Regulamin

Wersja: 1.0

Data wejścia w życie: [01.07. 2026 r.]

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z aplikacji mobilnej „**Lokalny Bohater**”. Rozpoczynając korzystanie z Aplikacji, akceptujesz postanowienia Regulaminu. Prosimy o uważne zapoznanie się z jego treścią.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Usługodawcą i właścicielem aplikacji „**Lokalny Bohater**” (dalej: „Aplikacja”) jest:

Stowarzyszenie „Inżynieria Dobrych Serc” z siedzibą w Gdańsku (80-809), ul. Bernarda Milskiego 1/37, KRS 0001217111, NIP 5833558326, REGON 543738403 (dalej: „Usługodawca”, „Stowarzyszenie”).

2. Regulamin określa zasady i warunki korzystania z Aplikacji, prawa i obowiązki Użytkowników oraz Usługodawcy, a także zasady odpowiedzialności.

3. Aplikacja jest narzędziem służącym budowaniu sieci nieodpłatnej pomocy sąsiedzkiej i wzajemnego wsparcia. Aplikacja kojarzy osoby potrzebujące pomocy z osobami gotowymi jej udzielić nieodpłatnie.

4. Usługodawca udostępnia wyłącznie narzędzie teleinformatyczne (platformę) umożliwiające kontakt między Użytkownikami. Usługodawca nie świadczy usług pomocy, nie jest stroną relacji nawiązywanych między Użytkownikami, nie pośredniczy w nich w rozumieniu przepisów o pośrednictwie ani nie nadzoruje przebiegu udzielanej pomocy.

5. Kontakt z Usługodawcą: e-mail kontakt@lokalny-bohater.pl, adres korespondencyjny jak w ust. 1.

6. Korzystanie z Aplikacji jest nieodpłatne.

§ 2. Definicje

- **Aplikacja** – aplikacja mobilna „Lokalny Bohater” na systemy iOS i Android
- **Użytkownik** – osoba fizyczna, która założyła konto w Aplikacji i zaakceptowała Regulamin oraz Politykę Prywatności.
- **Osoba Potrzebująca** – Użytkownik publikujący Prośbę o pomoc.
- **Wolontariusz** – Użytkownik oferujący nieodpłatną pomoc.
- **Prośba o pomoc** – ogłoszenie publikowane przez Osobę Potrzebującą, opisujące zakres potrzebnej pomocy.
- **Realizacja** – proces udzielenia pomocy między Osobą Potrzebującą a wybranym Wolontariuszem, zabezpieczony funkcjami check-in / check-out.
- **Konto** – indywidualny profil Użytkownika w Aplikacji.
- **Regulamin** – niniejszy dokument.
- **Punkty** – jednostki przyznawane za aktywność, wymienialne na Nagrody.
- **Nagroda** – świadczenie rzeczowe lub usługa udostępniane przez partnera Stowarzyszenia w zamian za Punkty.

§ 3. Wymagania techniczne

1. Do korzystania z Aplikacji niezbędne są: urządzenie mobilne z systemem iOS lub Android w wspieranej wersji, dostęp do Internetu, aktywny numer telefonu komórkowego oraz adres e-mail.

2. Niektóre funkcje wymagają udzielenia uprawnień na poziomie systemu operacyjnego (lokalizacja, powiadomienia, aparat). Brak zgody może ograniczyć działanie Aplikacji.

§ 4. Rejestracja i konto

1. Założenie Konta wymaga podania adresu e-mail, numeru telefonu, imienia i nazwiska, daty urodzenia oraz zdjęcia profilowego, a także akceptacji Regulaminu i zapoznania się z Polityką Prywatności.

2. Aktywacja Konta wymaga potwierdzenia numeru telefonu kodem (uwierzytelnianie dwuskładnikowe).

3. Użytkownik zobowiązuje się podać dane prawdziwe, aktualne i kompletne oraz utrzymywać je w aktualności. Zdjęcie profilowe musi przedstawiać wizerunek Użytkownika; niedopuszczalne jest stosowanie zdjęć niebędących wizerunkiem Użytkownika.

4. Konto jest osobiste. Zakazane jest udostępnianie danych logowania osobom trzecim oraz zakładanie kont w imieniu innych osób.

§ 5. Użytkownicy i zgoda rodzica

1. Z Aplikacji mogą korzystać wyłącznie osoby, które ukończyły 15 lat.

2. Osoba, która nie ukończyła 16 lat, może założyć Konto, jednak do czasu potwierdzenia zgody rodzica lub opiekuna prawnego funkcje Aplikacji pozostają zablokowane.

3. Zgoda jest udzielana przez rodzica lub opiekuna prawnego w formie podpisanego oświadczenia, którego skan Użytkownik przesyła za pośrednictwem Aplikacji. Pomocniczo dopuszcza się potwierdzenie zgody pocztą elektroniczną z adresu rodzica lub opiekuna.

4. Po pozytywnej weryfikacji zgody przez Usługodawcę funkcje Aplikacji zostają odblokowane. Usługodawca może odmówić odblokowania albo zawiesić Konto w razie uzasadnionych wątpliwości co do autentyczności zgody lub wieku Użytkownika.

5. Stosowane metody potwierdzania zgody stanowią rozsądne starania podejmowane z uwzględnieniem dostępnej technologii i nie stanowią pełnej weryfikacji tożsamości. Usługodawca zastrzega możliwość wprowadzenia w przyszłości weryfikacji opartej na rozwiązaniach cyfrowych.

6. Rodzic lub opiekun prawny, wyrażając zgodę, akceptuje korzystanie z Aplikacji przez Użytkownika i zobowiązuje się do sprawowania nad nim nadzoru zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 6. Zasady udzielania i korzystania z pomocy

1. Osoba Potrzebująca publikuje Prośbę o pomoc, która trafia na tablicę zgłoszeń widoczną dla Użytkowników.

2. Wolontariusze mogą zgłaszać chęć pomocy. Osoba Potrzebująca wybiera jednego Wolontariusza spośród zgłoszonych.

3. Po dokonaniu wyboru obie strony uzyskują dostęp do szczegółów Realizacji oraz danych kontaktowych niezbędnych do udzielenia pomocy.

4. Realizacja jest zabezpieczona funkcjami potwierdzenia rozpoczęcia i zakończenia pomocy. Użytkownicy zobowiązują się korzystać z tych funkcji zgodnie z ich przeznaczeniem.

5. Pomoc jest świadczona nieodpłatnie. Zakazane jest żądanie lub oferowanie wynagrodzenia za pomoc, a także wykorzystywanie Aplikacji do celów zarobkowych, handlowych lub reklamowych.

§ 7. Obowiązki Użytkownika i zakazane działania

1. Użytkownik zobowiązuje się korzystać z Aplikacji zgodnie z Regulaminem, przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego oraz dobrymi obyczajami.

2. Zakazane jest w szczególności:

- publikowanie treści bezprawnych, obraźliwych, dyskryminujących, nawołujących do nienawiści lub przemocy;
- publikowanie treści nieprawdziwych, wprowadzających w błąd lub naruszających prawa osób trzecich;
- podszywanie się pod inne osoby oraz stosowanie nieprawdziwego zdjęcia profilowego;
- wykorzystywanie Aplikacji do celów zarobkowych, handlowych, marketingowych, politycznych lub niezgodnych z jej przeznaczeniem;
- nękanie, zastraszanie lub naruszanie prywatności innych Użytkowników;
- podejmowanie działań zagrażających bezpieczeństwu lub stabilności Aplikacji (w tym ingerencja w kod, próby nieuprawnionego dostępu);
- gromadzenie lub przetwarzanie danych innych Użytkowników w celach innych niż realizacja pomocy.

3. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za treści, które publikuje, oraz za swoje działania i zaniechania w związku z korzystaniem z Aplikacji.

§ 8. Moderacja, zgłoszenia nadużyć i sankcje

1. Aplikacja udostępnia mechanizm zgłaszania nadużyć. Kategorie zgłoszeń obejmują w szczególności: mowę nienawiści, nieodpowiednie treści oraz zdjęcie profilowe nieprzedstawiające prawdziwej osoby.

2. W razie naruszenia Regulaminu Usługodawca może zastosować, stosownie do wagi naruszenia, następujące środki:

- **ostrzeżenie;**
- **zawieszenie Konta** na okres 7 dni;
- **trwałą blokadę Konta** (ban).

3. Usługodawca może usunąć treści naruszające Regulamin lub przepisy prawa. O zastosowanych środkach Użytkownik jest informowany za pośrednictwem Aplikacji lub poczty elektronicznej.

4. Użytkownik może wnieść odwołanie od decyzji moderacyjnej na adres kontakt@lokalny-bohater.pl. Usługodawca rozpatruje odwołanie bez zbędnej zwłoki.

§ 9. Bezpieczeństwo kontaktów

1. Pomoc realizowana za pośrednictwem Aplikacji wiąże się z bezpośrednim kontaktem między osobami. Usługodawca nie weryfikuje ani nie szkoli Wolontariuszy i nie gwarantuje bezpieczeństwa spotkań.

2. Odznaki weryfikacji (brązowa, srebrna, złota) mają charakter wyłącznie informacyjny i nie stanowią gwarancji wiarygodności, uczciwości ani bezpieczeństwa danego Użytkownika.

3. Usługodawca zaleca zachowanie ostrożności, w szczególności: organizowanie spotkań w miejscach publicznych, informowanie osoby bliskiej o planowanym spotkaniu oraz nieprzekazywanie pieniędzy ani danych poufnych.

4. W przypadku Użytkowników poniżej 16 roku życia, zalecany jest udział lub wiedza rodzica bądź opiekuna o planowanej Realizacji.

§ 10. Program punktów i nagrody Partnerów

1. Za aktywność w Aplikacji Użytkownik może gromadzić Punkty wymienialne na Nagrody udostępniane przez partnerów Stowarzyszenia (dalej: „Partnerzy”).

2. Nagrody są świadczeniami Partnerów. Prezentacja nazwy lub logo Partnera w katalogu nagród służy wyłącznie identyfikacji fundatora Nagrody i nie stanowi reklamy ani treści sponsorowanej w rozumieniu przepisów o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

3. Punkty nie stanowią środka płatniczego, nie podlegają wymianie na pieniądze ani wypłacie, nie mogą być przenoszone między Użytkownikami i nie są dziedziczone.

4. Usługodawca może zmieniać katalog Nagród, zasady przyznawania Punktów oraz zakończyć program, informując o tym z odpowiednim wyprzedzeniem. Zmiany nie naruszają Punktów już skutecznie wymienionych na Nagrody.

5. Za jakość, dostępność i wydanie Nagrody odpowiada Partner, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy stanowią inaczej.

§ 11. Odpowiedzialność

1. Usługodawca udostępnia Aplikację jako narzędzie kojarzące Użytkowników. Usługodawca nie jest stroną relacji między Użytkownikami, nie organizuje pomocy, nie nadzoruje jej przebiegu ani nie ponosi odpowiedzialności za działania i zaniechania Użytkowników.

2. W najszerszym zakresie dopuszczalnym przez prawo Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:

- przebieg, jakość, bezpieczeństwo i skutki pomocy realizowanej między Użytkownikami;
- szkody powstałe w wyniku kontaktów lub spotkań Użytkowników;
- prawdziwość, rzetelność i kompletność danych oraz treści podawanych przez Użytkowników;
- korzystanie z Aplikacji niezgodnie z Regulaminem lub przepisami prawa;
- przerwy, błędy lub niedostępność Aplikacji wynikające z przyczyn niezależnych od Usługodawcy (np. awarie sieci, działanie sklepów z aplikacjami, siła wyższa).

3. Powyższe wyłączenia nie naruszają bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W szczególności Usługodawca nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną umyślnie (art. 473 § 2 Kodeksu cywilnego) ani odpowiedzialności, której zgodnie z prawem wyłączyć nie można, w tym uprawnień przysługujących konsumentom na podstawie przepisów bezwzględnie obowiązujących.

4. Usługodawca dokłada starań, aby Aplikacja działała prawidłowo, lecz nie gwarantuje jej bezbłędnego funkcjonowania i nieprzerwanej dostępności.

5. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone Usługodawcy lub osobom trzecim w wyniku naruszenia Regulaminu lub przepisów prawa.

§ 12. Własność intelektualna

1. Prawa do Aplikacji, w tym do jej nazwy, logo, kodu, interfejsu i grafik, przysługują Stowarzyszeniu lub podmiotom, z którymi Stowarzyszenie zawarło stosowne umowy.

2. Użytkownik otrzymuje niewyłączną, nieprzenoszalną licencję na korzystanie z Aplikacji wyłącznie zgodnie z jej przeznaczeniem i Regulaminem. Zakazane jest kopiowanie, modyfikowanie, dekompilacja lub rozpowszechnianie Aplikacji bez zgody Usługodawcy.

3. Publikując treści (np. zdjęcie profilowe, opis Prośby), Użytkownik oświadcza, że ma do tego prawo, i udziela Usługodawcy nieodpłatnej licencji na ich wykorzystanie w zakresie niezbędnym do świadczenia usług w Aplikacji.

§ 13. Usunięcie konta i rozwiązanie umowy

1. Użytkownik może w każdej chwili usunąć Konto z poziomu Aplikacji. Operacja wymaga potwierdzenia. Po potwierdzeniu Konto jest dezaktywowane i wchodzi w 7-dniowy okres karencji, w trakcie którego Użytkownik może przerwać usuwanie, logując się ponownie. Po upływie 7 dni Konto jest trwale usuwane, z zastrzeżeniem danych zachowywanych zgodnie z Polityką Prywatności.

2. Usługodawca może rozwiązać umowę (usunąć lub trwale zablokować Konto) w razie rażącego lub powtarzającego się naruszenia Regulaminu albo przepisów prawa, a także zaprzestania świadczenia usług, z poszanowaniem praw Użytkownika.

3. Usunięcie Konta nie zwalnia z odpowiedzialności za naruszenia popełnione w czasie korzystania z Aplikacji.

§ 14. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące działania Aplikacji można składać na adres kontakt@lokalny-bohater.pl.

2. Reklamacja powinna zawierać opis problemu oraz dane umożliwiające kontakt. Usługodawca rozpatruje reklamacje bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni.

§ 15. Postanowienia dotyczące konsumentów

1. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają praw konsumentów wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów. W razie sprzeczności pierwszeństwo mają przepisy chroniące konsumenta.

2. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.

§ 16. Zmiany Regulaminu

1. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w związku ze zmianą przepisów prawa, wymagań sklepów z aplikacjami lub funkcji Aplikacji.

2. O zmianie Regulaminu Usługodawca poinformuje za pośrednictwem Aplikacji oraz pocztą elektroniczną, z odpowiednim wyprzedzeniem. Dalsze korzystanie z Aplikacji po wejściu zmian w życie oznacza ich akceptację. W razie braku akceptacji Użytkownik może usunąć Konto.

§ 17. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny nieodpłatnie w Aplikacji, w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie.

2. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy prawa polskiego.

3. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne lub bezskuteczne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy.

4. Aplikacja jest dostępna wyłącznie w polskiej wersji językowej.