



## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W SERWISIE: WWW.ASEAN-EXPRESS.PL ORAZ WWW.ASEANBOX.PL

### §1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin określa warunki i zasady świadczenia usług przez spółkę ASEAN-DEVELOPMENT sp. z o.o. z siedzibą przy Alei Krakowskiej 129 w Wólce Kosowskiej, KRS 0000285352, REGON 141059024, NIP 123114477 (zwana dalej: ASEAN-DEVELOPMENT) działającą pod marką ASEAN EXPRESS, będącą właścicielem serwisów [www.asean-express.pl](http://www.asean-express.pl) i [www.aseanbox.pl](http://www.aseanbox.pl).

2. W regulaminie zostały użyte następujące definicje:

- a) Usługodawca – właściciel serwisów [www.asean-express.pl](http://www.asean-express.pl) i [www.aseanbox.pl](http://www.aseanbox.pl).
- b) Klient lub Nadawca – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która dokonała rejestracji w Serwisie.
- c) Serwis – strona internetowa [www.asean-express.pl](http://www.asean-express.pl) lub [www.aseanbox.pl](http://www.aseanbox.pl).
- d) Konto – po dokonaniu rejestracji, udostępnione na serwerze miejsce gdzie Klient wprowadza i administruje swoimi danymi.
- e) Usługa – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na podstawie niniejszego regulaminu, umożliwiającą Klientowi zawarcie Umowy Przewozu z Przewoźnikiem w ramach jego działalności oraz na podstawie Regulaminu Przewoźnika.
- f) Umowa Przewozu – umowa zawierana między Klientem, a Przewoźnikiem za pośrednictwem Serwisu.
- g) Przewoźnik – firma kurierska świadcząca usługi na rzecz Klienta we własnym imieniu, w ramach prowadzonej działalności gospodarczej na podstawie Umowy Przewozu.
- h) Przesyłka – paczka, paleta lub list wysłane w ramach Zamówienia.
- i) Zamówienie – składane przez Klienta za pośrednictwem Serwisu zlecenie wykonania usługi przewozu rzeczy przez Przewoźnika.
- j) Dokumenty przewozowe – etykieta, list przewozowy, dokument wydania paczek, który jest niezbędny do realizacji Umowy Przewozu, potwierdzający jej zawarcie między Klientem a Przewoźnikiem.
- k) Cennik – aktualne ceny Usług udostępnione w Serwisie w zakładce CENNIK ».
- m) Regulamin Przewoźnika – właściwy dla poszczególnych Przewoźników regulamin dostępny pod adresem:

[www.gls-group.eu](http://www.gls-group.eu)

[www.dpd.com.pl](http://www.dpd.com.pl)

[www.inpost.pl](http://www.inpost.pl)

[www.dhl.com.pl](http://www.dhl.com.pl)

[www.fedex.com/pl](http://www.fedex.com/pl)

[www.ups.com](http://www.ups.com)

[www.meestpolska.pl](http://www.meestpolska.pl)

[www.geis.pl](http://www.geis.pl)

3. Każdorazowe zalogowanie się do Serwisu oraz wygenerowanie Zamówienia, oznacza zapoznanie się oraz akceptację niniejszego regulaminu oraz Regulaminu Przewoźnika, który będzie wykonywał zleconą Umowę.

4. Klient, zakładając Konto oraz korzystając z Usług, zawiera z Usługodawcą umowę o świadczenie usług na odległość.

### §2 ZAMÓWIENIA

1. Zamówienie składa się przez prawidłowe wypełnienie formularza w Serwisie. Płatności za Usługę można dokonać:

- wpłacając pieniądze przez bramkę płatniczą DotPay lub PayU,
- dokonując wpłaty na konto przelewem tradycyjnym,
- gotówką przy odbiorze Przesyłki od Nadawcy,
- dokonując wpłaty na konto przelewem tradycyjnym na podstawie faktur zbiorczych,
- gotówką przy odbiorze Przesyłki przed Odbiorcą.

2. Zamówienia można składać 24 godziny na dobę, natomiast terminy ich realizacji określa odpowiedni Regulamin Przewoźnika.

3. Klient zobowiązuje się posługiwać wyłącznie Dokumentami przewozowymi wygenerowanymi w Serwisie w trakcie procesu składania Zamówienia. W przypadku braku wydrukowanych dokumentów przewozowych przesyłki mogą zostać dostarczone do siedziby Usługodawcy. W wyjątkowych sytuacjach Nadawca jest odpowiedzialny za wprowadzenie danych na ręczny list przewozowy.

4. Jeżeli Klient nie jest nadawcą paczki to jest zobowiązany przekazać nadawcy Dokumenty przewozowe.

5. Wszystkie dane wpisane podczas składania Zamówienia muszą być rzetelne i zgodnie ze stanem faktycznym. Dotyczy to szczególnie wymiarów, wagi, zawartości oraz sposobu zapakowania Przesyłki. W przypadku podania nieprawidłowych danych Przewoźnik może odmówić odbioru Przesyłki oraz mogą zostać naliczone dodatkowe opłaty zgodnie z Cennikiem. Klient wyraża zgodę na weryfikację przesyłki bez jego obecności. W przypadku znacznych niezgodności danych z formularza z rzeczywistymi danymi Klienta może zostać naliczona dodatkowa opłata, zgodnie z Regulaminem Przewoźnika.



6. Klient zobowiązuje się przestrzegać zasad oraz warunków świadczenia usług poszczególnych Przewoźników dostępnych na ich stronach internetowych. Jeżeli Przesyłka będzie zawierała materiały wyłączone z przewozu, niebezpiecznie lub jeżeli przez swoje właściwości Przesyłka uszkodzi w trakcie trwania usługi inne przesyłki, mienie lub wyrządzi inne szkody, Klient ponosi wyłączną i pełną odpowiedzialność za skutki naruszenia zobowiązania.

7. Opłacone Zamówienie można modyfikować jedynie przez jego anulowanie i wprowadzenie ponownie. Jeżeli dla anulowanego zlecenia została podjęta próba odbioru, zostanie naliczona dodatkowa opłata zgodnie z Cennikiem. Jeżeli Regulamin Przewoźnika, który został wybrany przy składaniu Zamówienia, przewiduje opłatę za anulowanie Zamówienia, zostanie ona naliczona Klientowi zgodnie z Cennikiem.

8. Zapłata za anulowane Zamówienie, z uwzględnieniem sytuacji opisanych w punkcie wyżej, może zostać zwrócona Klientowi po weryfikacji administratora. Prośbę o zwrot środków należy zgłaszać mailowo na adres [kurier@asean-express.pl](mailto:kurier@asean-express.pl).

### §3 USŁUGI ŚWIADCZONE PRZEZ SERWIS

1. Serwis działa jako pośrednik między Klientem a Przewoźnikiem. Umożliwia Klientom odpłatne zamawianie usług przewozowych drogą elektroniczną.

2. Zadaniem Serwisu jest zebranie i przekazanie Zamówienia do Przewoźnika. Klient zawiera Umowę Przewozu bezpośrednio z Przewoźnikiem.

3. W celu złożenia Zamówienia Klient musi założyć Konto w Serwisie.

4. Serwis w miarę rozwoju będzie poszerzał zakres swoich Usług o usługi udostępnione przez współpracujących z nim Przewoźników.

5. Serwis udostępnia metodę płatności za pośrednictwem bezpiecznej platformy:

a) DotPay. Jej operatorem jest firma Dotpay S.A. Na stronie internetowej [www.dotpay.pl](http://www.dotpay.pl) » dostępny jest regulamin określający mechanizm dokonywania płatności oraz sposób składania reklamacji.

b) PayU. Jej operatorem jest firma PayU S.A. Na stronie internetowej [www.payu.pl](http://www.payu.pl) » dostępny jest regulamin określający mechanizm dokonywania płatności oraz sposób składania reklamacji.

6. Usługodawca zwraca pieniądze z usługi „za pobraniem” (COD) w terminie 10 dni roboczych od daty doręczenia przesyłki na podany przez Klienta numer konta bankowego, dostarczony podczas składania Zamówień. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za błędnie wpisany przez Klienta numer konta.

### §4 CENY I PŁATNOŚCI

1. Realizacja Umowy Przewozu zawieranej za pośrednictwem Serwisu jest odpłatna.

2. Klienta obowiązują ceny, które są widoczne po zalogowaniu do jego Konta oraz wprowadzeniu parametrów przesyłek.

3. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną na wskazany przez siebie adres e-mail.

4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania i usuwania usług oraz do zmiany Cennika.

5. Usługodawca może obciążyć Klienta dodatkową opłatą za Usługę, jeżeli:

a) Klient podczas składania Zamówienia poda nieprawdziwe dane dotyczące Przesyłki.

b) Klient wprowadzi niewystarczające lub nieprawidłowe dane adresowe podczas składania Zamówienia.

c) Przesyłka ze względu na swoje właściwości uszkodzi inne przesyłki przyjęte do transportu przez Przewoźnika.

d) Klient bez porozumienia z Usługodawcą wyda Przewoźnikowi dyspozycję mającą wpływ na koszty Usługi.

e) W czasie transportu przesyłki Klienta zostanie wykonana przez Przewoźnika usługa zawarta w jego regulaminie, mająca wpływ na jej koszt.

6. Usługodawca ma prawo do wstrzymania zwrotu środków z pobrań (COD) oraz prawo zastawu na Przesyłkach, w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z nieuregulowanych przez Klienta płatności.

7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do potrącenia powstałego zobowiązania w wyniku opłaty dodatkowej, z pieniędzy z usługi „za pobraniem” (COD).

### §5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Usługodawca w ramach wykonywania Usługi zobowiązuje się do przekazania Zamówienia do Przewoźnika, jednak nie jest to jednoznaczne z jego przyjęciem do realizacji.

2. Umowa Przewozu zawierana jest między Klientem a Przewoźnikiem. Przewoźnik jest odpowiedzialny za uszkodzenie, utratę, opóźnienie, zwrot oraz ubytek Przesyłki.



3. Usługodawca nie ma wpływu na terminowość Usług oraz ich jakość.
4. Roszczenia Klienta związane z uszkodzeniem, utratą, opóźnieniem, zwrotem oraz ubytkiem Przesyłki należy kierować do Przewoźnika. Usługodawca nie odpowiada za uszkodzenie, utratę, opóźnienie, zwrot oraz ubytek Przesyłki.
5. Klient nie będzie miał roszczeń w stosunku do Usługodawcy z powodu opóźnień w przekazywaniu pieniędzy przez Przewoźnika lub operatora płatności. Zapis szczególnie dotyczy zwrotu pieniędzy z pobrań (COD) oraz zwrotu odszkodowania w przypadku uznanej przez Przewoźnika reklamacji.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za błędne funkcjonowanie serwisu DotPay i PayU. Klient jest zobowiązany pokryć pełne koszty zamawianych Usług.

## **§6 REKLAMACJE**

1. Reklamacje dotyczące funkcjonowania Serwisu należy zgłaszać przez adres mailowy: [kurier@asean-express.pl](mailto:kurier@asean-express.pl).
2. Reklamacja dotycząca funkcjonowania Serwisu będzie rozpatrzona w terminie 14 dni, licząc od dnia zgłoszenia.
3. Reklamacje dotyczące niewłaściwie wykonanej usługi lub jej kosztów, należy zgłaszać przez adres mailowy: [kurier@asean-express.pl](mailto:kurier@asean-express.pl).
4. Reklamacje dotyczące ubytku, uszkodzenia lub zaginięcia Przesyłki należy składać bezpośrednio do Przewoźnika.
  - a) Dokumenty potrzebne do złożenia reklamacji w przypadku ubytku, uszkodzenia lub zaginięcia Przesyłki:
    - Pismo reklamacyjne – opis sytuacji wraz z kwotą roszczenia oraz z danymi osoby składającej reklamację, numerem konta bankowego do wypłaty odszkodowania i wykazem załączonych dokumentów.
    - Dokument potwierdzający kwotę roszczenia tj. faktura, paragon, potwierdzenie z serwisu aukcyjnego, dokument potwierdzający koszty wytworzenia lub dokument potwierdzający koszt naprawy, o ile została wykonana naprawa.
    - Kopię protokołu szkody spisane w obecności Przewoźnika.
    - Kopię Dokumentów przewozowych.
  - b) Reklamację może złożyć nadawca lub odbiorca Przesyłki.
5. Podmiotem rozpatrującym Reklamację jest Przewoźnik. W imieniu osoby reklamującej Usługodawca przekazuje reklamację do Przewoźnika. Usługodawca nie ma wpływu na rezultat złożonej reklamacji.
6. Terminy zgłaszania reklamacji oraz terminy i zasady ich rozpatrywania ustalone są w Regulaminie Przewoźnika. Dokumenty reklamacyjne powinny być przesłane do Usługodawcy min. 5 dni roboczych przed datą zapadalności terminu złożenia reklamacji u Przewoźnika.
7. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Przewoźnik wypłaca odszkodowanie za uszkodzenie, ubytek lub utratę przesyłki, a Usługodawca wypłaca reklamującemu wartość opłaty za Usługę.
8. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji nieterminowej dostawy Przesyłki, Usługodawca wypłaca reklamującemu wartość opłaty za Usługę, w przypadku całkowitego uznania roszczenia przez Przewoźnika. Jeżeli roszczenie zostanie uznane w części to Usługodawca wypłaci reklamującemu właściwą część żądanej kwoty.

## **§7 UTYLIZACJA**

1. Usługodawca jest uprawniony do dokonania likwidacji Przesyłki, poprzez jej sprzedaż, nieodpłatne przekazanie lub zniszczenie w sytuacjach określonych w art. 58 Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe.
2. Usługodawca zobowiązany jest zawiadomić Klienta o planowanym przystąpieniu do likwidacji Przesyłki, wyznaczając Klientowi 14-dniowy termin przekazania dyspozycji na temat wskazanej Przesyłki, licząc od daty dostarczenia zawiadomienia.
3. W sytuacji, gdy Klient nie przekaże dyspozycji w tym terminie, Usługodawca przystąpi do likwidacji Przesyłki. Środki uzyskane z likwidacji zostaną wypłacone osobie uprawnionej po potrąceniu należności Usługodawcy, w tym kosztów likwidacji.

## **§8 ODSTĄPIENIE OD UMOWY**

1. Klient będący Konsumentem w rozumieniu kodeksu cywilnego, może odstąpić od umowy zawartej drogą elektroniczną w terminie 14 dni, bez podawania przyczyny.
2. Termin odstąpienia od umowy liczony jest od dnia złożenia Zamówienia.
3. W celu odstąpienia od umowy należy wysłać na adres [Zlapkuriera.pl](mailto:Zlapkuriera.pl) al. Grunwaldzka 77C/3A, 82-300 Elbląg stosowne oświadczenie.
4. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje także w odniesieniu do umów przewozu rzeczy, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.
5. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy Usługodawca dokona zwrotu płatności w terminie 3 dni roboczych.

## **§9 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**



1. Kwestie nieuregulowane wprost w niniejszym regulaminie reguluje Kodeks Cywilny oraz Ustawa Prawo Przewozowe.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu. Informacja o zmianie regulaminu zostanie wysłana do Klienta na wskazany przez niego adres e-mail lub zostanie zamieszczona na stronie internetowej Serwisu.
3. Zmiany w regulaminie nie mają zastosowania do Usług, które są w trakcie realizacji.
4. Jeżeli Klient nie wyraża zgody na nowe warunki regulaminu, w terminie 14 dni od otrzymania informacji o zmianie regulaminu, jest zobowiązany do przysłania stosownego oświadczenia drogą elektroniczną lub pisemną. Złożenie Zamówienia po otrzymaniu informacji o zmianie regulaminu, jest jednoznaczne z zaakceptowaniem zmian w regulaminie.
5. Usługodawca dołoży wszelkich starań, żeby świadczone usługi były na najwyższym poziomie. W przypadku wynikłych sporów, strony sporu zobowiązują się do próby jego załatwienia polubownie. W przypadku braku porozumienia spory będzie rozstrzygał właściwy sąd.
6. Klient nie może dokonać cesji praw ani obowiązków wynikających z niniejszej umowy na rzecz innej osoby lub podmiotu bez uzyskania pisemnej zgody Usługodawcy.
7. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

### **§10 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Administratorem danych osobowych jest ASEAN-DEVELOPMENT Sp. z o.o., z siedzibą przy Alei Krakowskiej 129 w Wólce Kosowskiej, KRS 0000285352, REGON 141059024, NIP 123114477 Administrator danych przetwarza następujące kategorie danych osobowych stosownie do zakresu świadczonych dla Nadawcy usług: imię i nazwisko, adres, NIP, miejsce prowadzenia działalności gospodarczej, adres e-mail, nr telefonu, numer rachunku bankowego (dla Przesyłek pobraniowych).
2. Dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 pkt a), b), c) i f) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych dalej RODO) w zw. z art. 42 ustawy Prawo pocztowe.
3. Dane osobowe, o których mowa w ust. 1, są zbierane przez ASEAN-DEVELOPMENT sp. z o.o. w celu świadczenia usług, o których mowa w niniejszym regulaminie a także w celach archiwalnych (dowodowych) oraz w celach związanych z dochodzeniem/obroną roszczeń (art. 6 ust. 1 pkt f) RODO).
4. Źródłem danych osobowych jest Nadawca
5. Dane osobowe Nadawcy będą przetwarzane przez Administratora danych:
  - a. na potrzeby realizacji usług, o których mowa w niniejszym regulaminie - do czasu rozwiązania zawartej z Nadawcą umowy o świadczenie usług pocztowych,
  - b. w celu realizacji obowiązku przechowywania dokumentów księgowych – przez okres 5 lat od początku roku następującego po roku obrotowym, w którym operacje, transakcje i postępowanie zostały ostatecznie zakończone, spłacone, rozliczone lub przedawnione.
6. Dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji usługi oraz przez okres niezbędny do przeprowadzenia postępowań reklamacyjnych na podstawie regulaminu.
7. Do danych mogą mieć dostęp podwykonawcy Administratora (podmioty przetwarzające), np. podmioty z którymi Administrator zawarł umowę agencyjną dotyczącą świadczenia usług pocztowych, firmy logistyczne, transportowe oraz prawnicze, inne podmioty lub inni operatorzy pocztowi, z którymi Administrator danych współpracuje w zakresie wykonania usług objętych Regulaminem.
8. Podanie danych nie jest wymogiem ustawowym, ani umownym i jest dobrowolne, jednak niezbędne do realizacji usług, o których mowa w Regulaminie.
9. Osoba, której dane osobowe dotyczą posiada prawo żądania dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do uzyskania kopii danych i przenoszenia danych.
10. Osoba, której dane osobowe dotyczą posiada prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych osobowych na potrzeby należytego wykonania usług pocztowych. Sprzeciw można zgłosić w dogodny dla siebie sposób, a w szczególności poprzez wysłanie wiadomości na adres e-mail [kurier@asean-express.pl](mailto:kurier@asean-express.pl) lub za pośrednictwem innych środków porozumiewania się na odległość lub listownie na adres siedziby Administratora danych. W przypadku wniesienia sprzeciwu Administrator przestanie przetwarzać dane w celach opisanych powyżej, chyba że wykaże, iż w stosunku do tych danych istnieją dla Administratora ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec interesów, praw i wolności właścicieli danych lub dane będą Administratorowi niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
11. Osoba, której dane osobowe dotyczą posiada prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych z siedzibą w Warszawie albo innego organu nadzorczego posiadającego kompetencję do rozpoznania skargi w dacie jej wniesienia, gdy osoba ta uzna, iż przetwarzanie danych osobowych dotyczących narusza przepisy ustawy o ochronie danych osobowych, a także przepisy RODO.



12. Dane dotyczące faktu i okoliczności świadczenia usług pocztowych lub korzystania z tych usług, w tym dane dotyczące osób korzystających z usług, stanowią tajemnicę pocztową w rozumieniu art. 41 ustawy Prawo pocztowe.

### **§13 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu jest nieważne lub niezgodne z prawem nie będzie to miało wpływu na obowiązywanie innych postanowień niniejszego Regulaminu. W przypadku postanowień nieważnych lub niezgodnych z prawem zastępują je postanowienia w/w aktów prawnych.

2. ASEAN-DEVELOPMENT zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do niniejszego Regulaminu z zastrzeżeniem, iż zmiany nie będą miały zastosowania do usług będących w trakcie wykonywania i będą obowiązywały po 30 dniach od opublikowania na stronie [www.asean-express.pl](http://www.asean-express.pl).