



OGÓLNY REGULAMIN SERWISU I ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ SERWISU BLISKAPACZKA.PL

Obowiązuje od 3 stycznia 2026 r.

1. Ogólny Regulamin Serwisu i Świadczenia Usług Drogią Elektroniczną Serwisu Bliskapaczka.pl (dalej: „Regulamin”) ma zastosowanie wobec świadczonych przez Alsendo spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (02-566), przy ul. Puławskiej 2, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000678992, posiadająca NIP: 8971840043 (dalej również jako: „Alsendo”) krajowych usług organizacji przewozu przesyłek zlecanych przez Klientów za pośrednictwem należącego do Alsendo serwisu internetowego znajdującego się pod adresem internetowym <https://bliskapaczka.pl/>
2. Na podstawie Regulaminu Alsendo świadczy usługi drogą elektroniczną wobec Konsumentów oraz Przedsiębiorców.
3. Użytkownikiem może być Przedsiębiorca, jak i Konsument, przy czym niektóre postanowienia Regulaminu mogą mieć zastosowanie wyłącznie do Przedsiębiorców. Składając Zlecenie, Użytkownik na prawach Konsumenta powinien zwrócić uwagę na oznaczenia usług Przewoźników, czy nie zawierają ograniczenia w świadczeniu ich na jego rzecz.
4. Za konsumentów uważane będą osoby fizyczne korzystające z serwisu w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub w celu bezpośrednio związanym z prowadzoną działalnością gospodarczą, ale umowy zawierane w ramach korzystania z Serwisu nie będą miały dla nich charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nich działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
5. Za Przedsiębiorców uważani będą Klienci, którzy korzystają z Serwisu w celu bezpośrednio związanym z prowadzoną działalnością gospodarczą, mającą dla nich charakter zawodowy, wynikający w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nich działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub będący osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi niebędącymi osobą prawną, którym odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonującymi działalność gospodarczą.
6. Świadczenie usług przez Alsendo odbywa się na zasadach określonych w Regulaminie. Wykonanie umów zawartych z Przewoźnikami odbywa się na zasadach określonych w Regulaminach Przewoźników. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem oraz Regulaminem Przewoźnika, zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ustawy Prawo przewozowe i Kodeks cywilny.



§ 2

Definicje

1. Na potrzeby Regulaminu użyte w nim określenia oznaczają:
2. API Bliskapaczka.pl – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Alsendo dla Klientów umożliwiającą korzystanie z interfejsu dostępowego, wykorzystującego protokół elektronicznej wymiany danych, umożliwiający komunikację oprogramowania z zasobami (modułami) serwisu Bliskapaczka oraz zewnętrznych aplikacji, serwisów, stron internetowych itp;
3. Cena za Usługę - cena Usługi organizacji pośrednictwa przewozu (Wysyłki) 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;
4. Cennik - cennik Usługi organizacji pośrednictwa przewozu (Wysyłki) dostępny w serwisie dla zalogowanych Klientów na "Koncie Klienta" w zakładce „Cennik”;
5. Formularz reklamacyjny – elektroniczny formularz reklamacyjny dostępny na Koncie Klienta w zakładce „Reklamacje”, udostępniony bezpośrednio do każdej z przesyłek, umożliwiający złożenie reklamacji;
6. Formularz zamówienia – formularz dostępny na Koncie Klienta, za pomocą którego Klient może skutecznie złożyć Zlecenie;
7. List przewozowy - dokument zawierający informacje niezbędne do realizacji Zlecenia, w szczególności dane Nadawcy Odbiorcy i miejsca doręczenia wygenerowany w Serwisie na podstawie wprowadzonych przez Klienta informacji;
8. Hasło – ciąg znaków alfanumerycznych, konieczny do dokonania autoryzacji w trakcie uzyskiwania dostępu do Konta Klienta, określony przez Klienta podczas tworzenia Konta;
9. Informacja handlowa - każda informacja przeznaczona bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku Bliska Paczka, z wyłączeniem informacji umożliwiającej porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej z określoną osobą oraz informacji o towarach i usługach niestujących osiągnięciu efektu handlowego pożądanego przez podmiot, który zleca jej rozpowszechnianie, w szczególności bez wynagrodzenia lub innych korzyści od producentów, sprzedawców i świadczących usługi;
10. Klient – Użytkownik, który dokonał skutecznej rejestracji w Serwisie. Określenie Klient obejmuje również Użytkownika nazwanego Klientem Przedsiębiorcą, tym samym ilekroć w Regulaminie jest użyte określenie Klient mowa wtedy również o Kliencie Przedsiębiorcy, chyba że co innego wynika z konkretnego zapisu Regulaminu poprzez wyodrębnienie zastosowania danego postanowienia Regulaminu do Klienta Przedsiębiorcy;
11. Klient Przedsiębiorca - Użytkownik będący Przedsiębiorcą, który dokonał skutecznej rejestracji w Serwisie i który korzysta z Serwisu w celu bezpośrednio związanym z prowadzoną działalnością gospodarczą, mającej dla niego charakter zawodowy, wynikający w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej;



12. Konto Klienta - miejsce udostępnione na serwerze, utworzone w wyniku rejestracji Klienta na Platformie, pozwalające na korzystanie z Usług określonych w Regulaminie, w szczególności z usługi Wysyłki;
13. Konsument – osoba fizyczna, o której mowa w §1 ust. 4.;
14. Kurier - przedstawiciel Przewoźnika, który w ramach realizacji Wysyłki, odbiera Przesyłkę od Nadawcy, Klienta lub ze wskazanego punktu oraz doręcza Przesyłkę do Odbiorcy lub wskazanego punktu;
15. Nadawca – klient lub podmiot, który wydaje przesyłkę Kurierowi lub którego dane jako nadawcy Przesyłki zostały podane w formularzu nadania Przesyłki;
16. Odbiorca - podmiot, który przyjmuje przesyłkę dostarczoną przez Kuriera, a której organizację przewozu zlecono poprzez Serwis;
17. 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 Alsendo powierza organizację przewozu. Wykaz głównych przewoźników znajduje się pod adresem: <https://bliskapaczka.pl/regulaminy>
18. Partner Bliskapaczka.pl - przedsiębiorca, który w wyniku zastosowania się do procedur wydawania przez operatora kluczy autoryzujących dostęp do Bliskapaczka.pl API, otrzymał Zestaw Danych Autoryzacyjnych, służących do autoryzacji czynności dokonywanych w serwisie Bliskapaczka.pl w sposób zdalny (z pominięciem interfejsu użytkownika aplikacji Bliskapaczka.pl);
19. Pośrednik płatności – profesjonalny podmiot świadczący usługi pośrednictwa płatności za Usługi zgodnie z regulaminem Pośrednika płatności, np. PayU, Przelewy 24;
20. Prawo pocztowe - ustawa z dnia 12 czerwca 2012 r. Prawo pocztowe (tj. z dnia 6 marca 2025 r. Dz.U. z 2025 r. poz. 366 ze zm.);
21. Prawo przewozowe - ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tj. z dnia 19 sierpnia 2024 r. Dz.U. z 2024 r. poz. 1262 ze zm.););
22. Przesyłka - przesyłka towarowa bądź pocztowa, której organizację przewozu zlecił Klient za pomocą Serwisu;
23. Regulamin Przewoźnika - właściwy dla poszczególnych operatorów logistycznych dostępny na stronie internetowej operatorów logistycznych wymienionych po adresem: <https://bliskapaczka.pl/regulaminy>. Linki do regulaminów oraz cenników wszystkich Przewoźników

§ 3

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa warunki świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu przez Alsendo.
2. Właścicielem i administratorem Serwisu jest Alsendo.



3. Użytkownik powinien zapoznać się z treścią Regulaminu przed przystąpieniem do korzystania z Usług określonych w Regulaminie. Ponadto, chcąc skorzystać z Wysyłki, Klient powinien zapoznać się również z Regulaminem Przewoźnika.
4. Regulamin w formie elektronicznej jest dostępny bezpłatnie na stronie głównej Serwisu, w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie.
5. Zgodnie z art. 8 ust. 3 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Regulamin określa w szczególności:
 - a. rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną,
 - b. warunki świadczenia usług drogą elektroniczną,
 - c. warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną,
 - d. tryb postępowania reklamacyjnego.
 - e. Korzystanie z Serwisu wymaga od Użytkownika spełnienia następujących wymagań technicznych:
 - f. komputer lub inne urządzenie z dostępem do Internetu,
 - g. aktywne konta pocztowe e-mail,
 - h. zalecana, najnowsza wersja przeglądarki internetowej Microsoft Edge, Chrome, Firefox, Opera lub Safari, monitor o rozdzielczości 1280x720 px, włączona obsługa Cookies i Java Script.
6. Alsendo nie odpowiada za błędy techniczne spowodowane brakiem spełnienia wymagań technicznych przez Użytkownika.
7. Każdy Użytkownik Serwisu zobowiązany jest do przestrzegania zasad obowiązującego prawa polskiego oraz postanowień Regulaminu. W szczególności zabronione jest dostarczanie oraz przetwarzanie treści mogących stanowić naruszenie prawa polskiego oraz prawa obowiązującego w Unii Europejskiej. Użytkownik Serwisu zobowiązany jest do powstrzymania się od wszelkiej działalności mogącej zakłócić jego prawidłowe funkcjonowanie, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania oraz urządzeń.

§ 4

Usługi świadczone drogą elektroniczną

1. Za pośrednictwem Serwisu Alsendo świadczy następujące usługi drogą elektroniczną:
 - a. usługi informacyjne – polegające na udostępnianiu na indywidualne żądanie Użytkownika lub Klienta informacji zamieszczonych w ramach Serwisu poprzez wyświetlenie strony o określonym adresie URL, zawierającej indywidualnie żądane przez Użytkownika dane informacyjne,
 - b. wycena przesyłki – umożliwiająca Użytkownikowi wpisanie danych przesyłki oraz dokonanie wyceny jej przewozu. Cena, która pokazuje się po wpisaniu danych, jest ceną proponowaną przez Alsendo na podstawie Cennika świadczących usługę przewozu,



- c. monitorowanie przesyłki – umożliwiające Użytkownikowi wpisanie danych przesyłki (jej numeru nadanego na liście przewozowym) oraz weryfikację statusu doręczenia paczki nadanej za pośrednictwem Alsendo,
 - d. zawarcie umowy Wysyłki - Usługa polegająca na umożliwieniu Klientowi za pośrednictwem Serwisu zawarcie umowy Wysyłki zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie oraz Regulaminie Przewoźnika,
 - e. dostęp do Konta Klienta,
 - f. aktualności – Usługa, artykuły nawiązujące do tematyki przewozu rzeczy, logistyki, prowadzony przez Alsendo dla wszystkich osób odwiedzających Serwis, polegające na udostępnianiu na życzenie Użytkownikowi informacji o przewoźnikach, logistyce oraz aktualnościach dotyczących działalności Alsendo lub Serwisu,
 - g. mapa punktów – Usługa polegająca na umożliwieniu Użytkownikom zapoznanie się z rozmieszczeniem i dostępnością punktów nadań poszczególnych Przewoźników na mapie,
 - h. wtyczki portali społecznościowych – polegające na umożliwieniu bezpośredniego przejścia Użytkownika z Serwisu do Fanpage/konta Alsendo w danym portalu społecznościowym,
 - i. API.
2. Usługi określone w ust. 1 powyżej, są świadczone nieodpłatnie.
 3. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usług udostępnionych w Serwisie oraz opuścić strony Serwisu.
 4. W celu korzystania z Konta Klienta, Klient zobowiązany jest do dokonania Rejestracji za pomocą formularza oraz zaakceptowania Regulaminu.
 5. Klient zobowiązany jest potwierdzić zarejestrowanie Konta Klienta za pomocą linku aktywacyjnego przesyłanego na adres e-mail podany w trakcie wypełniania formularza rejestracyjnego. Z chwilą potwierdzenia, o którym mowa powyżej, zostaje zawarta umowa o świadczenie usług Konta Klienta. Usługa ta świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony.
 6. Podczas rejestracji Konta Klienta, Klient ustanawia Hasło. Hasło może być w każdej chwili zmienione przez Klienta po zalogowaniu się do Konta Klienta. Klient jest zobowiązany do zachowania Hasła w poufności (do nieujawniania go jakimkolwiek osobom trzecim).
 7. Założenie konta Użytkownika może nastąpić również poprzez złożenie zlecenia przewozu rzeczy/przesyłki za pośrednictwem serwisów ogłoszeniowych i sprzedażowych podmiotów współpracujących z Alsendo, co skutkować będzie automatycznym założeniem konta Użytkownika w celu należytej realizacji tak złożonego zlecenia, a Klient zostanie o tym poinformowany za pośrednictwem wiadomości wysłanej mailem. W takim przypadku utworzone konto nie wymaga potwierdzenia rejestracji przez Klienta, jednakże umożliwia ono jedynie realizację podstawowych czynności związanych z realizacją złożonego zlecenia przewozu rzeczy/przesyłki, o którym mowa powyżej. W przypadku chęci uzyskania przez Klienta wszystkich oferowanych



przez konto Użytkownika funkcjonalności, tak utworzone konto wymaga potwierdzenia zarejestrowania przez Klienta.

8. Klient może w każdej chwili i bez podania przyczyny zamknąć Konto Klienta, poprzez wysłanie żądania do Alsendo – w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres iod@alsendo.com lub pisemnie na adres Alsendo. W takiej sytuacji Konto Klienta zostanie usunięte lub zanonimizowane zgodnie z zasadami zamknięcia konta określonymi w zakładce dostępnej po zalogowaniu na Konto Klienta.
 - a. Alsendo ma prawo do zablokowania, zamknięcia lub usunięcia konta zarejestrowanego Klienta, z ważnej przyczyny uzasadnionej naruszeniem przez Klienta przepisów prawa oraz zasad opisanych w Regulaminie, jak również z powodu podejmowania przez Klienta działań narażających Alsendo na szkodę.
 - b. Po zalogowaniu do konta Klient ma również dostęp do informacji o usługach i promocjach Bliskapaczka.pl oraz innych operatorów z Grupy Alsendo.
 - c. W ramach Konta Klienta, Alsendo świadczy dodatkowe usługi drogą elektroniczną („Usługi dodatkowe”). Usługi dodatkowe są świadczone odpłatnie. Informacja dotycząca wysokości opłat za Usługi dodatkowe zamieszczona jest w Cenniku. Usługi dodatkowe mogą też stanowić usługi świadczone przez Przewoźnika wybranego przez Klienta zgodnie z Regulaminem i Cennikiem Przewoźnika.
 - d. Zakres Usług dodatkowych może być rozszerzany poprzez ich umieszczenie na Koncie Klienta. Pełen wykaz Usług dodatkowych wraz z ich cennikiem wynika z aktualnego Cennika oraz Regulaminów Przewoźników i Cenników Przewoźników.
9. Usługi dodatkowe świadczone przez Alsendo lub Przewoźników, to m.in.:
 - e. Deklaracja wartości Przesyłki,
 - f. Przeadresowanie,
 - g. Strefa rozszerzona,
 - h. Ponowienie zlecenia podjazdu,
 - i. Zmiana/dodanie/anulowanie kwoty pobrania,
 - j. Przesłanie potwierdzenia doręczenia,
 - k. Ponowienie zlecenia,
 - l. Nadanie i odbiór w punkcie,
 - m. Potwierdzenie doręczenia,
 - n. Przechowywanie przesyłki/palety,
 - o. Przepakowanie,
 - p. Przesyłka z wagą wolumetryczną,



10. 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. Deklaracja wartości Przesyłki jest Usługą dodatkową świadczoną przez Przewoźnika.

§ 5

Wysyłka

1. Za pośrednictwem Serwisu, Alsendo świadczy usługę Wysyłki.
2. W celu zamówienia Wysyłki konieczne jest złożenie stosownej dyspozycji przez Klienta na Koncie Klienta lub złożenia stosownego zamówienia w ramach systemów udostępnianych przez podmioty współpracujące z Alsendo, czego efektem będzie przekazanie wykonania przez Alsendo usługi Wysyłki.
3. Klient wybiera Przewoźnika faktycznie wykonującego przewóz przesyłki w przypadku składania zlecenie za pośrednictwem Serwisu. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że organizacja przewozu oraz faktyczny przewóz przesyłki odbywa się zawsze zgodnie z Regulaminem, jak również z Regulaminem Przewoźnika faktycznie wykonującego przewóz.
4. Przy zleceniach składanych za pośrednictwem Serwisu, wybór 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.
5. Złożenie zlecenia w Serwisie odbywa się zgodnie z zaakceptowanym wcześniej przez Klienta Regulaminem oraz aktualnym Cennikiem. Realizacja usługi przez Przewoźnika odbywa się zgodnie z Regulaminem Przewoźnika (jak wskazano w § 5 ust. 3 powyżej). Regulaminy Przewoźników są dostępne dla Klienta na stronie internetowej, pod adresem: <https://bliskapaczka.pl/regulaminy>
6. Przy zleceniach składanych za pośrednictwem Serwisu wszystkie dokumenty niezbędne do poprawnej realizacji Wysyłki generowane oraz udostępniane są Klientowi w formie elektronicznej do wydruku w Serwisie. Faktury wystawione przez Alsendo są dostępne w formie elektronicznej w Serwisie po zalogowaniu na Konto Klienta lub wysłane mailem.
7. Realizacja Zlecenia następuje poprzez prawidłowe wypełnienie dostępnego w Serwisie Formularza zamówienia umożliwiającego wysłanie Przesyłki, zakończone wygenerowaniem listu przewozowego lub po spełnieniu wszystkich niezbędnych wymagań w ramach systemów udostępnianych przez podmioty współpracujące z Alsendo, czego efektem będzie przekazanie do wykonania przez Alsendo usługi Wysyłki.
8. W celu złożenia zlecenia Wysyłki, Klient zobowiązany jest do rzetelnego i zgodnie ze stanem faktycznym wypełnienia wszystkich wskazanych pól Formularza zamówienia, w tym obowiązkowo:
 - a. miejsca nadania oraz odbioru Przesyłki;
 - b. deklaracji rodzaju/typu Przesyłki;





- c. wymiarów oraz wagi Przesyłki;
 - d. określenia, czy przesyłka jest nietypowa/niestandardowa;
 - e. wskazania Przewoźnika, który ma wykonać faktyczny przewóz Przesyłki;
 - f. adresu odbioru Przesyłki;
 - g. adresu dostawy Przesyłki;
 - h. danych osoby kontaktowej w tym numer telefonu;
 - i. metody nadania Przesyłki;
 - j. deklaracja z jakich Usług dodatkowych Przewoźnika lub Alsendo Klient chce skorzystać.
9. Alsendo nie ponosi odpowiedzialności za błędnie wypełniony Formularz zamówienia przez Klienta lub podanie w nim nieprawdziwych danych.
10. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że stosunek umowny łączący go z Alsendo ma charakter umowy organizacji przewozu – spedycji, do której zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego, w szczególności art. 794 i następne. Za moment wyrażenia przez Klienta woli związania się z Alsendo umową będzie uważany moment aktywacji Konta Klienta poprzez kliknięcie w link aktywacyjny, wysyłany na adres e-mail wskazany przez Klienta dokonującego rejestracji w Serwisie.
11. Klient przyjmuje też do wiadomości i akceptuje, że niniejsza umowa jest umową o korzystanie z Serwisu w ramach świadczonej usługi drogą elektroniczną, która polega na pośredniczeniu w składaniu zleceń wybranemu przez Klienta Przewoźnikowi. Świadczenie usługi pośrednictwa wiąże się nierozdzielnie z usługą informacyjną o warunkach usługi świadczonej przez Przewoźników. Usługa pośrednictwa obejmuje swym zakresem usługę informacyjną, ponieważ bez przepływu informacji o oferowanych usługach przez Przewoźników usługa pośrednictwa nie może być skutecznie świadczona. W związku z tym, że warunki świadczonej usługi, w tym aktualne ceny, okresy promocyjne, rabaty, zniżki itp. oferowane przez Przewoźników zmieniają się dynamicznie usługa informacyjna jest realizowana poprzez Serwis oraz pocztę elektroniczną na adres poczty elektronicznej podany przez Klienta. Usługa informacyjna opisana w niniejszym postanowieniu stanowi także przedmiot umowy.
12. Po wypełnieniu i przesłaniu do Alsendo Formularza zamówienia, Alsendo weryfikuje czy jest możliwość organizacji przewozu rzeczy. W przypadku pozytywnej weryfikacji, do Klienta zostaje przesłany wygenerowany list przewozowy.
13. Klient składając Zlecenie w Serwisie jest zobowiązany do zaznaczenia, czy jego Przesyłka jest standardowa lub niestandardowa. Informacje o tym, jaka przesyłka jest uznawana za przesyłkę niestandardową oraz informacje o ewentualnych dopłatach związanych z nadaniem niestandardowej Przesyłki są dostępne w serwisie.
14. Wycena Zlecenia jest dokonywana na podstawie informacji wprowadzonych w Formularzu zamówienia przez Klienta, i może ona ulec zmianie, w przypadku błędnego wypełnienia przez Klienta Formularza zamówienia lub podania w nim nieprawdziwych danych, przy czym zmiana będzie stanowiła równowartość różnicy ceny



- wynikającej z podania błędnych lub nieprawdziwych informacji w Formularzu zamówienia przez Klienta z ceną ustaloną na podstawie rzeczywistych wartości, na podstawie których winna być wykonana wycena Przesyłki.
15. Z chwilą wygenerowania listu przewozowego, pomiędzy Klientem a Alsendo zostaje zawarta Umowa Wysyłki. List przewozowy – w zależności od wyboru Klienta – jest przesyłany na jego adres mailowy lub możliwy do pobrania z Konta Klienta.
 16. W przypadku braku możliwości wykonania Wysyłki przez Serwis, stosowny komunikat pojawi się na Koncie Klienta.

§ 6

Usługi dodatkowe w ramach Konta Klienta

1. W ramach Usługi Konto Klienta, Klient ma możliwość skorzystania z Usług dodatkowych.
2. W celu skorzystania z Usług dodatkowych Klient, podczas wypełniania Formularza zamówienia w celu złożenia Zlecenia, powinien oznaczyć w odpowiednim checkboxie, z której Usługi dodatkowej chce skorzystać.
3. Alsendo nie ponosi odpowiedzialności za błędnie wypełniony Formularz zamówienia przez Klienta lub podanie w nim nieprawdziwych danych. W szczególności w przypadku wybrania przez Klienta usługi dodatkowej deklaracji wartości Przesyłki oraz kwoty pobrania, Alsendo nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość podania przez Klienta numeru rachunku bankowego.

§ 7

Nadanie Przesyłki oraz jej odbiór

1. Podczas składania Zlecenia w Serwisie Klient decyduje, czy Przesyłka, której Wysyłkę Klient zleca, zostanie osobiście doręczona do wybranego punktu nadania, czy odebrana przez Kuriera pod adresem wskazanym w formularzu. Klient może określić preferowany termin odebrania Przesyłki przez Kuriera (jeżeli taką opcję udostępnia wybrany przez Klienta Przewoźnik), przy czym termin ten nie jest gwarantowany i zależy od możliwości logistycznych Przewoźnika.
2. Do Wysyłki przyjęta zostanie Przesyłka, do której Klient dołączył list przewozowy wygenerowany za pośrednictwem Serwisu, który Klient zobowiązany jest wydrukować – chyba, że Przewoźnik nie przewiduje takiej opcji lub dołączył list przewozowy wygenerowany za pośrednictwem innego systemu lub procedury przewidzianej przez podmioty współpracujące z Alsendo, w przypadku złożenia stosownego zamówienia w ramach systemów udostępnianych przez te podmioty. Wypełnienie ręcznego listu przewozowego przez Kuriera stanowi Usługę dodatkową świadczoną przez Przewoźnika („List ręczny”) i jest odpłatne zgodnie z cennikiem



wybranego przez Klienta Przewoźnika. Alsendo nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość i czytelność danych zawartych w Liście ręcznym.

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 Serwisie.
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 wyłączną odpowiedzialność za konsekwencje przedmiotowego naruszenia. W przypadku nadania przez Klienta Przesyłki zawierającej przedmioty zabronione, Alsendo 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, w szczególności:
 - a. Przesyłki zawierające: napoje alkoholowe, tytoń i wyroby tytoniowe, narkotyki, skóry zwierząt, futra, zwłoki lub szczątki ludzkie, 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 gątęzi transportu:
 - a. nie nadają się do przewozu środkami transportowymi,
 - b. spowodowałyby naruszenie przepisów określających warunki wykonywania przewozów drogowych, przepisów określających warunki pracy kierowców, przepisów ruchu drogowego lub przepisów o drogach publicznych etc.;
 - c. Przesyłki zawierające rzeczy niebezpieczne w rozumieniu odrębnych przepisów, chyba że zostały dopuszczone do przewozu na warunkach szczególnych, każdorazowo ustalonych z Alsendo;
 - d. 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;
 - e. Przesyłki zawierające towary o znaczeniu strategicznym wyszczególnione w ustawie z dnia 29 listopada 2000 r. 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 (tj. z dnia 7 lipca 2023 r., Dz. U.2023 r. poz. 1582 ze zm.).

6. Przewoźnik, przyjmujący Przesyłkę do przewozu, może zweryfikować jej stan faktyczny, tj. wielkość, rodzaj przesyłki, wagę, z danymi zadeklarowanymi przez Klienta podczas składania zamówienia.
7. W przypadku rozbieżności, w szczególności:
 - a. w sytuacji przekroczenia dopuszczalnych wymiarów Przesyłki,
 - b. posiadania nieregularnych kształtów (np. nie jest prostopadłościanem, ma kształt tuby itp.) – w wyniku czego może zostać uznana za niesortowalną,
 - c. jest oznaczona, np. naklejkami uwaga szkło, kruche lub owinięta w folię stretch, w wyniku czego musi być sortowana ręcznie,
 - d. spełnia wymogi przesyłki niestandardowej zgodnie z Regulaminami Przewoźników.

Kurier może odmówić odbioru przesyłki, poinformować o zmianie ceny na odpowiadającą stanowi faktycznemu według Cennika, wówczas Klient ma prawo zgodzić się na nową cenę albo zrezygnować z usługi Wysyłki lub Kurier może odebrać Przesyłkę, a następnie doliczyć kwotę stanowiącą różnicę ceny wynikającą z występującej rozbieżności pomiędzy wcześniejszymi deklaracjami Klienta a stanem faktycznym.

8. Alsendo lub Przewoźnik mają prawo:
 - a. 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;
 - b. odmówić przyjęcia Przesyłki, jeśli nie spełnia warunków określonych w Regulaminie lub w Regulaminie Przewoźnika lub jeżeli jej przyjęcie i przewóz są zabronione na podstawie odrębnych przepisów.
9. W przypadku widocznego przy odbiorze ubytku lub uszkodzenia Przesyłki Odbiorca zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia tego faktu Przewoźnikowi, a w przypadku ujawnienia ubytku lub szkody w Przesyłce niedające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, Odbiorca zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia tego faktu do Przewoźnika, jednak nie później niż w terminie wskazanym w regulaminie danego Przewoźnika. W powyższych przypadkach Przewoźnik sporządzi protokół szkody. Protokół szkody powinien być dokonany w obecności Odbiorcy lub Klienta, a jeżeli wezwanie go nie jest możliwe albo nie zgłosi się on w wyznaczonym terminie, Przewoźnik dokona ustaleń w obecności osób zaproszonych przez siebie do tej czynności.
10. Jeśli nie będzie możliwe doręczenie Przesyłki Odbiorcy, zostanie ona zwrócona do Nadawcy, na koszt Klienta.
11. W przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki, podlega ona zwrotowi do Nadawcy zgodnie z postanowieniami Regulaminu, na koszt Klienta.
12. Przesyłkę traktuje się jako niedoręczalną, jeżeli nie można jej doręczyć do Odbiorcy, a przy jej zwrocie nie można doręczyć jej do Nadawcy z powodu błędnego adresu, odmowy jej przyjęcia, braku kontaktu z Nadawcą lub innych przyczyn wskazanych w Regulaminie Przewoźnika.



13. Przesyłka niedoręczalna do Nadawcy (zwrot) podlega likwidacji, zgodnie z zasadami zawartymi w Regulaminie Przewoźnika faktycznie wykonującego przewóz. Likwidacja przesyłki odbywa się na koszt Klienta.
14. W przypadku, gdy Klient wybierze opcję doręczenia Przesyłki za pobraniem – COD – suma pobrania zostanie przelana na rachunek bankowy wskazany przez Klienta w ciągu 5 dni roboczych od momentu otrzymania tej sumy przez Alsendo od Przewoźnika lub Kuriera. W przypadku Klientów Przedsiębiorców Alsendo ma prawo do dokonania potrącenia kwoty zadłużenia Klienta Przedsiębiorcy wobec Alsendo z sumą pobrania.
15. Przy wyborze Przesyłki za pobraniem – COD – zastosowanie mają warunki wskazane w ust. 14 powyżej oraz następujące zasady, związane z dokonywaniem rozliczeń w tej metodzie płatności:
 - a. Klient dokonując wyboru opcji doręczenia Przesyłki za pobraniem, udziela Alsendo (bez potrzeby podejmowania dodatkowych działań) upoważnienia, z możliwością udzielania dalszych upoważnień, w szczególności Przewoźnikowi lub Kurierowi, do działania na rzecz Klienta w zakresie odbioru środków pieniężnych od Odbiorcy przesyłki w jego imieniu, skutkującego wygaśnięciem zobowiązania Odbiorcy w zakresie odebranych środków pieniężnych względem Klienta z tytułu doręczonej Przesyłki, które to środki pieniężne zostaną przekazane Klientowi na zasadach i warunkach wskazanych w Regulaminie.
 - b. Pobrania zwracane są Klientom w polskich złotych na rachunek bankowy prowadzony przez bank z siedzibą w UE lub EOG wskazany przez Klienta. Klient we własnym zakresie ponosi koszty wszelkich opłat związanych z prowizjami banków oraz ewentualnego przewalutowania przekazywanych przez Alsendo pobranych od Odbiorcy kwot, co może powodować proporcjonalne obniżenie otrzymanej przez Klienta kwoty z pobrania.
 - c. Niektórzy Przewoźnicy lub Kurierzy mogą mieć indywidualne warunki doręczania Przesyłek za pobraniem - COD – obejmujące, w szczególności konieczność wskazania określonej przez Przewoźnika lub Kuriera waluty pobrania oraz zastosowania zasad przeliczania walut, co może powodować powstanie dodatkowych kosztów po stronie Klienta, powodujących proporcjonalne obniżenie otrzymanej kwoty wynikającej z pobrania. Indywidualne warunki doręczania Przesyłek za pobraniem – COD – u poszczególnych Przewoźników i Kurierów są podawane na ich stronach internetowych i w mających zastosowanie w regulaminach oraz cennikach.
 - d. Kwota pobrania od momentu jej poboru do dnia przekazania na rzecz Klienta nie podlega indeksacji oraz nie będą od niej należne Klientowi żadne dodatkowe wartości, w szczególności odsetki.
16. Alsendo, Przewoźnik lub Kurier mają prawo w każdym czasie do dokonania sprawdzenia stanu zewnętrznego Przesyłki, w szczególności jej rozmiarów oraz wagi, w dowolnym momencie między przyjęciem Przesyłki a dostarczeniem jej do Odbiorcy. Sprawdzenie takie ma na celu zweryfikowanie zgodności stanu Przesyłki z danymi podanymi przez Klienta, w szczególności w Formularzu zamówienia oraz widniejącymi w dokumentach przewozowych.





§ 8

Warunki płatności

1. Wysyłka świadczona jest odpłatnie zgodnie z Cennikiem.
2. Na opłatę za Wysyłkę składają się cena podstawowa za dostarczenie przesyłki, a także cena za wybrane usługi dodatkowe, zmienna opłata paliwowa oraz inne opłaty, np. opłata energetyczna, które są zależne od wprowadzonych parametrów przesyłki oraz wybranego Przewoźnika. Opłata za Wysyłkę zostanie ponadto powiększona o podatek VAT. Cennik udostępniany jest zalogowanym klientom w Panelu Klienta w zakładce Cennik. Cena ustalona na podstawie parametrów wprowadzonych przez Klienta przy składaniu Zlecenia podawana jest do wiadomości i akceptacji Klienta przed potwierdzeniem złożenia Zlecenia.
3. Klient przyjmuje do wiadomości, że w przypadku przeprowadzenia weryfikacji parametrów Przesyłki przez Przewoźnika i stwierdzenia niezgodności stanu faktycznego z parametrami wprowadzonymi przez Klienta przy złożeniu Zlecenia, Klient zostanie obciążony dopłatą. Wysokość dopłaty będzie odpowiadała różnicy pomiędzy opłatą za Wysyłkę wyliczoną zgodnie z Cennikiem w oparciu o faktyczne parametry Przesyłki ustalone w toku jej weryfikacji przez Przewoźnika, a opłatą wyliczoną zgodnie z Cennikiem na podstawie parametrów Przesyłki wprowadzonych przez Klienta przy złożeniu Zlecenia.
4. Płatność za Wysyłkę jest realizowana za pośrednictwem Serwisu w momencie składania Zlecenia lub po wystawieniu faktury.
5. W przypadku Klienta Przedsiębiorcy, w związku z Wysyłką Przesyłki może on być obciążony również następującymi opłatami administracyjnymi:
 - a. dodatkową opłatą administracyjną w wysokości wskazanej w Cenniku dostępnym na Koncie Klienta w przypadku dodatkowych operacji związanych ze zwrotem Przesyłki lub zmianą adresu doręczenia Przesyłki, wynikających z winy lub zaniechania Klienta Przedsiębiorcy, powstałe w wyniku niedopełnienia lub nienależytej realizacji ciążących na Kliencie Przedsiębiorcy obowiązków, w związku z Wysyłką Przesyłki lub braku wygenerowania na Koncie Klienta przez Klienta Przedsiębiorcę etykiet związanych z realizacją Wysyłki Przesyłki, zawierającej dane umożliwiające doręczenie Przesyłki, pomimo ciążącego na Kliencie Przedsiębiorcy obowiązku w tym zakresie,
 - b. dodatkową opłatą administracyjną w wysokości wskazanej w Cenniku dostępnym na Koncie Klienta w przypadku przeprowadzenia weryfikacji parametrów Przesyłki, która wykaże niezgodności stanu faktycznego z parametrami wprowadzonymi przez Klienta przy złożeniu Zlecenia.
6. Alsendo udostępnia następujące formy płatności za Wysyłkę:
 - a. płatność bezpośrednio po złożeniu zlecenia za pośrednictwem Pośrednika płatności,
 - b. płatność na podstawie faktury VAT.
7. Usługa płatność za Zlecenie jest realizowana przez Pośredników płatności na zasadach określonych w regulaminach tych pośredników.



8. Za wszystkie zrealizowane Usługi Alsendo naliczy opłaty, zgodnie z wyceną dokonaną na podstawie obowiązującego w momencie złożenia Zlecenia Cennika. 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.
9. Jeżeli dana usługa nie jest wyszczególniona w Cenniku, Klienta obowiązuje Cennik Przewoźnika opublikowany na jego stronie internetowej, zgodnie z wykazem dostępnym pod adresem: <https://bliskapaczka.pl/regulaminy> („Wykaz przewoźników”).
10. Po pierwszej aktywacji Konta Klienta obowiązuje Cennik standardowy. Alsendo poprzez swoich konsultantów może zaproponować Cennik indywidualny, odmienny od Cennika standardowego. W przypadku akceptacji przez Klienta warunków zaproponowanych przez Alsendo, Cennik standardowy ulega zmianie na Cennik indywidualny. Klient w każdym momencie może zapoznać się z obowiązującym go Cennikiem w zakładce „Cennik” po zalogowaniu do Konta Klienta.
11. Alsendo zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika, wprowadzania nowych i usuwania starych usług, przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych. Jednakże zmiany Cennika mają zastosowanie tylko do Zleceń złożonych po opublikowaniu nowego Cennika.
12. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej zgodnie z art. 106n ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 r. (tj. z dnia 21 maja 2025 r., Dz. U. z 2025 r., poz. 775 ze zm.).
13. Alsendo oświadcza, że jest zarejestrowany jako czynny podatnik podatku VAT.
14. Alsendo wystawi Klientowi fakturę VAT w ciągu 7 dni od zakończenia okresu rozliczeniowego. Alsendo wystawia faktury raz w miesiącu, z okresem fakturowania na koniec miesiąca. Zlecone usługi, nieuwzględnione w bieżącym okresie rozliczeniowym, mogą być rozliczane w okresach następnych.
15. W przypadku wystąpienia jednej z sytuacji przewidzianej w art. 106j ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 r. (tj. z dnia 21 maja 2025 r., Dz.U. z 2025 r., poz. 775 ze zm.) Alsendo wystawi fakturę korygującą niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia, które stanowi podstawę do jej wystawienia.
16. Faktury w formie plików elektronicznych są dostępne natychmiast po wystawieniu w Serwisie na Koncie Klienta w zakładce „Faktury”.
17. Alsendo zastrzega sobie prawo do ustalenia odrębnych zasad rozliczeń dla poszczególnych rodzajów usług w ramach promocji, które będą objęte oddzielnymi regulaminami.

§ 9

Odpowiedzialność za Przesyłkę

1. Alsendo odpowiada za Przesyłkę w okresie od przyjęcia jej do spedycji, które to przyjęcie znajduje potwierdzenie w dokumentach przewozowych, aż do momentu jej wydania Przewoźnikowi.
2. W razie uszkodzenia przesyłki odpowiedzialność Alsendo 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, chyba że z przepisów prawa wprost wynika, że odpowiedzialność ta winna być szersza.

3. Alsendo 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 rażącego naruszenia przez Klienta lub Odbiorcę przepisów prawa, Regulaminu, Regulaminu Przewoźnika;
 - d. z powodu właściwości zawartości Przesyłki;
 - e. nadania pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieścistą lub niedostateczną, rzeczy wyłączonych z przewozu zgodnie z § 7 ust. 5 Regulaminu lub przyjmowanych do spedycji na warunkach szczególnych lub niezachowania przez Klienta lub Nadawcę tych warunków;
 - f. braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania Przesyłki, narażonej w ten sposób na szkodę wskutek jej naturalnych właściwości;
 - g. szczególnej podatności rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości;
 - h. ładowania, rozmieszczenia lub wyładowywania rzeczy przez Klienta, Nadawcę lub Odbiorcę;
 - i. przewozu Przesyłek, które zgodnie z przepisami lub Umową powinny być dozorowane, jeżeli szkoda wynika z przyczyn,
 - j. którym miał zapobiec dozorca Przesyłki;
 - k. z innych przyczyn wskazanych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, wyłączających odpowiedzialność Alsendo,

przy czym postanowienia Regulaminu, a w szczególności postanowienia paragrafu 9 Regulaminu nie mają na celu ani skutku wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności Alsendo w zakresie, w jakim byłoby to sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadkach, w których z powszechnie obowiązujących przepisów prawa wynika obowiązek ponoszenia przez Alsendo odpowiedzialności w szerszym zakresie niż przewidziany w niniejszym Regulaminie, zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy prawa, z wyłączeniem postanowień niniejszego Regulaminu w części z nimi sprzecznymi lub powodujących ich ograniczenie, jednakże tylko w zakresie wprost wynikającym z przepisów prawa, wyłączających stronom możliwość odmiennego uregulowania wzajemnej odpowiedzialności.

4. Alsendo nie odpowiada za działania lub zaniechania Klienta, Nadawcy bądź Odbiorcy, które mają znamiona czynów zabronionych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
5. Wszystkie kwoty szkód powstałych z tytułu opóźnienia, uszkodzenia bądź utraty przesyłek winny być właściwie udokumentowane.



§ 10

Postępowanie reklamacyjne dotyczące Wysyłki oraz dotyczące działania Serwisu

1. Klient może złożyć reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Wysyłki w formie:
 - a. Elektronicznej - za pośrednictwem elektronicznego formularza reklamacyjnego dostępnego na Koncie Klienta w zakładce „Przesyłki” – formularz jest przypisany bezpośrednio do każdej z przesyłek widocznych w panelu. Aby prawidłowo złożyć reklamację, należy postępować zgodnie ze wskazówkami, które kolejno wyświetlają się na Koncie Klienta. Klient otrzymuje niezwłocznie potwierdzenie złożenia reklamacji;
 - b. Pisemnej - na adres Alsendo: ul. Puławska 2, 02-566 Warszawa.
2. Klient ma możliwość złożenia trzech rodzajów reklamacji:
 - a. Reklamacje dotyczące faktur, tzw. Reklamacje Finansowe;
 - b. Reklamacje z tytułu utraty, ubytku, uszkodzenia Przesyłki lub opóźnienia dostarczenia Przesyłki, tzw. Reklamacje Szkodowe;
 - c. Reklamację dotyczącą działania Serwisu.

Reklamację dotyczącą przesyłki, Klient może złożyć także bezpośrednio do Przewoźnika, jeśli Przewoźnik przewiduje taką możliwość i Klient zostanie uznany przez Przewoźnika za stronę uprawnioną do złożenia reklamacji lub zwrócić się do Alsendo o dokonanie cesji praw wynikających z umowy Wysyłki i na tej podstawie dochodzić praw bezpośrednio od Przewoźnika.
3. Reklamacja Finansowa:
 - a. dotyczy faktur VAT i rachunków wystawionych przez Alsendo,
 - b. może zostać złożona w terminie 1 roku od dnia zapłaty, a gdy jej nie było - od dnia, w którym powinna była nastąpić;
 - c. składając reklamację finansową niezbędnym jest wskazanie numeru reklamowanej faktury, nr przesyłki oraz elementów faktury, z którymi Klient się nie zgadza.
 - d. 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.
4. Pozostałe Reklamacje Szkodowe, Klient może złożyć w terminie 1 roku, chyba że z regulaminu Przewoźnika wynika korzystniejszy dla Klienta termin. Termin 1 roku biegnie dla reklamacji z tytułu:
 - a. utraty przesyłki - od dnia, w którym uprawniony mógł uznać przesyłkę za utraconą;
 - b. ubytku, uszkodzenia lub zwłoki w dostarczeniu - od dnia wydania przesyłki;
 - c. szkód niedających się z zewnątrz zauważyć - od dnia protokolarnego ustalenia szkody;
 - d. W przypadku składania Reklamacji Szkodowej za pomocą Formularza reklamacyjnego reklamacja powinna dotyczyć tylko jednej Przesyłki.





5. Alsendo może wezwać Klienta do przedstawienia innych dokumentów lub informacji niż wymienione w niniejszym paragrafie, jeśli takie dokumenty lub informacje okażą się niezbędne do zakończenia postępowania reklamacyjnego. Brakujące dokumenty lub informacje powinny zostać dostarczone do Alsendo w terminie 14 dni od daty skierowania żądania przez Alsendo. Jeśli termin ten upłynie bez odpowiedzi, reklamacja może nie zostać rozpatrzona zgodnie z żądaniem Klienta.
6. Wezwanie Klienta przez Alsendo do uzupełnienia stanu faktycznego, informacji lub dokumentów niezbędnych do rozpoznania reklamacji nastąpi niezwłocznie po zidentyfikowaniu przez Alsendo lub Przewoźnika ewentualnych braków uniemożliwiających rozpoznanie reklamacji. Termin na rozpatrzenie reklamacji rozpoczyna bieg od dnia uzupełnienia braków zgodnie z wezwaniem.
7. Reklamacje szkodowe - z tytułu utraty, ubytku, uszkodzenia Przesyłki lub opóźnienia dostarczenia Przesyłki, Klient powinien podać w szczególności następujące informacje:
 - a. imię i nazwisko (nazwy) oraz adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego do złożenia reklamacji – w przypadku składania reklamacji za pośrednictwem Formularza reklamacyjnego powyższe dane są pobierane automatycznie;
 - b. 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;
 - c. zawartość Przesyłki;
 - d. sposób opakowania;
 - e. wagę i wymiary Przesyłki;
 - f. dokumentację zdjęciową;
 - g. wskazanie, czy Przesyłka została opatrzona w naklejki lub inne komunikaty sugerujące szczególne traktowanie Przesyłki, np. „ostrożnie”;
 - h. list przewozowy, protokół szkody, o którym mowa w § 7 ust. 9 Regulaminu oraz kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia – jeżeli istnieją. Do reklamacji składanej za pośrednictwem Formularza reklamacyjnego, powyższe dokumenty należy załączyć w formie zdjęć lub skanów;
 - i. inne wskazane przez Przewoźnika.
8. Odpowiedź na Reklamację – Reklamacja szkodowa lub finansowa złożona przez Konsumenta bądź przedsiębiorcę, do którego znajdują zastosowanie przepisy o prawach konsumenta, zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni. W przypadku złożenia reklamacji przez Klienta Przedsiębiorcę termin na udzielenie odpowiedzi na reklamację szkodową wynosi do 30 dni, a finansowej do 90 dni. Wszystkie terminy wskazane w niniejszym ustępie rozpoczynają bieg od momentu prawidłowego złożenia reklamacji bądź uzupełnienia braków zgodnie z wezwaniem, o którym mowa w ust. 8. powyżej.



9. W przypadku braku uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, Klient może złożyć odwołanie od decyzji reklamacyjnej.
10. Użytkownik może złożyć reklamację dotyczącą udostępnionych Usług, zgłosić błąd w Serwisie lub propozycję zmiany jego funkcjonalności. Reklamacje dotyczą Usług świadczonych drogą elektroniczną przez Alsendo określonych w Regulaminie. Formularz Reklamacyjny dostępny jest również w zakładce „ Reklamacje” w Koncie Klienta.
11. W przypadku reklamacji określonej w ust. 12 powyżej, powinna ona zawierać następujące dane:
 - a. imię i nazwisko Użytkownika,
 - b. dane kontaktowe: numer telefonu lub adres e-mail,
 - c. opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
12. Reklamacje dotyczące działania Serwisu będą rozpatrywane najpóźniej w ciągu 14 dni od daty przestania reklamacji na biuro@bliskapaczka.pl
13. Klient będący Konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
14. Użytkownikowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń poprzez działania mediacyjne wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej: zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (tj. z dnia 14 lutego 2025 r., Dz.U. 2025 poz. 229 ze zm.) – w tym celu niezbędne jest złożenie wniosku przez Konsumenta do właściwego wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej w sprawie polubownego zakończenia sporu pomiędzy Konsumentem a Alsendo. Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.
15. Użytkownikowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej: stałe polubowne sądy konsumenckie, o których mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2018 poz. 1930 ze zm.). Regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa właściwy akt prawny lub należy zwrócić się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich), w celu uzyskania bezpłatnej pomocy w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Konsumentem a Alsendo, w tym do wystąpienia przez wskazane powyżej podmioty do Alsendo w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Porady



udzielane są przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.

16. W przypadku gdy w następstwie złożonej przez Konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, Alsendo ma obowiązek przekazać Konsumentowi, w odpowiedzi na reklamację, na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o tym, czy zgadza się na rozwiązanie sporu pozasądowo lub czy nie wyraża na to zgody. Jeśli Alsendo wyraziło taką zgodę, jest on zobowiązany od razu wskazać Konsumentowi, który podmiot jest właściwy do rozpatrywania takich sporów. Brak takiej informacji oznacza automatycznie, że Alsendo zgadza się na rozwiązanie sporu poza sądem.

§ 11

Rozwiązanie oraz odstąpienie od Wysyłki

1. Klient, który zawarł Umowę organizacji przewozu rzeczy, może od niej odstąpić bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od dnia wygenerowania listu przewozowego („ustawowe prawo odstąpienia”). W trakcie składania zamówienia Klient wybiera preferowany termin odbioru przesyłki przez kuriera. Wybrany termin nie jest gwarantowany. Jeśli wybrany przez Klienta termin jest wcześniejszy niż dzień, w którym upływa termin na odstąpienie od umowy – Klient przyjmuje do wiadomości oraz wyraża zgodę na to, że wykonanie Umowy organizacji przewozu rzeczy przed upływem terminu do odstąpienia skutkuje utratą ustawowego prawa do odstąpienia od umowy, zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta.
2. W celu dochowania terminu do odstąpienia od Umowy organizacji przewozu rzeczy, Konsument powinien złożyć oświadczenie o odstąpieniu:
 - a. za pośrednictwem maila: biuro@bliskapaczka.pl
 - b. pisemnie na adres Alsendo.
3. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy organizacji przewozu rzeczy stanowi załącznik do Regulaminu. Klient może skorzystać ze wzoru oświadczenia, jednak nie jest to konieczne dla ważności jego złożenia.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy organizacji przewozu rzeczy, uważa się ją za niezawartą, wobec czego Alsendo i Klient zobowiązani są do wzajemnego zwrotu świadczonych usług/rzeczy, tj. Alsendo zobowiązane jest zwrócić uiszczoną przez Klienta płatność. Świadczenie zwrotne nastąpi w terminie do 14 dni od złożenia oświadczenia o odstąpieniu.
5. Zwrot uiszczonej płatności następuje przy użyciu takiego samego sposobu jak płatność, którego Konsument użył przy Zamówieniu, w ciągu 14 dni.
6. Alsendo ma prawo rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 1. podania przez Klienta nieprawdziwych danych podczas rejestracji w Serwisie;
 2. podania przez Klienta nieprawdziwych danych na formularzu podczas składania Zlecenia;
 3. próby przekazania przez Klienta do organizacji przewozu rzeczy, których Przewoźnik nie przyjmuje do spedycji zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz Regulaminu Przewoźnika;



4. naruszenia przez Klienta postanowień Regulaminu, w szczególności naruszenia tajemnicy handlowej przez Klienta;
5. w przypadku zalegania przez Klienta z płatnościami na rzecz Alsendo przez okres dłuższy niż 180 dni, licząc od upływu terminu płatności podanego na fakturze.
7. W przypadku rezygnacji Klient otrzyma zwrot należności z tytułu zawartej umowy niezwłocznie, w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Alsendo została poinformowana o odstąpieniu od umowy i wskazaniu sposobu zwrotu należności.
8. Rozwiązanie lub wypowiedzenie umowy przez jedną ze Stron, nie zwalnia od obowiązku uregulowania powstałych wcześniej zobowiązań.

§ 12

Przetwarzanie danych osobowych

Przetwarzanie danych osobowych w związku z korzystaniem z Serwisu, odbywa się zgodnie z postanowieniami polityki prywatności, dostępnej w Serwisie.

§ 13

Postanowienia końcowe

1. Alsendo może dodawać do swojej oferty kolejne Usługi dla Użytkowników Serwisu, bez konieczności informowania o tym fakcie Użytkowników.
2. Alsendo może również dokonywać w tym trybie innych zmian Usług, o ile nie wymagają one zmian Regulaminu i nie mają wpływu na warunki umowy zawartej z Konsumentem – w przeciwnym razie zmiany Usług będą dokonywane w trybie przewidzianym dla zmiany Regulaminu.
3. Alsendo zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie, z zastrzeżeniem, że zmiany warunków dotyczących Konsumentów mogą być dokonywane wyłącznie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uważa się w szczególności:
 1. zmiany przepisów prawa lub ich interpretacji przez odpowiednie organy;
 2. wydanie przez odpowiednie organy orzeczeń, decyzji lub wytycznych wpływających na warunki prowadzenia działalności przez Alsendo;
 3. zmiany warunków technologicznych lub ekonomicznych prowadzonej działalności;
 4. zmiany zakresu lub warunków świadczenia Usług.
4. W przypadku zmiany Regulaminu, Alsendo zobowiązane jest udostępnić tekst jednolity Regulaminu w Serwisie oraz przestać go na adres elektroniczny Klientów podany przez nich w Serwisie z informacją jakie postanowienia Regulaminu uległy zmianie.



5. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie z upływem 14 dni od dnia opublikowania informacji o zmianie, z wyjątkiem sytuacji, w których obowiązujące przepisy prawa wymuszają wejście zmian w życie w krótszym terminie. Konsumenci, którzy nie wyrażą zgody na postanowienia nowego Regulaminu, są zobowiązani powstrzymać się od zlecenia dalszych Usług. W przypadku Klientów, którzy zarejestrowali Konto Klienta, posiadają oni prawo do wypowiedzenia tej umowy w terminie 14 dni od powiadomienia ich o zmianie Regulaminu.
6. Do Usług organizacji przewozu rzeczy zleconych przed zmianą Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązujące w chwili zawarcia umowy.
7. Alsendo może wypowiedzieć umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażących naruszeń przez Klienta postanowień Regulaminu w szczególności w przypadku braku płatności za usługi wynikające z faktury VAT.
8. Alsendo zastrzega sobie również prawo do:
 1. zmian danych zawartych w ramach Serwisu;
 2. zmian parametrów technicznych Serwisu;
 3. czasowego lub stałego ograniczenia dostępności Serwisu.
9. Treść Regulaminu jest dostępna dla Klientów bezpłatnie pod następującym adresem URL: <https://bliskapaczka.pl/regulaminy> z możliwością pobrania go w formacie PDF.
10. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu Cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (tj. z dnia 10 października 2024 r., Dz.U. z 2024 r., poz. 1513 ze zm.); przepisy ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (tj. z dnia 27 listopada 2024 r., Dz.U. z 2024 r. poz. 1796 ze zm.); oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
11. Wybór prawa polskiego na podstawie Regulaminu nie pozbawia Konsumenta ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy pomiędzy Alsendo a Konsumentem, na mocy prawa, które zgodnie z właściwymi regulacjami byłoby właściwe w przypadku braku wyboru.
12. Prawa autorskie oraz prawa własności intelektualnej do Serwisu jako całości oraz jego poszczególnych elementów, w tym treści, grafik, utworów, wzorów i znaków dostępnych w jego ramach należą do Alsendo lub innych uprawnionych podmiotów trzecich i objęte są ochroną prawa autorskiego oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Ochrona przyznana Serwisowi obejmuje wszystkie formy ich wyrażenia.



Załącznik 1 - Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy organizacji przewozu rzeczy

Formularz odstąpienia od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Do: Alsendo Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie

ul. Puławska 2, 02-566 Warszawa

e-mail: iod@alsendo.com

Ja/My (*) niniejszym informuję/informujemy (*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy

Data zawarcia umowy:

Imię i nazwisko konsumenta(-ów):

Adres konsumenta(-ów):

Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):

Data: _____

() Niepotrzebne skreślić*