

# OGÓLNY REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISU APACZKA

## § 1

Niniejszy Ogólny Regulamin Świadczenia Usług Serwisu Apaczka (dalej: „Regulamin”) ma zastosowanie wobec świadczonych przez Spółkę R2G Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ul. Franciszka Klimczaka 1, 02-797 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0000335110, REGON: 141963798, NIP: 7010194877 (dalej: „R2G” lub „Apaczka”) krajowych oraz międzynarodowych usług organizacji przewozu przesyłek zleczanych przez Klientów za pośrednictwem należącego do R2G serwisu internetowego znajdującego się pod adresem internetowym <http://www.apaczka.pl>.

## § 2

### DEFINICJE

Na potrzeby niniejszego Regulaminu użyte w nim określenia oznaczają:

- 1. API** – interfejs, który pozwala na korzystanie z funkcjonalności serwisu Apaczka.pl przez zewnętrzne aplikacje, platformy, strony internetowe itp.;
- 2. Cena za Usługę** - 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;
- 3. Cennik** - cennik Usługi przesyłki dostępny w Serwisie dla zalogowanych Klientów na "Koncie Klienta" w zakładce "Mój Cennik";
- 4. Informacja handlowa** - każda informacja przeznaczona bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku Apaczka, 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;
- 5. Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która dokonała skutecznej rejestracji w Serwisie;
- 6. Konto Klienta** - miejsce udostępnione na serwerze, utworzone w wyniku rejestracji Klienta w Serwisie, pozwalające na zawieranie przez Klienta z Apaczką umów, których przedmiotem są Usługi Przesyłki.
- 7. Kurier** – przedstawiciel Przewoźnika, który w ramach realizacji Usługi, odbiera Przesyłkę od Nadawcy, Klienta lub ze wskazanego punktu oraz doręcza Przesyłkę do Odbiorcy lub wskazanego punktu;
- 8. Międzynarodowe przepisy prawa** - 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 Pocztowego;
- 9. Nadawca** – podmiot, który wydaje przesyłkę Kurierowi lub którego dane jako nadawcy Przesyłki zostały podane w formularzu nadania Przesyłki;

- 10. Odbiorca** – podmiot, który przyjmuje przesyłkę dostarczoną przez Kuriera, a której organizację przewozu zlecono poprzez serwis <http://www.apaczka.pl>.
- 11. Przewoźnik** - przedsiębiorca stale i zawodowo trudniący się przewozem rzeczy w transporcie krajowym i międzynarodowym świadczący usługi przewozowe i pocztowe, których zlecenie następuje za pomocą Serwisu, a któremu Apaczka powierza organizację przewozu. Przewoźnikami są:
- a) 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);
  - b) 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: 0771280, kapitał zakładowy 5.027.000 zł, (zwane dalej: UPS);
  - c) 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 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);
  - d) Geis PL Sp. z o. o.** z siedzibą w Sosnowcu – Pieńkach, 95-010 Stryków, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000053574, NIP: 526-102-51-83, REGON: 010972267, kapitał zakładowy 7.764.000,00 zł (zwane dalej: GEIS PL);
  - e) 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);
  - f) 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);
  - g) 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 w Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000255841, NIP: 679-31-08-059, REGON: 120246484, kapitał zakładowy 11.550.000 zł (zwana dalej: InPost);
  - h) 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, REGON: 241612498 kapitał zakładowy 164.990.000,00 zł (zwana dalej: TNT);

- i) **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, NIP: 5270022391, REGON: 012005407, kapitał zakładowy 21.892.500 zł (zwana dalej: DHL);
  - j) **Arvato Polska Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, Al. 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, NIP: 5270203276, REGON: 011073542, kapitał zakładowy 35.000.000 zł (zwana dalej: Arvato);
  - k) **Hyperhub Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie**, ul. Modlińska 6 lok. 208, 03-216 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: 0000335239, NIP: 8393102663, REGON: 220827901, kapitał zakładowy 30.000 zł (zwana dalej: Hyperhub);
  - l) **InPost S.A.** z siedzibą w Krakowie przy ul. Malborskiej 130, 30-624 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia, Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000536554, NIP: 6793087624, REGON: 122726260 (zwana dalej: InPost Kurier);
  - m) **EFEMES Sp. z o.o.** z siedzibą w Radzyminie ul. Jana Pawła II 24, 05-250 Radzymin, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000487198, NIP: 1251623667, REGON: 146990819, kapitał zakładowy 5.000 zł (zwana dalej: EFEMES);
  - n) **General Logistics Systems Poland Sp. z o.o.**, z siedzibą w Głuchowie, gmina Komorniki 62-052, przy ul. Tęczowej 10, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000005009, NIP: 7851561831, REGON: 631058749 o kapitale zakładowym w wysokości 16.311.638 zł (zwana dalej GLS).
- 11. Paczka pocztowa** - przesyłka rejestrowana, niebędącą przesyłką listową, o masie do 20.000 g i wymiarach: z których żaden nie może przekroczyć 2000 mm albo: które nie mogą przekroczyć 3000 mm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość;
- 12. PKWID** - Polska Korporacja Wydawców i Dystrybutorów Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dawniej: Polska Korporacja Wydawców i Dystrybutorów Dudkiewicz i Spółka Spółka jawna), przy ul. Franciszka Klimczaka 5 lok. 95,  
02-797 Warszawa, adres korespondencyjny ul. F. Klimczaka 1, 02-797 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000703817, NIP: 5222682646, REGON 015470814, kapitale zakładowym 5000 zł;

13. **Prawo pocztowe** - ustawa z dnia 12 czerwca 2012 roku Prawo pocztowe (Dz.U.2018.2188 tj. z dnia 23 listopada 2018 r.);
14. **Prawo przewozowe** – ustawa z dnia 15 listopada 1984 roku Prawo przewozowe (Dz.U.2017.1983 tj. z dnia 25 października 2017 roku);
15. **Przesyłka** – przesyłka towarowa bądź pocztowa, której organizacji przewozu zlecił Klient za pomocą serwisu Apaczka;
16. **Przesyłka pocztowa** – rzecz opatrzona oznaczeniem Odbiorcy i adresem, przedłożona do przyjęcia lub przyjęta za pośrednictwem serwisu Apaczka w celu przemieszczenia i doręczenia odbiorcy, do której przemieszczenia zastosowanie będą miały przepisy Prawa pocztowego;
17. **Regulamin Przewoźnika** - właściwy dla poszczególnych Operatorów logistycznych regulamin dostępny pod adresem <https://www.dpd.com.pl>, <https://www.ups.com>, <http://www.geis.pl>, <http://www.fedex.com/pl>, <http://www.poczta-polska.pl/>, <https://www.twoj.inpost.pl>, <http://www.tnt.com/express/pl/>, <http://www.dhl.pl>, <https://www.inpost.pl>, <https://www.gls-group.eu/PL/pl/home>, odpowiednio dla DPD, UPS, GEIS, Fedex, Poczta Polska, InPost, TNT, DHL, InPost Kurier, GLS;
18. **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
19. **Serwis** – oznacza system stron www udostępniony na serwerze internetowym pod adresem [www.apaczka.pl](http://www.apaczka.pl), stanowiący zbiór dokumentów statycznych i dynamicznych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami oraz API;
20. **Strony** – Apaczka oraz Klient;
21. **Świadczenie usługi drogą elektroniczną** - wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – prawo telekomunikacyjne;
22. **Umowa** – porozumienie zawarte pomiędzy Apaczką a Klientem, dotyczące realizacji usług organizacji przewozu określonych w Regulaminie. Umowa może zostać zawarta przez Klienta przy pomocy Serwisu, tj. drogą elektroniczną, jak również na piśmie, w przypadku chęci uregulowania zasad świadczenia przez Apaczka usług organizacji przewozu na rzecz Klienta na zasadzie płatności post-paid;
23. **Zlecenie** – zamówienie wykonania przez Apaczka usługi organizacji przewozu Przesyłki, złożone poprzez skuteczne wypełnienie przez Klienta formularza w Serwisie. Skuteczne wypełnienie formularza skutkuje wygenerowaniem listu przewozowego, który jest niezbędny do prawidłowego wykonania przewozu przez Przewoźnika.

### § 3

#### ŚWIADCZENIE USŁUG

1. Apaczka świadczy Usługi organizacji przewozu przesyłek nadawanych przez Klienta za pośrednictwem Przewoźników. Klient wybiera Przewoźnika faktycznie wykonującego przewóz przesyłki składając zlecenie za pośrednictwem Serwisu. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że organizacja przewozu oraz faktyczny

przewóz przesyłki odbywa się zgodnie z niniejszym Regulaminem, jak również z Regulaminem Przewoźnika faktycznie wykonującego przewóz. Usługi organizacji przewozu mogą być również świadczone przy wsparciu lub za pośrednictwem PKWID.

2. Wyboru Przewoźnika dokonuje Klient, spośród dostępnych do wyboru w Serwisie Przewoźników, z których każdy jest podmiotem profesjonalnie trudniącym się wykonywaniem przewozów przesyłek, mającym renomę i ugruntowaną pozycję na rynku świadczenia usług przewozowych.
3. Złożenie zlecenia w Serwisie przez Klienta oznacza, że zaakceptował on aktualny Cennik jak również Regulamin, oraz Regulamin Przewoźnika, który faktycznie wykonywać będzie przewóz.
4. W przypadku, gdy Regulamin Przewoźnika zawierać będzie szczególny tryb, jak również termin zgłaszania reklamacji oraz ograniczenia co do odpowiedzialności za utratę bądź uszkodzenie Przesyłki, będą one miały zastosowanie w stosunku do faktycznie wykonanego przez wybranego Przewoźnika przewozu.
5. W przypadku, kiedy Klient zleci organizację przewozu międzynarodowego przesyłki, wykonywany on będzie w zgodzie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa międzynarodowego, w tym w szczególności Konwencji o Umowie Międzynarodowego Przewozu Towarów z dnia 19 maja 1956 r. Przewóz wykonywany będzie w krajach, w stosunku do których Przewoźnicy zapewniają doręczenie nadanych przesyłek.
6. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że stosunek umowny łączący go z Apaczką ma charakter umowy organizacji przewozu – spedycji, do której zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego, w szczególności art. 794 i następujących.

#### **§ 4**

#### **RODZAJE I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ**

1. Apaczka – za pomocą Serwisu - świadczy drogą elektroniczną w szczególności następujące usługi:
  - 1) usługi informacyjne – polegające na udostępnianiu na indywidualne żądanie Klienta 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 Klienta umożliwiają kontakt z odpowiednim działem Apaczka, składanie reklamacji, a także przesyłanie przez Apaczkę Klientowi informacji handlowych i marketingowych drogą elektroniczną,
  - 3) usługi umożliwiające Klientowi zawarcie przy pomocy funkcjonalności Serwisu Umowy Usługi organizacji przewozu dokonywanie płatności za Usługę organizacji przewozu, śledzenie realizacji umowy Usługi organizacji przewozu.
2. Świadczenie przez Apaczkę usług drogą elektroniczną wymienionych w § 4 ust. 1 jest nieodpłatne.
3. Usługi dodatkowe świadczone przez Apaczkę są świadczone odpłatnie.
4. Usługami dodatkowymi będą m.in. :
  - preadresowanie (również, jeśli dotyczy to tego samego kodu, np. prośba o doręczenie do sąsiada),
  - powiadomienie SMS,
  - zwrot dokumentów,
  - dostawa w sobotę,
  - dostawa w wybranych godzinach,

- strefa rozszerzona,
- usługa „ostrożnie”,
- deklaracja wartości,
- list ręczny,
- ponowienie zlecenia podjazdu,
- zmiana/dopisanie/anulowanie kwoty pobrania,
- przesłanie potwierdzenia doręczenia.

Lista usług dodatkowych dostępna jest w Cenniku.

## **§ 5**

### **WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ**

1. Warunkiem korzystania przez Klienta z Serwisu jest uprzednie zapoznanie się i zaakceptowanie warunków niniejszego Regulaminu, aktualnego Cennika i Regulaminu wybranego Przewoźnika. Szczegółowe zasady korzystania z Usług Strony mogą uregulować odrębnie w Umowie o współpracy.
2. Klient 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.
3. 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.
4. Apaczka nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych będących poza wpływem Apaczka.
5. 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 lub w przypadku stwierdzenia naruszenia przez Usługobiorcę niniejszego Regulaminu, obowiązującego prawa lub ogólnie przyjętych norm społecznych i moralnych.
6. Ze względów bezpieczeństwa, Apaczka zastrzega sobie prawo przerywania połączenia z Klientem po upływie nie krótszym niż 2 minuty od chwili dokonania przez Klienta ostatniej czynności.
7. W celu prawidłowego korzystania z Usług, Klient powinien dysponować sprzętem komputerowym i oprogramowaniem spełniającym następujące, minimalne wymagania:
  - 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.

8. W razie korzystania przez Klienta ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych w ust. 7, Apaczka nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania aplikacji i zastrzega, że może to mieć negatywny wpływ na jakość świadczonych Usług.

## **§ 6**

### **REJESTRACJA W SERWISIE ORAZ ZAWARCIE UMOWY**

1. Klient zawiera Umowę z Apaczka poprzez Serwis, po dokonaniu rejestracji w Serwisie, a następnie po zalogowaniu się na swoje Konto Klienta.
2. Zarejestrowanie w Serwisie następuje poprzez wypełnienie udostępnionego w Serwisie formularza rejestracyjnego. 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.
3. Zarejestrowanie w Serwisie jest możliwe po uprzednim zapoznaniu się i akceptacji przez Klienta niniejszego Regulaminu. Akceptacja następuje poprzez wypełnienie pól z oświadczeniem o akceptacji niniejszego Regulaminu.
4. Klient może wyrazić zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych przez Apaczka w celach marketingowych i reklamowych w ramach usług świadczonych przez Apaczka – zgoda ta jest dobrowolna. Wyrażanie powyższych zgód oraz potwierdzanie otrzymania informacji następuje poprzez wypełnienie (zaznaczenie) pól z odpowiednimi oświadczeniami.
5. Każdorazowe zalogowanie się do Serwisu jest możliwe po uprzednim zapoznaniu się i akceptacji przez Klienta Regulaminu.
6. 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) nieudostępniania 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.
7. Apaczka zastrzega sobie prawo do jednostronnej odmowy aktywacji Konta Klienta bez podawania przyczyn oraz prawo do jednostronnej dezaktywacji lub zablokowania Konta Klienta, w przypadku naruszenia przez Klienta przepisów prawa lub postanowień Regulaminu.
8. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie czynności w tym w szczególności transakcje, wykonane z wykorzystaniem danych niezbędnych do uwierzytelnienia Klienta w Serwisie.
9. Wszelkie Usługi zlecone po zalogowaniu unikatowym loginem i hasłem uważa się za zamówione przez Klienta.
10. 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.

11. Wszystkie dokumenty niezbędne do poprawnej realizacji Usługi generowane oraz udostępniane są Klientowi w formie elektronicznej do wydruku w Serwisie. Faktury wystawione przez Apaczka Klientowi są dostępne wyłącznie elektronicznie w Serwisie po zalogowaniu na Konto Klienta.
12. Zawarcie Umowy następuje poprzez prawidłowe wypełnienie formularza umożliwiającego wysłanie Przesyłki dostępnego w Serwisie, zakończone wygenerowaniem listu przewozowego lub za pośrednictwem API.
13. Klienci ponoszą odpowiedzialność za należyte przechowanie loginu oraz hasła do Konta Klienta, jak również za zlecenia składane za pomocą Serwisu. Apaczka nie ponosi odpowiedzialności za utratę wskazanego loginu oraz hasła jak również za ich wykorzystanie przez osoby trzecie.
14. Klient zobowiązany jest do rzetelnego i zgodnego ze stanem faktycznym wypełnienia wszystkich wskazanych pól formularza, w tym obowiązkowo:
  - a) kraju nadania oraz odbioru Przesyłki;
  - b) deklaracji rodzaju/typu Przesyłki,
  - c) wymiarów oraz wagi Przesyłki;
  - d) określenia czy przesyłka jest nietypowa/niestandardowa/wielopaczkowa/ w innym opakowaniu;
  - e) wskazania zawartości Przesyłki;
  - f) wskazania Przewoźnika, który ma wykonać faktyczny przewóz Przesyłki;
  - g) adresu odbioru Przesyłki;
  - h) adresu dostawy Przesyłki;
  - i) danych osoby kontaktowej w tym numer telefonu;
  - j) daty i godziny odbioru.
15. Podając zawartość Przesyłki, Klient ma możliwość zadeklarowania wartości Przesyłki za dodatkową opłatą wskazaną w Cenniku do wysokości wskazanej w Regulaminie Przewoźnika, którego Klient wybrał podczas składania Zlecenia. Brak deklaracji wartości Przesyłki bezwzględnie skutkuje wszystkimi konsekwencjami określonymi w niniejszym Regulaminie. Klient ponosi odpowiedzialność za zaniechanie zadeklarowania wartości przesyłki.
16. W przypadku Przesyłek, których wartości nie zadeklarowano, odpowiedzialność Apaczki z tytułu organizacji przewozu takiej przesyłki ograniczona jest do kwoty 100,00 zł. Odpowiedzialność ta wyczerpuje wszelkie roszczenia Klienta w związku z organizacją przewozu takiej przesyłki przenoszące tę kwotę. Klient ma obowiązek zapoznać się z komunikatami dotyczącymi poszczególnych Przewoźników, które mogą wyświetlać się w Serwisie podczas składania Zlecenia.
17. W przypadku Przesyłki nadawanej do organizacji przewozu międzynarodowego, Klient może zadeklarować w liście przewozowym za dodatkową opłatą wskazaną w Cenniku wartość Przesyłki do wysokości wskazanej w Regulaminie Przewoźnika, którego Klient wybrał podczas składania Zlecenia.
18. W przypadku niezadeklarowania wartości, o której mowa w pkt 17 powyżej, odpowiedzialność Apaczka ograniczona jest do kwoty 8,33 SDR za kilogram brakującej wagi brutto, według wartości przesyłki w miejscu i w okresie przyjęcia jej do organizacji przewozu. Nie może być to jednak więcej niż 10.000 SDR za jedną przesyłkę.
19. W czasie wypełniania formularza Klient ma możliwość wyboru usług dodatkowych. Dostępne usługi dodatkowe zależne są każdorazowo od aktualnie składanego zlecenia, możliwość ich wyboru oznaczona jest w formularzu. Przykładowe usługi dodatkowe to:



- a) deklaracja wartości Przesyłki;
  - b) pobranie – opłata przy doręczeniu;
  - c) zwrot dokumentów;
  - d) dostawa w sobotę;
  - e) dostawa w określonych godzinach.
20. Wybierając usługi dodatkowe podczas składania zlecenia Klient zobowiązany jest do rzetelnego i zgodnego ze stanem faktycznym wypełnienia formularza, w szczególności jeśli chodzi o wartość Przesyłki. W przypadku zadeklarowania jej wartości oraz kwoty pobrania, należy wskazać prawidłowy numer rachunku bankowego do zwrotu pobrania. Apaczka nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje wprowadzenia przez Klienta błędnych danych do formularza.
21. Podanie nieprawidłowych danych może spowodować: odmowę odbioru przesyłki przez Kuriera, naliczenie opłat, w tym również opłat dodatkowych zgodnie z Cennikiem obowiązującym w momencie złożenie Zlecenia przez Klienta. W przypadku, gdy Usługi nieobjęte będą Cennikiem Apaczka obowiązywać będzie cennik standardowy Przewoźnika, zawarty w Regulaminie Przewoźnika.
22. Wypełniony formularz Klient przesyła za pośrednictwem Serwisu do Apaczka, gdzie weryfikowana jest możliwość organizacji przewozu Przesyłki. W przypadku przesyłania formularza za pomocą API, stosowana jest ta sama procedura co w przypadku przesyłania formularza za pośrednictwem Serwisu.
23. Z chwilą wygenerowania listu przewozowego z Serwisu następuje zawarcie umowy organizacji przewozu pomiędzy Apaczka a Klientem. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część przedmiotowej umowy.
24. W przypadku, gdy Apaczka nie będzie miała możliwości zrealizowania zlecenia organizacji przewozu, Klient zostanie o tym niezwłocznie poinformowany poprzez odpowiedni komunikat wygenerowany w Serwisie.

## **§ 7**

### **ROZWIĄZANIE UMOWY ORAZ ODSZTĄPIENIE OD UMOWY**

1. Apaczka ma prawo rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku:
- a) podania przez Klienta nieprawdziwych danych podczas rejestracji w Serwisie;
  - b) podania przez Klienta nieprawdziwych danych na formularzu podczas składania Zlecenia;
  - c) próby przekazania przez Klienta do organizacji przewozu rzeczy, których Apaczka nie przyjmuje do spedycji zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
2. Apaczka ma prawo odmówić zawarcia Umowy bądź od zawartej Umowy odstąpić, jeżeli:
- a) Klient nie spełnia wymagań dotyczących nadania przesyłki do spedycji określonych w niniejszym Regulaminie, jak również w aktualnie obowiązujących przepisach prawa;
  - b) zawartość lub opakowanie Przesyłki narażają na niebezpieczeństwo bądź poniesienie szkody Apaczka bądź osoby trzecie;
  - c) na opakowaniu Przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo lub obraźliwe dla osób trzecich;
  - d) usługa miałaby być wykonywana poza obszarem, na którym świadczone są przez Apaczka usługi organizacji przewozu;
  - e) spedycja danej Przesyłki jest zabroniona na podstawie przepisów prawa.

3. Apaczka ma prawo odstąpić od Umowy, jeśli przesyłka nie spełnia warunków określonych w umowie.
4. Zastrzega się, że Apaczka bądź Przewoźnik mają prawo w każdym czasie do dokonania sprawdzenia zawartości Przesyłki w dowolnym momencie pomiędzy przyjęciem Przesyłki do spedycji a dostarczeniem jej do Odbiorcy, w obecności przedstawiciela Klienta bądź osób trzecich. Sprawdzenie takie ma na celu zweryfikowanie zgodności stanu Przesyłki z danymi podanymi na formularzu oraz widniejącymi w dokumentach przewozowych.
5. W przypadku Klientów, którzy zawarli z Apaczka Umowę o współpracy, rozwiązania umowy o świadczenie Usług 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 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 wypowiedzieć z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia. Z chwilą wygaśnięcia umowy, Klient traci dostęp do Konta Klienta, zaś wszystkie dane wprowadzone do niego mogą ulec wykasowaniu.
7. 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 została poinformowana o odstąpieniu od umowy i wskazaniu sposobu zwrotu należności.

## **§ 8**

### **NADANIE PRZESYŁKI ORAZ JEJ ODBIÓR**

1. Podczas składania Zlecenia Klient decyduje, czy Przesyłka, której organizację przewozu Klient zleca, zostanie osobiście doręczona do wybranego punktu nadania, czy odebrana przez Kuriera pod adresem wskazanym w formularzu. Klient może również określić termin odebrania Przesyłki podczas składania zlecenia w Serwisie, jeżeli taką opcję udostępni wybrany przez Klienta Przewoźnik.
2. Do organizacji przewozu przyjęta zostanie Przesyłka, do której Klient dołączył nalepkę adresową – list przewozowy wygenerowany za pośrednictwem Serwisu, który Klient zobowiązany jest wydrukować – chyba, że Przewoźnik nie przewiduje takiej opcji. 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. Apaczka nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z niedopełnienia obowiązku określonego w niniejszym punkcie przez Klienta.
3. Przed nadaniem Przesyłki, Klient zobowiązuje się do starannego zapakowania i zabezpieczenia Przesyłki w taki sposób, aby zabezpieczyć ją przed działaniem czynników oddziałujących na Przesyłkę w toku procesu spedycyjnego, jak również by nie uszkodziła ona pozostałych paczek przewożonych przez Przewoźnika. Wytyczne dotyczące pakowania dostępne są na stronach internetowych Przewoźników oraz w Centrum Pomocy Apaczka, dostępnej w Serwisie. Nieprawidłowe zapakowanie (w tym sprzeczne z zasadami pakowania danego Przewoźnika) zwalnia Apaczka z odpowiedzialności za wszelkie szkody mogące wyniknąć w następstwie zaniedbania Klienta.
4. Klient zobowiązuje się, że Przesyłka nie będzie zawierała przedmiotów zabronionych, wymienionych w pkt. 5 poniżej jak również w Regulaminie Przewoźnika faktycznie wykonującego przewóz. W przypadku naruszenia przedmiotowego obowiązku, Klient ponosi wszelką oraz wyłączną odpowiedzialność za konsekwencje

przedmiotowego naruszenia. Apaczka w przypadku nadania przez Klienta Przesyłki zawierającej przedmioty zabronione jest zwolniona z odpowiedzialności za jej utratę, ubytek, uszkodzenie czy opóźnienie.

**5.** Do organizacji przewozu nie są przyjmowane Przesyłki wskazane jako zabronione do przewozu w Regulaminach Przewoźników oraz w zakładce „Centrum Pomocy” dostępnej w Serwisie, w szczególności:

- a)** przesyłki zawierające: zwłoki lub szczątki ludzkie, napoje alkoholowe, tytoń i wyroby tytoniowe, narkotyki, skóry zwierząt, 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;
- b)** przesyłki zawierające rzeczy, które z powodu swoich rozmiarów, masy lub innych właściwości albo ze względu na urządzenia Przewoźnika lub warunki drogowe danej gałęzi transportu:
  - nie nadają się do przewozu środkami transportowymi;
  - spowodowałyby naruszenie przepisów określających warunki wykonywania przewozów drogowych, przepisów określających warunki pracy kierowców, przepisów ruchu drogowego lub przepisów o drogach publicznych etc.;
- c)** przesyłki zawierające rzeczy niebezpieczne w rozumieniu odrębnych przepisów, chyba że zostały dopuszczone do przewozu na warunkach szczególnych, każdorazowo ustalonych z Apaczką;
- d)** 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.** W sytuacji przyjęcia do organizacji przewozu Przesyłki, która nie spełnia wymogów określonych w niniejszym Regulaminie, wszelkie ryzyko i odpowiedzialność, mogące powstać z tego tytułu spoczywają na Kliencie.

**9.** Apaczka lub Przewoźnik mają prawo:

- a)** w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka może spowodować uszkodzenie innych Przesyłek lub mienia, zażądać jej otwarcia przez Klienta, Nadawcę lub Odbiorcę, a w przypadku gdy wezwanie Klienta, Nadawcy lub Odbiorcy do otwarcia Przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, zabezpieczyć Przesyłkę na własny koszt w sposób zapewniający bezpieczeństwo przewożonych Przesyłek;
- b)** 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;
- c)** w uzasadnionych przypadkach zażądać od Klienta lub Nadawcy otwarcia Przesyłki w celu sprawdzenia, czy jej zawartość odpowiada warunkom określonym w Regulaminie, Regulaminie Przewoźnika oraz w powszechnie obowiązujących przepisach prawa;
- d)** odmówić przyjęcia Przesyłki, jeśli nie spełnia warunków określonych w Regulaminie lub w Regulaminie Przewoźnika jeżeli jej przyjęcie i przewóz są zabronione na podstawie odrębnych przepisów.

- 10.** Powiadomienie Odbiorcy o planowanym doręczeniu Przesyłki, a także o zapewnieniu odpowiednich środków potrzebnych do jej odbioru należy do obowiązków Klienta.
- 11.** Kurier dokonujący odbioru przesyłki w trakcie nadania oraz dostarczający Przesyłkę nie jest zobowiązany do dysponowania narzędziami oraz innymi zasobami niezbędnymi do prawidłowego odebrania oraz dostarczenia Przesyłki. W przypadku, kiedy Przesyłka wymagać będzie specjalnych urządzeń do załadunku lub rozładunku jej przekazanie do spedycji jest dopuszczalne pod warunkiem, że urządzenia takie dostępne są w punktach nadania i odbioru Przesyłki. Apaczka nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe przy załadunku lub rozładunku takich Przesyłek bez wymaganych do tego urządzeń bądź narzędzi.
- 12.** W przypadku ubytku lub uszkodzenia Przesyłki Odbiorca zobowiązany jest do bezzwłocznego sporządzenia protokołu szkody w obecności przedstawiciela Przewoźnika. Niesporządzenie protokołu szkody we właściwym czasie w rozumieniu Regulaminu, Regulaminu Przewoźnika bądź przepisów aktualnie obowiązującego prawa zwalnia Apaczka z jakiegokolwiek odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia, utraty lub opóźnienia w doręczeniu Przesyłki.
- 13.** Jeśli nie będzie możliwe doręczenie Przesyłki Odbiorcy, zostanie ona zwrócona do Nadawcy na jego koszt.
- 14.** W przypadku, gdy Klient wybierze opcję doręczenia Przesyłki za pobraniem – COD – suma pobrania zostanie przelana na rachunek bankowy wskazany przez Klienta w ciągu 3 dni roboczych od momentu otrzymania tej sumy od Przewoźnika. Apaczka ma prawo do dokonania potrącenia kwoty zadłużenia Klienta wobec Apaczki z sumą pobrania, na co Klient wyraża zgodę.
- 15.** W przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki, podlega ona zwrotowi do Nadawcy zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
- 16.** Przesyłkę traktuje się jako niedoręczalną, jeżeli nie można jej doręczyć do Odbiorcy, a przy jej zwrocie nie można doręczyć jej do Nadawcy np. z powodu błędnego adresu, a także z powodu odmowy jej przyjęcia. Tego rodzaju Przesyłka podlega likwidacji, zgodnie z zasadami zawartymi w Regulaminie Przewoźnika faktycznie wykonującego przewóz. Likwidacja przesyłki odbywa się na koszt Klienta.
- 17.** 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, zgodnie z ust. 16 powyżej.
- 18.** Klient może zostać obciążony dodatkową opłatą za niestandardową Przesyłkę, w przypadku gdy Przesyłka:
  - a)** posiada nieregularne kształty (np. nie jest prostopadłościanem, ma kształt tuby itp.) - w wyniku czego może zostać uznana za niesortowalną, lub
  - b)** jest oznaczona, np. naklejkami uwaga szkło, kruche lub owinięta w folię stretch, w wyniku czego musi być sortowana ręcznie,
  - c)** spełnia wymogi przesyłki niestandardowej zgodnie z Regulaminami Przewoźników.
- 19.** Regulamin Przewoźnika (w szczególności UPS) może przewidywać, że doręczenie pod adres prywatny jest definiowane jako doręczenie do prywatnego domu (mieszkania), przy czym obejmuje ono również doręczenie do firmy działającej w domu (mieszkanu). Dla każdej Przesyłki doręczanej pod adres prywatny zastosowanie ma dodatkowa opłata. Opłatą tą Klient może być obciążony w ramach dopłaty już po doręczeniu Przesyłki, na co Klient wyraża zgodę. Klient może zostać obciążony również innymi opłatami dodatkowymi, które przewiduje Regulamin Przewoźnika.

## § 9

### CENY USŁUG ORAZ WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Usługi spedycyjne świadczone przez Apaczka świadczone są odpłatnie.
2. Dopuszcza się płatność Ceny za Usługę przez Klienta w systemie postpaid bądź 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 spedycyjne po skorzystaniu z nich. Jest on dostępny dla Klientów, którzy podpisali Umowę o świadczenie usług. Apaczka może ustalić limity kredytowe, tj. kwoty do wysokości, której Klienci mogą zaciągać zobowiązania z tytułu złożonych i jeszcze nieopłaconych Zleceń w danym okresie (np. w miesiącu lub kwartale). Drogą elektroniczną Apaczka informuje o zmianie wysokości limitu kredytowego i długości ich okresu rozliczeniowego.
5. Za wszystkie zrealizowane Usługi Apaczka naliczy opłaty, zgodnie z wyceną dokonaną na podstawie obowiązującego w momencie złożenia Zlecenia Cennika albo zawartą pisemną Umową z Klientem. 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. W przypadku, gdy Przesyłka będzie posiadała inne wymiary niż wskazane przez Klienta, w szczególności w sytuacji przekroczenia dopuszczalnych wymiarów Przesyłki lub jej nietypowego kształtu, Klient może zostać obciążony dodatkową opłatą oraz kosztem usług dodatkowych zgodnie z Cennikiem i Regulaminem Przewoźnika faktycznie wykonującego przewóz.
6. Jeżeli dana usługa nie jest wyszczególniona w Cenniku, Klienta obowiązuje cennik Przewoźnika opublikowany na jego stronie www:
  - <https://www.dpd.com.pl/>,
  - <http://www.ups.com/>,
  - <http://geis.pl/>,
  - <http://fedex.com/pl/>,
  - <http://poczta-polska.pl/>,
  - <http://www.tnt.com/express/pl/>,
  - <http://dhl.pl/>,
  - <https://inpost.pl/>,
  - <https://gls-group.eu/PL/pl/home>,odpowiednio dla: DPD, UPS, GEIS, Fedex, Poczta Polska, TNT, DHL; InPost; GLS.
7. W przypadku, gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie wysokości Ceny za Usługę, Klient jest informowany o sposobie, w jaki będzie ona obliczana.
8. Po pierwszej aktywacji Konta Klienta obowiązuje Cennik standardowy. Apaczka poprzez swoich konsultantów może zaproponować Cennik indywidualny, odmienny od Cennika standardowego. 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 nadania ostatniej zleconej 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 zgodnie z art. 106n ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 roku (Dz. U. z 2004 r., Nr 54, poz. 535 z późn. zm.).
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. Klient zobowiązuje się dopłacić różnicę bezzwłocznie po wezwaniu do zapłaty dokonanych przez Apaczka. Opłata będzie naliczona według Cennika obowiązującego w momencie złożenia Zlecenia lub dla usług nieujętych w Cenniku Przewoźnika faktycznie wykonującego przewóz.
14. Klient nie może bez pisemnej zgody Apaczka przenieść na osoby trzecie praw i obowiązków wynikających z umów zawartych przy pomocy Serwisu. Jednocześnie, Klient wyraża zgodę na dokonywanie przez Apaczka cesji roszczeń przysługujących Apaczka wobec niego z tytułu świadczonych Usług.
15. Jeżeli indywidualne porozumienia z Klientem zawarte w formie pisemnej nie stanowią inaczej:
  - a) w przypadku płatności prepaid za zlecone Usługi Apaczka wystawi Klientowi fakturę VAT w ciągu 7 dni od zakończenia okresu rozliczeniowego, którym jest miesiąc kalendarzowy. W przypadku płatności prepaid oraz postpaid Apaczka wystawia faktury dwa razy w miesiącu – w połowie i na koniec każdego miesiąca. Zlecone usługi nieuwzględnione w bieżącym okresie rozliczeniowym, mogą być rozliczane w okresach następnym;
  - b) Klient zobowiązany jest do zapłaty należności za fakturę przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze, zgodnie z terminem płatności wyszczególnionym na fakturze. Termin płatności wynosi 7 dni od dnia wystawienia faktury. Apaczka jest uprawniona do jednostronnego ustalenia innego terminu płatności faktury. Jako dzień zapłaty przyjmuje się dzień uznania rachunku Apaczka;
  - c) elektroniczne obrazy wszystkich faktur są dostępne natychmiast po wystawieniu w Serwisie na Koncie Klienta, w zakładce „Faktury”;
  - d) w przypadku zakwestionowania przez Klienta faktury, bądź jej części, Klient ma obowiązek poinformować o tym fakcie Apaczka w ciągu 14 dni od daty wystawienia faktury. Po tym okresie, jeżeli powszechnie obowiązujące przepisy nie stanowią inaczej, Strony uznają wierzytelność za bezsporną;
  - e) reklamacje dotyczące faktur składa się za pośrednictwem formularza elektronicznego dostępnego po zalogowaniu do Serwisu. Do reklamacji dotyczących wystawiania faktur stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego Regulaminu z zastrzeżeniem, że zapisy niniejszego paragrafu mają pierwszeństwo przed zapisami dotyczącymi ogólnej procedury reklamacyjnej;
  - f) w przypadku zakwestionowania przez Klienta części wierzytelności, Klient zobowiązuje się opłacić terminowo część niekwestionowaną, tzw. „kwotę bezsporną”;
  - g) w przypadku braku płatności faktury we wskazanym terminie, Apaczka ma prawo zablokować Klientowi

dostęp do Konta Klienta w Serwisie, a także zaliczyć na poczet przeterminowanych należności pobrania należne Klientowi od Przewoźników oraz zastrzec sobie prawo do obciążenia Klienta rekompensatą za koszty odzyskiwania należności od każdej faktury o równowartości kwoty 40 EUR, określoną w art. 10 ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o terminach zapłaty w transakcjach handlowych (Dz.U.2019.118 t.j. z dnia 21 stycznia 2019 roku). Klient wyraża zgodę na dokonanie potrąceń wzajemnych wierzytelności przez Apaczka, o których mowa w zdaniu poprzednim.

## **§ 10**

### **ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

- 1.** Apaczka odpowiada za przesyłkę w okresie od jej przyjęcia do spedycji, które to przyjęcie znajduje potwierdzenie w dokumentach przewozowych, aż do momentu jej wydania Przewoźnikowi.
- 2.** W razie uszkodzenia przesyłki odpowiedzialność Apaczka ograniczona jest do kwoty, o którą obniżyła się rzeczywista wartość przesyłki. Jeżeli tylko część przesyłki doznała obniżenia wartości przez uszkodzenie, odpowiedzialność ograniczona jest do kwoty, która winna być uiszczona w razie zaginięcia jedynie części, której wartość się obniżyła.
- 3.** Apaczka nie ponosi odpowiedzialności określonej w ust. 1 powyżej jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w organizacji przewozu Przesyłki powstały:
  - a)** wskutek siły wyższej;
  - b)** z przyczyn występujących po stronie Klienta, Nadawcy lub Odbiorcy;
  - c)** z powodu naruszenia przez Klienta lub Odbiorcę przepisów prawa, niniejszego Regulaminu, Regulaminu Przewoźnika lub Umowy zawartej z Apaczka;
  - d)** z powodu właściwości zawartości Przesyłki;
  - e)** z innych przyczyn wskazanych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, wyłączających odpowiedzialność Apaczka.
- 4.** Apaczka jest zwolniona od odpowiedzialności określonej w ust. 1, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki powstały co najmniej z jednej z następujących przyczyn:
  - a)** nadania pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieściłą lub niedostateczną, rzeczy wyłączonych z przewozu zgodnie z § 8 niniejszego Regulaminu, lub przyjmowanych do spedycji na warunkach szczególnych lub niezachowania przez Klienta lub Nadawcę tych warunków;
  - b)** braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania Przesyłki, narażonej w ten sposób na szkodę wskutek jej naturalnych właściwości;
  - c)** szczególnej podatności rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości;
  - d)** ładowania, rozmieszczenia lub wyładowywania rzeczy przez Klienta, Nadawcę lub Odbiorcę;
  - e)** przewozu Przesyłek, które zgodnie z przepisami lub Umową powinny być dozorowane, jeżeli szkoda wynika z przyczyn, którym miał zapobiec dozorca Przesyłki.
- 5.** Wystąpienie chociaż jednej z przesłanek wymienionych w niniejszym paragrafie powoduje, zwolnienie Apaczki z odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku uszkodzenia bądź utraty przesyłki, a także opóźnienia jej doręczenia.

- 6.** Przyjęcie przesyłki przez Odbiorcę bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie wszelkich roszczeń odszkodowawczych z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki w stosunku do Apaczki.
- 7.** Uprawnionemu przysługuje odszkodowanie za utratę lub ubytek Przesyłki, obliczane na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie
- 8.** W razie niemożności ustalenia wysokości odszkodowania w sposób określony w ust. 7 powyżej, wysokość tę ustala rzeczoznawca – przy zastrzeżeniu obowiązywania § 8 pkt 8 Regulaminu.
- 9.** Apaczka nie odpowiada za działania lub zaniechania Klienta, Nadawcy bądź Odbiorcy, które mają znamiona czynów zabronionych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
- 10.** Apaczka nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w dostawie przesyłek, które nie przekraczają dwóch dni roboczych w stosunku do uzgodnionych terminów.
- 11.** Wszystkie kwoty szkód powstałych z tytułu opóźnienia, uszkodzenia bądź utraty przesyłek winny być właściwie udokumentowane.
- 12.** Apaczka nie ponosi odpowiedzialności za niejawne szkody w zawartości przesyłki. Za taką niejawną szkodę uznaje się szkodę niemożliwą do stwierdzenia w momencie dostawy, ze względu na brak widocznych naruszeń opakowania przesyłki.
- 13.** Kwoty odszkodowania, o których mowa w niniejszym paragrafie należne są uprawnionemu jedynie w przypadku, gdy okaże się, że Apaczka ponosi odpowiedzialność za powstałą szkodę zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

## **§ 11**

### **POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

- 1.** Apaczka ustala następujące zasady sprawdzenia stanu Przesyłki:
  - 1)** ustalenia stanu Przesyłki dokonuje się protokolarnie po zakończeniu przewozu w celu określenia zakresu szkody, jeżeli nastąpiło naruszenie stanu Przesyłki;
  - 2)** w przypadku zaistnienia widocznego uszkodzenia lub częściowej utraty przesyłki, ustala się niezwłocznie protokolarnie stan Przesyłki oraz okoliczności powstania szkody; protokół ten winien zostać podpisany przez Odbiorcę oraz osobę doręczającą przesyłkę;
  - 3)** w chwili, kiedy Odbiorca potwierdzi odbiór przesyłki, odpowiedzialność za jej stan i kompletność przechodzi na Odbiorcę. Wszelkie zastrzeżenia stwierdzające nieprawidłowości w wykonaniu usługi dotyczące stanu przesyłki bądź też realizacji jej dostawy, powinny zostać umieszczone przez Odbiorcę w chwili jej odbioru w dokumentach przewozowych;
  - 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, Przewoźnik stwierdza w nim fakt i przyczyny odmowy. Uprawniony otrzymuje bezpłatnie egzemplarz protokołu;
  - 5)** w razie trudności w ustaleniu danych dotyczących czasu, rodzaju, rozmiarów lub przyczyny szkody, dane te określa rzeczoznawca powołany przez Apaczka lub Przewoźnika w porozumieniu z uprawnionym;



- 6)** formę sporządzenia protokołu ustala Przewoźnik, wybrany przez Klienta podczas składania Zlecenia Przesyłki w miejscu doręczenia. Informacja na temat sporządzenia protokołu dostępna jest w Centrum Pomocy po zalogowaniu do Serwisu.
- 2.** Klient może złożyć reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi wyłącznie w formie:
  - 1)** Elektronicznej - za pośrednictwem elektronicznego formularza dostępnego w Serwisie w zakładce „Reklamacje”. Formularz reklamacyjny, o którym mowa dostępny jest w Serwisie po zalogowaniu się na konto Klienta w zakładce Reklamacje. Aby prawidłowo złożyć reklamację, należy postępować zgodnie ze wskazówkami, które kolejno wyświetlają się w Serwisie;
  - 2)** Pisemnej - za pośrednictwem przesyłki pocztowej za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu Prawa Poczтового - na adres: ul. Franciszka Klimczaka 1, 02-797 Warszawa;
  - 3)** Osobiście - pisemnie w biurze Apaczka przy ul. Franciszka Klimczaka 1, 02-797 Warszawa (będącym jednostką organizacyjną właściwą do załatwienia reklamacji).
- 3.** Klient ma możliwość złożenia dwóch rodzajów reklamacji:
  - 1)** Reklamacje dotyczące faktur, tzw. reklamacje finansowe,
  - 2)** Reklamacje z tytułu utraty, ubytku, uszkodzenia Przesyłki lub opóźnienia dostarczenia Przesyłki, tzw. reklamacje szkodowe.
- 4.** Apaczka ma prawo odmówić rozpatrzenia reklamacji złożonej w innej formie niż przewidziana w ust. 2 powyżej – np. wysłanej e-mailem, oraz zobowiązać Klienta do złożenia reklamacji w terminie 14 dni w formie wskazanej w ust. 2 pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania. Termin na rozpatrzenie reklamacji zaczyna biec od momentu prawidłowego złożenia reklamacji.
- 5.** W przypadku składania reklamacji finansowych, reklamacja może zostać złożona zbiorczo do maksymalnie 10 listów przewozowych.
- 6.** W przypadku składania reklamacji szkodowej za pomocą formularza reklamacyjnego z ust. 2 pkt 1 - reklamacja może dotyczyć tylko jednej Przesyłki. W przypadku wskazania w treści reklamacji, że dotyczy ona kilku Przesyłek, uznaje się że reklamacja dotyczy tylko Przesyłki, której numer został wpisany w polu „Numer listu przewozowego”. W takiej sytuacji Klient zostanie wezwany do złożenia oddzielnych reklamacji dla każdej z Przesyłek w terminie 14 dni pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania w zakresie Przesyłek nie wpisanych w polu „Numer listu przewozowego”. Wyjątkiem są przesyłki wielopaczkowe, w przypadku których należy podać główny numer listu przewozowego.
- 7.** Wpływ reklamacji w formie, o której mowa w ust. 2 pkt 3 zostaje potwierdzony niezwłocznie (osobiście), natomiast wpływ reklamacji złożonej w formie (elektronicznej, pisemnej) określonej w ust. 2 pkt 1 i pkt 2 zostaje potwierdzony w terminie 7 dni od wpływu.
- 8.** Reklamacja finansowa może zostać złożona w terminie 1 roku od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie. Powyższe nie obejmuje reklamacji złożonej w związku ze zwłoką w przewozie, która nie spowodowała ubytku lub uszkodzenia Przesyłki. Regulaminy Przewoźników mogą przewidywać krótsze terminy na złożenie reklamacji – wówczas Apaczka odrzuci reklamacje złożone po terminie wynikającym z regulaminu Przewoźnika.
- 9.** Reklamację szkodową dotyczącą zwłoki w przewozie, która nie spowodowała ubytku lub uszkodzenia Przesyłki Klient może złożyć w terminie 2 miesięcy od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie.

Regulaminy Przewoźników mogą przewidywać krótsze terminy na złożenie reklamacji – wówczas Apaczka odrzuci reklamacje złożone po terminie wynikającym z Regulaminu Przewoźnika.

**10. Reklamacje finansowe:**

- 1)** w przypadku zakwestionowania przez Klienta faktury bądź jej części, Klient ma obowiązek poinformować o tym Apaczka w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury;
- 2)** składając reklamację finansową niezbędnym jest wskazanie numeru reklamowanej faktury oraz elementów specyfikacji faktury, z którymi Klient się nie zgadza;
- 3)** w treści formularza reklamacyjnego bądź treści reklamacji pisemnej, Klient powinien określić, w szczególności:
  - co było zawartością Przesyłki,
  - w jaki sposób została opakowana,
  - wskazać wymiary i wagę Przesyłki,
  - wskazać czy Przesyłka została opatrzona w naklejki lub inne komunikaty sugerujące szczególne traktowanie Przesyłki, np. „ostrożnie”.
- 4)** Apaczka zastrzega sobie prawo do żądania również innych dokumentów niż wymienione powyżej, jeśli takie dokumenty okażą się niezbędne do zakończenia postępowania reklamacyjnego. Dokumenty takie powinny zostać dostarczone do Apaczka w terminie 14 dni od daty skierowania żądania przez Apaczka. Jeśli termin ten upłynie bez odpowiedzi, reklamacja może nie być rozpatrzona, bez możliwości jej ponownego wniesienia.

**11. Reklamacje szkodowe - z tytułu utraty, ubytku, uszkodzenia Przesyłki lub opóźnienia dostarczenia Przesyłki:**

- 1)** do prawidłowego zgłoszenia reklamacji niezbędne jest podanie nazwy Przewoźnika, imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu zamieszkania (siedziby) uprawnionego do złożenia reklamacji – w przypadku składania reklamacji za pośrednictwem Serwisu powyższe dane są pobierane automatycznie,
- 2)** w formularzu reklamacyjnym należy wskazać numer reklamowanej Przesyłki, uzasadnienie reklamacji kwotą roszczenia – dane te muszą być podane dla każdego dokumentu przewozowego oddzielnie – numer rachunku bankowego do wypłaty odszkodowania lub innej należności,
- 3)** w treści formularza reklamacyjnego bądź treści reklamacji pisemnej, Klient powinien określić, w szczególności:
  - co było zawartością Przesyłki,
  - w jaki sposób została opakowana,
  - wskazać wymiary i wagę Przesyłki,
  - wskazać czy Przesyłka została opatrzona w naklejki lub inne komunikaty sugerujące szczególne traktowanie Przesyłki, np. „ostrożnie”.
- 4)** do zgłoszenia reklamacyjnego należy załączyć list przewozowy, protokół, o którym mowa w ust. 1 powyżej oraz kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia. Do reklamacji składanej za pośrednictwem Serwisu, powyższe dokumenty należy załączyć w formie zdjęć lub skanów.
- 5)** zgłoszenia reklamacyjne nie zawierające ww. danych nie będą rozpatrywane;
- 6)** Apaczka zastrzega sobie prawo do żądania również innych dokumentów niż wymienione powyżej, jeśli takie dokumenty okażą się niezbędne do zakończenia postępowania reklamacyjnego. Dokumenty takie powinny zostać dostarczone do Apaczka w terminie 14 dni od daty skierowania żądania przez Apaczka.

Jeśli termin ten upłynie bez odpowiedzi, reklamacja może nie być rozpatrzona, bez możliwości jej ponownego wniesienia.

- 12.** Złożenie reklamacji na formularzu reklamacyjnym za pośrednictwem Serwisu jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody na przesyłanie korespondencji oraz dokumentacji (m.in. odpowiedzi na reklamację, wezwań do uzupełnień) od Apaczka w formie elektronicznej (w szczególności za pośrednictwem wiadomości zamieszczanych na Koncie Klienta w zakładce Formularz kontaktowy), chyba że Klient w treści reklamacji umieści żądanie udzielenia odpowiedzi lub doręczania wezwań w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania lub siedziby albo z wykorzystaniem poczty elektronicznej.
- 13.** Termin na rozpoznanie reklamacji biegnie od dnia otrzymania prawidłowego zgłoszenia reklamacyjnego. W przypadku wezwania Klienta do usunięcia braków zgłoszenia reklamacyjnego, ww. termin rozpoczyna bieg od dnia otrzymania przez Apaczka lub Przewoźnika uzupełnionego zgłoszenia reklamacyjnego.
- 14.** W trakcie rozpatrywania reklamacji Klient jest obowiązany powiadomić Apaczka o każdorazowej zmianie adresu zamieszkania lub siedziby, adresu poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej. W przeciwnym razie doręczenia odpowiedzi na reklamację i wezwań, dokonane na dotychczasowy adres lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej wykorzystanych do złożenia reklamacji uznaje się za skuteczne.
- 15.** Złożenie reklamacji przez Klienta poprzez Serwis, oznacza fakt zarejestrowania zgłoszenia reklamacyjnego w Serwisie i zobowiązanie do przesłania zgłoszenia reklamacyjnego bezpośrednio do wybranego przez Klienta Przewoźnika. Reklamacja rozpatrywana jest bezpośrednio przez wybranego przez Klienta Przewoźnika.
- 16.** W przypadku sprzeczności postanowień Regulaminu z regulaminami Przewoźnika, pierwszeństwo mają regulaminy Przewoźników wyłącznie w zakresie dotyczącym wykonywanej przez nich usługi przewozu.
- 17.** Złożenie reklamacji - zarówno szkodowej jak i finansowej - stanowi wyłącznie powiadomienie wybranego Przewoźnika o zakwestionowaniu jego usługi oraz zgłoszenie przez Klienta żądania otwarcia procedury reklamacyjnej.
- 18.** Apaczka niezwłocznie przekaże reklamację - zarówno szkodową jak i finansową - do Przewoźnika, a o wynikach postępowania reklamacyjnego powiadomi Klienta niezwłocznie po jej rozpatrzeniu. Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową rejestrowaną za potwierdzeniem odbioru albo wysłanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej (w szczególności poprzez zamieszczenie jej na Koncie Klienta w zakładce Reklamacje).
- 19.** Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że zgłoszenie reklamacji w żaden sposób nie zwalnia od uiszczenia na rzecz Apaczka opłat oraz innych należności z tytułu wykonanych dla Klienta usług. Nie uprawnia również do dokonywania jakichkolwiek potrąceń należności w ramach wzajemnych rozliczeń dokonywanych bez zgody Apaczka. Wpłaty należności dokonywane przez Klienta księgowane są przez Apaczka per saldo (czyli na należność najdawniej wymagalną), chyba że w tytule przelewu należności została dokładnie wskazana uiszczana należność.
- 20.** Apaczka nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w rozpatrzeniu reklamacji przez Przewoźnika. Klient akceptuje, że łączący go z Apaczka stosunek umowny ma charakter umowy spedycji.
- 21.** Reklamacja finansowa zostanie rozpatrzona w terminie 90 dni od momentu prawidłowego złożenia reklamacji.
- 22.** Klient może zwrócić się do Apaczka o dokonanie cesji praw wynikających z Usługi i na tej podstawie samodzielnie dochodzić praw bezpośrednio od Przewoźnika.

23. W przypadku braku uwzględnienia reklamacji przez Przewoźnika w całości lub w części, Klient może złożyć odwołanie w terminie 14 dni od daty otrzymania decyzji reklamacyjnej.

## **§ 12**

### **PRAWO ZASTAWU**

1. Apaczka przysługuje prawo zastawu na Przesyłce w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z wykonania zlecenia.
2. Prawo zastawu może być wykonywane, dopóki Przesyłka znajduje się w dyspozycji Apaczka, Przewoźnika, u osoby, która ją dzierży w jego imieniu, albo dopóki może nią rozporządzać na podstawie dokumentów.

## **§ 13**

### **POROZUMIENIA INDYWIDUALNE**

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

## **§ 14**

### **POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE KONSUMENTÓW**

1. Niniejszy Regulamin ma również zastosowanie do usług spedycyjnych świadczonych przez Apaczka na rzecz podmiotów będących konsumentami w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 Regulamin nie wiąże konsumentów w zakresie, w jakim mogłyby ograniczać lub naruszać prawa konsumentów przewidziane w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w tym stanowić niedozwolone klauzule umowne.
3. Klient będący konsumentem ma możliwość odstąpienia od Zlecenia zawartego na odległość w terminie 14 dni od daty jego złożenia bez podania przyczyny.
4. 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.
5. 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 została poinformowana o odstąpieniu od Umowy, z zastrzeżeniem ust. 4 powyżej.
6. Klient będący konsumentem może skorzystać z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń z tytułu usług pocztowych, które stanowi postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
7. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich pomiędzy będącym konsumentem Klientem - nadawcą albo adresatem 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 wniosek adresata, nadawcy albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. W ramach powyższego postępowania mogą być rozstrzygane spory 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.

8. 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.
9. 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 (Dz.U.2016.1823 z dnia 9 listopada 2016 roku), z tym, że wnioskodawca może wносить o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu.

## **§ 15**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Niniejszy Regulamin jest udostępniany za pośrednictwem Serwisu w formie umożliwiającej jego pobranie, utwalenie 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. Franciszka Klimczaka 1, 02-797 Warszawa).
2. Apaczka zastrzega sobie prawo do jednostronnego dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie z ważnych przyczyn obejmujących w szczególności:
  - a) uchylenie, zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa lub wydanie rozstrzygnięcia przez odpowiednie organy władzy lub instytucje państwowe mające zastosowanie do Apaczka i wpływające na jego działalność;
  - b) wprowadzenie przez Apaczka zmian organizacyjnych lub technologicznych, w tym dotyczących zasad obsługi Klientów, wpływających na obsługę Klientów Serwisu;
  - c) zmianę obecnych, wprowadzenie nowych lub zrezygnowanie przez Apaczka z oferowania niektórych usług.

O treści zmian Regulaminu, o których mowa w 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.
3. W przypadku, gdy Klient nie akceptuje zmian Regulaminu, obowiązany jest powiadomić o tym fakcie Apaczka w terminie 14 dni od poinformowania o zmianie Regulaminu. Brak zgody na zmianę Regulaminu równoznaczne jest z zablokowaniem Klientowi dostępu do Konta Klienta i możliwości zawierania nowych Umów od dnia wejścia w życie zmian Regulaminu. Brak sprzeciwu uznaje się za akceptację zmian.
4. Do umów dotyczących Usług przesyłki zawartych przed zmianą Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązujące w chwili zawarcia danej Umowy.

5. Apaczka zastrzega sobie również prawo do:
  - a) zmian danych zawartych w ramach Serwisu;
  - b) zmian parametrów technicznych Serwisu;
  - c) czasowego lub stałego ograniczenia dostępności Serwisu;
  - d) całkowitego wycofania Serwisu.
6. Prawem właściwym do rozwiązywania sporów, wynikających w związku z wykonywaniem przez Apaczka Usług jest prawo polskie, zaś sądem właściwym do ich rozstrzygnięcia jest rzeczowo i miejscowo właściwy sąd polski dla siedziby Apaczka.
7. Wszelkie kwestie nieuregulowane w niniejszym Regulaminie oraz Polityce Prywatności podlegają zapisom ustawy z dnia z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, w przypadku zaś Usług w obrocie zagranicznym stosuje się przepisy prawa polskiego, jeżeli międzynarodowe przepisy nie stanowią inaczej.
8. Regulamin nie ma zastosowania do usług świadczonych konsumentom w zakresie, w jakim mógłby naruszać lub ograniczać prawa konsumentów zagwarantowane w powszechnie obowiązujących przepisach, jak również stanowić niedozwolone klauzule umowne.