

# OGÓLNY REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG W RAMACH USŁUGI APACZKA PRO DASHBOARD

Obowiązuje od 28.02.2023 r.

## § 1

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin Świadczenia Usług w Ramach Usługi Apaczka PRO Dashboard (dalej: „**Regulamin**”) ma zastosowanie wobec świadczonej drogą elektroniczną przez Spółkę Alsendo sp. 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: „**Apaczka**”) usługi technologicznej związanej z procesem organizacji przewozu przesyłek krajowych oraz międzynarodowych, polegającej na udostępnieniu Klientom dostępu do Danych Analitycznych, w tym danych historycznych dotyczących składanych przez danych Klientów Zleceń.
2. Zgodnie z art. 8 ust. 3 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Regulamin Apaczka PRO Dashboard określa w szczególności:
  - a) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną,
  - b) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną,
  - c) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną,
  - d) tryb postępowania reklamacyjnego.
3. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie w formie, która umożliwi jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie, na stronie internetowej [www.apaczka.pl](http://www.apaczka.pl).
4. W przypadku, gdy którekolwiek ze sformułowań napisane jest wielką literą a jego definicji nie ma w Regulaminie, definicja tego sformułowania jest jednoznaczna z określoną w Ogólnym Regulaminie Świadczenia Usług Serwisu Apaczka Pro.

## § 2

### DEFINICJE

Na potrzeby niniejszego Regulaminu użyte w nim określenia oznaczają:

1. **Cena za Usługę** – cena Usługi Apaczka PRO Dashboard określona w Cenniku;
2. **Cennik** – cennik opłat dostępny w Serwisie dla Klienta w Koncie Klienta w zakładce „Mój Cennik”;
3. **Dane Analityczne** - dane dotyczące zleceń przesyłek kurierskich, w szczególności ze statusami per zlecenie, dane historyczne do złożonych zleceń kurierskich z ostatnich 12 miesięcy, z podziałem na przewoźników (w tym udział poszczególnych przewoźników w zleceniach za dany okres), dane dotyczące przysyłek za pobraniem wraz ze średnim czasem zwrotu pobrań z podziałem na przewoźników, dane dotyczące terminowości dostaw z podziałem na przewoźników, dane dotyczące problemów związanych z niedoręczeniem przesyłek lub dopłat za przesyłki u poszczególnych przewoźników, dane dotyczące dostępności przewoźników w danym momencie, oraz dla Klientów korzystających z usług Apaczka PRO - dane dotyczące statystyk Apaczka PRO, tj. dane dotyczące zleceń na umowach własnych, zleceń Allegro Smart, przyczyny zwrotów w usłudze Apaczka PRO Returns;

**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

4. **Klient** – przedsiębiorca, który dokonał skutecznego zamówienia Usługi. Przedsiębiorcą nie jest przedsiębiorca-konsument;
5. **Konto Klienta** - miejsce udostępnione na serwerze, utworzone w wyniku rejestracji Klienta w Serwisie, pozwalające na zawieranie przez Klienta z Apaczka umów, których przedmiotem jest Usługa;
6. **Regulamin** – oznacza niniejszy Ogólny Regulamin Świadczenia Usług w Ramach Usługi Apaczka Pro Dashboard - dostępny w Serwisie;
7. **Regulamin Apaczka** - Ogólny Regulamin Świadczenia Usług Serwisu Apaczka - dostępny w Serwisie;
8. **Regulamin Apaczka PRO** – Ogólny Regulamin Świadczenia Usług Serwisu Apaczka PRO - dostępny w Serwisie;
9. **Regulaminy Usług Apaczka PRO** – regulaminy poszczególnych Usług Apaczka PRO – dostępne w Serwisie;
10. **Serwis** – serwis internetowy prowadzony przez Apaczka pod adresem [www.apaczka.pl](http://www.apaczka.pl), umożliwiający Klientom korzystanie z Usługi;
11. **Strony** – Apaczka oraz Klient;
12. **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;
13. **Usługa Apaczka PRO Dashboard („Usługa”)** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Apaczka za pomocą Serwisu dająca możliwość skorzystania z funkcjonalności objętych Usługą, wskazanych w postanowieniu § 3 ust. 1.

Sformułowania użyte w niniejszym Regulaminie w liczbie pojedynczej będą traktowane jak obejmujące liczbę mnogą i odwrotnie.

### § 3

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

1. Apaczka – za pomocą Serwisu – świadczy Usługę Apaczka PRO Dashboard. Jest to usługa świadczona drogą elektroniczną.
2. W ramach Usługi – Klient ma możliwość zoptymalizowania procesów biznesowych związanych z wysyłką paczek przy wykorzystaniu udostępnionych w Serwisie Danych Analitycznych zgromadzonych przez Apaczka.
3. Świadczenie Usługi, tj. uzyskanie dostępu w Koncie Klienta do zakładki Dane Analityczne rozpoczyna się w momencie aktywacji Usługi.
4. Aktywacja Usługi możliwa jest na dwa sposoby:
  - 1) za pomocą Serwisu,
  - 2) za pośrednictwem rozmowy telefonicznej z przedstawicielem Apaczka.
5. W celu aktywacji Usługi za pomocą Serwisu Klient loguje się na Koncie Klienta, następnie wybiera zakładkę Apaczka PRO, a w dalszej kolejności wybiera przycisk „Wybieram” na kaflu PRO Dashboard. Aby w pełni aktywować Usługę konieczne jest zaznaczenie odpowiednich checkboxów z oświadczeniem o zapoznaniu się i akceptacji treści Regulaminu.
6. Potwierdzenie aktywacji usługi nastąpi poprzez automatyczne wyświetlenie odpowiedniego komunikatu w Serwisie.
7. Apaczka przesyła do Klienta potwierdzenie aktywacji Usługi na adres mailowy podany podczas rejestracji Konta Klienta.
8. W celu aktywacji Usługi za pośrednictwem rozmowy telefonicznej z przedstawicielem Apaczka, przedstawiciel

Apaczka przedstawia Klientowi założenia oraz funkcjonalności Usługi, informuje o dostępności Regulaminu w Serwisie oraz odbiera od niego wszelkie niezbędne oświadczenia do aktywacji Usługi, w tym celu:

- 1) przedstawiciel Apaczka kontaktuje się z Klientem na numer telefonu podany przez niego podczas rejestracji Konta Klienta lub podczas współpracy pomiędzy Klientem a Apaczka,
  - 2) przedstawiciel Apaczka aktywuje Usługę na wyraźne życzenie Klienta.
9. Bezpośrednio po rozmowie telefonicznej, podczas której doszło do aktywacji Usługi, Apaczka przesyła do Klienta potwierdzenie aktywacji Usługi, wraz z linkiem do treści Regulaminu, na adres mailowy podany podczas rejestracji Konta Klienta.
10. Rozmowy telefoniczne mogą być nagrywane do celów szkoleniowych. W momencie nie wyrażenia zgody przez Klienta, rozmowa zostanie zakończona.
11. Od momentu aktywacji Usługi rozpoczyna się naliczanie opłat zgodnie z Cennikiem.

#### **§ 4**

##### **WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI**

1. Usługa jest dostępna wyłącznie dla Klientów spełniających warunki wskazane w Regulaminie.
2. Korzystanie z Usługi możliwe jest po spełnieniu łącznie wszystkich następujących warunków:
  - 1) posiadania Konta Klienta na Platformie internetowej znajdującej się w Serwisie – w formule postpaid zgodnie z definicją z Regulaminu Apaczka;
  - 2) brak zadłużenia Klienta w ramach rozliczeń z tytułu wszelkich Usług świadczonych przez Apaczka;
  - 3) posiadanie statusu czynnego podatnika podatku VAT i Numeru Identyfikacji Podatkowej (NIP), tj. posiadanie statusu przedsiębiorcy;
  - 4) aktywacja Usługi.
3. Klient uiszcza opłatę za Usługę PRO Dashboard, niezależnie od tego, z których Danych Analitycznych składających się na Usługę skorzysta oraz niezależnie od tego jakiej liczby Zleceń dotyczą Dane Analityczne.
4. Szczegółowe warunki rozliczeń opisane są we właściwym Cenniku. Apaczka zastrzega sobie prawo ustalenia odrębnych warunków cenowych na określony czas, np. w formie promocji, które to warunki zostaną uregulowane w odrębnym regulaminie.
5. Apaczka wyraźnie zastrzega, że:
  - 1) rozpoczęcie okresu rozliczeniowego, od którego rozpocznie się naliczanie opłat za Usługę, nastąpi automatycznie po aktywacji Usługi w sposób wskazany w § 3 ust. 4 Regulaminu;
  - 2) okres rozliczeniowy jest równy miesiącowi kalendarzowemu,
  - 3) rozpoczęcie świadczenia Usługi w niepełnym okresie rozliczeniowym, powoduje proporcjonalne naliczenie opłaty za Usługę.

#### **§ 5**

##### **ROZWIĄZANIE UMOWY ORAZ ODSTĄPIENIE OD UMOWY**

1. Apaczka może rozwiązać umowę o świadczeniu Usług z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia.
2. Apaczka ma prawo rozwiązać umowę o świadczenie Usług ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku:
  - 1) gdy Klient zalega z płatnościami na rzecz Apaczka przez okres dłuższy niż 30 dni, licząc od upływu terminu płatności podanego w fakturze;

- 2) stwierdzenia, że Klient korzysta z Usługi z naruszeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w sposób naruszający czyjekolwiek dobra osobiste, z naruszeniem czyichkolwiek praw własności intelektualnej lub własności przemysłowej.
3. Rozwiązanie umowy przez Apaczka następuje poprzez:
  - 1) wyświetlenie odpowiedniego komunikatu w Koncie Klienta;
  - 2) kontakt telefoniczny z Klientem;
4. Apaczka ma prawo zawiesić Klientowi świadczenie Usługi w przypadku pojawienia się w Koncie Klienta zadłużenia z tytułu Usługi lub innych Usług Apaczka PRO, do czasu spłaty całości zadłużenia.
5. Klient może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi w każdym czasie ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego. Powyższe oznacza, że w przypadku wypowiedzenia umowy o świadczenie Usługi przez Klienta zostanie mu naliczona opłata za świadczenie usługi za cały bieżący miesiąc.
6. Wypowiedzenie umowy przez Klienta następuje poprzez:
  - 1) kliknięcie przycisku „Rezygnuj” przy Usłudze w Koncie Klienta;
  - 2) kontakt telefoniczny z przedstawicielem Apaczka;

z zastrzeżeniem ust. 3 powyżej.
7. Z chwilą wygaśnięcia lub rozwiązania umowy Klient traci dostęp do Usługi.
8. Klient traci dostęp do Usługi w przypadku rozwiązania Umowy o współpracy w rozumieniu Regulaminu Apaczka PRO.

## § 6

### CENNIK USŁUG ORAZ WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Usługa Apaczka PRO Dashboard świadczona przez Apaczka jest odpłatna.
2. Warunki płatności opłat są wskazane w Cenniku. 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. Płatność za Usługę może być dokonana przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze, chyba że indywidualne porozumienie z Klientem stanowi inaczej.
5. Reklamacje dotyczące rozliczenia mogą być składane przez Klienta na zasadach określonych w Regulaminie Apaczka PRO.

## § 7

### REKLAMACJE

1. Klient może zgłosić reklamację dotyczącą Usługi.
2. Wszelkie reklamacje dotyczące Usługi, Klient może zgłaszać w formie:
  - 1) elektronicznej - za pośrednictwem elektronicznego formularza reklamacyjnego dostępnego na Koncie Klienta w zakładce „Reklamacje”. Aby prawidłowo złożyć reklamację, należy postępować zgodnie ze wskazówkami, które kolejno wyświetlają się na Koncie Klienta. Klient otrzymuje niezwłocznie potwierdzenie złożenia reklamacji.
  - 2) pisemnej - na adres Alsendo: ul. Klimczaka 1, 02-797 Warszawa, w szczególności drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza kontaktowego, dostępnego po zalogowaniu do Serwisu lub listownie na następujący adres Alsendo sp. z o.o. - ul. Klimczaka 1, 02-797 Warszawa.
3. W celu przyspieszenia rozpatrzenia Reklamacji prosimy o podanie imienia i nazwiska Klienta, danych kontaktowych (np. adresu e-mail lub numeru telefonu), a także opisu przyczyn uzasadniających Reklamację.
4. O decyzji Apaczka Klient zostanie powiadomiony w formie pisemnej na adres podany w reklamacji w terminie 14 dni, chyba że Klient wybrał inny sposób komunikacji.
5. Reklamacje rozpatruje Apaczka stosując postanowienia Regulaminu Apaczka PRO. Decyzja Apaczka w przedmiocie reklamacji jest wiążąca i ostateczna. Bez względu na postępowanie reklamacyjne Klient ma prawo dochodzić roszczeń przed sądem powszechnym.

## § 8

### DANE OSOBOWE

1. W ramach realizacji Usługi Apaczka przetwarza dane osobowe kontrahentów Klienta jako odrębny administrator danych w rozumieniu RODO - jeżeli regulacje RODO znajdują zastosowanie do danego kontrahenta Klienta.
2. Do przetwarzania danych osobowych reprezentantów, pełnomocników Klienta, jego przedstawicieli i pracowników zastosowanie znajdują ogólne zasady przetwarzania danych osobowych określone w Regulaminie oraz Polityce prywatności Apaczka.pl, o których osoby te zostały poinformowane w procesie zawierania umowy na usługi podstawowe Apaczka lub aktywacji Konta Klienta.

## § 9

### POROZUMIENIA INDYWIDUALNE

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

## § 10

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Apaczka zastrzega sobie prawo do jednostronnego dokonywania zmian w 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

**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

- 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.
2. O treści zmian Regulaminu, o których mowa w ustępie powyżej, Apaczka poinformuje poprzez zamieszczenie na stronie Serwisu Apaczka wiadomości o zmianie Regulaminu Apaczka PRO Dashboard, zawierającej zestawienie jego zmian i utrzymanie tej informacji przez okres, co najmniej 14 kolejnych dni kalendarzowych.
  3. Dodatkowo Klienci zostaną powiadomieni przez Apaczka o zmianie Regulaminu Apaczka PRO Dashboard w wiadomości e-mail przesłanej na adres wskazany przez Klienta na co najmniej 14 dni kalendarzowych przed wejściem w życie zmian.
  4. 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.
  5. Apaczka zastrzega sobie również prawo do:
    - a) zmian danych zawartych w ramach Usługi;
    - b) czasowego lub stałego ograniczenia dostępności Usługi;
    - c) całkowitego wycofania Usługi.
  6. Prawem właściwym do rozwiązywania sporów, wynikających w związku z wykonywaniem przez Apaczka Usługi jest prawo polskie, zaś sądem właściwym do ich rozstrzygnięcia jest rzeczowo i miejscowo właściwy sąd polski dla siedziby Apaczka.
  7. Wszelkie kwestie nieuregulowane w Regulaminie, Regulaminach Usług Apaczka PRO, Regulaminie Apaczka PRO oraz Polityce Prywatności podlegają przepisom ustawy 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.