

OGÓLNY REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ ZA POŚREDNICTWEM SERWISU APACZKA.PL

§ 1

1. Niniejszy Regulamin reguluje warunki i zasady świadczenia przez Alsendo Usług na rzecz Klientów.
2. Usługi są świadczone przez Alsendo drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu Apaczka.pl.
3. Usługi będą świadczone na rzecz Użytkowników korzystających z Serwisu jako Przedsiębiorcy.
4. Serwis jest dedykowany dla Klientów niebędących Konsumentami. Dla Klientów będących Konsumentami Alsendo udostępnia serwis Sedit, dostępny pod adresem www.sedit.pl.

§ 2

Definicje

Użyte w treści Regulaminu wyrażenia pisane wielką literą, o ile z treści Regulaminu nie wynika nic innego, oznaczają:

Alsendo	Alsendo spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (02-566), przy ul. Puławskiej 2, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000678992, NIP: 8971840043, REGON 367328934, kapitał zakładowy w wysokości 17.412.500,00 zł.
API	interfejs, który pozwala na korzystanie z funkcjonalności Serwisu przez zewnętrzne aplikacje, serwisy, strony internetowe itp. Lista podmiotów umożliwiających korzystanie z wtyczek w ramach interfejsu API znajduje się w dedykowanej zakładce w Serwisie.
Cena za Usługę	wynagrodzenie należne Alsendo z tytułu Usług zrealizowanych na rzecz Klienta za pośrednictwem Serwisu, którego wysokość zostanie każdorazowo ustalona zgodnie z zasadami określonymi odpowiednio w Cenniku, Cenniku Przewoźnika oraz w niniejszym Regulaminie, a w odniesieniu do Usługi, do której zastosowanie ma Regulamin Dodatkowy, także zgodnie z zasadami określonymi w takim Regulaminie Dodatkowym.
Cennik	cennik poszczególnych Usług świadczonych przez Alsendo dostępny dla zalogowanych Klientów w dedykowanej zakładce w Serwisie.

Regulamin Świadczenia Usług serwisu Apaczka.pl.
Obowiązuje od 7.04.2025

Cennik Przewoźnika	cennik usług, obowiązujący u danego Przewoźnika. Linki do stron internetowych Przewoźników udostępniających Cenniki Przewoźników, znajdują się także w dedykowanej zakładce w Serwisie.
Formularz reklamacyjny	elektroniczny formularz reklamacyjny dostępny na Koncie Klienta umożliwiający Klientowi złożenie reklamacji szkodowej lub finansowej dotyczącej Usługi.
Formularz Zamówienia	elektroniczny formularz dostępny na Koncie Klienta, którego wypełnienie jest niezbędne do zlecenia nadania Przesyłki.
Grupa Alsendo	oznacza Alsendo i podmioty powiązane kapitałowo z Alsendo. Lista podmiotów wchodzących w skład Grupy Alsendo znajduje się na stronie internetowej https://alsendo.com/ .
Hasło	określony przez Klienta ciąg znaków alfanumerycznych znany wyłącznie Klientowi, konieczny do dokonania autoryzacji w trakcie uzyskiwania dostępu do Konta Klienta.
Informacja handlowa	każda informacja przeznaczona bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku Alsendo, z wyłączeniem informacji umożliwiającej porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej z określoną osobą oraz informacji o towarach i usługach nie służącej osiągnięciu efektu handlowego pożądanego przez podmiot, który zleca jej rozpowszechnianie, w szczególności bez wynagrodzenia lub innych korzyści od producentów, sprzedawców i świadczących usługi.
Klient	Użytkownik, który dokonał skutecznej rejestracji Konta Klienta w Serwisie.
Konsument	osoba fizyczna, korzystająca z Serwisu w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub w celu bezpośrednio związanym z prowadzoną działalnością gospodarczą, ale umowy zawierane przez te osoby w ramach korzystania z Serwisu nie mają dla tych osób charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nich działalności gospodarczej, udostępnionej na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

Regulamin Świadczenia Usług serwisu Apaczka.pl.
Obowiązuje od 7.04.2025

Konto Klienta	udostępnione Klientowi przez Alsendo miejsca na serwerze, w związku z rejestracją Klienta w Serwisie. Konto Klienta umożliwia korzystanie z Usług, w szczególności z Usługi Apaczka.
Kurier	przedstawiciel Przewoźnika, który w ramach realizacji Usługi odbiera Przesyłkę od Nadawcy lub ze wskazanego przez Klienta punktu oraz doręcza Przesyłkę do Odbiorcy lub do wskazanego przez Klienta punktu.
Login	adres e-mail Klienta podany w ramach Serwisu podczas rejestracji Konta Klienta.
Międzynarodowe przepisy prawa	wiążące Rzeczpospolitą Polską umowy międzynarodowe dotyczące świadczenia usług spedycji, pocztowych i przewozu (w tym Konwencja Montrealska, Konwencja Warszawska, Konwencja o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów (CMR), wiążące regulaminy Światowego Związku Pocztowego).
Nadawca	Klient lub podmiot wskazany przez Klienta, który wydaje Przesyłkę Kurierowi lub którego dane jako nadawcy Przesyłki zostały przez Klienta podane w formularzu nadania Przesyłki.
Odbiorca	adresat Przesyłki wskazany przez Klienta przy składaniu zlecenia na realizację Usługi.
Pośrednik płatności	profesjonalny podmiot świadczący usługi pośrednictwa płatności za Usługi zgodnie z regulaminem Pośrednika płatności, np. PayU, Przelewy24.
Prawo pocztowe	ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (t.j. Dz.U. z 2022 r., poz. 896 z późn. zm.).
Prawo przewozowe	ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 8 z późn. zm.).
Przedsiębiorca	oznacza osoby fizyczne, które korzystają z Serwisu w celu bezpośrednio związanym z prowadzoną działalnością gospodarczą, a umowy zawierane w ramach Serwisu mają dla tych osób charakter zawodowy, wynikający w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nich działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o

Regulamin Świadczenia Usług serwisu Apaczka.pl.
Obowiązuje od 7.04.2025

Działalności Gospodarczej, a także osoby prawne lub jednostki organizacyjne niebędące osobą prawną, którym odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonujące działalność gospodarczą.

Przesyłka	rzecz (a także zwierzę), która w ramach zleconej przez Klienta Usługi Apaczka ma stanowić przedmiot odbioru, przemieszczenia, doręczenia lub przewozu. Przesyłka może mieć charakter przesyłki towarowej w rozumieniu ustawy Prawo przewozowe lub pocztowej w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe.
Przewoźnik	przedsiębiorca stale i zawodowo trudniący się przewozem lub spedycją rzeczy w transporcie krajowym lub międzynarodowym, któremu Alsendo zleca w tym pośrednio, działając w imieniu własnym, ale na rachunek Klienta i w oparciu o złożone przez Klienta za pośrednictwem Serwisu zlecenie, usługi odbioru, przemieszczenia i doręczenia bądź przewozu Przesyłki. Lista Przewoźników jest dostępna w Serwisie.
Regulamin	niniejszy Ogólny regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu Apaczka.pl
Regulaminy Dodatkowe	regulaminy dostępne w dedykowanej zakładce w Serwisie, pod adresem https://www.apaczka.pl/regulaminy/ , dotyczące w szczególności Usług świadczonych przez Alsendo.
Regulamin Przewoźnika	obowiązujący u poszczególnych Przewoźników regulaminy świadczenia usług przez danego Przewoźnika, dostępne na stronie internetowej Przewoźnika. Linki do stron internetowych Przewoźników, gdzie udostępniane są Regulaminy Przewoźników, znajdują się także w dedykowanej zakładce w Serwisie.
Rejestracja	proces zakładania Konta Klienta w Serwisie przez Klienta.
Serwis lub Serwis Apaczka.pl	serwis internetowy prowadzony przez Alsendo pod adresem www.apaczka.pl , umożliwiający Użytkownikom korzystanie z Usług.
Strony	Alsendo oraz Użytkownik.

Regulamin Świadczenia Usług serwisu Apaczka.pl.
Obowiązuje od 7.04.2025

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. W rozumieniu niniejszego Regulaminu usługobiorcą jest Użytkownik.
Usługa Apaczka	świadczona drogą elektroniczną przez Alsendo, na podstawie niniejszego Regulaminu, usługa mająca charakter fachowej pomocy przy organizacji przewozu rzeczy, polegająca na umożliwieniu Klientowi złożenia wybranemu przez Klienta Przewoźnikowi Zlecenia odbioru, przemieszczenia i doręczenia bądź przewozu Przesyłki na rachunek Klienta. Klient korzystający z Usługi Apaczka może dokonać za pośrednictwem Serwisu zamówienia również innych Usług związanych z Usługą Apaczka.
Usługi	wszelkie usługi świadczone drogą elektroniczną przez Alsendo na rzecz Użytkowników, na podstawie niniejszego Regulaminu lub Regulaminów Dodatkowych, w szczególności Usługa Apaczka, Usługi Dodatkowe, a także Usługi Apaczka PRO.
Usługi Apaczka PRO	usługi, mające charakter fachowej pomocy przy organizacji przewozu rzeczy, świadczone drogą elektroniczną przez Alsendo na rzecz Klientów za pośrednictwem Serwisu zgodnie z odpowiednim Regulaminem Dodatkowym dostępnym w Serwisie.
Usługi Dodatkowe	usługi świadczone drogą elektroniczną przez Alsendo na rzecz Klienta za pośrednictwem Serwisu zgodnie z Regulaminem lub odpowiednimi Regulaminami Dodatkowymi, mające charakter dodatkowych czynności pomocniczych wspierających realizację Usługi Apaczka.
Usługi Dodatkowe Przewoźników	dodatkowe usługi Przewoźników wspierające realizację powierzonych Przewoźnikowi przez Alsendo usług realizowanych na rachunek Klienta. Przewoźnik realizuje powyższe usługi zgodnie z Regulaminem Przewoźnika.
Użytkownik	osoba odwiedzająca stronę internetową www.apaczka.pl , a także osoba korzystająca z dostępnych Usług na stronach internetowych, np. wyceny Przesyłki. Klient jest również Użytkownikiem.

Regulamin Świadczenia Usług serwisu Apaczka.pl.
Obowiązuje od 7.04.2025

Zlecenie zamówienie wykonania przez Alsendo Usługi Apaczka oraz Usługi Dodatkowej, złożone poprzez skuteczne wypełnienie przez Klienta formularza w Serwisie. Skuteczne wypełnienie formularza skutkuje wygenerowaniem listu przewozowego (chyba że Przewoźnik nie przewiduje takiej opcji lub list przewozowy dostarczany jest przez Kuriera), który jest niezbędny do prawidłowego wykonania przez Przewoźnika usługi odbioru, przemieszczenia, dostarczenia lub przewozu Przesyłki.

§ 3

Postanowienia ogólne

1. Właścicielem i administratorem Serwisu jest Alsendo.
2. Przed przystąpieniem do korzystania z Usług, Klient powinien zapoznać się z treścią Regulaminu oraz z treścią Regulaminu Przewoźnika wybranego przez Klienta, który będzie realizował usługę odbioru, przemieszczenia, doręczenia lub przewozu Przesyłki.
3. Regulamin w formie elektronicznej jest bezpłatnie dostępny na stronie Serwisu w zakładce Regulaminy, w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie.
4. Za moment wyrażenia przez Klienta woli związania się z Alsendo umową, będzie uważany moment aktywacji Konta Klienta poprzez kliknięcie w link aktywacyjny, wysłany na adres e-mail wskazany przez Klienta dokonującego rejestracji w Serwisie.
5. Zgodnie z art. 8 ust. 3 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 344) Regulamin 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.
6. Korzystanie z Serwisu wymaga od Użytkownika spełnienia następujących wymagań technicznych:
 - a) komputer lub inne urządzenie obsługujące przeglądarkę stron internetowych Mozilla Firefox, Chrome, Safari, Opera – zalecana zainstalowana wersja nie starsza niż 6 miesięcy;
 - b) dostęp do sieci Internet;
 - c) aktywne konta pocztowe e-mail.
7. Alsendo nie odpowiada za błędy techniczne oraz problemy z dostępem do Serwisu lub Konta Klienta, lub którejkolwiek funkcjonalności Serwisu spowodowane brakiem spełnienia przez Użytkownika któregośkolwiek z wymagań technicznych

Regulamin Świadczenia Usług serwisu Apaczka.pl.
Obowiązuje od 7.04.2025

wskazanych w postanowieniu ust. 6 powyżej, lub spowodowane przez osoby trzecie, za które Alsendo nie ponosi odpowiedzialności, w tym dostawców Internetu, energii, itp.

8. Alsendo zastrzega sobie prawo do przerw technicznych w funkcjonowaniu Serwisu oraz do czasowego wyłączenia Serwisu w celu naprawy, rozbudowy, modyfikacji lub konserwacji sprzętu, lub też oprogramowania, bez wcześniejszego uprzedzenia o tym Użytkowników, co Użytkownik przyjmuje do wiadomości i wyraźnie akceptuje. Alsendo nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody lub koszty powstałe z tego tytułu.
9. Każdy Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zasad obowiązującego prawa polskiego oraz postanowień Regulaminu. W szczególności zabronione jest dostarczanie oraz przetwarzanie treści mogących stanowić naruszenie prawa polskiego lub prawa obowiązującego w Unii Europejskiej. Użytkownik zobowiązany jest do powstrzymania się od wszelkiej działalności mogącej zakłócić prawidłowe funkcjonowanie Serwisu, w szczególności poprzez użycie złośliwego oprogramowania, w tym wirusów, plików szpiegujących czy „robaków komputerowych”.
10. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że umowa zawierana na podstawie Regulaminu jest umową o korzystanie z Serwisu w ramach świadczonej usługi drogą elektroniczną, która polega na pośredniczeniu w składaniu zleceń wybranemu przez Klienta Przewoźnikowi. Świadczenie Usługi Apaczka wiąże się nierozdzielnie z usługą informacyjną o warunkach usługi świadczonej przez Przewoźników. Usługa Apaczka obejmuje swym zakresem usługę informacyjną, ponieważ bez przepływu informacji o oferowanych usługach przez Przewoźników Usługa Apaczka nie może być skutecznie świadczona. W związku z tym, że warunki świadczonej usługi, w tym aktualne ceny, okresy promocyjne, rabaty, zniżki itp. oferowane przez Przewoźników oraz warunki wynegocjowane przez Alsendo na rzecz Klienta zmieniają się dynamicznie usługa informacyjna jest realizowana za pośrednictwem Konta Klienta, pocztą elektroniczną z wykorzystaniem adresu poczty elektronicznej podanego przez Klienta oraz telefonicznie z wykorzystaniem numerów telefonów podanych przez Klienta. Usługa informacyjna opisana w niniejszym postanowieniu stanowi także przedmiot umowy.

§ 4

Rodzaje i warunki usług świadczonych drogą elektroniczną

1. W ramach Usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu, w tym w szczególności Usługi Apaczka i Usług Dodatkowych, Klienci mają dostęp m.in. do następujących funkcjonalności Serwisu:
 - a) **Centrum Wsparcia Klienta** – na Centrum Wsparcia Klienta składa się infolinia, asystent głosowy oraz formularz kontaktowy. Koszt połączenia z infolinią lub asystentem głosowym jest zgodny z taryfą operatora.
 - b) **dopasowanie Przewoźników** – funkcjonalność umożliwiająca wyszukanie i wybór Przewoźników, których oferta prezentuje się jako najbardziej optymalna w odniesieniu do indywidualnych oczekiwań Klienta.
 - c) **generowanie listów przewozowych** – funkcjonalność polegająca na generowaniu listów przewozowych na podstawie danych dotyczących Przesyłki wprowadzonych przez Klienta na odpowiednim formularzu dostępnym w Serwisie.
 - d) **informacje o usługach** – funkcjonalność Serwisu polegająca na udostępnianiu na indywidualne żądanie Użytkownika informacji zamieszczonych w ramach Serwisu poprzez wyświetlanie strony o określonym adresie URL, zawierającej

Regulamin Świadczenia Usług serwisu Apaczka.pl.
Obowiązuje od 7.04.2025

dane informacyjne, dotyczące w szczególności zakresu, szczegółów i charakteru Usług świadczonych przez Alsendo. W Serwisie dostępne są w części dedykowanej dla ogółu użytkowników (bez logowania) informacje handlowe, marketingowe i promocyjne Alsendo, innych podmiotów należących do Grupy Alsendo oraz innych podmiotów powiązanych, z którymi współpracuje Alsendo. Na Koncie Klienta mogą być wyświetlane informacje o usługach i promocjach Alsendo oraz spółek należących do Grupy Alsendo.

- e) **integracje** - funkcjonalność umożliwiająca Klientowi importowanie do Serwisu zamówionych przez niego zleceń z wybranych, innych platform internetowych lub sklepów internetowych oraz umożliwiającą obsługę tych zleceń za pośrednictwem Serwisu.
 - f) **pomoc** - funkcjonalność Serwisu, na którą składają się zakładki: blog, aktualności, centrum pomocy oraz śledzenie; stanowi bazę wiedzy, na którą składają się artykuły branżowe, publikacje w zakresie zmian w usługach świadczonych przez Przewoźników, szczegółowe warunki, wytyczne i zasady w zakresie realizacji pośrednictwa w przewozie Przesyłki, w tym także jej wyłączenia z przewozu lub ograniczenia w przewozie, weryfikacji Przesyłki oraz konieczności ponoszenia ewentualnych dodatkowych opłat i kosztów zgodnie z Cennikiem i Cennikiem Przewoźnika. Funkcjonalność dostępna także dla Użytkowników.
 - g) **pośrednictwo przy realizacji procesów reklamacyjnych** – funkcjonalność polegająca na występowaniu Alsendo na rzecz Klienta w postępowaniach reklamacyjnych dotyczących wykonania przez Przewoźników ich usług.
 - h) **rekomendacje** – funkcjonalność Serwisu polegająca na udzielaniu Klientowi fachowych porad w zakresie wyboru Przewoźników, ustalenia optymalnej formy realizacji usług w zakresie odbioru, przemieszczenia, doręczenia lub przewozu Przesyłki świadczonych przez Przewoźników oraz wyboru ewentualnych Usług Dodatkowych lub Usług Dodatkowych Przewoźników w zależności od rodzaju Przesyłki.
 - i) **raporty** – funkcjonalność polegająca na wygenerowaniu przez Serwis raportów podsumowujących zlecenia złożone przez Klienta za pośrednictwem Serwisu.
 - j) **śledzenie Przesyłki** – umożliwiająca weryfikację statusu nadanej Przesyłki.
 - k) **wtyczki portali społecznościowych** – funkcjonalność polegająca na umożliwieniu bezpośredniego przejścia z Serwisu do fanpage/profilu Alsendo w danym portalu społecznościowym.
2. Funkcjonalności Serwisu określone w ust. 1 powyżej – są dostępne bez dodatkowych opłat w ramach świadczenia przez Alsendo na rzecz Klienta Usługi Apaczka. Dostępność oraz zakres wymienionych w ust. 1 powyżej funkcjonalności Serwisu może ulegać zmianom.
3. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usług udostępnionych w Serwisie oraz opuścić Serwis.
4. W celu korzystania z Konta Klienta, Użytkownik zobowiązany jest do zarejestrowania się za pomocą formularza oraz zaakceptowania Regulaminu i Polityki Prywatności. Rejestracja w Serwisie jest możliwa jedynie dla Użytkowników będących Przedsiębiorcami.

Regulamin Świadczenia Usług serwisu Apaczka.pl.
Obowiązuje od 7.04.2025

5. W imieniu osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym przepisy właściwych ustaw przyznają zdolność prawną, rejestracji Konta Klienta w Serwisie dokonują osoby uprawnione do reprezentacji takich podmiotów lub osoby posiadające stosowne pełnomocnictwo do działania w imieniu tych podmiotów. W przypadku stwierdzenia przez Alsendo, że Konto Klienta zostało założone przez osoby nieposiadające stosownego umocowania do działania w imieniu Klienta, takie Konto Klienta może zostać usunięte przez Alsendo.
6. Numer NIP powinien być powiązany tylko z jednym Kontem Klienta.
7. W przypadku Użytkowników, których Konto Klienta zostało uprzednio zawieszone, usunięte lub zablokowane, założenie nowego Konta Klienta może wymagać dodatkowej zgody Alsendo. Alsendo zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania lub usunięcia każdego Konta Klienta założonego bez wymaganej zgody.
8. Użytkownik zobowiązany jest potwierdzić zarejestrowanie Konta Klienta za pomocą linku aktywacyjnego przesyłanego na adres e-mail podany w trakcie wypełniania formularza rejestracyjnego. Z chwilą potwierdzenia, o którym mowa powyżej, zostaje zawarta umowa o świadczenie Usług Konta Klienta. Usługa ta świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony.
9. Podczas rejestracji Konta Klienta, Klient ustanawia Hasło. Ustalane Hasło jest znane jedynie Klientowi. Hasło może być w każdej chwili zmienione przez Klienta po zalogowaniu się na Konto Klienta. Klient jest zobowiązany do zachowania Hasła w poufności (do nieujawniania go jakimkolwiek osobom trzecim). Alsendo nie ponosi odpowiedzialności za niedochowanie przez Klienta obowiązku opisanego w zdaniu poprzedzającym. Usługi zlecone po zalogowaniu loginem i Hasłem uważa się za zamówione przez Klienta.
10. Alsendo wspiera dwuetapową weryfikację logowania (uwierzytelnianie dwuskładnikowe). Klient może wybrać uwierzytelnianie dwuskładnikowe podczas rejestracji Konta Klienta, a także w każdej chwili dodać je do istniejącego już Konta Klienta.
11. Klient może w każdej chwili i bez podania przyczyny usunąć Konto Klienta, poprzez wysłanie żądania do Alsendo – w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: iod@alsendo.com lub pisemnie na adres Alsendo. Czynność, o której mowa w zdaniu poprzednim jest równoznaczna z wypowiedzeniem umowy o świadczenie Usług Konta Klienta.
12. Alsendo ma prawo do zablokowania lub usunięcia Konta Klienta, z ważnej przyczyny, w tym w szczególności uzasadnionej naruszeniem przez Klienta przepisów prawa lub zasad opisanych w Regulaminie, Regulaminie Przewoźnika, jak również z powodu podejmowania przez Klienta działań narażających Alsendo na szkodę.
13. W ramach Konta Klienta, Alsendo udostępnia także Usługi Dodatkowe i Usługi Dodatkowe Przewoźników. Usługi Dodatkowe i Usługi Dodatkowe Przewoźników są świadczone odpłatnie. Informacje dotyczące wysokości opłat za Usługi Dodatkowe i Usługi Dodatkowe Przewoźników zamieszczone są w Cenniku oraz Cennikach Przewoźników.
14. Zakres Usług Dodatkowych może być rozszerzany poprzez udostępnienie ich na Koncie Klienta. Pełen wykaz Usług Dodatkowych jest dostępny na Koncie Klienta oraz wynika z aktualnego Cennika. Pełen wykaz Usług Dodatkowych Przewoźników wynika z Regulaminów Przewoźników i Cenników Przewoźników.
15. Usługi Dodatkowe oraz Usługi Dodatkowe Przewoźników, to m.in.:

Regulamin Świadczenia Usług serwisu Apaczka.pl.
Obowiązuje od 7.04.2025

1. ADR (przewóz towarów niebezpiecznych);
2. Anulowanie pobrania po wydaniu przesyłki;
3. Bezpośrednie doręczenie;
4. Deklaracja wartości Przesyłki;
5. Dodanie pobrania po wydaniu przesyłki;
6. Dostawa w wybranych godzinach;
7. Nadanie i odbiór w punkcie;
8. Nadanie/dostawa w sobotę;
9. Odbiór przesyłki tego samego dnia;
10. Paczka dłużycowa;
11. Płatność kartą za pobraniem;
12. Pobranie – opłata przy doręczeniu;
13. Podjazd z listem;
14. Ponowienie zlecenia podjazdu – świadczone wyłącznie przez Alsendo;
15. Ponowienie zlecenia;
16. Powiadomienie przed doręčeniem;
17. Powiadomienie SMS;
18. Preawizacja;
19. Przeadresowanie (również jeśli dotyczy tego samego kodu, np. prośba o dołączenie do sąsiada);
20. Przechowywanie przesyłki/palety;
21. Przepakowanie;
22. Przesyłka niepiętrowalna;
23. Przesyłka z/do Unii Europejskiej;
24. Sezonowa dopłata za dużą paczkę/niestandardową paczkę/paczkę oversize;
25. Trzecia strona;
26. Usługa „Opony”;
27. Usługa „ostrożnie”;

Regulamin Świadczenia Usług serwisu Apaczka.pl.
Obowiązuje od 7.04.2025

- 28. Wysłanie Przesyłki poza granice Polski oraz poza granice Unii Europejskiej;
- 29. Zmiana płatnika;
- 30. Zmiana/dodanie/anulowanie kwoty pobrania;
- 31. Zmiany pobrania po wydaniu przesyłki;
- 32. Zwrot dokumentów;
- 33. Żywe owady/ptaki/rośliny.

Przy czym zakres Usług Dodatkowych/Usług Dodatkowych Przewoźników może ulec zmianie i nie wymaga zmiany Regulaminu.

- 16. Podając zawartość Przesyłki, Klient ma możliwość zadeklarowania wartości Przesyłki za dodatkową opłatą wskazaną w Cenniku. Maksymalna wysokość kwoty zadeklarowanej wartości jest wskazana w Regulaminie Przewoźnika, którego Klient wybrał podczas składania Zlecenia. Klient ponosi odpowiedzialność za zaniechanie zadeklarowania wartości Przesyłki.
- 17. W przypadku Przesyłek, których wartości nie zadeklarowano, odpowiedzialność Alsendo z tytułu organizacji przewozu takiej przesyłki ograniczona jest do kwoty 100,00 zł. Odpowiedzialność ta wyczerpuje wszelkie roszczenia Klienta w związku z organizacją przewozu takiej Przesyłki. Klient ma obowiązek zapoznać się z komunikatami dotyczącymi poszczególnych Przewoźników, które mogą wyświetlać się w Serwisie podczas składania Zlecenia.
- 18. W przypadku Przesyłek nadawanych do organizacji przewozu międzynarodowego, których wartości nie zadeklarowano, odpowiedzialność Alsendo ograniczona jest do kwoty 8,33 SDR za kilogram brakującej wagi brutto, według wartości przesyłki w miejscu i okresie przyjęcia jej do organizacji przewozu. Nie może być to jednak więcej niż 10.000 SDR za jedną przesyłkę.
- 19. W przypadku kiedy Klient zleci organizację przewozu międzynarodowego Przesyłki, przewóz wykonywany będzie w zgodzie z aktualnie obowiązującymi Międzynarodowymi Przepisami Prawa. Przewóz wykonywany będzie w krajach, w stosunku do których Przewoźnicy zapewniają doręczenie nadanych przesyłek.
- 20. W przypadku Przesyłek wysyłanych poza Unię Europejską podawany czas tranzytu nie obejmuje czasu odprawy celnej. Czas trwania odprawy celnej może się wydłużyć przez brak dokumentów lub ich niepoprawne uzupełnienie. Alsendo nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w transzycie spowodowane czasem trwania odprawy celnej ani za wymagane do odprawy celnej dokumenty.
- 21. W zakresie wtyczek portali społecznościowych, Alsendo wyłącznie udostępnia wtyczki poprzez ich odpowiednie zamieszczenie w Serwisie. Zarówno samo działanie wtyczek, jak i portali społecznościowych odbywa się na zasadach określonych w regulaminach poszczególnych portali społecznościowych i jest niezależne od Alsendo. W najszerszym zakresie dopuszczalnym przez prawo Alsendo nie ponosi odpowiedzialności za działanie wtyczek ani portali społecznościowych.
- 22. Alsendo za pośrednictwem Serwisu udostępnia treść opinii o Serwisie oraz oferowanych Usługach, publikowanych w pierwszej kolejności w wyszukiwarce Google. Alsendo nie stosuje mechanizmów weryfikacji wystawionych opinii w zakresie tego, czy pochodzą one od Klientów, którzy faktycznie skorzystali z usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu oraz nie ponosi odpowiedzialności za treść zamieszczanych opinii.

Regulamin Świadczenia Usług serwisu Apaczka.pl.
Obowiązuje od 7.04.2025

23. Klient może skorzystać z funkcjonalności „Integracje”, dedykowanej dla Klientów posiadających e-sklep na platformie zewnętrznej. W celu skorzystania z przedmiotowej funkcjonalności Klient – po zalogowaniu na Koncie Klienta – powinien wybrać zakładkę „Integracje”, a następnie – okno zawierające logo wybranej platformy, z którą chce dokonać Integracji. Klient po dokonaniu wszystkich kroków koniecznych do przeprowadzenia Integracji autoryzuje Integrację, tj. potwierdza powiązanie Konta Klienta z kontem w wybranej platformie internetowej lub sklepie internetowym.

§ 5

Usługa Apaczka. Usługi Dodatkowe

1. Usługa Apaczka jest podstawową Usługą świadczoną przez Alsendo na rzecz Klientów, za pośrednictwem Serwisu.
2. W celu zamówienia Usługi Apaczka konieczne jest zalogowanie się przez Klienta na Koncie Klienta.
3. Klient wybiera Przewoźnika wykonującego przewóz Przesyłki.
4. Przewóz Przesyłki jest realizowany na podstawie umowy przewozu zawieranej przez Przewoźnika z Alsendo, działającego w imieniu własnym, ale na rzecz Klienta.
5. Złożenie zlecenia w Serwisie oraz realizacja Usługi Apaczka odbywa się zgodnie z Regulaminem, odpowiednim Regulaminem Przewoźnika, Polityką Prywatności, aktualnym Cennikiem oraz Cennikiem Przewoźnika.
6. Realizacja usługi przewozu przez Przewoźnika odbywa się zgodnie z właściwym Regulaminem Przewoźnika.
7. Dokumenty niezbędne do poprawnej realizacji Usługi Apaczka, są udostępniane Klientowi na Koncie Klienta w formie elektronicznej do samodzielnego wydruku wraz z dokumentami generowanymi przez Przewoźnika, realizującego usługę przewozu Przesyłki, chyba że Przewoźnik nie przewiduje takiej opcji.
8. Faktury wystawione przez Alsendo Klientowi są dostępne w formie elektronicznej na Koncie Klienta. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną za pośrednictwem Konta Klienta. Za chwilę wystawienia faktury uznaje się chwilę jej udostępnienia na Koncie Klienta. Klient może dodatkowo otrzymywać faktury na adres mailowy wskazany przez Klienta przy rejestracji.
9. W celu nadania Przesyłki, Klient zobowiązany jest do rzetelnego i zgodnego ze stanem faktycznym wypełnienia Formularza Zamówienia dostępnego w Serwisie, a także do zapakowania Przesyłki zgodnie z wytycznymi wybranego Przewoźnika.
10. Alsendo nie ponosi odpowiedzialności za błędne wypełnienie Formularza Zamówienia przez Klienta lub podanie przez Klienta nieprawdziwych danych.
11. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za prawidłowość i rzetelność danych wskazanych w Formularzu Zamówienia. Wszelkie koszty dodatkowe, wynikające z niezgodności danych wskazanych w Formularzu Zamówienia ze stanem faktycznym oraz zapakowaniem Przesyłki niezgodnie z wytycznymi Przewoźnika (w tym w szczególności koszty naliczone przez Przewoźnika), obciążają Klienta.
12. Na podstawie danych wskazanych w Formularzu Zamówienia, Alsendo weryfikuje czy jest możliwość organizacji przewozu Przesyłki zgodnie z danymi wskazanymi przez Klienta w Formularzu Zamówienia. W przypadku pozytywnej weryfikacji, zostaje

Regulamin Świadczenia Usług serwisu Apaczka.pl.
Obowiązuje od 7.04.2025

wygenerowany list przewozowy lub potwierdzenie przyjęcia Zlecenia przez Alsendo, co jest równoznaczne z zawarciem umowy na realizację Usługi Apaczka.

13. Wycena przewozu Przesyłki jest dokonywana wyłącznie na podstawie informacji wprowadzonych w Formularzu Zamówienia przez Klienta, a następnie podawana jest do wiadomości i akceptacji Klienta przed potwierdzeniem nadania Przesyłki przez Klienta.
14. W przypadku, gdy cechy Przesyłki nie pozwalają na wycenę przewozu Przesyłki na podstawie Formularza Zlecenia, Klient może zwrócić się o indywidualną wycenę.
15. Klient przyjmuje do wiadomości oraz akceptuje, że po przeprowadzeniu weryfikacji parametrów Przesyłki przez Przewoźnika i stwierdzenia niezgodności stanu faktycznego z parametrami wprowadzonymi przez Klienta w Formularzu Zamówienia, Klient może zostać obciążony dodatkowymi kosztami zgodnie z Cennikiem oraz Cennikiem Przewoźnika.
16. W przypadku braku możliwości wykonania Usługi Apaczka, Klient zostanie o tym poinformowany poprzez komunikat na Koncie Klienta.
17. Klient ma możliwość skorzystania z Usług Dodatkowych, zaznaczając odpowiednie pole w Formularzu Zamówienia.
18. Wybierając Usługi Dodatkowe w Formularzu Zamówienia Klient jest zobowiązany do rzetelnego i zgodnego ze stanem faktycznym wskazania danych. W przypadku zadeklarowania jej wartości oraz kwoty pobrania, należy wskazać prawidłowy numer rachunku bankowego do zwrotu pobrania. Alsendo nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje, w szczególności opłaty wynikające z wprowadzenia przez Klienta nieprawidłowych informacji w Formularzu Zamówienia.
19. Alsendo może zaproponować Klientowi indywidualne ceny Usług, które po akceptacji przez Klienta stają się Cennikiem w rozumieniu niniejszego Regulaminu.
20. Indywidualne ceny Usług, o których mowa w ust. 19 powyżej przestają obowiązywać w sytuacji, jeżeli od nadania ostatniej zleconej Przesyłki upłynęło 90 dni kalendarzowych. Po upływie tego terminu Klient jest informowany, że ceny wymienione w Cenniku powróciły do poziomu standardowego, tj. poziomu sprzed indywidualnych ustaleń Stron.
21. Alsendo zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika, wprowadzania nowych i usuwania starych Usług, przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych. Jednakże zmiany Cennika mają zastosowanie tylko do Usług zleconych po opublikowaniu nowego Cennika.

§ 6

Nadanie Przesyłki oraz jej odbiór

1. W Formularzu Zamówienia Klient wskazuje sposób przekazania przesyłki Kurierowi. Klient może określić preferowany termin odebrania Przesyłki przez Kuriera (jeżeli taką opcję udostępnia wybrany przez Klienta Przewoźnik), przy czym termin ten nie jest gwarantowany i zależy od możliwości logistycznych Przewoźnika.

Regulamin Świadczenia Usług serwisu Apaczka.pl.
Obowiązuje od 7.04.2025

2. Klient zobowiązany jest wydrukować i dołączyć do Przesyłki list przewozowy wygenerowany za pośrednictwem Serwisu, chyba że Przewoźnik nie przewiduje takiej opcji. Wypełnienie ręcznego listu przewozowego przez Kuriera stanowi Usługę Dodatkową Przewoźnika i może podlegać opłacie zgodnie z odpowiednim Cennikiem Przewoźnika.
3. Przed nadaniem Przesyłki, Klient zobowiązuje się do starannego zapakowania i zabezpieczenia Przesyłki w sposób zapewniający ochronę przed działaniem czynników oddziałujących na Przesyłkę, jak również tak aby Przesyłka nie uszkodziła innych przesyłek. Wytyczne dotyczące pakowania dostępne są na stronach internetowych Przewoźników oraz w Serwisie. Opakowanie i zabezpieczenie Przesyłki wlicza się do jej wagi i wymiarów.
4. Przesyłki nie mogą zawierać przedmiotów wskazanych w Regulaminach Przewoźników, na stronach internetowych Przewoźników lub w Serwisie jako zabronione. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za konsekwencje naruszenia powyższego zakazu, w szczególności pokryje wszelkie koszty dodatkowe nałożone przez Przewoźnika. W przypadku nadania przez Klienta Przesyłki zawierającej przedmioty zabronione, Alsendo jest zwolnione z odpowiedzialności za jej utratę, ubytek, uszkodzenie czy opóźnienie.
5. W przypadkach określonych w odpowiednim Regulaminie Przewoźnika (np. niedopuszczalne rozmiary Przesyłki, nieprawidłowe opakowanie Przesyłki) Kurier może odmówić odbioru Przesyłki lub poinformować Klienta o zmianie ceny.
6. Alsendo lub Przewoźnik mają prawo:
 - 1) w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, powiadomić niezwłocznie właściwe służby oraz zatrzymać i zabezpieczyć Przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby; lub
 - 2) odmówić przyjęcia Przesyłki, jeśli nie spełnia warunków określonych w Regulaminie lub w Regulaminie Przewoźnika lub jeżeli jej przyjęcie i przewóz są zabronione na podstawie odrębnych przepisów.
7. W przypadku ubytku lub uszkodzenia Przesyłki widocznego przy odbiorze Odbiorca zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia tego faktu Przewoźnikowi, w terminie i na zasadach określonych w Regulaminie Przewoźnika. Ze zgłoszenia sporządzany jest protokół szkody, który powinien zostać sporządzony niezwłocznie przy doręczeniu lub w przypadku uszkodzeń niewidocznych, w terminie 7 dni od dnia doręczenia. Formę sporządzenia protokołu ustala Przewoźnik wybrany przez Klienta podczas składania Zlecenia. Protokół powinien być podpisany przez Klienta lub Odbiorcę oraz Kuriera lub innego przedstawiciela Przewoźnika.
8. Jeśli nie będzie możliwe doręczenie Przesyłki Odbiorcy lub Odbiorca odmawia przyjęcia Przesyłki, zostanie ona zwrócona do Nadawcy zgodnie z Regulaminem Przewoźnika, na koszt Klienta.
9. Przesyłkę traktuje się jako niedoręczalną, jeżeli nie można jej doręczyć do Odbiorcy, a przy jej zwrocie nie można jej doręczyć do Nadawcy z powodu błędnego adresu, odmowy jej przyjęcia, braku kontaktu z Nadawcą lub innych przyczyn wskazanych w Regulaminie Przewoźnika.
10. Przesyłka niedoręczalna podlega likwidacji, zgodnie z zasadami zawartymi w Regulaminie Przewoźnika. Likwidacja Przesyłki odbywa się na koszt Klienta.

Regulamin Świadczenia Usług serwisu Apaczka.pl.
Obowiązuje od 7.04.2025

11. W przypadku, gdy Klient wybierze opcję doręczenia Przesyłki za pobraniem – COD – suma pobrania zostanie przelana na rachunek bankowy wskazany przez Klienta w ciągu 3 dni roboczych od momentu otrzymania tej sumy przez Alsendo od Przewoźnika. Alsendo ma prawo do dokonania potrącenia kwoty zadłużenia Klienta wobec Alsendo z sumą pobrania, na co Klient wyraża zgodę. Pobrania zwracane są Klientom w złotych.
12. Na każdym etapie przewozu Przesyłki Przewoźnik jest uprawniony do zweryfikowania jej zawartości oraz stanu faktycznego, w szczególności rozmiarów oraz wagi.
13. Alsendo lub Przewoźnik mają prawo w każdym czasie do dokonania sprawdzenia stanu zewnętrznego Przesyłki w dowolnym momencie między przyjęciem Przesyłki a dostarczeniem jej do Odbiorcy, w obecności przedstawiciela Klienta bądź osób trzecich. Sprawdzenie takie ma na celu zweryfikowanie zgodności stanu Przesyłki z danymi podanymi w Formularzu Zamówienia oraz widniejącymi w dokumentach przewozowych.

§7

Warunki płatności

1. Usługi świadczone są odpłatnie zgodnie z Cennikiem oraz odpowiednim Cennikiem Przewoźnika.
2. Płatność za Usługi jest realizowana za pośrednictwem Serwisu w momencie składania Zlecenia lub po wystawieniu faktury przez Alsendo.
3. Alsendo udostępnia następujące sposoby płatności za Usługi:
 - 1) system prepaid - działający na zasadzie przedpłaty poprzez doładowanie konta w Serwisie za pośrednictwem Pośrednika płatności;
 - 2) system postpaid - działający na zasadzie odroczonej płatności w ramach udostępnionego przez Alsendo limitu;
 - 3) płatność bezpośrednio po złożeniu zlecenia za pośrednictwem Pośrednika płatności;
 - 4) przelew bankowy.
4. System postpaid polega na uiszczaniu opłat za Usługi po skorzystaniu z nich. Alsendo określa limity kredytowe, tj. kwoty do wysokości, których Klienci mogą zaciągać zobowiązania z tytułu złożonych i jeszcze nieopłaconych Zleceń w ustalonym okresie rozliczeniowym. Informacje o wysokości przyznanego limitu kredytowego oraz długości okresu rozliczeniowego są dostępne w Koncie Klienta.
5. Płatność za pośrednictwem Pośrednika płatności realizowana jest zgodnie z odrębnym regulaminem Pośrednika Płatności.
6. 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 r. (Dz. U. z 2022 r., poz. 931 z późn. zm.).
7. Alsendo oświadcza, że jest zarejestrowana jako czynny podatnik podatku VAT.

Regulamin Świadczenia Usług serwisu Apaczka.pl.
Obowiązuje od 7.04.2025

8. W przypadku płatności w systemie prepaid oraz w systemie postpaid Alsendo wystawia Klientowi faktury VAT dwa razy w miesiącu – w połowie i na koniec każdego miesiąca. Alsendo wystawia faktury VAT w ciągu 7 dni od zakończenia okresu rozliczeniowego, którym jest miesiąc kalendarzowy. Zlecone Usługi, nieuwzględnione w bieżącym okresie rozliczeniowym, mogą być rozliczane w okresach następnych. Postanowienia niniejszego ustępu nie znajdują zastosowania, jeżeli indywidualne porozumienia z Klientem zawarte w formie pisemnej stanowią inaczej.
9. Termin płatności faktur VAT wynosi 7 dni kalendarzowych od daty wystawienia.
10. W przypadku wystąpienia jednej z sytuacji przewidzianej w art. 106j ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 r. (Dz. U. z 2022 r., poz. 931 z późn. zm.), Alsendo wystawi fakturę korygującą niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia, które stanowi podstawę do jej wystawienia.
11. Elektroniczne obrazy wszystkich faktur są dostępne natychmiast po wystawieniu na Koncie Klienta w dedykowanej zakładce w Serwisie.
12. W przypadku opóźnień w płatnościach faktur, Alsendo ma prawo zablokować Klientowi dostęp do Konta Klienta w Serwisie, a także zaliczyć na poczet przeterminowanych należności pobrania należne Klientowi od Przewoźników. Ponadto, Alsendo zastrzega sobie prawo do obciążenia Klienta rekompensatą za koszty odzyskiwania należności, o której mowa w ustawie z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 711.), od każdej faktury. Klient wyraża zgodę na dokonanie potrąceń, o których mowa w niniejszym ustępie.
13. Klient przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę na to, że zobowiązania przeterminowane ponad 60 dni oraz wynoszące więcej niż 200,00 zł będą podstawą do zgłoszenia Klienta do Biura Informacji Gospodarczej - Krajowego Rejestru Długów, zgodnie z ustawą z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (t.j. Dz. U. z 2021 r., poz. 2057).
14. Alsendo zastrzega sobie prawo do ustalenia odrębnych zasad rozliczeń dla poszczególnych rodzajów Usług w ramach promocji, które będą objęte oddzielnymi regulaminami.

§ 8

Odpowiedzialność za Przesyłkę

1. W najszerszym zakresie dozwolonym przez prawo, Alsendo jest zwolnione wobec Klienta z odpowiedzialności (kontraktowej oraz na podstawie deliktu) za wszelkie szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi przewozu Przesyłki, świadczonej przez Przewoźnika, w szczególności Alsendo nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie szkody, straty bezpośrednie i pośrednie oraz utracone korzyści z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przewozu przez Przewoźnika, w tym te wynikające z doręczenia Przesyłki w terminie późniejszym niż planowany. W przypadku zgłoszenia przez Klienta roszczeń związanych z wykonaniem Usługi przewozu Przesyłki przez Przewoźnika, Alsendo wdroży stosowne postępowanie reklamacyjne u Przewoźnika oraz niezwłocznie poinformuje Klienta o wynikach tego postępowania.

Regulamin Świadczenia Usług serwisu Apaczka.pl.
Obowiązuje od 7.04.2025

2. Z zastrzeżeniem innych ograniczeń wynikających z Regulaminu oraz Regulaminów Dodatkowych łączna odpowiedzialność Alsendo z tytułu świadczenia Usług jest ograniczona do kwoty, o którą obniżyła się rzeczywista wartość Przesyłki.
3. Niezależnie od postanowień ust. 1, Alsendo nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w organizacji przewozu Przesyłki powstały z powodu:
 - 1) siły wyższej;
 - 2) przyczyn występujących po stronie Klienta lub Odbiorcy;
 - 3) naruszenia przez Klienta lub Odbiorcę przepisów prawa, Regulaminu lub Regulaminu Przewoźnika;
 - 4) właściwości zawartości Przesyłki;
 - 5) niezgodnego z rzeczywistością, nieścisłego lub niedostatecznego opisu przez Klienta zawartości Przesyłki;
 - 6) nadania rzeczy wyłączonych z przewozu lub przyjmowanych do przewozu na warunkach szczególnych i niezachowania przez Klienta tych warunków;
 - 7) braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania Przesyłki;
 - 8) szczególnej podatności zawartości Przesyłki na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości;
 - 9) ładowania, rozmieszczenia lub wyładowywania rzeczy przez Klienta lub Odbiorcę;
 - 10) przewozu Przesyłek, które zgodnie z przepisami lub Umową powinny być dozorowane, jeżeli szkoda wynika z przyczyn, którym miał zapobiec dozorca Przesyłki;
 - 11) innych przyczyn wskazanych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, wyłączających odpowiedzialność Alsendo.
4. Alsendo nie odpowiada za działania lub zaniechania Klienta lub Odbiorcy, które mają znamiona czynów zabronionych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
5. Przyjęcie przesyłki przez Odbiorcę bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie wszelkich roszczeń odszkodowawczych z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki w stosunku do Alsendo.
6. Alsendo nie ponosi odpowiedzialności za niejawne szkody w zawartości Przesyłki, tj. szkody niemożliwe do stwierdzenia w momencie dostawy, ze względu na brak widocznych naruszeń opakowania Przesyłki.
7. Wszystkie szkody powstałe z tytułu opóźnienia, uszkodzenia bądź utraty Przesyłek winny być należycie udokumentowane.

§9

Postępowanie reklamacyjne dotyczące Przesyłki oraz dotyczące działania Serwisu

1. Klient może złożyć reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi w formie:

Regulamin Świadczenia Usług serwisu Apaczka.pl.
Obowiązuje od 7.04.2025

- 1) elektronicznej – za pośrednictwem elektronicznego formularza reklamacyjnego dostępnego na Koncie Klienta w zakładce dedykowanej reklamacjom lub za pośrednictwem formularza kontaktowego. Aby prawidłowo złożyć reklamację należy postępować zgodnie ze wskazówkami, które kolejno wyświetlają się na Koncie Klienta. Klient niezwłocznie otrzymuje potwierdzenia złożenia reklamacji; lub
 - 2) pisemnej – na adres Alsendo: ul. Puławska 2, 02-566 Warszawa.
2. Klient ma możliwość złożenia trzech rodzajów reklamacji:
- 1) reklamacje dotyczące faktur lub rozliczeń (Reklamacje Finansowe);
 - 2) reklamacje z tytułu utraty, ubytku, uszkodzenia Przesyłki lub zwłoki w dostarczeniu Przesyłki (Reklamacje Szkodowe);
 - 3) reklamację dotyczącą działania Serwisu.
3. Alsendo ma prawo odmówić rozpatrzenia reklamacji złożonej w innej formie niż przewidziana w ust. 1 powyżej – np. wysłanej email, oraz zobowiązać Klienta do złożenia reklamacji w terminie 14 dni w formie wskazanej w ust. 1 pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania. Termin na rozpatrzenie reklamacji zaczyna biec od momentu prawidłowego złożenia reklamacji.
4. Reklamację dotyczącą wykonania odbioru, przemieszczenia, doręczenia lub przewozu Przesyłki świadczonych przez Przewoźników, tzw. Reklamacje Szkodowe, składane są Przewoźnikowi przez Alsendo na podstawie zgłoszenia Klienta.
5. Reklamacja Finansowa może zostać złożona w terminie 1 roku od dnia zapłaty, a gdy zapłaty nie było - od dnia, w którym powinna była nastąpić, chyba że odpowiedni Regulamin Przewoźnika przewiduje krótszy termin na złożenie reklamacji. Składając Reklamację Finansową Klient zobowiązany jest do wskazania w treści reklamacji: numeru reklamowanej faktury, numeru listu przewozowego, wymiarów i wagi Przesyłki, informacji co było zawartością Przesyłki, w jaki sposób została opakowana, czy została opatrzona w naklejki lub inne komunikaty sugerujące szczególne traktowanie Przesyłki, np. „ostrożnie” oraz elementów specyfikacji faktury, z którymi Klient się nie zgadza.
6. Reklamację Szkodową dotyczącą zwłoki w przewozie, która nie spowodowała ubytku lub uszkodzenia Przesyłki Klient może złożyć w terminie 2 miesięcy od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie, chyba że odpowiedni Regulamin Przewoźnika przewiduje krótszy termin na złożenie reklamacji. Zgłoszenie reklamacyjne Klienta Alsendo przekazuje do właściwego Przewoźnika niezwłocznie, chyba że zachodzi konieczność uzupełnienia dokumentacji niezbędnej do rozpoznania reklamacji. Alsendo odrzuca reklamacje złożone po terminie wynikającym z Regulaminu lub Regulaminu Przewoźnika.
7. Pozostałe Reklamacje Szkodowe, Klient może złożyć w terminie 6 miesięcy, chyba że odpowiedni Regulamin Przewoźnika przewiduje krótszy termin na złożenie reklamacji:
- 1) w przypadku utraty Przesyłki – liczonego od dnia, w którym Klient mógł uznać Przesyłkę za utraconą;
 - 2) w przypadku wystąpienia ubytku, uszkodzenia lub zwłoki w dostarczeniu – liczonego od dnia wydania Przesyłki adresatowi;

Regulamin Świadczenia Usług serwisu Apaczka.pl.
Obowiązuje od 7.04.2025

- 3) w przypadku wystąpienia szkód niedających się z zewnątrz zauważyć – liczonego od dnia protokolarnego ustalenia szkody.

Alsendo przekazuje zgłoszenia reklamacyjne Przewoźnikowi w powyższym zakresie zgodnie z trybem przewidzianym w ust. 5 powyżej.

8. W przypadku składania Reklamacji Szkodowej za pomocą Formularza reklamacyjnego reklamacja powinna dotyczyć tylko jednej Przesyłki.
9. Złożenie reklamacji na Formularzu reklamacyjnym za pośrednictwem Serwisu lub formularza kontaktowego jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody na przysyłanie korespondencji oraz dokumentacji związanej z obsługą reklamacji (m.in. odpowiedzi na reklamację, wezwań do uzupełnień) przez Alsendo za pośrednictwem Konta Klienta, chyba że Klient w treści reklamacji umieścił żądanie udzielenia odpowiedzi lub doręczania wezwań w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania lub siedziby albo z wykorzystaniem poczty elektronicznej.
10. W trakcie rozpatrywania reklamacji Klient jest obowiązany powiadomić Alsendo o każdorazowej zmianie adresu zamieszkania lub siedziby, adresu poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej. W przeciwnym razie doręczenia odpowiedzi na reklamację i wezwań, dokonane na dotychczasowy adres lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej wykorzystanych do złożenia reklamacji, uznaje się za skuteczne.
11. Alsendo może wezwać Klienta do przedstawienia innych dokumentów lub informacji niż wymienione w niniejszym paragrafie, jeśli takie dokumenty lub informacje okażą się niezbędne do przekazania zgłoszenia reklamacyjnego do Przewoźnika lub do zakończenia postępowania reklamacyjnego. Dodatkowe dokumenty lub informacje powinny zostać dostarczone do Alsendo w terminie 7 dni od daty skierowania wezwania przez Alsendo. W przypadku bezskutecznego upływu terminu, reklamacja może zostać skierowana do rozpatrzenia przez Przewoźnika bez dodatkowych dokumentów lub informacji, co może skutkować niemożliwością rozpatrzenia reklamacji zgodnie z żądaniem Klienta.
12. Wezwanie Klienta przez Alsendo do uzupełnienia stanu faktycznego, informacji lub dokumentów niezbędnych do rozpoznania reklamacji nastąpi niezwłocznie po zidentyfikowaniu przez Alsendo lub Przewoźnika ewentualnych braków uniemożliwiających rozpoznanie reklamacji zgodnie z żądaniem Klienta. Termin na rozpatrzenie reklamacji rozpoczyna bieg od dnia uzupełnienia braków, przesłania dodatkowych dokumentów lub udzielenia dodatkowych informacji przez Klienta zgodnie z wezwaniem Alsendo.
13. W przypadku składania Reklamacji Szkodowej z tytułu utraty, ubytku, uszkodzenia Przesyłki lub opóźnienia dostarczenia Przesyłki, Klient powinien podać w szczególności:
- 1) imię i nazwisko (nazwy) oraz adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego do złożenia reklamacji – w przypadku składania reklamacji za pośrednictwem Formularza reklamacyjnego powyższe dane są pobierane automatycznie;
 - 2) numer reklamowanej Przesyłki;
 - 3) kwotę dochodzonego roszczenia;
 - 4) uzasadnienie reklamacji;

Regulamin Świadczenia Usług serwisu Apaczka.pl.
Obowiązuje od 7.04.2025

- 5) numer rachunku bankowego do wypłaty odszkodowania lub innej należności;
- 6) opis zawartości Przesyłki;
- 7) w jaki sposób została opakowana;
- 8) wymiary i wagę Przesyłki;
- 9) dokumentacja zdjęciowa;
- 10) wskazać, czy Przesyłka została opatrzona w naklejki lub inne komunikaty sugerujące szczególne traktowanie Przesyłki, np. „ostrożnie”;
- 11) dołączyć list przewozowy oraz protokół szkody, o którym mowa w § 6 ust. 7 Regulaminu oraz kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia – jeżeli istnieją. Do reklamacji składanej za pośrednictwem Formularza reklamacyjnego, powyższe dokumenty należy załączyć w formie zdjęć lub skanów;
- 12) inne wskazane przez Przewoźnika.

Informacje wskazane w pkt 2 i 4 powyżej powinny być podane dla każdego dokumentu przewozowego oddzielnie.

14. Alsendo niezwłocznie przekazuje Reklamacje Szkodowe i Reklamacje Finansowe do Przewoźnika, a o wynikach postępowania reklamacyjnego powiadamia Klienta niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji przez Przewoźnika. Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową rejestrowaną za potwierdzeniem odbioru albo wysłanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej (w szczególności poprzez zamieszczenie jej na Koncie Klienta w formularzu kontaktowym). Alsendo zastrzega, że nie jest zobligowane do przedstawienia dalszych dokumentów w sprawie.
15. Alsendo rozpatruje Reklamacje Szkodowe w terminie 30 dni, zaś Reklamacje Finansowe w terminie 90 dni. Wszystkie terminy wskazane w niniejszym ustępie rozpoczynają bieg od momentu prawidłowego złożenia reklamacji.
16. W przypadku braku uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, Klient może złożyć odwołanie od decyzji reklamacyjnej. W odniesieniu do reklamacji szkodowych składanych Przewoźnikom za pośrednictwem Alsendo tryb złożenia odwołania od decyzji reklamacyjnej jest określony we właściwych Regulaminach Przewoźników.
17. Użytkownik może złożyć reklamację dotyczącą Usług, zgłosić błąd w Serwisie lub propozycję zmiany jego funkcjonalności.
18. W przypadku reklamacji określonej w ust. 16 powyżej, powinna ona zawierać następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko Użytkownika;
 - 2) dane kontaktowe: numer telefonu lub adres e-mail;
 - 3) opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
19. Reklamacje dotyczące działania Serwisu będą rozpatrywane najpóźniej w ciągu 14 dni od daty przestania reklamacji we wskazanym formularzu na Koncie Klienta.

Regulamin Świadczenia Usług serwisu Apaczka.pl.
Obowiązuje od 7.04.2025

20. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że zgłoszenie reklamacji w żaden sposób nie zwalnia Klienta od obowiązku uiszczenia na rzecz Alsendo opłat oraz innych należności z tytułu wykonanych Usług. Nie uprawnia również do dokonywania jakichkolwiek potrąceń przez Klienta ze zobowiązaniami wobec Alsendo.

§ 10

Rozwiązanie umowy

1. Każda ze Stron ma prawo rozwiązać umowę na świadczenie Usług z zachowaniem [7-dniowego] terminu wypowiedzenia. Rozwiązanie lub wypowiedzenie umowy na świadczenie Usług przez jedną ze Stron, nie zwalnia od obowiązku uregulowania powstałych wcześniej zobowiązań. Rozwiązanie lub wypowiedzenie umowy nie dotyczy Zamówień już zleconych.
2. Alsendo ma prawo rozwiązać umowę na świadczenie Usług zawartą z Klientem ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 - 1) podania przez Klienta nieprawdziwych danych podczas rejestracji w Serwisie;
 - 2) podania przez Klienta nieprawdziwych danych na formularzu podczas składania Zlecenia;
 - 3) próby przekazania przez Klienta do organizacji przewozu Przesyłki zawierającej przedmioty, których Alsendo lub Przewoźnik nie przyjmuje do spedycji zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz Regulaminu Przewoźnika;
 - 4) naruszenia przez Klienta postanowień Regulaminu, w szczególności naruszenia tajemnicy handlowej przez Klienta;
 - 5) w przypadku zalegania przez Klienta z płatnościami na rzecz Alsendo przez okres dłuższy niż 180 dni, licząc od upływu terminu płatności podanego na fakturze.

§ 11

Przetwarzanie danych osobowych

Przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczonymi przez Alsendo Usługami opisuje Polityka Prywatności, dostępna w Serwisie.

§ 12

Postanowienia końcowe

1. Alsendo może w dowolnym momencie wprowadzać zmiany w świadczonych Usługach, bez konieczności informowania o tym Użytkowników.
2. Alsendo może dodawać kolejne Usługi dla Klientów Serwisu, bez konieczności informowania o tym fakcie Użytkowników.
3. Alsendo może zmienić postanowienia Regulaminu. W przypadku dokonania takich zmian, Alsendo zobowiązane jest udostępnić tekst jednolity Regulaminu w Serwisie oraz przesłać go na adres elektroniczny Klientów podany przez nich w Serwisie.

Regulamin Świadczenia Usług serwisu Apaczka.pl.
Obowiązuje od 7.04.2025

4. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie z upływem 14 dni od dnia wystania informacji o zmianie. W przypadku Klientów, którzy zarejestrowali Konto Klienta, posiadają oni prawo do wypowiedzenia umowy w terminie 14 dni od powiadomienia ich o zmianie Regulaminu.
5. Alsendo zastrzega sobie również prawo do:
 - 1) zmian danych zawartych w ramach Serwisu;
 - 2) zmian parametrów technicznych Serwisu;
 - 3) czasowego lub stałego ograniczenia dostępności Serwisu.
6. Treść Regulaminu jest dostępna dla Klientów bezpłatnie w serwisie, w sekcji Regulaminy z możliwością pobrania go w formacie PDF.
7. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu cywilnego; ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r., poz. 344 z późn. zm.) oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
8. Prawa autorskie oraz prawa własności intelektualnej do Serwisu jako całości oraz jego poszczególnych elementów, w tym treści, grafik, utworów, wzorów i znaków dostępnych w jego ramach należą do Alsendo lub innych uprawnionych podmiotów trzecich i objęte są ochroną prawa autorskiego oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Ochrona przyznana Serwisowi obejmuje wszystkie formy ich wyrażenia.

Regulamin Świadczenia Usług serwisu Apaczka.pl.
Obowiązuje od 7.04.2025