

# OGÓLNY REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG W RAMACH USŁUGI APACZKA PRO HELP

Obowiązuje od 01.01.2022

## § 1

Niniejszy Ogólny Regulamin Świadczenia Usług w Ramach Usługi Apaczka PRO HELP (dalej: „Regulamin”) ma zastosowanie wobec świadczonych przez Spółkę Alsendo spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ul. Franciszka Klimczaka 1, 02-797 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS: 0000678992, REGON: 367328934, NIP: 8971840043 (dalej: „Alsendo” lub „Apaczka”) krajowych oraz międzynarodowych usług organizacji przewozu przesyłek zleczanych przez Klientów za pośrednictwem należącej do Alsendo Platformy internetowej znajdującej się pod adresem internetowym <http://www.apaczka.pl>.

## § 2

### DEFINICJE

Na potrzeby niniejszego Regulaminu użyte w nim określenia oznaczają:

- 1. API** – interfejs, który pozwala na korzystanie z funkcjonalności serwisu Apaczka.pl przez zewnętrzne aplikacje, platformy, strony internetowe itp.;
- 2. Cena za Usługę** - cena Usługi wynikająca z wyceny dokonanej na podstawie Cennika, a w przypadku gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie jej wysokości - sposób, w jaki będzie ona obliczana;
- 3. Cennik** - cennik Usługi przesyłki dostępny w Serwisie dla zalogowanych Klientów na "Koncie Klienta" w zakładce "Mój Cennik";
- 4. Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która dokonała skutecznego zamówienia Usługi;
- 5. Konto Klienta** - miejsce udostępnione na serwerze, utworzone w wyniku rejestracji Klienta w Serwisie, pozwalające na zawieranie przez Klienta z Apaczką umów, których przedmiotem jest Usługa;
- 6. Regulamin Apaczki** – Ogólny Regulamin Świadczenia Usług Platformy Apaczka;
- 7. Regulamin Promocji** - Regulamin Promocji „Apaczka Pro Help”;
- 8. Serwis** – oznacza system stron www udostępniony na serwerze internetowym pod adresem [www.apaczka.pl](http://www.apaczka.pl), stanowiący zbiór dokumentów statycznych i dynamicznych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami oraz API;
- 9. Strony** – Apaczka oraz Klient;
- 10. Świadczenie usługi drogą elektroniczną** - wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – prawo telekomunikacyjne;
- 11. Umowa** – porozumienie zawarte pomiędzy Apaczką a Klientem, dotyczące realizacji usług u określonych w Regulaminie. Umowa może zostać zawarta przez Klienta przy pomocy Serwisu, tj. drogą elektroniczną, jak również na piśmie, w celu uregulowania zasad świadczenia przez Apaczka usług na rzecz Klienta na zasadzie płatności post-paid;
- 12. Usługa Apaczka PRO HELP („Usługa”)** - możliwość skorzystania z funkcjonalności objętych Usługą, wskazanych w postanowieniu § 3 ust.1;
- 13. Usługi** – pojedyncze usługi, wymienione w § 3 ust. 1, składające się na Usługę.

**Alsendo sp. z o.o.**

ul. F. Klimczaka 1, 02-797 Warszawa | [www.alsendo.com](http://www.alsendo.com)  
NIP 8971840043 | REGON 367328934 | KRS 0000678992

### § 3

#### RODZAJE I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W RAMACH USŁUGI

1. Apaczka – za pomocą Serwisu -w ramach Usługi - świadczy drogą elektroniczną w szczególności następujące usługi:
  - 1) podejmowanie i rozpatrywanie formularzy kontaktowych z określonym priorytetem,
  - 2) udostępnienie możliwości połączenia się z konsultantem w ramach priorytetowych rozwiązań takich jak m.in. możliwość umówienia połączenia zwrotnego (call back), czy też skorzystania z infolinii dedykowanej dla klientów Usługi Apaczka PRO HELP,
  - 3) możliwość uzyskania wsparcia, podczas rozmowy z konsultantem w ramach infolinii dedykowanej dla klientów Usługi Apaczka PRO HELP, przy doborze odpowiedniego Przewoźnika faktycznie wykonującego przewóz w zależności od planowanych przez Klienta parametrów usługi przewozowej,
  - 4) możliwość uzyskania wsparcia, podczas rozmowy z konsultantem w ramach infolinii dedykowanej dla klientów Usługi Apaczka PRO HELP, lub w formie wideokonferencji, w zakresie uzyskania informacji dotyczących pakowania przesyłki w sposób niepowodujący naliczenia opłat dodatkowych zgodnie z Regulaminem Apaczki,
  - 5) umożliwienie udziału w internetowych szkoleniach dotyczących składania reklamacji,
  - 6) wsparcie w integracji sklepu Klienta z funkcjonalnością API,
  - 7) wsparcie telefoniczne lub poprzez formularz zgłoszeniowy w wypełnieniu zgłoszenia reklamacyjnego w Panelu Klienta,
  - 8) wsparcie Klienta w przeprowadzeniu akcji wysyłkowej, tj.
    - a) przekazanie przez konsultanta - po uprzednim zarejestrowaniu zgłoszenia w dedykowanym do tego formularzu kontaktowym - instrukcji w zakresie przygotowania danych do importu oraz pozostałych informacji prowadzących do realizacji usługi; lub
    - b) zapewnienie fachowego doradztwa w zakresie doboru Przewoźnika po zadeklarowaniu potrzeb w formie konsultacji telefonicznej w zakresie realizacji usługi na żądanie po uprzednim zarejestrowaniu zgłoszenia w dedykowanym do tego formularzu kontaktowym.
2. Świadczenie przez Apaczka usług drogą elektroniczną wymienionych w § 3 ust. 1 jest odpłatne.
3. Szczegółowe warunki zasad rozliczeń opisane są we właściwym Cenniku, dostępnym w Panelu Klienta. Cennik może obejmować limity korzystania z poszczególnych usług wymienionych w § 3 ust. 1 składających się na Usługę. W przypadku przekroczenia limitu w danym okresie rozliczeniowym Spółka ma prawo odmówić dalszego świadczenia usługi do rozpoczęcia kolejnego okresu rozliczeniowego.
4. Apaczka wyraźnie zastrzega, że:
  - 1) Priorytet podejmowania i rozpatrywania reklamacji, o którym mowa w ust. 1 pkt 1), nie gwarantuje rozpatrzenia reklamacji w określonym terminie, zapewnia jedynie jej wcześniejsze rozpatrzenie w stosunku do tej złożonej przez podmiot niebędący klientem Usługi,
  - 2) Wsparcie przy procedurze reklamacyjnej, o którym mowa w ust. 1 pkt 3), 5) i 7), nie oznacza automatycznego uwzględnienia reklamacji złożonej ze wsparciem konsultantów Apaczki,
  - 3) Wsparcie o którym mowa w ust. 1 pkt 4), nie gwarantuje braku naliczenia opłat dodatkowych np. za nadanie przesyłek niestandardowych, przez Przewoźników, zgodnie z Regulaminem Apaczki.

### § 4

#### WARUNKI DO KORZYSTANIA Z USŁUGI

1. Korzystanie z Usługi możliwe jest po spełnieniu łącznie wszystkich następujących warunków:
  - 1) Posiadania Konta Klienta na Platformie internetowej znajdującej się pod adresem internetowym <http://www.apaczka.pl> – w formule postpaid zgodnie z definicją z Regulaminu Apaczki;
  - 2) Brak zadłużenia Klienta w ramach rozliczeń z tytułu wszelkich usług świadczonych przez Apaczkę
  - 3) Posiadanie statusu czynnego podatnika podatku VAT i Numeru Identyfikacji Podatkowej (NIP).
  - 4) Zamówienie dostępu do Usługi następuje poprzez:

#### Alsendo sp. z o.o.

ul. F. Klimczaka 1, 02-797 Warszawa | [www.alsendo.com](http://www.alsendo.com)  
NIP 8971840043 | REGON 367328934 | KRS 0000678992

- Zalogowanie się do Panelu Klienta i wybór zakładki Apaczka PRO dostępnej w Panelu Klienta,
- Wybór, spośród dostępnych w tej zakładce opcji, usługi PRO Help,
- Zapoznanie się i akceptacja treści Regulaminu poprzez kliknięcie checkboxa ze stosownym oświadczeniem.

## § 5

### ROZWIĄZANIE UMOWY ORAZ REZYGNACJA ZE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Apaczka ma prawo rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku:
  - a) Nadmiernego obciążania Serwisu przez Klienta podczas korzystania z Usługi, powodującego zakłócenia w funkcjonowaniu Serwisu;
  - b) Gdy Klient zalega z płatnościami na rzecz Spółki przez okres dłuższy niż 30 dni, licząc od upływu terminu płatności podanego w fakturze.
2. Apaczka ma prawo odmówić zawarcia Umowy bądź od zawartej Umowy odstąpić, jeżeli Klient nie spełnia wymagań dotyczących nadania przesyłki określonych w niniejszym Regulaminie, jak również w aktualnie obowiązujących przepisach prawa.
3. W przypadku Klientów, którzy zawarli z Apaczką Umowę o współpracy, rozwiązania umowy o świadczenie Usług może dokonać każda ze Stron w drodze pisemnego wypowiedzenia z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w zawartej przez nie Umowie o współpracy.
4. Klient może zrezygnować z korzystania z Usługi w dowolnym momencie, przy czym dostęp do Usług dostępnych w ramach Promocji będzie zapewniony do końca okresu rozliczeniowego, w którym nastąpi rezygnacja.
5. W przypadku rezygnacji Klient nie jest uprawniony do zwrotu środków za aktywowane, rozpoczęte lub zlecone Usługi.
6. Spółka zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym (bez zachowania okresu wypowiedzenia) w wypadku zalegania przez Klienta z płatnościami na rzecz Spółki przez okres dłuższy niż 30 dni, licząc od upływu terminu płatności podanego w fakturze.

## § 6

### CENY USŁUG ORAZ WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Usługa Apaczka PRO HELP świadczona przez Apaczka jest odpłatna.
2. Warunki płatności Ceny są opisane Cenniku, dostępnym w Panelu Klienta oraz w Regulaminie Promocji. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej zgodnie z art. 106n ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 roku (Dz. U. z 2004 r., Nr 54, poz. 535 z późn. zm.).
3. Apaczka oświadcza, że jest zarejestrowana jako czynny podatnik podatku VAT.
4. Klient nie może bez pisemnej zgody Apaczka przenieść na osoby trzecie praw i obowiązków wynikających z umów zawartych przy pomocy Serwisu. Jednocześnie, Klient wyraża zgodę na dokonywanie przez Apaczka cesji roszczeń przysługujących Apaczka wobec niego z tytułu świadczonych Usług.
5. Jeżeli indywidualne porozumienia z Klientem zawarte w formie pisemnej nie stanowią inaczej:
  - a) Klient zobowiązany jest do zapłaty należności za fakturę przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze, zgodnie z terminem płatności wyszczególnionym na fakturze. Termin płatności wynosi 7 dni od dnia wystawienia faktury. Apaczka jest uprawniona do jednostronnego ustalenia innego terminu płatności faktury. Jako dzień zapłaty przyjmuje się dzień uznania rachunku Apaczka;
  - b) elektroniczne obrazy wszystkich faktur są dostępne natychmiast po wystawieniu w Serwisie na Koncie Klienta, w zakładce „Faktury”;
  - c) w przypadku zakwestionowania przez Klienta faktury, bądź jej części, Klient ma obowiązek poinformować o tym fakcie Apaczka w ciągu 14 dni od daty wystawienia faktury. Po tym okresie, jeżeli powszechnie obowiązujące przepisy nie stanowią inaczej,

#### Alsendo sp. z o.o.

ul. F. Klimczaka 1, 02-797 Warszawa | [www.alsendo.com](http://www.alsendo.com)  
NIP 8971840043 | REGON 367328934 | KRS 0000678992

Strony uznają wierzycelność za bezsporną;

- d) reklamacje dotyczące faktur składa się za pośrednictwem formularza elektronicznego dostępnego po zalogowaniu do Serwisu. Do reklamacji dotyczących wystawiania faktur stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego Regulaminu z zastrzeżeniem, że zapisy niniejszego paragrafu mają pierwszeństwo przed zapisami dotyczącymi ogólnej procedury reklamacyjnej;
- e) w przypadku zakwestionowania przez Klienta części wierzycelności, Klient zobowiązuje się opłacić terminowo część niekwestionowaną, tzw. „kwotę bezsporną”;
- f) w przypadku braku płatności faktury we wskazanym terminie, Apaczka ma prawo zablokować Klientowi dostęp do Usługi, do czasu uregulowania zadłużenia, oraz zastrzec sobie prawo do obciążenia Klienta rekompensatą za koszty odzyskiwania należności od każdej faktury o równowartości kwoty 40 EUR, określonej w art. 10 ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o terminach zapłaty w transakcjach handlowych (Dz.U.2019.118 t.j. z dnia 21 stycznia 2019 roku). Klient wyraża zgodę na dokonanie potrąceń wzajemnych wierzycelności przez Apaczka, o których mowa w zdaniu poprzednim.

## § 7

### POROZUMIENIA INDYWIDUALNE

W uzasadnionych przypadkach, w odrębnie zawartej pisemnej Umowie o świadczenie usług, Apaczka może ustalić z Klientem zasady realizacji Usługi odmiennie od określonych w Regulaminie. W sprawach nieuregulowanych odmiennie w takiej Umowie zastosowanie znajdują postanowienia Regulaminu.

## § 8

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin jest udostępniany za pośrednictwem Serwisu w formie umożliwiającej jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie. W szczególności tekst niniejszego Regulaminu może być zapisany na dysku i wydrukowany. Regulamin jest dostępny również w siedzibie Apaczka (ul. Franciszka Klimczaka 1, 02-797 Warszawa).
2. Apaczka zastrzega sobie prawo do jednostronnego dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie z ważnych przyczyn obejmujących w szczególności:
  - a) uchylenie, zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa lub wydanie rozstrzygnięcia przez odpowiednie organy władzy lub instytucje państwowe mające zastosowanie do Apaczka i wpływające na jego działalność;
  - b) wprowadzenie przez Apaczka zmian organizacyjnych lub technologicznych, w tym dotyczących zasad obsługi Klientów, wpływających na obsługę Klientów Serwisu;
  - c) zmianę obecnych, wprowadzenie nowych lub zrezygnowanie przez Apaczka z oferowania niektórych usług.O treści zmian Regulaminu, o których mowa w poprzednim zdaniu, Apaczka poinformuje poprzez umieszczenie na stronie Serwisu Apaczka wiadomości o zmianie Regulaminu, zawierającej zestawienie zmian Regulaminu utrzymanie tej informacji przez okres, co najmniej 14 kolejnych dni kalendarzowych. Dodatkowo Klienci zostaną powiadomieni przez Apaczka o zmianie Regulaminu w wiadomości e-mail przesłanej na adres wskazany przez Klienta na co najmniej 14 dni kalendarzowych przed wejściem w życie zmian.
3. W przypadku, gdy Klient nie akceptuje zmian Regulaminu, obowiązany jest powiadomić o tym fakcie Apaczka w terminie 14 dni od poinformowania o zmianie Regulaminu. Brak zgody na zmianę Regulaminu równoznaczne jest z zablokowaniem Klientowi dostępu do Usługi.
4. Apaczka zastrzega sobie również prawo do:
  - a) zmian danych zawartych w ramach Usługi;
  - b) czasowego lub stałego ograniczenia dostępności Usługi;
  - c) całkowitego wycofania Usługi.
5. Prawem właściwym do rozwiązywania sporów, wynikających w związku z wykonywaniem przez Apaczka Usługi jest prawo polskie, zaś

**Alsendo sp. z o.o.**

ul. F. Klimczaka 1, 02-797 Warszawa | [www.alsendo.com](http://www.alsendo.com)  
NIP 8971840043 | REGON 367328934 | KRS 0000678992

sądem właściwym do ich rozstrzygnięcia jest rzeczowo i miejscowo właściwy sąd polski dla siedziby Apaczka.

6. Wszelkie kwestie nieuregulowane w niniejszym Regulaminie, Regulaminie Świadczenia Usług Apaczka PRO, Regulaminie Apaczki oraz Polityce Prywatności podlegają zapisom ustawy z dnia z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, w przypadku zaś Usług w obrocie zagranicznym stosuje się przepisy prawa polskiego, jeżeli międzynarodowe przepisy nie stanowią inaczej.