

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG APACZKA DLA KONSUMENTÓW

## §1

### Definicje

1. Użyte w tym Regulaminie określenia oznaczają:

<b>apaczka</b>	R2G Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Rostafińskich 4, 02-593 Warszawa; wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0000335110, REGON 141963798, NIP 7010194877, kapitale zakładowym 50.000 zł, e-mail: biuro@apaczka.pl, nr telefonu kontaktowego 22 380 30 70
<b>Cena za Usługę</b>	cena Usługi przesyłki 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;
<b>Cennik</b>	cennik Usługi przesyłki dostępny w Serwisie dla załogowanych Klientów w "Panelu klienta" w zakładce "Mój Cennik";
<b>Klient</b>	osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, która dokonała skutecznej rejestracji w Serwisie;
<b>Konsument</b>	osoba fizyczna dokonująca z apaczka jako przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
<b>Konto Klienta</b>	miejsce udostępnione na serwerze, utworzone w wyniku rejestracji Klienta w Serwisie, pozwalające na zawieranie przez Klienta z apaczka umów których przedmiotem są Usługi Przesyłki. Umożliwia ono również m.in. podgląd złożonych Zleceń, zapoznanie się z regulaminami, Cennikiem, Bazą Wiedzy;
<b>kurier</b>	przedstawiciele Operatora logistycznego, którzy w ramach realizacji Usługi przesyłki, odbierają Przesyłkę od Nadawcy lub Klienta oraz doręczają Przesyłkę do Odbiorcy
<b>Międzynarodowe przepisy prawa</b>	wiążące Rzeczpospolitą Polską umowy międzynarodowe, dotyczące świadczenia Usług pocztowych i Usług przewozu (w tym Konwencja Montrealska, Konwencja Warszawska, Konwencja o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów (CMR), wiążące regulaminy Światowego Związku Poczтового;
<b>Nadawca</b>	podmiot, którego dane jako nadawcy Przesyłki zostały podane formularzu nadania Przesyłki;
<b>Odbiorca</b>	osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej,

## **Operator logistyczny**

której ustawa przyznaje zdolność prawną, do której w związku z zamówieniem Usługi przesyłki przez Klienta adresowana jest Przesyłka, upoważniona przez Klienta do odbioru Przesyłki

przedsiębiorca stale i zawodowo trudniący się przewozem rzeczy w transporcie krajowym i międzynarodowym świadczący usługi przewozowe i pocztowe lub spedycyjne, których zlecenie następuje za pomocą Serwisu, Operatorami są:

- **DPD Polska Sp. z o.o. (Dynamic Parcel Distribution)** z siedzibą w Warszawie, 02-274 Warszawa, ul. Mineralna 15, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000028368, NIP: 526-020-41-10, Regon 012026421, kapitał zakładowy - 228.604.000 zł (zwane dalej: DPD),

- **UPS Polska Sp. z o.o. (United Parcel Service)** z siedzibą w Warszawie, 01-222 Warszawa, ul. Prądyńskiego 1/3, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000036680, NIP: 522-10-04-200, Regon 10771280, kapitał zakładowy – 5.027.000 zł, (zwane dalej: UPS),

- **K-EX Sp. z o.o.** z siedzibą w Kielcach, 25-528 Kielce, ul. Zagnańska 61, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez w Sąd Rejonowy w Kielcach X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000326471, NIP: 959-18-56-995, Regon 260287537, kapitał zakładowy – 1.100.000 zł (zwane dalej: K-EX),

- **FedEx Express Polska Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, 00-526 Warszawa, ul. Krucza 16/22, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000037973, numer NIP 526-10-05-306, numer REGON 010612250, kapitał zakładowy – 1.000.000 zł, (zwana dalej: FedEx),

- **Poczta Polska S.A.** z siedzibą w Warszawie, ul. Stawki 2, 00-940 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000334972, NIP 525-000-73-13, REGON 010684960, kapitał zakładowy – 774.100.000 zł (zwana dalej: Poczta Polska),

- **InPost Paczkomaty Sp. z o.o.** z siedzibą

w Krakowie, 30-624 Kraków, ul. Malborska 130, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000255841, NIP: 679-31-08-059, Regon 120246484, kapitał zakładowy – 11.550.000 zł (zwana dalej: InPost),

- **TNT WORLDWIDE (Poland) Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, ul. Annopol 19, 03-236 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000357766, NIP 634-27-50-606, kapitał zakładowy 164.990.000,00 zł (zwana dalej: TNT),

- **DHL Express (Poland) Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie (02-823), przy ul. Osmańskiej 2 wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000047237, REGON 012005407, NIP 5270022391, kapitał zakładowy 21.892.500 zł (zwana dalej: DHL).

- **Bertelsmann Media Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, ul. Jerozolimskie 65/79, 00-697 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000007209, REGON 011073542, NIP 5270203276, kapitał zakładowy 35.000.000 zł (zwana dalej: Bertelsmann),

- **Dazumi Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie ul. Niemcewicza 7/9/185, 02-022 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000293234, REGON 141176020, NIP 5213461265, kapitał zakładowy 50.000 zł;

**Prawo pocztowe**

Ustawa z dnia 12 czerwca 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. 2012 poz. 1529);

**Prawo przewozowe**

Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. 2012, poz. 1173 ze zm.);

**Przesyłka**

Przesyłka pocztowa lub Przesyłka towarowa będąca przedmiotem Usługi przesyłki;

**Przesyłka kurierska**

przesyłka rejestrowana zawierająca korespondencję lub paczka pocztowa w rozumieniu Prawa pocztowego, przyjmowana, sortowana, przemieszczania i doręczana

w sposób łącznie zapewniający:

- a) bezpośredni odbiór przesyłki od nadawcy,
- b) śledzenie przesyłki od momentu nadania do doręczenia,
- c) doręczenie przesyłki w gwarantowanym terminie określonym w Regulaminie apaczka lub umową zawartą z Klientem,
- d) doręczenie przesyłki w gwarantowanym terminie określonym w Regulaminie apaczka lub umowie zawartej z Klientem,
- e) doręczenie przesyłki bezpośrednio do rąk adresata lub osoby uprawnionej do odbioru,
- f) uzyskanie pokwitowania odbioru przesyłki w formie pisemnej lub elektronicznej;

**Przesyłka pocztowa**

rzecz opatrzoną oznaczeniem Odbiorcy i adresem, przedłożoną do przyjęcia lub przyjętą przez apaczka w celu przemieszczenia i doręczenia Odbiorcy;

**Przesyłka towarowa**

Rzeczy przyjęte do przewozu na podstawie jednego Listu Przewozowego, Przesyłki towarowej nie stanowi Przesyłka pocztowa będąca przedmiotem Usługi pocztowej w rozumieniu Prawa pocztowego

**Regulamin**

oznacza niniejszy regulamin wraz ze wszystkimi jego zmianami;

**Regulamin ŚUDEiPP**

Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną wraz z Polityką Prywatności ustanowiony przez apaczka dla usługodawców korzystających z Serwisu, określający rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, tryb zakładania Konta Klienta w Serwisie, warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, warunki zawierania oraz rozwiązywania umów o świadczeniu usług drogą elektroniczną, politykę prywatności oraz tryb postępowania reklamacyjnego

**Regulamin Operatora logistycznego**

właściwy dla poszczególnych Operatorów logistycznych regulamin dostępny pod adresem <https://www.dpd.com.pl/>, <http://www.ups.com/>, <http://k-ex.pl/>, <http://fedex.com/pl/>, <http://poczta-polska.pl/>, <https://twoj.inpost.pl>, <http://www.tnt.com/express/pl/>, <http://dhl.pl/>, odpowiednio dla DPD, UPS, K-EX, Fedex, Poczta Polska, InPost, TNT, DHL

**Serwis**

oznacza system stron www udostępniony na serwerze internetowym pod adresem [www.apaczka.pl](http://www.apaczka.pl) stanowiących zbiór dokumentów statycznych i dynamicznych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami;

**Strony**

apaczka i Klient;

**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 przechowywaniem danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – prawo telekomunikacyjne;

- Umowa** Umowa świadczenia usług pocztowych lub przewozowych zawierana przez Klienta z apaczką przy pomocy Serwisu, która będzie wykonywana przy pomocy wybranego przez Klienta Operatora logistycznego;
- Umowa o współpracy** pisemna umowa zawierana pomiędzy Klientem a apaczką regulująca zasady świadczenia Usług przesyłki na rzecz Klienta na zasadzie płatności post-paid;
- Umowa zawarta na odległość** umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie;
- Uprawniony** Odbiorca, Nadawca lub podmiot uiszczający opłatę za Usługę przesyłki, zgodnie z Regulaminem Operatora logistycznego;
- Usługa (Usługi) przesyłki** Usługa pocztowa lub Usługa przewozowa;
- Usługa pocztowa** usługa polegająca na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu, przewozie i doręczaniu Przesyłek pocztowych na podstawie Prawa pocztowego realizowana przez apaczkę przy pomocy wybranego przez Klienta Operatora logistycznego na podstawie Regulaminu apaczki oraz zgodnie z Regulaminem Operatora logistycznego;
- Usługa przewozowa** usługa polegająca na przyjmowaniu, przewozie i doręczeniu Przesyłek niebędących przesyłkami pocztowymi na podstawie Prawa pocztowego realizowana przez apaczkę przy pomocy wybranego przez Klienta Operatora logistycznego na podstawie Regulaminu apaczki, zgodnie z Regulaminem Operatora logistycznego;
- Zlecenie** zamówienia wykonania Usługi przesyłki zlecone poprzez skutecznie wypełniony formularz w Serwisie, zakończony wygenerowaniem listu przewozowego, potrzebnego do prawidłowego wykonania usługi Operatora logistycznego dostępnej w Serwisie.
2. Niniejszy Regulamin określa zasady oraz warunki świadczenia krajowych i międzynarodowych Usług przesyłki przez firmę R2G Polska Sp. z o.o., właściciela serwisu internetowego Apaczka znajdujące się pod adresem <http://www.apaczka.pl>.
  3. W przypadku, gdy Usługa przesyłki stanowi Usługę pocztową stosuje się do niej postanowienia Regulaminu usług pocztowych apaczki, postanowienia § 3 ust. 3 pkt 9 i § 3 ust. 4 stosuje się odpowiednio.

4. Do Klientów nie będących Konsumentami zastosowanie ma „Regulamin Świadczenia Usług Apaczka dla Przedsiębiorców”.

## **§ 2**

### **Ogólne warunki świadczenia Usług przesyłki**

1. Usługi przesyłki świadczone są przez Apaczka przy pomocy Operatora logistycznego, wybranego przez Klienta podczas składania Zlecenia na zasadach przewidzianych w niniejszym Regulaminie oraz zgodnie z Regulaminem wybranego Operatora logistycznego. Regulamin Operatora logistycznego reguluje warunki przyjmowania i doręczania Przesyłek.
2. Dla potrzeb tego Regulaminu wszędzie, gdzie w Regulaminach Operatorów logistycznych mowa o nadawcy lub zleceniodawcy rozumiemy przez to Klienta opisanego w §1 ust. 1.
3. Złożenie Zlecenia przez Klienta jest uzależnione od uprzedniego zapoznania się i zaakceptowania aktualnego Cennika oraz warunków świadczenia Usług przesyłki określonych w niniejszym Regulaminie. Dodatkowo przed rozpoczęciem korzystania z Usługi przesyłki Klient ma obowiązek zapoznać się z Regulaminem Operatora logistycznego wybranego przez Klienta, który ma świadczyć Usługę Przesyłki.
4. Usługi będą wykonywane na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej oraz w krajach, w których usługi doręczania Przesyłek świadczą Operatorzy logistyczni. Każdorazowo Klient ma możliwość sprawdzenia aktualnej listy krajów, o których mowa w zdaniu poprzednim podczas składania zamawiania Usługi przesyłki za pomocą Serwisu.
5. Apaczka świadczy Usługi przesyłki w obrocie międzynarodowym na zasadach wynikających z Międzynarodowych przepisów prawa oraz Regulaminów Operatorów logistycznych. Usługi będą wykonywane w krajach, w których usługi doręczania Przesyłek świadczą Operatorzy logistyczni.
6. Do usług z ust. 5 stosuje się postanowienia niniejszego Regulaminu, jeżeli Międzynarodowe przepisy prawa nie stanowią inaczej, w szczególności w zakresie zasad ponoszenia odpowiedzialności na niewykonanie i nienależyte wykonanie Usług, zasad składania i rozpatrywania reklamacji.

## **§3**

### **Zawieranie umów**

1. Zawarcie Umowy jest możliwe po uprzednim zalogowaniu się do Serwisu na Konto Klienta. Zasady rejestracji Klientów określa Regulamin ŚUDEiPP.
2. Ofertę zawarcia Umowy Klient składa poprzez wypełnienie formularza „Wyślij przesyłkę” dostępnego w Serwisie.
3. Podczas wypełniania formularza Klient zobowiązany jest do rzetelnego i zgodnego ze stanem faktycznym podania informacji niezbędnych do nadania Przesyłki, w tym obowiązkowo:
  - 1) kraju nadania i odbioru Przesyłki,
  - 2) wymiarów i wagi Przesyłki,
  - 3) deklaracji, czy Przesyłka jest niestandardowa,
  - 4) wskazania zawartości Przesyłki,

- 5) wskazania Operatora logistycznego,
  - 6) adresu odbioru Przesyłki,
  - 7) adresu nadania Przesyłki,
  - 8) sposobu nadania Przesyłki,
  - 9) deklaracji, czy Przesyłka posiada cechy kwalifikujące ją jako Przesyłkę pocztową oraz czy zawiera korespondencję.
4. Podając zawartość Przesyłki, Klient ma możliwość zadeklarowania wartości Przesyłki, Deklarowana wartość nie powinna przewyższać rzeczywistej wartości Przesyłki.
  5. W obrocie krajowym możliwość zadeklarowania wartości Przesyłki z ust. 4 istnieje, jeżeli wartość przewożonych rzeczy nie wynika z rachunku sprzedawcy lub dostawcy ani z obowiązującego cennika
  6. W obrocie międzynarodowym Klient może zadeklarować w liście przewozowym za dodatkową opłatą wskazaną w Cenniku wartość Przesyłki do wysokości wskazanej w Regulaminie Operatora logistycznego wybranego podczas składania Zlecenia.
  7. W przypadku, gdy Przesyłka stanowi Przesyłkę pocztową w rozumieniu Prawa Poczтового zastosowanie mają zapisy Regulaminu usług pocztowych apaczka .
  8. Podczas wypełnienia formularza Klient może zdecydować o wyborze usług dodatkowych. Dostępne usługi dodatkowe zależne są każdorazowo od bieżącej oferty i prezentowane w formularzu podczas składania Zlecenia. Mogą być to m.in.:
    - 1) ubezpieczenie,
    - 2) pobranie (opłata przy doręczeniu, COD),
    - 3) zwrot dokumentów,
    - 4) dostawy w sobotę,
    - 5) dostawy w określonych godzinach.
  9. Wybierając usługi dodatkowe, podczas wypełniania formularza, Klient zobowiązany jest do rzetelnego i zgodnego ze stanem faktycznym podania informacji dotyczących:
    - 1) w przypadku ubezpieczenia: kwoty ubezpieczenia,
    - 2) w przypadku pobrania: kwoty pobrania.
  10. Wypełniając formularz Klient ma możliwość zażądania rozpoczęcia świadczenia Usługi przesyłki przed upływem 14 dni od zawarcia Umowy. W przypadku wyrażenia takiego żądania, po spełnieniu świadczenia przez apaczka Konsument traci prawa do odstąpienia od Umowy.
  11. Podanie nieprawidłowych danych może spowodować odmówienie odbioru Przesyłki przez kuriera, naliczenie opłat, w tym opłat dodatkowych zgodnie z Cennikiem obowiązującym w momencie złożenia Zlecenia. W przypadku Usług nieobjętych Cennikiem apaczka obowiązywać będzie cennik standardowy Operatora logistycznego.
  12. Wypełniony formularz Klient przesyła do apaczka, która sprawdza jego poprawność oraz przy współpracy z Operatorem logistycznym weryfikuje możliwość wykonania Umowy na warunkach wskazanych przez Klienta w formularzu.
  13. Akceptacja oferty Klienta następuje poprzez wygenerowanie listu przewozowego. Z chwilą wygenerowania listu przewozowego następuje zawarcie Umowy na warunkach wskazanych w ofercie. Klient ma dostęp do wygenerowanych listów na Koncie Klienta.

14. W przypadku braku akceptacji warunków oferty przedstawionej przez Klienta jest on niezwłocznie informowany przez apaczka poprzez odpowiedni komunikat.
15. Klient zawierając Umowę wyraża zgodę na otrzymywanie informacji i oświadczeń kierowanych przez apaczka osobiście do niego, jak również na wysyłanie przez Klienta oświadczeń, zgód do apaczka za pomocą trwałych elektronicznych nośników danych, jak np. e-mail lub wiadomości umieszczane w Koncie Klienta.”

#### **§4**

##### **Rozwiązanie i odstąpienie od Umowy**

1. Rozwiązanie Umowy przez apaczka jest możliwe w przypadku:
  - 1) podania przez Klienta nieprawdziwych danych przy rejestracji w Serwisie,
  - 2) podania nieprawdziwych danych na formularzu podczas składania Zlecenia,
  - 3) przewozu rzeczy wykluczonych z przewozu zgodnie z § 5 ust. 7 niniejszego Regulaminu.
2. Apaczka odmawia zawarcia Umowy lub może odstąpić od Umowy, jeżeli:
  - 1) nie są spełnione przez Klienta wymagania dotyczące świadczenia Usługi określone w przepisach prawa lub w niniejszym Regulaminie,
  - 2) zawartość lub opakowanie Przesyłki naraża osoby trzecie (w tym Operatorów logistycznych) lub apaczka na szkodę,
  - 3) na opakowaniu Przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo,
  - 4) Usługa miałaby być wykonywana poza obszarem określonym w § 2 ust. 4 niniejszego Regulaminu, chyba że apaczka zawarła umowę o współpracę umożliwiającą wykonanie Usługi poza tym obszarem,
  - 5) przyjmowanie lub przemieszczanie Przesyłki jest zabronione na podstawie przepisów prawa.
3. Apaczka może odmówić zawarcia Umowy jeżeli Przesyłka nie spełnia określonych przez apaczka warunków wymaganych do zawarcia Umowy.
4. Apaczka może odstąpić od Umowy, jeżeli Przesyłka nie spełnia warunków określonych w Umowie.
5. Klient będący Konsumentem ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
6. W celu skorzystania z prawa odstąpienia od Umowy, konieczne jest przesłanie jednoznacznej informacji o odstąpieniu na adres siedziby apaczka (R2G Polska Sp. z o.o. ul. Rostafińskich 4, 02-593 Warszawa) lub drogą mailową na adres: bok@apaczka.pl o przykładowej treści: „R2G Sp. z o.o., ul. Rostafińskich 4, 02-593 Warszawa, Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy świadczenia następujących usług: Numer listu przewozowego; Data zawarcia umowy; Imię i nazwisko konsumenta; numer PESEL konsumenta; Adres konsumenta; Data; Podpis (wymagany tylko w przypadku korespondencji pocztą)”.
7. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy, wystarczy, aby Klient wysłał informację o odstąpieniu przed upływem terminu wskazanego powyżej. Po jej otrzymaniu apaczka niezwłocznie prześle potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od Umowy pocztą elektroniczną na adres e-mail wskazany podczas rejestracji Klienta w Serwisie.



8. Zgodnie z art. 38 pkt. 13 ustawy z dnia 30 maja 2014 o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 r. poz. 827) prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za jego wyraźną zgodą przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez apaczka o utracie prawa odstąpienia od umowy.
9. Skutki odstąpienia od Umowy: w przypadku odstąpienia od Umowy Klient otrzyma zwrot należności z tytułu zawartej Umowy niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym apaczka został poinformowany o odstąpieniu od Umowy.

## **§ 5**

### **Nadanie i odbiór Przesyłki**

1. Nadając Przesyłkę podczas wypełniania formularza Klient decyduje, czy Przesyłka zostanie osobiście doręczona do wybranego punktu nadania, czy odebrana przez kuriera pod adresem wskazanym w formularzu.
2. Nadając Przesyłkę podczas wypełniania formularza Klient decyduje, czy Przesyłka zostanie osobiście odebrana z wybranego punktu odbioru przez Odbiorcę, czy dostarczona przez kuriera pod adres wskazany w formularzu.
3. Punkty odbioru i punkty nadania są wskazane na formularzu składania Zlecenia w momencie wyboru usługi nadania lub odbioru w Punkcie odbioru lub Punkcie nadania.
4. Do przemieszczenia i doręczenia przyjmowana jest Przesyłka, do której Klient dołączył nalepkę adresowaną w postaci listu przewozowego. W tym celu Klient zobowiązany jest wydrukować wygenerowany w Serwisie list przewozowy. W przypadku braku wydrukowanego listu przewozowego wygenerowanego w systemie oraz wypełnienia ręcznego listu przewozowego przez kuriera, poza opłatą za Usługę wynikającą z wyceny zostanie doliczona dodatkowo dopłata zgodna z Cennikiem.
5. Przed nadaniem Przesyłki Klient zobowiązuje się do starannego zapakowania i zabezpieczenia Przesyłki w taki sposób, aby uniemożliwić uszkodzenie własnej Przesyłki oraz innych przesyłek przewożonych przez Operatora logistycznego. Wytyczne dotyczące pakowania są dostępne na stronach www Operatorów logistycznych oraz w Bazie Wiedzy apaczka, dostępnej w Serwisie.
6. Klient zobowiązuje się, iż Przesyłka nie będzie zawierała przedmiotów zabronionych, wymienionych w ust. 7 oraz w Regulaminach Operatorów logistycznego. W przypadku naruszenia przedmiotowego obowiązku, Klient ponosi wszelką oraz wyłączną odpowiedzialność za konsekwencje przedmiotowego naruszenia.
7. Do przemieszczania i doręczania nie są przyjmowane Przesyłki wskazane w Regulaminach Operatorów logistycznych oraz w zakładce "Baza Wiedzy" w szczególności:
  - 1) Przesyłki zawierające: zwłoki lub szczątki ludzkie, napoje alkoholowe, tytoń i wyroby tytoniowe, narkotyki, skóry zwierząt (nieptomowych), futra, towary o szczególnej wartości (np. dzieła sztuki, antyki, kamienie szlachetne, złoto, srebro, kość słoniowa i produkty z kości słoniowej, znaczki pocztowe o wysokiej wartości), gotówkę i inne wartości pieniężne, za które uważa się krajowe i zagraniczne znaki pieniężne, bony, czek, weksle, inne dokumenty zastępujące w obrocie gotówkę, towary/materiały niebezpieczne, broń palna, żywe zwierzęta, rośliny i nasiona, towary łatwo psujące się, materiały pornograficzne, bagaż pozostawiony bez opieki oraz inne rzeczy, których przemieszczanie jest zabronione na podstawie przepisów prawa lub umów międzynarodowych, których stroną jest Polska;

- 2) Przesyłki zawierające rzeczy, które z powodu swoich rozmiarów, masy lub innych właściwości albo ze względu na urządzenia Operatora logistycznego lub warunki drogowe danej gałęzi transportu:
  - a) nie nadają się do przewozu środkami transportowymi,
  - b) spowodowałyby naruszenie przepisów określających warunki wykonywania przewozów drogowych, przepisów określających warunki pracy kierowców, przepisów ruchu drogowego lub przepisów o drogach publicznych,
- 3) Przesyłki zawierające rzeczy niebezpieczne w rozumieniu odrębnych przepisów, chyba że zostały dopuszczone do przewozu na warunkach szczególnych,
- 4) Przesyłki zawierające towary o znaczeniu strategicznym wyszczególnionych w ustawie z dnia 29 listopada 2000 roku o obrocie z zagranicą towarami, technologiami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa państwa a także dla utrzymania międzynarodowego pokoju i bezpieczeństwa oraz o zmianie niektórych ustaw (Dz. U. nr 119, poz. 1250 z późniejszymi zmianami).
8. Przyjęcie Przesyłki do przemieszczenia i doręczenia nie stanowi potwierdzenia ze strony apaczki że jej zabezpieczenie, zawartość, opakowanie, oznaczenie lub inne parametry są zgodne z umową, Regulaminem.
9. Apaczka lub działający w jej imieniu Operator logistyczny ma prawo:
  - 1) w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka może spowodować uszkodzenie innych Przesyłek lub mienia, zażądać jej otwarcia przez Klienta, a w przypadku gdy wezwanie Odbiorcy do otwarcia Przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, zabezpieczyć Przesyłkę na własny koszt w sposób zapewniający bezpieczeństwo obrotu pocztowego,
  - 2) 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,
  - 3) w uzasadnionych przypadkach zażądać od Klienta lub Nadawcy otwarcia Przesyłki w celu sprawdzenia, czy jej zawartość odpowiada warunkom określonym w Regulaminie i w przepisach powszechnie obowiązujących,
  - 4) odmówić przyjęcia Przesyłki, jeśli nie spełnia warunków określonych w Regulaminie jeżeli jej przyjęcie i przewóz są zabronione na podstawie odrębnych przepisów.
10. Klient powiadomi Odbiorcę o planowanej Przesyłce, a także o konieczności zapewnienia odpowiednich środków i zasobów, niezbędnych do odbioru Przesyłki.
11. W czasie odbioru lub dostarczania Przesyłki, kurier działający na zlecenie apaczki lub Operatora logistycznego nie jest zobowiązany do dysponowania narzędziami ani innymi zasobami niezbędnymi do odebrania lub dostarczenia Przesyłki. Każda Przesyłka (lub jej część) wymagająca specjalnych urządzeń do załadunku lub rozładunku jest dopuszczalna do przewozu tylko pod warunkiem, że takie urządzenia są dostępne w punktach nadania i odbioru Przesyłki. Apaczka nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za szkody spowodowane na skutek załadunku lub rozładunku takiej Przesyłki bez specjalnych urządzeń.
12. Klient poinformuje Odbiorcę, że w przypadku ubytku lub uszkodzenia doręczanej Przesyłki zobowiązany jest on do bezzwłocznego sporządzenia protokołu szkody w obecności przedstawiciela Operatora logistycznego.
13. Klient przyjmuje do wiadomości, że każdy Operator logistyczny może mieć własne, szczegółowe wytyczne dotyczące pakowania Przesyłek, zawarte w Regulaminie

Operatora logistycznego, wybranego podczas składania Zlecenia i zobowiązuje się do ich przestrzegania.

14. Przesyłki doręcza się za pokwitowaniem odbioru po stwierdzeniu tożsamości osoby uprawnionej do jej odbioru. Za pokwitowanie odbioru uważa się czytelny podpis Odbiorcy i datę odbioru.
15. W przypadku braku możliwości skutecznego doręczenia Przesyłki, Przesyłka jest zwracana do Nadawcy.
16. W przypadku nadania Przesyłki za pobraniem (COD), apaczka zobowiązuje się przekazać Klientowi sumę pobrania na rachunek wskazany przez Klienta, nie później niż w ciągu 3 dni od otrzymania stosownej wpłaty od Operatora logistycznego.
17. W przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki, podlega ona niezwłocznie zwrotowi do Nadawcy, ust. 19 i 20 stosuje się odpowiednio.
18. Przesyłkę, której nie można doręczyć Odbiorcy, a przy jej zwracaniu nie można doręczyć tej Przesyłki do Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu, a także z powodu odmowy przyjęcia Przesyłki zwracanej, traktuje się jako niedoręczalną i podlega ona likwidacji zgodnie z zasadami zawartymi w Regulaminach Operatorów logistycznych.
19. Zwrot Przesyłki, której doręczenie nie jest możliwe, w szczególności w przypadku gdy Odbiorca odmówił przyjęcia Przesyłki lub Przesyłka zawiera przedmioty zabronione, podlega opłacie zgodnej z Cennikiem.
20. W przypadku Przesyłki zawierającej towary niewspólnotowe w rozumieniu przepisów prawa celnego, zwrot do Nadawcy, wymaga dopełnienia formalności celnych.
21. Opłatę z ust. 19 oraz koszty formalności celnych z ust. 20 pokrywa Klient, nadający Przesyłkę. W przypadku odmowy uiszczenia opłat i kosztów ze zdania poprzedniego Przesyłka może ulec likwidacji.

## **§ 6**

### **Ceny Usług i warunki płatności**

1. Apaczka świadczy Usługi przesyłki odpłatnie.
2. Płatność Ceny za Usługę może być dokonywana w systemie postpaid lub prepaid.
3. System prepaid oparty jest na zasadzie przedpłaty za świadczone Usługi. Jest on dostępny dla Klientów, którzy nie podpisali Umowy o świadczenie usług.
4. System postpaid polega na uiszczaniu opłat za Usługi przesyłki po skorzystaniu z nich. Jest on dostępny dla Klientów, którzy podpisali Umowę o świadczenie usług.
5. Za wszystkie zrealizowane Usługi przesyłki apaczka naliczy opłaty, zgodnie z wyceną dokonaną na podstawie obowiązującego w momencie złożenia Zlecenia Cennika albo zawartą pisemną Umową o współpracy. Przed złożeniem Zlecenia Klient jest zobowiązany do zapoznania się i akceptacji aktualnego Cennika. Wycena ze zdania pierwszego wyświetlana jest Klientowi w Serwisie w zależności od parametrów wskazanych przez Klienta podczas wypełnienia formularza.
6. Jeżeli dana usługa nie jest wyszczególniona w Cenniku, Klienta obowiązuje cennik Operatora logistycznego opublikowany na jego stronie www. Te strony to <https://www.dpd.com.pl/>, <http://www.ups.com/>, <http://k-ex.pl/>, <http://fedex.com/pl/>, <http://poczta-polska.pl/>, <https://twoj.inpost.pl>, <http://www.tnt.com/express/pl/> <http://dhl.pl/>.

7. W przypadku gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie wysokości ceny Usługi przesyłki, Klient jest informowany o sposobie, w jaki będą ona obliczana.
8. Po pierwszej aktywacji Konta Klienta obowiązuje Cennik standardowy. Apaczka poprzez swoich konsultantów oferuje Klientom korzystniejszą ofertę niż Cennik standardowy, w przypadku akceptacji przez Klienta warunków zaproponowanych przez apaczka Cennik standardowy ulega zmianie na Cennik indywidualny. Klient w każdym momencie może zapoznać się z obowiązującym go Cennikiem w zakładce Mój Cennik po zalogowaniu do Konta Klienta.
9. Cennik indywidualny przestaje obowiązywać w sytuacji jeżeli od wysłania ostatniej Przesyłki upłynęło 90 dni kalendarzowych. Po tym terminie Cennik indywidualny zamienia się na Cennik standardowy, o czym Klient jest informowany pojawieniem się nowego Cennika w zakładce.
10. Apaczka zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika bez podania przyczyny, wprowadzania nowych i usuwania starych usług, przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych. Jednakże zmiany Cennika mają zastosowanie tylko do zleceń Usług przesyłki złożonych po opublikowaniu nowego Cennika.
11. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej.
12. Apaczka oświadcza, że jest zarejestrowana jako czynny podatnik podatku VAT.
13. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, że w przypadku podania nieprawdziwych danych lub parametrów Przesyłki lub zlecenia Usługi nieobjętej Cennikiem, opłata zostanie naliczona po wykonaniu Usługi przesyłki. Klient zobowiązuje się dopłacić różnicę na wezwanie apaczka. Opłata będzie naliczona według Cennika obowiązującego w momencie złożenia Zlecenia lub dla usług nieujętych w Cenniku wg. Cennika Operatora logistycznego, o którym mowa w ust. 6.

## **§7**

### **Odpowiedzialność za niewykonanie i nienależyte wykonanie Usługi przesyłki**

1. Apaczka ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania oraz za opóźnienie w przewozie Przesyłki na zasadach przewidzianych w Prawie przewozowym, a w przypadku usług międzynarodowych również zgodnie z obowiązującymi Międzynarodowymi przepisami prawa.
2. Apaczka nie ponosi odpowiedzialności określonej w ust. 1, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w przewozie Przesyłki powstały:
  - 1) wskutek siły wyższej,
  - 2) z przyczyn występujących po stronie Klienta, Nadawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą apaczka,
  - 3) z powodu naruszenia przez Klienta lub Odbiorcy przepisów prawa, niniejszego Regulaminu lub Umowy o współpracy,
  - 4) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.
  - 5) z innych przyczyn wskazanych w Prawie przewozowym, wyłączających odpowiedzialność Apaczka.
3. Apaczka powołując się na jedną z wymienionych w ust. 2 przyczyn przedstawia dowód jej wystąpienia.
4. Apaczka jest zwolniona od odpowiedzialności określonej w ust. 1, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki powstały co najmniej z jednej z następujących przyczyn:

- 1) nadania pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieściśłą lub niedostateczną rzeczy wyłączonych z przewozu (w tym wskazanych w § 5 ust. 7) lub przyjmowanych do przewozu na warunkach szczególnych albo niezachowania przez Klienta lub Nadawcę tych warunków;
- 2) braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania rzeczy, narażonych w tych warunkach na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości;
- 3) szczególnej podatności rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości;
- 4) ładowania, rozmieszczenia lub wyładowywania rzeczy przez Klienta, Nadawcę lub Odbiorcę;
- 5) przewozu Przesyłek, które zgodnie z przepisami lub Umową powinny być dozorowane, jeżeli szkoda wynikła z przyczyn, którym miał zapobiec dozorca.
5. Jeżeli apaczka na podstawie okoliczności danego wypadku wykaże, że utrata, ubytek lub uszkodzenie mogły powstać wskutek co najmniej jednej z przyczyn określonych w ust. 4, domniemywa się, że szkoda z nich wynikła.
6. Przyjęcie Przesyłki przez uprawnionego bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia, chyba że:
  - 1) szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem przesyłki przez uprawnionego;
  - 2) zaniechano takiego stwierdzenia z winy apaczki lub Operatora logistycznego;
  - 3) ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa apaczki lub operatora logistycznego;
  - 4) szkodę niedającą się z zewnątrz zauważyć Odbiorca stwierdził po przyjęciu Przesyłki i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem przesyłki do przewozu a jej wydaniem.
  - 5) być dozorowane, jeżeli szkoda wynikła z przyczyn, którym miał zapobiec dozorca.
7. Uprawnionemu przysługuje odszkodowanie za utratę lub ubytek Przesyłki. Jego wysokość nie może przewyższać wartości, którą ustala się na podstawie i w następującej kolejności:
  - 1) ceny wskazanej w rachunku dostawcy lub sprzedawcy albo
  - 2) ceny wynikającej z cennika obowiązującego w dniu nadania Przesyłki do przewozu bądź
  - 3) wartości rzeczy tego samego rodzaju i gatunku w miejscu i czasie ich nadania.
8. W razie niemożności ustalenia wysokości odszkodowania w sposób określony w ust. 7, wysokość tę ustala rzeczoznawca.
9. W razie utraty Przesyłki z deklarowaną wartością należy się odszkodowanie w wysokości deklarowanej, a w razie ubytku - w odpowiedniej części, chyba że apaczka udowodni, że wartość deklarowana przewyższa wartość ustaloną w sposób określony w ust. 7.
10. W razie uszkodzenia Przesyłki odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej procentowemu zmniejszeniu się wartości.
11. Wysokość odszkodowania, o którym mowa w ust. 10, nie może jednak przewyższać kwoty odszkodowania przysługującego za:
  - 1) utratę całej Przesyłki, jeżeli doznała ona obniżenia wartości wskutek uszkodzenia;
  - 2) ubytek tej części Przesyłki, która doznała obniżenia wartości wskutek uszkodzenia.
12. Oprócz odszkodowań określonych w ust. 9-11 apaczka jest obowiązana zwrócić przewoźne i inne koszty związane z przewozem Przesyłki:

- 1) w razie utraty - w pełnej wysokości;
  - 2) w razie ubytku - w odpowiedniej części;
  - 3) w razie uszkodzenia - w wysokości odpowiadającej procentowi obniżenia wartości Przesyłki wskutek uszkodzenia.
13. Jeżeli wskutek zwłoki w przewozie powstała szkoda inna niż w Przesyłce, apaczka jest obowiązany do zapłacenia odszkodowania do wysokości podwójnej kwoty przewoźnego.
  14. Jeżeli wskutek zwłoki w przewozie powstała również szkoda w Przesyłce, odszkodowanie ustalone według przepisów ust 10-11 przysługuje niezależnie od odszkodowania określonego w ust. 13.
  15. Odszkodowanie za szkody spowodowane utratą, niewykorzystaniem lub nienależytym wykorzystaniem przez apaczka dokumentów oddanych mu przez Nadawcę lub Klienta nie może przewyższać wysokości poniesionych strat.
  16. Przewidziane w ustawie ograniczenia wysokości odszkodowania nie mają zastosowania, jeżeli szkoda wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa apaczka.

## **§8**

### **Postępowanie reklamacyjne**

1. Apaczka ustala następujące zasady sprawdzenia stanu Przesyłki:
  - 1) ustalenia stanu Przesyłki dokonuje się protokolarnie w czasie przewozu lub po jego zakończeniu w celu określenia zakresu szkody, jeżeli nastąpiło naruszenie stanu Przesyłki;
  - 2) jeżeli przed wydaniem Przesyłki okaże się, że doznała ona ubytku lub uszkodzenia, ustala się niezwłocznie protokolarnie stan Przesyłki oraz okoliczności powstania szkody;
  - 3) jeżeli po wydaniu Przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie niedające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, ustala się stan przesyłki na żądanie Odbiorcy zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru Przesyłki;
  - 4) protokół podpisują osoby uczestniczące w ustaleniu stanu Przesyłki. Jeżeli Uprawniony nie zgadza się z treścią protokołu, może zamieścić w nim zastrzeżenie z uzasadnieniem; w razie odmowy podpisania protokołu przez uprawnionego, apaczka lub Operator logistyczny stwierdza w nim fakt i przyczyny odmowy. Uprawniony otrzymuje bezpłatnie egzemplarz protokołu;
  - 5) jeżeli ustalenia protokolarne, podjęte na żądanie uprawnionego, nie wykażą szkody w przesyłce albo wykażą jedynie szkodę stwierdzoną już uprzednio przez apaczka lub Operatora logistycznego, uprawniony ponosi opłaty określone w Cennik. W przypadku gdy Cennik nie zawiera opłat ze zdania poprzedniego zastosowanie ma Cennik Operatora logistycznego wybranego podczas składania Zlecenia;
  - 6) w razie trudności w ustaleniu danych dotyczących czasu, rodzaju, rozmiarów lub przyczyny szkody, dane te określa rzeczoznawca powołany przez apaczka lub Operatora logistycznego w porozumieniu z uprawnionym. Koszty wynagrodzenia rzeczoznawcy podnoszone na zasadach wynikających z pkt 5;

- 7) formę sporządzenia protokołu ustala Operator logistyczny, wybrany przez Klienta podczas składania Zlecenia Przesyłki. Informacja na temat sporządzenia protokołu dostępna jest w Bazie Wiedzy po zalogowaniu do Serwisu.
2. Klient może złożyć reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przesyłki elektronicznie na adres [reklamacje@apaczka.pl](mailto:reklamacje@apaczka.pl) albo przesłać na następujący adres: ul. Rostafińskich 4, 02-593 Warszawa.
3. Reklamację z ust. 2 w przypadku Usług przesyłki wykonywanych przy pomocy następujących Operatorów logistycznych: DPD Polska Sp. z o. o. (Dynamic Parcel Distribution), K-EX Sp. z o. o., DHL Express (Poland) Sp. z o.o.można przesłać także bezpośrednio do danego Operatora logistycznego. Procedury reklamacyjne Operatora logistycznego, wybranego do realizacji Usługi Przesyłki dostępne są po zalogowaniu w Serwisie w zakładce „Baza Wiedzy”.
4. Reklamacja przesłana bezpośrednio do apaczka powinna zawierać:
  - 1) datę sporządzenia reklamacji;
  - 2) nazwę i adres siedziby apaczka i Operatora logistycznego;
  - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
  - 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
  - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
  - 6) wykaz załączonych dokumentów;
  - 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji (nie dotyczy reklamacji składanych drogą elektroniczną).
5. Do reklamacji powinny być dołączone list przewozowy, protokół z ust. 1 oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.
6. W celu przyspieszenia rozpatrzenia reklamacji, zaleca się stosowanie przez klientów procedur reklamacyjnych Operatora logistycznego, wybranego do realizacji Usługi przesyłki. W razie sprzeczności procedur opisanych w niniejszym regulaminie i Regulaminie Operatora logistycznego pierwszeństwo mają procedury Operatorów logistycznych dostępne są po zalogowaniu w Serwisie w zakładce „Baza Wiedzy” oraz na stronach www Operatorów logistycznych.
7. Apaczka może powierzyć rozpatrzenie reklamacji Operatorowi logistycznemu, który został wybrany przez Klienta do wykonania Usługi przesyłki.
8. Apaczka przy współpracy z Operatorem logistycznym niezwłocznie rozpatrzy reklamację, a o wynikach postępowania reklamacyjnego powiadomi nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji.
9. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 4-5, apaczka lub Operator logistyczny wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez apaczka lub Operatora logistycznego uzupełnionej reklamacji.
10. Odpowiedź apaczka na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę i adres siedziby apaczka i Operatora logistycznego;
  - 2) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji;

- 3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji (w całości lub części);
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania - uznaną kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
  - 5) w przypadku zwrotu należności - określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
  - 6) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu;
  - 7) podpis uprawnionej osoby (nie dotyczy reklamacji składanych elektronicznie).
11. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.

## **§9**

### **Ustawowe prawo zastawu**

1. Apaczka przysługuje prawo zastawu na Przesyłce w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających ze Zlecenia Usługi.
2. Prawo zastawu może być wykonywane, dopóki Przesyłka znajduje się w dyspozycji apaczka, Operatora logistycznego, u osoby która ją dzierży w jego imieniu, albo dopóki może nią rozporządzać na podstawie dokumentów.

## **§ 10**

### **Indywidualne porozumienia**

1. W uzasadnionych przypadkach w odrębnie zawartej pisemnej Umowie o świadczenie usług apaczka może ustalić z Klientem zasady realizacji Usługi odmiennie od określonych w Regulaminie, dostosowując je do potrzeb Klienta, w szczególności w zakresie:
  - 1) gwarantowanego terminu,
  - 2) godziny granicznej,
  - 3) sposobu opakowania i zabezpieczenia Przesyłek,
  - 4) wymogów związanych z usługami dodatkowymi i sposobem ich realizacji,
  - 5) trybu składania reklamacji,
  - 6) postępowania z przesyłkami niedoreczonymi i zwrotnymi.

## **§11**

### **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 (R2G Polska Sp. z o.o., ul. Rostafińskich 4, 02-593 Warszawa).
2. Zasady przetwarzania danych osobowych, w tym wykorzystania informacji zebranych od lub dostarczonych przez Klienta za pośrednictwem Serwisu oraz politykę prywatności określa Regulamin ŚUDEiPP. Postanowienia Regulaminu ŚUDEiPP dotyczące przetwarzania danych osobowych stosuje się również do danych osobowych przekazanych przez Klientów w sposób inny niż za pośrednictwem Serwisu.



3. Apaczka zastrzega sobie prawo do jednostronnego dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie. O treści zmian Regulaminu, o których mowa poprzednim zdaniu, apaczka poinformuje poprzez umieszczenie na stronie Serwisu apaczka wiadomości o zmianie Regulaminu, zawierającej zestawienie zmian Regulaminu i 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
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 rozwiązaniem umów zawartych przez Strony za pomocą Serwisu ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmian Regulaminu,
5. Do umów dotyczących Usług przesyłki zawartych przed zmianą Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązujące w chwili zawarcia danej Umowy.
6. Prawem właściwym do rozwiązywania sporów, wynikających w związku z wykonywaniem przez apaczka Usług przesyłki jest prawo polskie, zaś sądem właściwym do ich rozstrzygnięcia jest rzeczowo i miejscowo właściwy sąd polski
7. Wszelkie kwestie nieuregulowane w niniejszym Regulaminie oraz Polityce Prywatności podlegają zapisom ustawy z dnia z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny oraz ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (w tym przepisom wykonawczym do przedmiotowych ustaw), w przypadku zaś Usług w obrocie zagranicznym stosuje się przepisy ww. ustaw, jeżeli międzynarodowe przepisy nie stanowią inaczej.
8. Niniejszy Regulamin nie dotyczy Konsumentów w zakresie, w jakim mógłby naruszać lub ograniczać ich prawa i ochronę konsumencką - ukształtowane powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym stanowić niedozwolone klauzule umowne.
9. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 15.09.2016 jednakże nie wcześniej niż po upływie 14 dni do daty jego udostępnienia Klientom w sposób wskazany w ust. 3.