

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 ZGŁASZANIA SZKÓD UBEZPIECZENIOWYCH CARGO

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. **Ubezpieczający** – Operator.
4. **Ubezpieczony** – w zakresie gestii ubezpieczeniowej jest nim Ubezpieczający, z wyjątkiem sytuacji, gdy w związku z przejściem gestii ubezpieczeniowej jest nim inny podmiot stosunku przewozu. W takim przypadku obowiązują przepisy dotyczące umowy na cudzy rachunek.
5. **Użytkownik** – osoba korzystająca z Aplikacji zgodnie z niniejszym Regulaminem.
6. **Zlecający** – klient składający zlecenie transportu przesyłki, zawierający za pośrednictwem Aplikacji umowę dostawy z Operatorem.
7. **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.
8. **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.

9. **Nadawca** – podmiot, przez którego nadawane są przesyłki, odpowiedzialny za przygotowanie i przekazanie przesyłki do przewozu.
10. **Zgłaszający** – Użytkownik aplikacji, który poprzez funkcję “Zgłoś Problem” w aplikacji dokonał zgłoszenia uszkodzenia lub ubytku przesyłki.
11. **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.
12. **Miejsce Nadania** – miejsce wskazane przez Zlecającego będące miejscem nadania przesyłki.
13. **Miejsce Odbioru** – miejsce wskazane przez Zlecającego będące miejscem odbioru przesyłki przez Odbiorcę.
14. **Wielkość Przesyłki** – zadeklarowana wielkość przesyłki określana podczas tworzenia Zlecenia transportowego przez Zlecającego, pozwalająca określić pojazd mogący zrealizować Zlecenie.
15. **Wartość Przesyłki** – zadeklarowana wartość przesyłki możliwa do udokumentowania w oparciu o fakturę sprzedaży (w szczególnych przypadkach wg. wartości rzeczywistej lub kosztów wytworzenia).
16. **Oplata Kurierska** – oznacza opłatę za usługi dostawy związane z Zamówieniem, którą Zlecający płaci na podstawie Umowy Dostawy. Oplata Kurierska naliczana jest zgodnie z zasadami określonymi w punkcie V niniejszego Regulaminu.
17. **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@palipail.pl.
18. **Szkoda** – uszczerbek majątkowy polegający na utracie, uszkodzeniu lub zniszczeniu ubezpieczonego mienia wskutek wypadku ubezpieczeniowego.
19. **OWU Ubezpieczyciela** – Ogólne Warunki Ubezpieczenia – dokument Ubezpieczyciela (Towarzystwa Ubezpieczeniowego) określający procedury postępowania w przypadku wystąpienia szkody oraz obowiązki Zlecającego, Operatora i Kuriera. W celu zapoznania się ze szczegółami OWU prosimy o kontakt z Zespołem Wsparcia Technicznego.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin określa procedury postępowania w przypadku wystąpienia szkody w ubezpieczonym mieniu w transporcie (CARGO) Operatora podczas Zlecenia realizowanego w Aplikacji.
2. W przypadku, gdy w związku z przejściem gestii ubezpieczeniowej Ubezpieczonym jest inny podmiot stosunku przewozu, aniżeli Ubezpieczający. W takim przypadku obowiązują przepisy dotyczące umowy na cudzy rachunek.
3. Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje szkody powstałe w czasie transportu, w tym podczas niezbędnych czynności przeładunkowych i składowania przejściowego.

4. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje sytuacji, w których:
 - a) Do uszkodzenia przesyłki doszło w wyniku przekazania przez Nadawcę wadliwych wskazówek co do realizacji Zlecenia oraz sposobu transportu,
 - b) Szkada wystąpiła w wyniku opóźnienia realizacji przewozu przesyłki.
5. Maksymalna wartość jednej przesyłki objętej ubezpieczeniem to 10 000 złotych.
6. Szkada kradzieżowa jest objęta tylko w przypadku rabunku lub kradzieży z włamaniem. Kradzież z pojazdu podczas postoju jest objęta tylko jeśli postój następuje w miejscach określonych w OWU Ubezpieczyciela (w obrębie stacji paliw, hotelu, motelu, baru, restauracji w miejscu oświetlonym podczas postoju w porze nocnej oraz w czasie pracy tych punktów usługowych; na parkingu przystosowanym do postoju pojazdów ciężarowych).

III. OBOWIĄZKI PO WYSTĄPIENIU SZKODY

1. W razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego, Ubezpieczony zobowiązany jest użyć wszelkich dostępnych środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia zwiększeniu rozmiarów szkody.
2. Ubezpieczony ma obowiązek zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób trzecich odpowiedzialnych za szkodę.
3. Ubezpieczony obowiązany jest umożliwić przedstawicielowi Ubezpieczyciela lub powołanemu przez Ubezpieczyciela rzeczoznawcy dokonanie oględzin zniszczonego lub uszkodzonego mienia w celu ustalenia okoliczności powstania szkody, jej przedmiotu i wysokości oraz udzielić potrzebnych w tym celu wyjaśnień, jak również przedstawić dowody jakich Ubezpieczyciel może wymagać.
4. W przypadku szkód powstałych w wyniku pożaru, rabunku, kradzieży (z włamaniem lub wraz ze środkiem transportu) lub innych zdarzeń o cechach przestępstwa, należy niezwłocznie zawiadomić policję.
5. W przypadku wszczęcia oficjalnego postępowania (karnego, cywilnego lub administracyjnego) mającego znaczenie dla ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela, należy poinformować go o tym niezwłocznie.
6. W przypadku zakończenia postępowania należy dostarczyć Ubezpieczycielowi odpis prawomocnego orzeczenia kończącego to postępowanie w terminie 14 dni od dnia jego uprawomocnienia się.

IV. DOKUMENTOWANIE PRZESYŁKI

1. Jeżeli przed wydaniem przesyłki Odbiorcy okaże się, że doznała ona ubytku lub uszkodzenia (szkada widoczna) przewoźnik i Odbiorca dokonują wspólnego protokolarnego ustalenia stanu przesyłki oraz okoliczności powstania szkody.
2. Protokół powinien zawierać informacje o pierwotnym stanie przesyłki, rodzaju i rozmiarze naruszeń (ubytki, masa, objętość) oraz przypuszczalnych przyczynach szkody.
3. Wzór protokołu, będący podstawą do rozpoczęcia postępowania reklamacyjnego przesyłany będzie w ciągu 1 dnia roboczego na adres e-mail Zgłaszającego od momentu zgłoszenia problemu przy wykorzystaniu funkcji "Zgłoś Problem" w aplikacji.

4. Jeśli uszkodzenie nie było widoczne z zewnątrz przy odbiorze (szkoda ukryta), żądanie protokolarnego ustalenia stanu przesyłki musi zostać zgłoszone przewoźnikowi niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od odbioru.
5. Niezależnie od powyższego każda ze stron obowiązana jest sporządzić własną dokumentację fotograficzną uszkodzeń przesyłki oraz innych mających znaczenie do ustalenia okoliczności (np.: pojazdu, dokumentów, innych dowodów w sprawie).
6. W transporcie realizowanym przez Operatora, wszelkie niezgodności należy niezwłocznie zgłaszać poprzez funkcję „Zgłoś Problem” w aplikacji, jednak nie dalej jak w ciągu 24 godzin od zakończenia zlecenia.
7. W zakresie nieuregulowanym postanowieniami niniejszego regulaminu w kwestiach udokumentowania stanu przesyłki w razie szkody oraz w innych istotnych dla wykonania zlecenia zastosowanie znajduje Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego z dnia 24 lutego 2006 r (Dz.U. 2006 Nr 38, poz. 266).

V. TERMINY I SPOSÓB ZGŁOSZENIA SZKODY DO UBEZPIECZYCIELA

1. O wypadku ubezpieczeniowym należy zawiadomić Ubezpieczyciela niezwłocznie (najdalej w przeciągu 24 godzin po zdarzeniu), nie później jednak niż w ciągu 3 dni roboczych od dnia uzyskania wiadomości o zdarzeniu.
2. Zgłoszenie wstępne powinno zawierać co najmniej przyczynę zdarzenia, okoliczności jego powstania oraz przewidywaną wysokość szkody.
3. Obowiązek zgłoszenia szkody obciąża niezależnie wszystkie strony procesu przewozu realizowanego przez aplikację PaliPali. Od obowiązku można odstąpić tylko w razie uzyskania wiarygodnej informacji, iż szkoda została już zgłoszona przez innego uczestnika procesu przewozowego.
4. Dokumentację szkodową należy dostarczyć w terminie 14 dni od daty zgłoszenia szkody. W tym samym terminie należy złożyć wszelkie niezbędne wyjaśnienia i oświadczenia, jak również posiadane dokumenty i dowody w sprawie.

VI. WYMAGANA DOKUMENTACJA SZKODOWA

1. Do zgłoszenia szkody należy dołączyć następujące dokumenty:
 - a) Protokół o stanie przesyłki (lub komisyjny protokół szkody, jeśli przewoźnik odmówił jego sporządzenia),
 - b) Dokument przewozowy (dokument WZ, list przewozowy lub inny dokument potwierdzający transport),
 - c) Fakturę wraz ze specyfikacją lub inny dokument potwierdzający wartość mienia,
 - d) Pisemne oświadczenie kierowcy o okolicznościach powstania szkody,
 - e) Potwierdzenie zgłoszenia na policję (jeśli wymagane),
 - f) Roszczenie odszkodowawcze z dokładnym obliczeniem strat,
 - g) Dowód zabezpieczenia roszczeń regresowych (np. kopia reklamacji wniesionej do przewoźnika).

VII. USTALENIE WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA

1. Wysokość szkody ustala się na podstawie faktury sprzedaży (w szczególnych przypadkach wg. wartości rzeczywistej lub kosztów wytworzenia).
2. Przy szkodach częściowych odszkodowanie odpowiada udokumentowanym kosztom naprawy lub procentowemu zmniejszeniu wartości mienia.
3. Od kwoty odszkodowania każdorazowo odejmuje się franszyzę redukcyjną wskazaną w umowie (500 zł dla transportów krajowych). Kwota udziału własnego może być pokryta przez Operatora, z odpowiedzialności cywilnej przewoźnika lub w inny sposób określony prawem.
4. Odszkodowanie nie jest wypłacane za opóźnienie w przewozie przesyłki oraz wynikię 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.
5. Ubezpieczyciel wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni od otrzymania zawiadomienia o wypadku, o ile w tym terminie dostarczona zostanie pełna dokumentacja szkodowa.

VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Ubezpieczony jest zobowiązany do zagospodarowania uszkodzonego mienia w porozumieniu z Ubezpieczycielem. W przypadku odmowy jego odebrania obowiązują zasady opisane w ustawie prawo przewozowe z dnia z dnia 15 listopada 1984 r. (Dz.U. 1984 Nr 53, poz. 272 t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1262) art 57 i 58.
2. W razie odzyskania mienia po wypłacie odszkodowania, Ubezpieczony musi niezwłocznie powiadomić zakład ubezpieczeń i zwrócić odpowiednią część świadczenia.
3. Reklamacje dotyczące procesu likwidacji szkody można składać pisemnie, ustnie lub elektronicznie zgodnie z procedurami ubezpieczyciela.