

Conditions Générales de Vente – Boutique en ligne InStore

Informations générales

1. **Qui fournit ce site Web ?** Ce site Web a été créé et est administré par nous – Packhelp S.A. Nous sommes responsables de son fonctionnement et de ses fonctionnalités.
2. **Avec qui concluez-vous un contrat ?** En utilisant ce site Web, vous concluez un contrat avec nous – Packhelp. Vous êtes désigné comme « Vous », « Utilisateur » ou « Visiteur ». Nous sommes désignés comme « Vendeur », « Packhelp », « nous », « notre ».
3. **Que signifie utiliser ce site Web ?** En utilisant notre site Web :
 - vous confirmez avoir lu les présentes Conditions Générales de Vente,
 - vous acceptez notre Politique de Confidentialité (disponible à l'adresse : <https://inpoststore.com/pl-pl/polityka-prywatnosci>),
 - vous vous engagez à respecter les règles décrites ci-dessous.
4. **Vous n'acceptez pas les Conditions ?** Si vous n'acceptez pas les présentes Conditions Générales de Vente, vous ne pouvez pas utiliser notre site Web ni les services que nous proposons.
5. **Des questions ou des problèmes ?** Si quelque chose n'est pas clair ou si vous avez des questions concernant nos produits, nos services ou le fonctionnement du site Web, veuillez nous contacter via le formulaire disponible ici : <https://inpoststore.com/pl-pl/kontakt>
6. **Comportement responsable**
 - ne publiez pas de contenu illégal (par exemple : vulgaire, raciste, pornographique, menaçant),
 - ne perturbez le fonctionnement du site Web,
 - n'utilisez pas le site Web d'une manière contraire aux usages honnêtes ou aux règles de la vie en société.
7. **Êtes-vous Consommateur ?**

Si vous êtes Consommateur, vous êtes soumis à toutes les dispositions des présentes Conditions Générales de Vente, sauf celles expressément destinées aux Professionnels ou figurant dans la section intitulée « Si vous êtes Professionnel ».
8. **Que faire si vous n'êtes pas Consommateur ?**

Si vous n'êtes pas Consommateur, vous êtes lié par les dispositions des Conditions de Vente destinées aux Professionnels, que vous trouverez dans la section intitulée « Si vous êtes Professionnel » ou qui se réfèrent directement aux Professionnels, ainsi que par les dispositions générales des Conditions de Vente qui ne s'adressent pas directement aux Consommateurs.

Table des matières

- I. Définitions
- II. Exigences techniques
- III. Dispositions générales
- IV. Compte et autres services électroniques
- V. Commandes et conclusion du contrat de vente
- VI. Prix et paiements
- VII. Paiement différé – Réserve aux Entrepreneurs
- VIII. Distribution des Matériaux Consommables – Réserve aux Entrepreneurs
- IX. Livraison
- X. Transfert des risques et de la propriété
- XI. Retours de Marchandises et droit de rétractation
- XII. Garantie légale et modalités de traitement des réclamations des Utilisateurs
Consommateurs
- XIII. Règles générales de responsabilité à l'égard des Consommateurs
- XIV. Propriété intellectuelle
- XV. Notifications
- XVI. Droit applicable et règlement des litiges
- XVII. Bulletin d'information (Newsletter) – comment cela fonctionne
- XVIII. Modifications des Conditions Générales de Vente
- XIX. Protection de vos données personnelles
- XX. Dispositions finales
- XXI. Annexe – Modèle de formulaire de rétractation

I Définitions

1. **Prix** – montant à payer pour un Produit au moment de la passation de la Commande. Il inclut les remises et promotions, mais exclut les frais de livraison.
2. **Jours ouvrables** – jours du lundi au vendredi (à l'exclusion des jours fériés selon la législation polonaise).
3. **Forme écrite** – comprend les documents papier et les e-mails indiquant le nom et le prénom de l'expéditeur et du destinataire, sauf disposition contraire dans les présentes Conditions.
4. **Consommateur** – personne physique qui achète des Produits ou utilise des Services à des fins privées, c'est-à-dire non directement liées à son activité économique ou professionnelle.
Exemples de Consommateur :
 1. un particulier qui n'exerce pas d'activité économique et achète des emballages auprès de Packhelp,

2. une personne physique exerçant une activité économique qui commande des boîtes pour emballer des cadeaux destinés à sa famille, lorsque l'achat n'est pas directement lié à son activité.

Exemples de non-Consommateur :

3. une personne physique exerçant une activité économique tenant une boutique en ligne et commandant des boîtes pour expédier les marchandises vendues.

Si vous n'êtes pas Consommateur, vous êtes lié par les dispositions du Règlement destinées aux Entrepreneurs, que vous trouverez dans la section intitulée « Si vous êtes Entrepreneur » ou qui se réfèrent directement aux Entrepreneurs, ainsi que par les dispositions générales des Conditions Générales de Vente qui ne s'adressent pas directement aux Consommateurs.

1. **Compte** – espace Utilisateur personnalisé (Service électronique) accessible via le Site Web. Après inscription et connexion, l'Utilisateur peut passer des Commandes, consulter ses données et son historique de Commandes. La connexion est sécurisée par un identifiant et un mot de passe définis au préalable.
2. **Outils de production** – tous les éléments nécessaires à la fabrication d'un Produit, tels que les matrices, formes de découpe, fichiers graphiques et autres outils utilisés dans le processus de production. Ils sont nécessaires à la préparation des emballages commandés ou d'autres matériaux.
3. **Bulletin d'information (Newsletter)** – service électronique gratuit envoyé par e-mail avec le consentement de l'Utilisateur, contenant des informations sur les nouveautés, promotions et services. L'abonnement et le désabonnement sont possibles à tout moment.
4. **Matériaux consommables** – matériaux d'emballage gratuits que l'Utilisateur peut recevoir en vertu d'un accord avec le Partenaire. La distribution est assurée par Packhelp au nom et pour le compte du Partenaire, conformément aux dispositions du chapitre VIII des présentes Conditions.
5. **Visiteur** – personne consultant le Site Web ou passant une Commande en tant qu'« invité », c'est-à-dire sans avoir de Compte.
6. **Conseiller clientèle** – employé de Packhelp qui assiste l'Utilisateur dans sa Commande si celle-ci ne peut être passée automatiquement via le Site Web. Ses coordonnées sont communiquées à l'Utilisateur. Pour les Commandes ultérieures, le même conseiller peut intervenir.

7. **Partenaire** – InPost sp. z o.o., avec lequel nous coopérons pour l'exploitation du Site Web. InPost ne vend pas directement les Produits et ne conclut pas de contrat avec l'Utilisateur – cela relève de Packhelp. Les coordonnées complètes du Partenaire figurent dans la version polonaise des présentes Conditions.
8. **Politique de confidentialité** – document régissant le traitement des données personnelles des Utilisateurs. Disponible à l'adresse : <https://inpoststore.com/pl-pl/polityka-prywatnosci>
9. **Entrepreneur** – personne morale, entité organisationnelle sans personnalité juridique mais dotée de la capacité juridique, ou personne physique exerçant une activité économique qui n'est pas Consommateur.
10. **Conditions** – les présentes Conditions Générales de Vente, constituant un contrat-type.
11. **Force majeure** – événement imprévisible échappant au contrôle des parties, dont les conséquences ne peuvent être évitées. Exemples : catastrophes naturelles (inondations, séismes), mais aussi émeutes, grèves générales, conflits armés, décisions gouvernementales (interdictions d'import/export, fermetures de frontières, expropriations). Dans de tels cas, le Vendeur peut rencontrer des difficultés pour exécuter les Commandes et ne saurait être tenu responsable.
12. **Vérification experte de l'impression (Print Expert Check)** – service dans lequel notre spécialiste vérifie votre projet graphique avant impression. Cela inclut la vérification des images, polices et mise en page, ainsi que les corrections nécessaires. Ce service s'applique aux projets créés via notre éditeur en ligne.
13. **Vendeur, Packhelp** – Packhelp S.A., dont le siège est situé à Varsovie, ul. Kolejowa 5/7, inscrite au Registre Judiciaire National des entreprises tenu par le Tribunal de district de Varsovie, 13e chambre commerciale, sous le numéro KRS 0000831872, numéro d'identification fiscale NIP 123-130-81-29. Packhelp est responsable de l'exploitation du Site Web, de la conclusion des contrats avec l'Utilisateur et de l'exécution des Commandes. En ce qui concerne la distribution des emballages et des matériaux consommables visée dans la chapitre VIII ci-dessous, Packhelp agit au nom et pour le compte de InPost sp. z o.o.

14. **Modèle (Template)** – projet graphique prêt à l’emploi que l’Utilisateur peut utiliser lors de la commande d’emballages. Il comprend des formes, polices et autres éléments graphiques. Il peut être appliqué au Produit via l’éditeur du Site Web.
15. **Modèle Premium (Premium Template)** – projet graphique personnalisé dont l’apparence finale et le prix sont convenus individuellement entre l’Utilisateur et Packhelp par e-mail.
16. **Marchandises** – produits disponibles à l’achat sur le Site Web de Packhelp. Les détails figurent dans les onglets respectifs du Site.
17. **Contrat de vente** – contrat conclu entre l’Utilisateur et Packhelp pour l’achat de Produits conformément aux présentes Conditions. Il est conclu lorsque l’Utilisateur passe une Commande via le Site Web et que Packhelp la confirme via le Site Web, via le Site, par e-mail ou par écrit.
18. **Services** – tous les services proposés en complément des Produits, tels que la gestion du Compte, la Vérification experte de l’impression et l’envoi du Bulletin d’information. Les détails sont disponibles dans les onglets respectifs du Site.
19. **Utilisateur** – personne disposant d’un Compte sur le Site Web, passant des Commandes et utilisant les services de Packhelp. Il peut s’agir d’un Consommateur ou d’un Entrepreneur.
20. **Site Web** – le site disponible à l’adresse www.inpoststore.com, également désigné comme « site » dans les présentes Conditions.
21. **Motif (Pattern)** – motif graphique répétitif (formes, lignes, symboles) que l’Utilisateur peut appliquer à son emballage via l’éditeur du Site Web.
22. **Motif Premium (Premium Pattern)** – motif graphique personnalisé dont l’apparence finale et le prix sont convenus individuellement entre l’Utilisateur et Packhelp par e-mail.
23. **Commande** – déclaration d’intention de l’Utilisateur menant directement à la conclusion d’un Contrat de vente et contenant ses éléments essentiels. Les Commandes peuvent être passées :
- par voie électronique – via le système de vente disponible sur le Site Web,
 - par e-mail,
 - par écrit.
- Les Commandes peuvent être passées 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, toute l’année.

Remarque : les Commandes passées en dehors du système automatisé ne sont traitées que les jours ouvrables entre 9h00 et 18h00. L'Utilisateur ne peut commander que des Produits ou Services indiqués comme disponibles sur le Site Web.

II. Exigences techniques

Pour utiliser correctement et en toute sécurité notre Site Web, vous devez satisfaire aux exigences techniques suivantes :

1. Disposer d'un appareil connecté à Internet, tel qu'un ordinateur, une tablette ou un smartphone, capable d'afficher l'interface du Site Web.
2. Utiliser une version mise à jour de l'un des navigateurs suivants :
 - Microsoft Edge,
 - Google Chrome,
 - Mozilla Firefox,
 - Apple Safari.
3. Activer la prise en charge des cookies, conformément à notre Politique de Confidentialité.
4. Installer les modules complémentaires du navigateur nécessaires au bon fonctionnement du Site Web, notamment ceux prenant en charge : Java, JavaScript, Adobe Flash (si requis).
5. Désactiver tout logiciel susceptible de bloquer le fonctionnement des technologies mentionnées ci-dessus (par exemple, les bloqueurs de publicité), car cela peut perturber les fonctionnalités du Site Web.
6. Disposer d'un compte de messagerie électronique actif, utilisé pour l'envoi des liens d'activation et des confirmations de Commande.

III. Dispositions générales

1. Accès aux Conditions

Avant d'acheter ou d'utiliser nos services, vous pouvez consulter gratuitement les présentes Conditions. Vous pouvez les télécharger, les enregistrer ou les imprimer dans le format de votre choix.

2. Champ d'application

Les présentes Conditions s'appliquent exclusivement aux services et produits proposés directement par le Vendeur. Nous en assumons l'entière responsabilité.

L'utilisation du Site Web via un Compte constitue un service électronique au sens de la loi polonaise sur la prestation de services par voie électronique.

3. Modifications uniquement par écrit

Toute dérogation aux présentes Conditions doit être confirmée par écrit par les deux parties.

4. Déclarations des employés

Nos employés ne sont pas autorisés à formuler des promesses ou garanties concernant les Produits, sauf confirmation écrite.

5. Il ne s'agit pas d'une offre au sens juridique du terme

Les informations figurant sur le Site ne constituent pas une offre commerciale au sens du Code civil. Cela signifie que le simple fait de consulter le Site n'implique pas la conclusion d'un contrat.

6. Règles d'utilisation Il est interdit d'utiliser le Site Web d'une manière contraire à la loi, aux usages honnêtes ou aux règles de la vie en société. Il est strictement interdit de publier du contenu :

1. illégal,
2. vulgaire,
3. discriminatoire,
4. raciste,
5. pornographique,
6. menaçant, violent ou haineux.

IV. Compte et autres services électroniques

1. Services proposés

Vous pouvez utiliser nos services électroniques gratuits via le Site Web, notamment :

1. le configurateur de produits,
2. les formulaires (ex. contract, inscription),
3. le processus d'achat permettant de passer une Commande,
4. le bulletin d'information,
5. votre Compte individuel.

2. Résiliation des services

Vous pouvez résilier ces services à tout moment, sans avoir à justifier votre décision, en :

1. cessant d'utiliser les formulaires,
2. nous envoyant une notification de résiliation (coordonnées précisées dans la suite des présentes Conditions).

3. Création d'un Compte

Deux options s'offrent à vous :

1. Inscription directe sur notre Site Web. En cliquant sur le lien d'activation envoyé à votre adresse e-mail, vous concluez un contrat de gestion de Compte pour une durée indéterminée.
2. Connexion via un système externe, c'est-à-dire un compte auprès de notre Partenaire : <https://manager.paczkomaty.pl/auth/login>. Les conditions d'utilisation du service du Partenaire sont définies dans les Conditions de l'application Gestionnaire de Colis disponibles à l'adresse : <https://inpost.pl/regulaminy..>

4. Conditions de création de Compte

Vous devez :

1. être âgé d'au moins 18 ans,
2. avoir la capacité juridique de conclure des contrats (être majeur et pleinement capable),
3. fournir des informations véridiques et exactes,
4. ne pas omettre les coordonnées (nom, adresse, numéro de téléphone) ni fournir de numéro faux ou inactifs,
5. respecter la législation applicable lors de l'utilisation du Site Web,
6. disposer d'une autorisation appropriée si vous vous inscrivez au nom d'un Entrepreneur.

5. Sécurité du Compte

Vous définissez un mot de passe pour accéder à votre Compte. Vous devez :

1. ne pas le divulguer à des tiers,
2. conserver votre Compte personnel et non transférable - le compte est réservé à l'usage exclusif de l'utilisateur,
3. maintenir vos données personnelles à jour, car elles sont nécessaires à l'exécution des Commandes.

6. Suppression du Compte par l'Utilisateur

Vous pouvez résilier le contrat de gestion du Compte à tout moment en nous envoyant une notification. Le contrat prend fin dès la réception de votre notification. Remarque : la suppression du Compte n'affecte pas les Commandes déjà passées.

7. Suppression du Compte par le Vendeur

Nous pouvons résilier le contrat de gestion du Compte avec effet immédiat en cas de violation des présentes Conditions.

V. Commandes et conclusion du contrat de vente

1. Types de Produits

Via votre Compte sur notre Site Web, vous pouvez acheter :

1. des Produits issus de notre offre standard,
2. des Produits fabriqués selon vos spécifications individuelles, c'est-à-dire des Produits personnalisés conçus à l'aide de notre configurateur et fabriqués spécialement pour vous. Dans les Conditions, ils sont désignés comme « Produits personnalisés ». Ces Produits peuvent inclure des dimensions non standard ou des graphismes personnalisés. La commande de tels Produits nécessite des étapes supplémentaires décrites ci-dessous. Les Produits personnalisés ne sont pas retournables, comme précisé dans le chapitre « Retours de marchandises et droit de rétractation ».

2. Disponibilité des Produits

Les Produits sont disponibles à l'achat s'ils figurent dans notre offre et que la Commande est acceptée pour traitement.

3. Qui peut passer des Commandes ?

La possibilité de passer des Commandes est offerte aussi bien aux visiteurs qu'aux utilisateurs enregistrés utilisant un Compte.

4. Comment passer une Commande ?

Vous passez votre Commande via le formulaire disponible sur notre site web. Une fois votre commande passée, vous recevrez un e-mail de confirmation, ce qui ne signifie pas encore que le contrat a été conclu.

5. Quand le contrat est-il conclu ?

Si vous passez une Commande via notre système en ligne, le contrat est conclu lorsque vous recevez un e-mail de confirmation de la réception de votre commande.

6. Contenu de la confirmation de Commande

L' e-mail de confirmation inclut le numéro de Commande, les informations de paiement, le délai de paiement et la date de livraison estimée. Pour les Produits personnalisés – en cas de retard dans la validation du projet graphique ou de non-fourniture des éléments requis, la date de livraison peut être prolongée. Si le retard dépasse 14 jours, nous nous réservons le droit de recalculer le Prix ou d'annuler la Commande. Vous en serez informé par e-mail.

7. Annulation de la Commande

Vous pouvez annuler la Commande uniquement jusqu'au moment de réception de la notification indiquant que la production a commencé. Après cette étape, l'annulation n'est plus possible.

8. Variations de quantité

En raison du processus de fabrication, la quantité de Produits personnalisés livrés peut légèrement différer de la quantité commandée. Vous serez informé de la tolérance acceptable dans la confirmation de Commande.

9. Droit de refuser la Commande

Nous nous réservons le droit de refuser la Commande. Si vous êtes Consommateur, nous vous informerons du motif.

10. Variations de couleur et de dimensions

Les couleurs et dimensions peuvent légèrement différer de celles affichées sur votre écran en raison de la technologie d'impression, du type de matériau et des réglages de votre appareil. Les dimensions extérieures des Produits peuvent varier jusqu'à 2,5 % par rapport à ceux indiqués sur le Site. Pour les Produits personnalisés, les décalages d'impression jusqu'à 5 mm ne constituent pas un motif de réclamation.

11. Vérification experte de l'impression

Si vous commandez le service de Vérification experte de l'impression, celui-ci sera effectué avant la fabrication. Une fois terminé, vous recevrez un e-mail décrivant les modifications. Vous devez accepter les modifications ou envoyer les fichiers corrigés le jour même.

12. Limites de la Vérification experte

Nous ne réalisons pas plus d'une vérification experte pour un même Produit. En cas de nouvelle commande du même Produit, ce service ne sera pas disponible.

13. Vérification facultative

Même si vous ne commandez pas ce service, nous pouvons l'effectuer pour garantir la qualité. Les mêmes règles s'y appliquent.

14. Correction de la Commande avant soumission

Avant de cliquer sur « Commander avec obligation de paiement », vous pouvez corriger les erreurs dans votre Commande.

15. Modification des données de facturation après soumission

Vous ne pouvez pas demander de modification des données de facturation après avoir passé la Commande, notamment pour indiquer un acheteur non Consommateur ou pour *émettre une facture à une entreprise individuelle*. Si vous n'êtes pas Consommateur, vous pouvez uniquement corriger les données de facturation en nous envoyant une note de correction avant l'expédition des Produits.

16. Modification de la Commande après soumission

Une fois soumise via le système automatisé, la Commande ne peut plus être modifiée. Pour les Commandes passées après contact avec nous, vous pouvez demander des modifications, mais celles-ci peuvent entraîner des frais supplémentaires et prolonger le délai de livraison.

17. Délai de livraison

Si vous commandez des Marchandises de notre offre standard pesant jusqu'à 25 kg avant 20h00, vous les recevrez dès le jour ouvrable suivant. Pour les commandes plus volumineuses ou plus lourdes (plus de 25 kg), la livraison prendra jusqu'à 2 jours ouvrables. Pour les colis sur palette, la livraison prendra jusqu'à 4 jours ouvrables. Si vous commandez des Produits personnalisés, le délai de livraison est indiqué dans leur description sur le site.

Veuillez noter que si votre commande comprend des Marchandises standard et des Produits personnalisés, ceux-ci peuvent être expédiés dans des colis séparés et arriver à des dates différentes.

18. Livraison

Nous livrons les Marchandises conformément aux informations fournies dans la Commande. En cas de retard, nous vous en informerons.

19. Exigence de paiement

Les Commandes passées par les Consommateurs sont traitées après la réception du paiement intégral.

Les Entrepreneurs ont la possibilité de bénéficier en outre du paiement différé mentionné ci-dessous.

20. Si vous êtes Entrepreneur

Si vous êtes Entrepreneur, dans le cas de Commandes nécessitant de contacter le Vendeur via le formulaire de contact (c'est-à-dire en dehors du système automatisé de passation de Commandes), les règles suivantes s'appliquent :

1. La passation d'une Commande constitue une offre de conclusion d'un Contrat de vente.
2. Le Contrat de vente est conclu dès l'envoi par le Vendeur d'une notification d'acceptation de la Commande pour exécution. Après la réception de cette notification, l'Utilisateur paie la Commande.
3. La notification contient le numéro de la Commande, les informations relatives au paiement et à la date de celui-ci, ainsi que la date prévue d'exécution.
4. Le Vendeur peut suspendre l'exécution de la Commande jusqu'à la réception du paiement. L'absence de paiement dans le délai indiqué dans la Commande entraîne l'annulation de la Commande et la résiliation du Contrat de vente conclu.
5. Le délai d'exécution peut être modifié en cas de retard dans la confirmation du projet graphique dépassant 72 heures à compter de l'envoi par le Vendeur à l'Entrepreneur du gabarit avec grille pour l'application du projet graphique ou en cas de non-livraison des matériaux nécessaires à l'exécution.
6. Si l'Entrepreneur ne confirme pas le projet graphique dans un délai de 2 semaines à compter de la réception du gabarit avec grille pour l'application du projet graphique de la part du Vendeur, le Vendeur a le droit (i) de recalculer le Prix et d'exiger un supplément dans un délai de 7 jours ou (ii) de résilier le Contrat de vente pour des raisons imputables à l'Utilisateur. Le non-paiement du supplément dans le délai imparti équivaut à l'annulation de la Commande par l'Entrepreneur et à la résiliation du Contrat de vente.
7. Le Vendeur peut résilier le Contrat de vente si l'Entrepreneur ne fournit pas au Vendeur, dans le délai imparti, les produits nécessaires à la préparation du prototype ou ne transmet pas les informations nécessaires à l'exécution de la Commande.
8. En raison du processus technologique, la quantité de Marchandises fabriquées peut différer de la quantité commandée. L'Entrepreneur sera informé de la tolérance admissible dans la notification d'acceptation de la Commande pour exécution. En cas de différence, une facture corrective est émise ou un supplément est facturé.

9. Le Contrat de vente peut être résilié par l'Entrepreneur avec effet immédiat par e-mail jusqu'à la réception de l'information concernant le démarrage de la production des Marchandises commandées. Une fois la production commencée, l'Utilisateur ne peut plus renoncer à l'achat.
 10. En cas de résiliation du Contrat, les frais engagés par le Vendeur jusqu'à la date de résiliation sont facturés à hauteur de 20 % de la valeur nette de la Commande.
 11. Si la préparation d'Outils de production s'avère nécessaire, l'Entrepreneur en sera informé dans la notification d'acceptation de la Commande pour exécution, et le coût de leur fabrication sera à la charge de l'Utilisateur. Les Outils sont conservés pendant 1 an. Passé ce délai, le Vendeur est en droit de détruire les outils de production.
- Le Vendeur se réserve le droit de refuser la Commande sans avoir à justifier. Les Spécifications des Marchandises peuvent être modifiées. Les différences de couleurs et de dimensions résultant de la technologie de production ne donnent pas lieu à la réclamation. Les informations relatives à la tolérance dimensionnelle admissible sont indiquées dans la description des Marchandises.
- Si la Commande comprend des Marchandises dont les délais de livraison varient, l'Entrepreneur en sera informé au moment de passation de la Commande. Dans ce cas, le Vendeur sera en droit d'effectuer une livraison partielle. Il n'est pas possible de refuser les Marchandises en raison d'une livraison partielle.
- Le Vendeur se réserve le droit d'effectuer la livraison en plusieurs envois distincts. Chacun d'entre eux constitue un Contrat de vente distinct.

VI. Prix et paiements

1. **Obligation de paiement** Dès la conclusion du Contrat de vente conformément aux présentes Conditions, vous vous engagez à régler l'intégralité du montant indiqué dans la Commande. Ce montant comprend le prix des Produits, la TVA applicable et les frais de livraison – sauf indication contraire de Packhelp.
2. **Contenu du Prix** Le Prix comprend :
 1. la montant total du prix des Produits ou Services,
 2. la TVA applicable,
 3. les frais de livraison (si cette information a été fournie lors du processus de Commande).
3. **TVA et numéro d'identification fiscale** La TVA est ajoutée au montant total de la Commande. Si vous passez une Commande en tant qu'Entrepreneur, vous êtes tenu de fournir votre numéro d'identification fiscale (NIF).

4. **Calcul du Prix** Le Prix total de la Commande est calculé sur la base de vos sélections dans le formulaire de Commande et est visible dans le récapitulatif avant validation.
5. **Frais liés aux Motifs (Pattern)** Si vous utilisez un Motif standard, des frais distincts sont facturés pour chaque Produit et chaque Commande. Le Motif n'est pas enregistré dans votre Compte – en cas de réutilisation, les frais seront à nouveau appliqués.
6. **Frais liés aux Motifs Premium (Premium Pattern)** Si vous choisissez un Motif Premium, son prix est déterminé individuellement – vous en serez informé par e-mail. Les dispositions du point 5 s'appliquent en conséquence.
7. **Frais liés aux Modèles (Template)** Si vous utilisez un Modèle standard, des frais distincts sont facturés pour chaque Produit et chaque Commande. Le Modèle n'est pas enregistré dans votre Compte – en cas de réutilisation, les frais seront à nouveau appliqués.
8. **Frais liés aux Modèles Premium (Premium Template)** Si vous choisissez un Modèle Premium, son prix est déterminé individuellement – vous en serez informé par e-mail. Les dispositions du point 7 s'appliquent en conséquence.
9. **Modes de paiement** Vous pouvez régler votre Commande en utilisant l'un des modes de paiement disponibles sur le Site Web au moment de la passation de la Commande :
 1. virement bancaire sur notre compte (le numéro de compte est disponible sur le Site Web),
 2. via le système de paiement Stripe (géré par Stripe Payments Europe, Limited).
10. **Délai de paiement** Vous devez régler la Commande sans délai, au plus tard dans les 7 jours suivant la conclusion du Contrat de vente, c'est-à-dire à compter de la réception de l' e-mail de confirmation de la Commande.
11. **Vos obligations** Vous confirmez que :
 1. les données fournies pour l'exécution et la livraison de la Commande sont exactes,
 2. vous disposez des fonds nécessaires pour couvrir le coût de la Commande.
12. **Facture** Vous recevrez un lien pour télécharger la facture au format PDF par e-mail.

VII. Paiement différé – Réservé aux Entrepreneurs

1. Le Vendeur se réserve le droit d'accorder à certains Utilisateurs qui sont Entrepreneurs le droit de bénéficier d'un paiement différé (« **Paiement différé** ») pour toutes les Commandes ou certaines d'entre elles, à condition que ces conditions aient été préalablement convenues avec le Partenaire. La possibilité de bénéficier d'un paiement différé peut également résulter d'accords individuels entre le Vendeur et l'Utilisateur. Le Vendeur n'est pas tenu d'accepter une demande de paiement différé.
2. Au cours du premier mois calendaire de coopération dans le cadre des présentes Conditions (concernant la livraison de Produits, y compris la distribution de Matériaux consommables, la valeur maximale des Commandes en Paiement différé ne peut excéder 5 000 PLN hors taxes (hors frais de livraison). Dans les mois suivants, cette

valeur maximale est fixée à trois fois le chiffre d'affaires réalisé le mois précédent (également hors frais de livraison).

3. Le délai de paiement est de 14 jours à compter de la date de livraison de la facture, sauf si un délai plus long a été accordé sur la base d'un accord avec le Partenaire. La facture est émise après la fin du mois calendaire et envoyée à l'adresse e-mail fournie par l'Utilisateur.
4. L'utilisation du Paiement différé est conditionnée au règlement ponctuel de toutes les sommes dues.
5. En cas de retard de paiement, le Vendeur peut facturer des intérêts légaux pour retard de paiement dans les transactions commerciales, jusqu'au montant maximal autorisé par la législation applicable.
6. Tout retard de paiement peut entraîner la perte du droit au Paiement différé pour l'avenir.
7. Le Vendeur se réserve le droit de suspendre, de modifier ou d'annuler le paiement différé pour tous les Utilisateurs ou une partie d'Utilisateurs, dans les cas suivants :
 1. à la demande du Partenaire, si l'évaluation de la solvabilité effectuée par celui-ci est négative ou si l'Utilisateur ne respecte pas les délais de paiement envers le Partenaire ;
 2. sur décision propre du Vendeur, si l'évaluation de la solvabilité effectuée par le Vendeur est négative ;
 3. si l'Utilisateur ne respecte pas les délais de paiement envers le Vendeur.
8. Toute modification concernant le Paiement différé sera communiquée à l'Utilisateur au moins 7 jours à l'avance par e-mail.

VIII. Distribution de Matériaux Consommables – réservée aux Entrepreneurs

1. Les Utilisateurs sélectionnés qui sont Entrepreneurs et qui, conformément au contrat de prestation de services logistiques conclu avec le partenaire et aux « Conditions générales du service InPost Paczkomat® 24/7 du Partenaire » et aux « Conditions générales des services postaux et de transport du Partenaire » (disponibles ici : <https://inpost.pl/regulaminy>) ont le statut de « Client Professionnel ». Ils leur est donc possible de commander gratuitement des Matériaux Consommables. La limite des Matériaux Consommables est fixée sur la base du volume des envois effectués au cours du mois calendaire précédent, conformément au contrat conclu entre l'Utilisateur et le Partenaire.
2. L'acceptation des conditions d'utilisation de l'application Gestionnaire de Colis (GC) et le consentement au traitement des données personnelles dans la mesure nécessaire à la prestation du service « InPost Paczkomat® 24/7 » sont des conditions préalables à l'utilisation de ce service, et sont effectués via le compte dans le Gestionnaire de Colis.
3. Les Matériaux Consommables sont livrés par le Vendeur au nom du Partenaire.

4. Les informations relatives au plafond applicable de Matériaux Consommables et au niveau d'utilisation sont disponibles dans les détails du Compte via le Site Web. Pour commander des Matériaux Consommables, l'Utilisateur doit disposer d'un Compte actif sur le Site Web et être connecté.
5. Le processus de commande, de livraison et de traitement des réclamations concernant les Matériaux Consommables est régi, dans la mesure applicable, par les dispositions des présentes Conditions relatives aux Commandes passées via le système automatisé, sous réserve que les Matériaux Consommables et leur livraison soient gratuits.
6. Le Vendeur se réserve le droit de suspendre, modifier ou retirer la possibilité de commander des Matériaux Consommables – à la demande du Partenaire – pour tout ou partie des Utilisateurs. Toute modification sera communiquée au moins 14 jours à l'avance par e-mail.
7. Le plafond de Matériaux Consommables est accordé à partir de la date indiquée par le Partenaire et est renouvelé au début de chaque mois calendaire, couvrant les services régis par les Conditions des services InPost Paczkomat [InPost Consigne automatique de colis] et les Conditions des services postaux et de transport InPost. Le plafond n'est pas renouvelé à chaque nouvelle commande passée durant le mois, même si les Conditions sont réacceptées pendant cette période – sauf si les Conditions ont été modifiées concernant le plafond. Dans ce cas, les dispositions des Conditions en vigueur à la date de la Commande de Matériaux Consommables s'y appliquent.

IX. Livraison

1. **Zone de livraison** Les Commandes sont livrées exclusivement sur le territoire de la France.
2. **Mode de livraison** La livraison est assurée par l'entreprise de livraison indiquée dans la Commande. Elle est effectuée conformément aux conditions générales du transporteur concerné. Les options disponibles incluent :

1. Livraison dans les consignes automatiques InPost Paczkomat® ou les points de retrait PaczkoPunkt InPost – assurée par InPost sp. z o.o.,
2. Livraison à l'adresse indiquée par l'Utilisateur – assurée par InPost sp. z o.o.,
3. Livraison sur palette – assurée par des transporteurs autres que InPost sp. z o.o.

3. **Délais de livraison**

Vous serez toujours informé de la date estimée de traitement et de livraison de la Commande. Si vous êtes Entrepreneur :

Vous êtes tenu d'informer le Vendeur de toute circonstance pouvant affecter les frais de livraison (ex. : horaires de livraison non standards, livraison en intérieur). Les frais supplémentaires de livraison doivent être remboursés par l'Entrepreneur dans un délai

de 7 jours à compter de la réception des documents comptables, à condition que le Vendeur en informe l'Entrepreneur dans les 14 jours suivant la livraison.

Pour les Commandes passées conformément au point V.5, le Vendeur informera l'Utilisateur de la possibilité de retard de livraison. Les retards indépendants de la volonté du Vendeur ne constituent pas une mauvaise exécution du contrat et ne donnent lieu à aucune réclamation.

4. Rupture de stock

Si les Produits ne sont pas disponibles en stock :

1. vous recevrez un e-mail avec une nouvelle date de livraison (maximum 15 jours ouvrables) – vous pourrez alors annuler la Commande et nous vous rembourserons,
2. ou vous serez informé que nous ne pouvons pas exécuter la Commande – celle-ci sera alors automatiquement annulée et remboursée.

5. Réception du colis

Lors de la réception du colis, veuillez vérifier en présence du livreur :

1. que l'emballage n'est pas endommagé,
2. que le contenu correspond à votre Commande.

Si quelque chose ne correspond pas ou est endommagé, nous vous recommandons de remplir un procès-verbal de dommage, ce qui peut accélérer le traitement de la réclamation. Vous trouverez le procès-verbal sous le lien suivant <https://inpost.pl/protokol>. En l'absence de procès-verbal de dommage, il peut s'avérer nécessaire que le Consommateur présente des preuves supplémentaires du dommage.

Si vous êtes Entrepreneur :

Nous exigeons que vous vérifiiez le colis et que vous établissiez un procès-verbal de dommages conformément à la procédure du livreur.

Le procès-verbal doit être signé par le représentant du livreur et la personne qui réceptionne le colis.

Le procès-verbal signé ou tout autre document de réception constitue une preuve déterminante quant à la quantité et à l'état des marchandises.

L'absence de signalement de non-conformité le jour de la réception entraîne la perte des droits au titre de la garantie, à l'exception des vices cachés, qui doivent être signalés dans un délai de 7 jours ouvrables à compter de la date de réception des marchandises.

Dans le cas de marchandises susceptibles d'être endommagées, la description du défaut doit être rédigée au moment de la livraison.

6. Que se passe-t-il si vous ne réceptionnez pas votre colis ?

Après deux tentatives de livraison infructueuses :

1. vous recevrez un e-mail de notre part vous indiquant où et quand vous pouvez réceptionner votre colis,
2. vous pouvez également demander une nouvelle tentative de livraison à l'adresse que vous aurez indiquée.

Si vous ne réceptionnez pas le colis et que vous ne répondez pas à notre message dans le délai imparti, nous pouvons résilier le contrat de vente après un délai de 3 mois à compter de la deuxième tentative de livraison infructueuse.

Si vous êtes Entrepreneur :

En cas de non-réception des Marchandises commandées via le système automatisé de passation de Commandes, les Marchandises sont renvoyées au Vendeur et l'Entrepreneur est facturé des frais d'expédition, de retour et des frais de manutention d'un montant de 10,00 PLN net + TVA. Le Vendeur déduira ces frais du Prix remboursé à l'Utilisateur.

Dans le cas de Commandes passées en dehors du système automatisé de passation de Commandes, après deux tentatives de livraison infructueuses, l'Utilisateur reçoit une invitation à retirer la Marchandise. Il est possible de demander une nouvelle tentative de livraison. En cas de non-réception ou d'absence de réponse, les Marchandises sont stockées moyennant une redevance de 50 PLN net/mois par colis ou 200 PLN net/mois par palette. Après 3 mois, le Vendeur peut résilier le Contrat et éliminer les marchandises aux frais du Client, ainsi que lui facturer les frais de stockage encourus.

X. Transfert des risques et de la propriété

1. Quand le risque et la propriété des marchandises vous sont-ils transférés ?

Lorsque les Marchandises commandées vous sont livrées, c'est à ce moment-là que le risque de perte accidentelle ou d'endommagement de ces Marchandises vous est transféré. Cela signifie qu'à partir du moment de livraison, vous êtes responsable de leur état.

Si vous êtes Entrepreneur :

Le risque de perte accidentelle ou d'endommagement des Marchandises est transféré au destinataire dès que les Marchandises sont remises au transporteur.

XI. Retours de Marchandises et droit de rétractation

Retours et droit de rétractation

1. Le Consommateur a le droit de se rétracter du Contrat de vente conclu à distance, sans avoir à justifier sa décision (c'est-à-dire de retourner les Marchandises), **dans un délai de 14 jours à compter du jour de réception des Marchandises commandées** (Cette disposition s'applique uniquement aux produits préfabriqués, à savoir ceux faisant partie de notre offre standard.)
1. Pour exercer le droit de rétraction : , le Consommateur doit informer le Vendeur de sa décision de se rétracter par une déclaration explicite, envoyée :
 1. déposez une déclaration de rétractation (par e-mail ou directement via le panneau disponible sur votre Compte),

2. retournez les Marchandises sous 14 jours à compter de la date de dépôt de la déclaration, à l'adresse suivant :
Packhelp – Altmaster Logistyka, ul. Sokołowska 50 / bureau près de la rampe 9A, 05-806 Pęcice, Pologne.
2. Les frais directs de retour des Marchandises sont à votre charge. Il suffit de notifier votre rétractation dans un délai de 14 jours, sans attendre de confirmation.
3. Lorsque la commande porte sur plusieurs Marchandises livrés séparément, le délai de rétractation de 14 jours commence à courir à partir de la réception de la dernière Marchandise.
4. A la suite de la rétractation du Contrat :
 1. nous vous rembourserons tous les paiements que vous avez effectués, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires si vous avez choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode le moins cher proposé),
 2. le remboursement sera effectué au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle vous nous aurez informé de votre rétractation,
 3. nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les Marchandises ou la preuve de leur renvoi, selon la première éventualité.
5. **Le remboursement** sera effectué selon le même mode de paiement que celui que vous avez utilisé, sauf si vous acceptez expressément une autre option, sans frais supplémentaires.
6. **Vous n'êtes responsable** de la dépréciation des Marchandises que si vous les avez utilisées d'une manière qui va au-delà de ce qui est nécessaire pour vérifier leurs caractéristiques et leur fonctionnement.
7. **Vous pouvez utiliser** le formulaire de rétractation joint en annexe aux Conditions Générales, mais cela n'est pas obligatoire.

Situations excluant le droit de rétractation

Vous ne pouvez pas rétracter du Contrat si :

1. vous avez commandé des Marchandises qui ont été fabriquées sur votre commande individuelle (il s'agit des Produits personnalisés, par exemple avec votre propre impression),
2. vous avez commandé un service qui a été entièrement réalisé avec votre accord – et vous avez été informé(e) au préalable qu'une fois le service réalisé, vous perdriez votre droit de rétractation.

Si vous êtes Entrepreneur, vous ne pouvez pas rétracter du Contrat.

XII. Garantie légale et modalités de traitement des réclamations des Utilisateurs Consommateurs

1. Nous vous livrons des Marchandises conformes au Contrat.
2. Si les Marchandises s'avèrent non conformes au Contrat au moment de la livraison et que cela est constaté dans un délai de 2 ans, vous avez le droit de faire une réclamation.

3. Si les Marchandises ne sont pas conformes au Contrat, vous pouvez demander :

- 1. leur réparation,**
- 2. ou leur remplacement.**

Nous pouvons proposer un remplacement au lieu d'une réparation ou inversement, si votre demande est impossible à satisfaire ou entraîne des coûts excessifs. La réparation ou le remplacement seront effectués dans un délai raisonnable et sans inconvénient excessif pour vous. Vous n'aurez aucun frais à supporter : nous prendrons en charge les frais d'expédition, de main-d'œuvre et de matériaux. Nous viendrons récupérer les Marchandises à notre frais.

4. Vous pouvez également demander **une réduction du prix** ou **rétracter du Contrat** si :

1. nous refusons la réparation ou le remplacement,
2. la Marchandise reste non conforme au Contrat malgré les tentatives de réparation ou de remplacement,
3. le défaut est suffisamment important pour justifier une réduction du prix ou la rétraction du Contrat sans demande préalable de réparation ou de remplacement,
4. il ressort de nos actions que nous ne réparerons/remplacerons pas la Marchandise dans un délai raisonnable ou sans inconvénient pour vous.

5. Dans les cas visés au point 4 ci-dessus :

1. le prix sera réduit proportionnellement à la valeur des Marchandises défectueuses,
2. nous vous rembourserons dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception de votre déclaration,
3. si le défaut ne concerne qu'une partie de la commande, vous pouvez rétracter du contrat uniquement pour cette partie, sauf s'il n'est pas raisonnable d'attendre de vous que vous acceptiez de conserver uniquement les Marchandises non défectueuses – dans ce cas, vous pouvez retourner toutes les Marchandises,
4. si vous rétractez du Contrat, renvoyez les Marchandises – nous prendrons en charge les frais de retour,
5. le remboursement sera effectué selon le même mode de paiement que celui que vous avez utilisé, sauf si vous en acceptez un autre – sans frais supplémentaires.

6. Vous ne pouvez pas rétracter du Contrat si le défaut de la Marchandise est insignifiant.
7. Vous pouvez déposer une réclamation :

1. par courrier : **Packhelp S.A., ul. Kolejowa 5/7, 01-217 Varsovie,**
 2. par e-mail : à l'adresse indiquée dans la confirmation de commande ou en contactant le service clientèle,
 3. ou directement dans le panneau de commande accessible depuis votre compte.
8. Dans votre réclamation, veuillez décrire :
1. la nature du problème,
 2. le numéro de commande,
 3. le nombre de Marchandises défectueuses,
 4. joindre des photos ou des vidéos montrant le défaut.
9. Nous pouvons vous demander des informations supplémentaires ou le renvoi de la Marchandise à nos frais. Si nous vous demandons de renvoyer la Marchandise, veuillez à bien la protéger avant l'expédition.
10. Nous répondrons à votre réclamation dans un délai de 14 jours. Nous vous informerons du résultat par e-mail. En cas de réclamation concernant uniquement la livraison, la procédure du transporteur s'y applique et vous pouvez envoyer votre réclamation directement à InPost sp. z o.o. via le formulaire <https://inpost.pl/reklamacja> ou à un autre transporteur effectuant la livraison.
11. Ces règles s'appliquent également aux services fournis par voie électronique. Vous pouvez également déposer une réclamation concernant ces services en ligne – <https://inpoststore.com/pl-pl/kontakt> .
12. Si vous êtes Entrepreneur :
13. La responsabilité au titre de la garantie légale pour les défauts est exclue, à l'exception des défauts révélés lors de la livraison et des défauts cachés, signalés conformément au point IX.5. Le Vendeur n'accorde aucune garantie sur les Marchandises.
14. Les réclamations doivent être déposées conformément aux règles énoncées dans la partie Garantie légale et règles de traitement des réclamations ci-dessus.
15. Le Vendeur répond à la réclamation dans un délai de 30 jours à compter de la date à laquelle il a reçu toutes les informations nécessaires à son examen.
16. En cas de réclamation justifiée, le Vendeur peut, à sa discrétion :
1. remplacer les Marchandises (ou une partie de celles-ci),
 2. rembourser le Prix des Marchandises (ou une partie de celui-ci),

3. proposer une autre solution acceptable pour le Client. Après avoir effectué l'une des actions ci-dessus, le Vendeur n'a plus aucune obligation et le Client renonce à toute autre réclamation à cet égard.
4. Le Vendeur n'est pas responsable des pertes, dommages, coûts ou dépenses (y compris les pertes de bénéfices) résultant de l'inexécution ou du retard dans l'exécution du Contrat, si ceux-ci sont dus à des circonstances indépendantes de la volonté du Vendeur, notamment des grèves, des pannes, des actions des autorités publiques, des cas de force majeure.
5. La responsabilité totale du Vendeur (y compris ses agents, employés, sous-traitants et fournisseurs) ne dépasse pas la valeur nette de la Commande (hors taxes et sans frais de transport). La responsabilité ne couvre pas les pertes de bénéfices, les coûts supplémentaires, les coûts de capital de remplacement, les frais de stockage, les dommages indirects ou consécutifs.
6. Les limitations ci-dessus prévalent sur toute disposition contraire contenue dans les documents constitutifs du Contrat.
7. Le Vendeur n'est pas responsable envers l'Utilisateur ou les personnes liées pour les dommages résultant de l'utilisation du Site ou des sites liés, y compris pour la perte de données, les interruptions d'activité, les dommages au système informatique, même si la possibilité de leur occurrence a été signalée. L'Utilisateur est tenu de prendre des mesures de précaution afin de protéger ses systèmes informatiques contre les logiciels malveillants.
8. Les partenaires marketing et les entités liées à Packhelp (par exemple Facebook) ne sont pas responsables envers l'Utilisateur en ce qui concerne les services fournis au nom de Packhelp.
9. L'Utilisateur est tenu de veiller à ce que l'étiquetage des Marchandises soit conforme à la réglementation en vigueur dans les pays où les Marchandises seront commercialisées. La responsabilité du Vendeur à cet égard est exclue dans toute la mesure permise par la loi.

XIII. XIII. Règles générales de responsabilité à l'égard des Consommateurs

1. En tant que Consommateur, vous disposez de droits spécifiques dont vous pouvez bénéficier.

2. Le Vendeur n'exclut pas sa responsabilité au titre de la garantie légale à votre égard : vous avez le droit de déposer une réclamation si la Marchandise n'est pas conforme au Contrat.
3. Vous avez le droit de retourner la Marchandise et de rétracter du Contrat dans les cas prévus par les Conditions Générales et la loi sur les droits des consommateurs.
4. Le Vendeur est responsable des Marchandises qui vous sont livrées, conformément à la législation en vigueur en matière du droit de la consommation.
5. Les limitations de responsabilité pour les dommages indirects, les pertes de bénéfices ou les pannes des systèmes informatiques ne s'appliquent pas si elles enfreignent vos droits en tant que Consommateur.

XIV. Propriété intellectuelle

1. Site Web Packhelp

Le Site Web nous appartient – à Packhelp – et nous le gérons. Sauf indication contraire, tous les contenus du Site Web (textes, graphiques, logos, enregistrements audio, marques commerciales, etc.) sont protégés par le droit d'auteur et nous appartiennent. Vous ne pouvez pas les copier, les modifier ni les utiliser sans notre consentement.

2. Utilisation du contenu

Le simple fait que vous voyiez quelque chose sur le Site ne signifie pas que vous pouvez l'utiliser. Vous ne pouvez le faire que si :

1. les Conditions Générales le permettent,
2. ou si vous avez notre consentement écrit (ou celui du propriétaire des droits, si nous ne les détenons pas).

3. Votre compte et les droits d'autrui

En utilisant votre compte, vous ne devez pas enfreindre les droits d'auteur ou autres droits de propriété intellectuelle d'autrui. Si vous le faites, nous pouvons, même sans avertissement, supprimer votre compte et les contenus qui enfreignent ces droits.

4. Consentement à l'utilisation de vos créations

Vous acceptez que nous puissions montrer des photos des Marchandises que vous avez commandées chez nous dans nos supports promotionnels, par exemple dans les réseaux sociaux, sur notre Site Web ou dans nos catalogues. Vous ne percevrez aucune rémunération à ce titre.

5. Licence d'utilisation des graphiques et du logo

Si vous commandez des Marchandises avec votre propre logo ou graphique, vous nous accordez une autorisation (licence) gratuite, non exclusive et illimitée dans le temps pour les utiliser dans nos supports marketing. Nous pouvons les publier, les reproduire et même les modifier légèrement, par exemple afin de les adapter au format.

6. Vous êtes titulaire des droits d'auteur

Si vous pensez que vos droits d'auteur ont été violés, veuillez nous contacter et nous fournir :

1. vos coordonnées,
2. une description de l'œuvre et de l'endroit où nous l'avons trouvée,
3. une déclaration selon laquelle vous agissez de bonne foi et que vous avez le droit de signaler la violation.

XV. Notifications

1. Toutes les notifications importantes liées au Contrat (par exemple, les modifications, les informations relatives à la Commande) doivent être faites par écrit ou par e-mail.

Remarque : les messages affichés uniquement à l'écran (par exemple, dans un navigateur) ne sont pas considérés comme une forme écrite.

2. Si vous souhaitez nous envoyer une notification, veuillez utiliser l'adresse indiquée au point 8 du chapitre « Dispositions finales » des Conditions Générales. Nous vous enverrons une notification à l'adresse que vous avez indiquée dans votre Commande.

3. La notification est considérée comme délivrée :

1. si vous la remettez en mains propres, dès qu'elle nous parvient,
2. si vous l'envoyez par courrier prioritaire, après 2 jours ouvrables complets à compter de la date d'envoi,
3. si vous l'envoyez par e-mail, dès qu'elle nous parvient.

4. Si vous changez d'adresse, veuillez nous en informer. Le changement prendra effet :

1. à la date que vous indiquerez,
2. ou, si vous n'indiquez pas de date ou si vous la communiquez moins de 5 jours à l'avance, 5 jours ouvrables après la date à laquelle vous nous en aurez informé.

5. Ce point concernant les notifications ne s'applique pas à la remise de documents judiciaires ni d'autres courriers officiels en cas de litige.

XVI Droit applicable et règlement des litiges

1. Le Contrat de vente et les Conditions Générales sont soumis au droit polonais, et tout litige sera tranché par les tribunaux polonais. Toutefois, si vous résidez de manière permanente dans un autre pays de l'Union européenne, vous ne perdez pas la protection offerte par la législation en vigueur dans votre pays.
2. Le Consommateur a le droit de recourir à des modes extrajudiciaires de résolution des litiges, par exemple :
 1. la médiation,
 2. le tribunal d'arbitrage.Pour le faire, il suffit de déposer une demande auprès de l'institution choisie. Vous trouverez la liste de ces institutions ici :
https://uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq592
3. Si vous ne souhaitez pas recourir à la médiation ni à la plateforme ODR, le litige sera tranché par un tribunal de droit commun conformément aux règles générales.

Si vous êtes Entrepreneur :

Les obligations découlant des Contrats de vente et des présentes Conditions Générales sont régies par le droit polonais.

Tout litige découlant de ces Contrats est soumis à la juridiction des tribunaux polonais compétents pour le siège social du Vendeur.

XVII Bulletin d'information (Newsletter) – comment cela fonctionne

1. Le bulletin d'information (Newsletter) est un service électronique gratuit fourni par le Vendeur, envoyé par courrier électronique avec le consentement préalable de l'Utilisateur.
2. Le bulletin contient des informations sur les nouveautés, les promotions, les Produits et les Services proposés par le Vendeur.
3. L'abonnement au bulletin d'information est volontaire et peut être effectué via le formulaire disponible sur le Site Web.
1. L'abonnement au Bulletin d'information est entièrement gratuit et n'est envoyé qu'aux Utilisateurs ayant donné leur consentement.
2. Vous pouvez vous abonner au Bulletin d'information de plusieurs façons :
 1. en cochant l'option correspondante lors de la connexion à votre Compte,
 2. en remplissant un formulaire (par exemple dans le pied de page, l'en-tête, une fenêtre pop-up ou le panneau utilisateur) et en fournissant votre adresse e-mail,
 3. en donnant votre consentement lors de l'envoi d'un formulaire de demande de devis ou d'abonnement

3. En envoyant le formulaire d'abonnement, vous concluez avec nous un Contrat de prestation du service du Bulletin d'information pour une durée indéterminée.
4. Vous pouvez vous désabonner à tout moment, sans indication de motif, en :
 1. cliquant sur le lien de désinscription figurant dans chaque message du Bulletin,
 2. envoyant une demande de désinscription.
5. L'envoi du bulletin d'information est soumis à la Politique de confidentialité du Vendeur.
6. Le consentement à recevoir des communications marketing (telles que des offres promotionnelles) est volontaire. Vous pouvez la retirer à tout moment, sans aucune conséquence.

XVII Modifications des Conditions Générales de Vente

1. Le Vendeur se réserve le droit de modifier les présentes Conditions à tout moment, notamment en cas :
 1. de modification de la législation applicable,
 2. de changement dans l'offre de Produits ou de Services, 1 changements techniques (par exemple, modernisation du Site Web)
 3. de nécessité d'adapter les Conditions aux fonctionnalités techniques du Site Web, modifications apportées au fonctionnement de nos services.
 4. de changement dans les données du Vendeur (ex. : adresse, forme juridique, coordonnées).
2. Toute modification des Conditions entre en vigueur à la date indiquée dans la version modifiée, mais au plus tôt 14 jours après la publication de la nouvelle version sur le Site Web.
3. Nous vous informerons de toute modification des Conditions Générales par e-mail, au moins 14 jours avant son entrée en vigueur. Pendant cette période, vous aurez la possibilité :
 1. de prendre connaissance de la nouvelle version,
 2. de l'accepter ou de la refuser.
4. Si l'Utilisateur n'accepte pas les modifications, il peut résilier le contrat de gestion de Compte avec effet immédiat, en envoyant une déclaration écrite ou électronique au Vendeur.
5. L'utilisation continue du Site Web après l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions vaut acceptation de celles-ci.

6. Si vous passez une commande avant l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales de Vente, celle-ci sera exécutée conformément à la version en vigueur au jour de la passation de la Commande.
7. La nouvelle version des Conditions Générales de Vente s'appliquera à tous les Contrats (y compris les Ventes) que vous conclurez après la date d'entrée en vigueur des modifications.

XIX Protection de vos données personnelles

1. Vos données personnelles sont traitées conjointement par nous, Packhelp, et notre Partenaire. Cela s'applique lorsque vous utilisez notre Site Web ou concluez un Contrat avec nous (par exemple, lorsque vous passez une commande). Vous trouverez plus de détails dans notre Politique de confidentialité disponible sur le Site Web.
2. Nous traitons vos données principalement dans le but d'exécuter le Contrat que vous concluez avec nous, conformément aux dispositions du RGPD (Règlement général sur la protection des données). Dans la Politique de confidentialité, vous trouverez notamment des informations sur :
 1. la durée de conservation de vos données,
 2. les bases juridiques du traitement,
 3. vos droits (par exemple, votre droit d'accès, de rectification, de suppression des données),
 4. les personnes à qui nous pouvons transmettre vos données (par exemple, les entreprises de messagerie).

XX Dispositions finales

1. Les présentes Conditions Générales de Vente ont été rédigées en polonais.
2. Aucune de leurs dispositions ne limite vos droits en tant que Consommateur, si ces droits découlent des dispositions légales en vigueur.
3. Si l'une des disposition des présentes Conditions Générales s'avère invalide ou inapplicable, elle sera modifiée ou supprimée, mais les autres dispositions des Conditions Générales resteront en vigueur.
4. Nous nous efforçons d'assurer le fonctionnement ininterrompu de notre Site Web, mais des perturbations peuvent parfois survenir (par exemple en raison de problèmes liés à Internet). Nous mettons tout en œuvre pour qu'elles soient aussi rares que possible.

5. Les descriptions figurant sur le Site peuvent contenir des erreurs ou des inexactitudes mineures. Nous nous efforçons de les rendre aussi précises que possible, mais nous ne pouvons le garantir à 100 %.
6. Si vous cliquez sur un lien vers un site autre que Packhelp, veuillez noter que nous ne sommes pas responsables de son contenu. Veillez à la sécurité de votre appareil (par exemple contre les virus).
7. Si vous enfreignez les Conditions Générales ou utilisez le Site de manière illégale, vous pouvez en être tenu(e) responsable. Cela s'applique également si quelqu'un d'autre subit un préjudice du fait de vos actions.
8. Pour toute question, vous pouvez nous contacter :
 1. par courrier postal à l'adresse de notre siège social : Packhelp S.A., ul. Kolejowa 5/7, 01-217 Varsovie,
 2. par e-mail à l'adresse indiquée dans l'onglet « Contact » du Site,
 3. par téléphone au numéro indiqué dans l'onglet « Contact » du Site,
 4. via le formulaire de contact disponible dans l'onglet « Contact » du Site.
9. Conformément à la loi européenne sur les services numériques, nous avons créé une adresse e-mail spéciale pour contacter les autorités et les utilisateurs : dsa@packhelp.com. Vous pouvez écrire en polonais ou en anglais.
10. Si vous remarquez sur notre Site des contenus que vous jugez illégaux, vous pouvez les signaler. Dans votre signalement, veuillez indiquer :
 1. pourquoi vous pensez que le contenu est illégal,
 2. le lien exact (URL) vers ce contenu,
 3. votre nom et prénom ainsi que votre adresse e-mail,
 4. une déclaration selon laquelle vous agissez de bonne foi et fournissez des informations véridiques.
11. Pour les questions non régies par les présentes Conditions Générales de Vente, les dispositions du droit polonais s'y appliquent, en particulier le Code civil et la loi sur les droits des consommateurs.
12. Si un élément des présentes Conditions Générales n'est pas clair, nous l'interprétons de manière à ce qu'il soit conforme à la loi en vigueur.
13. Les présentes Conditions Générales entrent en vigueur le 13 octobre 2025.

Annexe – Modèle de formulaire de rétractation

(Ce formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat. Vous pouvez également utiliser un autre formulaire, à condition qu'il contienne toutes les informations requises.)

Destinataire :

Packhelp S.A., ul. Kolejowa 5/7, 01-217 Warszawa, Pologne E-mail : [insérer adresse e-mail du service client]

Déclaration :

Je/Nous () vous informe/informons () par la présente de ma/notre rétractation du Contrat :

- de vente des articles suivants : [insérer le nom de la Marchandise]
- ou de prestation du service suivant : [insérer le nom du service]

Je vous notifie par la présente ma rétractation du Contrat portant sur la vente du bien/service suivant :

1. Date de conclusion du Contrat / réception des Marchandises (*) : [insérer la date]
2. Nom et prénom du (des) Consommateur(s) : [insérer votre nom et prénom]
3. Adresse du (des) Consommateur(s) : [insérer votre adresse]
4. Signature du (des) Consommateur(s) : (uniquement si le formulaire est envoyé en version papier)
5. Date : [insérer la date de remplissage du formulaire]

(*) Barrer la mention inutile.