

REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO USTERKA.PL

Zaktualizowany: 19.04.2026

Dziękujemy za odwiedzenie naszego serwisu internetowego udostępnianego pod adresem internetowym <https://usterka.pl/> (dalej jako: „Usterka.pl”, „Serwis Internetowy”, „Serwis”). Formuła niniejszego regulaminu zakłada ustalenie ogólnych zasad i warunków korzystania z Serwisu Internetowego. Niniejsze warunki, w razie podjęcia decyzji przez Klienta o korzystaniu z Usterka.pl, regulują w szczególności zasady korzystania z Serwisu Internetowego, zasady zawierania i realizacji Umów, zasady komunikacji oraz zakres odpowiedzialności stron. Zapraszamy do zapoznania się z regulaminem.

Zespół Usterka.pl

1. O NAS

Właścicielem Usterka.pl jest Mateusz Idziński prowadzący działalność gospodarczą pod firmą INTERSON MATEUSZ IDZIŃSKI, wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, posiadający:

- adres miejsca wykonywania działalności i adres do doręczeń: ul. Pogodna 6, 55-080 Smolec,
- NIP 6462860237, REGON 241635789,
- adres poczty elektronicznej: kontakt@usterka.pl,
- numer telefonu kontaktowego: 732 001 001

(dalej jako: „Operator”).

Operator udostępnia platformę rezerwacyjną umożliwiającą zamawianie usług technicznych świadczonych przez Usługodawcę lub jego pracowników i podwykonawców, w zależności od lokalizacji Klienta.

2. DEFINICJE

Definicje użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:

AKT O USŁUGACH CYFROWYCH, AKT – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych) (Dz.U. L 277 z 27.10.2022, s. 1–102).

BLOG – Usługa Elektroniczna, internetowy blog dostępny w Serwisie Internetowym i prowadzony przez Operatora dla wszystkich odwiedzających Serwis Internetowy.

FORMULARZ REZERWACJI – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Serwisie Internetowym, umożliwiający rezerwację terminu wykonania usługi i zawarcia Umowy.

KANAŁY OFICJALNE – wyłączne środki komunikacji Operatora z Klientem, tj. adres e-mail: kontakt@usterka.pl, numer telefonu Operatora: 732 001 001, system SMS Operatora generowany automatycznie przez Serwis oraz formularz kontaktowy na stronie <https://usterka.pl/>. Wszelka komunikacja dokonana poza Kanałami Oficjalnymi nie rodzi odpowiedzialności Operatora ani Usługodawcy.

KLIENT – (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną – która zawarła lub zamierza zawrzeć Umowę z Usługodawcą.

KODEKS CYWILNY – ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.).

NEWSLETTER – Usługa Elektroniczna, elektroniczna usługa dystrybucyjna świadczona przez Operatora za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail, która umożliwia wszystkim korzystającym z niej Klientom automatyczne otrzymywanie od Operatora cyklicznych treści kolejnych edycji newslettera.

NIELEGALNE TREŚCI – informacje, które same w sobie lub przez odniesienie do działania nie są zgodne z prawem Unii Europejskiej lub z prawem jakiegokolwiek państwa członkowskiego, które jest zgodne z prawem Unii Europejskiej, niezależnie od konkretnego przedmiotu lub charakteru tego prawa.

OFICJALNE POTWIERDZENIE WIZYTY – wiadomość SMS lub e-mail wysłana automatycznie przez system Operatora do Klienta po zarezerwowaniu terminu, zawierająca dane wizyty i numer kontaktowy do koordynacji wizyty.

OPERATOR – Właściciel i administrator serwisu internetowego Usterka.pl, udostępniający platformę rezerwacyjną i system komunikacji elektronicznej, działający w porozumieniu z Usługodawcami, przekazujący do realizacji Zlecenia Klientów do Usługodawców uzależnionych od lokalizacji Klienta. Operator nie jest stroną Umowy o wykonanie usługi.

PARTNER – zewnętrzny podmiot współpracujący z Usługodawcą, któremu Usługodawca może przekazać zapytanie Klienta w przypadkach wskazanych w pkt 12 Regulaminu.

PRAWO AUTORSKIE – ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r. (Dz. U. Nr 24, poz. 83 ze zm.).

REGULAMIN – niniejszy regulamin Serwisu Internetowego.

SERWIS INTERNETOWY, SERWIS, USTERKA.PL – serwis internetowy Operatora dostępny pod adresem internetowym <https://usterka.pl/>.

UMOWA – umowa o wykonanie Zamówienia zawierana pomiędzy Klientem a Usługodawcą za pośrednictwem Serwisu Internetowego, na zasadach określonych w Regulaminie.

USŁUGA ELEKTRONICZNA – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Operatora na rzecz Klienta za pośrednictwem Serwisu Internetowego zgodnie z Regulaminem, w tym Formularz Rezerwacji, Blog, Newsletter.

USŁUGODAWCA – Wykonawca będący stroną Umowy zgodnie z punktem 11 Regulaminu, działający przy wykorzystaniu Serwisu Internetowego.

USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA, USTAWA – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.).

ZAMÓWIENIE – zamówienie obejmujące zakres usługi będącej przedmiotem Umowy, termin i miejsce jej wykonania.

3. OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z USTERKA.PL

3.1. Klient obowiązany jest do korzystania z Serwisu Internetowego w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Operatora oraz osób trzecich.

3.2. Klient obowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym.

3.3. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym, w tym Nielegalnych Treści.

3.4. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Serwisie Internetowym w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu jest Operator oraz Usługodawca. Dane osobowe przetwarzane są w celach, w okresie i w oparciu o podstawy i zasady wskazane w polityce prywatności opublikowanej na stronie Serwisu Internetowego. Korzystanie ze Serwisu Internetowego jest dobrowolne. Podobnie związane z tym podanie danych osobowych przez korzystającego ze Serwisu Internetowego jest dobrowolne, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w polityce prywatności.

3.5. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym: (1) komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; (2) przeglądarka internetowa w aktualnej wersji: Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome, Safari, Microsoft Edge; (3) zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 1024x768; (4) włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.

4. USŁUGI ELEKTRONICZNE W SERWISIE INTERNETOWYM

- 4.1. Korzystać z Serwisu Internetowego na warunkach wskazanych w Regulaminie może każdy Klient.
- 4.2. Klient może korzystać w Serwisie Internetowym z następujących Usług Elektronicznych: Formularz Rezerwacji; Blog; Newsletter.
- 4.3. Szczegółowy opis Usług Elektronicznych i zasad ich działania dostępny jest w Regulaminie oraz na stronie Serwisu Internetowego.
- 4.4. Operator obowiązany jest świadczyć Usługi Elektroniczne bez wad.

5. FORMULARZ REZERWACJI

5.1. Skorzystanie z Formularza Rezerwacji możliwe jest po: (1) przejściu do zakładki „Usługi” albo po kliknięciu przycisku „Zamów fachowca” na stronie Serwisu Internetowego; (2) wypełnieniu pierwszej części Formularza Rezerwacji w celu sprawdzenia terminów i ceny dla podanego adresu i kliknięciu pola „Sprawdź terminy i cenę dla adresu”; (3) wybraniu jednego z dostępnych terminów i kliknięciu pola „Przejdź dalej”; (4) wybraniu metody płatności i kliknięciu pola „Dalej”; (5) wpisaniu kodu przesłanego w formie SMS na numer telefonu Klienta i kliknięciu pola „Potwierdź”.

5.2. W Formularzu Rezerwacji niezbędne jest podanie przez Klienta następujących danych: imię i nazwisko/nazwa firmy, adres (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość, kraj), adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego, a także opis problemu. W wypadku Klientów niebędących konsumentami niezbędne jest także podanie nazwy i adresu firmy do faktury oraz numeru NIP.

5.3. Usługa Elektroniczna Formularz Rezerwacji świadczona jest nieodpłatnie, z zastrzeżeniem, że ewentualna Umowa zawarta w wyniku skorzystania z Formularza Rezerwacji ma charakter odpłatny. Usługa ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą wysłania wiadomości za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania korzystania z niego przez Klienta.

5.4. Jeżeli Klient wykonał przynajmniej trzy pierwsze kroki Formularza Rezerwacji w celu sprawdzenia terminów i ceny dla podanego adresu zgodnie z pkt. 5.1 i wyraził w Formularzu Zamówienia zgodę na przetwarzanie jego danych w celach marketingowych, a jednocześnie nie dokończył procesu rezerwacji i nie zawarł Umowy, Operator może przesłać Klientowi SMS przypominający o możliwości dokończenia procesu Rezerwacji, a także skontaktować się z Klientem telefonicznie.

5.5. Operator i Usługodawca nie odpowiadają za dane do faktury podane przez Klienta podczas zamawiania usługi. Ewentualna zmiana danych po zakończeniu usługi może nie być możliwa.

6. ZASADY KOMUNIKACJI I KANAŁY OFICJALNE

6.1. Wszelka komunikacja dotycząca realizacji Zamówienia, w tym ustalanie terminów wizyt, zakresu prac, zakupu materiałów i rozliczeń, odbywa się wyłącznie za pośrednictwem Kanałów Oficjalnych wskazanych w definicjach niniejszego Regulaminu.

6.2. Wszelkie ustalenia dokonane przez Klienta bezpośrednio z pracownikiem lub podwykonawcą Usługodawcy, z pominięciem Kanałów Oficjalnych, w szczególności: umawianie kolejnych wizyt, rozszerzanie zakresu prac, zakup materiałów, przekazywanie płatności — traktowane są jako realizacja czynności poza strukturą Usługodawcy i poza jego odpowiedzialnością. W takim przypadku Usługodawca i Operator nie są stroną żadnej czynności dokonanej na podstawie takich ustaleń i nie ponoszą za nie jakiegokolwiek odpowiedzialności.

6.3. Wiadomości i inne formy kontaktu wysyłane z prywatnego numeru telefonu pracownika lub podwykonawcy Usługodawcy (innego niż numer wskazany w Oficjalnym Potwierdzeniu Wizyty) poza godzinami realizacji danej wizyty są traktowane jako prywatna korespondencja tej osoby, za którą Usługodawca i Operator nie ponoszą żadnej odpowiedzialności. Oficjalny numer kontaktowy do koordynacji wizyty jest każdorazowo wskazywany w Oficjalnym Potwierdzeniu Wizyty.

6.4. Odwołanie lub zmiana terminu wizyty przez Klienta jest skuteczna wyłącznie po zgłoszeniu za pośrednictwem Kanałów Oficjalnych. Odwołanie zgłoszone bezpośrednio do pracownika lub podwykonawcy

Usługodawcy (z pominięciem Kanałów Oficjalnych) nie jest skuteczne i nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty opłat przewidzianych w Regulaminie.

6.5. Zasadniczą formą bieżącej komunikacji na odległość z Operatorem jest poczta elektroniczna (kontakt@usterka.pl) oraz telefon, za pośrednictwem których Klienci mogą wymieniać informacje dotyczące korzystania z Usterka.pl. Klienci mogą kontaktować się z Operatorem także na inne dopuszczalne prawem sposoby.

7. UMOWA

7.1. Serwis Internetowy umożliwia zawarcie Umowy o wykonanie Zamówienia przez Usługodawcę na rzecz Klienta. Rodzaje, opis oraz ceny usług podane są na stronach Serwisu Internetowego, przede wszystkim w zakładce „Usługi”.

7.2. Zawarcie Umowy jest możliwe po skorzystaniu przez Klienta z Formularza Rezerwacji lub z Formularza Kontaktowego.

7.3. W zależności od rodzaju usługi będącej przedmiotem Zamówienia, Umowa zostaje zawarta w jednym z następujących trybów:

a) W przypadku, gdy Klient rezerwuje konkretny termin wykonania Usługi poprzez Formularz Rezerwacji, Umowa zawarta jest w chwili potwierdzenia przez Klienta zarezerwowanej usługi poprzez wpisanie kodu potwierdzającego wysłanego na numer telefonu Klienta zgodnie z pkt 5.1.

b) W przypadku, gdy Klient w Formularzu Rezerwacji wybiera prośbę o kontakt fachowca, pracownik Usługodawcy kontaktuje się z Klientem i przedstawia ryczałtową wycenę, a Umowa jest zawarta w chwili zaakceptowania tej wyceny przez Klienta poprzez potwierdzenie wizyty. Wycena jest podana na podstawie informacji uzyskanych na tym etapie od Klienta. Jeżeli po przyjeździe pracownika Usługodawcy na miejsce wykonania usługi okaże się, że zakres prac jest inny niż podany przez Klienta przy wycenie, pracownik może przedstawić dodatkową wycenę. Umowa w tym dodatkowym zakresie zawierana jest w chwili zaakceptowania tej dodatkowej wyceny przez Klienta. Jeśli nowy zakres lub wycena nie zostanie zaakceptowana przez Klienta i fachowiec nie rozpocznie pracy, Klient zobowiązany jest do uregulowania należności za przyjazd w wysokości kosztu diagnozy.

7.4. W przypadku gdy podczas wykonywania usługi powstanie potrzeba wykonania dodatkowych usług, pracownik Usługodawcy przedstawia Klientowi wycenę tych usług na miejscu. Umowa w zakresie tych dodatkowych usług zawierana jest w chwili zaakceptowania wyceny przez Klienta, potwierdzonej za pośrednictwem Kanałów Oficjalnych lub na piśmie. Wystąpienie dodatkowych kosztów jest niezależne od fachowca i stanowi odrębny koszt od ustalonych wcześniej kosztów usługi. Prace wykraczające poza pierwotny zakres Zamówienia, wykonane przez pracownika lub podwykonawcę Usługodawcy bez uprzedniego potwierdzenia przez Klienta za pośrednictwem systemu Operatora lub na piśmie, nie rodzą odpowiedzialności Usługodawcy ani Operatora i traktowane są jako czynności realizowane poza niniejszą Umową.

7.5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ukryte wady techniczne instalacji, urządzeń lub elementów budowlanych, które nie były możliwe do stwierdzenia przed przystąpieniem do pracy lub które ujawniły się w trakcie wykonywania usługi na skutek ich wcześniejszego zużycia lub nieprawidłowego stanu istniejącego przed wizytą. W takim przypadku pracownik Usługodawcy poinformuje Klienta o zaistniałej sytuacji i możliwych dalszych działaniach.

7.6. Klient zobowiązany jest do: (a) zapewnienia pracownikowi Usługodawcy niezakłóconego dostępu do miejsca wykonania usługi w umówionym terminie; (b) zapewnienia bezpiecznych warunków pracy, w tym dostępu do gniazdek elektrycznych, odpowiedniego oświetlenia i braku zagrożeń; (c) poinformowania Usługodawcy przed przybyciem pracownika o wszelkich okolicznościach mogących wpłynąć na zakres lub sposób wykonania usługi, w tym o znanych wadach lub uszkodzeniach instalacji.

7.7. W przypadku gdy wykonanie usługi nie jest możliwe z przyczyn leżących po stronie Klienta, Klient zobowiązany jest do zapłaty opłaty za dojazd i diagnozę zgodnie z aktualnym cennikiem Usługodawcy.

7.8. Po zawarciu Umowy Usługodawca niezwłocznie potwierdza jej zawarcie i przyjmuje Zamówienie do realizacji. Usługodawca za pośrednictwem systemu Operatora przesyła Klientowi Oficjalne Potwierdzenie Wizyty wiadomością SMS oraz e-mail (jeśli Klient podał adres podczas rezerwacji).

7.9. Po wykonaniu Umowy Usługodawca za pośrednictwem systemu Operatora przesyła Klientowi wiadomość e-mail z fakturą, podziękowaniem oraz przypomnieniem instrukcji zamówienia ponownej wizyty lub złożenia reklamacji. Jeżeli Klient wyraził zgodę na przetwarzanie danych w celach marketingowych, otrzyma także ankietę SMS z prośbą o ocenę pracy fachowca.

7.10. Usługodawca nie wykonuje serwisu łożysk, amortyzatorów, napraw blacharskich, rur żeliwnych, ołowianych i stalowych, usług spawalniczych, a także napraw aluminiowych instalacji elektrycznych. Ponadto Usługodawca nie gwarantuje możliwości regeneracji elektroniki, prac poza obrębem lokalu mieszkalnego, prac wymagających dodatkowych zezwoleń lub uprawnień innych niż elektryczne SEP G1, prac wysokościowych ponad 3 metry i prac wymagających wyspecjalizowanego sprzętu pomiarowego. Jeśli zakres prac powiększy się o jeden z wymienionych punktów po przyjeździe fachowca lub w trakcie diagnozy, koszt wizyty zostanie ustalony jak za diagnozę powiększoną o koszt dojazdu.

8. PŁATNOŚCI

8.1. Usługodawca udostępnia następujące sposoby płatności tytułem zawartej Umowy:

a) Płatność gotówką podczas wizyty pracownika Usługodawcy w celu wykonania Usługi (płatność domyślna, jeżeli nie ustalono inaczej).

b) Płatności elektroniczne i kartą płatniczą za pośrednictwem serwisu PayU.pl – spółka PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu (ul. Grunwaldzka 182, 60-166 Poznań), wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000274399, akta rejestrowe przechowywane przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, kapitał zakładowy w wysokości 4.000.000 zł w całości opłacony, NIP: 779-23-08-495, <https://www.payu.pl/>.

c) Płatność przelewem na rachunek bankowy Usługodawcy – dostępna wyłącznie dla Klientów będących przedsiębiorcami, po uprzedniej zgodzie Usługodawcy i dostarczeniu gwarancji płatności. W przypadku przekroczenia terminu płatności przelewem Klient zobowiązany jest do zapłaty Usługodawcy należności powiększonej o odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych.

8.2. Termin płatności – Klient zobowiązany jest dokonać płatności tytułem Umowy podczas wizyty pracownika Usługodawcy, a w przypadku uzgodnienia innego rodzaju płatności – w terminie ustalonym przez Klienta i Usługodawcę.

8.3. Cena usługi uwidoczniona w Formularzu Rezerwacji podana jest w złotych polskich i w przypadku Klienta będącego konsumentem jest ceną brutto, a ceną netto w przypadku Klientów, którym nie przysługują uprawnienia konsumentkie ani uprawnienia, o których mowa w art. 385⁵ Kodeksu cywilnego.

8.4. **ZAKAZ ZALICZEK I NIEAUTORYZOWANYCH PŁATNOŚCI.** Operator i Usługodawca nie pobierają zaliczek na poczet wykonania usługi ani zakupu materiałów. Wszelkie płatności realizowane są wyłącznie po wykonaniu usługi lub zgodnie z umówionym trybem płatności elektronicznej. Przekazanie przez Klienta jakichkolwiek środków pieniężnych bezpośrednio pracownikowi lub podwykonawcy Usługodawcy przed wykonaniem usługi lub poza oficjalnym systemem płatności Usterka.pl, tytułem zaliczki, przedpłaty, zakupu materiałów lub z innego tytułu, jest niezgodne z niniejszym Regulaminem i następuje wyłącznie na ryzyko Klienta. Usługodawca i Operator nie ponoszą żadnej odpowiedzialności za tak przekazane środki. Środki przekazane poza oficjalnym systemem płatności serwisu Usterka.pl nie są traktowane jako płatność tytułem zawartej Umowy i nie powodują powstania po stronie Usługodawcy ani Operatora jakichkolwiek zobowiązań.

8.5. Jeżeli do wykonania usługi nie doszło z winy Klienta, Klient zobowiązany jest do zapłaty Usługodawcy wynagrodzenia w wysokości poniesionych przez Usługodawcę kosztów, w tym kosztów dojazdu. Powyższe nie narusza uprawnień konsumenta, o których mowa w pkt 16.

9. GWARANCJA

9.1. Usługodawca udziela następujących gwarancji na wykonane przez Usługodawcę usługi:

- a) **12-miesięcznej gwarancji** na usunięte awarie w instalacjach elektrycznej i hydraulicznej, z wyłączeniem napraw sprzętu (poza udrażnianiem kanalizacji) oraz napraw, przy których wykazano błędy w wykonaniu instalacji;
- b) **12-miesięcznej gwarancji** na usługi montażu nowych elementów, na które obowiązuje gwarancja producenta;
- c) **12-miesięcznej gwarancji** na naprawę pralek, zmywarek i piekarników, o ile nie nastąpiła eskalacja problemu lub inna przyczyna usterki;
- d) **12-miesięcznej gwarancji** na regenerację części, montaż nowych elementów oraz na usunięte awarie w systemie Klienta.

9.2. Uprawnienia Klienta z tytułu gwarancji wygasają, jeżeli Klient wykona we własnym zakresie czynności naprawy urządzenia będącego przedmiotem gwarancji i te czynności uniemożliwią Usługodawcy ocenę przyczyn i skuteczności zgłoszenia.

9.3. Gwarancja na prace zanikające nie obejmuje odkrywek, demontażu zabudowy, mebli i przywrócenia pierwotnego stanu tych elementów.

9.4. Naprawa w ramach gwarancji jest wykonywana wyłącznie w tym samym miejscu, w jakim była wykonywana usługa będąca przedmiotem Umowy, oraz wyłącznie w takim samym zakresie jak usługa, oraz obejmuje wyłącznie konieczne czynności i koszty. Zwiększenie zakresu usługi, inne miejsce awarii, zmiana jej charakteru lub awaria z winy Klienta nie podlegają gwarancji.

9.5. Warunkiem koniecznym do uznania reklamacji z tytułu gwarancji jest wskazanie zgłoszonego problemu podczas oględzin na miejscu usługi pracownikowi Usługodawcy we wspólnie ustalonym terminie. Ponadto w przypadku reklamacji szkody, która nastąpiła w trakcie wizyty, warunkiem koniecznym do uznania reklamacji jest spisanie protokołu szkody przed zakończeniem tej wizyty przez pracownika Usługodawcy oraz zgłoszenie Usługodawcy przez Klienta szkody w terminie 7 dni od dnia wizyty wraz z protokołem szkody. Pracownik Usługodawcy jest obowiązany do spisania protokołu szkody w razie zgłoszenia takiego żądania przez Klienta w trakcie wizyty.

9.6. Gwarancji nie podlegają bezpłatne usługi, takie jak porady i zalecenia wykraczające poza opis zlecenia.

9.7. Usługodawca ustosunkuje się do reklamacji z tytułu gwarancji nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Gwarancja nie wyłącza ustawowych uprawnień konsumenta.

9.8. **Gwarancja na materiały i części.** Usługodawca udziela gwarancji na materiały eksploatacyjne i części wyłącznie w przypadku, gdy zostały one dostarczone przez Usługodawcę i uwzględnione na fakturze za wykonaną usługę wystawionej za pośrednictwem systemu Operatora. Gwarancja nie obejmuje:

- a) części dostarczonych przez Klienta;
- b) części zakupionych przez Klienta bezpośrednio od pracownika lub podwykonawcy Usługodawcy poza fakturą Usługodawcy;
- c) materiałów i części zakupionych w ramach ustaleń poczynionych z pominięciem Kanałów Oficjalnych lub systemu Operatora;
- d) elementów i instalacji będących własnością Klienta, których stan przed wykonaniem usługi uniemożliwił prawidłową realizację lub które posiadały ukryte wady.

9.9. W przypadku usług wykonywanych na materiałach dostarczonych przez Klienta, Usługodawca ponosi odpowiedzialność wyłącznie za jakość robocizny, nie zaś za właściwości lub trwałość dostarczonych przez Klienta materiałów.

9.10. Wszelkie reklamacje i uwagi do wykonanej usługi można zgłaszać na adres kontakt@usterka.pl.

10. BEZPŁATNY PRZEGLĄD

10.1. Klient raz w roku może uzyskać bezpłatny, uproszczony przegląd techniczny lokalu.

10.2. Przegląd obejmuje zakres oceny ograniczony do lokali w metrażu do 100 m² i obejmuje ocenę fachowca w zakresie: wycieków pod zlewem, wycieków pod umywalką, ocenę stanu baterii wodnych, syfonów, wężyków wody, zaworów, spłuczek i punktów świetlnych.

10.3. Czas przewidziany na ocenę to maksymalnie 20 minut i obejmuje jedynie pobieżną ocenę na podstawie oczywistych symptomów zużycia, takich jak korozja, wyciek czy problemy z funkcjonowaniem.

10.4. Fachowiec może zrezygnować z wykonania całości lub części bezpłatnego przeglądu w dowolnej chwili bez podania powodu.

10.5. Przegląd wykonywany jest po rozliczeniu usługi i nie stanowi jej części. Usługodawca nie gwarantuje trafności diagnozy, nie udziela gwarancji i nie odpowiada za samodzielne wykonanie zaleceń. Opcja ta jest jedynie wskazaniem do dalszych czynności fachowca podczas odrębnych zleceń. Przegląd nie stanowi ekspertyzy technicznej, opinii ani diagnozy w rozumieniu prawa i nie może stanowić podstawy jakichkolwiek roszczeń.

11. USŁUGODAWCA

11.1. Umowa o wykonanie usługi jest zawierana pomiędzy Klientem a podmiotem realizującym usługę (Wykonawcą), którego dane są uzależnione od lokalizacji wskazanej przez Klienta. W szczególności:

a) w przypadku usług realizowanych na terenie województwa mazowieckiego – Wykonawcą usługi oraz stroną umowy jest: INTERSON IDZIŃSKI SPÓŁKA JAWNA, ul. Pogodna 6, 55-080 Smolec, NIP: 8961661439, KRS: 0001215084;

b) w pozostałych przypadkach – Wykonawcą usługi oraz stroną umowy jest: Mateusz Idziński prowadzący działalność gospodarczą pod firmą INTERSON Mateusz Idziński, ul. Pogodna 6, 55-080 Smolec, NIP: 6462860237.

11.2. Operator pełni rolę administratora platformy rezerwacyjnej i systemu komunikacji elektronicznej. Operator nie jest stroną Umowy o wykonanie usługi zawieranej między Klientem a Usługodawcą. Odpowiedzialność Operatora ograniczona jest wyłącznie do prawidłowego działania systemu rezerwacji, obsługi płatności elektronicznych oraz komunikacji SMS/e-mail. Wszelkie roszczenia związane z realizacją usługi kierowane są do Usługodawcy.

12. PARTNER

12.1. W przypadku gdy zapytanie Klienta dotyczy usług nierealizowanych przez Usługodawcę lub terytorium, na którym Usługodawca nie działa lub nie posiada wolnych terminów, Usługodawca na życzenie może przekazać zapytanie Klienta Partnerowi zewnętrznemu. Partner kontaktuje się wówczas z Klientem i przedstawia mu własną ofertę, a umowa jest zawarta w chwili zaakceptowania tej oferty przez Klienta.

12.2. W takim przypadku Umowa jest zawierana poza Serwisem, a Usługodawca nie jest jej stroną. Usługodawca nie udziela gwarancji na wykonaną usługę, nie gwarantuje kosztów usługi, ustalonych terminów ani wsparcia w zakresie usług świadczonych przez Partnerów. Wszystkie kwestie dotyczące usługi ustalane są wyłącznie między Partnerem a Klientem.

12.3. Przekazanie danych Partnerowi następuje wyłącznie w zakresie niezbędnym do przedstawienia oferty.

13. BLOG

13.1. Rozpoczęcie korzystania z Bloga możliwe jest po wejściu na stronę Serwisu Internetowego i przejściu do zakładki „Porady”. Blog jest dostępny dla wszystkich odwiedzających Serwis Internetowy bez potrzeby podawania jakichkolwiek danych.

13.2. Korzystanie z Bloga jest nieodpłatne. Blog prowadzony jest przez Operatora.

13.3. Klient ma możliwość w każdej chwili i bez podania przyczyny zaprzestania korzystania z Bloga poprzez zamknięcie przeglądarki internetowej.

14. NEWSLETTER

14.1. Korzystanie z Newslettera jest nieodpłatne.

14.2. Zapisanie się na Newsletter następuje po podaniu w zakładce dotyczącej Newslettera imienia oraz adresu poczty elektronicznej i kliknięciu pola akcji.

14.3. Klient ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, wypisania się z Newslettera poprzez wysłanie stosownego żądania do Operatora, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@usterka.pl.

15. REKLAMACJE DOTYCZĄCE USTERKA.PL

15.1. Reklamacje związane z działaniem Serwisu Internetowego, w tym reklamacje dotyczące Usług Elektronicznych, a także reklamacje związane z wykonaniem przez Usługodawcę Umowy, Klient może złożyć drogą poczty elektronicznej do Operatora na adres: kontakt@usterka.pl.

15.2. Podstawa i zakres odpowiedzialności Usługodawcy względem Klienta za wykonanie Umowy, działanie Serwisu Internetowego oraz Usług Elektronicznych określone są powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności Kodeksem Cywilnym i Ustawą o Prawach Konsumenta.

15.3. Szczegółowe postanowienia dotyczące reklamacji usług objętych Umową oraz Usług Elektronicznych, w zakresie w jakim stanowią usługi w rozumieniu art. 750 Kodeksu Cywilnego, określają przepisy Kodeksu Cywilnego, w szczególności art. 738–751 Kodeksu Cywilnego. Szczegółowe postanowienia dotyczące reklamacji usług cyfrowych w rozumieniu Ustawy o Prawach Konsumenta określają przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta w brzmieniu obowiązującym od dnia 1 stycznia 2023 r., w szczególności art. 43h–43q.

15.4. Usługodawca zaleca podanie w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości; (2) roszczenia Klienta; (3) danych kontaktowych składającego reklamację. Wymogi te mają formę zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu.

15.5. Usługodawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia.

15.6. Postanowienia niniejszego punktu dotyczące konsumenta stosuje się również do Klienta będącego osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego.

16. ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZEZ KONSUMENTA

16.1. Niniejszy punkt Regulaminu ma zastosowanie jedynie do Klientów będących konsumentami.

16.2. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:

(1) o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;

(2) w której przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;

(3) w której konsument wyraźnie żądał, aby Usługodawca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Usługodawca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza produkty inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub Usług.

16.3. Z zastrzeżeniem pkt 16.2 Regulaminu konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem kosztów, o których mowa w pkt 16.4 Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

16.4. W przypadku usługi, której wykonywanie – na wyraźne żądanie konsumenta – rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, konsument, który wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu takiego żądania, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.

16.5. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@usterka.pl. Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta. Konsument może skorzystać z wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.

16.6. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia umowy.

16.7. Postanowienia niniejszego punktu stosuje się również do Klienta będącego osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego.

17. ODWOŁANIE PILNEJ NAPRAWY

17.1. W przypadku, gdy konsument wyraźnie żądał, aby Usługodawca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji, niezależnie od braku możliwości odstąpienia od takiej Umowy bez podania przyczyny:

a) Usługodawca umożliwi umowne odstąpienie przez Klienta od takiej Umowy w terminie do **60 minut przed wybraną/uzgodnioną godziną** wykonania usługi będącej przedmiotem Umowy. Odwołanie zgłoszone wyłącznie za pośrednictwem Kanałów Oficjalnych.

b) W przypadku zgłoszenia chęci rezygnacji z usługi w późniejszym czasie, ale przed rozpoczęciem jej wykonywania, Usługodawca pobierze pełną kwotę usługi, która została przedstawiona w momencie umówienia wizyty, plus ewentualny dojazd, jeśli rezygnacja nastąpiła po dotarciu fachowca na miejsce usługi.

18. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

18.1. Niniejszy punkt Regulaminu ma zastosowanie jedynie do Klientów będących konsumentami.

18.2. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentekich.php.

18.3. Przy Prezesie UOKiK działa punkt kontaktowy (telefon: 22 55 60 333, email: kontakt.adr@uokik.gov.pl, Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa), którego zadaniem jest udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

18.4. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego; (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej; (3)

pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich — porady@dlakonsumentow.pl, infolinia 801 440 220).

18.5. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów ODR.

19. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE FIRM (B2B)

19.1. Niniejszy punkt Regulaminu wiąże wyłącznie Klienta niebędącego konsumentem ani osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika brak jej charakteru zawodowego.

19.2. Usługodawcy przysługuje prawo odstąpienia od Umowy zawartej z Klientem niebędącym konsumentem w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia, bez podania przyczyny i bez powstania jakichkolwiek roszczeń po stronie Klienta.

19.3. Usługodawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Klienta niebędącego konsumentem, bez względu na jej podstawę prawną, jedynie do wysokości ostatnio zapłaconej tytułem Umowy ceny. Usługodawca ponosi odpowiedzialność tylko za typowe i rzeczywiście poniesione szkody przewidywalne w momencie zawarcia umowy, z wyłączeniem utraconych korzyści.

19.4. Usługodawca wyłącza swoją odpowiedzialność wobec Klientów będących przedsiębiorcami z tytułu rękojmi, o których mowa w art. 556 i następujących Kodeksu Cywilnego.

19.5. Wszelkie spory pomiędzy Usługodawcą a Klientem niebędącym konsumentem poddane są sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Usługodawcy.

19.6. Usługodawca nie ponosi wobec Klienta niebędącego konsumentem odpowiedzialności za szkody i niewypełnienie zobowiązań wynikające z działania siły wyższej lub wszelkich innych przyczyn pozostających poza kontrolą Usługodawcy.

20. PRAWA AUTORSKIE

20.1. Prawa autorskie oraz prawa własności intelektualnej do Serwisu Internetowego jako całości oraz jego poszczególnych elementów, w tym treści, grafik, utworów, wzorów i znaków dostępnych w jego ramach, należą do Operatora lub innych uprawnionych podmiotów trzecich i objęte są ochroną Prawa Autorskiego oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

20.2. Klient nie ma prawa kopiować Serwisu Internetowego z wyjątkiem przypadków dozwolonych przepisami bezwzględnie wiążącego prawa. Klient zobowiązuje się nie modyfikować, adaptować, tłumaczyć, odkodowywać, dekompilować, dezasemblować lub w jakikolwiek inny sposób starać się ustalić kod źródłowy Serwisu Internetowego.

20.3. Znaki handlowe Operatora oraz podmiotów trzecich powinny być używane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

21. DOKUMENTACJA FOTOGRAFICZNA I PORTFOLIO

21.1. Usługodawca, a także działający w jego imieniu pracownicy i podwykonawcy, mają prawo do wykonania fotografii lub innej dokumentacji wizualnej zakresu wykonanej pracy (np. naprawionego elementu, zamontowanego komponentu) wyłącznie w celu udokumentowania realizacji Zamówienia.

21.2. Dokumentacja fotograficzna, o której mowa w pkt 21.1, nie może zawierać wizerunków osób, widocznych danych osobowych ani innych danych umożliwiających bezpośrednią identyfikację Klienta lub jego lokalizacji (takich jak widoczne tablice adresowe, dokumenty, tablice rejestracyjne itp.).

21.3. Dokumentacja spełniająca warunki określone w pkt 21.2 może być wykorzystana przez Usługodawcę i Operatora do celów dokumentacyjnych, marketingowych, prezentacji portfolio realizacji oraz publikacji na

stronie Serwisu Internetowego lub w mediach społecznościowych Operatora. Klient, akceptując niniejszy Regulamin, wyraża zgodę na powyższe wykorzystanie.

21.4. Klient może w każdej chwili wnieść sprzeciw wobec publikacji konkretnej fotografii, przysyłając zgłoszenie na adres kontakt@usterka.pl – Operator usunie wskazaną fotografię bez zbędnej zwłoki.

22. OPINIE

22.1. Usługodawca umożliwi Klientom wystawianie i dostęp do opinii o Usługach oraz o Usługodawcach na zasadach wskazanych w niniejszym punkcie Regulaminu.

22.2. Wystawienie opinii przez Klienta możliwe jest w formie wiadomości SMS lub email przesłanej w odpowiedzi na zapytanie o ocenę za pomocą indywidualnego linku otrzymanego przez Klienta po zakupie na podany przez niego adres poczty elektronicznej.

22.3. Opinia może być wystawiona tylko do faktycznie zakupionych Usług w Serwisie, o Usługodawcy, od którego Klient faktycznie zakupił Usługę, oraz przez Klienta, który dokonał zakupu opiniowanej Usługi. Zabronione jest zawieranie fikcyjnych lub pozornych Umów w celu wystawienia opinii.

22.4. Dodawanie opinii przez Klientów nie może być wykorzystywane do działań bezprawnych, w szczególności do działań stanowiących czyn nieuczciwej konkurencji, czy też działań naruszających dobra osobiste, prawa własności intelektualnej lub inne prawa Usługodawcy, Operatora lub osób trzecich. Klient dodając opinię obowiązany jest do działania zgodnego z prawem, niniejszym Regulaminem i dobrymi obyczajami.

22.5. Opinie mogą być udostępniane bezpośrednio na stronie Serwisu Internetowego (np. przy danej Usłudze) lub w zewnętrznym serwisie zbierającym opinie, z którym współpracuje Usługodawca (w tym także za pomocą zewnętrznego widgetu umieszczonego na stronie Serwisu Internetowego).

22.6. Usługodawca i Operator zapewniają, aby publikowane opinie o Usługach pochodziły od Klientów, którzy zakupili daną Usługę. W tym celu Usługodawca podejmuje następujące działania:

a) Opublikowanie opinii wystawianej za pomocą formularza dostępnego bezpośrednio na stronie Serwisu Internetowego wymaga wcześniejszej weryfikacji przez Usługodawcę, która polega na sprawdzeniu zgodności opinii z Regulaminem oraz czy osoba opiniująca jest Klientem – Usługodawca sprawdza, czy osoba ta dokonała zakupu u Usługodawcy i czy zakupiła opiniowaną Usługę. Weryfikacja następuje bez zbędnej zwłoki.

b) Usługodawca za pośrednictwem Operatora wysyła Klientom (w tym za pomocą zewnętrznego serwisu zbierającego opinie) indywidualny link na podany przy zakupie adres poczty elektronicznej – w ten sposób dostęp do formularza opinii otrzymuje wyłącznie Klient, który dokonał zakupu Usługi.

c) W razie wątpliwości Usługodawcy lub zastrzeżeń kierowanych przez innych Klientów, czy dana opinia pochodzi od Klienta, Usługodawca i Operator zastrzegają sobie prawo skontaktowania się z autorem opinii celem wyjaśnienia.

22.7. Wszelkie uwagi, odwołania od weryfikacji opinii, czy też zastrzeżenia czy dana opinia pochodzi od Klienta, mogą być zgłaszane w trybie analogicznym do procedury reklamacyjnej wskazanej w pkt 15 Regulaminu.

22.8. Usługodawca i Operator nie zamieszczają ani nie zlecają zamieszczania innej osobie nieprawdziwych opinii lub rekomendacji Klientów oraz nie zniekształcają opinii lub rekomendacji Klientów w celu promowania swoich Usług. Usługodawca udostępnia opinie zarówno pozytywne, jak i negatywne.

22.9. **Licencja na publikację opinii.** Przesyłając opinię za pośrednictwem SMS, poczty elektronicznej lub formularza dostępnego w Serwisie, Klient udziela Usługodawcy i Operatorowi nieodpłatnej, niewyłącznej, nieograniczonej terytorialnie licencji na publikację tej opinii na stronie Serwisu Internetowego, w materiałach marketingowych, mediach społecznościowych i zewnętrznych serwisach recenzyjnych. Opinia może być skrócona (bez zmiany jej sensu) wyłącznie w celu dostosowania do wymagań technicznych danej platformy. Imię Klienta może zostać zanonimizowane zgodnie z Polityką Prywatności.

23. NIELEGALNE TREŚCI I INNE TREŚCI NIEZGODNE Z REGULAMINEM

23.1. Niniejszy punkt Regulaminu zawiera postanowienia wynikające z Aktu o Usługach Cyfrowych w zakresie dotyczącym Serwisu Internetowego i Operatora. Klient co do zasady nie jest zobowiązany do dostarczania treści podczas korzystania ze Serwisu Internetowego, chyba że Regulamin wymaga podania określonych danych.

23.2. **PUNKT KONTAKTOWY** – Operator wyznacza adres poczty elektronicznej kontakt@usterka.pl jako pojedynczy punkt kontaktowy. Punkt kontaktowy umożliwia bezpośrednią komunikację Operatora z organami państw członkowskich, Komisją Europejską i Radą Usług Cyfrowych oraz umożliwia odbiorcom usługi (w tym Klientom) bezpośrednią, szybką i przyjazną komunikację z Operatorem drogą elektroniczną, na potrzeby stosowania Aktu o Usługach Cyfrowych. Operator wskazuje język polski oraz język angielski do celów komunikacji z jego punktem kontaktowym.

23.3. **Procedura zgłaszania Nielegalnych Treści** zgodnie z art. 16 Aktu o Usługach Cyfrowych: Na adres poczty elektronicznej kontakt@usterka.pl dowolna osoba lub podmiot może zgłosić Operatorowi obecność informacji, które uważa za Nielegalne Treści. Zgłoszenie powinno zawierać: (1) wystarczająco uzasadnione wyjaśnienie powodów, dla których zgłaszane informacje stanowią Nielegalne Treści; (2) jasne wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji informacji (URL); (3) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail osoby dokonującej zgłoszenia (z wyjątkiem zgłoszeń dotyczących przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE); (4) oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie osoby dokonującej zgłoszenia, że informacje i zarzuty są prawidłowe i kompletne.

23.4. Jeżeli zgłoszenie zawiera elektroniczne dane kontaktowe osoby zgłaszającej, Operator bez zbędnej zwłoki przesyła jej potwierdzenie otrzymania zgłoszenia oraz powiadamia o swojej decyzji w odniesieniu do informacji, których dotyczy zgłoszenie, przekazując informacje na temat możliwości odwołania się od podjętej decyzji.

23.5. Operator rozpatruje wszystkie zgłoszenia w sposób terminowy, niearbitralny i obiektywny oraz z zachowaniem należytej staranności. Jeżeli na potrzeby rozpatrywania lub podejmowania decyzji Operator korzysta ze zautomatyzowanych środków, uwzględni informacje na ten temat w powiadomieniu.

23.6. **Zasady Klienta** w przypadku dostarczania jakichkolwiek treści w ramach Serwisu Internetowego:

- a) obowiązek korzystania ze Serwisu Internetowego zgodnie z jego przeznaczeniem, Regulaminem oraz w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami;
- b) obowiązek wprowadzania treści zgodnych ze stanem faktycznym oraz w sposób niewprowadzający w błąd;
- c) zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym, w tym zakaz dostarczania Nielegalnych Treści;
- d) zakaz przesyłania niezamówionych informacji handlowych (spam);
- e) zakaz dostarczania treści naruszających zasady netykiety, w tym treści wulgarnych lub obraźliwych;
- f) obowiązek posiadania wszelkich wymaganych praw i zezwoleń do dostarczania treści, w szczególności praw autorskich lub zgód na wykorzystanie wizerunku;
- g) obowiązek korzystania ze Serwisu w sposób niestwarzający zagrożenia bezpieczeństwa systemu teleinformatycznego Operatora, Serwisu Internetowego lub osób trzecich.

23.7. **Moderowanie treści.** Operator zastrzega sobie prawo moderowania treści dostarczanych przez Klientów. Moderowanie odbywa się w dobrej wierze i z należytą starannością oraz z własnej inicjatywy Operatora lub na otrzymane zgłoszenie w celu wykrycia, identyfikacji i usunięcia Nielegalnych Treści lub innych treści niezgodnych z Regulaminem. Proces moderowania może odbywać się ręcznie lub opierać się na zautomatyzowanych narzędziach. Operator informuje Klienta, który dostarczył treści, o swojej decyzji, powodach jej podjęcia oraz dostępnych możliwościach odwołania się od tej decyzji.

23.8. Operator realizując swoje prawa i obowiązki z Aktu o Usługach Cyfrowych zobowiązany jest działać z należytą starannością, w sposób obiektywny i proporcjonalny oraz z należywym uwzględnieniem praw i prawnie uzasadnionych interesów wszystkich zaangażowanych stron, w tym praw zapisanych w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej.

23.9. Wszelkie uwagi, skargi, reklamacje, odwołania lub zastrzeżenia dotyczące decyzji Operatora mogą być zgłaszane pod adres biuro@usterka.pl. Korzystanie z tej procedury jest bezpłatne. Skorzystanie z procedury pozostaje bez uszczerbku dla prawa danej osoby do wszczęcia postępowania przed sądem.

23.10. Klienci bądź inne osoby lub podmioty, które dokonały zgłoszenia Nielegalnych Treści, do których skierowane są decyzje Operatora, mają prawo wyboru dowolnego organu pozasądowego rozstrzygania sporów certyfikowanego przez koordynatora ds. usług cyfrowych państwa członkowskiego w celu rozstrzygnięcia sporów dotyczących tych decyzji.

24. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

24.1. Umowy zawierane za pośrednictwem Serwisu Internetowego zawierane są w języku polskim.

24.2. Operator zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa, zmiany zakresu lub sposobu świadczenia usług, zmiany danych Operatora lub Usługodawcy albo konieczności dostosowania Regulaminu do aktualnych wymogów prawnych lub technicznych.

24.3. Każda zmiana Regulaminu jest publikowana w Serwisie Internetowym wraz z informacją o dacie jej wejścia w życie. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna na stronie Serwisu Internetowego w sposób umożliwiający jej pobranie, zapisanie i odtworzenie.

24.4. Operator zapewnia dostęp do wcześniejszych wersji Regulaminu poprzez archiwum Regulaminów dostępne w Serwisie Internetowym, zawierające co najmniej informację o okresie obowiązywania poszczególnych wersji.

24.5. Zmiany Regulaminu nie mają zastosowania do Umów zawartych przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu i nie naruszają praw nabytych Klientów; do takich Umów stosuje się Regulamin w brzmieniu obowiązującym w dniu zawarcia Umowy.

24.6. Klient będący konsumentem, który nie akceptuje zmian Regulaminu, ma prawo zaprzestać korzystania z Serwisu Internetowego w dowolnym czasie, bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów.

24.7. Usługodawca i Operator nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub opóźnienie w wykonaniu usługi spowodowane okolicznościami niezależnymi od Usługodawcy, w szczególności siłą wyższą, awarią systemów telekomunikacyjnych, klęskami żywiołowymi lub innymi zdarzeniami losowymi. W przypadku Klientów będących konsumentami niniejsze postanowienie stosuje się w zakresie, w jakim jest to dopuszczalne przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

24.8. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

24.9. Historia regulaminów: <https://usterka.pl/regulaminy>