REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG BUSINESS PRO

§ 1

1. Niniejszy Regulamin reguluje warunki świadczenia przez Alsendo Usług Business PRO na rzecz Klientów.

2. Usługi Business PRO są świadczone przez Alsendo drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu.

3. Usługi Business PRO dostępne są wyłącznie dla Klientów Serwisu, korzystających z Usługi Business PRO zgodnie z Regulaminem oraz spełniających warunki określone w niniejszym Regulaminie.

4. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie do Usług Business PRO uruchomionych od dnia wejścia w życie Regulaminu.

§ 2

DEFINICJE

1. O ile z kontekstu nie wynika inaczej, następujące terminy, pisane wielką literą w niniejszym Regulaminie, mają następujące znaczenie:

Alsendo - Alsendo spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie;

Cennik - szczegółowy wykaz cen Usług Business PRO świadczonych przez Alsendo dostępny dla zalogowanych Klientów w dedykowanej zakładce w Serwisie;

Klient - użytkownik, który dokonał skutecznej rejestracji Konta Klienta w Serwisie;

Konto Klienta - udostępnione Klientowi przez Alsendo miejsca na serwerze, w związku z rejestracją Klienta w Serwisie;

Kontrahent Klienta - oznacza osobę fizyczną lub prawną, korzystającą ze sklepu internetowego lub innych usług Klienta. Alsendo i Kontrahentów Klienta nie łączy żaden stosunek prawny;

Okres Rozliczeniowy - miesięczny okres, za jaki pobierana jest Opłata Cykliczna, liczony od dnia aktywowania Usług Business PRO przez Klienta;

Opłata Cykliczna - opłata za udostępnienie Klientowi możliwości korzystania z wybranego pakietu Usługi Business PRO określana na podstawie Cennika, naliczana cyklicznie za każdy rozpoczęty Okres Rozliczeniowy;

Regulamin - niniejszy regulamin świadczenia Usług Business PRO;

Serwis - serwis internetowy prowadzony przez Alsendo pod adresem www.pro.alsendo.com;

Usługi Business PRO usługi świadczone drogą elektroniczną w formule SaaS (Software as a Service), mające charakter fachowej pomocy przy zarządzaniu procesami wysyłkowymi, świadczone przez Alsendo na rzecz Klientów za pośrednictwem Serwisu zgodnie z niniejszym Regulaminem. Usługi Business PRO oferowane są w pakietach, opisanych szczegółowo w Regulaminie.

Usługa SMS - dodatkowa funkcjonalność Usługi Business PRO polegająca na technicznej realizacji przez Alsendo, na zlecenie, w imieniu i na rzecz Klienta, wysyłki wiadomości SMS do odbiorców wskazanych przez Klienta, o treści, w celu oraz według reguł określonych samodzielnie przez Klienta, na zasadach określonych w Regulaminie;

Wiadomość SMS - wiadomość tekstowa wysyłana w ramach Usługi SMS na numer telefonu odbiorcy wskazany przez Klienta, o treści określonej przez Klienta; jedna Wiadomość SMS może składać się z jednego lub kilku Segmentów SMS,

Segment SMS — jednostka rozliczeniowa za Wiadomość SMS wysłaną w ramach Usługi SMS, stanowiąca całość albo część Wiadomości SMS, wyodrębniana w zależności od długości wiadomości oraz zastosowanego kodowania; jedna Wiadomość SMS może składać się z kilku odrębnie płatnych Segmentów SMS, a opłata za jej wysłanie jest ustalana na podstawie liczby wysłanych Segmentów SMS i stawki za pojedynczy Segment SMS, zgodnie z § 5.

§ 3

ZAWARCIE UMOWY I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. W celu skorzystania z Usług Business PRO, Klient dokonuje rejestracji w Serwisie i akceptuje Regulamin.

2. Klientem może być wyłącznie przedsiębiorca w rozumieniu art. 43^1 Kodeksu cywilnego (t.j. Dz. U. z 2026 r. poz. 795 z późn. zm.), posiadający Numer Identyfikacji Podatkowej (NIP) oraz zarejestrowany jako czynny podatnik VAT. Klient przyjmuje do wiadomości i potwierdza, że w stosunku umownym z Alsendo działa jako przedsiębiorca, a Umowa ma dla niego charakter zawodowy.

3. Klient rozpoczyna proces rejestracji w odpowiedniej zakładce Serwisu, poprzez wprowadzenie wymaganych danych. Na adres e-mail podany podczas rejestracji Klient otrzymuje Regulamin oraz link w celu potwierdzenia rejestracji. Potwierdzenie rejestracji będzie skutkowało utworzeniem Konta Klienta oraz zawarciem pomiędzy Alsendo i Klientem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, która wejdzie w życie po aktywowaniu przez Klienta wybranego pakietu Usług Business PRO. Umowa zawierana jest na 1 (słownie: jeden) rok, przy czym może ulec przedłużeniu w sposób automatyczny.

4. Klient zobowiązuje się do podania prawidłowych danych przy rejestracji w Serwisie. Alsendo jest uprawnione do skontaktowania się z Klientem w celu weryfikacji danych podanych podczas rejestracji. Alsendo nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek szkody spowodowane

podaniem przez Klienta błędnych lub nieprawdziwych danych. Klient ponosi odpowiedzialność wobec Alsendo za wszelkie szkody spowodowane podaniem nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych.

5. Z chwilą zawarcia umowy tworzone jest Konto Klienta w Serwisie. Konto Klienta jest chronione loginem i hasłem. Klient jest odpowiedzialny za zapewnienie, że nikt inny poza Klientem lub osobami przez niego upoważnionymi nie będzie miał dostępu do danych logowania. Alsendo nie ponosi odpowiedzialności za szkody Klienta powstałe na skutek udostępnienia danych logowania osobom niepowołanym na skutek działań Klienta lub osób przez niego upoważnionych.

6. Po założeniu Konta Klienta w Serwisie, Klient powinien dokonać niezbędnych ustawień Konta Klienta zgodnie z instrukcjami w Serwisie, pozwalających na pełne wykorzystanie funkcjonalności składających się na Usługi Business PRO.

7. Klient przyjmuje do wiadomości, że dostęp do Usług Business PRO i Konta Klienta w Serwisie może nie być nieprzerwany, w szczególności w zakresie niezbędnych prac konserwacyjnych lub planowanych zmian systemowych w Serwisie. W miarę możliwości Alsendo powiadomi Klienta z wyprzedzeniem o planowanym czasie przestoju.

§ 4

RODZAJE I ZAKRES USŁUG BUSINESS PRO

1. Alsendo w ramach Usług Business PRO umożliwia Klientom korzystanie m.in. z następujących funkcjonalności:

1) personalizacja (branding) komunikacji i narzędzi wykorzystywanych w procesie wysyłkowym;

2) panel analityczny umożliwiający optymalizację procesów wysyłkowych;

3) automatyzacja procesu zwrotów;

4) Usługa SMS.

2. Usługi Business PRO oferowane są Klientom w pakietach: Standard, Optimum i Max. Klient uiszcza Opłatę Cykliczną z tytułu udostępnienia mu możliwości korzystania z wybranego pakietu Usług Business PRO, niezależnie od tego czy i z których funkcjonalności w ramach wybranego pakietu Klient skorzysta, z zastrzeżeniem odrębnych opłat za Wiadomości SMS wysłane w ramach Usługi SMS, o których mowa w § 4a i § 5 poniżej.

3. W skład poszczególnych pakietów wchodzą następujące Usługi Business PRO:

a) Pakiet Standard: personalizacja (branding) komunikacji i narzędzi wykorzystywanych w procesie wysyłkowym oraz Usługi SMS;

b) Pakiet Optimum: usługi wchodzące w zakres pakietu Standard, a ponadto usługa panelu analitycznego;

c) Pakiet Max: usługi wchodzące w zakres pakietów Standard i Optimum, a ponadto usługę automatyzacji procesu zwrotów.

Opłaty Cykliczne za wybrany Pakiet Uslugi Bussines PRO nie obejmują opłat dodatkowych za Wiadomości SMS wysyłane w ramach Usługi SMS. Wiadomości SMS są dodatkowo płatne na zasadach określonych w § 5 Regulaminu.

Zawartość poszczególnych pakietów obrazuje poniższa tabela:

Funkcjonalność	Standard	Optimum	Max
Branding — personalizacja komunikacji w procesie wysyłkowym	Tak	Tak	Tak
Dashboard — udostępnienie panelu analitycznego	—	Tak	Tak
Moduł zwrotów — automatyzacja procesu zwrotów	—	—	Tak
Usługa SMS	Tak	Tak	Tak

4. Alsendo może modyfikować Usługi Business PRO poprzez dodawanie nowych Usług Business PRO, usuwanie istniejących, a także modyfikację zawartości pakietów czy też tworzenie nowych pakietów. Klient zostanie powiadomiony każdorazowo o zmianie dotyczącej Usługi Business PRO, z której korzysta.

5. W przypadku jeżeli dokonana przez Alsendo modyfikacja Usług Business PRO, z których korzysta Klient jest niekorzystna dla Klienta tj. ogranicza liczbę Usług Business PRO lub funkcjonalność którejkolwiek z Usług Business PRO wchodzących w skład pakietu, z którego korzysta Klient, Klient ma prawo zadecydować czy korzysta z Usług Business PRO na dotychczasowych zasadach (przy czym nie dłużej niż do końca bieżącego Okresu Rozliczeniowego), czy też akceptuje modyfikację Usług Business PRO dokonaną przez Alsendo. Brak akceptacji zmodyfikowanych Usług Business PRO jest równoznaczne z zakończeniem Usług Business PRO z końcem bieżącego Okresu Rozliczeniowego. Jeżeli dokonana przez Alsendo modyfikacja Usług Business PRO jest neutralna dla Klienta (w szczególności nie dotyczy Usług Business PRO, które wchodzą w skład posiadanego przez Klienta pakietu, lub wprowadza jedynie zmiany techniczne, które nie wpływają na funkcjonalność Usług) lub są korzystne dla Klienta (w szczególności zwiększają zakres Usług Business PRO, dodają nowe funkcjonalności), wówczas dokonane modyfikacje mają zastosowanie do Klienta od momentu ich wprowadzenia przez Alsendo, bez konieczności ich akceptacji, a także nie stanowią podstawy do wypowiedzenia Usług Business PRO przez Klienta.

§ 4a

USŁUGA SMS

1. Alsendo umożliwia Klientowi korzystanie z Usługi SMS na zasadach określonych w niniejszym paragrafie. Usługa SMS dostępna jest w pakietach wskazanych w § 4 ust. 3. Wysłanie Wiadomość SMS w ramach Usługi SMS jest dodatkowo płatne, niezależnie od Opłaty Cyklicznej za wybrany pakiet Usługi Bussines Pro.

2. Klient samodzielnie określa treść Wiadomości SMS oraz konfiguruje reguły ich wysyłki, w tym przypisanie wysyłki do określonego statusu przesyłki. Wiadomości SMS są wysyłane na numery telefonów wskazane przez Klienta. Uruchomienie przez Klienta reguły wysyłki stanowi zlecenie wysyłania Wiadomości SMS zgodnie z tą regułą do czasu jej zmiany lub wyłączenia.

3. Nadawcą Wiadomości SMS oraz podmiotem, w imieniu którego i na którego rzecz są one przesyłane, w tym w rozumieniu przepisów o komunikacji elektronicznej oraz o ochronie danych osobowych, jest Klient. Alsendo dostarcza rozwiązanie technologiczne służące technicznej realizacji wysyłki Wiadomości SMS zgodnie z poleceniem Klienta, w tym przekazaniu

Wiadomości SMS do operatora telekomunikacyjnego lub dostawcy bramki SMS. Zasady powierzenia przetwarzania danych osobowych w tym zakresie określa § 11.

4. Aktywując Usługę SMS oraz każdą regułę wysyłki Wiadomość SMS, Klient oświadcza, że posiada podstawę prawną przetwarzania danych osobowych odbiorców w celu realizacji tej reguły oraz uzyskał wymagane prawem zgody na przesyłanie do nich Wiadomości SMS o treści i w celu określonym w tej regule, jeżeli takie zgody są wymagane. Alsendo może uzależnić aktywację Usługi SMS lub reguły wysyłki Wiadomość SMS od złożenia przez Klienta takiego oświadczenia w Serwisie lub w innej formie wskazanej przez Alsendo, w tym w formie dokumentu przesłanego drogą elektroniczną. Na uzasadnione żądanie Alsendo Klient przedstawi informacje i dokumenty niezbędne do wykazania zgodności korzystania z Usługi SMS z prawem, w szczególności dowody uzyskania wymaganych zgód odbiorców Wiadomości SMS lub podstawę prawną ich wysyłania bez zgody, w terminie wskazanym w żądaniu, odpowiednim do charakteru sprawy.

5. Klient jako nadawcę Wiadomość SMS, w przypadku dostępności opcji oznaczania nadawcy Wiadomości SMS, zobowiązany jest do użycia wyłącznie oznaczenia (firmy, znaku towarowego, logo), do której używania jest uprawniony i którego użycie nie wprowadza odbiorców w błąd co do podmiotu będącego nadawcą Wiadomości SMS. Alsendo może odmówić użycia oznaczenia nadawcy, która może wprowadzać odbiorców w błąd, naruszać prawa osób trzecich lub nie zostać zaakceptowana przez operatora telekomunikacyjnego lub dostawcę bramki SMS.

6. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za zgodność z prawem treści i celu wysyłanych Wiadomości SMS, doboru odbiorców oraz reguł wysyłki Wiadomości SMS. W szczególności Klient zobowiązany jest:

a) zapewnić podstawę prawną przetwarzania danych osobowych odbiorców, w tym udostępnienia ich Alsendo w celu realizacji Usługi SMS i Wysyłki Wiadomości SMS, oraz wykonać wymagane obowiązki informacyjne;

b) samodzielnie ustalić wymagania prawne dotyczące planowanej komunikacji i przed rozpoczęciem wysyłki Wiadomości SMS i uzyskać wszystkie wymagane prawem zgody odbiorców, w szczególności na przesyłanie informacji handlowych, w tym marketingu bezpośredniego, za pośrednictwem SMS;

c) dokumentować wymagane zgody w sposób umożliwiający wykazanie ich udzielenia, zakresu, treści i daty;

d) uwzględniać uprawnienia odbiorcy Wiadomości SMS na wycofanie zgody, sprzeciw lub inne okoliczności wyłączające dopuszczalność dalszej wysyłki, w tym odpowiednio aktualizować dane odbiorców oraz zmieniać lub wyłączać reguły wysyłki.

7. Obowiązki określone w ust. 6 powyżej, dotyczą każdej Wiadomości SMS, niezależnie od jej treści, celu oraz statusu przesyłki, do którego została przypisana. Przypisanie Wiadomości SMS do statusu przesyłki nie stanowi potwierdzenia przez Alsendo jej zgodności z prawem ani braku obowiązku uzyskania przez Klienta zgody odbiorcy na jej wysłanie (jeżeli pozyskanie zgody jest wymagane).

8. Zakazane jest korzystanie z Usługi SMS w celu wysyłania Wiadomości SMS o treści:

a) sprzecznej z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;

b) naruszającej prawa osób trzecich, w szczególności dobra osobiste, prawa autorskie, prawa własności przemysłowej, prywatność lub tajemnice prawnie chronione;

c) zawierających groźby bezprawne, nawołujących do przemocy lub popełnienia przestępstwa albo propagujących nienawiść wobec osób lub grup osób;

d) zawierających nieprawdziwe lub wprowadzające w błąd informacje dotyczące tożsamości nadawcy, statusu przesyłki, wykonania usługi, obowiązku zapłaty lub sposobu dokonania płatności;

e) zawierających odnośniki do złośliwego oprogramowania, fałszywych stron logowania lub płatności albo innych zasobów służących naruszeniu bezpieczeństwa danych lub urządzeń odbiorców.

9.. Zakazane jest również korzystanie z Usługi SMS i wysyłanie Wiadomości SMS w celu:

a) wyłudzania pieniędzy, danych osobowych, danych uwierzytelniających lub innych informacji chronionych;

b) podszywania się pod inne osoby lub podmioty albo wprowadzania odbiorców w błąd co do pochodzenia Wiadomości SMS;

c) nękania, zastraszania lub uporczywego kierowania do odbiorców niechcianych wiadomości;

d) przesyłania informacji handlowych, w tym marketingu bezpośredniego, bez uprzedniego uzyskania wymaganych prawem zgód odbiorców;

e) kontynuowania wysyłki pomimo wycofania wymaganej zgody, sprzeciwu lub innych okoliczności wyłączających dopuszczalność dalszej wysyłki;

f) obchodzenia limitów wysyłki, blokad lub innych zabezpieczeń stosowanych przez Alsendo, operatorów telekomunikacyjnych lub dostawców bramek SMS;

g) zakłócania działania Serwisu, sieci telekomunikacyjnych, systemów informatycznych lub urządzeń odbiorców;

h) prowadzenia lub ułatwiania działalności niezgodnej z prawem.

10. Alsendo nie dokonuje uprzedniej oceny prawnej treści każdej wiadomości SMS ani każdorazowej weryfikacji uzyskania wymaganych zgód. Nie zwalnia to Klienta z obowiązków określonych w Regulaminie ani nie wyłącza obowiązków Alsendo wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

11. Żądania, sprzeciwy, w tym wycofania zgód oraz skargi odbiorców dotyczące wiadomości SMS, które wpłyną do Alsendo, Alsendo przekazuje Klientowi. Klient rozpatruje je samodzielnie i niezwłocznie uwzględnia w danych odbiorców oraz w regułach wysyłki.

13. Klient zobowiązany jest, niezależnie od winy, naprawić szkodę poniesioną przez Alsendo wskutek naruszenia przez Klienta obowiązków określonych w niniejszym Regulaminie, w tym zwrócić uzasadnione i udokumentowane koszty obrony przed roszczeniami osób trzecich pozostającymi w związku z takim naruszeniem. Obowiązek ten nie obejmuje szkody w zakresie, w jakim wynika ona z okoliczności, za które odpowiada Alsendo.

14. W przypadku wystąpienia wobec Alsendo przez osobę trzecią, w tym odbiorcę Wiadomości SMS, z roszczeniem lub wszczęcia wobec Alsendo postępowania przez właściwy organ, w szczególności Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w związku z Wiadomościami SMS wysłanymi w ramach Usługi SMS, Klient zobowiązuje się:

a) niezwłocznie przekazać Alsendo informacje i dokumenty, o których mowa w ust.4;

b) na wezwanie Alsendo przystąpić do postępowania po stronie Alsendo, jeżeli jest to dopuszczalne;

c) zwrócić Alsendo kwoty zasądzonych lub zapłaconych na podstawie ugody zawartej za zgodą Klienta odszkodowań, nałożonych kar pieniężnych i innych należności, a także uzasadnione i udokumentowane koszty, w tym koszty zastępstwa prawnego.

15. Alsendo odpowiada za przekazanie Wiadomości SMS do operatora telekomunikacyjnego lub dostawcy bramki SMS. Alsendo nie gwarantuje doręczenia Wiadomości SMS ani czasu ich doręczenia i nie ponosi odpowiedzialności za niedoręczenie lub opóźnienie doręczenia wynikające z okoliczności leżących po stronie operatorów, dostawcy bramki SMS lub odbiorcy, w szczególności błędnego lub nieaktywnego numeru telefonu, wyłączonego urządzenia lub zablokowania Wiadomości SMS. Alsendo nie ponosi również odpowiedzialności za wysłanie Wiadomości SMS w nieodpowiednim momencie wskutek błędnych lub opóźnionych danych o statusie przesyłki przekazanych przez przewoźnika.

16. Odpowiedzialność Alsendo wobec Klienta z tytułu świadczenia Usługi SMS ograniczona jest do szkody rzeczywistej i do kwoty opłat dodatkowych za Wiadomości SMS należne za Okres Rozliczeniowy, w którym nastąpiło zdarzenie wywołujące szkodę. Ograniczenie nie dotyczy szkody wyrządzonej umyślnie.

§ 5

CENNIK ORAZ WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Usługi Business PRO świadczone przez Alsendo są odpłatne, a ceny regulowane są aktualnym Cennikiem, udostępnionym Klientowi w Serwisie przed zawarciem Umowy oraz w trakcie jej obowiązywania. Ceny wyszczególnione w Cenniku nie zawierają podatku VAT.

2. Usługi Business PRO mają charakter ciągły. Wybierając pakiet Usług Business PRO Klient przystępuje do cyklicznego planu płatności zgodnie z miesięcznym Okresem Rozliczeniowym. Opłaty Cykliczne będą naliczane automatycznie, za każdy rozpoczęty Okres Rozliczeniowy, aż do dezaktywacji Usługi Business PRO. Klient ma możliwość zakupu pakietu rocznego po uprzednim kontakcie z Alsendo.

3. Rozpoczęcie pierwszego Okresu Rozliczeniowego nastąpi automatycznie po aktywowaniu Usług Business PRO przez Klienta.

4. Opłata Cykliczna jest naliczana i pobierana cyklicznie z góry za każdy rozpoczęty Okres Rozliczeniowy. Faktura VAT jest wystawiana przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF) i udostępniana Klientowi niezwłocznie po jej wystawieniu. Faktura ustrukturyzowana jest uznawana za wystawioną w dniu jej przesłania do KSeF. Faktura VAT wystawiana jest do 5 dni roboczych po rozpoczęciu danego Okresu Rozliczeniowego, z zachowaniem terminów określonych w przepisach ustawy o VAT. Okres Rozliczeniowy podlega automatycznemu odnowieniu o kolejne Okresy Rozliczeniowe, chyba że Usługa zostanie dezaktywowana na warunkach określonych w Regulaminie - w takim przypadku Okres Rozliczeniowy nie ulegnie odnowieniu.

5. W przypadku rezygnacji z Usług Business PRO w trakcie trwania Okresu Rozliczeniowego, Klient zachowuje dostęp do Usług Business PRO do końca trwania bieżącego Okresu Rozliczeniowego, a opłata za ten Okres Rozliczeniowy nie podlega zwrotowi.

6.Niezależenie od Opłaty Cyklicznej, Klient zostanie obciążony opłatami dodatkowymi z tytułu wysyłania Wiadomość SMS w ramach Usługi SMS.

7. Opłata dodatkowo za Wiadomości SMS wysłane w ramach Usługi SMS naliczana jest z dołu za każdą wysłaną w danym Okresie Rozliczeniowym Wiadomość SMS. Opłata za jedną Wiadomość SMS stanowi iloczyn liczby Segmentów SMS, z których składa się Wiadomość SMS, oraz stawki za jedne Segment, która wynosi 0,10 zł (słownie: dziesięć groszy) netto. Do opłaty dodatkowej za Wiadomości SMS doliczany jest podatek VAT według obowiązującej stawki. Faktura VAT za opłaty dodatkowe za Wiadomości SMS jest wystawiana przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF) i udostępniana Klientowi niezwłocznie po jej wystawieniu. Faktura ustrukturyzowana jest uznawana za wystawioną w dniu jej przesłania do KSeF. Faktura VAT wystawiana jest do 5 dni roboczych po zakończeniu danego Okresu Rozliczeniowego, z zachowaniem terminów określonych w przepisach ustawy o VAT.

8. Za wysłaną Wiadomość SMS, uznaje się Wiadomość przyjętą do realizacji przez operatora telekomunikacyjnego lub dostawcę bramki SMS, niezależnie od jej doręczenia odbiorcy. Opłata nie jest naliczana za Wiadomości SMS, które nie zostały przekazane do operatora lub dostawcy bramki SMS, z przyczyn leżących po stronie Alsendo.

9. Liczba Segmentów SMS prezentowana w Serwisie podczas tworzenia treści Wiadomości SMS ma charakter orientacyjny. Podstawą rozliczenia jest liczba Segmentów SMS ustalona przy wysyłce Wiadomość SMS na podstawie ostatecznej treści Wiadomości SMS, zgodnie z zasadami określonymi w ust. 10–12 poniżej.

10. W przypadku kodowania GSM-7 jeden Segment SMS obejmuje do 160 jednostek kodowania. Po przekroczeniu tego limitu wiadomość dzielona jest na segmenty obejmujące do 153 jednostek kodowania każdy; Wiadomość SMS obejmująca od 161 do 306 jednostek kodowania jest rozliczana jako dwa Segmenty SMS. Znaki rozszerzonego zestawu GSM-7, w szczególności €, [,], {,}, ^, ~, \ oraz |, zajmują po dwie jednostki kodowania.

11. Użycie znaku spoza zestawu GSM-7, w szczególności znaku diakrytycznego (ą, ć, ę, ł, ń, ó, ś, ź, ż oraz ich wielkich odpowiedników) lub emoji, powoduje zastosowanie kodowania Unicode do całej wiadomości. W takim przypadku jeden Segment SMS obejmuje do 70 jednostek kodowania UTF-16. Po przekroczeniu tego limitu wiadomość dzielona jest na segmenty obejmujące do 67 jednostek kodowania każdy; wiadomość obejmująca od 71 do 134 jednostek kodowania UTF-16 jest rozliczana jako dwa Segmenty SMS. Niektóre znaki, w szczególności emoji, zajmują więcej niż jedną jednostkę kodowania, dlatego liczba widocznych znaków nie zawsze odpowiada liczbie jednostek kodowania.

12. Przykłady: a) wiadomość zawierająca 100 znaków bez polskich znaków diakrytycznych stanowi 1 Segment SMS; b) ta sama wiadomość uzupełniona o jedno emoji (np. 😀, zajmujące 2 jednostki kodowania) jest kodowana w Unicode i obejmuje 102 jednostki kodowania, co stanowi 2 Segmenty SMS; c) wiadomość zawierająca 68 znaków bez polskich znaków diakrytycznych oraz

jedno emoji obejmuje łącznie 70 jednostek kodowania, co stanowi 1 Segment SMS; d) wiadomość zawierająca 100 znaków, w tym choćby jeden polski znak diakrytyczny, stanowi 2 Segmenty SMS.

.13.Alsendo może ustalić limit liczby Segmentów SMS lub łącznej kwoty opłat za Wiadomosci SMS w Okresie Rozliczeniowym, o którym informuje Klienta w Serwisie. Po osiągnięciu limitu Alsendo może wstrzymać wysyłkę do końca Okresu Rozliczeniowego albo do czasu podwyższenia limitu na wniosek Klienta.

14. Jeżeli indywidualne porozumienia z Klientem zawarte w formie pisemnej nie stanowią inaczej:

a) Klient zobowiązany jest do zapłaty należności za fakturę przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze, zgodnie z terminem płatności wyszczególnionym na fakturze. Termin płatności wynosi 7 dni od dnia wystawienia faktury, przy czym w przypadku faktury ustrukturyzowanej wystawionej przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF) dniem wystawienia faktury jest dzień jej przesłania do KSeF, o którym mowa w art. 106na ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 775 z późn. zm.). Alsendo jest uprawnione do jednostronnego ustalenia innego terminu płatności faktury. Jako dzień zapłaty przyjmuje się dzień uznania rachunku bankowego Alsendo;

b) wizualizacje faktur ustrukturyzowanych wystawionych przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF) są dostępne dla Klienta niezwłocznie po wystawieniu faktury w Serwisie na Koncie Klienta, w zakładce „Faktury". Wizualizacja faktury nie stanowi faktury w rozumieniu przepisów ustawy o VAT; fakturą jest faktura ustrukturyzowana dostępna w KSeF;

c) W przypadku udostępnienia Klientowi okresu testowego Usług Business PRO, Alsendo może wystawić fakturę dokumentującą świadczenie Usługi w tym okresie, na kwotę 0 zł (słownie: zero złotych). Faktura ta jest wystawiana i udostępniana Klientowi na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, w szczególności zgodnie z postanowieniami dotyczącymi wystawiania i udostępniania faktur w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF). Wystawienie faktury dokumentującej okres testowy ma charakter wyłącznie ewidencyjno- dokumentacyjny i nie rodzi po stronie Klienta obowiązku zapłaty jakiejkolwiek należności z tego tytułu. Powyższe nie dotyczy opłat dodatkowych za Wiadomości SMS.;

d) w przypadku zakwestionowania przez Klienta części wierzytelności, Klient zobowiązuje się opłacić terminowo część niekwestionowaną, tzw. „kwotę bezsporną";

e) w przypadku braku płatności faktury we wskazanym terminie, Alsendo ma prawo zawiesić Klientowi dostęp do Usług Business PRO do czasu uregulowania zadłużenia oraz zastrzec sobie prawo do obciążenia Klienta rekompensatą za koszty odzyskiwania należności od każdej faktury o równowartości kwoty 40 EUR, określoną w art. 10 ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1790 z późn. zm.). Klient wyraża zgodę na dokonanie potrąceń wzajemnych wierzytelności przez Alsendo, o których mowa w zdaniu poprzednim.

15. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej zgodnie z art. 106n ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 roku (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 775 z późn. zm.).

16. Alsendo oświadcza, że jest zarejestrowane jako czynny podatnik podatku VAT.

17. Klient nie może bez pisemnej zgody Alsendo przenieść na osoby trzecie praw i obowiązków wynikających z umów zawartych przy pomocy Serwisu. Jednocześnie, Klient wyraża zgodę na dokonywanie przez Alsendo cesji roszczeń przysługujących Alsendo wobec niego z tytułu świadczonych Usług.

§ 6

ZMIANA PAKIETU W TRAKCIE OKRESU ROZLICZENIOWEGO

1. Klient może dokonać zmiany wybranego przez siebie pakietu usług Business PRO w trakcie Okresu Rozliczeniowego.

2. W przypadku zmiany pakietu z wyższego na niższy, zmiana wywiera skutek od początku następnego Okresu Rozliczeniowego. Opłata za aktualny, wyższy pakiet nie podlega zwrotowi.

3. W przypadku zmiany pakietu z niższego na wyższy, zmiana następuje od chwili złożenia dyspozycji na Koncie Klienta. Za aktywację wyższego pakietu w trwającym Okresie Rozliczeniowym, Klientowi zostanie naliczona dopłata stanowiąca różnicę ceny między wyższym, a niższym pakietem, proporcjonalnie do liczby dni, która pozostała od momentu aktywacji nowego pakietu do końca trwającego Okresu Rozliczeniowego. Na kolejne Okresy Rozliczeniowe zostanie aktywowany pakiet wyższy, wybrany przez Klienta w momencie dokonywania zmiany.

§ 7

ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Alsendo ma prawo zakończyć świadczenie Usług Business PRO ze skutkiem natychmiastowym (dezaktywować świadczenie Usług Business PRO), w przypadku:

a) zadłużenia Klienta z tytułu korzystania z Usług Business PRO przekraczającego 30 dni, licząc od upływu terminu płatności podanego na fakturze;

b) stwierdzenia przez Alsendo, że Klient korzysta z którejkolwiek z Usług dostępnych za pośrednictwem Serwisu z naruszeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w sposób naruszający dobra osobiste, prawa własności intelektualnej lub prawa własności przemysłowej.

c) stwierdzania przez Alsendo, że Klient korzysta z Usługi SMS niezgodnie z Regulaminem.

2. W przypadku zakończenia świadczenia Usług Business PRO przez Alsendo zgodnie z ust. 1 powyżej, Klient natychmiastowo traci dostęp do wszystkich Usług Business PRO, zaś uiszczona przez Klienta Opłata Cykliczna za Okres Rozliczeniowy, w którym doszło do rozwiązania Umowy,

za dezaktywowaną Usługę Business PRO nie podlega zwrotowi. Rozwiązanie Umowy lub zakończenie korzystania z Usługi SMS, nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty za Wiadomości SMS wysłane w ramach Usługi SMS przed zakończeniem świadczenia Usług SMS lub rozwiązaniem Umowy.

3. Alsendo ma prawo zawiesić Klientowi świadczenie Usług Business PRO w przypadku pojawienia się na koncie Klienta zadłużenia z tytułu którejkolwiek z usług świadczonych przez Alsendo, do czasu spłaty całości zadłużenia.

4. Alsendo w przypadku uzasadnionego podejrzenia korzystania z Usługi SMS niezgodnie z prawem lub Regulaminem może wstrzymać wysyłkę określonych Wiadomości SMS lub zawiesić Usługę SMS do czasu wyjaśnienia sprawy. Alsendo poinformuje Klienta o przyczynie ograniczenia, chyba że przekazanie informacji jest niedopuszczalne na podstawie przepisów prawa.

5. Klient ma prawo zrezygnować z Usług Business PRO (wypowiedzieć Umowę) w dowolnym momencie, za pośrednictwem formularza kontaktowego na Koncie Klienta. Rezygnacja wejdzie w życie z końcem bieżącego Okresu Rozliczeniowego i do tego czasu Klient będzie miał dostęp do Usług Business PRO, chyba że zgodnie z warunkami niniejszego Regulaminu, dokonano wcześniejszej dezaktywacji. Z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej, Alsendo nie zwraca Opłaty Cyklicznej ani nie przyznaje żadnych rekompensat za częściowo wykorzystany Okres Rozliczeniowy.

6. Klient może zrezygnować z Usług Business PRO, z ważnych powodów, przez które Strony rozumieją nieprawidłowości w świadczeniu usług przez Alsendo polegające na braku dostępu Klienta do usług przez min. 48 godzin, z przyczyn leżących po stronie Alsendo. Powyższy okres niedostępności będzie liczony od momentu poinformowania Alsendo o tym fakcie przez Klienta. Zgłoszenia nieprawidłowości w tym zakresie Klient zobowiązany jest dokonać, poprzez zgłoszenie reklamacji za pośrednictwem Serwisu. Powyższe uprawnienie, nie dotyczy braku dostępu do Usług spowodowanego planowanymi przerwami serwisowymi, o których Klient został powiadomiony, a także brakiem dostępu do Usługi spowodowanych działaniem Klienta lub podmiotów trzecich, za które Alsendo nie ponosi odpowiedzialności.

7. Jedynie w przypadku rezygnacji przez Klienta z Usługi zgodnie z ust. 6 powyżej, dostęp Klienta do Usługi zostanie natychmiastowo wstrzymany, a Opłata Cykliczna, w wysokości proporcjonalnej do okresu jaki pozostał do zakończenia Okresu Rozliczeniowego, zostanie zwrócona Klientowi. W takim przypadku ponadto Umowa ulegnie rozwiązaniu i Usługa nie będzie przedłużana na kolejne Okresy Rozliczeniowe.

§ 8

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Klient ma możliwość złożenia reklamacji w formie elektronicznej, za pośrednictwem elektronicznego formularza reklamacyjnego dostępnego na Koncie Klienta.

2. Reklamacje mogą dotyczyć Usług Business PRO, faktur lub rozliczeń oraz działania Serwisu.

3. Alsendo ma prawo odmówić rozpatrzenia reklamacji złożonej w innej formie niż przewidziana w ust. 1 powyżej – np. wysłanej emailem lub pocztą tradycyjną, oraz zobowiązać Klienta do złożenia reklamacji w terminie 14 dni w formie wskazanej w ust. 1 pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania. Termin na rozpatrzenie reklamacji zaczyna biec od momentu prawidłowego złożenia reklamacji.

4. Reklamacje rozpoznawane są w terminie 30 dni. W uzasadnionych przypadkach termin może ulec przedłużeniu, o czym Alsendo zobowiązuje się poinformować Klienta.

5. Termin na złożenie reklamacji dotyczącej faktur lub rozliczeń wynosi 30 dni od dnia płatności, a gdy płatność nie nastąpiła - od dnia, w którym powinna była nastąpić.

§ 9

POROZUMIENIA INDYWIDUALNE I PROMOCJE

1. W uzasadnionych przypadkach, w odrębnie zawartej pisemnej Umowie o świadczenie usług, Alsendo może ustalić z Klientem zasady realizacji Usług Business PRO odmienne od zasad określonych w Regulaminie. W sprawach nieuregulowanych odmiennie w takiej Umowie zastosowanie znajdą postanowienia Regulaminu.

2. Alsendo dla wybranych Klientów może wprowadzić promocyjne warunki skorzystania z Usług Business PRO. Warunki promocji, czas jej trwania oraz adresaci promocji zostaną określone w regulaminach promocji dostępnych w Serwisie.

§ 10

PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Dane osobowe Klienta są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w tym ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 1781) oraz 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).

2. Dane osobowe podane przez Klienta na Koncie Klienta lub w Umowie są wykorzystywane na potrzeby realizacji zawartej umowy. Dane osobowe Klienta nie będą udostępniane podmiotom innym niż Alsendo oraz podmioty współpracujące.

3. Klient przyjmuje do wiadomości, że szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych przez Alsendo dostępne są w Polityce Prywatności pod adresem https://alsendo.com/privacy-policy/.

§ 11

UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

1. Klient przyjmuje do wiadomości, że Alsendo jest podmiotem przetwarzającym dane osobowe Kontrahentów Klienta, w stosunku do których Klient jest administratorem danych osobowych. W związku z tym Regulamin reguluje również stosunki pomiędzy Klientem a Alsendo w zakresie niezbędnym do wypełnienia obowiązków Stron związanych z umową powierzenia przetwarzania danych osobowych zgodnie z właściwymi przepisami prawa.

2. Alsendo przetwarza dane osobowe Kontrahentów Klienta na podstawie poleceń Klienta. Takie dane osobowe mogą być przetwarzane w następującym zakresie: imię, nazwisko, adres dostawy, adres e-mail oraz numer telefonu, adres odbioru w celu prawidłowego wykonania obowiązków wynikających z umowy o świadczenie Usług Business PRO i wyłącznie na polecenie Klienta jako administratora danych osobowych Kontrahentów Klienta.

3. W przypadku korzystania z Usługi SMS powierzenie obejmuje także przetwarzanie numerów telefonów odbiorców Wiadomości SMS, danych osobowych zawartych w treści Wiadomości SMS oraz danych dotyczących realizacji wysyłki, w zakresie niezbędnym do świadczenia Usługi SMS. Klient powierza te dane jako ich administrator. Skonfigurowanie i uruchomienie wysyłki stanowią udokumentowane polecenie przetwarzania danych w celu jej realizacji. Do przetwarzania tych danych stosuje się pozostałe postanowienia niniejszego paragrafu, zawarte w nim odniesienia do Kontrahentów Klienta obejmują w tym zakresie również odbiorców Wiadomości SMS wskazanych przez Klienta.

4. Przetwarzanie danych osobowych Kontrahentów Klienta oznacza w szczególności zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, usuwanie. Powyższe przetwarzanie danych osobowych odbywa się w sposób zautomatyzowany w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania umowy o świadczenie usług Business PRO.

5. Dane osobowe Kontrahentów Klienta będą przetwarzane przez okres obowiązywania umowy o świadczenie Usług Business PRO. Rozwiązanie umowy nie powoduje wygaśnięcia obowiązków Alsendo jako podmiotu przetwarzającego, w zakresie bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych do czasu ich całkowitego usunięcia lub przekazania innemu podmiotowi przetwarzającemu lub Klientowi, co nastąpi na polecenie Klienta w terminie 30 dni od zakończenia Umowy; w przeciwnym razie Alsendo samodzielnie dokona usunięcia danych osobowych Kontrahentów Klienta.

6. W odniesieniu do danych osobowych w ramach realizacji umowy o świadczenie usług Business PRO, Klient zobowiązany jest do:

a) zapewnienia, że dane osobowe Kontrahentów Klienta są przetwarzane zgodnie z obowiązującym prawem, oraz że dane te są aktualne, dokładne i prawdziwe oraz że są konieczne dla określonego celu przetwarzania;

b) zapewnienia, że Kontrahenci Klienta, z zachowaniem wymogów obowiązującego prawa, są poinformowani o możliwości przekazania ich danych osobowych Alsendo; Klient oświadcza również, że udokumentował swoje uprawnienia do przetwarzania i przekazywania wszelkich danych osobowych, które przekazuje Alsendo;

c) podejmowania odpowiednich środków w celu dostarczenia Kontrahentom Klienta wszelkich informacji i wymaganych przez obowiązujące przepisy prawa o ochronie danych osobowych w zwięzły, przejrzysty, zrozumiały i dostępny sposób, używając jasnego i prostego języka.

7. Wykonując niniejszą Umowę, Alsendo:

a) zobowiązuje się do przetwarzania danych osobowych wyłącznie na podstawie poleceń Klienta, w tym kwestii przekazania Danych Osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej;

b) zobowiązuje się, przy uwzględnieniu charakteru przetwarzania danych osobowych Kontrahentów Klienta, pomagać Klientowi w wywiązywaniu się z obowiązków Klienta w zakresie odpowiadania na wnioski o skorzystanie z praw osób, których dane dotyczą, a także w wypełnianiu innych obowiązków wynikających z obowiązującego prawa;

c) zapewnia, że systemy zautomatyzowanego przetwarzania danych osobowych są wykorzystywane wyłącznie przez osoby upoważnione i w zakresie objętym tym upoważnieniem;

d) zapewnia, że jego pracownicy i współpracownicy przetwarzają dane osobowe wyłącznie na warunkach i w zakresie określonym przez Klienta oraz zgodnie z umową;

e) na żądanie Klienta, w każdym czasie, udzieli informacji dotyczących przetwarzania danych osobowych Kontrahentów Klienta; f) przekaże Klientowi lub nowo powołanemu podmiotowi przetwarzającemu wszelkie dane osobowe przetwarzane w ramach świadczenia Usług Business PRO, z wyjątkiem danych osobowych, do których przetwarzania jest zobowiązane lub uprawnione na innej podstawie wynikającej z obowiązujących przepisów prawa.

8. Realizując umowę, obie Strony:

a) wprowadzą środki techniczne i organizacyjne, w celu zapewnienia i możliwości wykazania w dowolnym momencie, że przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w sposób uwzględniający ryzyko wiążące się z przetwarzaniem, w szczególności wynikające z przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utraty, modyfikacji, nieuprawnionego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych, oraz do przeglądu i aktualizacji tych środków w razie potrzeby;

b) w przypadku naruszenia ochrony danych osobowych Kontrahentów Klienta: Alsendo zgłasza je Klientowi bez zbędnej zwłoki po jego stwierdzeniu, a Klient jako administrator, dokonuje

zgłoszenia Prezesowi Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli jest ono wymagane; Strony współpracują z Urzędem w niezbędnym zakresie;

c) wzajemnie informują się o wszystkich okolicznościach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Kontrahentów Klienta i wykonywaniem umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych;

d) zobowiązują się do zachowania poufności danych osobowych i środków bezpieczeństwa, których ujawnienie zagroziłoby bezpieczeństwu danych osobowych, nawet po rozwiązaniu Umowy;

e) zobowiązują się do wzajemnej współpracy w celu spełnienia innych wymogów wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności w celu przestrzegania ogólnych zasad przetwarzania danych osobowych oraz wypełnienia obowiązków informacyjnych i poszanowania innych praw osób, których dane dotyczą.

9. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych niezbędnych do świadczenia usługi Business PRO przez podmioty z Grupy Alsendo.

10. Klient udziela Alsendo ogólnej zgody na dalsze powierzenie przetwarzania danych osobowych Kontrahentów Klienta podmiotom świadczącym na rzecz Alsendo usługi niezbędne do realizacji Usług Business PRO, w tym dostawcom bramek SMS. Aktualna lista dalszych podmiotów przetwarzających jest dostępna w Serwisie. Alsendo informuje Klienta o zamierzonych zmianach dotyczących dodania lub zastąpienia dalszego podmiotu przetwarzającego z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem; w tym terminie Klient może wnieść sprzeciw, a w przypadku jego wniesienia – wyłączyć Usługę SMS lub rozwiązać Umowę ze skutkiem na dzień wprowadzenia zmiany. Alsendo nakłada na dalszy podmiot przetwarzający obowiązki ochrony danych osobowych nie mniejsze niż wynikające z niniejszego paragrafu i odpowiada wobec Klienta za wykonanie przez niego tych obowiązków.

§ 12

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Alsendo zastrzega sobie prawo do jednostronnego dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie. W przypadku dokonania takich zmian, Alsendo zobowiązane jest udostępnić tekst jednolity Regulaminu w Serwisie lub przesłać go na adres elektroniczny Klientów podany przez nich w Serwisie.

2. Zmiany Regulaminu są wiążące dla Klienta, chyba, że w ciągu 14 dni od dnia wysłania informacji o zmianie, Klient poinformuje Alsendo o braku zgody na zmianę Regulaminu. W przypadku braku zgody na zmianę Regulaminu, Usługi Business PRO zostaną dezaktywowane po zakończeniu trwającego Okresu Rozliczeniowego i nie będą przedłużane na kolejne Okresy Rozliczeniowe.

3. Alsendo zastrzega sobie również prawo do:

a) zmiany danych zawartych w ramach Serwisu;

b) zmiany parametrów technicznych Serwisu i poszczególnych Usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu;

c) czasowego lub stałego ograniczenia dostępności Serwisu lub poszczególnych Usług.

4. Prawem właściwym do rozwiązywania sporów, wynikających w związku z wykonywaniem Usług jest prawo polskie, zaś sądem właściwym do ich rozstrzygania jest rzeczowo i miejscowo właściwy sąd dla siedziby Alsendo.

5. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.