bienes o servicios con el contrato. El canje de una recompensa por otra sin defectos se produce si nos devuelve la recompensa defectuosa.

3. Si elige una recompensa que es un cupón que le da derecho a recibir bienes o servicios de un socio, solo somos responsables de garantizar que el socio honre dicho cupón dentro de su período de validez y conforme a las normas establecidas en el catálogo de recompensas. El socio es responsable de los bienes o servicios (incluida su calidad).

4. También puede presentar una reclamación sobre una recompensa si su canje no es posible (por ejemplo, si la recompensa es un código de descuento incorrecto o que no activa el descuento). Si el error fue por nuestra parte, le devolveremos los InCoins que canjeó por la recompensa defectuosa.

5. No somos responsables de la falta de conformidad de una recompensa tangible obtenida a través de una lotería (es decir, la falta de conformidad de bienes o servicios con el contrato). Todas las reclamaciones sobre recompensas del organizador de la lotería, incluyendo el canje de una recompensa defectuosa por

una sin defectos, deben dirigirse al organizador de dicha lotería.

XI. ¿Qué otra información sobre el Programa debe conocer?

1. Si comete infracciones descritas en los apartados 2.2 y 2.3 de las Condiciones dentro del programa, puede dar lugar a las consecuencias descritas en el apartado 2.4 de las Condiciones. No obstante, en los casos mencionados en los apartados 2.2 y 2.3 de las Condiciones – si se refieren exclusivamente a infracciones del programa – le pediremos que las cese, otorgando un plazo adecuado, siempre no inferior a 7 días (contados desde el día siguiente a la recepción de la solicitud). Si no cumple nuestra solicitud, podemos privarle de forma permanente de parte o la totalidad de los InCoins que ha acumulado (dependiendo de la naturaleza de la infracción). Justificaremos cada decisión y se la comunicaremos en InPost Mobile. Puede presentar una reclamación sobre dicha decisión (conforme a los principios descritos en las Condiciones).

2. Los **InCoins** ganados por usted antes del 1 de febrero de 2026 siguen siendo válidos durante 24 meses conforme a la versión anterior de las Condiciones. Cuando canjee o utilice **InCoins**, se deducen empezando por los más antiguos hasta los más recientes.

Anexo B1.2 – Condiciones de InPost Pay

Las presentes condiciones adicionales se aplican al **servicio** de **InPost Pay** ofrecido dentro de la **aplicación** - InPost Mobile.

Las condiciones definen las normas para la prestación del **servicio** de **InPost Pay** a través de **InPost Mobile**. Las condiciones de venta de bienes o servicios a distancia, celebradas entre **usted** y el **vendedor**, se rigen por las condiciones de venta del vendedor.

En el marco de las presentes **condiciones**, establecemos nuestros derechos y obligaciones y los suyos en relación con el uso del **servicio** de **InPost Pay**.

1. ¿Qué es InPost Pay?

1.1. **InPost Pay** permite un proceso de compra rápido en la tienda online del **vendedor** utilizando los datos personales guardados por usted, así como los datos de **pago** y **entrega** dentro de **la Cuenta InPost**.

1.2. **El servicio InPost Pay** está disponible para contratos de venta a distancia en los que la **entrega** debe realizarse por InPost, y en casos específicos, por otro proveedor de servicios de mensajería, según se indique en la **aplicación**.

1.3. Dentro del **servicio InPost Pay**, creamos una **cesta** en **InPost Mobile**, que es un servicio digital que le permite:

1) realizar un pedido en la tienda online del vendedor elegido a través de **InPost Mobile**,

2) introducir códigos de descuento para reducir el importe del pago por el pedido conforme a condiciones separadas,

3) visualizar el resumen del pedido (incluyendo los posibles gastos de envío),

4) visualizar la fecha de entrega esperada del pedido (si la entrega la realiza InPost),

5) realizar el pago del pedido a través de la pasarela de pago.

1.4. La cesta es de un solo uso. La prestación de este servicio termina cuando realiza un pedido o decide no realizarlo. Sin embargo, la cesta recuerda la información sobre **InPost Mobile** seleccionado durante los próximos 30 (treinta) días. El almacenamiento del contenido de la cesta durante este período no garantiza la disponibilidad de los bienes o servicios seleccionados para poder realizar un pedido posteriormente.

1.5. Podemos informarle sobre el contenido de la cesta guardada sin finalizar el pedido, mediante mensajes conforme a las condiciones de **InPost Mobile**.

1.6. El uso del servicio InPost Pay, incluido el servicio de cesta, no conlleva el pago de tarifas adicionales.

1.7. La pasarela de pago forma parte del servicio InPost Pay. La pasarela de pago le permite utilizar los métodos de pago seleccionados para el pedido. La lista de métodos de pago disponibles está disponible en **InPost Mobile**.

1.8. En todos los casos, el contrato de venta de bienes o servicios se celebra

directamente con el vendedor. Dentro de InPost, solo proporcionamos la funcionalidad digital para crear la cesta y completar el proceso de compra dentro de **InPost Mobile**.

2. ¿Cómo puede utilizar InPost Pay?

A. Información General

2.1. Para utilizar InPost Pay, debe tener una Cuenta InPost, aceptar las condiciones actuales de InPost Mobile y las condiciones de InPost Pay.

2.2. Antes de utilizar InPost Pay por primera vez, le pediremos que rellene un formulario interactivo en **InPost Mobile** y facilite:

1) su nombre,

2) su dirección de correo electrónico,

3) su dirección de residencia.

2.3. Puede dejar de utilizar el servicio InPost Pay en cualquier momento. Recuerde que eliminar **InPost Mobile** de su dispositivo no equivale a eliminar su Cuenta InPost ni los datos del servicio InPost Pay.

B. ¿Cómo funciona el proceso de compra en InPost Pay?

2.4. Puede iniciar el proceso de compra con InPost Pay en cualquier tienda online del vendedor elegido conforme a las opciones disponibles. Al hacer clic en el botón

"Añadir a la cesta InPost" en la página del producto o servicio seleccionado en el sitio del vendedor, emitirá una orden para transferir los datos de la cesta a **InPost Mobile**.

2.5. A continuación:

1) Si tiene una versión desactualizada de **InPost Mobile**, le pediremos que descargue e instale la última versión de **InPost Mobile**;

2) Si no tiene una Cuenta InPost activa, le pediremos que registre una Cuenta InPost. También podemos pedirle que indique los métodos de entrega y pago preferidos con InPost Pay;

3) Si tiene la versión actual de **InPost Mobile**, una Cuenta InPost activa y ha iniciado sesión en InPost Mobile, le guiaremos a través del proceso de vinculación de la cesta de la compra con **InPost Mobile** y la creación de la cesta mediante instrucciones mostradas secuencialmente en la tienda online del vendedor y en InPost Mobile.

2.6. Tras vincular la cesta de la compra y crear la cesta en la aplicación:

1) Confirmará el método de entrega y pago en **InPost Mobile** y revisará y aceptará las condiciones de venta del vendedor;

2) Realizará el pedido haciendo clic en el botón "Pedir y pagar" (en versiones de **InPost Mobile** anteriores a la 3.50, este botón dice "Comprar y pagar");

3) Aceptará las condiciones de venta del vendedor elegido.

2.7. La aceptación de las condiciones de venta del vendedor es necesaria para que podamos completar con éxito su proceso de compra.

2.8. Cuando compra productos o servicios al vendedor, el contrato de venta se celebra conforme a las condiciones de venta del vendedor, aceptadas por usted. Normalmente, cuando realiza un pedido, significa que se ha celebrado el contrato de venta. Sin embargo, en ocasiones el vendedor puede especificar en sus condiciones de venta que su pedido es solo una oferta de compra. En tales casos, el contrato de venta se celebra únicamente cuando el vendedor, tras verificar la disponibilidad de los bienes solicitados, confirma que acepta su pedido y puede cumplirlo. La confirmación del pedido por parte del vendedor implica la aceptación de su oferta de compra y la celebración del contrato de venta.

2.9. Si compra bienes o servicios en la tienda online del vendedor y los paga a través de InPost Pay, selecciona automáticamente la entrega a través de InPost. Puede elegir la entrega entre las opciones disponibles en **InPost Mobile**.

2.10. El vendedor envía la confirmación del contrato de venta junto con las condiciones de venta a la dirección de correo electrónico que facilitó durante el registro de la **Cuenta InPost**. El vendedor emite y envía los documentos que confirman la compra de bienes o servicios a través de InPost Pay conforme a sus propias condiciones de venta.

C. Productos Destacados en InPost Pay

2.11. Dentro de **InPost Pay**, podemos promocionar ofertas y mostrar información que

incentive la compra de bienes seleccionados de vendedores elegidos. También podemos utilizar mecanismos de posicionamiento tal como los define la Ley de Prácticas Comerciales Desleales, lo que implica destacar y marcar de manera especial las ofertas de los vendedores dentro de la función "Productos Destacados" visible en la sección de Compras de la pestaña Descubrir en **InPost Mobile**. Estas ofertas se marcan como ofertas promocionadas en dos formatos:

1) Carrusel:

   — Ofertas mostradas con el nombre, el logotipo de la tienda, el precio y la imagen visibles,

   — Los usuarios pueden hacer clic en una oferta para ver sus detalles.

2) Lista desplegable (al hacer clic en "ver todo") – presenta un mayor número de ofertas.

2.12. Destacamos las ofertas de Productos Destacados basándonos en criterios específicos, como la popularidad de un artículo, el interés de los usuarios y la alta demanda de determinados bienes. No recibimos ningún beneficio relacionado con el artículo promocionado.

2.13. Al hacer clic en "¡Lo quiero!" en el carrusel o "+" en la lista desplegable, será redirigido a la página del producto en la tienda online del vendedor, donde puede finalizar la compra, ya sea directamente en el sitio web del vendedor o como una compra estándar a través de InPost Pay.

2.14. El orden exacto de visualización y el período de promoción de los productos dentro de la funcionalidad de Productos Destacados se determina en función de:

1) su historial de clics anteriores en ofertas de Productos Destacados;

2) su historial de compras;

3) sus búsquedas en InPost Mobile.

2.15. Usted inicia la compra de un producto de una oferta promocionada dentro de la funcionalidad de Productos Destacados en la tienda online seleccionada. Tras iniciar este proceso, puede, pero no está obligado a, vincular su cesta con InPost Pay y continuar realizando el pedido en InPost Mobile.

D. Personalización del widget InPost Pay

2.16. En el marco del servicio InPost Pay, la aplicación puede guardar en su dispositivo un identificador de navegador de confianza. Este identificador se almacena en el dominio de InPost y nos permite reconocer su dispositivo durante visitas posteriores a los sitios web de tiendas online que utilicen el widget InPost Pay, sin necesidad de volver a vincular el carrito con la aplicación. El identificador se reconoce en todas las tiendas que utilizan InPost Pay, con independencia del vendedor con el que se haya realizado la primera vinculación.

2.17. Sobre la base del identificador del navegador de confianza, podemos:

a. adaptar el contenido del widget InPost Pay a su perfil de usuario (por ejemplo, mostrar mensajes que tengan en cuenta su nombre o su historial de uso de los

servicios de InPost);

b. enviarle notificaciones push en la aplicación cuando su dispositivo sea reconocido durante una visita al sitio web de una tienda online.

Únicamente se modifican el contenido y el diseño gráfico del widget; el precio y las condiciones de la oferta del vendedor no se modifican.

2.18. Encontrará información detallada sobre el tratamiento de datos personales en relación con el mecanismo del navegador de confianza, incluida la base jurídica, los fines y el período del tratamiento, en la Política de privacidad de la Cuenta InPost.

3. ¿Cuáles son los requisitos técnicos para utilizar InPost Pay?

3.1. El servicio InPost Pay está disponible en dispositivos móviles con el sistema operativo Android con los servicios de Google activos o iOS. Solo puede utilizar InPost Pay después de iniciar sesión en su **Cuenta InPost** en **InPost Mobile**.

3.2. Las condiciones técnicas para el uso de **InPost Mobile** están definidas por sus condiciones.

3.3. No garantizamos el correcto funcionamiento del servicio InPost Pay si utiliza hardware y software que no cumplan los requisitos técnicos de la aplicación.

4. ¿Cómo paga su pedido en InPost Pay?

4.1. Cuando añade bienes o servicios a su cesta en **InPost Mobile**, verá sus precios completos, incluyendo todos los cargos como aranceles e impuestos, incluyendo el IVA. Si hay restricciones de pago para su pedido, el vendedor se las informará en su tienda online a más tardar al inicio del proceso de realización del pedido.

4.2. Directamente antes de realizar el pedido, es decir, antes de hacer clic en el botón "Pedir y pagar" (en versiones de **InPost Mobile** anteriores a la 3.50, este botón dice "Comprar y pagar"), le mostraremos el precio total de los bienes o servicios y cualquier cargo adicional en InPost Mobile.

4.3. Los pagos en InPost Pay son procesados por proveedores de servicios de pago externos. Antes de pagar, familiarícese con y acepte las condiciones del proveedor de pago, siguiendo las instrucciones mostradas en pantalla.

4.4. Algunos métodos de pago, como el pago aplazado, pueden requerir que acepte condiciones adicionales y se someta a una verificación adicional para garantizar que cumple los requisitos establecidos por el proveedor de dicho método de pago.

4.5. Si realiza pedidos posteriores a través de InPost Pay, **InPost Mobile** recordará el método de pago que seleccionó anteriormente y lo mostrará al realizar un nuevo pedido. Puede cambiar manualmente el método de pago a otro seleccionando entre las opciones disponibles en la lista desplegable del resumen del pedido en **InPost Mobile**.

4.6. El vendedor asume los gastos por el uso de los métodos de pago que elija, excepto las comisiones de transacción cobradas por su banco. Usted asume los costes asociados al pago aplazado conforme a las condiciones establecidas por el proveedor de este servicio. Le informaremos de estos costes a más tardar al inicio del proceso de realización del pedido en **InPost Mobile**. El proveedor del servicio de pago siempre proporciona información sobre estos cargos.

4.7. El pago de los bienes o servicios que compra va directamente al vendedor. Al realizar un pedido en **InPost Mobile**, puede indicar que otra persona (por ejemplo, su empleador) pagará por usted seleccionando la opción correspondiente en el formulario de pedido.

4.8. En la cesta de la aplicación, puede utilizar vales y cupones de descuento que se le hayan concedido. Puede combinarlos, pero el importe final que usted deba pagar no puede ser inferior a 1 esloti (PLN). Las normas de uso de los vales y cupones las definen las condiciones separadas adoptadas por sus emisores. Los vales y cupones de los vendedores se aplican primero, seguidos de los concedidos por nosotros en InPost.

5. Condiciones de Entrega con InPost Pay

5.1. Al utilizar InPost Pay, puede seleccionar la entrega de entre las opciones disponibles en InPost Mobile para su pedido. Las opciones de entrega disponibles se describen en las condiciones de InPost y en la aplicación. Si el vendedor ofrece entrega a través de un transportista externo, las condiciones de dicha entrega se

establecen en las condiciones del vendedor o del transportista correspondiente.

5.2. Directamente antes de realizar un pedido en **InPost Mobile**, verá las opciones de entrega, los horarios y los costes disponibles para su cesta. El vendedor le informará de cualquier restricción de entrega a más tardar al inicio del proceso de realización del pedido en su tienda online.

5.3. En su **Cuenta InPost**, puede añadir y guardar direcciones de entrega para utilizarlas en futuros pedidos en InPost Pay.

5.4. Para los pedidos entregados por InPost, puede hacer seguimiento del estado de su entrega en InPost Mobile en la sección "Seguimiento de envíos". Para los pedidos entregados por otro transportista, el vendedor le facilita las herramientas de seguimiento como parte de sus propias comunicaciones de venta.

6. Condiciones de Tarjeta de Pago

E. Información General

6.1. Las siguientes disposiciones se aplican a sus actividades en InPost Pay si consiente que InPost guarde y almacene un código único (token) de su tarjeta de pago utilizada para compras en tiendas online de vendedores a través de InPost Pay.

6.2. Dentro de InPost Pay, proporcionamos un servicio para almacenar el código de su tarjeta de pago (token de pago). Este servicio es gratuito.

6.3. Si consiente guardar el token de pago, constituirá un acuerdo entre usted e InPost

para la prestación de servicios electrónicos. No necesita facilitar este consentimiento para utilizar **InPost Mobile** e InPost Pay.

6.4. El servicio de almacenamiento de token de pago está disponible únicamente para usuarios de **InPost Mobile** y se presta conforme a sus reglamentos.

6.5. Las normas de uso de la pasarela de pago y los métodos de pago disponibles se describen en otras secciones de los reglamentos.

F. ¿Qué incluye el Servicio de Almacenamiento de Token de Pago?

6.6. InPost le permite guardar un código cifrado de tarjeta de pago (token de pago) en su **Cuenta InPost** para facilitar y asegurar los pagos con tarjeta de bienes y servicios comprados a vendedores en InPost Pay.

6.7. Solo puede utilizar el servicio de almacenamiento de token de pago para su tarjeta de pago, para la que se haya generado previamente un token. No puede utilizar el código de tarjeta de pago perteneciente a otra persona.

6.8. Puede guardar más de un token de pago en su cuenta.

6.9. Como parte del servicio de almacenamiento de token de pago, utilizamos un servicio externo para la generación de tokens de red en colaboración con organizaciones de tarjetas reconocidas globalmente, como Visa y MasterCard. Esto significa que si su tarjeta de pago caduca, la nueva tarjeta emitida por su banco será visible en su **Cuenta InPost** a través del token asociado, lo que le permite utilizarla para futuros pagos hasta que elimine el token guardado de su

Cuenta InPost.

6.10. InPost no almacena los datos completos de su tarjeta de pago, como el número, la fecha de vencimiento o el código CVC/CVV.

6.11. Los tokens de pago se almacenan de forma segura, protegidos frente al acceso no autorizado.

6.12. Puede generar y guardar un token de pago tras realizar su primer pago con tarjeta en InPost Pay y completar la autenticación reforzada, así como tras consentir guardar el token de pago generado en la configuración de **InPost Mobile**.

6.13. La autenticación reforzada se realiza a través del sitio web o la aplicación móvil de su banco o entidad de pago, conforme a las condiciones de su acuerdo con ellos o los reglamentos de la tarjeta de pago.

7. ¿Cómo puede utilizar el Servicio de Almacenamiento de Token de Pago?

7.1. Para utilizar el servicio de almacenamiento de token de pago, debe tener la última versión de **InPost Mobile**, crear una **Cuenta InPost**, utilizar InPost Pay y aceptar guardar el código de tarjeta de pago (token de pago) en la configuración de la **Cuenta InPost**. Solo puede utilizar el servicio de almacenamiento de token de pago después de iniciar sesión en su **Cuenta InPost**.

7.2. El uso del servicio de almacenamiento de token de pago requiere que establezca

un número PIN, que permite el acceso a las funciones de la **Cuenta InPost** para guardar el token.

7.3. Puede dejar de utilizar el servicio de almacenamiento de token de pago en cualquier momento eliminando todos los tokens guardados de su **Cuenta InPost**.

7.4. Durante una compra a través de **InPost Mobile**, el pago con tarjeta es el método de pago predeterminado que se muestra. Puede cambiarlo y seleccionar otro método de pago de los disponibles en la pasarela de pago.

7.5. Al hacer clic en el botón "Pedir y pagar" (en versiones de **InPost Mobile** anteriores a la 3.50, este botón dice "Comprar y pagar") después de seleccionar el pago con tarjeta, acepta iniciar el proceso de pago utilizando el token de pago.

7.6. El segundo pago y cada uno de los siguientes utilizando el token de pago no requieren autenticación reforzada, a menos que el emisor de la tarjeta lo considere necesario.

7.7. Los pagos con tarjeta son procesados y liquidados por el proveedor de la pasarela de pago.

7.8. InPost no le presta servicios de pago a usted ni al vendedor que haya seleccionado. En ninguna fase del proceso de compra tenemos acceso a los fondos de pago; no participamos en su procesamiento o liquidación y no somos responsables de su correcta ejecución.

8. ¿De qué somos responsables?

A. Alcance de la Responsabilidad de InPost

8.1. Dentro de InPost Pay, le ayudamos a completar la compra de bienes o servicios al vendedor a través de **InPost Mobile**. Sin embargo, el contrato de venta de dichos bienes o servicios se celebra directamente entre usted y el vendedor, e InPost no es parte de él. El vendedor es responsable de todos los asuntos relacionados con el contrato de venta, la oferta y la garantía de compra.

8.2. InPost es responsable del funcionamiento de InPost Mobile, incluido InPost Pay, conforme a los reglamentos, y de la entrega conforme a reglamentos separados. La confirmación del pago de un pedido del vendedor se le envía por la entidad que gestiona los pagos a través de la pasarela de pago prestada por InPost. La entrega realizada por otro transportista es responsabilidad de ese transportista, de conformidad con las condiciones aplicables.

8.3. Al aceptar las presentes condiciones, acepta que:

a. La pasarela de pago puede estar temporalmente no disponible – cualquier indisponibilidad de este tipo se le comunicará lo antes posible a través de la aplicación;

b. Las funciones de la pasarela de pago pueden cambiar;

c. Si desea utilizar el servicio de pago aplazado para un pedido en InPost Pay, debe someterse a una verificación adicional. No somos responsables de la imposibilidad de cumplir su pedido si no cumple los requisitos exigidos por el proveedor de este servicio o si el pago falla por cualquier otro motivo.

8.4. Nuestra responsabilidad en otras áreas de nuestro negocio relacionadas con **InPost Pay** se describe en reglamentos separados relativos a servicios postales, que puede encontrar en nuestro sitio web: https://inpost.pl/regulaminy.

B. ¿De qué es responsable el Vendedor?

8.5. Dentro de **InPost Pay**, el vendedor es responsable de:

a. cumplir con todas las obligaciones legales hacia usted, especialmente las relacionadas con sus derechos como consumidor, la conformidad de los bienes con el contrato de venta, la garantía de calidad y el derecho a desistir de un contrato celebrado a distancia;

b. informar claramente en su sitio web, al inicio del proceso de realización del pedido, sobre todas las condiciones y restricciones relacionadas con la entrega y el pago, especialmente sobre los gastos de envío;

c. enviarle la confirmación del contrato de venta y las condiciones de venta conforme a las normativas aplicables;

d. ejecutar correctamente el contrato de venta, incluyendo la entrega de los bienes y garantizar que los bienes estén en conformidad con el contrato de venta;

e. la correcta entrega de los bienes a través de un transportista distinto de InPost.

8.6. Las demás normas de responsabilidad del vendedor están definidas por sus condiciones de venta, que debe aceptar cada vez antes de completar un pedido en InPost Mobile.

C. ¿De qué es responsable usted?

8.7. Recuerde que es el único responsable de facilitar información correcta y completa durante el registro de la **Cuenta InPost** o sus actualizaciones. Esto incluye los datos de la cuenta utilizados para iniciar sesión en InPost Pay (Google, Apple ID), los métodos de pago, y la dirección y el método de entrega.

8.8. En relación con el uso de InPost Pay, usted es responsable de los daños resultantes de:

a. el uso del servicio de almacenamiento de token de pago si la tarjeta de pago cifrada con el token pertenece a otra persona;

b. compartir los datos de inicio de sesión con terceros;

c. el uso no autorizado por un tercero de un dispositivo móvil en el que tiene InPost Mobile instalado o datos de inicio de sesión guardados. Su responsabilidad queda excluida desde el momento en que nos notifique la pérdida o el robo de dicho dispositivo y bloqueemos InPost Mobile, o cuando cambie los datos de inicio de sesión de su Cuenta InPost.

8.9. Sus derechos y obligaciones hacia el vendedor relacionados con la compra de bienes o servicios en InPost Pay están definidos por las condiciones de venta del vendedor y las normativas legales aplicables.

8.10. Sus derechos y obligaciones frente al proveedor de la pasarela de pago, en relación con cualquier acuerdo celebrado con ellos, se rigen por los términos de servicio establecidos por el proveedor de la pasarela de pago y la legislación aplicable.

9. ¿Cómo presentar una Reclamación sobre InPost Pay?

9.1. Si tiene algún problema con el funcionamiento de la aplicación, el servicio InPost Pay o el almacenamiento del token de pago, puede presentar una reclamación en línea en: Złóż reklamację w InPost.

9.2. La reclamación debe incluir su nombre, apellidos, dirección de correo electrónico utilizada para el registro de la cuenta y una descripción del problema. Si se trata del almacenamiento del token de pago, también facilite el número de la tarjeta de pago.

9.3. Revisaremos su reclamación en un plazo de 30 días desde su recepción. El día que recibamos la reclamación, le enviaremos un correo electrónico confirmando su recepción.

9.4. Le informaremos de la resolución de la reclamación a través del correo electrónico desde el que envió la solicitud.

9.5. Las reclamaciones relativas al contrato de venta son tramitadas por el vendedor conforme a sus propias condiciones establecidas.

9.6. Si su reclamación se refiere al servicio de pago, notifíquela directamente al proveedor de pago, siguiendo los principios y plazos especificados en sus reglamentos. Si nos presenta dicha reclamación, la reenviaremos al proveedor de pago y le informaremos al respecto.

10. ¿Cuál es la importancia de las Condiciones y cómo las modificamos?

10.1. Al aceptar las condiciones, celebra un acuerdo con nosotros para la prestación de servicios electrónicos.

10.2. Si utiliza InPost Pay de manera incompatible con las condiciones o las

normativas legales, su **Cuenta InPost** puede ser bloqueada por nosotros en cualquier momento y con efecto inmediato. Su cuenta podría ser bloqueada en los siguientes casos:

a. proporcionar datos falsos, incompletos o engañosos al registrarse o usar InPost Pay;

b. usar InPost Pay para cometer un delito, infracción u otra violación de la ley, incluyendo fraude, extorsión, violación de derechos de propiedad intelectual, protección de datos personales o derechos personales de terceros;

c. realizar acciones que puedan poner en peligro la seguridad de nuestros sistemas informáticos, incluyendo intentos de obtener acceso no autorizado a datos o interferir con el funcionamiento del servicio;

d. infringir las normas de convivencia social, las buenas costumbres o realizar acciones que dañen nuestra reputación.

Le informaremos inmediatamente del bloqueo y el motivo del mismo; podrá presentar una reclamación contra la decisión.

10.3. Si elimina su **Cuenta InPost**, nuestro acuerdo con usted para el uso de InPost Pay se rescinde de forma inmediata. Puede eliminar su **Cuenta InPost** en cualquier momento. También podemos eliminar la **Cuenta InPost** por iniciativa propia en los casos especificados en las condiciones, como cuando envíe contenido a **InPost Mobile** que vulnere la ley, así como si cesamos las operaciones relacionadas con InPost Pay.

10.4. Si es consumidor, tiene 14 días para desistir del acuerdo con nosotros sin alegar ningún motivo. Puede hacerlo enviándonos la declaración correspondiente. InPost confirmará la recepción de su declaración por correo electrónico.

10.5. Puede dejar de utilizar InPost Pay en cualquier momento. Si no está de acuerdo con los cambios en las condiciones o la política de privacidad, debe hacerlo a más tardar el día anterior a su entrada en vigor.

10.6. Después de eliminar su **Cuenta InPost**, puede volver a crearla en cualquier momento. Cuando elimine su Cuenta InPost, todos los datos sobre sus transacciones y cesta se eliminarán de **InPost Mobile**, y su restauración no es posible. InPost puede conservar estos datos en sus sistemas hasta que expiren los plazos de reclamación. Si crea una nueva Cuenta InPost, debe introducir los datos de nuevo.

10.7. El acuerdo de almacenamiento del token de pago termina de forma inmediata cuando elimina su **Cuenta InPost**. Sin embargo, puede dejar de utilizar el servicio de almacenamiento de token de pago en cualquier momento.

10.8. Podemos cambiar las condiciones si la ley o las funciones de **InPost Mobile**, incluido InPost Pay, cambian, y en las situaciones descritas en las condiciones de **InPost Mobile**.

11. ¿Qué otra información sobre InPost Pay merece la pena conocer?

11.1. Todos los derechos sobre **InPost Mobile**, incluido InPost Pay, y sus textos,

gráficos, fotografías, vídeos, programas, herramientas, bases de datos, marcas comerciales y logotipos pertenecen a InPost. No puede copiar ni compartir materiales de **InPost Mobile** sin el permiso escrito de InPost, a menos que la ley lo permita.

11.2. Si algo no está expresamente regulado en las presentes condiciones, se aplican los principios de las demás condiciones de InPost, que puede encontrar en el sitio web: https://inpost.pl/regulaminy.

11.3. Todos los asuntos relacionados con las presentes condiciones y el uso de InPost Pay se rigen por la legislación polaca. Las disputas serán resueltas por el tribunal polaco competente.

Anexo B1.3 – Derechos del consumidor en relación con el contenido o los servicios digitales

Artículo 43j de la Ley Polaca de Derechos del Consumidor

Texto completo sobre los Derechos del Consumidor:

1. El empresario suministrará al consumidor el contenido digital o el servicio digital sin demora tras la celebración del contrato, salvo que las partes hayan acordado lo contrario.

2. El contenido digital se considera entregado cuando el contenido en sí o los medios necesarios para acceder o descargar el contenido digital se han puesto a disposición del consumidor o de un dispositivo físico o virtual elegido por el consumidor para dicho fin, o cuando el consumidor o dicho dispositivo ha obtenido acceso al mismo.

3. Un servicio digital se considera entregado cuando el consumidor o un dispositivo físico o virtual elegido por el consumidor para dicho fin ha obtenido acceso al mismo.

4. Si el empresario no ha suministrado el contenido digital o el servicio digital, el consumidor puede solicitar su entrega. Si el empresario no entrega el contenido digital o el servicio digital sin demora o en el plazo adicional acordado expresamente por las partes, el consumidor puede desistir del contrato.

5. El consumidor puede desistir del contrato sin solicitar la entrega del contenido digital o el servicio digital si:

1) Es claramente evidente por la declaración del empresario o las circunstancias que no suministrará el contenido digital o el servicio, o

2) El consumidor y el empresario acordaron, o es claramente evidente por las circunstancias de la celebración del contrato, que una fecha de entrega específica del contenido digital o el servicio era significativa para el consumidor, y el empresario no los suministró en esa fecha.

6. La carga de la prueba de la entrega del contenido digital o el servicio digital recae sobre el empresario.

7. En caso de que el consumidor se retire del contrato, se aplican en consecuencia las disposiciones del artículo 43o.

8. Las disposiciones de los párrafos 1 a 7 no se aplican si el contrato estipula la entrega del contenido digital a través de un soporte tangible.

Resumen de la Información Clave:

Los servicios que se califican como "contenido digital" o "servicios digitales" se le suministran sin demora, salvo que le hayamos informado de un plazo de entrega diferente antes de que los seleccione. Si, a pesar de haber seleccionado el contenido digital/servicio, no tiene acceso a él, puede solicitar su entrega. También tiene derecho a desistir del contrato en las condiciones descritas en la disposición resumida.

Artículo 43h de la Ley Polaca de Derechos del Consumidor

Texto completo sobre los Derechos del Consumidor:

1. El contenido digital o los servicios digitales se consideran conformes con el contrato si, en particular, su:

    1) Descripción, tipo, cantidad, calidad, integridad, funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y disponibilidad de asistencia técnica y actualizaciones son conformes con el contrato;

    2) Idoneidad para un propósito específico que el consumidor necesita, que el consumidor comunicó al empresario a más tardar en el momento de la celebración del contrato y que el empresario aceptó.

2. Además, para que el contenido digital o los servicios digitales se consideren conformes con el contrato, deben:

    1) Ser adecuados para los fines para los que normalmente se utiliza el contenido digital o los servicios del mismo tipo, teniendo en cuenta la legislación aplicable, las normas técnicas o las buenas prácticas;

    2) Ser suministrados en tal cantidad y poseer tales características, incluidas funcionalidad, compatibilidad, disponibilidad, continuidad y seguridad, como son habituales en el contenido digital o los servicios del mismo tipo, que el consumidor puede razonablemente esperar, teniendo en cuenta la naturaleza del contenido digital o del servicio y las declaraciones públicas realizadas por el empresario, sus predecesores legales o las personas que actúan en su nombre, especialmente en publicidad o etiquetado, a menos que el empresario demuestre que:

a) No conocía la declaración pública y, valorando razonablemente, no podía conocerla;

b) La declaración pública fue corregida antes de la celebración del contrato, manteniendo las condiciones y la forma en que se realizó la declaración pública, o de manera comparable;

c) La declaración pública no influyó en la decisión del consumidor de celebrar el contrato;

3) Ser suministrados con los accesorios e instrucciones que el consumidor pueda razonablemente esperar recibir;

4) Ser consistentes con la versión de prueba o el anuncio puesto a disposición del consumidor por el empresario antes de la celebración del contrato.

3. El empresario informa al consumidor sobre las actualizaciones, incluidas las actualizaciones de seguridad, necesarias para mantener la conformidad del contenido digital o del servicio con el contrato y se las suministra al consumidor durante el plazo:

1) Especificado en el contrato para la entrega continua del contenido digital o los servicios, o

2) Razonablemente esperado por el consumidor, teniendo en cuenta el tipo de contenido digital o servicio y el propósito para el que se utilizan, y las circunstancias y la naturaleza del contrato si el contrato prevé la entrega del

contenido digital o los servicios como un único evento o en partes.

4. Si el consumidor no instala las actualizaciones proporcionadas por el empresario en un plazo razonable conforme al párrafo 3, el empresario no es responsable de la falta de conformidad del contenido digital o del servicio con el contrato resultante únicamente de la falta de actualizaciones, siempre que:

    1) El consumidor haya sido informado sobre la actualización y las consecuencias de no instalarla;

    2) La no instalación o la instalación incorrecta de la actualización no se deba a errores en las instrucciones de instalación proporcionadas por el empresario.

5. El empresario no es responsable de la falta de conformidad del contenido digital o del servicio con el contrato en lo relativo a los párrafos 2 o 3 si el consumidor, a más tardar en el momento de la celebración del contrato, fue informado expresamente de que una característica específica del contenido digital o del servicio se desviaba de los requisitos de conformidad especificados en los párrafos 2 o 3, y aceptó expresamente y por separado la falta de una característica específica del contenido digital o del servicio.

6. Si el contrato prevé la entrega continua del contenido digital o los servicios, el contenido digital o el servicio debe permanecer conforme con el contrato durante el plazo especificado en el contrato.

7. El contenido digital o los servicios se entregan en la última versión disponible en el momento de la celebración del contrato, salvo que las partes acuerden lo contrario.

8. Para la integración del contenido digital o los servicios, se aplican en consecuencia las disposiciones del artículo 43b párrafo 5.

Resumen de la Información Clave:

En la disposición resumida se proporcionan ejemplos de si el producto digital que se le ofrece es conforme con las condiciones. Esto también se aplica a las actualizaciones del contenido digital o los servicios (que son necesarias para mantener la conformidad con las condiciones). No somos responsables de ninguna falta de conformidad del contenido digital/servicio con el contrato (o las condiciones) si, antes de su selección (por ejemplo, antes de crear una Cuenta InPost), le informamos claramente de que una característica del producto se desvía de las descritas en el párrafo 2 de la disposición resumida, y usted lo aceptó de manera clara y separada. Además, si le informamos sobre la necesidad de realizar actualizaciones y las consecuencias de omitirlas (y no le proporcionamos instrucciones incorrectas sobre cómo realizar la actualización), y aun así no realizó la actualización en un plazo razonable, tampoco somos responsables de ninguna falta de conformidad del contenido digital/servicio con el contrato (o las condiciones) resultante únicamente de la falta de actualizaciones.

Artículo 43l de la Ley Polaca de Derechos del Consumidor

Texto completo sobre los Derechos del Consumidor:

1. El empresario es responsable de la falta de conformidad con el contrato del contenido digital o los servicios digitales suministrados como un único evento o en partes, que existía en el momento de la entrega y se manifestó en el plazo de dos años desde ese momento. Se

presume que cualquier falta de conformidad con el contrato que se manifieste en el plazo de un año desde la entrega existía en el momento de la entrega.

2. El empresario no puede invocar el vencimiento del plazo para identificar la falta de conformidad del contenido digital o los servicios con el contrato especificado en el párrafo 1 si ha ocultado fraudulentamente la falta de conformidad.

3. El empresario es responsable de la falta de conformidad con el contrato del contenido digital o los servicios digitales suministrados de forma continua, que se produjo o se manifestó durante el período en que debían suministrarse conforme al contrato. Se presume que cualquier falta de conformidad que se manifieste durante este período se produjo en ese momento.

4. El empresario es responsable de la falta de conformidad con el contrato del contenido digital o los servicios en el ámbito regulado por el artículo 43k párrafo 3, que se produjo durante el período especificado en dicha disposición.

5. Las presunciones especificadas en los párrafos 1 y 3 no se aplican si:

1) el entorno digital del consumidor no es compatible con los requisitos técnicos de los que el comerciante le informó de manera clara y comprensible antes de la celebración del contrato;

2) el consumidor, habiendo sido informado de manera clara y comprensible antes de la celebración del contrato de la obligación de cooperar con el comerciante, en la medida razonable y utilizando los medios técnicos menos onerosos, para determinar de manera oportuna si la falta de conformidad del contenido digital o del servicio digital con el contrato

se debe a las características del entorno digital del consumidor, no cumple con esta obligación.

Resumen de la Información Clave:

Somos responsables de cualquier falta de conformidad del contenido digital/servicios con el contrato (condiciones) si se manifiesta en el plazo de dos años desde el momento de la entrega. Las normativas protegen sus derechos, pero en determinadas situaciones esta protección está limitada (como se describe en el párrafo 5 de la disposición resumida).

Artículo 43m de la Ley Polaca de Derechos del Consumidor

Texto completo sobre los Derechos del Consumidor:

1. Si el contenido digital o los servicios no son conformes con el contrato, el consumidor puede solicitar que se pongan en conformidad con el contrato.

2. El empresario puede negarse a poner el contenido digital o los servicios en conformidad con el contrato si hacerlo es imposible o supondría costes excesivos para el empresario.

3. Al evaluar la excesividad de los costes para el empresario, se consideran todas las circunstancias del caso, incluida la importancia de la falta de conformidad y el valor del contenido digital o los servicios conformes.

4. El empresario pondrá el contenido digital o los servicios en conformidad con el contrato en un plazo razonable tras ser informado por el consumidor de la falta de conformidad, sin inconvenientes excesivos para el consumidor, teniendo en cuenta su naturaleza y propósito. Los costes de poner el contenido digital o los servicios en conformidad con el contrato

corren a cargo del empresario.

Resumen de la Información Clave:

Si el contenido digital/servicio no es conforme con el contrato (o las condiciones), puede solicitarnos que corrijamos la falta de conformidad. Podemos abordar la falta de conformidad en un plazo razonable y sin inconvenientes excesivos para usted, a menos que poner el contenido digital/servicio en conformidad con el contrato (o las condiciones) sea imposible o suponga costes excesivos para nosotros.

Artículo 43n de la Ley Polaca de Derechos del Consumidor

Texto completo sobre los Derechos del Consumidor:

1. Si el contenido digital o el servicio digital no es conforme con el contrato, el consumidor puede emitir una declaración de reducción de precio o desistimiento del contrato cuando:

1) Resulta imposible o excesivo adaptar el contenido o servicio digital al contrato, de conformidad con el artículo 43m, apartados 2 y 3;

2) El comerciante no ha adaptado el contenido o servicio digital al contrato, de conformidad con el artículo 43m, apartado 4;

3) La falta de conformidad del contenido o servicio digital persiste a pesar de los intentos del comerciante por adaptarlo al contrato;

4) La falta de conformidad del contenido o servicio digital con el contrato es tan significativa que justifica una reducción del precio o la rescisión del contrato sin necesidad de ejercer

previamente la vía legal prevista en el artículo 43m;

5) De la declaración del comerciante o de las circunstancias se desprende claramente que el comerciante no adaptará el contenido o servicio digital al contrato en un plazo razonable o sin causar inconvenientes indebidos al consumidor.

2. El precio reducido debe ser proporcional al precio en el contrato, reflejando el valor del contenido digital o el servicio no conforme en comparación con el valor del contenido digital o el servicio conforme. Si el contrato establece que el contenido digital o el servicio se entrega en partes o de forma continua, la reducción de precio debe tener en cuenta el período durante el cual el contenido digital o el servicio no fue conforme con el contrato.

3. El consumidor no puede desistir del contrato si el contenido digital o el servicio se proporciona a cambio del pago del precio, y la falta de conformidad con el contrato es insignificante. Se presume que la falta de conformidad del contenido digital o el servicio con el contrato es significativa.

Resumen de la Información Clave:

En las situaciones descritas por la disposición, puede solicitar una reducción de precio o desistir del contrato. No puede desistir del contrato si el contenido digital/servicio es de pago y la falta de conformidad con el contrato (o las condiciones) es insignificante; pero es nuestra responsabilidad demostrar que la falta de conformidad es efectivamente insignificante.

Artículo 43o de la Ley Polaca de Derechos del Consumidor

Texto completo sobre los Derechos del Consumidor:

1. Tras el desistimiento del contrato, el empresario no puede utilizar contenido que no sean datos personales proporcionados o creados por el consumidor durante el uso del contenido digital o los servicios proporcionados por el empresario, excepto el contenido que:

1) Solo son útiles en relación con el contenido digital o el servicio digital objeto del contrato;

2) Se refieren exclusivamente a la actividad del consumidor al utilizar el contenido digital o el servicio digital objeto del contrato;

3) Han sido combinados por el comerciante con otros datos y no pueden separarse sin dificultad indebida;

4) Han sido creados por el consumidor conjuntamente con otros consumidores que aún pueden utilizarlos.

2. El empresario debe proporcionar al consumidor, a petición suya y a cargo del empresario, en un plazo razonable y en un formato legible por máquina de uso común, el contenido creado o proporcionado por el consumidor durante el uso del contenido digital o los servicios, que no sean datos personales, excepto el contenido mencionado en el párrafo 1 puntos 1 a 3.

3. El empresario puede solicitar la devolución del soporte físico en el que se entregó el contenido digital en el plazo de 14 días desde la recepción de la declaración de desistimiento del contrato del consumidor. El consumidor debe devolver el soporte de inmediato y a cargo

del empresario.

4. El empresario no tiene derecho a solicitar el pago por el período durante el cual el contenido digital o el servicio no fue conforme con el contrato, incluso si el consumidor los utilizó efectivamente antes de desistir del contrato.

5. El empresario está obligado a reembolsar el precio únicamente en la parte correspondiente al contenido digital o el servicio no conforme y al contenido digital o el servicio que ya no es necesario suministrar debido al desistimiento del contrato.

6. El empresario debe reembolsar el precio adeudado al consumidor como resultado del ejercicio del derecho de desistimiento del contrato o de reducción de precio sin demora, a más tardar en el plazo de 14 días desde la recepción de la declaración de desistimiento del contrato o de reducción de precio del consumidor.

7. El empresario reembolsará el precio utilizando el mismo método de pago utilizado por el consumidor, a menos que el consumidor acepte expresamente otro método de reembolso que no suponga ningún coste para él.

Resumen de la Información Clave:

La disposición describe cómo y en qué medida podemos tratar los datos que nos facilitó si desiste del contrato de conformidad con sus derechos, tal como se describe en el presente anexo. También especifica cómo puede acceder a dichos datos. Además, la disposición establece las normas para el reembolso del precio del contenido digital/servicios no conformes si ejerce el derecho de desistimiento descrito en el anexo.

Artículo 43p de la Ley Polaca de Derechos del Consumidor

Texto completo sobre los Derechos del Consumidor:

1. El empresario puede modificar el contenido digital o los servicios que no son necesarios para mantener su conformidad con el contrato únicamente si el contrato lo prevé y únicamente por razones justificadas indicadas en el contrato. Sin embargo, el empresario no puede modificar el contenido digital o los servicios entregados como un único evento.

2. La implementación de un cambio mencionado en el párrafo 1 no puede suponer ningún coste para el consumidor.

3. El empresario debe informar al consumidor de manera clara y comprensible sobre el cambio mencionado en el párrafo 1.

Resumen de la Información Clave:

Si le proporcionamos contenido digital/servicios de forma continua o en partes, podemos realizar cambios si el contrato (condiciones) lo permite y lo justifica. El cambio no supondrá ningún coste para usted. Le informaremos sobre este cambio.

Artículo 43q de la Ley Polaca de Derechos del Consumidor

Texto completo sobre los Derechos del Consumidor:

1. Si el cambio mencionado en el artículo 43p párrafo 1 afecta de manera significativa y negativa al acceso del consumidor o al uso del contenido digital o los servicios, el empresario debe informar al consumidor con antelación adecuada en un soporte duradero sobre las

características y el momento del cambio y los derechos mencionados en los párrafos 2 o 3.

2. En el caso mencionado en el párrafo 1, el consumidor puede rescindir el contrato sin preaviso en el plazo de 30 días desde la fecha en que se realizó el cambio mencionado en el artículo 43p párrafo 1 o desde la fecha en que se le informó, si la notificación se produjo después del cambio. Se aplica el artículo 43o de manera correspondiente.

3. El párrafo 2 no se aplica si el empresario ha concedido al consumidor el derecho a conservar, sin costes adicionales, el contenido digital o los servicios conformes con el contrato en estado inalterado.

Resumen de la Información Clave:

Si tenemos la intención de realizar un cambio en el contenido digital/servicio que sea significativo y afecte negativamente a su acceso o uso del contenido digital/servicio, debemos notificárselo con antelación de manera adecuada. Si no puede mantener el contenido digital/servicio en su estado inalterado sin incurrir en costes adicionales, tiene derecho a rescindir el contrato.

Artículo 32a de la Ley Polaca de Derechos del Consumidor

Texto completo sobre los Derechos del Consumidor:

1. En caso de desistimiento del contrato para la entrega de contenido digital o servicios, el empresario, desde el día de recepción de la declaración de desistimiento del contrato del consumidor, no puede utilizar contenido que no sean datos personales proporcionados o creados por el consumidor durante el uso del contenido digital o

los servicios proporcionados por el empresario, excepto el contenido que:

1) Solo son útiles en relación con el contenido digital o el servicio digital objeto del contrato;

2) Se refieren exclusivamente a la actividad del consumidor al utilizar el contenido digital o el servicio digital proporcionado por el comerciante;

3) Han sido combinados por el comerciante con otros datos y no pueden separarse de ellos o solo pueden separarse con un esfuerzo desproporcionado;

4) Han sido creados por el consumidor conjuntamente con otros consumidores que aún pueden utilizarlos.

2. Excepto en los casos mencionados en el párrafo 1 puntos 1 a 3, el empresario debe proporcionar al consumidor, a petición suya, el contenido que no sean datos personales que fue proporcionado o creado por el consumidor durante el uso del contenido digital o los servicios proporcionados por el empresario.

3. El consumidor tiene derecho a recuperar el contenido digital del empresario de forma gratuita, sin obstáculos por parte del empresario, en un plazo razonable y en un formato legible por máquina de uso común.

4. Tras el desistimiento del contrato, el empresario puede impedir al consumidor el uso adicional del contenido digital o los servicios, especialmente bloqueando el acceso al contenido digital o los servicios o bloqueando la cuenta de usuario. Esta disposición no afecta a los derechos del consumidor mencionados en el párrafo 2.

Resumen de la Información Clave:

La disposición describe las normas para nuestro uso de la información (que no sea datos personales) en caso de que desista del contrato para la entrega de contenido digital/servicios, así como nuestros derechos a bloquear el acceso al contenido digital/servicios. También especifica sus derechos para recuperar el contenido que facilitó.

Anexo B1.4: Formulario modelo de desistimiento

Nosotros:

InPost sp. z o.o.

ul. Pana Tadeusza 4

30-727 Cracovia

DECLARACION MODELO DE DESISTIMIENTO

(rellene y devuelva este formulario solo si desea desistir del contrato)

Localidad, Fecha: _____

Como desistir: Dispone de 14 (catorce) dias para desistir (dias contados desde la fecha de recepcion de los bienes). El formulario de desistimiento cumplimentado debe enviarse a la direccion de correo electronico: bok@inpost.pl o a nuestra direccion indicada anteriormente.

Nombre y Apellidos: _____

Direccion de correo electronico: _____

Numero de telefono: _____

Declaracion de Desistimiento del Contrato

Por la presente declaro, en virtud de la Ley de Derechos del Consumidor de 30 de mayo de 2014, que desisto del contrato de servicios digitales con InPost sp. z o.o., celebrado el _____ (fecha, ano).

Firma: _____

(Nombre y Apellidos)

Anexo B1.5: Condiciones de uso del Asistente InPost para usuarios

Las presentes **Condiciones** regulan el servicio de asistente digital que presta apoyo al **usuario** en el marco de las funcionalidades ofrecidas por la **aplicación móvil InPost**, incluidas en particular las compras realizadas mediante la **aplicación**. El **Asistente InPost** ha sido creado, es mantenido y ofrecido por nosotros – InPost sp. z o.o. con domicilio social en Cracovia, ul. Pana Tadeusza 4 – para su **usuario**, es decir, usted.

Las presentes **Condiciones** establecen las normas por las que nos regimos para prestar el **Asistente InPost** a través de la **aplicación**, así como las Condiciones de los contratos de venta a distancia celebrados entre usted y el **vendedor**.

En circunstancias excepcionales, pueden aplicarse las Condiciones de venta individuales establecidas por un determinado **vendedor**; el contenido detallado de dichas Condiciones puede consultarse en el perfil del **vendedor**. En cada caso, le informaremos explícitamente en la **ficha de producto del vendedor** correspondiente cuándo y en qué medida serán de aplicación las Condiciones de venta establecidas por dicho **vendedor**.

Las presentes **Condiciones** describen nuestros derechos y obligaciones, así como los suyos, en relación con el uso del **Asistente InPost**.

Los términos que empleamos en las presentes **Condiciones** se explican en el Anexo A – tabla de definiciones.

Asimismo, en el Apéndice B se establecen las normas para el uso de vales de descuento en el

marco del servicio InPost Assistant.

Las condiciones generales de la tienda Out of the Box, que regulan los términos de la oferta propia de **InPost** disponible para su adquisición a través de la **aplicación**, están disponibles en nuestro sitio web. Tenga en cuenta que, en caso de conflicto entre estos dos documentos, prevalecerán las disposiciones de las presentes **Condiciones**.

1. ¿Qué es el Asistente InPost?

1.1. En el marco del Asistente InPost, le permitimos buscar y explorar productos de vendedores individuales, crear una cesta de la compra y realizar un pedido con la ayuda del Asistente InPost, utilizando sus datos personales así como los datos de pago y entrega guardados en su Cuenta InPost. Asimismo, en el marco del Asistente InPost, recibirá información sobre la posibilidad de adquirir los productos que busca fuera del Asistente InPost, es decir, utilizando la ruta de compra en un sitio web de terceros.

1.2. El Asistente InPost está disponible para los usuarios de la aplicación que tengan 18 años de edad o que, en su caso, dispongan de plena capacidad jurídica.

1.3. El **Asistente InPost** es una solución basada en inteligencia artificial. Presenta resultados de búsqueda, recomendaciones de productos y otro contenido (incluidas inspiracionesy ofertas) en función de su actividad, incluidos su historial de búsqueda y de compras, así como de los datos que nos hayan proporcionado otras entidades (si ha dado su consentimiento para que se nos

faciliten dichos **datos** con tal finalidad). Tenga en cuenta que la inteligencia artificial es una tecnología nueva y en continua evolución y, por tanto, no está exenta de errores. No obstante, hacemos todo lo posible para garantizar que las acciones y sugerencias proporcionadas por **el Asistente InPost** tengan la mayor calidad posible.

1.4. Tenga en cuenta que el correcto funcionamiento y la disponibilidad de todas las funciones del servicio Asistente InPost en la aplicación dependen de la configuración de su dispositivo y de los consentimientos que haya otorgado, de conformidad con las Condiciones de la aplicación que haya aceptado previamente. Asimismo, le informamos de que, si desea utilizar herramientas de conversión de voz a texto (es decir, herramientas que convierten el habla humana captada por el micrófono del dispositivo en texto escrito), es posible que deba aceptar Condiciones adicionales de uso de dichas herramientas, de conformidad con los requisitos de nuestros proveedores de tecnología externos.

1.5. El uso del Asistente InPost no conlleva ningún cargo adicional.

1.6. En el marco del Asistente InPost, prestamos exclusivamente el servicio de entrega de funcionalidad digital en el ámbito de: (i) la búsqueda de productos, la creación de una cesta y la posibilidad de celebrar un contrato con el vendedor dentro de la aplicación; (ii) la presentación de información sobre la posibilidad de adquirir los productos que busca fuera del Asistente InPost, es decir, utilizando la ruta de compra en un sitio web de terceros

(fuera del entorno de la aplicación).

1.7. En el marco del Asistente InPost, también ofrecemos la posibilidad de realizar pagos de pedidos mediante métodos facilitados por un operador de pago externo.

1.8. Cada vez que realice una compra en el Asistente InPost, celebrará el contrato de compraventa de productos con el vendedor indicado en la ficha de producto del vendedor. La información detallada del vendedor se indica en cada momento en el perfil del vendedor, accesible desde la ficha de producto del vendedor haciendo clic en el nombre del vendedor.

1.9. Antes de realizar una compra en el Asistente InPost, recibirá información clara en la aplicación sobre el reparto de responsabilidades entre el vendedor, nosotros y el operador de pago. Esta información está disponible en la ficha de cada vendedor (perfil), en la ficha que contiene todas las ofertas de venta de un producto determinado, y en la ficha de producto del vendedor individual.

1.10. Por su seguridad, somos responsables organizacionalmente de gestionar todas las reclamaciones y resolver todas sus quejas relacionadas con los contratos celebrados por usted con los vendedores en la aplicación a través del Asistente InPost, garantizando su protección en caso de que el vendedor incumpla sus obligaciones. Esto significa que, si resulta que el vendedor no está cumpliendo sus obligaciones derivadas del contrato de compraventa celebrado en el Asistente InPost, podemos gestionar su reclamación de forma

independiente y reembolsarle las cantidades que haya abonado. Si, en el contexto de una reclamación, prefiere una solución distinta al reembolso, le rogamos que contacte directamente con el vendedor. Nos esforzamos por supervisar continuamente el cumplimiento de todos los contratos de compraventa celebrados a través de nuestro servicio. También puede escribirnos directamente sobre su asunto utilizando el formulario de contacto. Las normas detalladas para la presentación de reclamaciones se establecen más adelante en las presentes Condiciones. Tenga en cuenta asimismo que no somos responsables de los contratos de compraventa que usted celebre en sitios web de terceros (y no dentro del Asistente InPost) y en virtud de las Condiciones establecidas por dichos terceros.

1.11. El operador de pago es responsable del procesamiento de las transacciones realizadas dentro del servicio Asistente InPost, con el fin de transferir al vendedor los fondos que le corresponden en concepto de la venta a distancia de productos celebrada en el Asistente InPost. El operador de pago es UniCredit S.A. Oddział w Polsce (sucursal en Polonia), que actúa como agente adquirente en el sentido de la Ley de Servicios de Pago.

1.12. Con independencia de las ofertas de terceros (vendedores), puede utilizar el Asistente InPost para comprar productos ofrecidos directamente por InPost como parte de su oferta propia (la tienda Out of the Box). En ese caso:

a. el contrato de compraventa se celebra directamente entre usted e InPost;

b. se aplican las normas establecidas en el Anexo C de las Condiciones a las

ofertas Out of the Box. En particular: (i) tiene derecho a desistir del contrato en un plazo de 14 días mediante la presentación de una declaración a través de nuestro formulario, o por correo electrónico a: reklamacje_outofthebox@inpost.pl; (ii) somos responsables frente a usted por cualquier defecto de los productos durante al menos 2 años a partir de la fecha de entrega.

c. si desiste del contrato de compra de un producto Out of the Box, puede devolver los productos de conformidad con las Condiciones utilizando un Paczkomat®. Los detalles del procedimiento de devolución (incluida la dirección de devolución) se encuentran en el resumen del pedido dentro de la aplicación;

d. InPost actúa tanto como operador de la plataforma Asistente InPost como vendedor directo de productos de la tienda Out of the Box. En caso de conflicto entre nuestro papel como operador y como vendedor directo, prevalecen las condiciones de la tienda Out of the Box.

e. Siempre puede comprar productos de la oferta Out of the Box directamente en el sitio web de la tienda; en ese caso, su compra se rige por las condiciones de la tienda.

2. ¿Cómo puede comprar con el Asistente InPost?

A. . Información general

2.1. Para utilizar el Asistente InPost, debe disponer de una Cuenta InPost y usar la aplicación.

2.2. Puede dejar de usar el Asistente InPost en cualquier momento. Tenga en cuenta que eliminar la aplicación de su dispositivo no implica la eliminación de su Cuenta InPost ni de los datos del Asistente InPost. La descripción de las normas para gestionar, incluida la eliminación, su Cuenta InPost y los datos recopilados durante el uso de la aplicación y el Asistente InPost puede encontrarse en la Parte I (A) y en el Anexo A1 de las Condiciones Generales de los Servicios de Cuenta InPost.

2.3. El Asistente InPost es una herramienta de recomendación que facilita la búsqueda y comparación de productos y apoya el proceso de compra en la aplicación. También busca y presenta información sobre la posibilidad de adquirir los productos que busca fuera del Asistente InPost, es decir, utilizando la ruta de compra en un sitio web de terceros.

2.4. El Asistente InPost le informará de que es un sistema de IA y de que puede cometer errores y dar respuestas imprecisas. Las respuestas del Asistente InPost son más precisas cuanto más concretas sean sus consultas. Tenga en cuenta que la decisión final de compra siempre recae en usted.

2.5. Antes de utilizar el Asistente InPost por primera vez, le pediremos que responda a algunas preguntas sobre sus preferencias. Proporcionar las respuestas es voluntario, pero permitirá adecuar mejor las recomendaciones de productos y los resultados de búsqueda a sus necesidades. Puede omitir

este paso.

2.6. Las preguntas sobre la selección y presentación de productos de los vendedores e información sobre la posibilidad de comprar los productos buscados fuera del Asistente InPost pueden enviarse a: wsparcie@inpost.pl o a través del formulario de contacto.

B. ¿Cómo funciona el proceso de compra con el Asistente de Compras de InPost?

2.7. Para comprar, abra el Asistente InPost en la aplicación. Puede escribir lo que está buscando o usar las sugerencias que hemos preparado para usted en una pantalla dedicada titulada "Ofertas", que contiene recomendaciones de temporada, inspiraciones y ofertas. Cuando haga clic en una de estas recomendaciones, le llevaremos a la ruta de compra descrita en las disposiciones siguientes de este apartado.

2.8. A continuación, verá productos de distintos vendedores. Seleccione los productos que le interesen y añádalos a su cesta – puede elegir productos de uno o varios vendedores a la vez. Revise su cesta y confirme su pedido. Si, de conformidad con la descripción del punto 2.7 anterior, abre el Asistente InPost y escribe lo que está buscando, además de los productos ofrecidos por distintos vendedores, el Asistente InPost puede también presentar información sobre la posibilidad de adquirir los productos, y información sobre la posibilidad de adquirir servicios de socios externos que busca fuera de la aplicación y de la función Asistente InPost, es decir, utilizando la ruta de compra en un sitio web de terceros.

2.9. Cuando realice una compra en el Asistente InPost, en cada etapa de selección de productos y de realización de su pedido, le mostramos los precios totales, que incluyen todos los cargos, como aranceles e impuestos, incluido el IVA, con excepción de los gastos de entrega, que se presentan por separado en la pantalla de selección del método de entrega del pedido. Si existiera alguna restricción relativa al pago o la entrega de su pedido, se lo informaremos a más tardar al inicio de la realización del pedido. Antes de efectuar el pedido, también le facilitaremos al menos la siguiente información: el nombre o razón social del vendedor, domicilio social, número de IVA (si procede) y dirección de correo electrónico de contacto. Esta información estará disponible en el perfil del vendedor, al que puede acceder desde la pantalla de resumen de la cesta, la pantalla de resumen del pedido y desde la ficha de producto del vendedor individual.

2.10. Inmediatamente antes de realizar su pedido – es decir, antes de hacer clic en el botón "Entrega y pago" – le mostraremos en la aplicación el precio total combinado de los productos y los gastos de entrega correspondientes al método de entrega seleccionado. El precio mostrado en el resumen del pedido es siempre el precio final y vinculante.

2.11. Al hacer clic en el botón "Pedir y pagar", usted expresa su intención de celebrar un contrato de compraventa con el vendedor en los términos establecidos en el formulario de pedido y en las presentes Condiciones, y se compromete a pagar el pedido mediante el método de pago seleccionado. InPost remite el pedido al vendedor y no es parte del contrato de

compraventa.

2.12. Tras la compra, la aplicación mostrará un resumen del pedido con información sobre qué ha comprado, por cuánto y a quién.

2.13. El contrato de compraventa entre usted y el vendedor se celebra cuando el vendedor, tras verificar la disponibilidad de los productos, confirma la posibilidad de atender su pedido y lo acepta para su tramitación. La confirmación del pedido por parte del vendedor implica la aceptación de su oferta de compra y la celebración del contrato de compraventa. Cada vendedor dispone de 72 horas para confirmar la aceptación del pedido para su tramitación. Si, transcurrido ese plazo, no ha recibido la confirmación de aceptación del pedido, este no será tramitado y el vendedor estará obligado a reembolsarle el importe total que haya abonado; si el vendedor no lo hiciera, realizaremos el pago en su nombre. Si desea cancelar su pedido antes de que sea atendido, póngase en contacto directamente con el vendedor; en tal caso, el vendedor nos informará de la cancelación y usted recibirá el reembolso del importe abonado. Tenga en cuenta que, por regla general, la cancelación de un pedido deberá realizarse antes de que se genere una etiqueta de envío para el pedido – a partir de ese momento, es posible que el vendedor no pueda cancelar el pedido en el sistema y, por tanto, puede pedirle que devuelva el pedido una vez que le haya sido entregado.

2.14. Los productos le serán enviados por el vendedor. Puede realizar el seguimiento del estado de su envío en la aplicación.

2.15. En todo caso, tiene derecho a obtener, antes de la compra, información clara y transparente sobre:

a. las entidades implicadas en el procesamiento de su transacción, incluyendo nosotros, el **vendedor** y el **operador de pago**, junto con una descripción de sus funciones y responsabilidades;

b. el procedimiento de reclamación y las medidas de protección del comprador que aplicamos, incluida una descripción detallada del curso de acción y las Condiciones para el reembolso;

c. las Condiciones para el desistimiento del contrato de compraventa;

d. los costes y Condiciones para la devolución de los **productos** pedidos;

e. la posibilidad de contactar con el **vendedor**;

f. la posibilidad de contactar con nosotros para obtener asistencia en caso de problemas con el **vendedor** o con su reclamación.

Publicamos la información pertinente en la ficha del vendedor, en las fichas de producto individuales del vendedor, en el resumen del pedido, y en materiales adicionales y en la sección de preguntas frecuentes.

2.16. Tenga en cuenta que el correcto cumplimiento de su pedido a través del Asistente InPost depende de la validez de los datos que proporcione.

C. Presentación de los productos de los vendedores, recomendaciones y destacados [Best Price Deal]

2.17. La búsqueda de productos de vendedores individuales se realiza mediante la comparación de la palabra o parte de palabra que ha introducido, las características de los productos que busca u otros parámetros de los productos, con los productos correspondientes que han sido desarrollados y añadidos a nuestro catálogo de productos de manera que permita dicha comparación.

2.18. Utilizamos las siguientes herramientas para asistir en la búsqueda:

a. los resultados de búsqueda se muestran en función de la frase, las características y la coherencia con el contenido de su conversación con el **Asistente InPost**, de modo que solo se devuelven **productos** que coinciden léxica y semánticamente con su consulta; al hacerlo, también tenemos en cuenta:

— disponibilidad y tiempo de entrega (importancia alta),

— relevancia para la consulta y las preferencias (importancia alta): la coincidencia entre los parámetros de los **productos** y los criterios de búsqueda, el filtrado y las preferencias que haya declarado,

— factores contextuales (importancia baja/media), tales como:

- temporada/época del año (p. ej., temporada de comuniones,

temporada de bodas, vacaciones de verano),

- festivos y eventos especiales (p. ej., Black Friday, Día de la Madre, Día del Niño),
- su historial de compras,
- tiempo transcurrido desde su última compra,
- Condiciones meteorológicas actuales,
- contexto situacional añadido por usted,
- compatibilidad con productos comprados anteriormente,
- productos complementarios,
- tendencias sociales;

b. puede ordenar adicionalmente las **fichas de producto del vendedor** emitiendo un comando al **Asistente InPost** dentro de un formato determinado, por categoría y subcategoría, así como por precio, promociones actuales y vendedores;

c. utilizamos una solución que hace que aparezcan más arriba en la lista de **productos** buscados:

— los **productos** de los **vendedores** que están sujetos a un descuento,

- los **productos** de los **vendedores** con un precio atractivo ([Best Price Deal]),
- los **productos** de los **vendedores** que son actualmente populares (para lo cual tenemos en cuenta el número de clics en una determinada **ficha de producto del vendedor** durante los últimos 90 días),
- los **productos** de los **vendedores** que son más vendidos (para lo cual tenemos en cuenta el número de **pedidos** realizados de un determinado **producto** del **vendedor** o la facturación alcanzada por dicho **vendedor** durante los últimos 90 días),
- las **ofertas** de los vendedores que participan en programas de colaboración de **InPost Pay (afiliación**) – dichas ofertas podrán mostrarse con prioridad sobre las ofertas de los vendedores que no sean socios de **InPost Pay**; la información sobre este mecanismo está disponible en **la aplicación**.

2.19. Tras seleccionar los productos, le redirigiremos a una pantalla que muestra todas las fichas de producto individuales de dichos productos de cada vendedor.

2.20. Las reglas descritas en las secciones 2.17-2.18 y 2.22-2.26 definen cómo asignamos visibilidad a las páginas de productos de los comercios en los resultados de búsqueda y determinamos su orden. Estas reglas constituyen la

clasificación según lo estipulado en la Ley polaca de Lucha contra las Prácticas Comerciales Desleales. Independientemente de estas reglas, podemos aumentar aún más la visibilidad de determinadas páginas de productos de comercios mostrando recomendaciones y marcando ciertas tarjetas como promocionadas o patrocinadas; estas tarjetas siempre estarán claramente identificadas. Si recibimos una compensación u otros beneficios del comercio por aumentar la visibilidad de una página de producto, incluyendo su mejor posición en los resultados de búsqueda, le informaremos claramente mediante una marca apropiada junto al resultado de búsqueda correspondiente.

2.21. En una sección dedicada de la interfaz de la aplicación, presentamos información general sobre los principales parámetros que determinan la clasificación. También indicamos la importancia de dichos parámetros en comparación con otros parámetros de búsqueda.

2.22. También destacamos las fichas de producto del vendedor marcadas como [Best Price Deal], que indican el precio más bajo de un determinado listado de productos (con su propio número de producto individual y único) entre todas las fichas de ese producto disponibles en la aplicación. Puede ver en qué base se ha destacado una determinada ficha de producto del vendedor con la etiqueta [Best Price Deal] haciendo clic en el icono "i".

2.23. Las fichas de producto del vendedor destacadas como [Best Price Deal] son visibles en una sección dedicada, así como en los resultados generales de

búsqueda y ordenación que el Asistente InPost muestra en respuesta a su consulta. Se etiquetan adicionalmente para mayor visibilidad.

2.24. Podemos mostrar etiquetas especiales en las fichas de producto del vendedor en la pantalla de inicio de la aplicación. Cada ficha así etiquetada tiene un icono "i" en un círculo – al hacer clic en él puede comprobar por qué se ha destacado una determinada ficha de producto del vendedor y qué factores han contribuido a ello (y su importancia en comparación con otros criterios de búsqueda).

2.25. En la ficha de **producto** del **vendedor** podemos mostrar información adicional proporcionada por el **vendedor** o el fabricante relativa (en la medida en que haya sido facilitada por estos): a la garantía comercial voluntaria del fabricante (condiciones, duración y alcance), la durabilidad del **producto**, la posibilidad de reparación y la disponibilidad de piezas de repuesto, el período mínimo de actualizaciones gratuitas de software para los productos con elementos digitales, así como la disponibilidad de servicios posventa.

2.26. Los **Productos** que cumplan conjuntamente las siguientes condiciones podrán llevar el distintivo GARAN, visible en la ficha del **producto**: el fabricante ofrece gratuitamente al consumidor una garantía comercial voluntaria que cubre la totalidad del **producto** durante un período superior a 2 años y esta información ha sido facilitada por el **vendedor**. El distintivo se muestra antes de realizar el **pedido** y en la confirmación de este.

2.27. En la **aplicación**, en una sección separada y accesible al público, facilitamos

información sobre la responsabilidad legal del **vendedor** por la conformidad del **producto** con el contrato. Esta información se presenta claramente separada de la garantía comercial voluntaria del fabricante del **producto** y recuerda los derechos legales que le corresponden como consumidor con independencia de la garantía.

D. Personalización del Asistente InPost

2.28. En la aplicación, y en las fichas de producto y de cesta, también mostramos recomendaciones, es decir, sugerencias de otros productos que pueden interesarle – sugeriremos la posibilidad de comprar productos de categorías o tipos asociados con sus compras anteriores.

2.29. Puede recibir recomendaciones personalizadas, para las cuales se utiliza un modelo que analiza sus preferencias de compra. A efectos del sistema de recomendaciones, tenemos en cuenta los siguientes factores:

a. las **fichas de producto del vendedor** que ha consultado,

b. su actividad en la **aplicación** (búsquedas, clics, adición a la **cesta**),

c. sus preferencias configuradas,

d. datos sobre los detalles de los **productos** disponibles en la **aplicación**,

e. lo que ha añadido a su **cesta**,

f. lo que ha pedido anteriormente.

2.30. El **Asistente InPost** no utiliza datos sensibles (p. ej., datos relativos a la salud o a opiniones políticas) para personalizar su experiencia de compra.

2.31. Puede desactivar las recomendaciones personalizadas mientras utiliza el servicio **Asistente InPost** en cualquier momento; para ello, simplemente desactive la personalización de compras directamente en la configuración de la aplicación o envíe una solicitud a: wsparcie@inpost.pl. La desactivación de las recomendaciones personalizadas no afecta a la presentación de productos destacados presentados en base a criterios distintos de sus preferencias personales, la presentación de información legalmente obligatoria, ni la seguridad y el cumplimiento legal de las fichas de **producto** del **vendedor**.

2.32. Si el producto que busca no está en nuestro catálogo de productos, podemos buscarlo en tiendas en línea externas , así como ofertas de nuestros socios de tiendas online externas (fuera de la aplicación) por usted; dicha búsqueda se realiza de acuerdo con las frases que haya especificado.

E. Opiniones sobre productos y vendedores

2.33. En la aplicación presentamos opiniones sobre productos y vendedores que le ayudan a tomar decisiones de compra. A continuación, describimos las normas para publicar, presentar y moderar las opiniones.

2.34. **Opiniones de Compradores verificados**. El derecho a publicar una opinión sobre un producto o un vendedor corresponde exclusivamente a los usuarios que hayan adquirido el producto en cuestión a través del Asistente InPost y lo

hayan recibido (**Comprador verificado**). Las opiniones de los Compradores verificados se identifican debidamente en la aplicación.

2.35. Puede publicar una opinión en un plazo de 30 días desde la fecha de entrega confirmada del producto. Se aplica la regla de una opinión por producto en el marco de una compra determinada; una nueva compra del mismo producto permite publicar una nueva opinión.

2.36. Puede editar su opinión en un plazo de 30 días desde su publicación. Puede solicitar la eliminación de la opinión en cualquier momento; para ello, póngase en contacto con nosotros en wsparcie@inpost.pl.

2.37. En una sección específica de la **aplicación** puede prestarnos su consentimiento para que podamos enviarle una notificación automática (correo electrónico, notificación push o mensaje en la **aplicación**, denominado mensaje in-app) solicitándole una opinión, no antes de que haya transcurrido 1 día desde la **entrega** confirmada y como máximo una vez por cada **pedido**. Su respuesta es voluntaria.

2.38. **El Asistente InPost** puede hacerle preguntas que le ayuden a describir el producto (por ejemplo, sobre su calidad o ajuste). **El Asistente InPost no escribe la opinión por usted:** su contenido procede exclusivamente de usted. Los posibles incentivos para publicar una opinión (si se ofrecen) se referirán únicamente al hecho de publicarla, y no a su contenido ni a su valoración; cada opinión publicada a cambio de un incentivo se identificará individualmente en la aplicación. No obstante, las herramientas que

utilizamos pueden ayudarle a formular el contenido de su opinión.

2.39. **Resúmenes de IA**. En las fichas de los productos podemos mostrar resúmenes generados automáticamente a partir de fuentes disponibles públicamente y cuyo uso sea lícito. Estos contenidos se identifican de forma inequívoca junto a cada resumen mediante el siguiente mensaje: «**Resumen generado por inteligencia artificial a partir de reseñas de este producto disponibles públicamente. No es la opinión de un usuario**». Los resúmenes de IA no son opiniones de usuarios, tienen carácter exclusivamente informativo y se generan automáticamente. Es posible que los resúmenes no tengan en cuenta todas las opiniones o reseñas disponibles sobre un producto determinado y no se incluyen en el cálculo de la valoración media del producto.

2.40. **Otras fuentes de opiniones**. Las opiniones obtenidas de proveedores externos o facilitadas por los fabricantes se presentan únicamente con una indicación clara de su fuente. Las opiniones de los fabricantes solo podrán presentarse cuando cada una de ellas esté respaldada por una compra verificada.

2.41. **Presentación y ordenación de las opiniones**. La valoración del producto se presenta como la media aritmética de las opiniones de los Compradores verificados, junto con información sobre su número, y es visible desde la primera opinión. Puede ordenar las opiniones por: más recientes, más útiles, mejor o peor valoradas, así como filtrarlas por valoración y por la presencia de fotografías. Con el tiempo, podremos poner a disposición en la aplicación

otras opciones para filtrar y ordenar las opiniones, de acuerdo con su presentación en pantalla.

2.42. **Moderación y recursos**. Aplicamos una moderación automática de contenidos (filtrado de expresiones vulgares, datos personales y spam), complementada con una revisión manual. No publicamos opiniones que contengan: expresiones vulgares o discursos de odio, datos personales, contenidos no relacionados con el tema, referencias a la competencia, enlaces externos, afirmaciones falsas o contenidos contrarios a la ley. El vendedor puede publicar una respuesta a la opinión después de su moderación.

2.43. Si su opinión es rechazada o eliminada, le informaremos de los motivos de la decisión. Tiene derecho a recurrirla mediante el formulario disponible en la aplicación. El recurso se examinará en un plazo máximo de 10 días laborables.

2.44. Sus datos como autor de la opinión se seudonimizan en la **aplicación** (nombre e inicial). En caso necesario, puede solicitarnos la eliminación de su opinión.

3. ¿Cómo pagará su pedido realizado con el Asistente InPost?

3.1. Por un **pedido** realizado con el **Asistente InPost**, pagará utilizando el servicio InPost Pay, que admite los siguientes métodos de **pago**: BLIK, tarjetas de pago (Visa / Mastercard), carteras digitales Google Pay y Apple Pay (tratadas como

pagos con tarjeta). Consulte las Condiciones de este servicio.

3.2. El documento que confirma la venta (p. ej., un recibo o factura) es emitido por el **vendedor**. En el caso de los productos de la propia oferta de InPost (Out of the Box), InPost emite un documento que confirma la venta.

3.3. Si dispone de un vale de descuento, puede reducir el importe a pagar por su pedido introduciendo el código de descuento en el campo correspondiente en la página de resumen de la cesta de la compra de artículos del vendedor seleccionado. El vale de descuento reduce el valor de su pedido de ese vendedor concreto. Si su cesta contiene artículos de varios vendedores, puede aplicar un vale de descuento independiente al pedido de cada uno de ellos. Algunos vales de descuento se asignan automáticamente a su InPost Account; encontrará el código de descuento correspondiente en los detalles de su InPost Account. Las normas detalladas sobre el uso de los vales de descuento, sus tipos y las condiciones de cancelación y devolución se establecen en el Apéndice B de las Condiciones. En casos excepcionales, las condiciones de uso de los vales de descuento se recogen en condiciones promocionales específicas publicadas en nuestro sitio web.

3.4. Si adquiere **productos** promocionados o realiza una compra utilizando un **vale de descuento**, el documento que confirma la venta puede indicar un importe superior al realmente abonado por usted, pero esto no da lugar a ninguna reclamación por parte del **vendedor** contra usted; simplemente significa que parte del precio fue cubierto por dicho vale. Si realiza una compra utilizando

un **vale de descuento** y al mismo tiempo solicita una factura con IVA, le informaremos de la posibilidad de contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente para obtener una nota de crédito que corrija el coste del **pedido**. La factura con IVA obtenida del **vendedor** deberá adjuntarse al mensaje que nos envíe en ese caso.

4. Condiciones de entrega con el Asistente InPost

4.1. Al utilizar el Asistente InPost, solo puede elegir la entrega ofrecida por InPost. Las opciones de entrega disponibles se describen en las Condiciones de InPost – estas son las Condiciones del servicio de consignas automáticas "Paczkomaty 24/7" prestado por InPost sp. z o.o. y las Condiciones de la aplicación. Al comprar con el Asistente InPost, selecciona automáticamente la entrega a través de InPost de conformidad con las opciones que se muestran en la aplicación.

4.2. Inmediatamente antes de realizar su pedido en la aplicación, verá las opciones de entrega, los plazos y los costes disponibles para su cesta.

4.3. En su Cuenta InPost, puede añadir y guardar direcciones de entrega para utilizarlas en futuros pedidos con el Asistente InPost.

4.4. Puede realizar el seguimiento del estado de su entrega en la aplicación en la sección "Seguimiento de paquetes".

5. Devolución de productos – desistimiento del contrato de compraventa

5.1. Si es **consumidor**, dispone de 14 días a partir del día siguiente a aquel en que usted (o una persona designada por usted) recibió los **productos** para desistir del contrato de compraventa de **productos** celebrado en el marco del **servicio Asistente InPost** sin necesidad de indicar ningún motivo. Puede hacerlo enviando al **vendedor** una declaración inequívoca que indique su intención de desistir del contrato de compraventa – por ejemplo, puede utilizar el formulario disponible en la **aplicación**, al que puede acceder directamente desde el resumen del **pedido** en la **aplicación** o haciendo clic en el enlace del correo electrónico de confirmación del **pedido**, al que adjuntamos un resumen de las Condiciones de desistimiento en formato PDF.

5.2. **El vendedor** puede establecer un plazo más largo para el desistimiento del contrato de compraventa, y se lo informaremos en cada caso en el contenido de la **ficha de producto del vendedor** seleccionado y en el perfil del **vendedor**.

5.3. Si un **pedido** de un **vendedor** consta de varios **productos** entregados por separado, en lotes o en partes, el plazo de 14 días se computa desde el momento en que usted (o la persona designada por usted) recibió el último **producto**, lote o parte.

5.4. Para ejercer su derecho de devolución, debe notificar al **vendedor** que desea

desistir del contrato de compraventa en su totalidad o respecto de determinados **productos** – hágalo dentro de los 14 días siguientes a la recepción de los **productos** (salvo que el **vendedor** prevea un plazo de desistimiento más largo). Es suficiente con enviar una declaración inequívoca de que desea desistir del contrato de compraventa. Puede hacerlo:

a. en la **aplicación** directamente desde la pantalla de resumen del **pedido** (sección "Detalles del pedido") para el **pedido** que desea devolver, utilizando un formulario de devolución dedicado, al que puede acceder haciendo clic en el botón "Notificar una devolución" o en el enlace del correo electrónico de confirmación del **pedido**, y siguiendo a continuación las instrucciones en pantalla; o

b. utilizando la pestaña "Devoluciones rápidas" en la **aplicación** – en tal caso nuestro sistema reconocerá su **pedido** y le redirigirá al formulario de envío de devolución en la **aplicación**; o

c. poniéndose en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, indicando el alcance del desistimiento que pretende realizar – en tal caso el representante del Servicio de Atención al Cliente le solicitará toda la información necesaria para establecer el alcance del desistimiento; o

d. poniéndose en contacto directamente con el **vendedor** en los datos de contacto facilitados en la ficha de perfil del **vendedor**. La declaración de desistimiento podrá realizarse utilizando la plantilla que figura como anexo a las presentes **Condiciones**.

5.5. Si desea devolver **productos**, incluya el número de **pedido** en la declaración y especifique a qué **productos** se refiere. Si no lo hace, asumiremos que está desistiendo del contrato de compraventa de los **productos** en su totalidad.

5.6. Su declaración de desistimiento hace que el **vendedor** trate su **pedido** – en su totalidad o en parte, según desee devolver todos o solo algunos de los **productos** cubiertos por el **pedido** – como si no hubiera sido realizado en esa medida; no obstante, tenga en cuenta que si no devuelve los **productos** al **vendedor**, el **vendedor** retendrá el reembolso de su **pago**. Esto no es aplicable en los casos en que usted desiste del contrato de compraventa antes de que los **productos** hayan sido expedidos por el **vendedor**.

5.7. Reembolso del **pago**:

a. **el vendedor** le reembolsa todos los **pagos** realizados en relación con la realización del **pedido**, incluido el coste de **entrega** de los **productos**, teniendo en cuenta el método de entrega más económico de los ofrecidos;

b. **el vendedor** le reembolsa los **pagos** recibidos de usted sin demora indebida, a más tardar en el plazo de 14 días a partir de la recepción de su declaración de desistimiento, aunque el **vendedor** puede retener el reembolso de los **pagos** recibidos de usted hasta que reciba los **productos** de vuelta o usted aporte prueba de su devolución (lo que ocurra primero);

c. el reembolso del **pago** se realiza utilizando el mismo método de **pago** que

utilizó para abonar;

d. tenga en cuenta que usted es responsable de cualquier disminución del valor de los **productos** resultante de su uso más allá de lo necesario para comprobar la naturaleza, las características y el funcionamiento de los **productos**; en tal caso el **vendedor** tiene derecho a reducir el importe reembolsado en una cantidad correspondiente a la disminución del valor de los **productos** devueltos.

5.8. Obligación de devolver los **productos**:

a. Si desiste del contrato de compraventa, deberá devolver los **productos** al **vendedor** o a una persona autorizada por el **vendedor** para recibirlos. Dispone de 14 días a partir de la fecha de presentación de la declaración de desistimiento para hacerlo. Se considera cumplido el plazo de devolución si los **productos** se expiden antes de su vencimiento.

b. Puede devolver los **productos** de dos maneras:

— por su cuenta, a la dirección del **vendedor** indicada en el perfil del **vendedor**, incluso organizando la recogida de los **productos** por mensajero de InPost en su dirección especificada – el coste de dicha devolución corre a cargo de **usted**, de conformidad con la tarifa vigente del transportista que elija; si elige la devolución mediante mensajero de InPost, el precio del envío se indica durante la configuración de los parámetros de su envío,

- iniciando la devolución de los **productos** directamente desde el **pedido** en la **aplicación**; opcionalmente, puede utilizar las instrucciones facilitadas a través del **Asistente InPost**; en tal caso los **productos** se devuelven utilizando la consigna automática Paczkomat® o el PaczkoPunkt de su elección, y las normas para el cálculo del coste de dicha devolución se indican en cada ocasión mientras configuras los parámetros del envío en la **aplicación**.

c. No podrá desistir del contrato ni devolver los siguientes **productos** de entre los ofrecidos en la **aplicación**:

- **productos** entregados en envases sellados que, una vez abiertos, no puedan devolverse por razones de protección de la salud o higiene, si el envase ha sido abierto tras la entrega,

- **productos** que, tras su entrega, dada su naturaleza, queden inseparablemente combinados con otros artículos,

- **productos** consistentes en grabaciones de audio o visuales o software informático entregados en envases sellados, si el envase ha sido abierto tras la entrega,

- periódicos, revistas o publicaciones, con excepción de un contrato de suscripción.

d. Si ha desistido del contrato de compraventa pero el **vendedor** no le ha reembolsado el **pago** en el plazo de 14 días a partir de la recepción de su

declaración de desistimiento, y – tras ponernos en contacto con el **vendedor** – constatamos que el **vendedor** no ha tomado ninguna medida, organizaremos el reembolso de todos los **pagos** que realizó al **vendedor** en relación con la realización del **pedido** – incluido el coste de **entrega**, teniendo en cuenta el método de entrega más económico de los ofrecidos.

e. Podemos retener el reembolso del **pago** hasta que usted aporte prueba de que los **productos** han sido devueltos al **vendedor** o hasta que el **vendedor** los reciba (lo que ocurra primero). Esto no es aplicable en los casos en que el **vendedor** haya rechazado legítimamente (es decir, de conformidad con las disposiciones legales o con las presentes **Condiciones**) la devolución de los **productos**, pero en tal caso ponemos a su disposición herramientas que le permiten ponerse en contacto con el **vendedor** y establecer una forma de resolver la disputa, si no está de acuerdo con la decisión del **vendedor**.

f. La información sobre las exclusiones de devolución se envía en el correo electrónico que contiene la confirmación del **pedido**, en formato PDF, junto con la política de devoluciones y reclamaciones. También puede consultar esta información en la **aplicación**, en la pantalla de inicio de la devolución en la **aplicación**.

g. En cada etapa del procesamiento de la devolución de **productos**, le mantendremos informado de su estado, incluyendo su aceptación o

rechazo por parte del **vendedor**.

5.9. Nos esforzamos por supervisar todas las solicitudes de desistimiento de un contrato presentadas a través de la aplicación. En caso de que un vendedor incumpla la cláusula 5.8(d) de las Condiciones, para las devoluciones presentadas fuera de la aplicación, le rogamos que nos comunique el asunto por correo electrónico a: wsparcie@inpost.pl, o mediante nuestro formulario.

6. Reclamaciones sobre productos

6.1. Los **vendedores** están obligados a entregar **productos** conformes con el contrato, es decir, libres de defectos.

6.2. En caso de no conformidad de los **productos** con el contrato, tiene derecho a presentar una reclamación sobre los **productos** en virtud de la garantía legal de conformidad de acuerdo con la legislación aplicable.

6.3. Para presentar una reclamación, acceda a los detalles del **pedido** en la **aplicación** y:

a. obtenga los datos de contacto del **vendedor** para presentar la reclamación directamente ante el **vendedor**, o

b. seleccione el tipo de reclamación,

c. seleccione los **productos** sobre los que desea reclamar,

d. justifique la reclamación seleccionando el motivo de la misma de la lista

de opciones disponibles, describiendo el fundamento de la no conformidad de los productos recibidos con el contrato de compraventa,

e. especifique el importe de los fondos que espera que le sean reembolsados en respuesta a la reclamación.

Si el **vendedor** requiere fotografías u otros archivos necesarios para valorar la reclamación y emitir una resolución, se lo comunicará por correo electrónico. Su dirección de correo electrónico estará cifrada, por lo que el **vendedor** no verá su dirección real.

6.4. **El vendedor** está obligado a valorar su reclamación en el plazo de 14 días – este plazo se computa desde el momento en que el **vendedor** recibe su reclamación. No valoramos las reclamaciones en cuanto al fondo; nos limitamos a transmitirlas entre usted y el **vendedor**, sin perjuicio de los casos descritos en el punto 6.5. El **vendedor** está obligado a informarle de los pasos siguientes inmediatamente después de aceptar la reclamación.

6.5. Si tiene problemas para obtener asistencia del vendedor o para que el vendedor valore su reclamación, puede utilizar el canal de comunicación dedicado que ponemos a su disposición – es decir, el formulario de contacto – y comunicarnos el asunto, y le apoyaremos en el proceso de contacto con el vendedor. Exigimos a cada vendedor disponible en la aplicación que coopere con nosotros en la resolución de los problemas notificados por los compradores, incluso facilitándonos todos los datos necesarios para garantizar la gestión fluida de las reclamaciones.

6.6. Si el vendedor no responde a su reclamación en el plazo de 14 días, reconoce su reclamación pero no inicia el reembolso del pago, o rechaza reconocer la reclamación sin justificación adecuada, puede ponerse en contacto directamente con nosotros y nos esforzaremos en contactar con el vendedor y garantizar que se respeten sus derechos. Si esto no resulta satisfactorio, tenemos derecho a determinar que el vendedor ha reconocido su reclamación. Nuestra determinación al respecto es vinculante tanto para usted como para el vendedor. Cuando su reclamación sea reconocida (por el vendedor o por nosotros en la forma descrita anteriormente), le reembolsaremos directamente los fondos correspondientes a los productos reclamados si el vendedor no lo hace en el plazo de 7 días a partir de la fecha de comunicación de nuestra resolución. El reembolso se ejecutará instruyendo al operador de pago utilizando el mismo método de pago que se utilizó para pagar el pedido. Tenga en cuenta que, cuando se considera que una reclamación ha sido resuelta a su favor debido a la falta de respuesta del vendedor, solo tiene derecho al reembolso del precio – la reducción del precio, la reparación de los productos o la sustitución de los productos no están disponibles en el marco de este procedimiento.

6.7. Si algo salió mal con su pago, puede presentar una reclamación sobre dicha transacción directamente ante nosotros.

6.8. Si desea presentar una reclamación sobre un producto adquirido en el marco de la oferta propia de InPost (la tienda Out of the Box), InPost actúa como vendedor y deberá dirigir su reclamación directamente a InPost, y no a un

vendedor externo. Puede presentar una reclamación: (i) a través de nuestro formulario; (ii) por correo electrónico a: reklamacje_outofthebox@inpost.pl; o (iii) por escrito a la siguiente dirección: InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Cracovia (indicando 'Reclamación – Out of the Box'). InPost responde de la conformidad de los bienes con el contrato durante un plazo mínimo de 2 años a partir de la fecha de entrega.

6.9. InPost resolverá su reclamación en un plazo de 14 días desde su recepción y le comunicará el resultado por correo electrónico.

7. ¿Cuáles son los requisitos técnicos para utilizar el Asistente InPost?

7.1. **El Asistente InPost** está disponible en **dispositivos** móviles con sistema operativo Android (con servicios Google activos) o iOS. Solo puede utilizar el **Asistente InPost** tras iniciar sesión en su **Cuenta InPost** en la **aplicación**.

7.2. Las Condiciones técnicas para el uso de la **aplicación** se establecen en las Condiciones de la **aplicación**.

7.3. No garantizamos el correcto funcionamiento del **Asistente InPost** si utiliza hardware y software que no cumplen los requisitos técnicos de la **aplicación**.

8. ¿Cómo tratamos sus datos personales?

8.1. InPost trata sus **datos personales** de conformidad con nuestra **Política de**

Privacidad. InPost garantiza que siempre puede acceder a ella en el sitio web indicado anteriormente.

8.2. Sus **datos personales** necesarios para la ejecución y gestión del **pedido**, incluido el servicio posventa (p. ej., reclamaciones y devoluciones), se transfieren al **vendedor** y son tratados por este, como responsable independiente del tratamiento de datos personales, de conformidad con la legislación aplicable.

8.3. Los **datos personales** necesarios para la ejecución del pago también se transfieren al operador de pagos, que los trata como responsable independiente del tratamiento de conformidad con su propia documentación y con la legislación aplicable.

9. ¿De qué somos responsables?

A. Alcance de las responsabilidades de InPost

9.1. En el marco del **Asistente InPost**, le ayudamos a adquirir **productos** del **vendedor** en la **aplicación**. Sin embargo, el contrato de compraventa de dichos **productos** se celebra directamente entre usted y el **vendedor**, e InPost no es parte del mismo. El **Asistente InPost** también le ayuda presentando información sobre la posibilidad de adquirir productos fuera del **Asistente InPost**, pero en ese caso usted celebra contratos de compraventa de **productos** utilizando la ruta de compra en un sitio web de terceros de conformidad con las Condiciones establecidas por dicha parte, y en tal caso

no somos responsables del contenido que aparece en el sitio web de terceros.

9.2. InPost es responsable del funcionamiento de la aplicación, incluido el Asistente InPost, de conformidad con las presentes Condiciones y la legislación aplicable, así como de la entrega en virtud de Condiciones separadas. Si adquiere productos de la oferta propia de InPost, somos igualmente responsables del cumplimiento del contrato de compraventa. La confirmación de la liquidación del pago del pedido con el vendedor le es enviada por la entidad que gestiona los pagos a través de la pasarela de pago.

9.3. Le informamos de que el **servicio Asistente InPost** puede estar temporalmente no disponible en ocasiones – le informaremos de cualquier indisponibilidad de este tipo lo antes posible a través de la **aplicación**.

9.4. Nuestra responsabilidad en los demás ámbitos de nuestra actividad en relación con el **Asistente InPost** se describe en las Condiciones separadas relativas a nuestros servicios de mensajería y en las Condiciones de la aplicación.

B. ¿De qué es responsable el vendedor?

9.5. En el caso de las ventas en el **Asistente InPost**, el **vendedor** es responsable de:

a. cumplir todas las obligaciones legales hacia usted, en particular las relativas a sus derechos como **consumidor**, la conformidad de los productos con el contrato de compraventa, la garantía de calidad y el

derecho de desistimiento de un contrato a distancia;

b. proporcionar información precisa y completa en el perfil del **vendedor**;

c. la ejecución correcta del contrato de compraventa, incluida la entrega de los **productos** y la garantía de que los **productos** son conformes con el contrato de compraventa.

C. ¿De qué es usted responsable?

9.6. Tenga en cuenta que usted asume la plena responsabilidad por proporcionar información precisa y completa durante el registro de su **Cuenta InPost** o su actualización. Esto también se aplica a los datos de las cuentas que utiliza para iniciar sesión (Google, Apple ID), los métodos de **pago** y la dirección y el método de **entrega**.

10. ¿Cómo presentar una reclamación sobre el funcionamiento del Asistente InPost?

10.1. Si tiene algún problema con la **aplicación** o el **Asistente InPost**, puede presentar una reclamación en línea utilizando nuestro formulario de reclamaciones, enviarnos un correo electrónico a: wsparcie@inpost.pl, o enviárnosla por escrito a nuestra dirección: InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Cracovia, a la atención del "Departamento de Reclamaciones".

10.2. La reclamación deberá incluir su nombre y apellidos, la dirección de correo electrónico utilizada para registrar la cuenta y una descripción de su problema.

10.3. Procesaremos su reclamación en el plazo de 14 días a partir de su recepción. El día en que recibamos la reclamación, le enviaremos un correo electrónico confirmando su recepción.

10.4. Le informaremos del resultado de la gestión de la reclamación por correo electrónico a la dirección desde la que presentó la reclamación.

10.5. Cualquier persona o entidad puede notificar contenido ilegal publicado en el servicio. Para ello, haga clic en el botón "Notificar una infracción" en la **aplicación**, disponible desde cada **ficha de producto del vendedor**.

10.6. En su notificación, explique por qué considera que el contenido notificado es ilegal.

10.7. Examinaremos la notificación lo antes posible y tomaremos una decisión en el plazo de 7 días a partir de su recepción.

10.8. Al notificar contenido ilegal, declara que lo hace de manera honesta – de buena fe – y que proporciona información completa y exacta.

10.9. Podemos suspender la posibilidad de notificar contenido ilegal para personas o entidades que presenten notificaciones infundadas con frecuencia. Al tomar dicha decisión, tenemos en cuenta, entre otros factores:

a. el número y la frecuencia de las notificaciones o reclamaciones infundadas;

b. la proporción relativa de ese número respecto al total de notificaciones o denuncias;

c. el número de notificaciones presentadas durante el trimestre natural anterior;

d. la gravedad del abuso, incluida la naturaleza del contenido ilegal y sus consecuencias;

e. si puede determinarse que la persona ha actuado deliberadamente de mala fe.

11. Política de Uso Aceptable y terminación del uso del Asistente InPost

11.1. Al aceptar las presentes **Condiciones**, celebra con nosotros un contrato de prestación de servicios suministrados electrónicamente.

11.2. Si determinamos, basándonos en criterios objetivos y verificables, que utiliza el **Asistente InPost** de manera incompatible con las presentes **Condiciones** o con la legislación aplicable, su **Cuenta InPost** puede ser bloqueada por nosotros en cualquier momento con efecto inmediato. Los siguientes comportamientos y comportamientos de naturaleza y magnitud comparables

constituyen abuso:

a. que proporcione información falsa, incompleta o engañosa durante el registro o el uso de la **Cuenta InPost**;

b. uso de la **Cuenta InPost** con el fin de cometer un delito, infracción u otra violación de la ley, incluyendo, p. ej., fraude, extorsión, infracción de derechos de propiedad intelectual, protección de datos personales o intereses personales de terceros;

c. adopción de acciones que puedan amenazar la seguridad de nuestros sistemas informáticos, incluidos intentos de obtener acceso no autorizado a los datos o de interferir en el funcionamiento del servicio;

d. incumplimiento de normas sociales, buenas prácticas o actuaciones perjudiciales para nuestra reputación.

11.3. Las normas detalladas para el bloqueo de la **Cuenta InPost** se establecen en las Condiciones Generales de los Servicios de Cuenta InPost.

11.4. Si elimina su **Cuenta InPost**, nuestro contrato con usted para el uso del **Asistente InPost** termina de inmediato. Puede eliminar su **Cuenta InPost** en cualquier momento. También podemos eliminar la **Cuenta InPost** por iniciativa propia en los casos especificados en las presentes **Condiciones**, por ejemplo cuando cargue en la **aplicación** contenido que vulnere la ley, y también en el caso de que cesemos nuestras actividades relacionadas con el **Asistente InPost**.

11.5. Puede dejar de usar el **Asistente InPost** en cualquier momento. Si no está de acuerdo con los cambios en las presentes **Condiciones** o en la política de privacidad, deberá hacerlo a más tardar el día anterior a su entrada en vigor.

11.6. Tras eliminar su **Cuenta InPost**, puede crear una nueva en cualquier momento. Al eliminar su **Cuenta InPost**, todos los datos sobre sus transacciones se eliminarán de la **aplicación** y no podrán recuperarse. InPost puede conservar estos datos en sus sistemas hasta que expire el plazo de las reclamaciones y los plazos derivados de la legislación aplicable, p. ej., de la Ordenanza Fiscal. Si crea una nueva **Cuenta InPost**, deberá volver a introducir todos sus datos.

11.7. Podemos restringir temporalmente o bloquear permanentemente su acceso al **Asistente InPost** – de forma independiente a cualquier bloqueo de la Cuenta InPost al que se hace referencia en el punto 11.2 – si determinamos que lo está utilizando de manera que constituye un abuso. El abuso incluye en particular:

a. el envío de mensajes al **Asistente InPost** de forma masiva o mediante medios automatizados (el denominado "flooding") que suponga una carga desproporcionada sobre los recursos técnicos del **servicio** o limite su disponibilidad para otros **usuarios**;

b. el uso del **Asistente InPost** a través de scripts, bots u otras herramientas automatizadas sin nuestro consentimiento previo por escrito, en particular con el fin de recopilar de forma masiva o sistemática datos

sobre **productos** o **vendedores** (el denominado "scraping");

c. los intentos de interferir en el funcionamiento del sistema de inteligencia artificial, incluso facilitando instrucciones diseñadas para eludir los mecanismos de seguridad o los principios de funcionamiento del **Asistente InPost** (el denominado "prompt injection" o "jailbreaking");

d. la realización reiterada de **pedidos** sin intención de ejecutarlos o de efectuar el **pago**, cuando dichas acciones suponen una carga material sobre los recursos del **vendedor** o perturban el correcto funcionamiento del proceso de venta;

e. el uso del **Asistente InPost** para recopilar, agregar o analizar datos comerciales, de precios u otros datos relativos a los **vendedores** más allá del ámbito de las necesidades legítimas de compra individual del **usuario**, en particular con fines competitivos o comerciales;

f. el abuso reiterado del procedimiento de notificación de contenido ilegal al que se hace referencia en el punto 10, incluida la presentación de notificaciones de mala fe o con el fin de sobrecargar artificialmente el sistema de moderación u obstaculizar las actividades de los **vendedores**;

g. la adopción de acciones que amenacen la seguridad o la integridad de los sistemas informáticos de **InPost** o de los **vendedores**, incluidos intentos de obtener acceso no autorizado a los **datos personales** de otros **usuarios** o **vendedores**;

h. proporcionar deliberada y reiteradamente al **Asistente InPost** información o contexto situacional falsos con el fin de manipular los resultados de búsqueda o las recomendaciones en favor de **vendedores** específicos o con vistas a causar perjuicio a otros **usuarios**.

11.8. En función de la naturaleza, la escala y la frecuencia del abuso, podemos aplicar una de las siguientes medidas, eligiendo la que sea proporcional al incumplimiento identificado:

a. una limitación temporal del número de mensajes o consultas que puede enviar al Asistente InPost en un período de tiempo determinado (el denominado "rate limiting");

b. una suspensión temporal de su acceso al Asistente InPost;

c. un bloqueo permanente del acceso al Asistente InPost – sin que ello afecte a la disponibilidad de otras funcionalidades de la Cuenta InPost, a menos que los motivos del bloqueo justifiquen también la aplicación de las disposiciones del punto 11.2.

d. eliminar contenidos o datos de los usuarios, o restringir el acceso a los mismos, si consideramos que incumplen las presentes condiciones, las Condiciones Generales de InPost Account o la legislación aplicable.

11.9. Le notificaremos la aplicación de cualquier restricción o bloqueo al que se hace referencia en el punto 11.8 sin demora indebida, a través de los métodos de comunicación utilizados en la **aplicación** o a la dirección de

correo electrónico proporcionada durante el registro, a menos que notificarle con antelación pudiera comprometer la efectividad de nuestras medidas de protección o exponer a **InPost**, a los **vendedores** o a otros **usuarios** a perjuicios.

11.10. Cuando apliquemos la medida a que se refiere el punto 11.8(c), intentaremos, antes de tomar una decisión definitiva, ponernos en contacto con usted y darle la oportunidad de explicar la situación, a menos que la naturaleza o la urgencia de la amenaza haga necesaria una actuación inmediata.

11.11. Si no está de acuerdo con una decisión de restricción o bloqueo de su acceso, puede presentar una reclamación de conformidad con las disposiciones del punto 10. La procesaremos en los plazos y Condiciones establecidos en dicho punto.

12. ¿Qué significan las presentes Condiciones y cómo las modificamos?

12.1. Podemos modificar las presentes **Condiciones** por las siguientes razones importantes:

a. la necesidad de adaptar las **Condiciones** a disposiciones legales que afectan directamente a las **Condiciones** y requieren modificaciones en las mismas para mantener el cumplimiento legal;

b. la necesidad de adaptar las **Condiciones** a recomendaciones, órdenes,

resoluciones, decisiones, interpretaciones, directrices o decisiones de las autoridades públicas competentes;

c. la ampliación o modificación de las funcionalidades del **Asistente InPost**, incluida la introducción de nuevos servicios suministrados electrónicamente o cambios en las funcionalidades existentes;

d. un cambio en las Condiciones técnicas para la prestación de servicios suministrados electrónicamente;

e. la necesidad de eliminar ambigüedades, errores o erratas tipográficas que puedan haber aparecido en las **Condiciones**;

f. un cambio en los datos de contacto, nombres, números de identificación, direcciones de correo electrónico o enlaces incluidos en las **Condiciones**;

g. una mejora en la calidad del servicio de atención al cliente;

h. un cambio en el proceso de celebración de contratos de compraventa a través del **Asistente InPost**.

12.2. Le informaremos de cada modificación de las presentes **Condiciones** con suficiente antelación mediante un correo electrónico a la dirección proporcionada durante el registro. Las **Condiciones** modificadas estarán disponibles en nuestro sitio web de Condiciones. Las modificaciones entrarán en vigor no antes de 14 días después de su comunicación.

13. ¿Existe alguna otra información importante sobre el Asistente InPost?

13.1. Si algo no ha sido expresamente regulado en las presentes **Condiciones**, se aplican las normas de otras Condiciones de InPost, en particular:

a. en lo que respecta al uso de la **aplicación** y las funcionalidades disponibles en ella – las Condiciones de la **aplicación**,

b. en lo que respecta a los **pagos** de los **pedidos** realizados y el uso de los métodos de **pago** guardados – las Condiciones de **InPost Pay**,

c. en lo que respecta a la autorización de las acciones realizadas en la **aplicación** – las Condiciones de la **aplicación**; y

d. en lo que respecta a las **entregas** de los **productos** pedidos por usted – las Condiciones relativas a los servicios postales.

13.2. Le invitamos a consultar las Condiciones de la Cuenta InPost y de los servicios relacionados, así como nuestras Condiciones relativas a los servicios postales y otros servicios no digitales. Asimismo, las condiciones de adquisición de bienes de la oferta propia de InPost se rigen por las Condiciones Generales y la política de compras de la tienda Out Of The Box.Condiciones de la Cuenta InPost y de los servicios relacionadosCondiciones relativas a los servicios postales y otros servicios no digitales

13.3. Le informamos de que el servicio Asistente InPost tiene carácter piloto – al comenzar a utilizarlo, usted reconoce que:

a. la lista de funciones y capacidades disponibles en el Asistente InPost, incluidas las relativas a las recomendaciones de productos, los resultados de búsqueda y las herramientas de apoyo al proceso de realización de pedidos, está sujeta a cambios;

b. el Asistente InPost, como solución piloto basada en IA, puede presentar defectos o irregularidades en su funcionamiento, incluida la generación de resultados de búsqueda imprecisos o recomendaciones de productos inadecuadas.

13.4. La renuncia anterior no afecta a nuestras obligaciones relacionadas con la ejecución de los contratos de compraventa celebrados a través del **Asistente InPost**, a los que se aplican las disposiciones de las presentes **Condiciones** y la legislación de aplicación general, incluidas en particular las disposiciones de protección de los consumidores. Le informaremos del fin del período piloto sin demora indebida a través de los métodos de comunicación utilizados en la **aplicación**.

13.5. Todos los asuntos relacionados con las presentes **Condiciones** y el uso del **Asistente InPost** se rigen por la legislación polaca. Si es **consumidor** residente en la Unión Europea, es posible que tenga derecho a derechos adicionales otorgados en virtud de la legislación local de protección del consumidor. Ninguna disposición de las presentes **Condiciones** limita dichos derechos.

Anexo A: Definiciones utilizadas en las presentes Condiciones

A continuación se explica (en orden alfabético) el significado de los términos utilizados en las presentes Condiciones. No importa si estos términos son utilizados por nosotros en singular o plural, o en mayúsculas o minúsculas.

1) **Aplicación o InPost Mobile** – nuestra aplicación móvil, que puede utilizar tras crear una Cuenta InPost.

2) **Pasarela de pago** – un servicio tecnológico que le permite pagar las compras al vendedor elegido, con entrega proporcionada por InPost. La pasarela de pago está disponible en la aplicación dentro del Asistente InPost y abarca los métodos de pago visibles en la aplicación al realizar un pedido. Las opciones de pago pueden variar en función del vendedor, el contenido de la cesta y sus capacidades técnicas.

3) **Asistente InPost** – una herramienta digital proporcionada por nosotros dentro de la aplicación, basada en inteligencia artificial, que le apoya en la búsqueda y exploración de productos, la creación de una cesta de la compra y la realización de pedidos, y que también le presenta información sobre la posibilidad de adquirir los productos que busca fuera del Asistente InPost utilizando la ruta de compra en un sitio web de terceros.

4) **Datos personales** – datos que nos ha facilitado, p. ej., su nombre, apellidos,

número de teléfono, dirección de correo electrónico, dirección de entrega de paquetes, al registrar su Cuenta InPost o al utilizar los servicios digitales de InPost, pero solo en la medida en que dichos datos constituyan datos personales en el sentido del RGPD (es decir, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos)).

5) **Entrega** – un servicio prestado por nosotros consistente en el transporte y la entrega de los productos adquiridos por usted al vendedor a la dirección indicada al realizar el pedido en el Asistente InPost.

6) **Ficha de producto del vendedor** – una oferta de venta individual de productos de un vendedor específico, presentada al usuario en el Asistente InPost, que contiene al menos: una descripción de los productos, su precio, las Condiciones de entrega y la información de identificación del vendedor, lo que permite al usuario navegar al perfil del vendedor. Una ficha de producto del vendedor puede contener información sobre las Condiciones de venta individuales de un vendedor determinado, las Condiciones y el plazo para el desistimiento del contrato, y puede estar marcada como promocionada, patrocinada o destacada con la etiqueta [Best Price Deal]. Para un mismo artículo pueden estar disponibles varias fichas de producto del vendedor, de diferentes vendedores.

7) **Código de descuento** – un código electrónico único, es decir, una secuencia de

letras o números que activa un cupón de descuento. Este código lo introduce usted en el campo correspondiente de la pantalla "Entrega y pago" o lo añade a su cuenta de InPost para asignarle un cupón de descuento, que le permite reducir el importe de un pedido realizado a través del Asistente de InPost. Las condiciones generales de uso de los códigos y cupones de descuento se especifican en el Anexo B de este reglamento y en un reglamento promocional independiente.

8) **Cesta** – un servicio disponible en la aplicación que le permite pedir los productos seleccionados al vendedor a través del Asistente InPost, de conformidad con las presentes Condiciones.

9) **Vale de descuento** – descuento de importe fijo que le permite reducir el importe del pago de un pedido realizado a través del Asistente InPost. Las condiciones detalladas para el uso de los vales de descuento, las normas que rigen su asignación, uso, cancelación y reembolso se establecen en el Apéndice B de las presentes condiciones y en condiciones promocionales específicas.

10) **Operador de pago** – una empresa que procesa la liquidación de las transacciones realizadas en el Asistente InPost, actuando como agente adquirente en el sentido de la Ley de Servicios de Pago. El operador de pago es UniCredit S.A. Spółka Akcyjna Oddział w Polsce (sucursal en Polonia).

11) **Pago** – su transacción en línea realizada a través del operador de pago, mediante la cual el vendedor recibe de usted los fondos correspondientes al pedido.

12) **Condiciones** – el presente documento, que regula los derechos y obligaciones – tanto los nuestros como los suyos – relativos al uso del Asistente InPost.

13) **Vendedor** – una empresa o persona física que ejerce una actividad comercial y ofrece sus productos a través del Asistente InPost. La información detallada del vendedor se indica en cada momento en la ficha del vendedor, accesible desde la ficha de producto haciendo clic en el nombre del vendedor.

14) **Productos** – un artículo mueble con su propio número de producto individual y único, ofrecido por un vendedor en el Asistente InPost, que puede adquirir realizando un pedido.

15) **Dispositivo** – un teléfono inteligente o tableta que cumple los requisitos técnicos descritos en las presentes Condiciones, lo que le permite utilizar el Asistente InPost.

16) **Usuario** – usted, así como otras personas que utilizan el Asistente InPost. En las presentes Condiciones nos dirigimos a usted directamente, y nos referimos a otras personas que utilizan el Asistente InPost como "usuarios". El uso del Asistente InPost está disponible para personas que tengan 18 años de edad y plena capacidad jurídica.

17) **Pedido** – su compra de productos ofrecidos por el vendedor, realizada a través de la aplicación utilizando el Asistente InPost y de conformidad con las presentes Condiciones.

Anexo B: Términos y condiciones para el uso de vales de descuento en el marco del servicio Asistente InPost

El presente Anexo forma parte de las condiciones de uso del Asistente InPost para el usuario (las Condiciones). Establece las normas detalladas para el uso de vales de descuento al realizar compras a través del Asistente InPost.

1. ¿Qué es un vale de descuento?

1.1. Un vale de descuento es un código electrónico único emitido a su nombre en virtud de las condiciones específicas de una promoción, que puede utilizarse para obtener un descuento de importe fijo en el coste total de un pedido realizado en la aplicación Asistente InPost, de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Anexo.

1.2. Ofrecemos los siguientes tipos de vales de descuento:

a. Vale de acceso público – se trata de un código promocional que puede introducir en la aplicación; cualquier persona que conozca el código puede utilizar este vale, siempre que aún haya vales disponibles y se cumplan las condiciones de la campaña.

b. Vale personal – se trata de un vale que asignamos individualmente a su Cuenta InPost como parte de nuestras campañas promocionales. Está destinado exclusivamente a su uso y no puede cederse.

c. Vale al portador – un código de descuento único de un solo uso que puede ser utilizado por cualquier persona que lo posea; cada código es válido para un único uso.

1.3. Cada vale de descuento tiene un importe de descuento específico y una fecha de caducidad antes de la cual debe utilizarse. Puede utilizar simultáneamente un vale de acceso público y un vale personal, con sujeción a las condiciones establecidas en el punto 3.3 a continuación.

1.4. Los vales de descuento individuales pueden estar sujetos a condiciones adicionales, como un importe mínimo de pedido. Los detalles de estas condiciones se le comunican en el momento en que el vale se pone a su disposición o se asigna a su cuenta.

2. ¿Cómo puede obtener un vale de descuento?

2.1. Ponemos a disposición vales de acceso público y vales al portador de la siguiente manera:

a. publicando un código de descuento en la aplicación, en notificaciones push o correos electrónicos enviados a los usuarios, o a través de otros canales (por ejemplo, en línea o a través de programas de afiliados);

b. enviándole un código de descuento único por correo electrónico o mediante notificación push.

2.2. Para canjear estos vales, introduzca o pegue el código de descuento en el campo

designado de la pantalla ‘Entrega y pago’ en el Asistente InPost durante el proceso de pago.

2.3. Asignamos automáticamente los vales personales a su Cuenta InPost; no es necesario que realice ninguna acción adicional. El vale de descuento asignado será visible en la sección ‘Promociones’ del Asistente InPost.

2.4. El número de vales de descuento disponibles para cada campaña es limitado. Los vales de acceso público y los vales al portador se distribuyen por orden de llegada hasta que se agoten.

3. ¿Cómo utilizar un vale de descuento?

3.1. Para canjear un vale de descuento, introduzca o pegue el código de descuento en el campo designado de su cesta durante el proceso de pago en la aplicación o en un mensaje específico de InPost.

3.2. Una vez introducido el código de descuento, comprobaremos si:

a. el código es válido y activo;

b. su pedido cumple las condiciones para el uso del vale de descuento (por ejemplo, el importe mínimo del pedido);

c. el vale de descuento no ha caducado;

d. el vale de descuento no ha sido ya utilizado.

Si se cumplen todas las condiciones, el descuento se aplicará al valor de su pedido.

3.3. Debe aplicar un vale de descuento por separado a cada pedido de cada vendedor — un vale de descuento por pedido de un vendedor. Si su cesta contiene productos de varios vendedores, puede utilizar diferentes vales de descuento para su pedido de cada uno de ellos (pero no más de uno por vendedor).

3.4. Puede combinar vales de descuento con artículos marcados como 'Gran Oferta' y las promociones del vendedor, salvo que las condiciones de una promoción específica indiquen lo contrario.

3.5. El cupón de descuento utilizado en un pedido que usted no haya pagado debido a una transacción fallida o que no haya finalizado se restablecerá automáticamente en su Cuenta InPost en un plazo de 12 horas desde el momento en que el pago haya resultado fallido o no se haya finalizado.

3.6. Condiciones para el restablecimiento del cupón: (a) el cupón procede de un fondo activo en el marco de la campaña correspondiente; (b) la fecha de validez del cupón no ha expirado. El cupón se restablece con su fecha de validez original.

4. Normas para el cálculo del descuento

4.1. El descuento del vale de descuento se deduce del importe total a pagar por el pedido. El importe mínimo del pedido (si corresponde) debe ser al menos 1 PLN superior al valor del vale de descuento. El valor mínimo del pedido se calcula por separado para cada vendedor, sobre la base del valor de los productos solicitados a

dicho vendedor, excluidos los gastos de entrega. La información sobre el pedido mínimo aplicable se indica en cada caso en la aplicación junto al cupón y en el momento de su emisión.

4.2. Los vales de descuento son indivisibles y no reembolsables; salvo en los casos expresamente especificados en este Anexo, no es posible recuperar el derecho a un vale de descuento una vez utilizado. Una vez utilizado un vale de descuento y confirmado el pedido, se pierde el derecho al descuento.

4.3. Asumimos el coste del descuento concedido y lo liquidamos con los vendedores en virtud de condiciones separadas. El uso de un vale de descuento no afecta al precio cobrado al vendedor.

5. Cancelación de un pedido realizado con un vale de descuento

5.1. Si cancelas el pedido en su totalidad antes de que el vendedor envíe el paquete con la mercancía solicitada (en el caso de pedidos de varios vendedores, antes de que se envíe el primer paquete) y, al mismo tiempo, has utilizado un cupón de descuento, esta situación se considera una cancelación permitida del pedido (cancelación). En caso de cancelación, solo se te reembolsará el importe que hayas pagado realmente.

5.2. La cancelación no es posible si el proceso de entrega ya ha comenzado, es decir, si el vendedor ya ha enviado el paquete. En ese caso, solo es posible presentar una solicitud de devolución.

5.3. Las normas establecidas en esta sección no excluyen ni limitan sus derechos como consumidor en virtud de las presentes Condiciones y la legislación aplicable.

6. Devolución de productos adquiridos con un vale de descuento

6.1. Si ejerce su derecho a desistir del contrato de compraventa o presenta una reclamación por falta de conformidad de los productos y solicita el reembolso, le devolveremos el importe que efectivamente pagó (es decir, el valor del pedido tras la aplicación del descuento).

6.2. Un vale de descuento utilizado para completar un pedido sujeto a devolución no es reembolsable. No se emitirá ningún nuevo vale de descuento a cambio de los productos devueltos.

6.3. Le informaremos de esta norma cuando presente una solicitud de devolución a través de la aplicación.

7. Disposiciones generales

7.1. Los vales de descuento no pueden canjearse por efectivo ni por ningún otro beneficio.

7.2. Los vales personales son intransferibles; únicamente usted, como el usuario al que se han asignado, puede utilizarlos.

7.3. Un vale de descuento caduca en la fecha de vencimiento o cuando se agota el grupo de vales disponibles para la campaña, lo que ocurra primero.

7.4. Un vale de bienvenida solo puede asignarse a un usuario determinado una vez. Cumplir de nuevo los criterios de activación no dará lugar a la reasignación del vale.

7.5. Cualquier uso indebido de los vales de descuento — en particular, intentos de utilizar el mismo código de descuento varias veces, uso no autorizado del vale personal de otra persona, u otras acciones contrarias al presente Anexo — puede dar lugar a que apliquemos las medidas descritas en la cláusula 11.8 de las Condiciones.

7.6. En los asuntos no cubiertos por el presente Anexo, se aplicarán las disposiciones de las Condiciones.

Anexo B2: Servicios prestados en Italia

Versión: 1.0

Índice

1) Introducción – ¿De qué trata el presente Anexo?

2) ¿Quién es la entidad contratante?

2 bis) Descripción de los Servicios en la Aplicación

3) ¿Qué ley se aplica?

3 bis) Versiones lingüísticas.

4) ¿Cómo modificamos el Acuerdo?

5) ¿Cómo puede obtener asistencia?

6) ¿Cómo se tratan los datos personales?

7) ¿Cómo puede presentar una reclamación como remitente o destinatario de un paquete?

7-bis) ¿Cómo puede presentar una reclamación como simple usuario de la Aplicación?

7-ter) Comunicación de incidencias

8) ¿Cómo se paga la compensación?

9) ¿Qué cláusulas requieren su aprobación específica?

10) ¿Qué significan estos términos?

1) Introducción – ¿De qué trata el presente Anexo?

El Acuerdo regula exclusivamente las condiciones de uso de su Cuenta InPost y de la Aplicación a través de la cual se ponen a disposición los servicios digitales de InPost. Las Condiciones establecidas en el presente Anexo Regional (el "**Addendum**") se aplican a los **usuarios** bien (*A*) porque la entidad contratante que presta los servicios postales fuera de la Aplicación, a los que los servicios digitales prestados a través de la Aplicación son instrumentales o accesorios, es Locker InPost Italia S.r.l., o bien (*B*) para los demás servicios digitales de InPost, incluida la gestión de la cuenta, si en el momento de su creación los **usuarios** en cuestión han sido asignados a la región de Italia (con referencia a los casos "*A*" y "*B*", la "**Regla de Asignación**").

Los términos en negrita tienen los significados explicados en el Glosario de las Condiciones Generales y, en la medida en que no estén cubiertos allí, en el Glosario complementario al final de este documento.

2) ¿Quién es la entidad contratante?

2.1. Para los servicios cubiertos por el presente Anexo, su entidad contratante es Locker InPost Italia S.r.l. con socio único (en estas Condiciones denominada también InPost Italy, Operador o Entidad Contratante) – una empresa registrada y que opera bajo la legislación italiana, con domicilio social en Viale Cassala n.º 30 –

20143 – Milán, Italia, inscrita en la Cámara de Comercio de Milán Monza Brianza Lodi, número REA MI-2037066, código de IVA y código fiscal e inscripción en el Registro de Empresas n.º 08568700960, capital social de 110.000,00 € íntegramente desembolsado, sujeto a la actividad de dirección y coordinación de InPost S.A.

2.2. El presente Anexo complementa el Acuerdo y, en caso de incompatibilidad, prevalece sobre él.

2.3. Los servicios en la Aplicación (denominados "**Servicios en la Aplicación**") prestados por InPost Italy en la Aplicación están indicados y descritos en la tabla de la Parte I – B (denominada *Lista de Servicios Proporcionados por InPost*) del Acuerdo.

2.4. Locker InPost Italia s.r.l. puede modificar los servicios disponibles en la Aplicación, introducir nuevos de los que figuran en la matriz de las Condiciones Generales, o interrumpir los servicios disponibles actualmente.

2.5. Al aceptar el presente Anexo, también acepta los servicios que puedan introducirse en el futuro para Italia de los que figuran en la matriz de las Condiciones Generales.

2.6. Algunos servicios pueden requerir que acepte condiciones adicionales para los servicios fuera de la Aplicación (denominados **"Servicios Fuera de la Aplicación"**) a los que están relacionados, incluidas las condiciones del sitio web de InPost Italy, vigentes en cada momento, que puede encontrar en: https://inpost.it/termini-e-

condizioni.

2 bis) Descripción de los Servicios en la Aplicación

A continuación se presenta una lista y una breve descripción de los Servicios en la Aplicación que InPost Italy puede poner a disposición en la Aplicación. Para obtener una lista actualizada de los Servicios en la Aplicación prestados en cada momento por InPost Italy, consulte la Matriz de Funcionalidades en las Condiciones Generales vigentes, en la columna de la región italiana.

- **Inicio de sesión y registro de usuario**: Crear y gestionar una Cuenta InPost Personal
- **Seguimiento del estado del paquete**: Seguimiento del estado del paquete. A este respecto, este servicio no se aplica a los paquetes cuyo servicio de transporte haya sido adquirido en el sitio web de Inpost Italy con Inpost Direct.
- **Modificación de datos de usuario** (y en especial cambio de dirección de correo electrónico): Actualización y gestión de la información personal y los datos de contacto del usuario
- **Notificaciones del estado del paquete**: recibir actualizaciones y alertas oportunas sobre el estado de entrega de su paquete
- **Mapas de APM y PUDO**: Acceso a mapas interactivos para localizar la taquilla o el punto de recogida más cercano
- **Apertura remota de APM**: Apertura de la taquilla/locker APM designada

directamente desde la aplicación para smartphone.

- **Comunicación de marketing**: recepción de ofertas promocionales, noticias y actualizaciones
- **Aplicación Car Play y Android Auto**: Apertura de la taquilla/locker APM designada directamente desde la aplicación del smartphone integrada con el automóvil.
- **Zona de acceso fácil**: posibilidad de elegir una taquilla accesible.
- **Redirección**: Servicio en la Aplicación que le permite cambiar el destino de entrega del paquete en los Servicios Fuera de la Aplicación.
- **Inpost Direct**: Servicio en la Aplicación para la compra online del Servicio Fuera de la Aplicación denominado igualmente "Inpost Direct". Una vez completada esta compra, se aplicarán las Condiciones disponibles en: inpost.it/termini-e-condizioni.

3) ¿Qué ley se aplica?

El presente Anexo se rige por la legislación italiana y cumple los requisitos de la legislación postal italiana. Si es consumidor, también se aplicarán las disposiciones imperativas de la ley de su lugar de residencia que le ofrezcan una protección más favorable.

Si las condiciones generales del Servicio Fuera de la Aplicación entran en conflicto con el presente Anexo, prevalecen las condiciones del Servicio Fuera de la Aplicación. Si el presente Anexo entra en conflicto con las Condiciones Generales, prevalece el presente Anexo.

La Carta de Servicios Postales de InPost Italy está disponible en el enlace: inpost.it/carta-dei-

servizi. El Acuerdo debe leerse siempre de manera coherente con la Carta de Servicios.

InPost Italy no se compromete a participar en procedimientos de resolución alternativa de disputas, salvo que la ley lo exija, como en el procedimiento de resolución de disputas ante AGCOM descrito en la Carta de Servicios y en el punto 7 del presente Anexo.

No obstante, puede presentar reclamaciones directamente ante nosotros, siguiendo el procedimiento del artículo 7 del presente Anexo.

3 bis) Versiones lingüísticas.

El presente Anexo está disponible en italiano e inglés.

4) ¿Cómo modificamos el Acuerdo? Derecho de desistimiento.

4.1. Además del artículo 13, Parte I, del Acuerdo (denominado "¿Cómo modificamos el Acuerdo?"), cuando se le notifique un cambio en el Acuerdo, tiene derecho a aceptar el cambio o rechazarlo. Si lo rechaza, debe cerrar su Cuenta dentro del plazo especificado en el aviso de cambio o, si no se indica ningún plazo, en las Condiciones Generales. Esto se entiende sin perjuicio de las condiciones de los Servicios Fuera de la Aplicación.

4.2. Si no cierra su Cuenta dentro del plazo especificado, su uso continuado de la Cuenta y/o de la Aplicación se considerará aceptación del Acuerdo actualizado. En algunos casos, InPost Italy puede solicitar su aceptación expresa del Acuerdo

actualizado antes de que pueda continuar utilizando la Aplicación.

4.3. En cualquier caso, puede ejercer su derecho a desistir del Acuerdo cerrando su Cuenta o enviando a InPost Italy el formulario de desistimiento adjunto a continuación (Anexo B1.4) debidamente cumplimentado. Tenga en cuenta que el desistimiento no afecta a los contratos ya celebrados para servicios fuera de la Aplicación, y que tras el desistimiento ya no podrá utilizar la Aplicación ni su Cuenta.

5) ¿Cómo puede obtener asistencia?

Puede obtener respuestas rápidas y asistencia poniéndose en contacto con nosotros en:

Números de asistencia telefónica: +39 0238582894 (tanto desde líneas fijas como móviles, los costes dependen del número gratuito del operador de telefonía).

Dirección de correo electrónico: servizioclienti@inpost24.it.

Disponibilidad del servicio de atención al cliente: de lunes a sábado, de 8:00 a 20:00 CEST.

6) ¿Cómo se tratan los datos personales?

6.1. Sus datos personales se tratan de conformidad con la legislación de protección de datos aplicable, incluido el Reglamento (UE) 2016/679 ("RGPD").

6.2. Nuestra Política de Privacidad y Política de Cookies explican cómo y por qué tratamos sus datos personales y cómo puede ejercer sus derechos. Puede

encontrarlas en: terms.inpost-group.com/en/privacy-policy. Le animamos a leerlas detenidamente.

6.3. Para ser completamente transparentes sobre cómo se gestionan los datos personales en virtud del Acuerdo, a continuación se ofrece una descripción general de las funciones de las empresas del grupo InPost.

InPost sp. z o.o. ("InPost Polonia") es el Responsable del tratamiento de los datos personales relacionados con la Cuenta InPost, con referencia específica a las operaciones de tratamiento relacionadas con la gestión de la seguridad de la cuenta, así como el análisis y la mejora de la calidad del servicio.

InPost Italy es la Responsable del tratamiento de los datos personales relacionados con la Aplicación Móvil y la prestación de los servicios ofrecidos a través de ella.

6.4. Cada Responsable del tratamiento puede nombrar a terceros como Encargados del tratamiento en virtud del artículo 28 del RGPD. En particular, para determinados tratamientos relacionados con los servicios prestados a través de la Aplicación Móvil, InPost Polonia actúa como Encargado del tratamiento nombrado por InPost Italy, actuando bajo sus instrucciones y en su nombre.

6.5. InPost Italia ha nombrado un Delegado de Protección de Datos en virtud del artículo 37 del RGPD (el "DPD" o "Delegado de Protección de Datos"). Puede ponerse en contacto con el DPD en: dpo.italia@inpost.it.

6.6. Los datos de contacto del DPD de InPost Polonia pueden encontrarse en la Política de Privacidad.

7) ¿Cómo puede presentar una reclamación como remitente o destinatario de un paquete?

7.1. Si es el remitente o el destinatario del paquete, para cuyo envío ya se ha adquirido un Servicio Fuera de la Aplicación, y se ha producido una incidencia con un Servicio en la Aplicación relacionado con el mismo, puede presentar una reclamación por escrito ante la Entidad Contratante en la forma, modo y manera establecidos en la Carta de Servicios y en el presente artículo 7. Para ello, si es el destinatario, debe facilitar a la Entidad Contratante la renuncia previa por escrito al derecho del remitente a presentar dicha reclamación, junto con su reclamación por escrito.

Las reclamaciones presentadas de cualquier otra manera no serán aceptadas, y lo comunicaremos al reclamante.

7.2. Cuando no pueda presentar una reclamación conforme al párrafo 1 anterior, aún puede presentar una reclamación ante la Entidad Contratante conforme al artículo 7-bis) siguiente.

7.3. No puede presentar una reclamación a través de una Taquilla, un PUDO o el personal de PUDO.

7.4. Puede presentar una reclamación a más tardar 6 meses desde el día en que el Paquete nos fue entregado por el Remitente.

7.5. Las reclamaciones presentadas después de este plazo no serán aceptadas.

7.6. Sin perjuicio de su posible derecho a demandar al Operador por daños y perjuicios conforme a la Ley Aplicable, como reclamante legítimo conforme al párrafo 1 anterior, siempre que cumpla también los demás requisitos de los párrafos 2 a 5 anteriores, tiene derecho a una compensación por las incidencias según se especifica en la tabla adjunta a la Carta de Servicios, que puede encontrar en: https://inpost.it/carta-dei-servizi.

7.7. La compensación mencionada en el párrafo 6 no se pagará cuando esté excluida la responsabilidad de la Entidad Contratante.

7.8. Si una reclamación se presenta en formato electrónico, verificaremos su identidad comparando la información que facilite con los datos de nuestro sistema, para confirmar si es el remitente o el destinatario. Esto incluye: nombre, apellidos, número de etiqueta, dirección de correo electrónico, número de teléfono.

7.9. La reclamación debe contener al menos:

7.9.a. el nombre y apellidos o razón social del reclamante;

7.9.b. si la reclamación es presentada por el destinatario, el formulario de renuncia al Derecho a Reclamar del remitente debidamente cumplimentado y firmado, que puede encontrarse en el enlace: https://inpost.it/carta-dei-servizi;

7.9.c. el objeto de la reclamación;

7.9.d. el número del documento de confirmación de envío o el número del Paquete;

7.9.e. el motivo de la reclamación;

7.9.f. la firma del reclamante, en caso de reclamación presentada por correo certificado, o los datos identificativos del reclamante, en caso de reclamación presentada en formato electrónico escrito;

7.9.g. la fecha de presentación de la reclamación;

7.9.h. la lista de los documentos adjuntos (por ejemplo, fotografías del paquete dañado); y

7.9.i. el número de teléfono o la dirección de correo electrónico del Reclamante.

7.10. Responderemos a las reclamaciones en el plazo de 45 (cuarenta y cinco) días desde la recepción de una reclamación debidamente presentada con todos los adjuntos requeridos.

7.11. Si su reclamación no cumple los requisitos aplicables, podemos ponernos en contacto con usted en el plazo de 45 días para pedirle que la corrija. Si no lo hace, la reclamación no será investigada más a fondo. Le facilitaremos una lista de lo que debe corregirse, junto con un plazo razonable y las consecuencias de no realizar las correcciones a tiempo. Este período de corrección no contará para el plazo de respuesta de 45 días mencionado en el párrafo 10.

7.12. Los mensajes sobre problemas con el servicio que no incluyen una solicitud expresa de compensación no se consideran reclamaciones conforme al presente artículo 7.

7.13. El procedimiento de reclamación se considera agotado cuando comunicamos

nuestra decisión, ya sea que aceptemos, aceptemos parcialmente o rechacemos su reclamación.

7.14. Si resolvemos a su favor, o llegamos a un acuerdo de otro modo, el pago de la compensación íntegra acordada concluirá el asunto y usted no podrá iniciar el procedimiento de conciliación descrito en el párrafo 15.

7.15. Si no está satisfecho con el resultado del procedimiento de reclamación, o si no respondemos, puede solicitar un procedimiento de conciliación con nosotros, siguiendo las normas de la Carta de Servicios. Puede solicitar la asistencia de una asociación nacional de consumidores y/o usuarios. El procedimiento de conciliación se concluirá en el plazo de 60 (sesenta) días, levantándose un acta sobre el resultado.

7.16. Si el procedimiento de conciliación resulta en un acuerdo, el pago de la compensación íntegra acordada impedirá recurrir posteriormente a AGCOM según se describe en el párrafo 17.

7.17. Si no está satisfecho con el resultado del procedimiento de conciliación, puede presentar una solicitud de resolución de disputas ante la Autoridad de Comunicaciones ("AGCOM"), como se indica en la Carta de Servicios. Puede solicitar la asistencia de una asociación nacional de consumidores y/o usuarios.

7.18. Independientemente de los remedios anteriores, también puede, en cualquier momento conforme a la Ley Aplicable, emprender acciones legales contra nosotros y/o iniciar cualquiera de los procedimientos alternativos de resolución de disputas previstos por la Ley Aplicable.

7.19. Si es consumidor, el tribunal de su lugar de residencia o domicilio en Italia tendrá jurisdicción. En otros casos, se aplicarán los tribunales generalmente previstos por la ley.

7-bis) ¿Cómo puede presentar una reclamación como simple usuario de la Aplicación?

7.20. En caso de que experimente una incidencia con un Servicio en la Aplicación pero usted o el servicio en cuestión no cumplan los requisitos del párrafo 1 del artículo 7 anterior, puede igualmente dirigir una reclamación por escrito a la Entidad Contratante.

7.21. En tal caso, solo se aplicarán los párrafos 3 a 13, 18 y 19 del artículo 7 anterior, en la medida en que sean aplicables a su caso.

7-ter) Comunicación de incidencias

Aunque no solicite compensación por una incidencia, de modo que sus solicitudes no cumplan los requisitos de una reclamación conforme a los artículos 7) o 7-bis) anteriores, puede igualmente ponerse en contacto con nosotros para informar sobre cualquier problema con los Servicios en la Aplicación, conforme al artículo 5) anterior.

8) ¿Cómo se paga la compensación?

Si, al final de los procedimientos extrajudiciales descritos anteriormente, estimamos su

reclamación o AGCOM acepta su solicitud, abonaremos la compensación debida en el plazo de 30 días desde nuestra aceptación de la reclamación o desde la decisión de AGCOM.

9) ¿Qué cláusulas requieren su aprobación específica?

De conformidad con y para los efectos de los artículos 1341 y 1342 del Código Civil italiano, usted confirma que, habiendo leído y comprendido el contenido, aprueba específicamente las siguientes cláusulas: Artículo 12.2, Parte I – A de las Condiciones Generales – Modificaciones unilaterales de las Condiciones Generales; Artículo 14.3, Parte I – A de las Condiciones Generales – Desistimiento unilateral del Acuerdo o rescisión unilateral del servicio por parte de InPost; Art. 4) Modificaciones unilaterales del Acuerdo por parte de InPost Italy, con obligación de desistimiento por parte del usuario en caso de no aceptación de la modificación - art. 7) Reclamaciones (Rescisión de los servicios en caso de no aceptación de los cambios en el Acuerdo y/o el presente Anexo) del presente Anexo; art. 2.5 (Aceptación de los servicios que puedan introducirse en el futuro para Italia) y 2.6 (Aceptación de las Condiciones Específicas de los Servicios Fuera de la Aplicación disponibles en el sitio web de Inpost Italy) del presente Addendum.

10) ¿Qué significan estos términos?

- **Servicios postales fuera de la Aplicación**: servicios postales y/o logísticos a los que los Servicios en la Aplicación son instrumentales o accesorios;

- **Servicios en la Aplicación**: servicios digitales prestados a través de la Aplicación

Anexo B2.1: Formulario Modelo de Desistimiento

conforme al artículo 49, párrafo 1, letra h) del Código del Consumidor italiano

(rellene y devuelva este formulario solo si desea desistir del Acuerdo)

Destinatario: Locker InPost Italia s.r.l, Viale Cassala, 30, 20143 - Milán

Por la presente notifico/notificamos (*) el desistimiento de mi/nuestro (*) contrato de venta de los siguientes bienes/servicios (*)

Pedido el (*)/recibido el (*)

Nombre del/los consumidor(es):

Dirección del/los consumidor(es):

Firma del/los consumidor(es): (solo si el presente formulario se presenta en papel)

Fecha

(*) Táchese lo que no proceda.

Anexo B3 – Servicios prestados en Francia

Versión 1.0

I. Introducción

El presente Anexo le es de aplicación si InPost le ha identificado como residente habitual en Francia, incluida Córcega y los territorios de ultramar. En particular, se aplica a todos los usuarios del Sitio Web y de la Aplicación Mondial Relay.

Los servicios prestados en Francia se suministran a través del Sitio Web Mondial Relay o la Aplicación Mondial Relay.

II. Glosario de términos

"**Ofertas Comerciales**" hace referencia a cualquier actualización u otra comunicación relativa a ofertas a corto y largo plazo publicadas en la Plataforma, como sorteos, concursos, campañas, juegos o promociones, de conformidad con la legislación nacional.

"**Mondial Relay**" es una sociedad por acciones simplificada francesa con socio único (SASU), con un capital social de 500.400 €, cuyo domicilio social se encuentra en 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq - Francia, registrada en el registro de transitarios de la región Hauts-de-France y en el Registro Mercantil de Lille Métropole bajo el número 385 218 631.

"**Aplicación Mondial Relay**" hace referencia a la aplicación móvil de Mondial Relay.

"**Sitio Web Mondial Relay**" hace referencia al sitio web mondialrelay.fr.

"**Plataforma**" hace referencia indistintamente al Sitio Web Mondial Relay y/o a la Aplicación Mondial Relay.

Todos los términos no definidos específicamente en el presente Anexo tendrán el significado que se les otorga en las **Condiciones**.

III. Entidad contratante

El sitio web mondialrelay.fr y la aplicación Mondial Relay son operados por **Mondial Relay**.

IV. Ámbito de aplicación

Sitio Web Mondial Relay: Al acceder y/o utilizar el Sitio Web Mondial Relay, usted reconoce haber leído y aceptado expresa e incondicionalmente las **Condiciones**, y se compromete a cumplirlas.

Aplicación Mondial Relay: Debe leer y aceptar expresamente, sin reservas, las **Condiciones** marcando la casilla prevista a tal efecto en la página de inicio, antes de proceder a crear o iniciar sesión en su Cuenta de Usuario.

Si se niega a quedar vinculado por las **Condiciones**, incluidas las disposiciones del presente Anexo, debe cesar el uso del Sitio Web Mondial Relay y no podrá utilizar la Aplicación Mondial Relay.

Por la presente se le informa de que las condiciones generales relativas a los servicios de

transporte de mercancías prestados por Mondial Relay se recogen en las Condiciones Generales de Venta de Mondial Relay, que también están disponibles en la Plataforma.

En relación con los servicios de transporte de mercancías en Francia (en particular, los paquetes que salen de Francia), las Condiciones Generales de Venta aplicables están disponibles aquí: mondialrelay.fr/media/126278/20251021-france-cgv-site-web-mr-fr-version-actualis%C3%A9e.pdf

Dependiendo de las condiciones del envío que realice, puede aplicarle las condiciones generales de venta de otro país de Mondial Relay o de otra empresa del Grupo InPost.

V. Características y Servicios prestados

A. Condiciones de acceso

- **Sitio Web Mondial Relay**: accesible de forma gratuita para cualquier Usuario que lo visite y/o lo utilice.
- **Aplicación Mondial Relay**: disponible de forma gratuita una vez descargada por usted en un smartphone, tablet u ordenador híbrido.

Para descargar la Aplicación Mondial Relay, debe disponer de un smartphone que cumpla nuestros requisitos técnicos y una conexión a Internet suficientemente rápida. Para sacar el máximo partido de la Aplicación Mondial Relay, le recomendamos que la actualice regularmente.

B. Servicios prestados

Mondial Relay opera el Sitio Web Mondial Relay y la Aplicación Mondial Relay, que le permiten, en particular, solicitar etiquetas de envío, hacer seguimiento del progreso de sus paquetes, localizar Point Relais® y APM, y obtener más información sobre los servicios, características, herramientas y cualquier oferta promocional.

C. Características

La Plataforma le permite, en particular:

- Descubrir las actividades, noticias, servicios y ofertas promocionales de Mondial Relay,
- Acceder a una sección de preguntas y respuestas,
- Consultar y editar los datos personales que facilitó al crear su Cuenta de Usuario,
- Solicitar una etiqueta de envío para enviar un paquete,
- Hacer seguimiento del progreso de los paquetes en curso de envío o recepción,
- Localizar Point Relais® y APM, con la opción de activar la geolocalización,
- Solicitar convertirse en transportista, Point Relais® o alojador de un APM.

Al iniciar sesión en su Cuenta de Usuario a través de la Aplicación Mondial Relay, puede utilizar y beneficiarse de otras características como:

- Añadir varias direcciones de correo electrónico y/o números de móvil a su Cuenta de Usuario para poder hacer seguimiento de la entrega de todos los paquetes

vinculados a esas direcciones de correo electrónico y números de móvil. Este vínculo estará sujeto a verificación previa. Se le enviará un código de un solo uso, según su elección, por correo electrónico o SMS, que deberá introducir en la Aplicación Mondial Relay. Dispondrá entonces de veinticuatro (24) horas para confirmar su solicitud de asociación,

- Añadir manualmente un paquete introduciendo el número de seguimiento y el código postal asociado para ver el seguimiento detallado del recorrido del paquete y la dirección del Point Relais® y/o APM,

- Archivar paquetes, teniendo en cuenta que los paquetes entregados o recogidos hace más de siete (7) días serán archivados automáticamente en la Aplicación Mondial Relay,

- Eliminar paquetes archivados, teniendo en cuenta que los paquetes archivados se eliminan automáticamente cada 160 días.

El sitio web Mondial Relay le permite:

- Ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente y presentar una reclamación;

- Acceder a su cuenta profesional si es una entidad jurídica, empresa o trabajador autónomo que actúa en el marco de sus actividades comerciales, industriales, artesanales o profesionales;

- Acceder a preguntas y respuestas (incluida la función de chat), ideas/consejos,

buenas prácticas, etc.

D. Restricciones generales de uso

Al utilizar la Plataforma, acepta no copiar, reproducir, publicar, poner a disposición del público ni distribuir copias de la Plataforma, no utilizar la Plataforma en beneficio de terceros, ni monetizar el uso de la Plataforma.

Acepta no introducir, insertar ni cargar en la Plataforma o a través de ella ningún virus, troyano, gusano, bomba de tiempo u otra rutina de programación informática que (a) esté destinada a dañar, interferir, interceptar o expropiar la Plataforma o cualquier otro sistema o tecnología de nuestra propiedad, (b) perturbe el funcionamiento normal de la Plataforma y/o los Servicios, y/o (c) vulnere nuestros derechos de propiedad intelectual o los de un tercero.

Se compromete a no modificar, intentar modificar ni alterar la Plataforma de ninguna manera, y a no utilizar ningún software o programa de libre disposición.

Acepta no modificar, adaptar, traducir, crear obras derivadas, transmitir, descompilar, realizar ingeniería inversa, desensamblar, ni intentar determinar el código fuente de toda o parte de la Plataforma. Cualquier acción de este tipo se consideraría un incumplimiento de la sección de "Propiedad Intelectual".

Acepta no utilizar la Plataforma y/o los Servicios con la intención de cometer actos o llevar a cabo transacciones ilícitas o fraudulentas. A este respecto, acepta no cargar en la Plataforma ningún contenido que, en particular pero no exclusivamente, glorifique crímenes contra la humanidad, incite al odio racial y/o a la violencia, o sea de naturaleza pornográfica infantil.

E. Disposiciones específicas relativas a sorteos y ofertas comerciales

Podemos publicar Ofertas Comerciales disponibles para algunos o todos los Usuarios en cualquier momento.

Determinadas características o funcionalidades de la Plataforma pueden ser temporalmente modificadas o desactivadas durante o en relación con una Oferta Comercial.

Las Ofertas Comerciales pueden estar sujetas a determinados criterios de elegibilidad, según lo determinado por nosotros, y pueden estar sujetas a condiciones específicas o normas de concurso.

La información relativa a las Ofertas Comerciales puede proporcionarse en la Plataforma en el momento del lanzamiento de cada Oferta Comercial.

VI. Propiedad intelectual

Mondial Relay es titular de los derechos sobre las marcas comerciales, logotipos, textos, estructura general, imágenes, gráficos y, en general, la totalidad de la Plataforma. De conformidad con el artículo L122-4 del Código de Propiedad Intelectual francés, cualquier representación o reproducción, total o parcial, por cualquier medio, sin nuestro consentimiento expreso previo es ilícita. Lo mismo se aplica a la traducción, adaptación o transformación, arreglo o reproducción por cualquier arte o procedimiento.

Cualquier incumplimiento de las disposiciones del artículo L122-4 del Código de Propiedad Intelectual constituye una infracción en el sentido del artículo L 335-2 del mismo Código, que es un delito sancionable con hasta tres años de prisión y una multa de 300.000 €. Cuando el

delito sea cometido por una banda organizada, las penas se incrementan a cinco años de prisión y una multa de 500.000 €.

Ninguna disposición de las **Condiciones** puede interpretarse como si le otorgara ningún derecho sobre los elementos protegidos por derechos de propiedad intelectual, sobre los que podemos ser titulares o tener derechos exclusivos de uso.

VII. Datos personales

Cuando utiliza la Plataforma, recopilamos y tratamos sus datos personales de conformidad con la normativa aplicable en materia de tratamiento de datos personales, en particular el Reglamento General de Protección de Datos (UE) n.º 2016/679 (conocido como el "RGPD").

Para obtener más detalles sobre el tratamiento de sus datos personales, consulte nuestra **Política de Privacidad**.

Para cualquier solicitud relacionada con el ejercicio de sus derechos en relación con el tratamiento de datos personales, escriba a la siguiente dirección: dpo@mondialrelay.fr.

Nos reservamos el derecho de verificar la identidad de cualquier persona que desee acceder, modificar o eliminar sus datos personales, en caso de duda legítima.

VIII. Eliminación y suspensión de la cuenta

Puede poner fin a su relación con nosotros en relación con el uso de la Aplicación Mondial Relay en cualquier momento eliminando la Aplicación Mondial Relay de todos los dispositivos que posea o controle. La eliminación de la Aplicación Mondial Relay no conlleva

automáticamente la eliminación de su Cuenta de Usuario, que sigue siendo accesible en el Sitio Web Mondial Relay; esto también significa que si elimina únicamente la Aplicación Mondial Relay, los datos personales almacenados a través de su Cuenta de Usuario permanecen en nuestra posesión.

A. Eliminación de la Cuenta por usted

Puede eliminar su Cuenta de Usuario solicitando el cierre de su Cuenta de Usuario en cualquier momento en la Plataforma, sin necesidad de alegar ningún motivo, accediendo a la sección "Mi configuración de inicio de sesión" en el Sitio Web o a la sección "Configuración" en la Aplicación Mondial Relay.

La eliminación de su Cuenta de Usuario solo surtirá efecto siempre que su cuenta de prepago haya sido liquidada.

La eliminación de su Cuenta de Usuario dará lugar a su cierre, pero no conllevará automáticamente la eliminación de sus datos personales asociados. Si desea eliminar sus datos personales asociados (solicitud que debe realizarse de conformidad con la sección "Datos Personales").

B. Suspensión de la Cuenta de Usuario por Mondial Relay o por InPost

Nos reservamos el derecho de suspender temporal o permanentemente la totalidad o parte de la Plataforma y/o los Servicios, o de cerrar, suspender o bloquear su Cuenta de Usuario:

- Por razones relacionadas con su seguridad y/o la seguridad de terceros, o debido a un incumplimiento probado o sospechado por su parte de cualquiera de sus

obligaciones, según se establece en las presentes **Condiciones**,

- Como parte de la mejora, actualización y desarrollo de la Plataforma y los Servicios,
- Para corregir un error o fallo en la Plataforma,
- Para intentar prevenir o interrumpir el acceso peligroso o inapropiado a la Plataforma y/o los Servicios,
- Para cumplir con cualquier orden judicial, ley o reglamento vigente.

Nos comprometemos a adoptar medidas restrictivas o de bloqueo proporcionadas a las circunstancias y, en particular, a los incumplimientos cometidos por usted.

Nos reservamos el derecho de rescindir unilateralmente esta relación con usted en caso de que cometa un incumplimiento grave y/o reiterado de cualquiera de sus obligaciones, según se establece en las **Condiciones**. Dicha rescisión surtirá efecto automáticamente, sin perjuicio de los daños y perjuicios que podamos reclamar.

IX. Responsabilidad

La Plataforma está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, excepto en casos de fuerza mayor o la ocurrencia de un evento fuera de nuestro control, y sujeto a cualquier tiempo de inactividad o trabajos de mantenimiento necesarios para el correcto funcionamiento de la Plataforma.

No garantizamos que las capacidades de la Plataforma cumplan sus expectativas o

necesidades específicas, y no podemos garantizar que no se produzcan errores u otras interrupciones operativas durante su uso.

Por lo tanto, no seremos responsables de ningún daño derivado del uso de Internet y los sistemas informáticos y de telecomunicaciones, incluyendo, entre otros, la transmisión y/o recepción incorrecta de datos e/o información en Internet, la intrusión externa o la presencia de virus informáticos, el fallo de cualquier equipo receptor o líneas de comunicación, y cualquier otro fallo de Internet que impida el correcto funcionamiento de la Plataforma y/o los Servicios.

En ningún caso seremos responsables de los daños que pueda causar su uso de la Plataforma de una manera que no cumpla con las **Condiciones**.

Usted reconoce que cualquier uso de la Plataforma y, en particular, cualquier acceso a su Cuenta de Usuario mediante sus datos de inicio de sesión, se presume que ha sido realizado por usted y se le atribuirá. Si impugna haber sido responsable del uso de su Cuenta de Usuario, debe aportar prueba en contrario.

Somos responsables del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas de las **Condiciones**. Sin embargo, podemos quedar exentos de responsabilidad demostrando que el incumplimiento o el cumplimiento defectuoso se debe a usted, o a las acciones imprevisibles e insuperables de un tercero, o a un caso de fuerza mayor según la definición del artículo 1218 del Código Civil francés.

X. Condiciones de terceros

Determinadas características de la Plataforma utilizan herramientas y servicios proporcionados por terceros, que pueden regirse por condiciones independientes. Por ejemplo, la Aplicación Mondial Relay solo debe utilizarse en una plataforma móvil autorizada (iOS de Apple Inc. o Android de Google Inc.). Deberá aceptar estas condiciones independientes por separado si desea acceder a la Aplicación Mondial Relay y/o los Servicios y utilizarlos.

XI. Contacto y reclamaciones

C. Datos personales

Si tiene conocimiento de cualquier uso no autorizado de su cuenta de Usuario, piratería o fraude, debe notificárnoslo inmediatamente a través de la siguiente dirección de correo electrónico: dpo@mondialrelay.fr.

Para cualquier consulta relativa al ejercicio de sus derechos en relación con el tratamiento de datos personales, escriba a la siguiente dirección: dpo@mondialrelay.fr.

D. Servicio de Atención al Cliente

Para cualquier información, reclamación o consulta relativa a las Condiciones o los Servicios, póngase en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente:

- A través del formulario de contacto para clientes particulares, seleccionando la opción "Mi cuenta, mis pagos, mi facturación, mis etiquetas" o haciendo clic en el

siguiente enlace: mondialrelay.fr/contact-clients-particuliers/;

- A través de la interfaz Connect para clientes empresariales (correo electrónico de contacto contractual).

E. Mediación

De conformidad con las disposiciones del Código del Consumidor francés relativas al "proceso de mediación para disputas de consumo", tiene derecho a utilizar gratuitamente los servicios del Mediador de Comercio Electrónico de FEVAD (Federación de Comercio Electrónico y Venta a Distancia), cuyos datos de contacto son los siguientes: 60 Rue La Boétie, 75008 París, mediateurfevad.fr.

XII. Legislación aplicable y disputas

El presente Anexo y cualquier disposición de las **Condiciones** relativa a la Plataforma se rigen por la legislación francesa.

Salvo que la ley imperativa disponga lo contrario, cualquier disputa que no pueda resolverse amistosamente se someterá a los tribunales competentes:

- Si es consumidor residente en uno de los siguientes países: Francia, Polonia, Italia, España, Portugal, Bélgica, Países Bajos o Luxemburgo, conforme al artículo R631-3 del Code de la Consommation, puede elegir incluso su lugar de residencia o el del demandado,

- En cualquier otro caso, el domicilio social de Mondial Relay.

XIII. Idioma y disposiciones generales

El único idioma de referencia para el presente Anexo y las disposiciones de las **Condiciones** relativas al uso de la Plataforma es el francés.

Si una disposición específica de las **Condiciones** se considera inválida o es declarada como tal por una decisión firme y vinculante de un tribunal competente, o si alguna cláusula resulta nula como consecuencia de un cambio en la legislación o normativa, las demás disposiciones permanecerán en plena vigencia. Dicha nulidad no afectará en modo alguno a la validez y al necesario cumplimiento de todas las demás disposiciones de las **Condiciones**.

Podemos en cualquier momento cesar o suspender la operación de la Plataforma, o transferirla a terceros, siempre que le notifiquemos con treinta (30) días de antelación antes de dicha transferencia o suspensión.

Anexo B4 – Servicios prestados en Bélgica

Versión 1.0

I. Introducción

El presente Anexo le es de aplicación si InPost le ha identificado como residente habitual en Bélgica.

Los Servicios prestados en Bélgica se proporcionan a través del Sitio Web Belga.

A. Definiciones

"**Mondial Relay**" es una sociedad por acciones simplificada francesa con socio único (SASU), con un capital de 500.400 euros, cuyo domicilio social se encuentra en 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, registrada en el Registro de Transitarios de la región Hauts-de-France y en el Registro Mercantil de Lille Métropole bajo el número 385 218 631, cuya sucursal belga está registrada en el Banco Crossroads de Empresas bajo el número 0897 708 175, establecida en 15 rue François Englert, 1480 Tubize.

"**Ofertas Comerciales**" significa noticias u otros elementos de comunicación sobre ofertas a corto y largo plazo publicados en el Sitio Web Belga, concursos, campañas, juegos o promociones, que se organizan de conformidad con la legislación nacional.

"**Sitio Web Belga**" significa el sitio web accesible en la siguiente dirección: mondialrelay.be.

Todos los términos no definidos específicamente en el presente Anexo tienen los

significados que se les otorgan en las **Condiciones**.

II. Empresa contratante

El Sitio Web Belga es operado por **Mondial Relay**.

III. Ámbito de aplicación

Sitio Web Belga: Al acceder y/o utilizar el Sitio Web Belga, usted reconoce haber leído y aceptado las **Condiciones** sin reservas, y se compromete a cumplir sus términos.

Si se niega a quedar vinculado por las presentes **Condiciones**, incluidas las disposiciones del presente Anexo, debe dejar de utilizar el Sitio Web Belga.

Se le informa de que las condiciones relativas a los servicios de transporte de mercancías prestados por Mondial Relay se recogen en las Condiciones Generales de Venta de Mondial Relay, también disponibles en el Sitio Web Belga.

En relación con los servicios de transporte de mercancías prestados por Mondial Relay, y en particular para los envíos que salen de Bélgica, las Condiciones Generales de Venta están disponibles en el siguiente enlace: mondialrelay.be/media/126275/20250710-belgique-cgv-site-web-mr-fr-version-actualis%C3%A9e-200226.pdf.

Dependiendo de las condiciones del envío que realice, pueden aplicarle las condiciones generales de venta de otro país en el que opere Mondial Relay, o de otra empresa del Grupo InPost.

IV. Características y Servicios Ofrecidos

A. Condiciones de acceso

El Sitio Web Belga es accesible de forma gratuita para cualquier Usuario que acceda y/o lo utilice.

B. Servicios ofrecidos

Mondial Relay publica el Sitio Web Belga, que le permite solicitar etiquetas de envío, hacer seguimiento de la entrega de sus paquetes, localizar Points Relais® y APM y obtener más información sobre servicios, características, herramientas y cualquier oferta promocional.

C. Características

El Sitio Web Belga le permite:

- Informarle sobre las actividades, noticias, servicios y Ofertas Comerciales de Mondial Relay;
- Beneficiarse de preguntas y respuestas, incluyendo el chat propuesto, ideas/consejos, buenas prácticas, etc.;
- Acceder y modificar su información personal facilitada al crear su Cuenta de Usuario;
- Solicitar una etiqueta de envío para enviar un Paquete;
- Hacer seguimiento del progreso de los Paquetes en curso de envío o recepción;

- Localizar Point Relais® y APM, con posibilidad de activar la geolocalización;
- Solicitar convertirse en transportista, Point Relais® o alojador de un APM;
- Ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente y presentar una reclamación;
- Acceder a su cuenta profesional si es una entidad jurídica o empresario individual que actúa en el contexto de su actividad comercial, industrial, artesanal o liberal.

D. Restricciones generales de uso

Al utilizar el Sitio Web Belga, acepta no copiar, reproducir, publicar, poner a disposición del público ni distribuir copias del Sitio Web Belga, no utilizar el Sitio Web Belga en beneficio de terceros ni monetizar el uso del Sitio Web Belga.

Acepta no asociar, insertar ni cargar en el Sitio Web Belga o a través de él ningún virus, troyano, gusano, bomba de tiempo u otra rutina de programación informática que (a) tenga como objetivo dañar, interferir, interceptar o expropiar el Sitio Web Belga o cualquier otro sistema o tecnología perteneciente a nosotros, (b) perturbe el funcionamiento normal del Sitio Web Belga y/o los Servicios, y/o (c) vulnere nuestros derechos de propiedad intelectual o los de cualquier tercero.

Se compromete a no modificar, intentar modificar ni dañar el Sitio Web Belga de ninguna manera y a no utilizar ningún software disponible libremente ni ningún tipo de programa.

Acepta no modificar, adaptar, traducir, preparar obras derivadas de, transmitir, descompilar,

realizar ingeniería inversa, desensamblar, ni intentar determinar el código fuente de todo o parte del Sitio Web Belga. Dicha acción se consideraría un incumplimiento de la sección de "Propiedad Intelectual" del presente Anexo.

Acepta no utilizar el Sitio Web Belga y/o los Servicios con la intención de cometer actos ilícitos o fraudulentos o llevar a cabo transacciones. Como tal, se compromete a no cargar en el Sitio Web Belga contenidos que glorifiquen crímenes contra la humanidad, inciten al odio racial y/o a la violencia o sean de naturaleza pornográfica infantil.

Con carácter más general, se compromete a no vulnerar ninguna ley y/o reglamento aplicable.

E. Particularidades relacionadas con concursos y ofertas comerciales

Podemos publicar Ofertas Comerciales en cualquier momento.

Determinadas características o funcionalidades del Sitio Web Belga pueden ser temporalmente modificadas o desactivadas durante o en relación con una Oferta Comercial.

Las Ofertas Comerciales pueden estar sujetas a determinadas condiciones de elegibilidad, según lo determinado por nosotros, y pueden estar sujetas a condiciones especiales o normas de juego.

La información relativa a las Ofertas Comerciales puede proporcionarse en el Sitio Web Belga en el momento del lanzamiento de cada una de las Ofertas Comerciales.

V. Propiedad intelectual

Mondial Relay es titular de los derechos sobre las marcas comerciales, logotipos, textos, arquitectura general, imágenes, gráficos y, en general, la totalidad del Sitio Web Belga. De conformidad con la normativa vigente sobre protección de derechos de autor, cualquier comunicación al público o reproducción, total o parcial, realizada por cualquier medio, sin nuestro consentimiento expreso y previo, de dichos signos o creaciones, es ilegal. Lo mismo se aplica a la traducción, adaptación o transformación, arreglo o reproducción por cualquier arte o procedimiento.

Cualquier violación dará lugar a las sanciones previstas en el Código de Derecho Económico belga o, en su caso, cualquier otra disposición aplicable, en particular en la legislación belga.

Ninguna disposición de las **Condiciones** puede interpretarse como si le concediera ningún derecho de cualquier naturaleza sobre los elementos protegidos por propiedad intelectual, de los que podemos ser titulares o tener un derecho exclusivo de explotación.

VI. Datos personales

En el contexto del uso del Sitio Web Belga, recopilamos y tratamos los Datos Personales que le conciernen en cumplimiento de la normativa vigente aplicable al tratamiento de Datos Personales, en particular el Reglamento General (UE) n.º 2016/679 sobre Protección de Datos Personales (conocido como el "**RGPD**").

Para más detalles sobre el tratamiento de sus Datos Personales, le invitamos a consultar nuestra **Política de Privacidad**.

Para todas las solicitudes relacionadas con el ejercicio de sus derechos en relación con el tratamiento de Datos Personales, le invitamos a escribir a la siguiente dirección: dpo.belgium@mondialrelay.be.

Nos reservamos el derecho de verificar la identidad de la persona que desee acceder, modificar o eliminar sus Datos Personales, en caso de duda legítima.

VII. Eliminación y suspensión de la Cuenta de Usuario

A. Eliminación o suspensión de la Cuenta de Usuario por usted

Puede eliminar su Cuenta de Usuario solicitando el cierre de su Cuenta de Usuario en cualquier momento en el Sitio Web Belga, sin necesidad de alegar ningún motivo, accediendo a la sección "Mi configuración de inicio de sesión" en el Sitio Web Belga.

La eliminación de su Cuenta de Usuario solo puede ser efectiva a condición de que su cuenta de prepago esté saldada.

La eliminación de una Cuenta de Usuario dará lugar a su cierre, pero no conllevará automáticamente la eliminación de sus Datos Personales asociados. Si desea eliminar sus Datos Personales asociados, debe realizar una solicitud de conformidad con las disposiciones de la sección "Datos Personales".

B. Eliminación o suspensión de la Cuenta de Usuario por nuestra parte

Nos reservamos el derecho de interrumpir temporal o permanentemente la totalidad o parte del Sitio Web Belga y/o los Servicios, o de cerrar, suspender o bloquear su Cuenta de

Usuario:

- Por razones relacionadas con su seguridad y/o la seguridad de personas o un incumplimiento probado o sospechado por su parte de una de sus obligaciones, según se hace referencia en las presentes Condiciones;
- En el contexto de la mejora, actualización y desarrollo del Sitio Web Belga y los Servicios;
- Para corregir un error o fallo en el Sitio Web Belga;
- Para intentar evitar o interrumpir el acceso peligroso o inapropiado al Sitio Web Belga y/o los Servicios;
- Para cumplir con cualquier orden judicial, ley o reglamento aplicable.

Nos comprometemos a adoptar medidas restrictivas o de bloqueo proporcionadas a las circunstancias y, en particular, a las infracciones que haya podido cometer.

Nos reservamos el derecho de rescindir unilateralmente esta relación con usted en caso de que cometa un incumplimiento grave y/o reiterado de cualquiera de sus obligaciones, según se hace referencia en las **Condiciones**. Esta rescisión será automática y sin perjuicio de los daños y perjuicios que podamos reclamar.

VIII. Responsabilidad

El Sitio Web Belga es accesible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, excepto en caso

de fuerza mayor o la ocurrencia de un evento fuera de nuestro control, y sujeto a cualquier avería e intervención de mantenimiento necesaria para el correcto funcionamiento del Sitio Web Belga.

El Sitio Web Belga se pone a su disposición en su estado actual y realizamos esfuerzos razonables para garantizar que funcione correctamente. Sin embargo, no podemos garantizar que no haya errores, interrupciones ni fallos.

Por lo tanto, no podemos ser considerados responsables de ningún daño inherente al uso de Internet y los sistemas informáticos y de telecomunicaciones, incluyendo, entre otros, la transmisión y/o recepción incorrecta de cualquier dato e/o información en Internet, la intrusión externa o la presencia de virus informáticos, el fallo de cualquier equipo de recepción o líneas de comunicación y cualquier otro fallo de Internet que impida el correcto funcionamiento del Sitio Web Belga y/o los Servicios.

No podemos ser considerados responsables en ninguna circunstancia de los daños que pueda causar su uso del Sitio Web Belga de una manera que no cumpla con las **Condiciones**.

Usted reconoce que cualquier uso del Sitio Web Belga y, más específicamente, cualquier acceso a su Cuenta de Usuario con sus datos de identificación, se presume que ha sido realizado por usted y se le atribuirá. Si impugna ser el usuario de su Cuenta de Usuario, debe aportar prueba en contrario.

Somos responsables del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas de las **Condiciones**. Sin embargo, podemos eximirnos de nuestra responsabilidad aportando prueba de que el incumplimiento o el cumplimiento defectuoso de las **Condiciones** es

atribuible a usted, o a las acciones imprevisibles e insuperables de un tercero, o a un caso de fuerza mayor.

IX. Contacto y reclamaciones

A. Datos personales

Si tiene conocimiento de cualquier uso no autorizado de su Cuenta de Usuario, piratería o fraude, debe notificárnoslo inmediatamente a través de la dirección de correo electrónico: dpo.belgium@mondialrelay.be.

Para todas las solicitudes relacionadas con el ejercicio de sus derechos en relación con el tratamiento de Datos Personales, le invitamos a escribir a la siguiente dirección: dpo.belgium@mondialrelay.be.

B. Servicio de Atención al Cliente

Para cualquier información, reclamación o pregunta relativa a las **Condiciones** o los **Servicios**, le invitamos a ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente:

- A través del formulario de contacto para particulares, haciendo clic en el motivo "Mi cuenta, mis pagos, mi facturación, mis etiquetas", que también encontrará en el siguiente enlace: mondialrelay.be/fr-be/contact-clients-particuliers/;
- A través de la interfaz Connect para clientes empresariales (correo electrónico de contacto contractual).

C. Mediación

Si no está satisfecho con el resultado o el tratamiento de su reclamación, puede ponerse en contacto con el Servicio de Mediación para el Sector Postal establecido por la ley de 21 de marzo de 1991, situado en Boulevard du Roi Albert II 8 bte 4, 1000 BRUSELAS (F); Koning Albert II-laan 8 bus 4, 1000 BRUSSEL.

X. Legislación aplicable y litigios

El presente Anexo y cualquier disposición de las **Condiciones** relativa al mismo están sujetos a la legislación belga.

A falta de disposiciones legales imperativas en contrario, todos los litigios que no puedan resolverse amistosamente se someterán a los tribunales competentes, a saber:

- Si es consumidor residente en uno de los siguientes países: Francia, Polonia, Italia, España, Portugal, Bélgica, los Países Bajos o Luxemburgo, puede elegir bien su lugar de residencia o el lugar de residencia del demandado,

- En todos los demás casos, cualquier litigio se someterá a los tribunales de habla francesa de Bruselas.

XI. Idioma y disposiciones generales

El único idioma de referencia para el presente Anexo y las disposiciones de las **Condiciones** relativas al uso del Sitio Web Belga es el francés.

Si una disposición específica de las **Condiciones** se considera inválida o es declarada como tal por una decisión firme de un tribunal competente, o si alguna cláusula resulta nula como consecuencia de un cambio en la legislación o normativa, las demás disposiciones conservarán su plena vigencia. Dicha nulidad no afectará en modo alguno a la validez y al necesario cumplimiento de todas las demás disposiciones de las **Condiciones**.

Podemos en cualquier momento cesar o suspender la operación del Sitio Web Belga, o transferirla a terceros, siempre que le notifiquemos con treinta (30) días de antelación antes de dicha transferencia o suspensión.

Anexo B5 – Servicios prestados en el Gran Ducado de Luxemburgo

Versión 1.0

I. Introducción

El presente Anexo a las **Condiciones** le es de aplicación si InPost le ha identificado como residente habitual en el Gran Ducado de Luxemburgo.

Los Servicios prestados en el Gran Ducado de Luxemburgo se proporcionan a través del Sitio Web Belga y Luxemburgués.

A. Definiciones

"**Mondial Relay**" es una sociedad por acciones simplificada francesa con socio único (SASU), con un capital de 500.400 euros, cuyo domicilio social se encuentra en 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, registrada en el Registro de Transitarios de la región Hauts-de-France y en el Registro Mercantil de Lille Métropole bajo el número 385 218 631, cuya sucursal luxemburguesa está registrada en el Registro Mercantil y de Sociedades de Luxemburgo bajo el número B 296 259 y está establecida en 106 route d'Esch, L-1470 Luxemburgo.

"**Ofertas Comerciales**" significa noticias u otros elementos de comunicación sobre ofertas a corto y largo plazo publicados en el Sitio Web Belga y Luxemburgués, concursos, campañas, juegos o promociones, que se organizan de conformidad con la legislación nacional.

"**Sitio Web Belga y Luxemburgués**" significa mondialrelay.be.

Todos los términos no definidos específicamente en el presente Anexo tienen los significados que se les otorgan en las **Condiciones**.

II. Empresa contratante

El Sitio Web Belga y Luxemburgués es operado por **Mondial Relay**.

III. Ámbito de aplicación

Sitio Web Belga y Luxemburgués: Al acceder y/o utilizar el Sitio Web Belga y Luxemburgués, usted reconoce haber leído y aceptado expresa e incondicionalmente las **Condiciones**, y se compromete a cumplirlas.

Si se niega a quedar vinculado por las **Condiciones**, incluidas las disposiciones del presente Anexo, debe dejar de consultar el Sitio Web Belga y Luxemburgués.

Se le informa de que las condiciones relativas a los servicios de transporte de mercancías prestados por Mondial Relay se recogen en las Condiciones Generales de Venta de Mondial Relay, que también están disponibles en los sitios web belga y luxemburgués.

En relación con los servicios de transporte de mercancías prestados por Mondial Relay, y en particular para los envíos que salen de Bélgica y Luxemburgo, las Condiciones Generales de Venta están disponibles en el siguiente enlace: mondialrelay.be/media/126281/site-belgique-conditions-generales-dutilisation-fr-version-actualis%C3%A9e-29012026.pdf.

Dependiendo de las condiciones del envío que realice, pueden aplicarle las condiciones generales de venta de otro país de Mondial Relay o de otra empresa del Grupo InPost.

IV. Características y Servicios Ofrecidos

A. Condiciones de acceso

El Sitio Web Belga y Luxemburgués es accesible de forma gratuita para cualquier Usuario que acceda y/o lo utilice.

D. Servicios ofrecidos

Mondial Relay publica el Sitio Web Belga y Luxemburgués, que le permite solicitar etiquetas de envío, hacer seguimiento de la entrega de sus paquetes, localizar Relay® Points y Lockers, y obtener más información sobre servicios, características, herramientas y cualquier oferta promocional.

E. Características

El Sitio Web Belga y Luxemburgués le permite:

- Obtener información sobre las actividades, noticias, servicios y ofertas promocionales de Mondial Relay,
- Beneficiarse de preguntas y respuestas, incluyendo el chat propuesto, ideas/consejos, buenas prácticas, etc.,
- Acceder y modificar su información personal al crear su Cuenta,

- Solicitar una etiqueta de envío para enviar un paquete,
- Hacer seguimiento del progreso de los paquetes en curso de envío o recepción,
- Localizar Point Relais® y APM, con posibilidad de activar la geolocalización,
- Solicitar convertirse en transportista, Point Relais® o alojador de un APM,
- Contactar con el Servicio de Atención al Cliente y presentar una reclamación,
- Acceder a su cuenta profesional si es una entidad jurídica, empresa o empresario individual que actúa en el contexto de su actividad comercial, industrial, artesanal o liberal.

F. Restricciones generales de uso

Al utilizar el Sitio Web Belga y Luxemburgués, acepta no copiar, reproducir, publicar, poner a disposición del público ni distribuir copias del mismo, no utilizarlo en beneficio de terceros ni monetizar su uso.

Acepta no asociar, insertar ni cargar en el Sitio Web Belga y Luxemburgués o a través de él ningún virus, troyano, gusano, bomba de tiempo u otra rutina de programación informática que (a) tenga como objetivo dañar, interferir, interceptar o expropiar el Sitio Web Belga y Luxemburgués o cualquier otro sistema o tecnología perteneciente a nosotros, (b) perturbe el funcionamiento normal del Sitio Web Belga y Luxemburgués y/o los Servicios, y/o (c) vulnere nuestros derechos de propiedad intelectual o los de un tercero.

Se compromete a no modificar, intentar modificar ni dañar el Sitio Web Belga y

Luxemburgués de ninguna manera y a no utilizar ningún software ni ningún tipo de programa disponible libremente.

Acepta no modificar, adaptar, traducir, preparar obras derivadas de, transmitir, descompilar, realizar ingeniería inversa, desensamblar, ni intentar determinar el código fuente de todo o parte del Sitio Web Belga y Luxemburgués. Dicha acción se consideraría un incumplimiento de la sección de "Propiedad Intelectual" del presente Anexo.

Acepta no utilizar el Sitio Web Belga y Luxemburgués y/o los Servicios con la intención de cometer actos ilegales o fraudulentos o llevar a cabo transacciones. Como tal, se compromete a no cargar en el Sitio Web Belga y Luxemburgués contenidos que glorifiquen crímenes contra la humanidad, inciten al odio racial y/o a la violencia o sean de naturaleza pornográfica infantil.

Con carácter más general, se compromete a no vulnerar ninguna ley y/o reglamento aplicable.

G. Particularidades relacionadas con concursos y ofertas comerciales

Podemos publicar Ofertas Comerciales en cualquier momento.

Determinadas características o funcionalidades del Sitio Web Belga y Luxemburgués pueden ser temporalmente modificadas o desactivadas durante o en el contexto de una Oferta Comercial.

Las Ofertas Comerciales pueden estar sujetas a determinadas condiciones de elegibilidad, según lo determinado por nosotros, y pueden estar sujetas a condiciones especiales o

normas de juego.

La información relativa a las Ofertas Comerciales puede proporcionarse en el Sitio Web Belga y Luxemburgués en el momento del lanzamiento de cada una de dichas Ofertas Comerciales.

V. Propiedad intelectual

Mondial Relay es titular de los derechos sobre las marcas comerciales, logotipos, textos, arquitectura general, imágenes, gráficos y, en general, la totalidad del Sitio Web Belga y Luxemburgués. De conformidad con la normativa vigente sobre protección de derechos de autor, cualquier representación o reproducción, total o parcial, realizada por cualquier medio sin nuestro consentimiento expreso y previo es ilegal. Lo mismo se aplica a la traducción, adaptación o transformación, arreglo o reproducción por cualquier arte o procedimiento.

Cualquier reproducción de los logotipos de Mondial Relay puede constituir un acto de falsificación o parasitismo y puede comprometer la responsabilidad del autor de los actos objeto de controversia.

Cualquier infracción dará lugar a las sanciones previstas por la legislación aplicable, en particular la Ley de 18 de abril de 2001 sobre derechos de autor, derechos afines y bases de datos en su última versión aplicable, el Convenio de Benelux sobre Propiedad Intelectual (Marcas y Diseños) de 25 de febrero de 2005 en su última versión aplicable.

Ninguna disposición de las **Condiciones** puede interpretarse como si le concediera ningún

derecho de cualquier naturaleza sobre los elementos protegidos por propiedad intelectual, de los que podemos ser titulares o tener el derecho exclusivo de explotación.

VI. Datos personales

En el contexto del uso del Sitio Web Belga y Luxemburgués, recopilamos y tratamos sus datos personales en cumplimiento de la normativa vigente aplicable al tratamiento de datos personales, en particular el Reglamento General (UE) n.º 2016/679 sobre Protección de Datos Personales (conocido como el "**RGPD**").

Para más detalles sobre el tratamiento de sus datos personales, le invitamos a consultar nuestra **Política de Privacidad**.

Para todas las solicitudes relacionadas con el ejercicio de sus derechos en relación con el tratamiento de datos personales, le invitamos a escribir a la siguiente dirección: dpo.luxembourg@mondialrelay.lu.

Nos reservamos el derecho de verificar la identidad de la persona que desee acceder, modificar o eliminar sus datos personales, en caso de duda legítima.

VII. Eliminación y Suspensión de la Cuenta

A. Eliminación de la Cuenta por usted

Puede eliminar su Cuenta de Usuario solicitando su cierre en cualquier momento en el Sitio Web Belga y Luxemburgués, sin necesidad de justificar ningún motivo, accediendo a la sección "Mi configuración de conexión" en el Sitio Web Belga y Luxemburgués.

La eliminación de su Cuenta de Usuario solo puede ser efectiva a condición de que su cuenta de prepago esté saldada.

La eliminación de una Cuenta de Usuario dará lugar a su cierre, pero no conllevará automáticamente la eliminación de sus datos personales asociados. Si desea eliminar sus datos personales asociados, debe realizar una solicitud de conformidad con el artículo "Datos Personales".

H. Suspensión de la Cuenta por Mondial Relay o InPost

Nos reservamos el derecho de interrumpir temporal o permanentemente la totalidad o parte del Sitio Web Belga y Luxemburgués y/o los Servicios, o de cerrar, suspender o bloquear su Cuenta de Usuario:

- Por razones relacionadas con su seguridad y/o la seguridad de personas o un incumplimiento probado o sospechado por su parte de una de sus obligaciones, según se hace referencia en las presentes **Condiciones**,
- Como parte de la mejora, actualización y desarrollo del Sitio Web Belga y Luxemburgués y los Servicios,
- Para corregir un error o fallo en el Sitio Web Belga y Luxemburgués,
- Para intentar evitar o interrumpir el acceso peligroso o inapropiado al Sitio Web Belga y Luxemburgués y/o los Servicios,
- Para cumplir con cualquier orden judicial, ley o reglamento aplicable.

Nos comprometemos a adoptar medidas restrictivas o de bloqueo proporcionadas a las circunstancias y, en particular, a las infracciones que haya podido cometer.

Nos reservamos el derecho de rescindir unilateralmente esta relación con usted en caso de que cometa un incumplimiento grave y/o reiterado de cualquiera de sus obligaciones, según se hace referencia en las **Condiciones**. Esta rescisión será automática y sin perjuicio de los daños y perjuicios que podamos reclamar.

VIII. Responsabilidad

El Sitio Web Belga y Luxemburgués es accesible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, excepto en caso de fuerza mayor o la ocurrencia de un evento fuera de nuestro control, y sujeto a cualquier avería e intervención de mantenimiento necesaria para el correcto funcionamiento del Sitio Web Belga y Luxemburgués.

No ofrecemos ninguna garantía en cuanto a la capacidad del Sitio Web Belga y Luxemburgués para satisfacer sus expectativas o necesidades particulares, y no podemos garantizar que no aparezcan errores u otros fallos de funcionamiento durante su uso.

Por lo tanto, no podemos ser considerados responsables de ningún daño inherente al uso de Internet y los sistemas informáticos y de telecomunicaciones, incluyendo, entre otros, la transmisión y/o recepción incorrecta de cualquier dato e/o información en Internet, la intrusión externa o la presencia de virus informáticos, el fallo de cualquier equipo de recepción o líneas de comunicación y cualquier otro fallo de Internet que impida el correcto funcionamiento del Sitio Web Belga y Luxemburgués y/o los Servicios.

No podemos ser considerados responsables en ninguna circunstancia de los daños que pueda causar su uso del Sitio Web Belga y Luxemburgués de una manera que no cumpla con las **Condiciones**.

Usted reconoce que cualquier uso del Sitio Web Belga y Luxemburgués y, más particularmente, cualquier acceso a su Cuenta de Usuario con sus datos de identificación, se presume que ha sido realizado por usted y se le atribuirá. Si impugna ser el usuario de su Cuenta de Usuario, debe aportar prueba en contrario.

Somos responsables del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas de las **Condiciones**. Sin embargo, podemos eximirnos de nuestra responsabilidad aportando prueba de que el incumplimiento o el cumplimiento defectuoso de las **Condiciones** es atribuible a usted, o a las acciones imprevisibles e insuperables de un tercero, o a un caso de fuerza mayor.

Cualquier otra disposición no tratada en estos párrafos se rige por las disposiciones del artículo 11 de las **Condiciones**.

IX. Contacto y reclamaciones

A. Datos personales

Si tiene conocimiento de cualquier uso no autorizado de su cuenta de cliente, piratería o fraude, debe notificárnoslo inmediatamente a través de la dirección de correo electrónico: dpo.luxembourg@mondialrelay.lu.

Para todas las solicitudes relacionadas con el ejercicio de sus derechos en relación con el

tratamiento de datos personales, le invitamos a escribir a la siguiente dirección: dpo.luxembourg@mondialrelay.lu.

I. Servicio de Atención al Cliente

Para cualquier información, reclamación o pregunta relativa a las **Condiciones** o los **Servicios**, le invitamos a ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente:

- A través del formulario de contacto para clientes particulares, haciendo clic en el motivo "Mi cuenta, mis pagos, mi facturación, mis etiquetas", que también encontrará en el siguiente enlace: mondialrelay.be/fr-be/contact-clients-particuliers/,
- A través de la interfaz Connect para clientes empresariales (correo electrónico de contacto contractual).

J. Mediación

Si no está satisfecho con el resultado o el tratamiento de su reclamación, puede ponerse en contacto con el Servicio Nacional del Defensor del Consumidor, cuyos datos de contacto son los siguientes: 6, rue du Palais de Justice, L-1841, Luxemburgo, mediateurconsommation.lu.

X. Legislación aplicable y disputas

El presente Anexo y cualquier disposición de las **Condiciones** relativa al Sitio Web Belga y Luxemburgués están sujetos a la legislación luxemburguesa.

A falta de disposiciones legales imperativas en contrario, cualquier litigio que no pueda resolverse amistosamente se someterá a los tribunales competentes, a saber:

- Si es consumidor residente en uno de los siguientes países: Francia, Polonia, Italia, España, Portugal, Bélgica, los Países Bajos o el Gran Ducado de Luxemburgo, puede elegir bien su lugar de residencia o el lugar de residencia del demandado,

- En todos los demás casos, cualquier litigio se someterá a los tribunales luxemburgueses.

XI. Idioma y disposiciones generales

El único idioma de referencia para el presente Anexo y las disposiciones de las **Condiciones** relativas al uso del Sitio Web Belga y Luxemburgués es el francés.

Si una disposición específica de las **Condiciones** se considera inválida o es declarada como tal por una decisión firme de un tribunal competente, o si alguna cláusula resulta nula como consecuencia de un cambio en la legislación o normativa, las demás disposiciones conservarán su plena vigencia. Dicha nulidad no afectará en modo alguno a la validez y al necesario cumplimiento de todas las demás disposiciones de las **Condiciones**.

Podemos en cualquier momento cesar o suspender la operación del Sitio Web Belga y Luxemburgués, o transferirla a terceros, previa notificación con treinta (30) días de antelación antes de dicha transferencia o suspensión.

Anexo B6 – Servicios prestados en los Países Bajos

Versión 1.0

I. Introducción

El presente Anexo le es de aplicación si InPost le ha identificado como residente habitual en los Países Bajos. Se aplica en particular a todos los usuarios del Sitio Web Neerlandés.

Los Servicios prestados en los Países Bajos se proporcionan a través del Sitio Web Neerlandés.

A. Definiciones

"**Ofertas comerciales**" significa noticias u otros artículos de comunicación relativos a ofertas a corto y largo plazo publicados en el Sitio Web Neerlandés, concursos, campañas, juegos o promociones, que se organizan de conformidad con la legislación nacional aplicable.

"**Sitio Web Neerlandés**" significa el sitio web disponible en: mondialrelay.nl.

"**Mondial Relay**" es una sociedad por acciones simplificada francesa con socio único (SASU), con un capital social de 500.400 €, cuyo domicilio social se encuentra en 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq - Francia, registrada en el registro de transitarios de la región Hauts-de-France y en el Registro Mercantil de Lille Métropole bajo el número 385 218 631, cuya sucursal en los Países Bajos está registrada bajo el número 76326187 y está establecida en Vianen, 4131 PB Laanakkerweg 14.

Todos los términos no definidos específicamente en el presente Anexo tendrán el significado que se les otorga en las **Condiciones** o en la **Política de Privacidad**.

II. Entidad contratante

El Sitio Web Neerlandés es operado por Mondial Relay.

III. Ámbito de aplicación

Al acceder y/o utilizar el Sitio Web Neerlandés, usted reconoce haber leído y aceptado expresa e incondicionalmente las **Condiciones** y se compromete a cumplirlas.

Si se niega a quedar vinculado por las **Condiciones**, incluidas las disposiciones del presente Anexo, debe dejar de utilizar el Sitio Web Neerlandés.

Se le informa de que las condiciones relativas a los servicios de transporte prestados por Mondial Relay se recogen en las Condiciones Generales de Venta de Mondial Relay, que también están disponibles en el Sitio Web Neerlandés.

En relación con los servicios de transporte prestados por Mondial Relay, y en particular para los envíos que tienen origen en los Países Bajos, las Condiciones Generales de Venta aplicables están disponibles en el siguiente enlace: mondialrelay.nl/media/126277/20250710-pays-bas-cgv-site-web-mr-nl-version-actualis%C3%A9e-20022026.pdf.

Dependiendo de las condiciones del envío que realice, pueden aplicarle las Condiciones Generales de Venta de otro país de Mondial Relay o de otra empresa del Grupo InPost.

IV. Características y Servicios prestados

A. Condiciones de acceso

El Sitio Web Neerlandés es accesible de forma gratuita para cualquier Usuario que acceda y/o lo utilice.

B. Servicios prestados

Mondial Relay opera el Sitio Web Neerlandés, que le permite en particular solicitar etiquetas de envío, hacer seguimiento del recorrido de sus paquetes, localizar Points Relais® y APM, y obtener más información sobre servicios, características, herramientas y cualquier oferta promocional.

C. Características

El Sitio Web Neerlandés le permite en particular:

- Obtener información sobre las actividades, noticias, servicios y ofertas promocionales de Mondial Relay;
- Beneficiarse de preguntas y respuestas, incluyendo el chat propuesto, ideas/consejos, buenas prácticas, etc.;
- Acceder y modificar su información personal facilitada al crear su Cuenta de Usuario;
- Solicitar una etiqueta de envío para enviar un paquete;

- Hacer seguimiento del recorrido de los paquetes en curso de envío o recepción;
- Localizar Points Relais® y APM, con la opción de activar la geolocalización;
- Solicitar convertirse en transportista, Point Relais® o alojador de un APM;
- Ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente y presentar una reclamación;
- Acceder a su cuenta profesional si es una entidad jurídica, empresa o trabajador autónomo que actúa en el marco de su actividad comercial, industrial, artesanal o liberal.

D. Restricciones generales de uso

Al utilizar el Sitio Web Neerlandés, se compromete a no copiar, reproducir, publicar, poner a disposición del público ni distribuir copias del mismo, no utilizarlo en beneficio de terceros ni monetizar su uso.

Acepta no asociar, insertar ni cargar en el Sitio Web Neerlandés o a través de él ningún virus, troyano, gusano, bomba de tiempo u otra rutina de programación informática que (a) esté destinada a dañar, interferir, interceptar o apropiarse indebidamente del Sitio Web Neerlandés o de cualquier otro sistema o tecnología perteneciente a nosotros, (b) perturbe el funcionamiento normal del Sitio Web Neerlandés y/o los Servicios, y/o (c) vulnere nuestros derechos de propiedad intelectual o los de un tercero.

Se compromete a no modificar, intentar modificar ni dañar el Sitio Web Neerlandés de

ninguna manera y a no utilizar ningún software ni ningún tipo de programa disponible libremente para ello.

Se compromete a no modificar, adaptar, traducir, preparar obras derivadas de, transmitir, descompilar, realizar ingeniería inversa, desensamblar ni intentar determinar el código fuente de todo o parte del Sitio Web Neerlandés. Cualquier acción de este tipo se consideraría un incumplimiento del artículo de "Propiedad Intelectual" del presente Anexo.

Se compromete a no utilizar el Sitio Web Neerlandés y/o los Servicios con la intención de llevar a cabo actos o transacciones ilícitas o fraudulentas. A tal efecto, se compromete a no cargar en el Sitio Web Neerlandés ningún contenido que, en particular pero no exclusivamente, glorifique crímenes contra la humanidad, incite al odio racial y/o a la violencia o sea de naturaleza pornográfica infantil.

Con carácter más general, se compromete a no vulnerar las leyes y/o reglamentos aplicables.

E. Disposiciones específicas relativas a sorteos y ofertas comerciales

Podemos publicar Ofertas Comerciales en cualquier momento.

Determinadas características o funcionalidades del Sitio Web Neerlandés pueden ser temporalmente modificadas o desactivadas durante, o en relación con, una Oferta Comercial.

Las Ofertas Comerciales pueden estar sujetas a determinadas condiciones de elegibilidad determinadas por nosotros y pueden estar sujetas a condiciones especiales o normas de

concurso.

La información sobre las Ofertas Comerciales puede proporcionarse en el Sitio Web Neerlandés cuando se lance cada una de dichas Ofertas Comerciales.

V. Propiedad intelectual

Mondial Relay es titular de los derechos sobre las marcas comerciales, logotipos, textos, arquitectura general, imágenes, gráficos y, en general, todos los elementos del Sitio Web Neerlandés. De conformidad con las normas vigentes sobre protección de derechos de autor, cualquier representación o reproducción total o parcial, por cualquier procedimiento, sin nuestro consentimiento expreso previo es ilegal. Lo mismo se aplica a la traducción, adaptación o transformación, arreglo o reproducción por cualquier arte o procedimiento.

Cualquier infracción dará lugar a las sanciones previstas por la legislación aplicable, en particular una orden judicial, una reclamación de daños y perjuicios o la entrega de beneficios, la confiscación de bienes y el reembolso de los gastos jurídicos en virtud del artículo 1019h del Código de Procedimiento Civil neerlandés.

Ninguna disposición de las **Condiciones** puede interpretarse como si le concediera ningún derecho sobre los elementos protegidos por derechos de propiedad intelectual, de los que podemos ser titulares o licenciatarios exclusivos.

VI. Datos personales

En el contexto del uso del Sitio Web Neerlandés, recopilamos y tratamos los datos

personales que le conciernen en cumplimiento de la normativa vigente aplicable al tratamiento de datos personales, en particular el Reglamento (UE) n.º 2016/679 sobre protección de datos personales (el "**RGPD**").

Para más detalles sobre el tratamiento de sus datos personales, le invitamos a consultar nuestra **Política de Privacidad**.

Para cualquier solicitud relacionada con el ejercicio de sus derechos en relación con el tratamiento de datos personales, escriba a la siguiente dirección: dpo.netherlands@mondialrelay.nl.

Nos reservamos el derecho de verificar la identidad de cualquier persona que desee acceder, modificar o eliminar sus datos personales, cuando tengamos una duda legítima.

VII. Eliminación y suspensión de la Cuenta de Usuario

A. Eliminación de su Cuenta de Usuario por usted

Puede eliminar su Cuenta de Usuario solicitando su cierre en cualquier momento en el Sitio Web Neerlandés, sin necesidad de justificar ningún motivo, accediendo a la sección "Mi configuración de inicio de sesión" en el Sitio Web Neerlandés.

La eliminación de su Cuenta de Usuario solo será efectiva siempre que su cuenta de prepago tenga un saldo cero. Antes de cerrar su Cuenta de Usuario, debe por tanto solicitar el reembolso del saldo de su cuenta de prepago, ya sea en línea o a través de nuestro Servicio

de Atención al Cliente.

La eliminación de su Cuenta de Usuario dará lugar a su cierre, pero no conllevará automáticamente la eliminación de sus datos personales asociados. Si desea que sus datos personales asociados sean eliminados, debe presentar una solicitud de conformidad con las disposiciones de la sección "Datos Personales".

VIII. Suspensión de su Cuenta de Usuario por Mondial Relay o por InPost

Nos reservamos el derecho de interrumpir, temporal o permanentemente, la totalidad o parte del Sitio Web Neerlandés y/o los Servicios, o de cerrar, suspender o bloquear su Cuenta de Usuario:

- Por razones relacionadas con su seguridad y/o la seguridad de personas o en caso de incumplimiento probado o sospechado por su parte de cualquiera de sus obligaciones en virtud de las presentes **Condiciones**;
- Como parte de la mejora, actualización y desarrollo del Sitio Web Neerlandés y los Servicios;
- Para corregir un error o fallo en el Sitio Web Neerlandés;
- Para prevenir o detener el acceso peligroso o inapropiado al Sitio Web Neerlandés y/o los Servicios;

- Para cumplir con cualquier orden judicial, ley o reglamento vigente.

Nos comprometemos a adoptar medidas de restricción o bloqueo proporcionadas a las circunstancias y, en particular, a los incumplimientos que haya podido cometer.

Nos reservamos el derecho de rescindir unilateralmente nuestra relación con usted si comete un incumplimiento grave y/o reiterado de cualquiera de sus obligaciones en virtud de las **Condiciones**. Dicha rescisión se producirá automáticamente, sin perjuicio de los daños y perjuicios que podamos reclamar.

IX. Responsabilidad

El Sitio Web Neerlandés es accesible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, excepto en casos de fuerza mayor o eventos fuera de nuestro control, y sujeto a posibles averías y trabajos de mantenimiento necesarios para el correcto funcionamiento del Sitio Web Neerlandés.

No ofrecemos ninguna garantía en cuanto a la idoneidad del Sitio Web Neerlandés para satisfacer sus expectativas o necesidades particulares, y no podemos garantizar que no se produzca ningún error u otro fallo de funcionamiento durante su uso.

No podemos ser considerados responsables de ningún daño inherente al uso de Internet y los sistemas de tecnología de la información y telecomunicaciones, que no haya sido causado directamente por nosotros, incluyendo entre otros la transmisión y/o recepción deficiente de cualquier dato e/o información a través de Internet, la intrusión externa o la presencia de un virus informático, el fallo de cualquier equipo receptor o líneas de

comunicación y cualquier otro fallo de Internet que impida el correcto funcionamiento del Sitio Web Neerlandés y/o los Servicios.

No podemos ser considerados responsables de ningún daño que pueda causar su uso del Sitio Web Neerlandés de una manera que no cumpla con las **Condiciones**.

Usted reconoce que cualquier uso del Sitio Web Neerlandés y, en particular, cualquier acceso a su Cuenta de Usuario mediante sus datos de inicio de sesión, se presume que ha sido realizado por usted y se le atribuirá. Si impugna ser el originador del uso de su Cuenta de Usuario, debe aportar prueba en contrario.

Somos responsables del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas de las **Condiciones**. Sin embargo, podemos quedar liberados de nuestra responsabilidad demostrando que el incumplimiento o el cumplimiento defectuoso de las **Condiciones** es atribuible a usted, o a la acción imprevisible e insuperable de un tercero, o a un caso de fuerza mayor.

X. Contacto y reclamaciones

A. Datos personales

Si tiene conocimiento de cualquier uso no autorizado de su cuenta de Usuario, piratería o fraude, debe notificárnoslo inmediatamente a través de la siguiente dirección de correo electrónico: dpo.netherlands@mondialrelay.nl.

Para cualquier consulta relativa al ejercicio de sus derechos en relación con el tratamiento de datos personales, escriba a la siguiente dirección: dpo.netherlands@mondialrelay.nl.

B. Servicio de Atención al Cliente

Para cualquier información, reclamación o consulta relativa a las **Condiciones** o los **Servicios**, póngase en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente:

- A través del formulario de contacto para clientes particulares, haciendo clic en el siguiente enlace: mondialrelay.nl/individueel-klantencontact/.
- A través de la interfaz Connect para clientes empresariales (correo electrónico de contacto contractual).

C. Mediación

Si no está satisfecho con el resultado o el tratamiento de su reclamación, puede remitir el asunto, de forma gratuita, al servicio nacional de mediación de consumidores u otro organismo competente de resolución alternativa de disputas en los Países Bajos, cuyos datos de contacto son los siguientes:

Fundación de Comisiones de Reclamaciones de Consumidores (Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken) (SGC), Bordewijklaan 46, 2591 RX Den Haag, degeschillencommissie.nl, Contactinnameklacht@degeschillencommissie.nl, +31 703105310.

XI. Legislación aplicable y disputas

El presente Anexo y cualquier disposición de las **Condiciones** relativa al Sitio Web Neerlandés se rigen por la legislación neerlandesa.

A falta de cualquier disposición legal imperativa en contrario, cualquier litigio que no pueda resolverse amistosamente se someterá a los tribunales competentes, del modo siguiente:

- Si es consumidor residente en uno de los siguientes países: Francia, Polonia, Italia, España, Portugal o los Países Bajos, puede elegir bien los tribunales de su lugar de residencia o los tribunales del lugar de residencia del demandado.

En todos los demás casos, cualquier litigio se someterá a los tribunales competentes de los Países Bajos.

XII. Idioma y disposiciones generales

El único idioma de referencia para el presente Anexo y las disposiciones de las **Condiciones** relativas al uso del Sitio Web Neerlandés es el neerlandés.

Si alguna disposición específica de las **Condiciones** resulta inválida o es declarada como tal por una decisión firme de un tribunal competente, o si alguna cláusula de las **Condiciones** resulta nula por un cambio en la legislación o normativa, las demás disposiciones permanecerán en plena vigencia. Dicha nulidad no afectará en modo alguno a la validez ni a la necesaria ejecución de todas las demás disposiciones de las **Condiciones**.

Podemos en cualquier momento cesar o suspender la operación del Sitio Web Neerlandés, o cederlo a terceros, previa notificación con 30 (treinta) días de antelación antes de dicha cesión o suspensión.

Anexo B7 – Servicios prestados en España

Versión: 1.0

1. Introducción

Las Condiciones establecidas en el presente Anexo se aplican a los usuarios asignados a la región española de conformidad con las normas de asignación de región establecidas en las Condiciones. Complementa y, cuando sea necesario, modifica las **Condiciones**. Refleja:

- los requisitos obligatorios del derecho español y de la UE,
- los servicios y funcionalidades específicos,
- los acuerdos operativos específicos de la región.

La disponibilidad de dichos **servicios** se indica en la **aplicación**, en la **lista de servicios proporcionados por INPOST SPAIN** (Matriz de Funcionalidades) y en el presente Anexo.

En caso de conflicto, el presente Anexo prevalece sobre las **Condiciones** en la medida requerida por la legislación aplicable.

2. Entidad Contratante

Para los **usuarios** cubiertos por el presente Anexo, la entidad contratante es la siguiente:

MONDIAL RELAY S.A.S.U. SUCURSAL EN ESPAÑA – empresa registrada y que opera

bajo la legislación española, con domicilio social en Camí de les Oliveres 1, Vilanova i la Geltrú, 08800 Barcelona, España. Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona: Tomo 40044, Folio 34, Página B-357783, Inscripción 1.ª. NIF W0015130H.

Esta empresa también puede denominarse InPost Spain.

3. Legislación Aplicable

El presente Anexo se rige por la legislación española. Si **usted** actúa como **consumidor**, se aplica la legislación imperativa de protección del consumidor de su lugar de residencia cuando sea más favorable que las disposiciones del presente Anexo.

Los **consumidores** que utilizan nuestros **servicios** a quienes les es de aplicación el presente Anexo tienen derecho a los derechos específicos descritos en el **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios** (Ley de Derechos del Consumidor). A continuación, facilitamos información adicional sobre estos derechos:

a) La Ley de Derechos del Consumidor define los "servicios digitales" como aquellos que permiten al consumidor o usuario crear, tratar, almacenar o consultar datos en formato digital, o un servicio que permite compartir datos en formato digital cargados o creados por el consumidor u otros usuarios de ese servicio, o interactuar de cualquier otra forma con dichos datos.

b) Los **servicios** que prestamos no están vinculados a la adquisición por parte del consumidor de bienes que contengan contenido o servicios digitales (o vinculados

de tal manera que la ausencia de contenido o servicios digitales impediría su correcto funcionamiento),

c) El Anexo B7.1 se aplica al acuerdo (o condiciones) en virtud del cual estamos obligados a entregar contenido o servicios digitales (y otras disposiciones) únicamente cuando las Condiciones o condiciones se refieran a contenido o servicios digitales,

d) El Anexo B7.1 no se aplica cuando el consumidor está únicamente obligado a facilitar datos personales, y dichos datos son tratados por nosotros exclusivamente:

e) para la ejecución del acuerdo (o condiciones) o una obligación legal, o

f) para mejorar la seguridad, la compatibilidad u otra interoperabilidad del software ofrecido bajo una licencia abierta y gratuita.

Le informamos de que no nos comprometemos a participar en procedimientos alternativos de resolución de disputas, a menos que la participación sea requerida por la legislación aplicable. No obstante, puede presentar reclamaciones directamente ante nosotros conforme al procedimiento de reclamación establecido en las presentes Condiciones. Para la resolución de cualquier disputa que no pueda resolverse por otros medios, los tribunales del lugar de residencia del demandado o donde InPost tiene su domicilio social tendrán jurisdicción.

4. Versiones Lingüísticas

El presente Anexo está disponible en español y otras versiones lingüísticas. En caso de discrepancias, prevalece la versión en español, salvo que la ley imperativa disponga lo contrario. El consumidor tiene derecho a solicitar estas condiciones en cualquier otro idioma oficial de España.

5. Índice

1) Introducción

2) Entidad contratante

3) Legislación aplicable

4) Versión lingüística

5) Desistimiento

Anexo B7.1 – Derechos del consumidor en relación con el contenido o los servicios digitales

Anexo B7.1 – Derechos del consumidor en relación con el contenido o los servicios digitales

Texto completo sobre los Derechos del Consumidor (conforme a la Ley española de Protección del Consumidor)

Artículo 66 bis. Entrega de bienes y provisión de contenido digital o servicios que no se proporcionan en un soporte tangible:

1. Salvo que las partes acuerden lo contrario, el comerciante entregará los bienes transfiriendo su posesión física o control al consumidor o usuario sin demora indebida y en un plazo máximo de 30 días naturales desde la celebración del contrato, y proporcionará el contenido digital o los servicios sin demora indebida tras la celebración del contrato.

La obligación de suministro del comerciante se considerará cumplida cuando:

a) El contenido digital o cualquier medio apto para acceder o descargar el contenido digital se ponga a disposición del consumidor o usuario o sea accesible para él o para el dispositivo físico o virtual elegido por el consumidor o usuario para tal fin.

b) El servicio digital sea accesible para el consumidor o usuario o para el dispositivo físico o virtual elegido por el consumidor o usuario para tal fin.

(…)

3. El consumidor o usuario tendrá derecho a rescindir el contrato en cualquiera de las siguientes situaciones:

a) El empresario se ha negado a entregar los bienes o ha declarado, o se desprende claramente de las circunstancias, que no suministrará el contenido digital o los servicios.

Resumen de la Información Clave:

La empresa debe permitir al consumidor acceder a los servicios digitales sin demora. Si la empresa no proporciona acceso al servicio, el consumidor tiene derecho a rescindir el contrato.

Artículo 66 quater. Prohibición de envíos y suministros no solicitados:

Texto completo sobre los Derechos del Consumidor (conforme a la Ley española de Protección del Consumidor)

1. Queda prohibido el envío y suministro a consumidores y usuarios de bienes, agua, gas o electricidad, calefacción mediante sistemas urbanos, contenido digital o servicios no solicitados por ellos cuando dichos envíos y suministros incluyan una solicitud de pago de cualquier tipo.

Resumen de la Información Clave:

La empresa no podrá imponer servicios digitales de pago a los consumidores cuando no los hayan solicitado.

Artículo 97. Información precontractual para contratos a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil:

Texto completo sobre los Derechos del Consumidor (conforme a la Ley española de

Protección del Consumidor)

1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o por la oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle, de forma clara y comprensible, prestando especial atención en el caso de los consumidores vulnerables, la siguiente información en formatos adecuados, accesibles y comprensibles: (...) n) Un recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para bienes, contenido digital o servicios digitales. (...) s) En su caso, la funcionalidad de los bienes con elementos digitales, el contenido digital o los servicios digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables. t) En su caso, toda interoperabilidad y compatibilidad relevante de los bienes con elementos digitales, el contenido digital o los servicios digitales que sea conocida o que quepa razonablemente esperar que sea conocida por el comerciante.

Resumen de la Información Clave:

La empresa debe proporcionar al consumidor una serie de información sobre el servicio digital antes de formalizar el contrato.

Artículo 117. Responsabilidad del empresario y derechos del consumidor y usuario en caso de falta de conformidad de los bienes, contenido o servicios digitales. Derechos de terceros:

Texto completo sobre los Derechos del Consumidor (conforme a la Ley española de Protección del Consumidor)

1. El empresario responderá ante el consumidor o usuario por cualquier falta de

conformidad existente en el momento de la entrega de los bienes, del contenido o del servicio digital, y el consumidor o usuario podrá, mediante una simple declaración, exigir al empresario que subsane la falta de conformidad, reduzca el precio o resuelva el contrato. En cualquiera de estos casos, el consumidor o usuario también podrá reclamar una indemnización por daños y perjuicios, cuando proceda.

El consumidor o usuario tendrá derecho a suspender el pago de cualquier parte pendiente del precio de los bienes o del contenido o servicio digital adquirido hasta que el empresario cumpla con las obligaciones establecidas en el presente título.

2. Cuando, como consecuencia de una infracción de los derechos de terceros, en particular de los derechos de propiedad intelectual, se impida o restrinja el uso de los bienes o del contenido o servicios digitales, el consumidor o usuario también podrá exigir, en caso de falta de conformidad, las medidas correctoras previstas en el párrafo anterior, a menos que una ley prevea la resolución o nulidad del contrato en tales casos.

Resumen de la Información Clave:

La empresa responderá ante el consumidor por cualquier falta de conformidad en el servicio digital. En el caso de servicios digitales gratuitos, el consumidor podrá exigir que se subsane la falta de conformidad o que se resuelva el contrato.

Anexo B8: Servicios prestados en Portugal

Versión: 1.0

1. Introducción

Las Condiciones establecidas en el presente Anexo se aplican a los usuarios asignados a la región portuguesa de conformidad con las normas de asignación de región establecidas en las **Condiciones**. Complementa y, cuando sea necesario, modifica las **Condiciones**. Refleja:

a) los requisitos obligatorios del derecho portugués y de la UE,

b) los servicios y funcionalidades específicos,

c) las condiciones operativas aplicables en Portugal.

La disponibilidad de dichos **servicios** se indica en la **aplicación**, en la **lista de servicios proporcionados por InPost** (Matriz de Funcionalidades) y en el presente Anexo.

En caso de conflicto, el presente Anexo prevalece sobre las **Condiciones** en la medida requerida por la legislación aplicable.

2. Entidad Contratante

Para los **usuarios** cubiertos por el presente Anexo, la entidad contratante es MONDIAL RELAY SUCURSAL EM PORTUGAL – empresa registrada y que opera bajo la legislación portuguesa, con domicilio social en Rua Coronel Edgar Pereira Costa Cardoso, 3 E, 2615-360

Alverca do Ribatejo y número de identificación fiscal 980682835.

3. Legislación Aplicable

El presente Anexo se rige por la legislación portuguesa.

Si actúa como consumidor, se aplicarán las normas imperativas más favorables de su lugar de residencia, de conformidad con el derecho de la UE.

Los consumidores sujetos al presente Anexo tienen derecho a los derechos establecidos en la legislación portuguesa, en particular:

- El **Decreto-Ley n.º 84/2021, de 18 de octubre**, que regula los derechos de los consumidores en la compraventa de bienes, contenido digital y servicios digitales, transponiendo las Directivas (UE) 2019/770 y 2019/771.

- La **Ley n.º 24/96, Ley de Protección del Consumidor**, que establece derechos fundamentales como la calidad del servicio, la información, las garantías y la indemnización por daños.

- El **Decreto-Ley n.º 24/2014, de 14 de febrero**, que regula los contratos a distancia y los celebrados fuera del establecimiento, transponiendo la Directiva 2011/83/UE, e incluye disposiciones sobre información precontractual, derecho de desistimiento y requisitos formales para los contratos digitales ("Ley de Contratos a Distancia").

- El **Decreto-Ley n.º 7/2004, de 7 de enero**, sobre comercio electrónico y servicios de la sociedad de la información, transponiendo la Directiva 2000/31/CE, que establece

obligaciones en materia de prestación de servicios digitales, incluyendo transparencia, información contractual y responsabilidad de los prestadores de servicios intermediarios.

En lo sucesivo, la legislación anterior se denominará conjuntamente **Legislación Portuguesa de Protección del Consumidor**, en la medida en que sea aplicable.

A continuación, facilitamos información adicional sobre estos derechos:

a) Con arreglo al Decreto-Ley n.º 84/2021, los "servicios digitales" comprenden cualquier servicio que permita la creación, tratamiento, almacenamiento o consulta de datos en formato digital, así como el intercambio de datos o la interacción con dicho contenido.

b) Los **servicios** que prestamos no están vinculados a la adquisición por parte del consumidor de bienes que contengan contenido o servicios digitales (o vinculados de tal manera que la ausencia de contenido o servicios digitales impediría su correcto funcionamiento).

c) El Anexo B8.1 se aplica al acuerdo (o condiciones) en virtud del cual estamos obligados a entregar contenido o servicios digitales (y otras disposiciones) únicamente cuando las Condiciones o condiciones se refieran a contenido o servicios digitales.

d) El Anexo B8.1 no se aplica cuando el consumidor está únicamente obligado a facilitar datos personales, y dichos datos son tratados por nosotros exclusivamente:

e) para la ejecución del acuerdo (o condiciones) o una obligación legal, o

f) para mejorar la seguridad, la compatibilidad u otra interoperabilidad del software ofrecido bajo una licencia abierta y gratuita.

Le informamos de que, como consumidor, **usted** puede recurrir a una Entidad de Resolución de Litigios de Consumo.

Como prestador de servicios establecido en Portugal, estamos obligados a participar en procedimientos alternativos de resolución de disputas ante centros de arbitraje de litigios de consumo debidamente autorizados (entidades RAL) cuando la disputa se refiera a una reclamación de escaso valor económico (hasta 5.000 €) y el consumidor opte por someter la disputa a dicha entidad.

La lista de entidades de resolución de litigios de consumo autorizadas en Portugal está disponible en: consumidor.gov.pt/ral-mapa-e-lista-de-entidades.

Además de lo anterior, no nos comprometemos a participar en procedimientos alternativos de resolución de disputas, a menos que la participación sea requerida por la legislación aplicable. No obstante, puede presentar reclamaciones directamente ante nosotros conforme al procedimiento de reclamación establecido en las presentes Condiciones. Para la resolución de cualquier disputa que no pueda resolverse por otros medios, los tribunales del lugar de residencia del demandado o del lugar donde InPost tiene su domicilio social tendrán jurisdicción.

4. Versiones Lingüísticas

El presente Anexo está disponible en portugués y otras versiones lingüísticas. En caso de discrepancias, prevalece la versión en portugués, salvo que la ley imperativa disponga lo contrario. El consumidor tiene derecho a solicitar estas condiciones en cualquier otro idioma oficial de Portugal.

5. Desistimiento

En Portugal, los consumidores tienen derecho de desistimiento en los contratos a distancia en el plazo de catorce (14) días naturales desde la fecha de celebración del contrato, de conformidad con la Ley de Contratos a Distancia, salvo ciertas excepciones previstas en la ley.

Para la aplicación InPost y la cuenta, el acceso al servicio digital es inmediato. El consumidor conserva, en todo momento, el derecho a cerrar su cuenta, desinstalar la aplicación y solicitar la eliminación de sus datos. La eliminación de la cuenta del consumidor se considerará una declaración inequívoca de desistimiento del contrato a los efectos de la Ley de Contratos a Distancia. Sin perjuicio de lo anterior, el consumidor también puede ejercer el derecho de desistimiento poniéndose en contacto con InPost a través de los siguientes datos de contacto: ola@inpost.pt.

6. Índice

a. Introducción

b. Entidad contratante

c. Legislación aplicable

d. Versión lingüística

e. Desistimiento

Anexo B8.1 – Derechos del consumidor en relación con el contenido o los servicios digitales

Anexo B8.1 – Derechos del consumidor en relación con el contenido o los servicios digitales

Derecho al suministro oportuno de servicios digitales (Arts. 26 y 34 del DL 84/2021):

Texto completo sobre la Legislación Portuguesa de Protección del Consumidor:

1 – Salvo acuerdo en contrario, el comerciante suministrará al consumidor el contenido digital o los servicios digitales cubiertos por el contrato sin demora indebida.

2 – La obligación de suministro se considerará cumplida:

a) Poniendo el contenido digital a disposición del consumidor, o proporcionándole los medios adecuados para acceder al contenido digital o descargarlo;

b) Poniendo a disposición del consumidor el acceso al contenido digital, o a un dispositivo físico o virtual elegido por el consumidor para tal fin; o

c) Poniendo a disposición del consumidor el acceso al servicio digital, o a un dispositivo físico o virtual elegido por el consumidor para tal fin.

(…)

"1 – En caso de falta de suministro del contenido digital o los servicios digitales de conformidad con el artículo 26, el consumidor podrá solicitar al comerciante que los suministre.

2 – Si el comerciante, habiendo sido requerido para ello conforme al párrafo anterior, no suministra el contenido digital o los servicios digitales sin demora indebida o en el plazo adicional acordado expresamente entre las partes, el consumidor tendrá derecho a rescindir el contrato.

3 – Las disposiciones de los párrafos anteriores no impedirán la rescisión inmediata del contrato cuando:

a) El comerciante haya declarado, o se desprenda claramente de las circunstancias, que no suministrará el contenido digital o los servicios digitales; o

b) El consumidor pierda interés en el cumplimiento de la obligación, teniendo en cuenta la existencia de un acuerdo previo entre las partes sobre el carácter esencial del plazo para su cumplimiento."

Resumen de la Información Clave:

El servicio digital debe proporcionarse sin demora indebida. Cuando la empresa no suministre el servicio digital, el consumidor deberá solicitar el suministro y, si la empresa aún no lo hace en un plazo razonable adicional, el consumidor podrá rescindir el contrato.

Derecho a la conformidad de los servicios digitales (Arts. 27–29 del DL 84/2021):

Texto completo sobre la Legislación Portuguesa de Protección del Consumidor:

"El comerciante suministrará al consumidor contenido digital o servicios digitales que cumplan los requisitos de los artículos 28 a 30." (…)

"El contenido digital o los servicios digitales serán conformes con el contrato cuando:

a) Correspondan a la descripción, cantidad y calidad, y posean la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y demás características previstas en el contrato;

b) Sean aptos para cualquier fin específico para el que el consumidor los necesite y que el consumidor haya comunicado al comerciante, a más tardar en el momento de la celebración del contrato, y respecto al cual el comerciante haya expresado su conformidad;

c) Se suministren junto con todos los accesorios e instrucciones, incluidas las instrucciones de instalación, y la asistencia al cliente, según lo estipulado en el contrato; y

d) Se actualicen de conformidad con las condiciones del contrato."

(…)

"1 – Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones del artículo anterior, el contenido digital o los servicios digitales deberán:

a) Ser aptos para los fines para los que normalmente se utiliza el mismo tipo de contenido digital o servicios digitales;

b) Corresponder a la cantidad y poseer las cualidades y características de funcionamiento, incluidas en lo que respecta a la funcionalidad, compatibilidad, accesibilidad, continuidad y seguridad, que son normales en el mismo tipo y que el consumidor puede razonablemente esperar, teniendo en cuenta, en particular, su naturaleza y cualquier declaración pública realizada en nombre del comerciante o por otras personas en eslabones anteriores de la cadena de transacciones, incluido el productor, en particular en la publicidad o el

etiquetado;

c) Suministrarse con los accesorios e instrucciones que el consumidor pueda razonablemente esperar recibir en relación con el contenido digital o los servicios digitales adquiridos; y

d) Ser conformes con cualquier versión de prueba o avance puesto a disposición por el comerciante antes de la celebración del contrato".

Resumen de la Información Clave:

El servicio digital debe ajustarse a los requisitos del contrato, incluidas la descripción, cantidad, calidad, funcionalidad, compatibilidad e interoperabilidad acordadas.

Prohibición de suministros no solicitados (Art. 28 DL 24/2014):

Texto completo sobre la Legislación Portuguesa de Protección del Consumidor:

1. Queda prohibido el cobro de cualquier tipo de pago relacionado con el suministro no solicitado de bienes, agua, gas, electricidad, calefacción urbana o contenido digital, o la prestación no solicitada de servicios al consumidor (...).

A los efectos del párrafo anterior, la ausencia de respuesta del consumidor tras el suministro o la prestación no solicitada no constituirá consentimiento."

Resumen de la Información Clave:

No podrán imponerse servicios digitales con obligaciones de pago si el consumidor no los ha

solicitado expresamente.

Información precontractual (Art. 4 Decreto-Ley n.º 24/2014):

Texto completo sobre la Legislación Portuguesa de Protección del Consumidor:

1 – Antes de que el consumidor quede vinculado por un contrato a distancia o un contrato celebrado fuera del establecimiento, o por la oferta correspondiente, el proveedor de bienes o el prestador de servicios deberá facilitarle al consumidor, a tiempo y de forma clara y comprensible, la siguiente información:

a) Identidad del proveedor de bienes o del prestador de servicios, incluidos el nombre, la denominación social o razón social, la dirección física del establecimiento, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico, con el fin de que el consumidor pueda ponerse en contacto con ellos y comunicarse de forma rápida y eficaz;

(...)

d) Las características esenciales del bien o servicio, en la medida en que resulte adecuado al medio utilizado y al bien o servicio objeto del contrato;

e) / f) / g) El precio total del bien o servicio, incluidos los impuestos y cargos, los gastos suplementarios de transporte, postal o de entrega, o cualquier otro coste aplicable; el método de cálculo del precio, incluidos todos los gastos suplementarios de transporte, entrega y postales y cualquier otro coste, cuando la naturaleza del bien o servicio no permita calcularlos antes de la celebración del contrato; una indicación de que pueden devengarse gastos suplementarios de transporte, entrega y postales y otros costes, cuando tales gastos

no puedan calcularse razonablemente antes de la celebración del contrato;

(…)

j) Las modalidades de pago, entrega y ejecución, el plazo en el que el profesional se compromete a entregar el bien o prestar el servicio y, cuando proceda, el sistema de gestión de reclamaciones de los consumidores del proveedor o prestador de servicios;

(…)

l) Información de que el precio ha sido personalizado sobre la base de una decisión automatizada, cuando proceda;

m) Cuando proceda, la existencia del derecho de desistimiento gratuito del contrato, el plazo correspondiente y el procedimiento para ejercerlo;

(…)

r) La duración del contrato, cuando no sea indefinido o instantáneo, o, en el caso de un contrato de suministro continuo o periódico de bienes o prestación de servicios o de renovación automática, los requisitos para la rescisión, incluido, cuando proceda, el régimen de compensación establecido para la rescisión anticipada de contratos sujetos a períodos contractuales mínimos;

s) La existencia y el período de la garantía legal de conformidad de los bienes, el contenido digital o los servicios digitales;

(…)

z) La funcionalidad de los bienes con elementos digitales, el contenido digital o los servicios digitales, incluidas las medidas técnicas de protección, cuando proceda;

aa) Cualquier interoperabilidad y compatibilidad relevante de los bienes con elementos digitales, el contenido digital o los servicios digitales de la que el profesional tenga o pueda razonablemente tener conocimiento, cuando proceda;

bb) La posibilidad de acceder a un mecanismo extrajudicial de reclamación y recurso al que esté sujeto el profesional, y los medios de acceso a dicho mecanismo, cuando proceda."

Resumen de la Información Clave:

Antes de contratar, el prestador del servicio debe informar claramente al consumidor sobre su identidad, las características del servicio, los precios, los derechos de desistimiento, la duración del contrato, las garantías de conformidad y los mecanismos de reclamación disponibles.

Responsabilidad por falta de conformidad (Arts. 32–38):

Texto completo sobre la Legislación Portuguesa de Protección del Consumidor:

"El comerciante será responsable por cualquier falta de suministro de contenido digital o servicios digitales de conformidad con el artículo 26." (…)

"En caso de falta de conformidad del contenido digital o los servicios digitales, y de conformidad con las condiciones establecidas en el presente artículo, el consumidor tendrá derecho a:

a) El restablecimiento de la conformidad;

b) Una reducción proporcional del precio; o

c) La resolución del contrato."

Resumen de la Información Clave:

La empresa es responsable de cualquier falta de conformidad del servicio digital que exista en el momento del suministro o que se manifieste durante el período de suministro continuo. El consumidor puede exigir, en primer lugar, que el servicio digital se ponga en conformidad; en caso contrario, el consumidor puede solicitar una reducción proporcional del precio o la resolución del contrato.

Apéndice B9: Servicios prestados en el Reino Unido

Versión: 1.0

1. Introducción

Las condiciones establecidas en este Apéndice B9 (el "**Apéndice**") se aplican a los **usuarios** asignados a la región del Reino Unido —formada por Inglaterra y Gales, Escocia e Irlanda del Norte— conforme a las reglas de asignación de región descritas en la Parte I (A) de los **Términos**. Este Apéndice complementa y, cuando es necesario, modifica los **Términos**. Refleja:

- requisitos obligatorios de la ley del Reino Unido (incluidos, cuando corresponde, los sistemas jurídicos separados de Inglaterra y Gales, Escocia e Irlanda del Norte);
- **servicios** y funcionalidades específicos;
- disposiciones operativas específicas de cada región.

La disponibilidad de dichos **servicios** se indica en detalle en la **aplicación**, mientras que la información general está disponible en la **lista de servicios prestados por InPost** (Functionality Matrix) indicada en la Parte I (B) de los **Términos**. De vez en cuando, podemos introducir nuevos **servicios** o funcionalidades, modificar los existentes o suspender determinados **servicios**. La información más actualizada sobre los **servicios** disponibles en cada momento siempre se encuentra en la **aplicación**.

En caso de conflicto, este **Apéndice** prevalece sobre los **Términos** en la medida en que lo exija la ley aplicable. Nada en este **Apéndice** ni en los **Términos** afecta a los derechos que

usted tiene como **consumidor** según las disposiciones obligatorias de la ley de la parte del Reino Unido en la que usted reside habitualmente.

2. Entidad contratante

Para los **usuarios** cubiertos por este **Apéndice**, la entidad contratante es **INPOST UK LIMITED**, una sociedad constituida en Inglaterra y Gales con el número de sociedad 08090698, cuyo domicilio social está en Moray House, 23-35 Great Titchfield Street, London, England, W1W 7PA (en este **Apéndice**, también denominada "**InPost UK**", "**nosotros**", "**nosotros**" o "**nuestro**").

Usted puede contactar con **nosotros** a través de los canales publicados en la **aplicación** o en el sitio web de InPost UK (incluidos el formulario de contacto de atención al cliente y la función de chat), por correo electrónico a la dirección publicada en el sitio web de InPost UK, o escribiendo a InPost UK a la dirección del domicilio social indicada arriba.

3. Ley aplicable y jurisdicción

Este **Apéndice** y los **Términos** (en relación con los **servicios** prestados en el Reino Unido) se rigen por las leyes de Inglaterra y Gales.

Si **usted** es un **consumidor**, la elección de la ley aplicable indicada arriba no priva a **usted** de la protección que ofrecen las disposiciones obligatorias de la ley de la parte del Reino Unido en la que **usted** reside habitualmente. En particular, si **usted** reside habitualmente en Escocia, las disposiciones obligatorias del Derecho escocés siguen aplicándose; y si **usted** reside habitualmente en Irlanda del Norte, las disposiciones obligatorias de la ley de Irlanda del Norte siguen aplicándose.

Si **usted** es un **consumidor**, **usted** puede iniciar acciones legales en relación con los **Términos** y este **Apéndice** ya sea ante los tribunales de Inglaterra y Gales o ante los tribunales de la parte del Reino Unido en la que **usted** reside habitualmente, es decir:

- los tribunales de Inglaterra y Gales (si reside habitualmente en Inglaterra o Gales);
- el Sheriff Court o la Court of Session (si reside habitualmente en Escocia); o
- los tribunales de Irlanda del Norte (si reside habitualmente en Irlanda del Norte).

Si **usted** no es un **consumidor**, usted puede presentar una reclamación relacionada con los **Términos** y este **Apéndice** ante los tribunales con jurisdicción sobre el domicilio social de InPost sp.z o.o., que tendrán jurisdicción exclusiva para resolver cualquier litigio o reclamación (incluidos los litigios o reclamaciones de carácter no contractual) que surjan de o estén relacionados con los **Términos** o este **Apéndice**, salvo que las disposiciones obligatorias de la ley dispongan otra cosa.

Derechos del consumidor según la legislación del Reino Unido

Consumidores que utilizan nuestros **servicios** a quienes se aplica este **Apéndice** tienen derecho a los derechos previstos en la legislación de protección del consumidor del Reino Unido, incluidos en particular:

12. la **Consumer Rights Act 2015** (la "**CRA 2015**"), que establece derechos legales en relación con bienes, contenido digital y servicios, y reglas sobre cláusulas contractuales abusivas;
13. la **Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013** (las "**CCR 2013**"), que establecen requisitos de información precontractual y derechos de cancelación para los contratos a distancia;
14. la **Digital Markets, Competition and Consumers Act 2024**, en la medida en que sea

pertinente para la protección del consumidor;

15. el **UK GDPR** y la **Data Protection Act 2018** (en relación con los datos personales); y

A continuación, ofrecemos información adicional sobre estos derechos:

16. La CRA 2015 (Parte 1, Capítulo 3) establece que el contenido digital suministrado a un **consumidor** debe ser de calidad satisfactoria, apto para cualquier fin concreto que se haya comunicado al comerciante, y conforme a su descripción.
17. Cuando suministramos **servicios** (en lugar de contenido digital), la CRA 2015 (Parte 1, Capítulo 4) exige que prestemos los **servicios** con un cuidado y una competencia razonables, en un plazo razonable y (cuando el precio no se fija de antemano) por un precio razonable.
18. Los **servicios** que prestamos no están vinculados a la adquisición por parte del **consumidor** de bienes que contengan contenido digital o servicios digitales (ni vinculados de tal forma que la ausencia de contenido digital o de servicios impida su correcto funcionamiento).
19. El Apéndice B9.1 se aplica al acuerdo (o a estos **Términos**) en virtud del cual estamos obligados a entregar contenido digital o **servicios** digitales (y otras disposiciones) solo cuando los **Términos** se refieren a contenido digital o **servicios** digitales.

Resolución alternativa de litigios

No nos comprometemos a participar en procedimientos de resolución alternativa de litigios (ADR) salvo que la participación sea exigida por la ley aplicable. **Usted** puede, no obstante, presentar reclamaciones directamente a **nosotros** conforme al procedimiento de reclamación establecido en los **Términos** y este **Apéndice**.

Usted puede obtener asesoramiento gratuito y confidencial sobre sus derechos y sus opciones para resolver litigios en:

20. Citizens Advice (Inglaterra y Gales): 0808 223 1133;

21. Advice Direct Scotland (Escocia): 0808 800 9060; y

22. Consumerline (Irlanda del Norte): 0300 123 6262.

Nada en esta sección afecta a **su** derecho a reclamar ante los tribunales tal como se describe en la sección 3 anterior.

4. Versiones lingüísticas

Este **Apéndice** se publica en inglés. La versión en inglés es la única versión auténtica. Cualquier traducción de este **Apéndice** o de los **Términos** que pueda facilitarse se ofrece únicamente por comodidad y, en caso de discrepancia, prevalece la versión en inglés, salvo que la ley obligatoria disponga otra cosa.

5. Reclamaciones

Para cualquier reclamación o consulta sobre los **Términos** o este **Apéndice** póngase en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente:

por correo electrónico: help@inpost.co.uk

por teléfono: 0330 335 0950

a través de la función de chat disponible dentro de nuestros **servicios**

a través del formulario de contacto publicado en el sitio web de InPost UK InPost |

Contacto;

6. Derecho de cancelación (desistimiento)

Esta sección establece **su** derecho de cancelación según la CCR 2013. Las referencias en los **Términos** a los **consumidores** del Espacio Económico Europeo (EEE) que tienen derecho a desistir en un plazo de 14 días se reflejan, para los **consumidores** que residen habitualmente en el Reino Unido, en el derecho de cancelación establecido en esta sección.

Si **usted** es un **consumidor**, **usted** tiene derecho a cancelar **su** acuerdo con **nosotros** según los **Términos** (incluido este **Apéndice**) en un plazo de **14 días** sin necesidad de dar ninguna razón. El plazo de cancelación expira 14 días después del día en que se celebra el acuerdo, es decir, 14 días después de la fecha en la que **usted** aceptó por primera vez los **Términos** (lo que generalmente coincide con la creación de **su Cuenta de Usuario**).

Para ejercer el derecho de cancelación, **usted** debe informar a **nosotros** de su decisión de cancelar mediante una declaración clara e inequívoca (por ejemplo, mediante carta enviada por correo postal o por correo electrónico). **Usted** puede utilizar cualquiera de los siguientes canales:

23. **por correo postal**: INPOST UK LIMITED, Moray House, 23-35 Great Titchfield Street, London, England, W1W 7PA;
24. **por correo electrónico**: a la dirección de correo electrónico de atención al cliente publicada en el sitio web de InPost UK help@inpost.co.uk;
25. **por teléfono:** 0330 335 0950
26. **a través del formulario de contacto** publicado en el sitio web de InPost UK InPost | Contacto;

27. **a través de la función de chat** disponible dentro de nuestros **servicios**; o
28. **utilizando el formulario de cancelación modelo** establecido en el Apéndice B9.2 de este **Apéndice** (el uso del formulario modelo no es obligatorio para que la cancelación sea efectiva).

Para cumplir el plazo de cancelación, basta con que **usted** envíe su comunicación sobre el ejercicio del derecho de cancelación antes de que haya expirado el plazo de cancelación.

La cancelación de los **Términos** equivale a una solicitud de eliminar **su Cuenta de Usuario** (sujeta a las reglas de conservación de datos aplicables) e impedirá seguir utilizando los **servicios**. Usted también puede solicitar en cualquier momento el cierre de **su Cuenta de Usuario**, y dicha solicitud se tratará como una declaración clara de cancelación a los efectos de esta sección.

Excepciones legales

El derecho de cancelación puede no aplicarse, o puede perderse, en las circunstancias establecidas en el artículo 28 de la CCR 2013. En particular, el derecho de cancelación no se aplica al suministro de contenido digital que no se entrega en un soporte material cuando la ejecución ha comenzado con **su** consentimiento expreso previo y **su** reconocimiento de que **usted** pierde así **su** derecho de cancelación; tampoco se aplica a un contrato de servicios que se haya ejecutado por completo durante el plazo de cancelación cuando la ejecución comenzó con **su** solicitud expresa previa y el reconocimiento de que **usted** perdería el derecho de cancelación una vez que el contrato hubiera sido ejecutado por completo por **nosotros**. Cuando **usted** haya pedido a **nosotros** que comencemos a prestar un servicio durante el plazo de cancelación, **usted** puede tener que pagar un importe razonable por la parte del servicio prestada hasta el momento de la cancelación.

7. Datos personales

Sus datos personales se tratan conforme a la legislación de protección de datos del Reino Unido aplicable, incluido el **UK GDPR** (Reglamento (UE) 2016/679 tal como forma parte de la ley del Reino Unido en virtud del artículo 3 de la European Union (Withdrawal) Act 2018) y la **Data Protection Act 2018**.

Nuestra **Política de Privacidad** explica cómo y por qué tratamos **sus datos personales** y cómo **usted** puede ejercer **sus** derechos. Animamos a **usted** a leerlo con atención.

8. Índice

29. Introducción

30. Entidad contratante

31. Ley aplicable y jurisdicción

32. Reclamaciones

33. Versiones lingüísticas

34. Derecho de cancelación (desistimiento)

35. Datos personales

36. Índice

Subapéndices de este Apéndice B9:

Apéndice B9.1 – Derechos del consumidor en relación con el contenido digital o los servicios digitales

Apéndice B9.2 – Formulario de cancelación modelo

Apéndice B9.1 – Derechos del consumidor en relación con el contenido digital o los servicios digitales

Este subapéndice establece, para **su** información, las principales disposiciones sobre derechos del consumidor de la legislación de protección del consumidor del Reino Unido que pueden aplicarse cuando le suministramos contenido digital o **servicios** digitales a **usted**. El texto legal se reproduce de forma resumida por comodidad; el texto auténtico de las leyes pertinentes está publicado en legislation.gov.uk.

Texto completo sobre derechos del consumidor (Consumer Rights Act 2015, artículo 34 – El contenido digital debe ser de calidad satisfactoria):

"Todo contrato de suministro de contenido digital se considerará que incluye una cláusula según la cual la calidad del contenido digital es satisfactoria. La calidad del contenido digital es satisfactoria si alcanza el nivel que una persona razonable consideraría satisfactorio, teniendo en cuenta cualquier descripción del contenido digital, el precio (si es pertinente) y todas las demás circunstancias pertinentes."

Resumen de la información clave:

El contenido digital que suministramos debe ser de calidad satisfactoria, teniendo en cuenta cualquier descripción del mismo, el precio (cuando sea pertinente) y todas las demás circunstancias pertinentes.

Texto completo sobre derechos del consumidor (Consumer Rights Act 2015, artículo 35 – El contenido digital debe ser apto para un fin concreto):

“Cuando el consumidor da a conocer al comerciante, de forma expresa o implícita, cualquier fin concreto para el que contrata el contenido digital, se considerará que el contrato incluye una cláusula según la cual el contenido digital es razonablemente apto para ese fin.”

Resumen de la información clave:

Cuando **usted** nos dice, antes de que se celebre el contrato, que **usted** quiere contenido digital para un fin concreto, el contenido digital debe ser razonablemente apto para ese fin.

Texto completo sobre derechos del consumidor (Consumer Rights Act 2015, artículo 36 – El contenido digital debe ser conforme a su descripción):

“Todo contrato de suministro de contenido digital se considerará que incluye una cláusula según la cual el contenido digital coincidirá con cualquier descripción del mismo que el comerciante haya facilitado al consumidor.”

Resumen de la información clave:

El contenido digital que suministramos debe coincidir con cualquier descripción del mismo que hayamos facilitado.

Texto completo sobre derechos del consumidor (Consumer Rights Act 2015, artículos 42 a 45 – Remedios cuando el contenido digital no es conforme):

“Si el contenido digital no es conforme al contrato, los derechos del consumidor son: el derecho a exigir la reparación o sustitución; el derecho a una reducción del precio; y el derecho a un reembolso.”

Resumen de la información clave:

Si el contenido digital que suministramos no es conforme al contrato, **usted** tiene derecho a pedirnos que lo reparemos o lo sustituyamos (cuando sea posible). Si la reparación o la sustitución no es posible, o si no lo hemos hecho en un plazo razonable y sin inconvenientes importantes para **usted**, **usted** puede tener derecho a una reducción del precio o, en determinadas circunstancias, a un reembolso.

Texto completo sobre derechos del consumidor (Consumer Rights Act 2015, artículo 49 – El servicio debe prestarse con un cuidado y una competencia razonables):

"Todo contrato de suministro de un servicio se considerará que incluye una cláusula según la cual el comerciante debe prestar el servicio con un cuidado y una competencia razonables."

Resumen de la información clave:

Los **servicios** que suministramos deben prestarse con un cuidado y una competencia razonables.

Texto completo sobre derechos del consumidor (Consumer Rights Act 2015, artículo 51 – Debe pagarse un precio razonable por un servicio):

"Cuando el contrato no fija expresamente un precio u otra contraprestación por el servicio, se considerará que el contrato incluye una cláusula según la cual el consumidor debe pagar un precio razonable por el servicio, y no más."

Resumen de la información clave:

Cuando el precio de un **servicio** no está fijado por el contrato, **usted** debe pagar un precio razonable (y no más).

Texto completo sobre derechos del consumidor (Consumer Rights Act 2015, artículo 52 – El

servicio debe prestarse en un plazo razonable):

"Cuando el contrato no fija expresamente el plazo para prestar el servicio, se considerará que el contrato incluye una cláusula según la cual el comerciante debe prestar el servicio en un plazo razonable."

Resumen de la información clave:

Cuando el plazo para la prestación de un **servicio** no está fijado por el contrato, debemos prestar el **servicio** en un plazo razonable.

Texto completo sobre derechos del consumidor (Consumer Rights Act 2015, artículos 54 a 56 – Remedios cuando los servicios no son conformes):

"Si el servicio no es conforme al contrato, los derechos del consumidor son: el derecho a exigir una nueva prestación; y el derecho a una reducción del precio."

Resumen de la información clave:

Si un **servicio** que hemos prestado no es conforme al contrato, **usted** tiene derecho a pedirnos que lo prestemos de nuevo. Si una nueva prestación no es posible, o si no lo hemos hecho en un plazo razonable y sin inconvenientes importantes para **usted**, **usted** puede tener derecho a una reducción del precio.

Texto completo sobre derechos del consumidor (Consumer Rights Act 2015, artículo 62 – Cláusulas contractuales abusivas):

"Una cláusula abusiva de un contrato con un consumidor no es vinculante para el consumidor. Una cláusula es abusiva si, en contra de las exigencias de la buena fe, causa un desequilibrio importante entre los derechos y las obligaciones de las partes en el contrato,

en perjuicio del consumidor.”

Resumen de la información clave:

Una cláusula de nuestros **Términos** que sea abusiva en el sentido del artículo 62 de la CRA 2015 no es vinculante para **usted**. Nada en nuestros **Términos** pretende excluir o limitar **sus** derechos en virtud de la Parte 2 de la CRA 2015.

Texto completo sobre derechos del consumidor (Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013, artículo 29 – Efecto de la cancelación):

“Si un consumidor cancela un contrato conforme al artículo 28, el contrato finaliza y cualquier contrato relacionado también finaliza automáticamente.”

Resumen de la información clave:

Si **usted** cancela según la CCR 2013, el acuerdo se considera finalizado, junto con cualquier contrato relacionado.

Apéndice B9.2 – Formulario de cancelación modelo

— conforme al Anexo 3, Parte B de las Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013 —

(Rellene y devuelva este formulario solo si desea cancelar el contrato.)

Para: INPOST UK LIMITED, Moray House, 23-35 Great Titchfield Street, London, England, W1W 7PA.

Correo electrónico: Help@inpost.co.uk

Yo/Nosotros [*] notifico/notificamos por la presente que yo/nosotros [*] cancelo/cancelamos mi/nuestro [*] contrato para la prestación del siguiente servicio [*]:

.....

Pedido el [*] / recibido el [*]:

.....

Nombre del consumidor o de los consumidores:

.....

Dirección del consumidor o de los consumidores:

.....

Firma del consumidor o de los consumidores (solo si este formulario se comunica en papel):

.....

Fecha:

.....

[*] Tache lo que no proceda.

PARTE III – OTROS ANEXOS GLOBALES

Anexo C – Lista de Entidades Contratantes

1) Para la **Cuenta InPost** y el **Anexo B1** de las presentes **Condiciones**, la entidad contratante es: InPost sp. z o.o., empresa registrada y que opera bajo la legislación polaca, con domicilio social en ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Cracovia, Polonia, inscrita en el Registro de Empresarios del Registro Nacional de Empresas bajo el número KRS: 0000543759, número NIP: 6793108059. Puede ponerse en contacto con nosotros en www.inpost.pl/kontakt, o llamando al 746 600 000 o al 722 444 000, iniciando un chat disponible dentro de nuestros servicios o enviando una carta a: InPost sp. z o.o., ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Cracovia.

2) Para el **Anexo B2** de las presentes **Condiciones**, la entidad contratante es: Locker Inpost Italia S.r.l. con socio único (denominada también **InPost Italy**, **Operador** o **Entidad Contratante**) – empresa registrada y que opera bajo la legislación italiana, con domicilio social en Viale Cassala n.º 30 – 20143 – Milán, Italia, inscrita en la Cámara de Comercio de Milán Monza Brianza Lodi, número REA MI-2037066, código de IVA y código fiscal e inscripción en el Registro de Empresas n.º 08568700960, capital social de 110.000,00 € íntegramente desembolsado, sujeto a la actividad de dirección y coordinación de InPost S.A.

3) Para el **Anexo B3** de las presentes **Condiciones**, la entidad contratante es: sociedad por acciones simplificada francesa con socio único (SASU), con un capital social de 500.400 €, cuyo domicilio social se encuentra en 1 avenue de l'Horizon, 59650

Villeneuve d'Ascq - Francia, registrada en el registro de transitarios de la región Hauts-de-France y en el Registro Mercantil de Lille Métropole bajo el número 385 218 631.

4) Para el **Anexo B4** de las presentes **Condiciones**, la entidad contratante es: sociedad por acciones simplificada francesa con socio único (SASU), con un capital de 500.400 euros, cuyo domicilio social se encuentra en 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, registrada en el Registro de Transitarios de la región Hauts-de-France y en el Registro Mercantil de Lille Métropole bajo el número 385 218 631, cuya sucursal belga está registrada en el Banco Crossroads de Empresas bajo el número 0897 708 175, establecida en 15 rue François Englert, 1480 Tubize.

5) Para el **Anexo B5** de las presentes **Condiciones**, la entidad contratante es: sociedad por acciones simplificada francesa con socio único (SASU), con un capital de 500.400 euros, cuyo domicilio social se encuentra en 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, registrada en el Registro de Transitarios de la región Hauts-de-France y en el Registro Mercantil de Lille Métropole bajo el número 385 218 631, cuya sucursal luxemburguesa está registrada en el Registro Mercantil y de Sociedades de Luxemburgo bajo el número B 296 259 y está establecida en 106 route d'Esch, L-1470 Luxemburgo.

6) Para el **Anexo B6** de las presentes **Condiciones**, la entidad contratante es: sociedad por acciones simplificada francesa con socio único (SASU), con un capital social de 500.400 €, cuyo domicilio social se encuentra en 1 avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq - Francia, registrada en el registro de transitarios de la región

Hauts-de-France y en el Registro Mercantil de Lille Métropole bajo el número 385 218 631, cuya sucursal en los Países Bajos está registrada bajo el número 76326187 y está establecida en Vianen, 4131 PB Laanakkerweg 14.

7) Para el **Anexo B7** de las presentes **Condiciones**, la entidad contratante es: **MONDIAL RELAY S.A.S.U. SUCURSAL EN ESPAÑA** – empresa registrada y que opera bajo la legislación española, con domicilio social en Camí de les Oliveres 1, Vilanova i la Geltrú, 08800 Barcelona, España. Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona: Tomo 40044, Folio 34, Página B-357783, Inscripción 1.ª. NIF W0015130H.

8) Para el **Anexo B8** de las presentes **Condiciones**, la entidad contratante es: **MONDIAL RELAY SUCURSAL EM PORTUGAL** – empresa registrada y que opera bajo la legislación portuguesa, con domicilio social en Rua Coronel Edgar Pereira Costa Cardoso, 3 E, 2615-360 Alverca do Ribatejo y número de identificación fiscal 980682835.

9) Para el **Anexo B9** de las presentes **Condiciones**, la entidad contratante es: **INPOST UK LIMITED**, una empresa registrada en Reino Unido (número de registro 08090698) cuyo domicilio social se encuentra en Moray House, 23-35 Great Titchfield Street, Londres, Inglaterra, W1W 7PA.