

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.
3. **Użytkownik** – osoba korzystająca z Aplikacji zgodnie z niniejszym Regulaminem.
4. **Zlecający** - klient składający zlecenie transportu przesyłki, zawierający za pośrednictwem Aplikacji umowę dostawy z Kurierem.
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 najszerze 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 dostawy na rzecz Zlecających.
8. **Nadawca** – podmiot, przez którego nadawane są przesyłki, odpowiedzialny za przygotowanie i przekazanie przesyłki do przewozu.
9. **Zlecenie** - zlecenie transportu przesyłki składane przez Zlecającego Kurierowi 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 określona podczas tworzenia zlecenia transportowego przez Zlecającego i mająca pośredni wpływ na wartość realizowanego Zlecenia poprzez określenie kosztu ubezpieczenia przesyłki.
14. **Oплата Kurierska** – oznacza opłatę za usługi dostawy związane z Zamówieniem, którą Zlecający płaci na podstawie Umowy Dostawy. Opłata Kurierska naliczana jest zgodnie z zasadami określonymi w punkcie V niniejszego Regulaminu.
15. **Umowa Dostawy** – oznacza umowę pomiędzy Zlecającym a Kurierem na dostawę zamówionej przez Zlecającego przesyłki zawartą za pośrednictwem Aplikacji.
16. **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.).
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@palipali.pl.

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 dostawy na zasadzie niezależności, działając w charakterze gospodarczych i profesjonalnych dostawców usług.
5. Operator działa wyłącznie jako dostawca usługi społeczeństwa informacyjnego i nie jest stroną Umowy Dostawy. Operator pełni rolę pośrednika dla Zlecających i Kurierów.

6. Operator nie jest dostawcą usług dostawy i nie ponosi odpowiedzialności za sposób wykonania Umowy Dostawy.
7. W celu dostawy zamówienia Zlecający zawiera Umowę Dostawy bezpośrednio z Kurierem.
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.

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 nieubezprawione).
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. Użytkowników 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. 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.
12. Zespół może składać się z jednego lub większej liczby Użytkowników.
13. 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 niezakłócający działania Aplikacji i usług świadczonych za ich pośrednictwem oraz w sposób nieuciążliwy dla Operatora, Aplikacji oraz pozostałych Użytkowników.
14. Użytkownicy nie mogą w jakikolwiek sposób wprowadzać do Aplikacji treści: o charakterze bezprawnym oraz stanowiących złośliwe oprogramowanie zakłócające funkcjonowanie Aplikacji lub przechwytyjące dane dostępne w Aplikacji, do których nie mają praw
15. 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.
16. 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 DOSTAWY PRZEZ APLIKACJĘ

1. Korzystanie z Aplikacji przez Użytkownika będącego Zlecającym polega na nadaniu przesyłki do przewoźu 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 dostawy.
 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 Dostawy przez Kuriera.
 5. Operator może według własnego uznania składać oferty promocyjne i udzielać rabatów dotyczących Opłaty Kurierskiej.
 6. Umowę Dostawy uważa się za zawartą z chwilą potwierdzenia Zlecenia w Aplikacji poprzez kliknięcie przycisku „Realizuj Zlecenie”.
 7. Po zawarciu Umowy Dostawy 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 Zamawiającego, 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 niezbędnymi do śledzenia i odbioru Zlecenia.
 9. Żądanie dostawy zamówienia zostaje wysłane Kurierowi, który znajduje się najbliżej Nadawcy, posiada odpowiednich rozmiarów środek transportu i będzie w stanie dostarczyć 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 dostawy Zlecenia w Miejscu Odbioru.
 11. Na potrzeby funkcjonowania Aplikacji, wprowadza się dwa rodzaje Wielkości Przesyłek do przewozu, które muszą być przestrzegane przez wszystkich Użytkowników. Do wyboru są dwa kategorie wielkości:
 - a) S: wymiar przesyłki: 50 x 50 x 50 cm, maksymalna waga: 15 kg,
 - b) M: wymiar przesyłki: 100 x 100 x 200 cm, maksymalna waga: 50 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 Dostaw Zlecający i Odbiorca może śledzić status Zlecenia.
15. Odbiorca musi być obecny w Miejscu Dostawy przynajmniej w przewidywanym czasie dostawy 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 dostarczenia zamówienia w Miejscu Odbioru.
16. Aplikacja w trakcie realizacji Zlecenia wysyła komunikaty push oraz wiadomości e-mail 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 Zespół Wsparcia Technicznego poprzez wybranie funkcji "Zgłoś problem". Zgłoszenie problemu w tym trybie powoduje zablokowanie środków finansowych do czasu rozwiązania problemu przez Zespół Wsparcia Technicznego.
18. Do chwili przyjęcia Zlecenia przez Kuriera Zlecający może bezkosztowo anulować Zlecenie. Po przyjęciu Zlecenia, Zlecający może anulować Zlecenie w ciągu 10 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".
19. Kurier może anulować Zlecenie do 2 minut 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".
20. Operator może w imieniu Kuriera anulować dostawę 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.
21. Jeżeli winę za niezrealizowane Zlecenia ponosi Kurier Zlecający nie jest obciążony Opłatą Kurierską.
22. Zlecenie zostanie zakończone po podaniu przez Odbiorcę kodu PIN Kurierowi i wpisaniu go przez Kuriera do Aplikacji. W momencie dostarczenia przesyłki w Miejscu Odbioru Zlecający otrzyma komunikat z informacją o końcowej wysokości Opłaty Kurierskiej oraz czasie realizacji dostawy.
23. Odbiorca zobligowany jest do sprawdzenia stanu technicznego otrzymanej przesyłki i zweryfikowaniu, czy zawartość przesyłki zgadza się z zamówieniem dokonany przez Zlecającego.
24. Po zakończeniu realizacji Zlecenia Zlecający ma możliwość wystawienia oceny Kurierowi według pięciopunktowej skali.
25. Zarówno Zlecającemu jak i Odbiorcy posiadającemu aplikację przysługuje prawo do zgłoszenia uwag co do realizowanego zlecenia. Czas na zgłoszenie uwag do zrealizowanego zlecenia wynosi 10 minut.
26. Zabrania się korzystania z Aplikacji na potrzeby transportu zwierząt, ludzi, przesyłek zabronionych przez obowiązujące przepisy prawa i niebezpiecznych.

27. Zlecający jest obowiązany do przestrzegania przepisów prawa, w tym wymagań obowiązujących przy zakupie produktów wymagających weryfikacji wieku. Kurier dostarczający zamówienie może odmówić wydania produktów wymagających weryfikacji wieku, jeśli Odbiorca nie przedstawi ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem potwierdzającego, że jest pełnoletni.
28. W przypadku dostarczenia Zlecenia przez Kuriera, co do którego zachodzi podejrzenie o uszkodzenie przesyłki w trakcie transportu lub jej niekompletność Zlecający zobowiązany jest do odbioru przesyłki od Kuriera. Wszelkie niezgodności i uwagi co do dostarczonego Zlecenia Zlecający zgłosi z wykorzystaniem aplikacji wykorzystując opcję "zgłoś problem" poprzez pełne opisanie sytuacji i umieszczenie w zgłoszeniu zdjęć obrazujących sytuację.

V. PŁATNOŚĆ I FAKTUROWANIE

1. Za wykonanie Umowy Dostawy Zlecający ponosi Opłatę Kurierską. Na wysokość Opłaty Kurierskiej wpływa: opłata początkowa, godzina (czas) dostawy, długość trasy dostawy 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 - dostawa realizowana w granicach jednego miasta, w którym działa Operator, strefa miejska wyznaczana jest na podstawie stref administracyjnych poszczególnych miast,
 - b) podmiejski - dostawa realizowana w strefie okalającej strefę miejską w promieniu 10 km dla każdego punktu określającego strefę administracyjną miasta,
 - c) międzymiastowy - dostawa 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 jest upoważniony do pobierania Opłaty Kurierskiej od Zlecającego w imieniu Kuriera.
5. Płatność jest realizowana z karty płatniczej Zlecającego podpętej w Aplikacji za pośrednictwem Operatora Płatności będącego stroną trzecią.
6. 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 Dostawy.
7. 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.
8. Operator każdorazowo po wykonaniu zlecenia transportowego wystawi i udostępni Zlecającemu fakturę VAT obejmującą koszt realizacji Zlecenia.

9. Akceptując niniejszy Regulamin Zlecający wyraża zgodę na otrzymywanie faktur elektronicznych.
10. Faktura za zakończone Zlecenie jest dostępna w Aplikacji na koncie Zlecającego w historii realizowanego zlecenia. Zlecający ma możliwość pobrania faktury VAT w formacie PDF. Każdorazowo po realizacji Zlecenia faktura VAT zostanie dodatkowo przesłana na adres e-mail wskazany jako adres do rozliczeń przypisany do danego Zespołu.

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 utrzymywać i zwielokrotniać Aplikacji w jakikolwiek sposób, wprowadzać jej do obrotu, używać lub wynajmować, publicznie udostępniać Aplikację 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 jakiegokolwiek 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. Zgłoszenia reklamacyjne będą na bieżąco rozpatrywane przez Zespół Wsparcia Technicznego w terminie nie dłuższym niż 14 dni od zgłoszenia reklamacji.
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. Wyłączną odpowiedzialność za wykonanie Umowy Dostawy ponosi Kurier. Operator jako pośrednik umożliwia przekazywanie zleceń na dostawę oraz zawarcie Umowy Dostawy pomiędzy Zlecającym a Kurierem, w związku z czym wszelkie spory dotyczące nieprawidłowej realizacji Umowy Dostawy przez Kuriera będą rozwiązywane bezpośrednio pomiędzy Zlecającym a Kurierem.
7. W przypadku reklamacji dotyczących Umowy Dostawy Zlecający może poinformować o tym Operatora, przesyłając zastrzeżenia lub uwagi (w tym całą dokumentację – w szczególności zdjęcia potwierdzające zgłoszone okoliczności) w zakresie realizacji zleceń transportowych. Operator umożliwia zgłaszanie zastrzeżeń i uwag bezpośrednio w Aplikacji. Po zgłoszeniu problemu Zespół Wsparcia Technicznego dokonuje analizy zgłoszenia i w przypadku uznania jego zasadności Operator przekazuje reklamację bezpośrednio Kurierowi oraz udostępni Zlecającemu wszystkie niezbędne dane umożliwiające kontakt z Kurierem i ewentualne dochodzenie od niego roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Dostawy.

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>.

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. Operator zastrzega prawo zmiany Regulaminu. O zmianie Regulaminu Użytkownik zostanie powiadomiony poprzez zamieszczenie stosownego komunikatu w Aplikacji.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania w Aplikacji.