

REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO USTERKA.PL

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, w tym kwestie naszej odpowiedzialności.

Zapraszamy do zapoznania się 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: „Usługodawca”).

2) DEFINICJE

1. Definicje użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:
 - a. **BLOG** – Usługa Elektroniczna, internetowy blog dostępny w Serwisie Internetowym i prowadzony przez Usługodawcę dla wszystkich odwiedzających Serwis Internetowy.
 - a. **FORMULARZ REZERWACJI** – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Serwisie Internetowym, umożliwiający skontaktowanie się z Usługodawcą w celu zarezerwowania terminu wykonania usługi i zawarcia Umowy.
 - b. **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 albo korzystająca lub zamierzająca korzystać z Usługi Elektronicznej.
 - c. **KODEKS CYWILNY** – ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.).
 - d. **NEWSLETTER** – Usługa Elektroniczna, elektroniczna usługa dystrybucyjna świadczona przez Usługodawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail, która umożliwi wszystkim korzystającym z niej Klientom automatyczne otrzymywanie od Usługodawcy cyklicznych treści kolejnych edycji newslettera zawierającego informacje o nowościach i promocjach w Serwisie Internetowym.
 - e. **PRAWO AUTORSKIE** – ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r. (Dz. U. Nr 24, poz. 83 ze zm.)

- f. **REGULAMIN** – niniejszy regulamin Serwisu Internetowego.
- g. **SERWIS INTERNETOWY, SERWIS, USTERKA.PL** – serwis internetowy Usługodawcy dostępny pod adresem internetowym <https://usterka.pl/>.
- h. **UMOWA** – umowa w zakresie wykonania Zamówienia przez Usługodawcę na rzecz Klienta zawierana za pośrednictwem Serwisu Internetowego oraz w wyniku uzgodnień Usługodawcy z Klientem.
- i. **USŁUGA ELEKTRONICZNA** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Klienta za pośrednictwem Serwisu Internetowego zgodnie z Regulaminem, w tym np. Formularz Rezerwacji, Blog.
- j. **USŁUGODAWCA** – 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.
- k. **USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA, USTAWA** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.).
- l. **ZAMÓWIENIE** – zamówienie obejmujące zakres usługi będącej przedmiotem Umowy, termin i miejsce jej wykonania.
- m. **AGD** – sprzęt domowy w lokalu mieszkalnym; pralka, zmywarka lub piekarnik.
- n. **PRZEDPŁATA** – kwota pobierana od klienta w etapie rezerwacji usługi w wysokości minimalnego kosztu za wizytę. Jeśli koszt usług okaże się droższy, nastąpi dopłata różnicy za pomocą dostępnych metod płatności. Przedpłata przepada, jeśli klient nie odwoła lub nie zmieni terminu wizyty na mniej niż 2 godziny przed terminem wizyty.
- o. **MINIMALNA OPŁATA** – odpowiednia dla usługi opłata stanowiąca minimalny koszt podczas jednej wizyty. Analogicznie jest to 139 zł za jedną wizytę w przypadku serwisu AGD, 116 zł w przypadku usług sprzątnięcia, 59 zł w przypadku usług malarskich (wycena) oraz 129 zł za każdą rozpoczętą godzinę w przypadku pozostałych usług. Minimalna opłata powiększa się o ewentualny koszt dojazdu widoczny przy części terminów oraz wykorzystane materiały i części. Ponadto wyjazd na zakupy dla klienta oznacza dodatkowy koszt 59 zł. Dla firm ceny są cenami netto.

3) OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z USTERKA.PL

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 Usługodawcy oraz osób trzecich. Klient obowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym. Podejrzenie podania fałszywych danych może skutkować zablokowaniem dostępu do usług.
2. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Serwisie Internetowym w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu jest 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. Polityka prywatności zawiera przede wszystkim zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Administratora w Serwisie Internetowym, w tym podstawy, cele i okres przetwarzania danych osobowych oraz prawa osób, których dane dotyczą, a także informacje w zakresie stosowania w Serwisie Internetowym plików cookies oraz narzędzi analitycznych. 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 (zawarcie umowy oraz obowiązki ustawowe Usługodawcy).
3. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca: (1) komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; (2) przeglądarka internetowa: Mozilla Firefox w wersji 17.0 i wyższej lub Internet Explorer w wersji 10.0 i wyższej, Opera w wersji 12.0 i wyższej, Google Chrome w wersji 23.0. i wyższej, Safari w wersji 5.0 i wyższej, Microsoft Edge w wersji 25.10586.0.0 i wyższej; (3) zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 1024x768; (4) włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.

4. Po skorzystaniu z odpłatnych usług Usługodawcy, Klientowi zostanie dostarczona faktura VAT na wskazany adres e-mail lub numer telefonu komórkowego. Usługodawca wymaga stosowania numeru komórkowego w formularzu rezerwacji oraz podczas zamawiania usług za pośrednictwem infolinii. Usługodawca nie oferuje możliwości dostarczenia faktury drogą listowną, na co Klient wyraża zgodę.

4) USŁUGI ELEKTRONICZNE W SERWISIE INTERNETOWYM

1. Korzystać z Serwisu Internetowego na warunkach wskazanych w Regulaminie może każdy Klient.
2. Klient może korzystać w Serwisie Internetowym z następujących Usług Elektronicznych:
 - a. **Formularz Rezerwacji;**
 - b. **Blog;**
 - c. **Newsletter.**
3. Szczegółowy opis Usług Elektronicznych i zasad ich działania dostępny jest w Regulaminie oraz na stronie Serwisu Internetowego.
4. Usługodawca obowiązany jest świadczyć Usługi Elektroniczne bez wad.

5) FORMULARZ REZERWACJI

1. **Skorzystanie z Formularza Rezerwacji** możliwe jest po (1) przejściu do zakładki „Usługi” albo po kliknięciu przycisku „Rezerwuj” na stronie Serwisu Internetowego, (2) wypełnieniu Formularza Rezerwacji i (3) kliknięciu pola „**Potwierdź zamówienie**” – do tego momentu istnieje możliwość samodzielnej modyfikacji wprowadzanych danych; (4) wpisaniu kodu potwierdzającego wysłanego na numer telefonu lub przedpłata w kwocie minimalnej względem danej usługi. Potwierdzenie chęci utworzenia rezerwacji następuje po kliknięciu przez Klienta pola „Potwierdź zamówienie”. 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 części sytuacji może być konieczne podanie adresu e-mail. W wypadku Klientów niebędących konsumentami niezbędne jest także podanie nazwy i adresu firmy do faktury oraz numeru NIP. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Klienta błędnych danych do faktury lub wybór błędnego typu kontrahenta.
2. Usługa Elektroniczna Formularz Rezerwacji świadczona jest nieodpłatnie, z zastrzeżeniem, że ewentualna Umowa zawarta w wyniku skorzystania Formularza Rezerwacji ma charakter odpłatny. Usługa Elektroniczna Formularz Rezerwacji ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą wysłania wiadomości za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania korzystania z niego przez Klienta.

6) UMOWA

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”.
2. Zawarcie Umowy jest możliwe po skorzystaniu przez Klienta z Formularza Rezerwacji lub z Formularza Kontaktowego. 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 Zamówienia, Umowa zawarta jest w chwili potwierdzenia przez Klienta zarezerwowanej usługi poprzez wpisanie kodu potwierdzającego wysłanego na numer telefonu Klienta po kliknięciu przez Klienta pola „Potwierdź zamówienie” lub przez dokonanie przedpłaty.
 - b. Telefonicznie, jeśli podczas rozmowy z oficjalnym numerem kontaktowym na stronie zaproponowany zostanie przez pracownika Usługodawcy konkretny termin usługi. W takim przypadku klient otrzymuje link do niniejszego regulaminu w wiadomości SMS i akceptuje go. Jeśli klient zostanie poinformowany o przekazaniu informacji do fachowca bez wyboru terminu, oznacza to przekazanie zlecenia do zewnętrznego partnera Usługodawcy. W tym przypadku Usługodawca nie jest stroną umowy, nie udziela gwarancji i nie gwarantuje cen.

- c. W przypadku, gdy podczas wykonywania usługi będącej przedmiotem Zamówienia powstanie potrzeba wykonania dodatkowych usług, pracownik Usługodawcy przedstawia Klientowi wycenę tych usług na miejscu, a Umowa w zakresie tych dodatkowych usług jest zawarta w chwili zaakceptowania tej wyceny przez Klienta. Wycena jest odpłatna zgodnie z cennikiem.
 - d. Usługi takie jak wyjazd na zakupy, wycena, diagnoza, transport, naprawa, montaż czy konsultacja są usługami płatnymi zgodnie z cennikiem i każdorazowo nie niższe niż Minimalna Opłata. Usługodawca umożliwia dostarczenie środków czyszczących w przypadku usługi sprzątnięcia przy doliczeniu +20% do wizyty. Opcja ta ograniczona jest do wybranych terminów w formularzu i pracowników.
 - e. Usługodawca nie gwarantuje czasu trwania usługi i działa w trybie pogotowia – klient zamawia usługę w trybie pilnym, bez wcześniejszej wyceny i odpowiada za przekazanie informacji mogących mieć wpływ na możliwość wykonania usługi. Brak istotnych informacji w opisie zlecenia, które uniemożliwiły wykonanie zlecenia nie zwalnia Klienta z obowiązku opłaty. W przypadku serwisu AGD klient w ramach jednej naprawy płaci maksymalnie za dwie wizyty plus części. Jeśli zamawianie części nie jest konieczne, klient płaci tylko za jedną wizytę (naprawa, diagnoza, konsultacja). Każda wizyta jest płatna i nie jest zależna od efektu.
 - f. Klient zobowiązany jest do uiszczenia Minimalnej Opłaty w razie braku obecności na miejscu lub istotnego spóźnienia względem umówionego terminu. Brak kontaktu telefonicznego z Klientem z winy Klienta (klient nie odbiera mimo przynajmniej dwóch prób abonent jest niedostępny) traktowany jest jako rezygnacja z usługi i może wiązać się z naliczeniem minimalnej opłaty za wizytę zgodnie z cennikiem.
 - g. Rezygnacja klienta z naprawy nie powoduje zmniejszenia ceny usługi (Opłata Minimalna) chyba, że rezygnacja zostanie przekazana za pomocą funkcji odwołania wizyty dostępnej na stronie na więcej niż 2 godziny przed terminem dla wizyt, dla których nie była konieczna przedpłata oraz 12 godzin dla wizyt, dla których pobrano przedpłatę. Dowodem odwołania wizyty jest potwierdzenie odwołania w formie SMS, którą Usługodawca dostarcza klientowi w momencie skutecznego odwołania wizyty przez stronę. W razie nie odwołania wizyty z odpowiednim wyprzedzeniem lub rezygnacji z usługi, przedpłata przepada. Gdy przedpłaty nie było, klient zobowiązany jest do uiszczenia opłaty.
 - h. Klient decydując się na wizytę fachowca potwierdza świadomość ryzyka, że wykonanie usługi może nie być możliwe z przyczyn niezależnych od fachowca takich jak zbyt duży zakres prac względem przekazanego opisu zadania, wysokość prac, prace poza obrębem lokalu, niedostępne technologie, konieczny materiał niedostępny w najbliższym sklepie w danym dniu, szacunkowe koszty wykraczające poza oczekiwania klienta, gabaryty i brak dostępu do miejsca usługi (zabudowa, brak autoryzacji lub kluczy do obszarów zamkniętych, a także braku koniecznych uprawnień lub sprzętu o których wcześniej nie poinformowano).
3. Rozpoczęcie Usługi następuje od momentu wejścia do lokalu, przy czym Minimalna Opłata naliczana jest również w przypadku braku odwołania wizyty z odpowiednim wyprzedzeniem jako wynagrodzenie za pilne wezwanie w celu wykonania usługi (przygotowanie pracownika, dojazd, rezerwacja czasu).

4. Sposób i termin płatności tytułem Umowy:

5. 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 w momencie zamawiania usługi).
 - b. Płatność kartą płatniczą podczas wizyty pracownika Usługodawcy – u wybranych fachowców.
 - c. Płatność przelewem na rachunek bankowy Usługodawcy – po wcześniejszej akceptacji stron.
 - d. Płatności elektroniczne i kartą płatniczą za pośrednictwem serwisu: **PayU.pl** – spółka PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu (adres siedziby: 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/>.

6. Termin płatności – Klient jest obowiązany dokonać płatności tytułem Umowy podczas wizyty pracownika Usługodawcy w celu wykonania Usługi, a w przypadku uzgodnienia i akceptacji przez Usługodawcę przed wizytą innego rodzaju płatności niż płatność gotówką i kartą, w terminie 7 dni od daty usługi.
7. Wszystkie ceny, w tym uwidoczniona w Formularzu Rezerwacji podana jest w złotych polskich i dla Klienta będącego konsumentem są to ceny brutto, a w przypadku klienta niebędącego konsumentem, ceny netto.
8. Po skorzystaniu z innej formy płatności niż gotówką, nie ma możliwości zmiany metody płatności. Nie ma możliwości podziału płatności na różne formy płatności, a także na kilka etapów płatności. Zmiana typu kontrahenta może spowodować konieczność stosownej dopłaty do różnic wynikających z cennika.
9. Cena nigdy nie zawiera części; kosztów dojazdu (30-99 zł zależnie od opłaty wskazanej w momencie zamawiania usługi); kosztu wyjazdu na zakupy, kosztów organizacji specjalistycznego sprzętu i kosztów związanych z organizacją oraz sprowadzeniem niezbędnych materiałów, a także prac wykraczających poza obręb lokalu. Ponadto koszty każdorazowo zamykają się w obrębie jednej wizyty. Jeśli należy zamówić materiały, usługa może wymagać dwóch odrębnych wizyt płatnych niezależnie. Usługodawca nie odpowiada za brak dostępności części, a koszt diagnozy pozostaje bez zmian na poziomie kosztów usługi.
10. Usługodawca nie oferuje możliwości zakupu bądź zamówienia części przed zapoznaniem się z zakresem usługi na miejscu podczas odpłatnej wizyty. Klient ma prawo zamówić bądź zakupić części/materiał przed wizytą na własny koszt i ryzyko. Brak części nie zwalnia klienta z obowiązku zapłaty za usługę.

7) PARTNER

1. W przypadku, gdy zapytanie Klienta dotyczy usług, które nie są realizowane przez Usługodawcę lub terytorium, na którym nie działa Usługodawca lub nie posiada wolnych terminów w celu wykonania usługi, a także gdy klient potrzebuje dodatkowych konsultacji, Usługodawca może przekazać zapytanie Klienta partnerowi zewnętrznemu Usługodawcy. Partner zewnętrzny kontaktuje się wówczas z Klientem i przedstawia mu własną ofertę, a umowa jest zawarta w chwili zaakceptowania tej oferty przez Klienta.
2. Każdorazowo kiedy Usługodawca nie oferuje klientowi konkretnego terminu wizyty na etapie formularza na stronie internetowej lub podczas kontaktu z infolinią pod numerem 732 001 001 lub 883 225 111, oznacza to przekazanie zapytania do zewnętrznego partnera. Dodatkowo Usługodawca oznacza zlecenia kierowane do zewnętrznych partnerów przedrostkiem „S” przed numerem zlecenia. Numer zlecenia jest przekazywany w postaci wiadomości SMS na numer telefonu klienta 60 minut po zleceniu kontaktu.
3. Ewentualna umowa z zewnętrznym Partnerem jest zawierana poza Serwisem, a Usługodawca nie jest jej stroną. Usługodawca nie udziela wówczas gwarancji na wykonaną usługę, nie rozpatruje sporów, nie gwarantuje kosztów usługi, ustalonych terminów ani wsparcia w zakresie usług świadczonych przez partnerów. Wszystkie kwestie dotyczące usługi ustalane są między partnerem, a Klientem.
4. Usługodawca nie gwarantuje, że kontakt ze strony partnera nastąpi oraz nie gwarantuje określonego czasu na taki kontakt. Usługa między stronami może nie dojść do skutku. Partner jest zewnętrznym podmiotem, na którego działania Usługodawca nie ma wpływu i nie bierze za nie żadnej odpowiedzialności.

8) USŁUGA ZAKUPÓW

1. Usługodawca umożliwi w niektórych przypadkach wyjazd na zakupy lecz nie gwarantuje takiej możliwości. Za materiał na miejscu odpowiada klient. Jeśli po dotarciu na miejsce okazuje się, że konieczny jest zakup materiałów, w takim przypadku Usługodawca może zdecydować o jednej z trzech opcji: wyjazd na zakupy w do sklepu znajdującego się w promieniu 5 km w cenie 59 zł (opłata ryczałtowa), wyjazd do bardziej oddalonego sklepu w rozliczeniu godzinowym zgodnie z cennikiem usługi lub zamówienie części z dostawą do klienta za pobraniem i odroczone, druga, osobno płatna wizyta. Wyjazd na zakupy nie gwarantuje dostępności materiału w sklepie i a wizyta i wyjazd są płatne bez względu na dostępność produktów.
2. W przypadku serwisu AGD Usługodawca nie gwarantuje dostępności części na rynku, czasu ich dostawy ani możliwości usunięcia awarii w przypadku braku części zamiennych. W przypadku braku możliwości naprawy, diagnoza płatna jest w kwocie 139 zł + ewentualne dopłaty za dojazd.

9) BLOG

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 czy dokonywania innych czynności.
2. Korzystanie z Bloga jest nieodpłatne i następuje po przejściu do odpowiedniej zakładki Serwisu Internetowego. Blog prowadzony jest przez Usługodawcę.
3. Klient ma możliwość w każdej chwili i bez podania przyczyny zaprzestania korzystania z Bloga poprzez zamknięcie przeglądarki internetowej.

10) NEWSLETTER

1. Korzystanie z Newslettera jest nieodpłatne.
2. Zapisanie się na Newsletter następuje po wyrażeniu chęci zapisu podczas rezerwacji lub odrębnie w sekcji Newslettera na stronach Serwisu Internetowego. Wymaga podania imienia oraz adresu poczty elektronicznej, na który mają być przesyłane kolejne edycje Newslettera i kliknięciu pola akcji.
3. Klient ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, wypisania się z Newslettera (rezygnacji z Newslettera) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@usterka.pl.

11) KONTAKT Z USTERKA.PL

1. Zasadniczą formą bieżącej komunikacji na odległość z Usługodawcą jest poczta elektroniczna (e-mail: kontakt@usterka.pl) za pośrednictwem których można wymieniać z nami informacje dotyczące korzystania z Usterka.pl. Klienta mogą kontaktować się z nami także na inne dopuszczalne prawem sposoby, przy czym Usługodawca nie gwarantuje wsparcia telefonicznego.

12) REKLAMACJE DOTYCZĄCE USTERKA.PL

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 na przykład drogą poczty elektronicznej (mailowo) na adres: kontakt@usterka.pl.
2. Usługodawca zaleca podanie w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości; (2) roszczenie Klienta; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
3. Usługodawca udostępnia dla swoich Klientów wygodną drogę składania reklamacji za pośrednictwem strony internetowej usterka.pl. Aby skorzystać z tego kanału, należy przejść do formularza rezerwacji i skorzystać z opcji umożliwiającej zgłoszenie reklamacji pod nazwą „Zgłoś reklamację”.
4. Usługodawca nie obsługuje reklamacji zewnętrznych Partnerów (numer wizyty rozpoczynający się na „S”) i zważając, że Usługodawca nie jest stroną usługi – wszystkie zastrzeżenia należy przekazywać bezpośrednio do wykonawcy, z którym Klient nawiązał współpracę w zakresie realizacji usług.
5. Usługodawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Jeśli przekazane informacje nie umożliwią odnalezienia konkretnej Usługi, Usługodawca skontaktuje się ze zgłaszającym dostępną formą kontaktu w celu uzupełnienia zgłoszenia.

13) GWARANCJA

1. Usługodawca udziela następujących gwarancji na wykonane przez Usługodawcę usługi:
 - a. Usługodawca udziela 30-dniowej gwarancji na usunięte awarie w instalacjach elektrycznej i hydraulicznej, które nie dotyczą naprawy sprzętu. Gwarancja nie dotyczy udrażniania rur kanalizacyjnych, wodnych, aluminiowych instalacji elektrycznych, serwisu żeliwnych i stalowych rur, a także usług podczas których wskazano na błędy w wykonanych instalacjach.
 - b. Usługodawca udziela 30-dniowej gwarancji na usługę montażu nowych elementów, o ile przyczyną zgłoszenia nie będą materiały lub zakres usług, które nie są objęte gwarancją Usługodawcy.

- c. Usługodawca udziela 30-dniowej gwarancji na naprawę pralek, zmywarek i piekarników elektrycznych o ile nie nastąpiła eskalacja pierwotnego problemu lub inna przyczyna usterki.
 - d. Usługodawca udziela 30-dniowej gwarancji na regenerację części elektronicznych oraz usunięte awarie w oprogramowaniu. Usługodawca nie gwarantuje zachowania danych podczas Usługi.
 - e. Gwarancji nie podlegają powracające usterki lub inne wady, które powróciły z winy klienta, w tym użytkowanie sprzętu lub zamontowanych elementów niezgodnie z instrukcją producenta.
 - f. Z uwagi na chwilowy efekt usługi, gwarancja na usługę sprzątania i malowania obowiązuje tylko do czasu wyjścia pracownika z lokalu klienta. Klient zobowiązany jest do wskazania zastrzeżeń co do wykonanej pracy i spisaniem protokołu z pracownikiem wykonującym usługę na miejscu.
 - g. Na inne usługi Usługodawca nie udziela gwarancji w żadnym zakresie.
2. Uprawnienia Klienta z tytułu gwarancji wygasają, jeżeli Klient wykona we własnym zakresie czynności naprawy urządzenia będącego przedmiotem gwarancji i te czynności uniemożliwią Usługodawcy naoczną ocenę przyczyn i słuszności zgłoszenia.
 3. Gwarancja na prace zanikające nie obejmuje odkrywek, demontażu zabudowy, mebli i przywrócenia pierwotnego stanu tych elementów.
 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.
 5. Warunkiem koniecznym do uznania reklamacji z tytułu gwarancji jest wskazanie zgłoszonego problemu podczas oględzin na miejscu usługi pracownikowi Usługodawcy we wspólnie ustalonym terminie. Brak możliwości wskazania przyczyny reklamacji na miejscu traktowana jest jako standardowo płatna wizyta.
 6. Wszelkie reklamacje i uwagi do wykonanej usługi można zgłaszać na adres kontakt@usterka.pl. Usługodawca, a wizytę reklamacyjną można umówić samodzielnie na stronie Usługodawcy.
 7. Usługodawca ustosunkuje się do reklamacji z tytułu gwarancji nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia.

14) Odstąpienie od umowy przez konsumenta

1. Niniejszy punkt Regulaminu ma zastosowanie jedynie do Klientów będących konsumentami.
2. **Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów (1) 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 produktów; (2) o świadczenie usług, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy.**
3. Z zastrzeżeniem pkt. 13.2 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. 13.4 Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
4. Możliwe koszty związane z odstąpieniem przez konsumenta od umowy, które obowiązany jest ponieść konsument: 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.
5. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na przykład 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
6. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia umowy.

15) ODWOŁANIE PILNEJ NAPRAWY

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 2 godzin przez wybraną/uzgodnioną godziną wykonania usługi będącej przedmiotem Umowy oraz 12 godzin w przypadku usług dla których dokonano przedpłaty.
 - b. W przypadku zgłoszenia chęci rezygnacji z usługi w późniejszym czasie, Klient zobowiązany jest do uiszczenia Opłaty Minimalnej.
 - c. Odwołanie usług ustalonych z zewnętrznym Partnerem powinno nastąpić telefonicznie pod numerem telefonu, z którym ustalano termin usługi. Usługodawca nie oferuje możliwości odwołania usług za pośrednictwem kanałów takich jak infolinia czy adres e-mail.

16) POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR

1. Niniejszy punkt Regulaminu ma zastosowanie jedynie do Klientów będących konsumentami.
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_konsumentkich.php.
3. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa także punkt kontaktowy (telefon: 22 55 60 333, email: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub adres pisemny: Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa), którego zadaniem jest między innymi udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
4. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego (więcej informacji na stronie: <http://www.spsk.wiih.org.pl/>); (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej (więcej informacji na stronie inspektora właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Sprzedawcę); oraz (3) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są między innymi mailowo pod adresem porady@dlakonsumentow.pl oraz pod numerem infolinii konsumenckiej 801 440 220 (infolinia czynna w Dni Robocze, w godzinach 8:00 - 18:00, opłata za połączenie wg taryfy operatora).
5. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług (więcej informacji na stronie samej platformy lub pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://uokik.gov.pl/spory_konsumentckie_faq_platforma_odr.php).

17) POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE FIRM

1. Niniejszy punkt regulaminu ma zastosowanie jedynie do Klientów niebędących konsumentami.
2. Usługodawcy przysługuje prawo odstąpienia od Umowy zawartej z Klientem niebędącym konsumentem w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy w tym wypadku może nastąpić bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie Klienta niebędącego konsumentem żadnych roszczeń w stosunku do Usługodawcy.
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 w stosunku do Klienta niebędącego konsumentem tylko za typowe i rzeczywiście poniesione szkody przewidywalne w momencie zawarcia umowy, z wyłączeniem utraconych korzyści.

4. Usługodawca wyłącza swoją odpowiedzialnością wobec Klientów będących przedsiębiorcami z tytułu rękojmi, o których mowa w art. 556 i następnych ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, jeżeli i w zakresie w jakim przepisy o rękojmi mogłyby znaleźć zastosowanie.
5. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Usługodawcą a Klientem niebędącym konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Usługodawcy.
6. Klient niebędący konsumentem za każdy dzień zwłoki w opłaceniu należności wobec Usługodawcy ponad 7-dzień od daty wizyty w lokalu Klienta ponosi koszt kary umownej w wysokości 100 zł netto / dzień.
7. 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.

18) PRAWA AUTORSKIE

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 Usługodawcy lub innych uprawnionych podmiotów trzecich i objęte są ochroną Prawa Autorskiego oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Ochrona przyznana Serwisowi Internetowemu obejmuje wszystkie formy ich wyrażenia.
2. Serwis Internetowy należy traktować podobnie jak każdy inny utwór podlegający ochronie autorskiej. Klient nie ma prawa kopiować Serwisu Internetowego z wyjątkiem przypadków dozwolonych przepisami bezwzględnie wiążącego prawa. Klient zobowiązuje się także nie modyfikować, adaptować, tłumaczyć, odkodowywać, dekompilować, dezasemblować lub w jakikolwiek inny sposób starać się ustalić kod źródłowy Serwisu Internetowego, z wyjątkiem przypadków dozwolonych przepisami bezwzględnie wiążącego prawa.
3. Znaki handlowe Usługodawcy oraz podmiotów trzecich powinny być używane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

19) POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowy zawierane poprzez Usterka.pl zawierane są zgodnie z prawem polskim i w języku polskim.
2. Zmiana Regulaminu - Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn to jest: zmiany przepisów prawa; dodania nowych Usług Elektronicznych - w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu. Zmieniony Regulamin wiąże Klienta, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 oraz 384[1] Kodeksu cywilnego, to jest został on prawidłowo powiadomiony o zmianach i nie wypowiedział umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia powiadomienia. W wypadku, gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych Klient będący konsumentem ma prawo odstąpienia od umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.); Ustawy o Prawach Konsumenta oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

Dziękujemy za uważną lekturę!

W razie pytań jesteśmy zawsze do Państwa dyspozycji – prosimy o kontakt.

Zapraszamy do współpracy,

Zespół Usterka.pl