

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

Obowiązuje od 25.01.2023

§ 1

1. Ogólny Regulamin Serwisu i Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną (dalej: „Regulamin”) ma zastosowanie wobec świadczonych przez Alsendo spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (02-797), przy ul. Klimczaka 1, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000678992, posiadająca NIP: 8971840043 (dalej również jako: „Alsendo” albo „Bliskapaczka”) krajowych oraz międzynarodowych usług organizacji przewozu przesyłek zleczanych 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 również wobec Konsumentów.
3. 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.
4. Użytkownikiem może być przedsiębiorca, jak i konsument, przy czym nie wszystkie Usługi świadczone są na rzecz konsumentów. Składając Zlecenie, Użytkownik na prawach konsumenta powinien zwrócić uwagę na oznaczenia usług Przewoźników, czy nie zawierają ograniczenia w świadczeniu ich na jego rzecz.

§ 2

Definicje

Na potrzeby Regulaminu użyte w nim określenia oznaczają:

1. **API Bliskapaczka.pl** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Alsendo dla Klientów umożliwiająca korzystanie z interfejsu dostępowego, wykorzystującego protokół elektronicznej wymiany danych, umożliwiający komunikację oprogramowania z zasobami (modułami) serwisu Bliskapaczka oraz zewnętrznych aplikacji, serwisów, stron internetowych itp;
2. **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;
3. **Cennik** - cennik Usługi organizacji pośrednictwa przewozu (Wysyłki) dostępny w serwisie dla zalogowanych Klientów na "Koncie Klienta” w zakładce Cennik;
4. **Formularz reklamacyjny** – elektroniczny formularz reklamacyjny dostępny na Koncie Klienta w zakładce Przesyłki/Szczegóły/Reklamacje, udostępniony bezpośrednio do każdej z przesyłek, umożliwiający złożenie reklamacji;
5. **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;
6. **Grupa Alsendo** - Podmiot powiązany kapitałowo. Lista podmiotów znajduje się na stronie internetowej <https://alsendo.com/>;
7. **Hasło** – ciąg znaków alfanumerycznych, konieczny do dokonania autoryzacji w trakcie uzyskiwania dostępu do Konta Klienta, określony przez Klienta podczas tworzenia Konta;
8. **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 niesłużącej osiągnięciu efektu handlowego pożądanego przez podmiot, który zleca jej rozpowszechnianie, w szczególności bez wynagrodzenia lub innych korzyści od producentów, sprzedawców i świadczących usługi;

9. **Klient** – Użytkownik, który dokonał skutecznej rejestracji w Serwisie;
10. **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;
11. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
12. **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;
13. **Login** – adres e-mail Klienta podany w ramach Serwisu podczas rejestracji Konta Klienta;
14. **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;
15. **Nadawca** - 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. Lista przewoźników stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu;
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 (Dz.U.2022.896 tj. z dnia 26 kwietnia 2022 r.);
21. **Prawo przewozowe** - ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U.2020.8 tj. z dnia 3 stycznia 2020 r.);
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 w załączniku nr 1 do Regulaminu. Linki do regulaminów oraz cenników wszystkich Przewoźników świadczących usługi przewozu rzeczy, których organizację świadczy Alsendo, znajdują się również w Serwisie w zakładce Regulaminy
24. **Rejestracja** – proces zakładania Konta Klienta przez Klienta;
25. **Serwis** – serwis internetowy prowadzony przez Alsendo pod adresem <https://bliskapaczka.pl/> umożliwiająca Użytkownikom oraz Klientom korzystanie z Usług;
26. **Strony** - Alsendo oraz Klient lub Użytkownik;
27. **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 - zgodnie z definicją zawartą w ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;

28. **Usługa** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Alsendo na rzecz Użytkowników za pośrednictwem Serwisu, zgodnie z Regulaminem, w szczególności Wysyłka (usługa organizacji pośrednictwa przewozu rzeczy) oraz Usługi dodatkowe;
29. **Usługi dodatkowe** – usługi świadczone drogą elektroniczną przez Alsendo lub Przewoźnika na rzecz Klienta za pośrednictwem Serwisu zgodnie z Regulaminem. Świadczenie usług dodatkowych jest dostępne wyłącznie dla zarejestrowanych Klientów oraz jest odpłatne zgodnie z Cennikiem lub Cennikiem Przewoźnika. Usługi dodatkowe dotyczą obsługi przesyłki, której organizację przewozu Klient zamówił za pośrednictwem Serwisu;
30. **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2020.287 t.j. z dnia 21 lutego 2020 r.);
31. **Użytkownik** – osoba odwiedzająca stronę internetową www.bliskapaczka.pl, a także osoba korzystająca z dostępnych usług na stronach internetowych, np. Mapa punktów. Klient jest również Użytkownikiem;
32. **Wysyłka** – usługa organizacji pośrednictwa przewozu rzeczy – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Alsendo polegająca na umożliwieniu Klientowi zlecenia przewozu rzeczy/przesyłki przez wybranego przez Klienta Przewoźnika na zasadach wskazanych w Regulaminie oraz Regulaminie Przewoźnika;
33. **Zlecenie** – zamówienie wykonania przez Alsendo usługi Wysyłki, 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

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:
 - 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną,
 - 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną,
 - 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną,
 - 4) tryb postępowania reklamacyjnego.
6. Korzystanie z Serwisu wymaga od Użytkownika spełnienia następujących wymagań technicznych:
 - 1) komputer lub inne urządzenie z dostępem do Internetu,
 - 2) aktywne konta pocztowe e-mail,
 - 3) zalecana, najnowsza wersja przeglądarki internetowej Microsoft Edge, Chrome, Firefox, Opera lub Safari, monitor o rozdzielczości 1280x720 px, włączona obsługa Cookies i Java Script.
7. Alsendo nie odpowiada za błędy techniczne spowodowane brakiem spełnienia wymagań technicznych przez Użytkownika.
8. 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:
 - 1) **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,
 - 2) **wycena przesyłki** – umożliwiające 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.
 - 3) **monitorowanie przesyłki** – umożliwiające Użytkownikowi wpisanie danych przesyłki (jej numeru nadanego na Liście przewozowym) oraz weryfikację statusu doręczenia paczki nadanej za pośrednictwem Alsendo,
 - 4) **zawarcie umowy Wysyłki** - Usługa polegająca na umożliwieniu Klientowi za pośrednictwem Serwisu zawarcie umowy Wysyłki zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie oraz Regulaminie Przewoźnika,
 - 5) **Konto Klienta,**
 - 6) **Aktualności** – Usługa, artykuły nawiązujące do tematyki przewozu rzeczy, logistyki, prowadzony przez Alsendo dla wszystkich osób odwiedzających Serwis, polegające na udostępnianiu na żądanie Użytkownikowi informacji o przewoźnikach, logistyce oraz aktualnościach dotyczących działalności Alsendo lub Serwisu,
 - 7) **Opinie,**
 - 8) **Mapa punktów** – Usługa polegająca na umożliwieniu Użytkownikom zapoznanie się z rozmieszczeniem i dostępnością punktów nadań poszczególnych Przewoźników na mapie,
 - 9) **Wtyczki portali społecznościowych** – polegające na umożliwieniu bezpośredniego przejścia Użytkownika z Serwisu do Fanpage/konta Alsendo w danym portalu społecznościowym,
 - 10) **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 zarejestrowania 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 niej nie ujawniana go jakimkolwiek osobom trzecim).
7. Klient może w każdej chwili i bez podania przyczyny usunąć Konto Klienta, poprzez wysłanie żądania do Alsendo – w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres iod@alsendo.com lub pisemnie na adres: Alsendo.

8. Alsendo ma prawo do zablokowania 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.
9. Założenie konta Użytkownika może nastąpić również poprzez złożenie zlecenia przewozowego za pośrednictwem serwisów ogłoszeniowych i sprzedażowych, z którymi Alsendo ma podpisane stosowne umowy o współpracy technologicznej w tym zakresie.
10. Po zalogowaniu do konta Klient ma również dostęp do informacji o usługach i promocjach Apaczka oraz innych operatorów z Grupy Alsendo.
11. 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.
12. Zakres Usług dodatkowych może być rozszerzany poprzez ich umieszczenie na Koncie Klienta. Pełen wykaz Usług dodatkowych wraz z cennikiem wynika z aktualnego Cennika oraz Regulaminów Przewoźników i Cenników Przewoźników.
13. Usługi dodatkowe świadczone przez Alsendo lub Przewoźników, to m.in.:
 - 1) Opakowanie niestandardowe,
 - 2) Płatność za pobraniem,
 - 3) Ubezpieczenie przesyłki.
14. 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.
15. W zakresie wtyczek portali społecznościowych Alsendo wyłącznie udostępnia wtyczki poprzez ich odpowiednie zamieszczenie w Serwisie. Zarówno samo działanie wtyczek, jak i portali społecznościowych odbywa się na zasadach określonych w regulaminach poszczególnych portali społecznościowych i jest niezależne od Alsendo. W najszerszym zakresie dopuszczalnym przez prawo Alsendo nie ponosi odpowiedzialności za działanie wtyczek i portali społecznościowych.
16. Każdy Użytkownik lub Klient korzystający z usług za pośrednictwem Serwisu może wystawić Opinię. W tym celu, na głównej stronie Serwisu pojawia się okienko ze skalą od 1 do 5 (emotikonki), przy czym 1 oznacza najniższą ocenę, a 5 najwyższą. W okienku możliwe jest również dodanie treści Opinii. Alsendo zastrzega także inne formy zbierania opinii, np. ankiety z pytaniami. Dodanie treści Opinii lub wypełnienie ankiet jest nieobowiązkowe.
17. Opinię może wystawić Użytkownik niezalogowany.
18. Wystawione Opinie mogą być publikowane w Google oraz w Serwisie.
19. Alsendo nie stosuje mechanizmów weryfikacji wystawionych Opinii w zakresie tego, czy pochodzą one od Klientów, którzy faktycznie skorzystali z usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu.
20. Opinia nie może zawierać treści objętych prawami własności intelektualnej osób trzecich.
21. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności ze względu na niezgodność treści z Regulaminem, Opinia może zostać zmoderowana, tj. opublikowana wyłącznie w części nienaruszającej Regulamin lub może zostać całkowicie usunięta zarówno przed jej publikacją, jak i w terminie późniejszym przez Alsendo.

§ 5

Wysyłka

1. Za pośrednictwem Serwisu, Alsendo świadczy usługę Wysyłki.
2. W celu zamówienia Wysyłki konieczne jest zalogowanie się przez Klienta na Koncie Klienta.

3. 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 Regulaminem, jak również z Regulaminem Przewoźnika faktycznie wykonującego przewóz.
4. 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.
5. Złożenie zlecenia w Serwisie odbywa się zgodnie z zaakceptowanym wcześniej Regulaminem oraz aktualnym Cennikiem przez Klienta. 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. 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 wysyłane mailem.
7. Realizacja Zlecenia następuje poprzez prawidłowe wypełnienie formularza umożliwiającego wysłanie Przesyłki dostępnego w Serwisie, zakończone wygenerowaniem listu przewozowego.
8. W celu złożenia zlecenia Wysyłki, Klient zobowiązany jest do rzetelnego i zgodnie ze stanem faktycznym wypełnienia wszystkich wskazanych pól formularza, w tym obowiązkowo:
 - 1) kraju nadania oraz odbioru Przesyłki;
 - 2) deklaracji rodzaju/typu Przesyłki;
 - 3) wymiarów oraz wagi Przesyłki;
 - 4) określenia, czy przesyłka jest nietypowa/niestandardowa/wielopaczkowa/w innym opakowaniu;
 - 5) wskazania zawartości Przesyłki;
 - 6) wskazania Przewoźnika, który ma wykonać faktyczny przewóz Przesyłki;
 - 7) adresu odbioru Przesyłki;
 - 8) adresu dostawy Przesyłki;
 - 9) danych osoby kontaktowej w tym numer telefonu;
 - 10) metody nadania Przesyłki;
 - 11) daty i godziny odbioru;
 - 12) deklaracja z jakich Usług dodatkowych Przewoźnika lub Alsendo Klient chce skorzystać.
9. Alsendo nie ponosi odpowiedzialności za błędnie wypełniony formularz 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 następnne. Za moment wyrażenia przez konsumenta 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, знижки 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 wyłącznie na podstawie informacji wprowadzonych w Formularzu zamówienia przez Klienta. Wycena Zlecenia może ulec zmianie, w przypadku błędnego wypełnienia przez Klienta Formularza zamówienia lub podania w nim nieprawdziwych danych.
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, Klient zostanie niezwłocznie o tym poinformowany zarówno poprzez komunikat na Koncie Klienta. Komunikat będzie zawierał przyczynę odmowy wykonania usługi.

§ 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 w celu złożenia Zlecenia, powinien oznaczyć w odpowiednim checkboxie, z której Usługi dodatkowej chce skorzystać.
3. Alsendo nie ponosi odpowiedzialności za błędnie wypełniony formularz 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 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 również określić termin odebrania Przesyłki podczas składania Zlecenia w Serwisie, jeżeli taką opcję udostępnia wybrany przez Klienta Przewoźnik.
2. Do Wysyłki przyjęta zostanie Przesyłka, do której Klient dołączył list przewozowy wygenerowany za pośrednictwem Serwisu, który Klient zobowiązany jest wydrukować i zamieścić na Przesyłce. Informacja o umieszczeniu listu przewozowego jest zamieszczona w opisie Wysyłki w Koncie 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 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:
- 1) 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;
 - 2) przesyłki zawierające rzeczy, które z powodu swoich rozmiarów, masy lub innych właściwości albo ze względu na urządzenia Przewoźnika lub warunki drogowe danej gałęzi transportu:
 - 1) nie nadają się do przewozu środkami transportowymi,
 - 2) spowodowałyby naruszenie przepisów określających warunki wykonywania przewozów drogowych, przepisów określających warunki pracy kierowców, przepisów ruchu drogowego lub przepisów o drogach publicznych etc.;
 - 3) przesyłki zawierające rzeczy niebezpieczne w rozumieniu odrębnych przepisów, chyba że zostały dopuszczone do przewozu na warunkach szczególnych, każdorazowo ustalonych z Alsendo;
 - 4) 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;
 - 5) przesyłki zawierające towary o znaczeniu strategicznym wyszczególnionych 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 (Dz. U. nr 119, poz. 1250 z późniejszymi zmianami).
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:
- 1) w sytuacji przekroczenia dopuszczalnych wymiarów Przesyłki,
 - 2) posiadania nieregularnych kształtów (np. nie jest prostopadłościanem, ma kształt tuby itp.) – w wyniku czego może zostać uznana za niesortowalną,
 - 3) jest oznaczona, np. naklejkami uwaga szkło, kruche lub owinięta w folię stretch, w wyniku czego musi być sortowana ręcznie,
 - 4) spełnia wymogi przesyłki niestandardowej zgodnie z Regulaminami Przewoźników.
- Kurier może odmówić odbioru przesyłki lub poinformować o zmianie ceny. Klient ma wówczas prawo zgodzić się na nową cenę lub zrezygnować z usługi Wysyłki.
8. Alsendo lub Przewoźnik mają prawo:
- 1) 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;
 - 2) 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 ciągu 7 dni od dnia odbioru Przesyłki. 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.

§ 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. Alsendo udostępnia następujące formy płatności za Wysyłkę:
 - 1) płatność bezpośrednio po złożeniu zlecenia za pośrednictwem Pośrednika płatności,
 - 2) płatność na podstawie faktury VAT.
6. Usługa płatność za Zlecenie jest realizowana przez Pośredników płatności na zasadach określonych w regulaminach tych pośredników.
7. 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.
8. Jeżeli dana usługa nie jest wyszczególniona w Cenniku, Klienta obowiązuje Cennik Przewoźnika opublikowany na jego stronie internetowej, zgodnie z wykazem dostępnym w Załączniku nr 1 do Regulaminu.

9. 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.
10. 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.
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. (Dz. U. z 2004 r., Nr 54, poz. 535 z późn. 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 dwa razy w miesiącu – w połowie i na koniec każdego miesiąca. Zlecone usługi, nieuwzględnione w bieżącym okresie rozliczeniowym, mogą być rozliczane w okresach następnych.
15. W przypadku wystąpienia jednej z sytuacji przewidzianej Art. 106j ust. 1 ustawy o VAT, Alsendo wystawi fakturę korygującą niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia, które stanowi podstawę do jej wystawienia;
16. Elektroniczne obrazy wszystkich faktur są dostępne natychmiast po wystawieniu w Serwisie na Koncie Klienta w zakładce „Faktury”;
17. Klient przyjmuje do wiadomości, że zobowiązania przeterminowane ponad 60 dni oraz wynoszące więcej niż 200,00 zł będą podstawą do zgłoszenia Klienta do Biura Informacji Gospodarczej - Krajowego Rejestru Długów, zgodnie z Ustawą o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U.2021.2057 t.j. z dnia 16 listopada 2021 r.).
18. 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.
3. Alsendo nie ponosi odpowiedzialności określonej w ust. 1 powyżej, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w organizacji przewozu Przesyłki powstały:
 - 1) wskutek siły wyższej;
 - 2) z przyczyn występujących po stronie Klienta, Nadawcy lub Odbiorcy;
 - 3) z powodu rażącego naruszenia przez Klienta lub Odbiorcę przepisów prawa, Regulaminu, Regulaminu Przewoźnika;
 - 4) z powodu włąściwości zawartości Przesyłki;
 - 5) nadania pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieściłą 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;

- 6) braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania Przesyłki, narażonej w ten sposób na szkodę wskutek jej naturalnych właściwości;
 - 7) szczególnej podatności rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości;
 - 8) ładowania, rozmieszczenia lub wyładowywania rzeczy przez Klienta, Nadawcę lub Odbiorcę;
 - 9) przewozu Przesyłek, które zgodnie z przepisami lub Umową powinny być dozorowane, jeżeli szkoda wynika z przyczyn, którym miał zapobiec dozorca Przesyłki;
 - 10) z innych przyczyn wskazanych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, wyłączających odpowiedzialność Alsendo.
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:
 - 1) 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;
 - 2) Pisemnej - na adres Alsendo: ul. Klimczaka 1, 02-797 Warszawa.
2. Klient ma możliwość złożenia trzech rodzajów reklamacji:
 - 1) Reklamacje dotyczące faktur, tzw. Reklamacje Finansowe;
 - 2) Reklamacje z tytułu utraty, ubytku, uszkodzenia Przesyłki lub opóźnienia dostarczenia Przesyłki, tzw. Reklamacje Szkodowe;
 - 3) Reklamację dotyczącą działania Serwisu;
 - 4) Reklamację dotyczącą przesyłki, Klient może złożyć także bezpośrednio do Przewoźnika 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:
 - 1) specyfikacji dotyczy faktur VAT i rachunków wystawionych przez Alsendo,
 - 2) może zostać złożona w terminie 1 roku od dnia zapłaty, a gdy jej nie było - od dnia, w którym powinna była nastąpić;
 - 3) składając reklamację finansową niezbędnym jest wskazanie numeru reklamowanej faktury, nr przesyłki oraz elementów faktury, z którymi Klient się nie zgadza.
4. 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.
5. Pozostałe Reklamacje Szkodowe, Klient może złożyć w terminie 1 roku:
 - 1) utraty przesyłki - od dnia, w którym uprawniony mógł uznać przesyłkę za utraconą;
 - 2) ubytku, uszkodzenia lub zwłoki w dostarczeniu - od dnia wydania przesyłki;
 - 3) szkód niedających się z zewnątrz zauważyć - od dnia protokolarnego ustalenia szkody;
6. W przypadku składania Reklamacji Szkodowej za pomocą Formularza reklamacyjnego reklamacja powinna dotyczyć tylko jednej Przesyłki.
7. 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.

8. 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.
9. Reklamacje szkodowe - z tytułu utraty, ubytku, uszkodzenia Przesyłki lub opóźnienia dostarczenia Przesyłki, Klient powinien podać w szczególności następujące informacje:
 - 1) 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;
 - 2) 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) co było zawartością Przesyłki,
 - 4) w jaki sposób została opakowana,
 - 5) wskazać wymiary i wagę Przesyłki,
 - 6) wskazać, czy Przesyłka została opatrzona w naklejki lub inne komunikaty sugerujące szczególne traktowanie Przesyłki, np. „ostrożnie”,
 - 7) dołączyć 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.
10. Reklamacja – szkodowa lub finansowa złożona przez konsumenta bądź przedsiębiorcę, do którego znajdują zastosowanie przepisy o prawach konsumenta, zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od momentu prawidłowego złożenia reklamacji bądź uzupełnienia braków zgodnie z wezwaniem, o którym mowa w punkcie 8. W przypadku złożenia reklamacji przez Klienta będącego przedsiębiorcą termin na rozpatrzenie reklamacji szkodowej wynosi do 30 dni, a finansowej do 90 dni. Wszystkie terminy wskazane w niniejszym punkcie rozpoczynają bieg od momentu prawidłowego złożenia reklamacji bądź uzupełnienia braków.
11. W przypadku braku uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, Klient może złożyć odwołanie od decyzji reklamacyjnej.
12. 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 „Narzędzia – Reklamacje” w Koncie Klienta.
13. W przypadku reklamacji określonej w ust. 12 powyżej, powinna ona zawierać następujące dane:
 - imię i nazwisko Użytkownika,
 - dane kontaktowe: numer telefonu lub adres e-mail,
 - opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
14. Reklamacje dotyczące działania Serwisu będą rozpatrywane najpóźniej w ciągu 14 dni od daty przesłania reklamacji na adres e-mail: iod@alsendo.com.
15. 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.
16. Użytkownikowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń poprzez działania medacyjne wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej: zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej

(Dz.U. 2018 poz. 1930 j.t. z późn 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.

17. 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 j.t. z późn 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.
18. Zgodnie z Rozporządzeniem UE nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich, Konsumentom mają prawo do rozstrzygania sporów z przedsiębiorcami zawierającymi internetowe umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług, w sposób pozasądowy za pośrednictwem unijnej platformy internetowej. Skargę można złożyć na formularzu dostępnym pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>. Usługodawca zastrzega, że ze względów niezależnych od niego powyższa procedura może być niedostępna dla Konsumenta w danym państwie członkowskim Unii Europejskiej, co jest uzależnione od ustawodawstwa w danym państwie.
19. 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: iod@alsendo.com,
 - 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 zobowiązany 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. Alsendo bądź Przewoźnik mają prawo w każdym czasie do dokonania sprawdzenia stanu zewnętrznego Przesyłki w dowolnym momencie między 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.
8. 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.
9. 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 w dowolnym momencie wprowadzać zmiany w świadczonych Usługach, bez konieczności informowania o tym Użytkowników.
2. Alsendo może dodawać kolejne Usługi dla Użytkowników Serwisu, bez konieczności informowania o tym fakcie Użytkowników.
3. Alsendo może zmienić postanowienia Regulaminu. W przypadku dokonania takich zmian, Alsendo zobowiązane jest udostępnić tekst jednolity Regulaminu w Serwisie.
4. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie z upływem 14 dni od dnia opublikowania informacji o zmianie. W przypadku Klientów, którzy zarejestrowali Konto Klienta, posiadają oni prawo do wypowiedzenia tej umowy w terminie 14 dni od powiadomienia ich o zmianie Regulaminu.
5. Do Usług organizacji przewozu rzeczy zleconych przed zmianą Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązujące w chwili zawarcia umowy.
6. 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.

7. 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.
8. Regulamin obowiązuje od dnia 20.09.2022
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. (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.); przepisy ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. 2014 r. poz. 827 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 - Lista przewoźników

Lp.	Nazwa podmiotu, nr KRS	Siedziba i adres podmiotu	Adres strony internetowej
1.	Ambro Express sp. z o.o. sp.k., KRS 0000635536	z siedzibą w Przykonie, 62-731 Przemysłowa 18	https://ambroexpress.pl/
2.	DHL Parcel Polska sp. z o.o., KRS 0000631916	z siedzibą w Warszawie, 02-823, ul. Osmańska 2	https://www.dhl.com/pl-pl/
3.	DPD Polska sp. z o. o. (Dynamic Parcel Distribution), KRS 0000028368	z siedzibą w Warszawie, 02-274 Warszawa, ul. Mineralna 15	https://www.dpd.com/pl/pl/
4.	FedEx Express Poland sp. z o.o., KRS 0000357766	adres rejestrowy ul. Annopol 19, 03-236 Warszawa	https://www.fedex.com/pl-pl/
5.	Geis PL sp. z o. o., KRS 0000053574	z siedzibą w Sosnowcu – Pieńkach, 95-010 Stryków	https://www.geis.pl/pl
6.	GLS Sp. z o.o. (General Logistics Systems Poland sp. z o.o.), KRS 0000005009	z siedzibą w Głuchowie, gmina Komorniki 62-052, przy ul. Tęczowej 10	https://gls-group.eu/PL/pl/
7.	Hellmann Worldwide Logistics Polska sp. z o.o. sp.k.; KRS 0000344496	z siedzibą w Raszynie, 05-090, przy ul. Sokołowskiej 10	https://www.hellmann.com/en/poland
8.	iTaxi S.A. KRS:0000922228	z siedzibą w Warszawie, ul. Przasnyska 6B, 01-756 Warszawa	https://itaxi.pl/
9.	InPost sp. z o.o., KRS 0000543759	z siedzibą w Krakowie przy ul. Malborskiej 130, 30- 624 Kraków	https://inpost.pl/
10.	InPost Paczkomaty sp. z o. o., KRS 0000255841	z siedzibą w Krakowie, 30-624 Kraków, ul. Malborska 130	https://inpost.pl/

11.	Poczta Polska S.A., KRS 0000334972	z siedzibą w Warszawie, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 02-685 Warszawa	https://www.poczta-polska.pl/
12.	RUCH S.A., KRS 0000020446	z siedzibą w Warszawie (03-236), przy ul. Annopol 17A	https://www.orlenpaczka.pl/
13.	Rhenus Logistics S.A., KRS 0000071960	adres rejestrowy: ul. Puławska 99, 02-595 Warszawa	https://www.rhenus.com/pl/pl/
14.	UPS Polska sp. z o. o. (United Parcel Service), KRS 0000036680	z siedzibą w Warszawie, 01-222 Warszawa, ul. Prądzyńskiego 1/3	https://www.ups.com/pl/pl/

Załącznik 2 - 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. Klimczaka 1, 02-797 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