

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ WRAZ Z POLITYKĄ PRYWATNOŚCI

## § 1 Postanowienia Ogólne

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144 poz.1204) spółka 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, adresie e-mail biuro@apaczka.pl, nr telefonu kontaktowego 22 380 30 70 ustala niniejszym regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.
2. Niniejszy regulamin określa:
  - 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
  - 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną;
  - 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;
  - 4) politykę prywatności;
  - 5) tryb postępowania reklamacyjnego.

## § 2 Definicje

Na potrzeby niniejszego Regulaminu zawarte w niniejszym § 2 terminy będą miały znaczenie podane poniżej:

<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, będąca Usługodawcą;
<b>informacja handlowa</b>	każda informacja przeznaczona bezpośrednio lub pośrednio do wypromowania towarów, usług lub wizerunku przedsiębiorcy lub osoby wykonującej zawód, której prawo do wykonywania zawodu jest uzależnione od spełnienia wymagań określonych w odrębnych ustawach, z wyłączeniem informacji umożliwiającej porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej z określoną osobą oraz informacji o towarach i usługach niesłużącej osiągnięciu efektu handlowego pożądanego przez podmiot, który zleca jej rozpowszechnianie, w szczególności bez wynagrodzenia lub innych korzyści od producentów, sprzedawców i świadczących usługi;
<b>Klient</b>	Usługobiorca, będący osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, która dokonała skutecznej rejestracji w Serwisie;
<b>Konsument</b>	osoba fizyczna dokonująca z apaczką jako przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową ;

**Konto Klienta**

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 podgląd złożonych Zleceń, zapoznanie się z regulaminami, Cennikiem;

**Odbiorca przesyłki**

osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, do której w związku z zamówieniem Usługi Przesyłki przez Klienta adresowana jest Przesyłka, upoważniona przez Klienta do odbioru Przesyłki;

**Operator logistyczny**

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. Prądzyńskiego 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 0771280, kapitał zakładowy 5.027.000 zł, (zwane dalej: UPS),

- **GEIS PARCEL PL 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: GEIS),

- **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. Rodziny Hiszpańskich 8, 02-685 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 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;

<b>Prawo pocztowe</b>	Ustawa z dnia 12 czerwca 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. 2012 poz. 1529);
<b>Prawo przewozowe</b>	Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. 2012, poz. 1173 ze zm.);
<b>Przesyłka</b>	Przesyłka pocztowa lub Przesyłka towarowa będąca przedmiotem Usługi Przesyłki;
<b>Przesyłka kurierska</b>	przesyłka rejestrowana zawierająca korespondencję lub paczka pocztowa w rozumieniu Prawa pocztowego, przyjmowana, sortowana, przemieszczania i doręczana w sposób łącznie zapewniający: <ol style="list-style-type: none"><li>bezpośredni odbiór przesyłki od nadawcy,</li><li>śledzenie przesyłki od momentu nadania do doręczenia,</li><li>doręczenie przesyłki w gwarantowanym terminie określonym w Regulaminie apaczka lub umową zawartą z Klientem,</li></ol>

	d) doręczenie przesyłki bezpośrednio do rąk adresata lub osoby uprawnionej do odbioru,
	e) uzyskanie pokwitowania odbioru przesyłki w formie pisemnej lub elektronicznej;
<b>Przesyłka towarowa</b>	Rzeczy przyjęte do przewozu na podstawie jednego Listu Przewozowego, Przesyłki towarowej nie stanowi Przesyłka pocztowa będąca przedmiotem Usługi pocztowej w rozumieniu Prawa pocztowego;
<b>Regulamin</b>	oznacza niniejszy regulamin wraz ze wszystkimi jego zmianami;
<b>Regulamin apaczka</b>	oznacza „Regulamin usług pocztowych apaczka” oraz „Regulamin świadczenia usług apaczka dla konsumentów” lub „Regulamin świadczenia usług apaczka dla przedsiębiorców”;
<b>Regulamin Operatora logistycznego</b>	właściwy dla poszczególnych Operatorów logistycznych regulamin dostępny pod adresem <a href="https://www.dpd.com.pl/">https://www.dpd.com.pl/</a> , <a href="http://www.ups.com/">http://www.ups.com/</a> , <a href="http://geis.pl/">http://geis.pl/</a> , <a href="http://fedex.com/pl">http://fedex.com/pl</a> , <a href="http://poczta-polska.pl/">http://poczta-polska.pl/</a> , <a href="https://twoj.inpost.pl">https://twoj.inpost.pl</a> , <a href="http://www.tnt.com/express/pl/">http://www.tnt.com/express/pl/</a> , <a href="http://dhl.pl/">http://dhl.pl/</a> , odpowiednio dla DPD, UPS, GEIS, Fedex, Poczta Polska, InPost, TNT, DHL;
<b>Serwis</b>	oznacza system stron www udostępniony na serwerze internetowym pod adresem <a href="http://www.apaczka.pl">www.apaczka.pl</a> stanowiących zbiór dokumentów statycznych i dynamicznych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami;
<b>Strony</b>	Usługodawca i Usługobiorca;
<b>Świadczenie usługi drogą elektroniczną</b>	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;
<b>Umowa o współpracy</b>	pisemna umowa zawierana pomiędzy Klientem a apaczka regulująca zasady świadczenia Usług oraz Usług przesyłki na rzecz Klienta na zasadzie płatności postpaid;
<b>Usługi</b>	usługi świadczone drogą elektroniczną przez apaczka opisane w §3 Regulaminu;
<b>Usługa (Usługi) przesyłki</b>	Usługa pocztowa lub Usługa przewozowa;

<b>Usługa pocztowa</b>	usługa polegająca na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu, przewozie i doręczaniu Przesyłek na podstawie Prawa pocztowego realizowana przez apaczka przy pomocy wybranego przez Klienta Operatora logistycznego na podstawie Regulaminu apaczka, zgodnie z Regulaminem Operatora logistycznego;
<b>Usługa przewozowa</b>	usługa polegająca na przyjmowaniu, przewozie i doręczeniu Przesyłek niebędących przesyłkami pocztowymi na podstawie Prawa pocztowego realizowana przez apaczka przy pomocy wybranego przez Klienta Operatora logistycznego na podstawie Regulaminu apaczka, zgodnie z Regulaminem Operatora logistycznego;
<b>Usługobiorca</b>	podmiot, korzystający z Serwisu, na rzecz którego zgodnie z Regulaminem i przepisami prawa mogą być świadczone usługi drogą elektroniczną lub z którym zawarta może być umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;
<b>Usługodawca</b>	R2G Polska Sp. z o.o. występująca pod nazwą handlową apaczka;
<b>Zlecenie</b>	Zamówienie wykonania Usługi przesyłki zlecone poprzez skutecznie wypełniony formularz w Serwisie, zakończony wygenerowaniem listu przewozowego, potrzebnego do prawidłowego wykonania usługi Operatora logistycznego dostępnej w Serwisie;

### **§ 3 Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną**

1. Apaczka jako Usługodawca świadczy drogą elektroniczną w szczególności następujące usługi:
  - 1) usługi informacyjne – polegające na udostępnianiu na indywidualne żądanie Usługobiorcy informacji umieszczonych w ramach Serwisu poprzez wyświetlenie strony o określonym adresie URL, zawierającej indywidualnie żądane przez Usługobiorcę dane informacyjne,
  - 2) usługi komunikacyjne – polegające na umożliwieniu Stronom komunikowania się, w szczególności na indywidualne żądanie Usługobiorcy umożliwiają kontakt z odpowiednim działem Usługodawcy, składanie reklamacji, a także przesyłanie przez Usługodawcę Usługobiorcy informacji handlowych i marketingowych drogą elektroniczną,
  - 3) usługi umożliwiające Usługobiorcy, będącemu Klientem zawarcie przy pomocy funkcjonalności Serwisu umowy Usługi pocztowej lub Usługi przewozu (której przedmiotem jest Usługa przesyłki), dokonywanie płatności za Usługę przesyłki, śledzenie realizacji umowy Usługi przesyłki.
2. Usługi z ust. 1 są świadczone przy wykorzystaniu Serwisu.

### **§ 4 Warunki świadczenia Usług**

1. Apaczka świadczy Usługi na rzecz Usługobiorcy w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Warunkiem korzystania przez Usługobiorcę z Serwisu jest uprzednie zapoznanie się i zaakceptowanie warunków niniejszego Regulaminu. Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania niniejszego Regulaminu.
3. Warunkiem korzystania z Usług, o których mowa w § 3 ust. 1 pkt 3 jest również uprzednie zapoznanie się i zaakceptowanie warunków świadczenia usług pocztowych i przewozowych określonych w Regulaminach apaczka, aktualnego Cennika i Regulaminu wybranego Operatora logistycznego.

Szczegółowe zasady korzystania z Usług, o których mowa w § 3 ust. 1 pkt 3 Strony mogą uregulować odrębnie w Umowie o współpracy.

4. Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych apaczka następujących treści:
  - 1) powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych apaczka lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
  - 2) niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
  - 3) naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne, moralne lub godzące w dobre obyczaje, obraźliwe czy naruszające czyjąkolwiek godność.
4. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, apaczka ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług, bez wcześniejszego powiadomienia oraz do przeprowadzenia prac konserwacyjnych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego.
5. Apaczka nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych będących poza wpływem apaczka.
6. Niezależnie od powyższego apaczka ma prawo zaprzestać świadczenia Usług w każdym czasie, jeżeli takie uzasadnione żądanie zostanie zgłoszone wobec niej przez dostawcę Internetu lub inny uprawniony podmiot.
7. Apaczka zastrzega sobie prawo do przerwania świadczenia Usług w przypadku stwierdzenia naruszenia przez Usługobiorcę niniejszego Regulaminu, obowiązującego prawa lub ogólnie przyjętych norm społecznych i moralnych.
8. Ze względów bezpieczeństwa Usługodawca zastrzega sobie prawo przerwania połączenia z Usługobiorcą po upływie nie krótszym niż 2 minuty od chwili dokonania przez Usługobiorcę ostatniej czynności.
9. W celu prawidłowego korzystania z Usług Usługobiorca powinien dysponować sprzętem komputerowym i oprogramowaniem spełniającym następujące, minimalne wymogi:
  - 1) najnowszą dostępną wersją przeglądarki internetowej Microsoft Edge, Chrome, Firefox, Opera lub Safari;
  - 2) monitor o rozdzielczości 1280x720 px;
  - 3) włączona obsługa Cookies i Java Script.
10. W razie korzystania przez Usługobiorcę ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych w ust. 9, Usługodawca nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania aplikacji i zastrzega, że może to mieć negatywny wpływ na jakość świadczonych Usług.
11. Świadczenie przez Usługodawcę usług drogą elektroniczną wymienionych w §3 ust. 1 jest nieodpłatne.

## **§ 5 Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną**

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część zawieranych przez Strony umów o świadczenie usług drogą elektroniczną.

2. Rozpoczęcie korzystania przez Usługobiorcę z Serwisu apaczka jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie Usług wymienionych w § 3 ust. 1 pkt 1 i 2 bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
3. Rozpoczęcie korzystania z Usług wymienionych w § 3 ust. 1 pkt 3 jest możliwe wyłącznie po dokonaniu rejestracji zgodnie z § 6 niniejszego Regulaminu. Umowy o świadczenie Usług wymienionych w § 3 ust. 1 pkt 3 zawierane są w chwili aktywacji Konta Klienta w Serwisie. Strony w Umowie o współpracy mogą określić odrębne zasady zawierania Umów o świadczenie Usług wymienionych w § 3 ust. 1 pkt 3.
4. Usługobiorca może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi. W przypadku opuszczenia przez Usługobiorcę Serwisu, umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną wymienionych w § 3 ust. 1 pkt 1 i 2 rozwiązują się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń Stron. W przypadku Usług wymienionych w § 3 ust. 1 pkt 3 każda ze stron może rozwiązać umowę świadczenia tych Usług na zasadach przewidzianych w ust. 5 i 6 poniżej.
5. W przypadku Klientów, którzy zawarli z apaczka Umowę o współpracy, rozwiązania umowy o świadczenie Usług wymienionych w § 3 ust. 1 pkt 3 może dokonać każda ze Stron w drodze pisemnego wypowiedzenia z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w zawartej przez nie Umowie o współpracy.
6. Klienci, którzy nie zawarli z apaczka Umowy o współpracy, mogą rozwiązać umowę na świadczenie Usług wymienionych w § 3 ust. 1 pkt 3 w każdym momencie, bez okresu wypowiedzenia, poprzez złożenie apaczka oświadczenia o woli likwidacji Konta Klienta w Serwisie. Apaczka może z kolei umowę o świadczeniu Usług wymienionych w § 3 ust. 1 pkt 3 wypowiedzieć z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia.
7. Wypowiedzenia z ust. 5-6 nie rozwiązują zawartych za pomocą Serwisu umów, których przedmiotem są Usługi pocztowe i Usługi przewozowe.
8. Usługobiorca będący Konsumentem ma prawo odstąpić od umowy usług świadczonych drogą elektroniczną bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, konieczne jest:
  - 1) w przypadku Usługobiorcy niebędącego Klientem zamknięcie strony Serwisu.
  - 2) w pozostałych Usługobiorcy będącego Klientem - Klient przesyła jednoznaczną informację 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: „Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy świadczenia usług elektronicznych; Data zawarcia umowy; Imię i nazwisko konsumenta; Adres konsumenta; Data; Podpis (wymagany tylko w przypadku korespondencji pocztą)”. Jednocześnie Klient może zażądać zwrotu należności z tytułu zawartej umowy.
9. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Usługobiorca 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.
10. 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 o świadczenie usług drogą elektroniczną w Serwisie 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.
11. Skutki odstąpienia od umowy: w przypadku odstąpienia od niniejszej umowy Usługobiorca 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 i wskazaniu sposobu zwrotu należności.

## § 6 Rejestracja w Serwisie

1. Usługobiorca, aby zostać Klientem musi zarejestrować się w Serwisie.
2. Zarejestrowanie w Serwisie następuje poprzez wypełnienie udostępnionego w Serwisie formularza rejestracyjnego.
3. Po otrzymaniu i pozytywnej weryfikacji danych Klienta przez apaczka następuje założenie Konta Klienta. Celem aktywacji Konta Klienta apaczka przesyła na adres elektroniczny Klienta link aktywacyjny, po naciśnięciu którego następuje automatyczne przesłanie do apaczka wiadomości potwierdzającej aktywację Konta Klienta.
4. Zarejestrowanie w Serwisie jest możliwe po uprzednim zapoznaniu się i akceptacji przez Klienta niniejszego Regulaminu oraz warunków Regulaminu apaczka. Akceptacja następuje poprzez wypełnienie pól z oświadczeniem o akceptacji niniejszego Regulaminu, Regulaminu apaczka oraz o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych Klienta. Opcjonalnie Klient może wyrazić zgodę na przesyłanie mu informacji handlowej.
5. Każdorazowe zalogowanie się do Serwisu jest możliwe po uprzednim zapoznaniu się i akceptacji przez Klienta warunków świadczenia Usługi Przesyłki określonych w Regulaminie apaczka.
6. Akceptacja Regulaminu ŚUDEiPP stanowi akceptację przez Klienta zawartej w nim polityki prywatności apaczka i zasad przetwarzania danych osobowych przez apaczka.
7. Klient jest zobowiązany do należytego przechowywania loginu i hasła do Konta Klienta, w tym w szczególności do:
  - 1) przechowywania loginu i hasła do Konta Klienta w sposób uniemożliwiający automatyczne zalogowanie,
  - 2) nie udostępniania loginu i hasła do Konta Klienta jakimkolwiek osobom trzecim,
  - 3) natychmiastowego informowania apaczka o potrzebie blokady Konta Klienta w sytuacji, gdy Klient poweźmie uzasadnioną, choćby w minimalnym stopniu, wątpliwość co do znajomości jego loginu i hasła przez jakąkolwiek osobę trzecią.
8. Apaczka zastrzega sobie prawo do jednostronnej odmowy aktywacji Konta Klienta bez podawania przyczyn oraz prawo do jednostronnej deaktywacji lub zablokowania Konta Klienta, w przypadku naruszenia przez Klienta przepisów prawa lub postanowień Regulaminu.
9. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie czynności w tym w szczególności transakcje, wykonane z wykorzystaniem danych niezbędnych do uwierzytelnienia Klienta w Serwisie.
10. Wszelkie Usługi i Usługi Przesyłki zlecone po zalogowaniu unikatowym loginem i hasłem uważa się za zamówione przez Klienta.
11. Apaczka ma prawo do zablokowania lub usunięcia konta zarejestrowanego Klienta, z ważnej przyczyny uzasadnionej naruszeniem przez Klienta przepisów prawa oraz zasad opisanych w niniejszym Regulaminie, jak również z powodu podejmowania przez Klienta działań narażających apaczka na szkodę.
12. Wszystkie dokumenty niezbędne do poprawnej realizacji Usługi generowane oraz udostępniane są Klientowi w formie elektronicznej do wydruku w Serwisie.
13. Do Zlecenia złożonego przez Klienta stosują się postanowienia Regulaminu apaczka, Cennika, Regulaminu ŚUDEiPP oraz Regulaminu Operatora logistycznego wybranego przez Klienta do realizacji usługi pocztowej lub przewozowej, obowiązujących w momencie złożenia Zlecenia.

## **§ 7 Umowy dotyczące Usług Przesyłki**

1. Za pośrednictwem Serwisu apaczka umożliwia Klientowi zawarcie umowy na wykonanie Usługi Przesyłki, poprzez wypełnienia Zlecenia.
2. Złożenie Zlecenia przez Klienta jest uzależnione od uprzedniego zapoznania się i zaakceptowania aktualnego Cennika oraz warunków świadczenia Usług Przesyłki określonych w Regulaminie apaczka. Dodatkowo przed rozpoczęciem zlecenia Usługi Przesyłki Klient ma obowiązek zapoznać się z Regulaminem wybranego przez Klienta Operatora logistycznego przy pomocy którego zostanie wykonana Usługa Przesyłki.
3. Jediną możliwością zlecenia Usługi Przesyłki jest wypełnienie formularza „Wyślij przesyłkę” w Serwisie oraz wydrukowanie wygenerowanego w ten sposób listu przewozowego. W przypadku braku wydrukowanego listu przewozowego wygenerowanego w systemie oraz wypełnienia ręcznego listu przewozowego przez kuriera, poza opłatą za Usługę Przesyłki wynikającą z wyceny zostanie doliczona dodatkowo dopłata zgodna z Cennikiem Klient zobowiązuje się do rzetelnego i zgodnego ze stanem faktycznym wypełnienia formularza "Wyślij przesyłkę "
4. Podczas wypełnienia formularza Klient jest zobowiązany zaznaczyć pole z informacją, czy Przesyłka zawiera dokumenty oraz stanowi Przesyłkę pocztową.

## **§ 8 Polityka prywatności**

1. Poniższe postanowienia niniejszego Regulaminu, stanowią Politykę prywatności określającą zasady ochrony danych Usługobiorców, w szczególności danych osobowych Usługobiorców, korzystających z Serwisu zlokalizowanego pod adresem [www.apaczka.pl](http://www.apaczka.pl)
2. Administratorem danych osobowych jest 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, kapitałe zakładowym 50.000 zł.
3. Apaczka szanuje dane osobowe Usługobiorców korzystających z Serwisu oraz nie sprzedaje ich jakimkolwiek osobom trzecim oraz nie udostępnia ich osobom trzecim poza wyjątkami wskazanymi w niniejszym Regulaminie.
4. W przypadku przejścia praw związanych z Serwisem na inny podmiot, dane, w tym dane osobowe Usługobiorcy wraz z Serwisem przejdą na nabywcę praw do Serwisu, na co Usługobiorcy wyrażają zgodę poprzez akceptację niniejszego Regulaminu.

## **§ 9 Przetwarzanie danych osobowych**

1. Apaczka oświadcza, że przetwarza dane osobowe Usługobiorców zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych oraz z zachowaniem odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, spełniających wymagania polskiego prawa.
2. W zakresie dotyczącym funkcjonowania Serwisu, apaczka zbiera dane osobowe Usługodawców w ramach:
  - 1) rejestracji przez Usługobiorców w Serwisie podczas zakładania konta Klienta;
  - 2) weryfikacji i identyfikacji Klientów;
  - 3) zawierania przez Klienta umów o świadczenie Usług i Usług przewozowych;
  - 4) realizacji zawartych umów o świadczenie usług z pkt 3 powyżej;
  - 5) wysłania przez Usługobiorcę do apaczka informacji o chęci współpracy z apaczka;

- 6) korzystania z funkcjonalności Serwisu.
4. Podanie danych osobowych przez Usługobiorcę jest dobrowolne, jednakże niepodanie danych osobowych lub ich niepełne podanie może uniemożliwić korzystanie z funkcjonalności Serwisu.
5. Dane osobowe, o których mowa w ust. 2 apaczka może wykorzystywać do następujących celów:
  - 1) umożliwienia Usługobiorcy zalogowania się do Serwisu,
  - 2) zawieranie i realizowanie umów o świadczenie Usług i Usług przewozowych,
  - 3) przysyłanie informacji o zmianie warunków świadczenia usług z pkt 2 powyżej, w szczególności o zmianie cennika,
  - 4) obsługa należności i roszczeń związanych z umowami o świadczenie usług zawartymi z Klientami, w tym prowadzenie procesu reklamacyjnego i windykacyjnego,
  - 5) korzystanie z funkcjonalności Serwisu,
  - 6) przysyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną,
  - 7) prowadzenie korespondencji z Usługobiorcami,
  - 8) informowanie o promocjach,
  - 9) prowadzenie konkursów,
  - 10) sporządzanie dokumentacji księgowej w tym wystawianie dokumentów księgowych,
  - 11) sporządzanie dokumentacji zawieranych umów o świadczenie usług przez apaczka,
  - 12) przeprowadzanie ankiet mających na celu udoskonalanie Serwisu,
  - 13) badanie poziomu satysfakcji Usługobiorców,
  - 14) badania statystyczne,
  - 15) cele archiwalne,
  - 16) inne niż w/w cele marketingowe,
  - 17) realizacji innych obowiązków wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
5. Apaczka przetwarza również dane osobowe przekazane przez Klientów w celu realizacji Zlecenia. Warunki i zasady przetwarzania danych osobowych przekazanych przez Klientów w celu realizacji Zlecenia, regulują odrębne postanowienia porozumień zawartych z Klientami. Klienci powierzających dane osobowe apaczka są zobowiązani do ich przetwarzania zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych oraz z zachowaniem odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, spełniających wymagania polskiego prawa
6. Na żądanie ze strony uprawnionych organów lub instytucji w tym organów lub instytucji państwowych apaczka udostępni dane osobowe tymże organom lub instytucjom. W pozostałym zakresie, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w niniejszym Regulaminie oraz wyjątków określonych w odrębnych uzgodnieniach pomiędzy apaczka a Usługobiorcą (w tym w Regulaminach apaczka) apaczka nie udostępnia danych osobowych Usługobiorców jakimkolwiek osobom trzecim.
7. Apaczka informuje, iż dane osobowe Klientów oraz dane z ust. 5 będą przetwarzane w celu realizacji umów świadczenia Usług i Usług przewozowych, w związku z czym dane osobowe Klientów będą udostępniane odpowiednio wybranym Operatorom logistycznym, stosownie do dokonanego przez Klienta wyboru Operatora logistycznego. Operator logistyczny może kontaktować się telefonicznie pod przekazane numery w celu dokończenia realizacji Usługi przewozowej.
8. W przypadku nienależytego wywiązywania się przez Klienta z umów o świadczeniu Usług przewozowej, dane osobowe mogą być przekazane podmiotom zajmującym się dochodzeniem roszczeń, między innymi firmom windykacyjnym, w szczególności **Bertelsman Media** oraz **MZK Partnerzy Michalak Kosicka Zawolski i Partnerzy Radcowie Prawni** z siedzibą w

Warszawie (ul. Narbutta 19A, 02-536 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 0000377690, NIP 7010194989, REGON 141951536).

9. W celu weryfikacji wiarygodności Klienta apaczka dane osobowe mogą być przekazywane Biurom Informacji Gospodarczej, tj.: **BIG InfoMonitor S.A.** z siedzibą w Warszawie (ul. Z. Modzelewskiego 77, 02-679 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 0000201192, NIP 526 274 43 07, REGON 015625240, kapitał zakładowy - 10.550.000 zł), **Krajowy Rejestr Długów BIG S.A.** z siedzibą we Wrocławiu (ul. Armii Ludowej 21, 51-214 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławie Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000169851, NIP: 8951794707, kapitał zakładowy 4.000.000 zł – wpłacony w całości), **Rejestr Dłużników ERIF BIG S.A.** z siedzibą w Warszawie (pl. Bankowy 2, 00-095 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 0000 182 408, NIP: 526-27-53-128, REGON: 015613573, kapitał zakładowy: 4.600.000 zł wpłacony w całości), **Krajowe Biuro Informacji Gospodarczej S.A.** z siedzibą w Krakowie (ul. Lublańska 38; 31-476 Kraków wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000172726 , NIP: 5262723311 , REGON 015540851 , kapitale zakładowym 8.000.000 zł (wpłacony w całości), **Krajowa Informacja Długów Telekomunikacyjnych S.A.** z siedzibą w Kielcach (ul. Poleska 44, 25-325 Kielce, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Kielcach, X Wydział Gospodarczy pod nr KRS 0000455755, kapitał zakładowy - 4.000.000 zł, opłacony w całości, NIP 657-29-09-921, REGON 260681056).
10. Apaczka informuje, iż dane osobowe Klientów oraz dane z ust. 5 będą przetwarzane w celu realizacji umów świadczenia Usług przewozowych w zakresie obsługi płatności mogą być również przekazywane do operatora systemu płatności **Przelewy24** (DialCom24 Sp. z o.o.60-327 Poznań, ul. Kanclerska 15 NIP 781-173-38-52, Sąd Rejonowy Poznań, VIII Wydz. Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego Nr KRS 0000306513, wysokość kapitału zakładowego: 1 697 000 zł) **PayPro S.A.** 60-327 Poznań, ul. Kanclerska 15 NIP 779-236-98-87, REGON 301345068 Sąd Rejonowy Poznań, VIII Wydz. Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego Nr KRS 0000347935, wysokość kapitału zakładowego: 4 500 000 zł), **PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A.** (zarejestrowana w R.C.S. Luxembourg pod numerem B 118 349), z oficjalną siedzibą w Luksemburgu, L-2449 oraz bankom i SKOK-om w celu realizacji zwrotu środków pieniężnych.
11. W przypadku zamówienia przez Klienta informacji handlowej dane osobowe Klienta apaczka będzie mógł wykorzystywać na potrzeby przesłania Klientowi zamówionej informacji handlowej. Klient w każdym momencie może daną zgodę na otrzymywanie informacji handlowej cofnąć całkowicie lub częściowo po zalogowaniu się do Serwisu.
12. Pomimo cofnięcia zgody na używanie adresu email w celach marketingowych apaczka może nadal wysłać wiadomości do Klienta, które zostały zamówione przez niego (np. statusy przesyłek, elektroniczne obrazy faktur) lub dotyczą systemów, usług, produktów, dokumentów, a ze swej natury wymagają wysłania powiadomienia.
13. Serwis zawiera książkę adresową, w której Klient może zapisywać nazwiska i adresy osób i firm do których często wysyła przesyłki. Te dane są własnością Klienta, a apaczka nie przetwarza i nie korzysta z tych danych jeżeli Klient nie podał ich w Zleceniu. Apaczka zapewnia poufność tych danych przez odpowiednie zabezpieczenie serwerów. Dostęp do tych danych jest możliwy tylko przez szyfrowane połączenie, po zalogowaniu unikalnym loginem i hasłem Klienta. Klient nie ma obowiązku korzystania z książki adresowej.

## **§ 10 Zmiany danych osobowych**

1. Usługobiorcy przysługuje prawo dostępu, zmiany i usunięcia swoich danych osobowych, przetwarzanych przez apaczka. W szczególności w dowolnym momencie Klient ma prawo przeglądać lub modyfikować swoje dane w Panelu klienta - zakładka „Ustawienia” /"Ustawienia konta".
2. W zakresie dotyczącym wszystkich danych osobowych podanych przez Usługobiorcę w ramach Serwisu Usługobiorca może dokonywać zmiany swoich danych osobowych w drodze bezpośredniego poinformowania apaczka o żądaniu dokonania zmiany lub usunięcia danych osobowych listownie, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
3. Danych osobowych użytych do zawarcia umowy świadczenia Usługi nie można zmienić ani usunąć, gdyż są one integralną częścią umowy świadczenia Usługi.

## **§ 11 Przetwarzanie innych danych. Cookies**

1. Podczas wizyty Usługobiorcy na stronach internetowych Serwisu Apaczka automatycznie zbierane są dane dotyczące wizyty Usługobiorcy w tym w szczególności:
  - 1) adres IP;
  - 2) nazwa domeny;
  - 3) typ przeglądarki;
  - 4) typ systemu operacyjnego;
  - 5) rodzaj urządzenia z którego nawiązywane jest połączenie; 6) czas połączenia z Serwisem.
2. Danych zbieranych automatycznie nie da się zmienić lub usunąć.
3. Apaczka wykorzystuje również pliki typu Cookies w celu gromadzenia informacji związanych z korzystaniem z Serwisu przez Usługobiorcę.
4. Pliki typu Cookies to dane informatyczne, w szczególności niewielkie pliki tekstowe, zapisywane i przechowywane na urządzeniach za pośrednictwem których Usługobiorca, korzysta z Serwisu.
5. Stosowane przez apaczka Cookies są bezpieczne dla urządzenia Usługobiorcy. W szczególności tą drogą nie jest możliwe przedostanie się do urządzeń Usługobiorcy wirusów lub innego niechcianego oprogramowania lub oprogramowania złośliwego. Pliki te pozwalają zidentyfikować oprogramowanie wykorzystywane przez Usługobiorcę i dostosować Serwis indywidualnie każdemu Usługobiorcy. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę domeny z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu oraz przypisaną wartość
6. W Serwisie wykorzystywane są Cookies sesyjne, ulegające skasowaniu po zamknięciu okna przeglądarki internetowej, jak i Cookies trwałe, zapisywane na określony czas w urządzeniach Usługobiorcy.
7. Usługobiorca może samodzielnie i w każdym czasie zmienić ustawienia dotyczące plików Cookies, określając warunki ich przechowywania i uzyskiwania dostępu przez pliki Cookies do urządzenia Usługobiorcy. Zmiany ustawień, o których mowa w zdaniu poprzednim, Usługobiorca może dokonać za pomocą ustawień przeglądarki internetowej lub za pomocą konfiguracji usługi. Ustawienia te mogą zostać zmienione w szczególności w taki sposób, aby blokować automatyczną obsługę plików Cookies w ustawieniach przeglądarki internetowej bądź informować o każdorazowym zamieszczeniu Cookies na urządzeniu Usługobiorcy. Szczegółowe informacje o możliwości i sposobach obsługi plików Cookies dostępne są w ustawieniach oprogramowania (przeglądarki internetowej) Usługobiorcy.

8. Usługobiorca może w każdej chwili usunąć pliki Cookies korzystając z dostępnych funkcji w przeglądarce internetowej, której używa.
9. Ograniczenie stosowania plików Cookies, może wpłynąć na niektóre funkcjonalności dostępne w Serwisie.
10. Dane zbierane automatycznie apaczka może wykorzystywać m.in. w następujących celach:
  - 1) analiza zachowań Usługobiorców na stronach internetowych Serwisu;
  - 2) uwierzytelniania Usługobiorcy w Serwisie i zapewnienia sesji Usługobiorcy w Serwisie;
  - 3) utrzymania sesji Usługobiorcy Serwisu (po zalogowaniu), dzięki której Usługobiorca nie musi na każdej podstronie Serwisu ponownie wpisywać loginu i hasła;
  - 4) poprawnej konfiguracji wybranych funkcji Serwisu, umożliwiając w szczególności weryfikację autentyczności sesji przeglądarki;
  - 5) optymalizacji i zwiększenia wydajności usług świadczonych przez apaczka;
  - 6) realizacji procesów niezbędnych dla pełnej funkcjonalności stron internetowych;
  - 7) dostosowania zawartości stron internetowych Serwisu do preferencji Usługobiorcy oraz optymalizacji korzystania ze stron internetowych Serwisu. W szczególności pliki te pozwalają rozpoznać podstawowe parametry urządzenia Usługobiorcy i odpowiednio wyświetlić stronę internetową, dostosowaną do jego indywidualnych potrzeb;
  - 8) analiz i badań oraz audytu oglądalności;
  - 9) tworzenia anonimowych statystyk, które pomagają zrozumieć, w jaki sposób Usługobiorcy korzystają ze stron internetowych Serwisu, co umożliwia ulepszanie ich struktury i zawartości;
  - 10) zapewnienia bezpieczeństwa i niezawodności Serwisu;

## **§ 12 Zabezpieczenia i zagrożenia**

1. Komunikacja pomiędzy komputerem Usługobiorcy a serwerem gdy apaczka zbiera dane osobowe, jest zaszyfrowana z użyciem protokołu SSL (Secure Socket Layer).
2. Protokół SSL to rodzaj zabezpieczenia, polegający na kodowaniu danych przed ich wysłaniem z przeglądarki Usługobiorcy i dekodowaniu po bezpiecznym dotarciu na serwer. Informacja wysyłana z serwera do Usługobiorcy jest również kodowana, a po dotarciu do celu dekodowana.
3. Protokół SSL szyfruje, uwierzytelnia i zapewnia integralność wiadomości.
4. Apaczka informuje, że nawet w przypadku, gdy zostały podjęte środki zamierzające do zabezpieczenia danych przekazywanych przez Usługobiorcę za pomocą sieci Internet, nie można wyeliminować szczególnych zagrożeń, które są związane z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną. Apaczka zidentyfikował następujące takie zagrożenia:
  - 1) możliwość otrzymania spamu;
  - 2) obecność i działanie oprogramowania typu malware, w tym: wirusów komputerowych;
  - 3) obecność i działanie robaków internetowych (worm);
  - 4) możliwość zadziałania oprogramowania typu spyware;
  - 5) możliwość bycia narażonym na cracking lub phishing (łowienie haseł);
  - 6) piractwo;
  - 7) sniffing;

- 8) możliwość wprowadzenia przez inne osoby korzystające z systemu teleinformatycznego i/lub sieci telekomunikacyjnej nielegalnych urządzeń dających nieuprawniony dostęp do usług podlegających ochronie;
- 9) czynności kryptoanalizy, to jest odnalezienia słabości systemu kryptograficznego, a tym samym umożliwienia jego złamania lub obejścia;
- 10) możliwość bycia narażonym na działania innego niechcianego lub „złośliwego” oprogramowania, wykonującego czynności niezamierzone przez użytkownika, nie zaliczane do wymienionych powyżej, a występujące np. pod nazwami: wabbit, trojan, backdoor, exploit, rootkit, keylogger, dialer, hoax.

### **§ 13 Sposób kontaktu**

1. W przypadku złożenia przez Klienta Zlecenia przy wykorzystaniu Serwisu, apaczka może, dla usprawnienia procesu obsługi, przysyłać do Klienta na podany przez klienta adres elektroniczny wiadomości lub kontaktować się z Klientem telefonicznie na podany przez Klienta numer telefonu jak również kontaktować się z Klientem w innej formie za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość celem.
  - 1) udzielenia odpowiedzi na wiadomości Klienta;
  - 2) przekazania Klientowi informacji dotyczących Zlecenia
  - 3) wyjaśnienie kwestii płatności za Zlecenia;
  - 4) wyjaśniania i korygowania ewentualnych błędów lub niejasności.
2. W przypadku wyrażenia przez Klienta zgody na otrzymywanie informacji handlowej apaczka może przysyłać do Klienta na podany przez Klienta adres elektroniczny zamówioną informację handlową.

### **§ 14 Reklamacje**

1. Usługobiorcy mają prawo składać reklamacje w sprawach związanych z problematyką uregulowaną niniejszym Regulaminem. Reklamacje można składać pisemnie, listem poleconym na adres siedziby apaczka lub w formie korespondencji elektronicznej na adres: bok@apaczka.pl.
2. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące dane:
  - 1) oznaczenie Usługobiorcy (imię, nazwisko/nazwa, adres, adres poczty elektronicznej)
  - 2) opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji (przedmiot reklamacji, okoliczności uzasadniające złożenie reklamacji).
3. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 30 dni od ich otrzymania.
4. Przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji jest bezpłatne.
5. Usługobiorca będący Konsumentem może skorzystać z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń z tytułu usług świadczonych drogą elektroniczną za pomocą Serwisu, które stanowi postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
6. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich pomiędzy Usługobiorcą będącym Konsumentem a apaczka prowadzi Mazowiecki Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Warszawie (adres głównej siedziby: ul. Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa; adres strony internetowej: [www.wiih.org.pl](http://www.wiih.org.pl)), na Konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta W ramach powyższego postępowania mogą być rozstrzygane konsumenckie pomiędzy Konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium RP lub innego

niż RP państwa członkowskiego UE a apaczka. Wniosek o wszczęcie postępowania można wnieść w postaci papierowej lub drogą elektroniczną.

7. W przypadku odmowy uznania w całości lub części reklamacji złożonej przez Konsumenta, apaczka informuje reklamującego o zgodzie bądź odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Mazowieckiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Warszawie.
8. Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zawiera co najmniej elementy określone w art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z tym że wnioskodawca może wносить o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu

### **§ 15 Postanowienia końcowe**

1. Usługodawca ma prawo zablokować dostęp do Serwisu lub jego części z ważnych przyczyn w tym w szczególności w razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z Serwisu, w tym wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę Usługobiorcę lub Usługodawcę.
2. 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.
3. Apaczka nie udziela żadnej gwarancji, że korzystanie z Serwisu przebiegało będzie bez błędów, wad czy przerw jak i co do tego, że dane informacje w ramach Serwisu sprostają oczekiwaniom Usługobiorcy co do merytorycznej zawartości, dokładności czy przydatności uzyskanych informacji.
4. Apaczka nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Usługobiorcę z Serwisu w sposób sprzeczny z prawem i postanowieniami niniejszego Regulaminu.
5. Za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia formularzy Serwisu przez Usługobiorcę, a w szczególności polegającego na podaniu przez Usługobiorcę błędnych lub nieprawdziwych danych, całkowitą odpowiedzialność ponosi Usługobiorca.
6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do jednostronnego dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie z ważnych przyczyn obejmujących:
  - 1) 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;
  - 2) wprowadzenie przez apaczka zmian organizacyjnych lub technologicznych, w tym dotyczących zasad obsługi Klientów, wpływających na obsługę Klientów Serwisu;
  - 3) zmianę obecnych, wprowadzenie nowych lub zrezygnowanie przez apaczka z oferowania niektórych usług.
- 6a. Apaczka zastrzega sobie również prawo do:
  - 4) zmian danych zawartych w ramach Serwisu;
  - 5) zmian parametrów technicznych Serwisu;
  - 6) czasowego lub stałego ograniczenia dostępności Serwisu;
  - 7) całkowitego wycofania Serwisu.
7. O treści zmian Regulaminu, o których mowa w ust. 6, każdy Usługobiorca zostanie poinformowany przez umieszczenie przez Usługodawcę na stronie Serwisu apaczka wiadomości o zmianie Regulaminu, zawierającej zestawienie zmian Regulaminu i utrzymanie tej informacji przez okres, co najmniej 14 kolejnych dni kalendarzowych. Usługobiorcy będący Klientami zostaną dodatkowo

powiadomieni przez Usługodawcę o zmianie Regulaminu przez zamieszczenie na ich Koncie Klienta wiadomości o zmianie Regulaminu, zawierającej zestawienie zmian Regulaminu na co najmniej 14 dni kalendarzowych przed wejściem w życie zmian

8. W przypadku gdy Klient nie akceptuje zmian Regulaminu, obowiązany jest powiadomić o tym fakcie apaczka w terminie 14 dni od poinformowania o zmianie Regulaminu. Wyrażenie braku zgody na zmianę Regulaminu, o której mowa w zdaniu poprzednim, równoznaczne jest z rozwiązaniem umów o świadczenie usług drogą elektroniczną łączących Strony ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmian Regulaminu.
9. Niniejszy Regulamin nie dotyczy Konsumentów w zakresie, w jakim mógłby naruszać lub ograniczać ich prawa i ochronę konsumentką - ukształtowane powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym stanowić niedozwolone klauzule umowne.
10. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie znajdują zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe oraz ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe.
11. W przypadku przeniesienia przez R2G Polska Sp. z o.o. praw do Serwisu na inny podmiot Klienci niebędący Konsumentami wyrażają zgodę na wstąpienie nabywcy Serwisu we wszystkie prawa i obowiązki R2G Polska Sp. z o.o. wynikające z działania Serwisu, w tym w prawa i obowiązki wynikające z umów zawartych przy pomocy Serwisu. Klienci będący Konsumentami zostaną poproszeni o wyrażenie zgody na powyższą cesję, brak wyrażenia zgody w terminie wyznaczonym przez apaczka będzie oznaczać rozwiązanie umowy za wypowiedzeniem wskazanym przez apaczka, nie krótszym niż 14 dni. O przeniesieniu praw Klienci zostaną powiadomieni poprzez umieszczenie na stronie Serwisu apaczka wiadomości, zawierającej informację o zmianie właściciela Serwisu i utrzymanie tej informacji przez okres, co najmniej 14 kolejnych dni kalendarzowych. Dodatkowo Klienci zostaną powiadomieni przez apaczka