PALIPALI Sp. z o.o.,
Ul. Marii Curie Skłodowskiej 3/27
20-029 Lublin
NIP: 966-214-18-91,
e-mail: kontakt@palipali.pl

REGULAMIN KORZYSTANIA Z APLIKACJI PALIPALI DLA ZLECAJĄCYCH

I. DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenia:

1. **Aplikacja** – aplikacja PaliPali lub PaliPali Courier, program przeznaczony na urządzenia przenośne i stacjonarne przeznaczony do użytkowania w środowisku sieci web, stanowiący utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Przez Aplikację rozumie się aplikację mobilną oraz platformę internetową.
2. **Operator –** PALIPALI Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie (20-029), przy ul. Marii Curie Skłodowskiej 3/27 prowadzącą działalność gospodarczą w oparciu o wpis do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000853678 NIP: 9662141891, REGON: 38671584300000, będąca właścicielem Aplikacji i usługodawcą usług świadczonych za pośrednictwem Aplikacji. Operator pełni funkcje spedytora - to jest organizuje proces wysyłania lub odbioru przesyłek zgodnie z przepisami Tytuł XXVI. Kodeksu cywilnego (Umowa spedycji).
3. **Użytkownik** – osoba korzystająca z Aplikacji zgodnie z niniejszym Regulaminem.
4. **Zlecający** - klient składający za pośrednictwem Aplikacji zlecenie transportu przesyłki.
5. **Odbiorca** – podmiot uprawniony do odbioru przesyłki i odpowiedzialny za jej sprawdzenie. Odbiorcą jest osoba wskazana przez Zlecającego podczas składania zamówienia jako osoba właściwa do odbioru przesyłki i potwierdzenia wykonania Zlecenia. Odbiorcą może być zarówno osoba posiadająca konto w Aplikacji, jak i osoba nieposiadająca takiego konta.
6. **Zespół** - grupa Użytkowników stworzona w ramach Aplikacji. W ramach Zespołu Użytkownik może mieć przypisaną jedną z trzech określonych ról:
    a) Właściciel - posiada najszersze uprawnienia w Zespole, może być Zlecającym, ma uprawnienia do decydowania o istnieniu Zespołu oraz o jego o składzie, ma możliwość dodania w Aplikacji karty płatniczej właściwej do płatności za Zlecenia,
    b) Manager - może być Zlecającym, ma uprawnienia do decydowania o składzie Zespołu,
    c) Pracownik - może być wyznaczony przez Zlecającego do bycia Odbiorcą.

Ten sam Użytkownik może być przypisany jednocześnie do kilku Zespołów i może w nich występować w różnych rolach.

7. **Kurier** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub osoba prawna oraz w stosownych przypadkach ich pracownicy i/lub wykonawcy, którzy zostali zarejestrowani w Aplikacji jako świadczący usługi przewozu na rzecz Zlecających. Działająca w charakterze podwykonawcy realizującego Zlecenie.
8. **Nadawca** – podmiot, przez którego nadawane są przesyłki, odpowiedzialny za przygotowanie i przekazanie przesyłki do przewozu.
9. **Zlecenie** - zlecenie transportu przesyłki składane przez Zlecającego Operatorowi za pośrednictwem Aplikacji. Złożenie Zlecenia w Aplikacji jest równoznaczne z udzieleniem pełnomocnictwa Operatorowi do upoważnienia Kuriera do odbioru przesyłki Zlecającego od Nadawcy.
10. **Miejsce Nadania**– miejsce wskazane przez Zlecającego będące miejscem nadania przesyłki.
11. **Miejsce Odbioru** – miejsce wskazane przez Zlecającego będące miejscem odbioru przesyłki przez Odbiorcę.
12. **Wielkość Przesyłki** – zadeklarowana wielkość przesyłki określana podczas tworzenia Zlecenia transportowego przez Zlecającego, pozwalająca określić pojazd mogący zrealizować Zlecenie.
13. **Wartość Przesyłki** – zadeklarowana wartość przesyłki możliwa do udokumentowania w oparciu o fakturę sprzedaży (w szczególnych przypadkach wg. wartości rzeczywistej lub kosztów wytworzenia).
14. **Ubezpieczenie Przesyłki** – usługa ochrony ubezpieczeniowej mienia w Umowie Przewozu, organizowana przez Operatora na rzecz Zlecającego. Ochrona obejmuje szkody powstałe od momentu przyjęcia przesyłki od Nadawcy do momentu jej wydania Odbiorcy, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie Zgłaszania Szkód Ubezpieczeniowych Cargo.
15. **Opłata Kurierska** – oznacza opłatę za usługi przewozu związane z Zamówieniem, którą Zlecający płaci na podstawie Umowy Przewozu. Opłata Kurierska naliczana jest zgodnie z zasadami określonymi w punkcie V niniejszego Regulaminu.
16. **Umowa Przewozu –** oznacza umowę pomiędzy Zlecającym a Operatorem na przewiezienie zamówionej przez Zlecającego przesyłki zawartą za pośrednictwem Aplikacji.
17. **Operator Płatności** – podmiot świadczący usługi płatnicze w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (tekst jednolity: Dz. U. 2022, poz. 2360, ze zm.).
18. **Zespół Wsparcia Technicznego** – jednostka w strukturze organizacyjnej Operatora, której zadaniem jest udzielanie Użytkownikom pomocy oraz informacji niezbędnych do korzystania z Aplikacji. Z Zespołem Wsparcia Technicznego można się skontaktować przez formularz kontaktowy oraz mailowo pod adresem kontakt@palipali.pl.
19. **KSeF** – Krajowy System e-Faktur, system teleinformatyczny udostępniany przez Ministerstwo Finansów do wystawiania, otrzymywania i przechowywania faktur ustrukturyzowanych zgodnie z przepisami ustawy o podatku od towarów i usług.
20. **Faktura ustrukturyzowana** – faktura wystawiona przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur, której został przydzielony numer identyfikujący w tym systemie.

21. **Numer KSeF** – numer identyfikujący fakturę ustrukturyzowaną przydzielony przez KSeF.
22. **Okres rozliczeniowy** – okres, za który Operator może rozliczać usługi i wystawiać faktury zbiorcze (np. tydzień lub miesiąc kalendarzowy), zgodnie z wybranym modelem rozliczeń.
23. **Specyfikacja usług** – zestawienie zleceń/przejazdów składających się na rozliczenie (np. data, identyfikator zlecenia, trasa, kwota), udostępniane w Aplikacji lub w inny uzgodniony sposób.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin (dalej: „Regulamin") określa zasady i warunki korzystania z Aplikacji: mobilnych oraz webowych pod nazwą PaliPali i stanowi regulamin w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Aplikacja PaliPali dostępna jest w aplikacji App Store dedykowanej dla systemów operacyjnych iOS oraz Google Play dla systemów operacyjnych Android.
3. Aplikacja PaliPali zrzesza Użytkowników oraz Kurierów, którzy poprzez wykorzystanie własnego środka transportu zaspokajają potrzebę Zlecającego na transport przesyłki.
4. Kurierzy świadczą usługi przewozu na zasadzie niezależności, działając w charakterze gospodarczych i profesjonalnych dostawców usług oraz występują w procesie realizacji Zlecenia w charakterze podwykonawcy.
5. Operator jest dostawcą usługi społeczeństwa informacyjnego, organizuje proces realizacji Zleceń oraz obsługuje ich rozliczenie. Operator zapewnia wykonanie usługi przewozu przy udziale Kurierów lub Partnerów Flotowych współpracujących z Operatorem.
6. W celu realizacji Zlecenia Operator organizuje wykonanie usługi przewozu przy udziale podwykonawcy: Kuriera lub Partnera Flotowego współpracującego z Operatorem.
7. Operator ponosi odpowiedzialność za prawidłowe wykonanie Zlecenia od momentu odebrania przesyłki od Nadawcy do chwili jej wydania Odbiorcy. Operator odpowiada wobec Zlecającego za działania i zaniechania Kurierów oraz Partnerów Flotowych jak za działania własne, w szczególności za stan przesyłki, jej uszkodzenie, ubytek lub utratę w trakcie transportu, a także za należytą staranność w realizacji procesu przewozu.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli z uwagi na brak dostępnych Kurierów mogących podjąć Zlecenie, Zlecający nie będzie w stanie skutecznie złożyć Zlecenia w Aplikacji.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie w przewozie przesyłki oraz wynikłe z tego tytułu straty, jeżeli opóźnienie jest następstwem okoliczności niezależnych od Operatora, w szczególności: awarii technicznej pojazdu podwykonawcy, nietypowych zatorów drogowych, zdarzeń losowych, warunków atmosferycznych lub przedłużających się wydań przesyłki w Miejscu Nadania lub Miejscu Odbioru.
10. Każde Zlecenie realizowane za pośrednictwem Aplikacji objęte jest Ubezpieczeniem Przesyłki do kwoty odpowiadającej Wartości Przesyłki zadeklarowanej przez Zlecającego, jednak nie wyższej niż 100 000 złotych.

III. ZASADY I WARUNKI KORZYSTANIA Z APLIKACJI

1. Założenie konta i rejestracja w Aplikacji są bezpłatne.

2. W celu korzystania z Aplikacji Użytkownik powinien pobrać i zainstalować aplikację mobilną na swoim urządzeniu mobilnym, zapewniającym dostęp do Internetu, właściwą dla systemu operacyjnego na tym urządzeniu, zarejestrować się, założyć konto zgodnie z procedurą w Aplikacji i zaakceptować Regulamin oraz Politykę Prywatności lub skorzystać z aplikacji webowej dostępnej na stronie internetowej https://app.palipali.pl, z której korzystanie nie wymaga od Użytkownika instalacji dodatkowego oprogramowania. Zarejestrowanie konta w Aplikacji jest równoznaczne z zawarciem umowy na czas nieokreślony o świadczenie usług drogą elektroniczną z Operatorem.
3. Pobrana przez Użytkownika Aplikacji powinna być aktualizowana zgodnie z informacjami przesyłanymi przez Operatora, Aplikację lub system operacyjny urządzenia mobilnego. Brak aktualizacji Aplikacji może wpływać na jej poprawne funkcjonowanie.
4. Założyć konto i korzystać z usług dostępnych w Aplikacji mogą jedynie Użytkownicy posiadający pełną zdolność do czynności prawnych (czyli osoby pełnoletnie i nieubezwłasnowolnione).
5. W celu zarejestrowania konta w Aplikacji Użytkownik jest zobowiązany do podania następujących danych w formularzu rejestracyjnym udostępnionym w Aplikacji:
    a) imię, nazwisko,
    b) adres e-mail,
    c) numer telefonu kontaktowego,
    d) miasto.

   Konto Użytkownika zostanie mu udostępnione do używania po dokonaniu autoryzacji rejestracji w postaci kliknięcia w link przesłany na adres e-mail Użytkownika podany w trakcie rejestracji.
6. Operator może rozszerzyć formularz rejestracyjny o dodatkowe pola, których wypełnienie przez Użytkownika jest dobrowolne (dane opcjonalne) i nie ma wpływu na pozytywne zakończenie procesu rejestracji. Dane, których podanie nie jest niezbędne do założenia konta zostaną stosownie oznaczone podczas rejestracji.
7. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za poprawność i zgodność z przepisami podanych w Aplikacji danych.
8. Użytkownik zobowiązuje się aktualizować dane w przypadku ich zmiany lub utraty ważności.
9. Aby zapewnić przetwarzanie prawdziwych i aktualnych danych Operator jest uprawniony do podjęcia działań w celu weryfikacji prawdziwości danych podanych przez Użytkownika, w tym również może zwrócić się do Użytkownika o potwierdzenie poprawności i aktualności tych danych.
10. W celu umożliwienia Użytkownikowi składania Zleceń konieczne jest utworzenie Zespołu i podanie następujących danych:
    a) nazwa Zespołu,
    b) nazwa firmy,
    c) NIP,
    d) adresu prowadzenia działalności gospodarczej,
    e) e-mail rozliczeniowy,
    f) podanie co najmniej jednej ważnej metody płatności (karta kredytowa, karta debetowa MasterCard lub Visa).

11. Operator umożliwia realizację zleceń Zlecającemu bez podania metody płatności w Aplikacji po podpisaniu przez Zlecającego umowy o współpracy oraz umowy regulującej zasady odroczonego terminu płatności.
12. Obsługa płatności realizowana jest przez Operatora Płatności STRIPE PAYMENTS SP. z o.o. z siedzibą przy ul. Ludwika Waryńskiego 3A, 00-645 Warszawa, NIP: 7011062474 – podmiot zewnętrzny niezależny od Operatora. Operator nie przechowuje danych dotyczących kart płatniczych Użytkowników.
13. Zespół może składać się z jednego lub większej liczby Użytkowników.
14. Użytkownicy zobowiązani są do korzystania z Aplikacji w sposób zgodny z obowiązującym prawem oraz Regulaminem, w tym z zasadami korzystania z sieci Internet, w szczególności w sposób nie zakłócający działania Aplikacji i usług świadczonych za ich pośrednictwem oraz w sposób nieuciążliwy dla Operatora, Aplikacji oraz pozostałych Użytkowników.
15. Użytkownicy nie mogą w jakikolwiek sposób wprowadzać do Aplikacji treści: o charakterze bezprawnym oraz stanowiących złośliwe oprogramowanie zakłócające funkcjonowanie Aplikacji lub przechwytujące dane dostępne w Aplikacji, do których nie mają praw.
16. W przypadku naruszenia przez Użytkowników obowiązujących przepisów prawa lub postanowień Regulaminu, Operator uprawniony jest do podjęcia wszelkich dozwolonych środków prawnych, w tym ograniczających Użytkownikowi możliwość korzystania z Aplikacji i usługi świadczonej za jej pośrednictwem.
17. Użytkownik może zrezygnować z korzystania z Aplikacji, w każdym momencie z wyjątkiem trwania realizacji otwartego Zlecenia. W celu rezygnacji z korzystania z Aplikacji powinien wysłać do Operatora prośbę o usunięcie konta poprzez Aplikację. W przypadku usunięcia konta, nie będzie możliwości przywrócenia danych z nim powiązanych. Operator w dalszym ciągu będzie przechowywać informacje wymagane obowiązującym prawem zgodnie z zasadami opisanymi w Polityce Prywatności.

IV. ZAMÓWIENIE PRZEWOZU PRZEZ APLIKACJĘ

1. Korzystanie z Aplikacji przez Użytkownika będącego Zlecającym polega na nadaniu przesyłki do przewozu za pośrednictwem Aplikacji w ten sposób, że Zlecający stworzy Zlecenie poprzez wprowadzenie do Aplikacji następujących informacji:
    a) dane o przesyłce: Wartość Przesyłki, Wielkość Przesyłki,
    b) dane Nadawcy, w tym numer telefonu komórkowego,
    c) Miejsce Nadania,
    d) Miejsce Odbioru,
    e) dane Odbiorcy,
    f) dane o przesyłce: numer przesyłki nadany przez Nadawcę oraz inne informacje mogące mieć wpływ na odbiór Przesyłki przez Kuriera,
    g) potwierdzenie, że Zlecający zobowiązuje się poinformować Nadawcę o tym, że przesyłkę odbierze Kurier upoważniony przez PALIPALI Sp. z o.o.

2. Po wprowadzeniu ww. danych Zlecający otrzyma informację o maksymalnej możliwej Opłacie Kurierskiej, przewidywanym czasie realizacji oraz przewidywanym czasie przewozu.
3. Po podjęciu Zlecenia przez Kuriera, Zlecający w szczegółach Zlecenia ma dostęp do danych Kuriera w postaci: imienia, numeru telefonu, informacji o wykorzystywanym pojeździe (marka, model, kolor, wielkość).
4. Orientacyjny czas przewozu może ulec zmianie. Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w realizacji Umowy Przewozu przez Kuriera. Dopuszczalne odstępstwo w tym zakresie wynosi (+/-) 20% od wskazania Aplikacji. Operator oraz Kurier nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie spowodowane wydłużonym czasem oczekiwania w Miejscu Nadania na podjęcie przesyłki.
5. Operator może według własnego uznania składać oferty promocyjne i udzielać rabatów dotyczących Opłaty Kurierskiej.
6. Umowę Przewozu uważa się za zawartą z chwilą potwierdzenia Zlecenia w Aplikacji poprzez kliknięcie przycisku „Realizuj Zlecenie".
7. Po zawarciu Umowy Przewozu Zlecający zobowiązany jest uprzedzić Nadawcę, że otrzyma on wiadomość od Operatora z danymi Kuriera upoważnionego do odbioru przesyłki Zlecającego. Operator przesyła do Nadawcy w formie wiadomości SMS informację o danych Kuriera upoważnionego do odbioru przesyłki Zlecającego w tym: nazwę firmy Zlecającego, numer zamówienia, imię i nazwisko Kuriera oraz kod PIN odbioru.
8. Odbiorca posiadający konto w Aplikacji poprzez Aplikację ma dostęp do informacji potrzebnych do śledzenia i odbioru Zlecenia, dodatkowo będzie otrzymywał komunikaty push z Aplikacji informujące o zmianie statusu Zlecenia. Odbiorca nieposiadający konta w Aplikacji, otrzyma wiadomość SMS od Operatora z informacjami potrzebnymi do śledzenia i odbioru Zlecenia.
9. Żądanie przewozu zamówienia zostaje wysłane Kurierowi, który znajduje się najbliżej Nadawcy, posiada odpowiednich rozmiarów środek transportu i będzie w stanie przewieźć Zamówienie Zlecającemu w najszybszym możliwym terminie.
10. Zlecający ma możliwość wyboru czasu realizacji Zlecenia: natychmiast lub w późniejszym wskazanym terminie. W przypadku wyboru terminu późniejszego wskazana data i godzina oznaczają moment udostępnienia Zlecenia Kurierom celem ich podjęcia do realizacji, nie jest to termin przewozu Zlecenia w Miejscu Odbioru.
11. Na potrzeby funkcjonowania Aplikacji, wprowadza się trzy rodzaje Wielkości Przesyłek do przewozu, które muszą być przestrzegane przez wszystkich Użytkowników. Do wyboru są trzy kategorie wielkości:
    a) S: wymiar przesyłki: 50 x 50 x 50 cm, maksymalna waga: 100 kg,
    b) M: wymiar przesyłki: 100 x 100 x 200 cm, maksymalna waga: 250 kg,
    c) L: wymiar przesyłki 400 x 130 x 170 cm, maksymalna waga: 1 000 kg.
12. Każda kategoria ma przypisaną maksymalną wagę oraz maksymalne wymiary. W przypadku braku pewności co do wielkości przesyłki, istnieje możliwość określenia jej składowych, algorytm Aplikacji sam określi odpowiednią kategorię.
13. Zlecający jest odpowiedzialny za podanie właściwej Wielkości Przesyłki.
14. W trakcie realizacji Umowy Przewozu Zlecający i Odbiorca może śledzić status Zlecenia.

15. Odbiorca musi być obecny w Miejscu Odbioru przynajmniej w przewidywanym czasie przewozu Zlecenia wskazanym w Aplikacji. Odbiorca musi być dostępny i odbierać połączenia pod numerem telefonu podanym za pośrednictwem Aplikacji od momentu złożenia zamówienia w Aplikacji aż do momentu przewiezienia zamówienia w Miejscu Odbioru.
16. Aplikacja w trakcie realizacji Zlecenia wysyła komunikaty push informujące Zlecającego i Odbiorcę o kolejnych etapach realizacji Zlecenia oraz w przypadku zgłoszenia problemu o statusie rozpatrywania tego zgłoszenia.
17. Na każdym etapie realizacji Zlecenia zarówno Kurier, Zlecający, jak i Odbiorca mają możliwość zgłoszenia problemu związanego ze Zleceniem do Zespołu Wsparcia Technicznego poprzez wybranie funkcji "Zgłoś problem". Zgłoszenie problemu w tym trybie powoduje zablokowanie środków finansowych do czasu rozwiązania problemu przez Zespół Wsparcia Technicznego. Funkcja „Zgłoś problem" dla Odbiorcy nie jest dostępna, jeżeli na etapie tworzenia Zlecenia Zlecający wskazał Odbiorcę podając jego numer telefonu, a nie wybrał go z listy Użytkowników.
18. Rodzaj zgłaszanego problemu zależy od etapu realizacji zlecenia oraz typu użytkownika.
    a) Dla Zlecającego i Odbiorcy:
        i. źle określone szczegóły zlecenia,
        ii. przesyłka jest niekompletna lub uszkodzona,
        iii. problem z wydaniem przesyłki w miejscu nadania,
        iv. inne.
    b) Dla Kuriera:
        i. brak dokumentu tożsamości,
        ii. problem z wydaniem przesyłki w miejscu nadania,
        iii. problem z wydaniem przesyłki w miejscu odbioru,
        iv. przesyłka jest niekompletna lub uszkodzona,
        v. brak kontaktu ze zlecającym lub odbiorcą,
        vi. przesyłka jest za duża,
        vii. pojazd uległ uszkodzeniu,
        viii. mam uwagi do wartości zlecenia,
        ix. inne.
19. Do chwili przyjęcia Zlecenia przez Kuriera Zlecający może bezkosztowo anulować Zlecenie. Po przyjęciu Zlecenia, Zlecający może anulować Zlecenie w ciągu 3 minut, jednak nie później niż do momentu odbioru przesyłki przez Kuriera od Nadawcy - w takim wypadku Zlecający zostanie obciążony opłatą ryczałtową w wysokości wskazanej w Aplikacji. Po tym okresie wszelkie problemy związane ze Zleceniem mogą być zgłaszane tylko przy pomocy funkcji "Zgłoś problem". Opłata manipulacyjna za anulowanie zlecenia do 3 minut od jego podjęcia przez Kuriera wynosi 20 złotych.
20. Kurier może anulować Zlecenie do 1 minuty od chwili przyjęcia Zlecenia, jednak nie później niż do momentu odbioru przesyłki od Nadawcy. Po tym okresie wszelkie problemy związane ze Zleceniem mogą być zgłaszane tylko przy pomocy funkcji "Zgłoś problem".
21. Operator może w imieniu Kuriera anulować przewóz i obciążyć Zlecającego pełną Opłatą Kurierską, jeżeli z winy Zlecającego dalsza realizacja Zlecenia nie jest możliwa W

przypadku takiego anulowania Zlecenia Zlecający jest obciążony całkowitą lub częściową Opłatą Kurierską w zależności od stopnia zrealizowania Zlecenia przez Kuriera.

22. Kurier ma prawo odmówić przyjęcia przesyłki w Miejscu Nadania, jeżeli:
    a) stan techniczny opakowania lub sposób zabezpieczenia przesyłki poddaje w wątpliwość stan techniczny przesyłki,
    b) przedstawiciel Nadawcy odmówi zabezpieczenia przesyłki na czas realizacji Umowy Przewozu, po wcześniejszym zgłoszeniu przez Kuriera uwag co do sposobu zabezpieczenia przesyłki.
23. Jeżeli winę za niezrealizowane Zlecenia ponosi Kurier, Zlecający nie jest obciążony Opłatą Kurierską.
24. Zlecenie zostanie zakończone po podaniu przez Odbiorcę kodu PIN Kurierowi i wpisaniu go przez Kuriera do Aplikacji. W momencie przewiezienia przesyłki w Miejscu Odbioru Zlecający otrzyma komunikat z informacją o końcowej wysokości Opłaty Kurierskiej oraz czasie realizacji przewozu.
25. Za załadunek i rozładunek przesyłki odpowiedzialny jest Kurier.
26. W przypadku wystąpienia uszkodzenia przesyłki przez Odbiorcę lub Nadawcę na etapie załadunku lub rozładunku odpowiedzialność za uszkodzenie spoczywa na Odbiorcy lub Nadawcy.
27. Operator odpowiada za uszkodzenie przesyłki, jeżeli załadunku lub rozładunku dokonywał Kurier.
28. Operator ani Kurier nie ponoszą odpowiedzialności za ubytek (ilościowy lub wagowy) oraz uszkodzenie zawartości przesyłki, jeżeli została ona przewieziona do Miejsca Odbioru bez śladów naruszenia opakowania zewnętrznego. W przypadku przesyłek przekazanych w zamkniętym pojemniku, opakowaniu zbiorczym lub zabezpieczonych przez Nadawcę (np. plombą, taśmą firmową, folią stretch), domniemywa się, że szkoda nie powstała w czasie przewozu, o ile zabezpieczenia te pozostały nienaruszone. Ciężar dowodu, że szkoda powstała w czasie od przyjęcia przesyłki do jej wydania, spoczywa w takim przypadku na Zlecającym, Nadawcy lub Odbiorcy.
29. Odbiorca zobligowany jest do sprawdzenia stanu technicznego otrzymanej przesyłki i zweryfikowaniu, czy zawartość przesyłki zgadza się z zamówieniem dokonanym przez Zlecającego.
30. Po zakończeniu realizacji Zlecenia Zlecający ma możliwość wystawienia oceny Kurierowi według pięciopunktowej skali.
31. Zarówno Zlecającemu jak i Odbiorcy posiadającemu aplikację przysługuje prawo do zgłoszenia uwag co do realizowanego zlecenia. Czas na zgłoszenie uwag do zrealizowanego zlecenia wynosi 24 godziny.
32. Zabrania się korzystania z Aplikacji na potrzeby transportu zwierząt, ludzi, przesyłek zabronionych przez obowiązujące przepisy prawa i materiałów niebezpiecznych.
33. Zlecający jest obowiązany do przestrzegania przepisów prawa, w tym wymagań obowiązujących przy zakupie produktów wymagających weryfikacji wieku. Kurier przewożący zamówienie może odmówić wydania produktów wymagających weryfikacji wieku, jeśli Odbiorca nie przedstawi ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem potwierdzającego, że jest pełnoletni.

34. W przypadku dostarczenia Zlecenia, co do którego zachodzi podejrzenie uszkodzenia lub niekompletności przesyłki, stosuje się następującą procedurę:
    a) **Odbiór częściowy:** Odbiorca jest uprawniony do odebrania wyłącznie tej części przesyłki, co do której nie wnosi uwag dotyczących stanu technicznego i która nie nosi śladów uszkodzeń,
    b) **Zwrot uszkodzeń:** Kurier zobowiązany jest zabrać ze sobą materiały lub elementy przesyłki zidentyfikowane jako uszkodzone. Dalszy proces postępowania z uszkodzonym towarem (np. zwrot do Nadawcy, utylizacja lub dosłanie sprawnego towaru) zostanie ustalony przez Operatora w porozumieniu ze Zlecającym lub Nadawcą niezwłocznie po zgłoszeniu incydentu,
    c) **Niekompletność:** W przypadku stwierdzenia niekompletności przesyłki (brakujące elementy przy nieuszkodzonym opakowaniu), Odbiorca przyjmuje dostępne zamówienie, a wszelkie braki i uwagi zgłasza niezwłocznie za pośrednictwem Aplikacji, korzystając z funkcji „Zgłoś Problem”,
    d) **Dokumentacja szkody:** Wszelkie niezgodności należy opisać w Aplikacji, dołączając dokumentację fotograficzną obrazującą stan towaru. Zgodnie z *Regulaminem Zgłaszania Szkód Ubezpieczeniowych Cargo*, Zlecający może zostać poproszony przez Zespół Wsparcia Technicznego o uzupełnienie osobnego formularza stanowiącego protokół uszkodzenia, który jest dokumentem niezbędnym do skutecznego zgłoszenia roszczeń u ubezpieczyciela.

V. PŁATNOŚĆ I FAKTUROWANIE

1. Za wykonanie Umowy Przewozu Zlecający ponosi Opłatę Kurierską. Na wysokość Opłaty Kurierskiej wpływa: opłata początkowa, godzina (czas) przewozu, długość trasy przewozu wyliczona w oparciu o Google Maps, Wielkość Przesyłki, prowizja Operatora oraz typ realizowanego Zlecenia. Opłata zawiera podatek VAT zgodnie z aktualnie obowiązującą stawką.
2. Operator oferuje trzy typy realizowanych Zleceń:
    a) miejski - przewóz realizowany w granicach jednego miasta, w którym działa Operator, strefa miejska wyznaczana jest na podstawie stref administracyjnych poszczególnych miast,
    b) podmiejski - przewóz realizowany w strefie okalającej strefę miejską w promieniu 10 km dla każdego punktu określającego strefę administracyjną miasta,
    c) międzymiastowy - przewóz między różnymi miejscowościami, w których przynajmniej jedna z nich nie znajduje się w strefie miejskiej oraz podmiejskiej. Do Opłaty Kurierskiej doliczana jest dodatkowo opłata za powrót Kuriera do miejsca, w którym Kurier odebrał zamówienie od Nadawcy (Miejsce Nadania).
3. Dane dotyczące obliczania Opłaty Kurierskiej mogą być każdorazowo korygowane w Aplikacji, uwzględniając sytuację rynkową, podaż i dostępność Kurierów oraz inne czynniki związane z usługą.
4. Operator pobiera od Zlecającego Opłatę Kurierską i rozlicza należności związane z realizacją Zleceń zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie oraz w przepisach prawa.

5. Płatność jest realizowana z karty płatniczej Zlecającego podpiętej w Aplikacji za pośrednictwem Operatora Płatności będącego stroną trzecią.
6. W przypadku podpisania umowy o współpracę oraz umowy regulującej zasady odroczonego terminu płatności, płatność za realizację Zleceń regulowana jest przez Operatora za pomocą wirtualnej karty Klienta.
7. Po potwierdzeniu Zlecenia odpowiednia kwota zostanie zarezerwowana na karcie płatniczej Klienta. Ostateczna płatność za zamówienie zostanie dokonana i pobrana z karty płatniczej Klienta nie później niż w ciągu 7 dni od potwierdzenia wykonania Umowy Przewozu.
8. W przypadku współpracy Zlecającego z Operatorem na warunkach opisanych w umowie o współpracy oraz umowie regulującej zasady odroczonego terminu płatności kwota wynikająca z realizacji Zlecenia przypisywana jest do wirtualnej karty Klienta po upływie czasu określonego w punkcie IV. ppkt. 27.
9. Koszty transmisji danych niezbędnych do uruchomienia i korzystania z Aplikacji pokrywają ich Użytkownicy we własnym zakresie. Za wysokość opłat naliczanych z tytułu wykorzystania transmisji danych niezbędnych do korzystania z Aplikacji Operator nie ponosi odpowiedzialności.
10. Operator wystawia faktury dokumentujące należności z tytułu realizacji Zleceń w formie faktur ustrukturyzowanych w KSeF, zgodnie z obowiązującymi przepisami i strukturą logiczną FA(3). Za udostępnienie (otrzymanie) faktury ustrukturyzowanej uważa się jej udostępnienie w KSeF; datą otrzymania faktury jest co do zasady dzień przydzielenia Numeru KSeF. Operator może dodatkowo udostępniać Zlecającemu wizualizację faktury (np. PDF) w Aplikacji lub innym kanałem, przy czym wizualizacja ma charakter pomocniczy i nie stanowi odrębnej faktury w rozumieniu KSeF.
11. Na wniosek Zlecającego lub w ramach ustalonego modelu rozliczeń Operator może wystawiać faktury zbiorcze obejmujące wiele Zleceń z danego Okresu rozliczeniowego. Faktura zbiorcza może wskazywać okres, którego dotyczy rozliczenie (w szczególności poprzez wskazanie zakresu dat), a szczegółowa Specyfikacja usług składających się na fakturę zbiorczą jest udostępniana Zlecającemu w Aplikacji (w formie pliku CSV w zakładce „Historia zleceń"). Zlecający przyjmuje do wiadomości, że w przypadku faktur zbiorczych Operator może posługiwać się rozwiązaniami przewidzianymi strukturą FA(3) w zakresie prezentacji daty/okresu świadczenia (P_6, P_6A, OkresFa). W przypadku konieczności korekty faktur wynikającej np. z preferencji klientów co do faktury zbiorczej, Operator może wystawić faktury korygujące w formie przewidzianej przez KSeF.
12. Dostęp do listy wszystkich rozpoczętych zleceń przez Zespół Zlecającego dostępny jest tylko dla Użytkowników określonych w pkt. I. ppkt. 6. jako Właściciel Zespołu.
13. Dla użytkowników określonych w pkt. I. ppkt. 6 jako Manager i Pracownik dostęp do zleceń rozpoczętych ograniczony jest do zleceń, w ramach których dany Użytkownik został zaangażowany jako Zlecający lub Odbiorca z wykorzystaniem aplikacji.
14. W celu pobrania zestawienia, o którym mowa w pkt. 12 i 13 należy pobrać plik CSV dostępny w zakładce "Historia zleceń".
15. Akceptując niniejszy Regulamin Zlecający wyraża zgodę na otrzymywanie faktur elektronicznych. Zlecający akceptuje również, że faktury mogą być doręczane w sposób przewidziany przez przepisy prawa, w tym za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), bez potrzeby uzyskiwania dodatkowej zgody.

16. Faktura za zakończone Zlecenie jest dostępna w Aplikacji na koncie Zlecającego w historii realizowanego zlecenia. Zlecający ma możliwość pobrania wizualizacji faktury w formacie PDF. Każdorazowo po realizacji Zlecenia wizualizacja faktury może zostać przesłana na adres e-mail wskazany jako adres do rozliczeń przypisany do danego Zespołu.
17. W przypadku współpracy Zlecającego z Operatorem na warunkach opisanych w umowie regulującej zasady odroczonego terminu płatności funkcjonalność związana z dostępnością wizualizacji faktury za każde zrealizowane zlecenie jest niedostępna.
18. W przypadku problemów technicznych po stronie KSeF, dostawcy usług fakturowania lub infrastruktury teleinformatycznej Operatora, wystawienie i/lub udostępnienie faktury ustrukturyzowanej może ulec opóźnieniu. Operator podejmie uzasadnione działania w celu niezwłocznego usunięcia przeszkody, w tym ponowienia prób wysyłki faktury do KSeF. Jeżeli wystawienie i przesłanie faktury do KSeF w trybie online jest utrudnione, Operator może stosować tryby szczególne przewidziane przepisami (w tym offline24).

VI. PRAWA AUTORSKIE

1. Aplikacja oraz wszelkie zawarte w nich materiały i informacje, w szczególności układ prezentowanych w ramach Aplikacji treści, znaki towarowe, elementy graficzne, logotypy, kod źródłowy stanowią przedmiot praw autorskich Operatora lub podmiotów trzecich, współpracujących z Operatorem.
2. Z chwilą pobrania Aplikacji Operator udziela Użytkownikom bezpłatnej, niewyłącznej licencji na niekomercyjne korzystanie z Aplikacji na warunkach określonych w Regulaminie.
3. W ramach udzielonej licencji Użytkownik nie ma prawa udzielania sublicencji podmiotom trzecim.
4. Użytkownik nie ma prawa bez zgody Operatora utrwalać i zwielokrotniać Aplikacji w jakikolwiek sposób, wprowadzać jej do obrotu, użyczać lub wynajmować, publicznie udostępniać Aplikacje w jakikolwiek sposób, w szczególności w sieciach teleinformatycznych, z wyjątkiem prawnie dozwolonego użytku.

VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA I POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Operator prowadzi nadzór techniczny nad funkcjonowaniem Aplikacji, utrzymując jej poprawne funkcjonowanie, przyjmując zgłoszenia od ich Użytkowników, naprawiając niedoskonałości Aplikacji oraz podejmując działania mające na celu poprawę funkcjonowania Aplikacji.
2. Operator dokłada wszelkich starań, aby dostęp do Aplikacji był możliwy przez 24 godziny na dobę i przez 7 dni w tygodniu, co nie wyłącza uprawnienia Operatora do zarządzenia przerwy technicznej i czasowego ograniczenia bądź wyłączenie w całości lub w części powyższego dostępu. W przypadku potrzeby zarządzenia przerwy technicznej, Operator poinformuje o przewidywanym terminie wystąpienia i trwania przerwy technicznej w komunikacie wyświetlanym bezpośrednio w Aplikacji. Operator nie ponosi odpowiedzialności za czasową niemożność korzystania przez Użytkowników z Aplikacji, wywołaną przerwą techniczną, jeśli przerwa techniczna została ogłoszona w sposób

określony powyżej, jak również za jakiekolwiek szkody wynikłe z zarządzenia przerwy technicznej. Operator ponosi odpowiedzialność tylko za własne zawinione działanie lub zaniechanie. Operator nie ponosi odpowiedzialności za usługi lub inne aplikacje i serwisy internetowe, których dostawcą są osoby trzecie, a także za ograniczenia lub problemy techniczne w systemach teleinformatycznych, z których Użytkownik korzysta w celu korzystania z Aplikacji.

3. Zakłócenia w funkcjonowaniu Aplikacji mogą być reklamowane przez Użytkowników poprzez zgłaszanie dysfunkcji Operatorowi za pośrednictwem poczty e-mail, wysyłając wiadomość na adres kontakt@palipali.pl.
4. Zespół Wsparcia Technicznego dokonuje wstępnej weryfikacji zgłoszenia problemu dotyczącego uszkodzenia lub niekompletności przesyłki w terminie 2 dni roboczych. W tym terminie Operator informuje Zlecającego oraz Kuriera o wszczęciu procedury likwidacji szkody zgodnie z Regulaminem Zgłaszania Szkód Ubezpieczeniowych Cargo lub o konieczności uzupełnienia dokumentacji. Finalne rozliczenie szkody i wypłata odszkodowania następują po zakończeniu procesu likwidacji szkody przez ubezpieczyciela, zgodnie z terminami określonymi w Regulaminie Zgłaszania Szkód Ubezpieczeniowych Cargo oraz przepisami Kodeksu cywilnego.
5. Operator zastrzega sobie prawo do ingerencji w strukturę techniczną Konta Użytkownika, w celu zdiagnozowania nieprawidłowości w funkcjonowaniu usług Aplikacji, a także może dokonywać zmian i w każdy inny sposób oddziaływać na stronę techniczną Konta, w celu jego modyfikacji lub przywrócenia prawidłowego działania samego Konta lub Aplikacji.
6. Za faktyczne wykonanie czynności przewozowych, w tym za wszelkie szkody powstałe w toku przewozu (uszkodzenie, zniszczenie lub zagubienie przesyłki), odpowiedzialność wobec Zlecającego ponosi bezpośrednio Operator. Operator przejmuje na siebie pełną obsługę procesów odszkodowawczych oraz reklamacyjnych, zwalniając Zlecającego z konieczności dochodzenia roszczeń bezpośrednio od podwykonawców - Kurierów lub Partnerów Flotowych. Operator zapewnia rozpatrzenie zgłoszonych roszczeń i wypłatę ewentualnego odszkodowania zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie, Regulaminie Zgłaszania Szkód Ubezpieczeniowych Cargo oraz powszechnie obowiązujących przepisach prawa dotyczących spedycji i przewozu.
7. W przypadku reklamacji dotyczących Umowy Przewozu, Zlecający informuje o tym bezpośrednio Operatora poprzez zgłoszenie zastrzeżeń lub uwag w Aplikacji (wraz z niezbędną dokumentacją fotograficzną). Stroną odpowiedzialną za rozpatrzenie reklamacji oraz stroną postępowania odszkodowawczego wobec Zlecającego jest wyłącznie Operator. Operator nie przekazuje Zlecającemu danych Kuriera ani Partnera Flotowego w celu samodzielnego dochodzenia roszczeń – wszelkie kwestie sporne i odszkodowawcze Zlecający wyjaśnia i rozlicza bezpośrednio z Zespołem Wsparcia Technicznego Operatora.
8. Zasady postępowania w przypadku wystąpienia szkody określa Regulamin Zgłaszania Szkód Ubezpieczeniowych Cargo stanowiący osobny dokument dostępny jest pod adresem: https://palipali.pl/regulamin-zglaszania-szkod.

VIII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników i Klientów określa Polityka Prywatności dostępna w Aplikacji oraz na stronie internetowej Operatora pod adresem: https://palipali.pl/polityka-prywatnosci.
2. W przypadku dokonywania płatności przez Aplikację dane osobowe Zlecającego będą przekazywane Operatorowi Płatności tj. STRIPE PAYMENTS SP. z o.o. z siedzibą przy ul. Ludwika Waryńskiego 3A, 00-645 Warszawa, NIP: 7011062474, który będzie przetwarzał dane osobowe Zlecającego jako administrator w celu świadczenia jednorazowej usługi płatniczej i wykonania obowiązków ustawowych związanych z przeciwdziałaniem praniu brudnych pieniędzy i finansowania terroryzmu. Więcej informacji w zakresie przetwarzania danych przez Operatora Płatności pod adresem: https://stripe.com/en-gb-pl/privacy.
3. W celu realizacji obowiązków podatkowych oraz wystawiania faktur, dane Zlecającego, w tym NIP, dane firmy i dane kontaktowe, mogą zostać przekazane do dostawcy zewnętrznego systemu fakturowania oraz do systemu Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), będącego systemem Ministerstwa Finansów. Podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z przepisami ustawy o VAT.
4. Dla prawidłowej realizacji Zlecenia Zlecający udostępnia dane identyfikacyjne i kontaktowe niezbędne do realizacji usługi (w szczególności imię, numer telefonu, adres nadania i adres odbioru), a dane te są przekazywane kurierowi realizującemu Zlecenie. Zlecający uzyskuje dostęp do danych identyfikacyjnych i kontaktowych kuriera oraz – jeżeli jest to udostępnione funkcjonalnie w Aplikacji – do informacji o statusie i bieżącej lokalizacji kuriera w trakcie realizacji Zlecenia. Zlecający oświadcza, że jest uprawniony do przekazania danych osób trzecich (Nadawcy/Odbiorcy) w zakresie niezbędnym do realizacji Zlecenia oraz że przekaże tym osobom informacje wymagane prawem.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Rejestrując się w Aplikacji, Użytkownik wyraża zgodę na zastosowanie i treść niniejszego Regulaminu oraz zostaje poinformowany o przetwarzaniu jego danych osobowych ujawnionych podczas rejestracji i korzystania z Aplikacji na warunkach określonych w Polityce prywatności.
2. Operator posiada swoją siedzibę w Polsce. Serwis działa na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego w Polsce.
3. W zakresie, w jakim Operator i Zlecający zawarli odrębną umowę w formie pisemnej lub dokumentowej regulującą zasady korzystania z Aplikacji, realizacji Zleceń, rozliczeń lub odpowiedzialności Stron, postanowienia tej umowy mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego Regulaminu. W pozostałym zakresie zastosowanie mają postanowienia Regulaminu.
4. Operator zastrzega prawo zmiany Regulaminu. O zmianie Regulaminu Użytkownik zostanie powiadomiony poprzez zamieszczenie stosownego komunikatu w Aplikacji lub za pośrednictwem wiadomości e-mail.
5. Informacje dotyczące planowanych zmian w regulaminie przesyłane będą z minimum 14 dniowym wyprzedzeniem.

6. Użytkownik ma prawo nie zaakceptować zmian wprowadzonych do regulaminu Aplikacji. W przypadku braku akceptacji zmian Użytkownik ma prawo do zaprzestania korzystania z aplikacji lub rozwiązania umowy o współpracę, jeżeli taka została podpisana.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania w Aplikacji.
8. W przypadku korzystania z Aplikacji po wprowadzeniu zmian w regulaminie uznaje się, że wprowadzone zmiany w regulaminie zostały zaakceptowane przez Użytkownika.