

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG W RAMACH USŁUGI APACZKA PRO RETURNS

Obowiązuje od 7.04.2025 r.

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin Świadczenia Usług w Ramach Usługi Apaczka PRO RETURNS (dalej: „Regulamin”) ma zastosowanie wobec świadczonej drogą elektroniczną przez Spółkę Alsendo sp. z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ul. Puławska 2, 02-566 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”) usługi technologicznej związanej z procesem organizacji przewozu przesyłek krajowych oraz międzynarodowych, polegającej na udostępnieniu Klientom możliwości obsługi zwrotu produktów zakupionych za pośrednictwem prowadzonych przez nich sklepów internetowych.
2. Zgodnie z art. 8 ust. 3 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną 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.
3. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie w formie, która umożliwia jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie.
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

1. **Formularz** – podstrona umożliwiająca wprowadzenie przez Klienta treści (komunikatów tekstowych, grafik itp.), celem konfiguracji Usługi;
2. **Kontrahent Klienta** – osoba fizyczna lub prawna, korzystająca ze Sklepu internetowego Klienta. Apaczkę i Kontrahenta Klienta nie łączy żaden stosunek prawny;
3. **Klient** – przedsiębiorca, który dokonał skutecznego zamówienia Usługi. Przedsiębiorcą nie jest przedsiębiorca-konsument;
4. **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;
5. **Regulamin Apaczka PRO** – Ogólny Regulamin Świadczenia Usług Serwisu Apaczka PRO, dostępny w Serwisie;
6. **Serwis** – serwis internetowy świadczony na podstawie Regulaminu Apaczka PRO;
7. **Sklep internetowy Klienta** – sklep internetowy prowadzony przez Klienta, w którym będzie wykorzystywana Usługa,
8. **Strony** – Apaczka oraz Klient;
9. **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;
10. **Usługa Apaczka PRO RETURNS („Usługa”)** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Apaczkę za pomocą Serwisu dająca możliwość skorzystania z funkcjonalności objętych Usługą, wskazanych w postanowieniu § 3 ust. 1;

Alsendo sp. z o.o.

ul. Puławska 2, 02-566 Warszawa | www.alsendo.com
NIP 8971840043 | REGON 367328934 | KRS 0000678992

11. **Funkcjonalności** – dostępne funkcjonalności możliwe do wykorzystania przez Klienta w ramach Usługi.

§ 3

RODZAJE I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W RAMACH USŁUGI

1. Apaczka – za pomocą Serwisu – świadczy usługę Apaczka Pro Returns. Jest to usługa świadczona drogą elektroniczną.
2. W ramach Usługi – Klient ma możliwość skonfigurowania całego procesu zwrotu przesyłek zakupionych za pośrednictwem Sklepu internetowego Klienta.
3. Świadczenie Usługi rozpoczyna się w momencie aktywacji Usługi w Koncie.
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 zakładkę Apaczka PRO RETURNS i wybiera przycisk „Aktywuj”. 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 oraz odbiera od niego wszelkie niezbędne oświadczenia do jej aktywacji.
 - a) Przedstawiciel Apaczki kontaktuje się z Klientem na numer telefonu podany przez niego podczas rejestracji Konta Klienta lub podczas współpracy pomiędzy Klientem a Apaczką.
 - b) Przedstawiciel Apaczki aktywuje Usługę na wyraźne życzenie Klienta.
9. Bezpośrednio po rozmowie telefonicznej, podczas której doszło do aktywacji Usługi, Apaczka przesyła do Klienta potwierdzenie aktywacji Usługi.
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. Apaczka oświadcza, że jest pośrednikiem pomiędzy Klientem a Kontrahentem Klienta w dokonywaniu zwrotów towarów zakupionych w Sklepie internetowym Klienta i nie odpowiada za towar lub usługi sprzedawane i świadczone przez Klientów, a także za stan zwracanych towarów lub ich walidację.

§ 4

WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI

1. Świadczenie przez Apaczka Usługi jest odpłatne.
2. Usługa jest dostępna wyłącznie dla zarejestrowanych Użytkowników spełniających warunki wskazane w Regulaminie.
3. 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 Apaczka PRO;
 - 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), tj. posiadanie statusu przedsiębiorcy,
 - 4) Aktywacja Usługi.

Alsendo sp. z o.o.

ul. Puławska 2, 02-566 Warszawa | www.alsendo.com
NIP 8971840043 | REGON 367328934 | KRS 0000678992

4. Klient uiszcza Cenę za usługę za pakiet usług, niezależnie od tego, z których funkcjonalności składających się na Usługę skorzysta.
5. Szczegółowe warunki zasad rozliczeń opisane są we właściwym Cenniku, dostępnym w Koncie Klienta. Apaczka zastrzega sobie prawo ustalenia odrębnych warunków cenowych na określony czas, np. w formie promocji, które to warunki zostaną uregulowane w odrębnym regulaminie.
6. 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 miesięcowi kalendarzowemu,
 - 3) rozpoczęcie świadczenia Usługi w trakcie trwania okresu rozliczeniowego, nie powoduje obniżenia Ceny za usługę,
 - 4) do wykorzystania wszystkich funkcjonalności składających się na Usługę, konieczne jest dokonanie przez Klienta konfiguracji w Koncie Klienta,
 - 5) Apaczka nie odpowiada za prawidłowość działania funkcjonalności składających się na Usługę, po dokonanej przez Klienta konfiguracji.
7. Skorzystanie z funkcjonalności oferowanych w ramach Usługi wymaga dokonania przez Klienta konfiguracji w Panelu Klienta.
8. Klient dokonuje konfiguracji w zakładce „Apaczka PRO Return”, dostępnej na Koncie Klienta po aktywacji Usługi.
9. Konfiguracja procesu zwrotu przesyłek towarów zakupionych za pośrednictwem Sklepu internetowego Klienta polega na zdefiniowaniu przez Klienta w Panelu Klienta usług dostępnych dla Klienta kontrahenta – np. informacja o płatności za zwrot, przewoźniku realizującym zwrot, typie usługi oraz docelowym adresie zwrotu. Po konfiguracji ustawień w Panelu Klienta, automatycznie generowany jest link do formularza zwrotu, znajdującego się na dedykowanej dla danego Klienta stronie zwrotów. W Panelu Klienta istnieje możliwość ustawienia reguł dotyczących przekazywania linku, o którym mowa powyżej. Dodatkowo, Klient może zdefiniować inne funkcjonalności, które będą dostępne w Panelu Klienta.
10. Klient za pośrednictwem Panelu Klienta, ma możliwość konfiguracji zatwierdzenia albo odrzucenia procesu zwrotu. Proces zwrotu nie może być zrealizowany w przypadku odmowy zwrotu przez Klienta lub braku zatwierdzenia zwrotu przez Klienta w Koncie Klienta.

§ 5

ROZWIĄZANIE UMOWY ORAZ ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Apaczka ma prawo rozwiązać umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku:
 - a) gdy Klient zalega z płatnościami na rzecz Spółki przez okres dłuższy niż 30 dni, licząc od upływu terminu płatności podanego w fakturze;
 - b) 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;
 - c) wprowadzania do Formularza treści o charakterze rasistowskim, ksenofobicznym, naruszającym uczucia religijne lub w inny sposób obraźliwym.
2. Apaczka ma prawo zawiesić Klientowi świadczenie Usługi w przypadku pojawienia się na Koncie Klienta zadłużenia z tytułu Usługi, do czasu spłaty całości zadłużenia.
3. 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 bieżący miesiąc.

Alsendo sp. z o.o.

ul. Puławska 2, 02-566 Warszawa | www.alsendo.com
NIP 8971840043 | REGON 367328934 | KRS 0000678992

4. Klienci, mogą rozwiązać umowę o świadczenie Usługi w każdym momencie, bez okresu wypowiedzenia, poprzez kliknięcie przycisku „Rezygnuj” z zastrzeżeniem ust. 3 powyżej. Apaczka może z kolei umowę o świadczeniu Usługi wypowiedzieć z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia. Z chwilą wygaśnięcia umowy, Klient traci dostęp do Usługi, zaś wszystkie dane wprowadzone do Formularza mogą ulec wykasowaniu.

§ 6

CENY USŁUG ORAZ WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Usługa Apaczka Pro Returns świadczona przez Apaczka jest odpłatna.
2. Warunki płatności Cen są opisane Cenniku, dostępnym w Panelu Klienta. 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 finansowe mogą być składane przez Klienta na zasadach określonych w Regulaminie Apaczka PRO.

§ 7

REKLAMACJE

1. Klient może zgłosić reklamację dotyczącą Usługi.
2. Tryb postępowania reklamacyjnego jest tożsamy z trybem reklamacyjnym wskazanym w Ogólnym regulaminie Apaczka PRO.

§ 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. Dane osobowe Kontrahentów Klienta są pozyskiwane bezpośrednio od osób, których dane dotyczą.
3. Apaczka samodzielnie informuje Kontrahentów Klienta o przetwarzaniu ich danych osobowych. Odpowiednia informacja znajduje się w automatycznych powiadomieniach e-mail realizowanych do Kontrahentów Klienta w ramach realizacji Usługi.
4. Do przetwarzania danych osobowych reprezentantów, pełnomocników Klienta, jego przedstawicieli i pracowników, jak również Użytkowników, zastosowanie znajdują ogólne zasady przetwarzania danych osobowych określone w Regulaminie oraz Polityce prywatności Apaczka, o których osoby te zostały poinformowane w procesie zawierania umowy na usługi podstawowe Apaczka lub aktywacji Konta Klienta na Platformie Apaczka.

§ 9

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 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.

Alsendo sp. z o.o.

ul. Puławska 2, 02-566 Warszawa | www.alsendo.com
NIP 8971840043 | REGON 367328934 | KRS 0000678992

2. O treści zmian Regulaminu, o których mowa w poprzednim zdaniu, Apaczka poinformuje poprzez zamieszczenie na stronie Serwisu Apaczka wiadomości o zmianie Regulaminu, zawierającej zestawienie zmian Regulaminu i utrzymanie tej informacji przez okres, co najmniej 14 kolejnych dni kalendarzowych.
3. 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.
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 rozstrzygania jest rzeczowo i miejscowo właściwy sąd polski dla siedziby Apaczka.
7. Wszelkie kwestie nieuregulowane w Regulaminie, Regulaminie Świadczenia Usług Apaczka PRO, Regulaminie Apaczka 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.