

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. **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).
 - b. **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 umożliwia wszystkim korzystającym z niej Klientom automatyczne otrzymywanie od Usługodawcy cyklicznych treści

kolejnych edycji newslettera zawierającego informacje o nowościach i promocjach w Serwisie Internetowym.

- e. **NIELEGALNE TREŚCI** – informacje, które same w sobie lub przez odniesienie do działania, w tym sprzedaży Subskrypcji lub świadczenia Usług Elektronicznych, 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.
- f. **PRAWO AUTORSKIE** – ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r. (Dz. U. Nr 24, poz. 83 ze zm.)
- g. **REGULAMIN** – niniejszy regulamin Serwisu Internetowego.
- h. **SERWIS INTERNETOWY, SERWIS, USTERKA.PL** – serwis internetowy Usługodawcy dostępny pod adresem internetowym <https://usterka.pl/>.
- i. **UMOWA** – umowa w zakresie wykonania Zamówienia przez Usługodawcę na rzecz Klienta zawierana za pośrednictwem Serwisu Internetowego oraz w wyniku uzgodnień Usługodawcy z Klientem.
- j. **USŁUGA ELEKTRONICZNA** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Klienta za pośrednictwem Serwisu Internetowego zgodnie z Regulaminem, w tym np. Formularz Rezerwacji, Blog.
- k. **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.
- l. **USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA, USTAWA** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.).
- m. **ZAMÓWIENIE** – zamówienie obejmujące zakres usługi będącej przedmiotem Umowy, termin i miejsce jej wykonania.

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

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 „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 podany w Formularzu Zamówienia i kliknięciu pola „Potwierdź”. 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.
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.
3. 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, Usługodawca może przesłać Klientowi SMS przypominający o możliwości dokończenia procesu Rezerwacji, a także skontaktować się z Klientem telefonicznie w celu przypomnienia o możliwości dokończenia procesu Rezerwacji.
4. Usługodawca nie odpowiada za dane do faktury podane przez Klienta podczas zamawiania usługi. Ewentualna zmiana danych po zakończeniu usługi nie jest możliwa.

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 „Dalej” zgodnie z opisem korzystania z Formularza Rezerwacji wskazanym w pkt. 5.1.
 - b. W przypadku, gdy Klient w Formularzu Rezerwacji wybiera prośbę o kontakt fachowca, pracownik Usługodawcy kontaktuje się z Klientem po przesłaniu prośby i przedstawia ryczałtową wycenę, a Umowa jest zawarta w chwili zaakceptowania tej wyceny przez Klienta przez 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 Usługodawcy może przedstawić dodatkową wycenę w zakresie czasu pracy przekraczającego

czas wyliczony na podstawie informacji podanych przez Klienta przy pierwszej wycenie. Umowa w tym dodatkowym zakresie jest wówczas zawierana w chwili zaakceptowania tej dodatkowej wyceny przez Klienta. Jeśli nowy zakres lub nowa wycena będąca nie zostanie zaakceptowana przez klienta i fachowiec nie rozpocznie pracy, Klient zobowiązany jest do uregulowania należności za przyjazd w wysokości kosztu diagnozy.

- 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. Wystąpienie dodatkowych kosztów jest niezależne od fachowca i stanowi odrębny koszt od ustalonych wcześniej kosztów usługi.
3. Po zawarciu Umowy Usługodawca niezwłocznie potwierdza jej zawarcie oraz jednocześnie przyjmuje Zamówienie do realizacji. Usługodawca przesyła Klientowi wiadomość SMS oraz e-mail z potwierdzeniem rezerwacji na dane kontaktowe podane przez Klienta w Formularzu Zamówienia. Po wykonaniu Umowy Usługodawca przesyła Klientowi wiadomość e-mail z fakturą i podziękowaniem oraz przypomnieniem instrukcji zamówienia ponownej wizyty lub złożenia reklamacji, a jeżeli Klient wyraził w Formularzu Zamówienia zgodę na przetwarzanie jego danych w celach marketingowych również ankietę SMS z prośbą o ocenę pracy fachowca.
4. Usługodawca nie wykonuje serwisu łożysk, amortyzatorów, napraw blacharskich, rur żeliwnych, ołowianych i stalowych, usług spawalniczych, a także aluminiowych instalacji elektrycznych. Ponadto Usługodawca nie gwarantuje możliwości regeneracji elektroniki, prac poza obrębem lokalu mieszkalnego, prac wymagających dodatkowych zezwoleń lub uprawnień innych niż uprawnienia 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.
5. **Sposób i termin płatności tytułem Umowy:**
6. 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. Płatność kartą płatniczą podczas wizyty pracownika Usługodawcy (jeżeli fachowiec posiada terminal płatniczy, co nie jest gwarantowaną opcją płatności)
 - c. 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/>.
7. Płatność przelewem na rachunek bankowy Usługodawcy dostępna jest wyłącznie dla Klienta będącego przedsiębiorcą oraz tylko po uprzedniej zgodzie i dostarczeniu gwarancji płatności w założonym terminie przez Klienta na adres e-mail Usługodawcy. W przypadku przekroczenia terminu płatności przelewem, Klient jest obowiązany do zapłaty Usługodawcy płatności tytułem zawartej Umowy powiększonej o odsetki ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych.
8. Termin płatności – Klient jest obowiązany dokonać płatności tytułem Umowy podczas wizyty pracownika Usługodawcy w celu wykonania Usługi, a w przypadku uzgodnienia innego rodzaju płatności niż płatność gotówką, w terminie ustalonym przez Klienta i Usługodawcę.
9. Cena usługi uwidoczniona w Formularzu Rezerwacji podana jest w złotych polskich i w przypadku Klienta będącego konsumentem jest ceną brutto, a w przypadku klienta niebędącego konsumentem, jest ceną netto.
10. Jeżeli do wykonania usługi nie doszło z winy klienta, Klient obowiązany jest do zapłaty Usługodawcy wynagrodzenia w wysokości poniesionych przez Usługodawcę w celu wykonania Umowy kosztów. Powyższe nie narusza uprawnień konsumenta, o których mowa w pkt. 13.

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, 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. Powyższa umowa jest zawierana poza Serwisem, a Usługodawca nie jest jej stroną. Usługodawca nie udziela wówczas gwarancji na wykonaną usługę, nie gwarantuje kosztów usługi, ustalonych terminów ani wsparcia w zakresie usług świadczonych przez partnerów. Wszystkie kwestie dotyczące usługi ustalane są między partnerem, a Klientem.

8) 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.

9) NEWSLETTER

1. Korzystanie z Newslettera jest nieodpłatne.
2. Zapisanie się na Newsletter następuje po podaniu w zakładce dotyczącej Newslettera widocznej na stronie Serwisu Internetowego 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.

10) KONTAKT Z USTERKA.PL

1. Zasadniczą formą bieżącej komunikacji na odległość z Usługodawcą jest poczta elektroniczna (e-mail: kontakt@usterka.pl) lub telefon, 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.

11) 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. Podstawa i zakres odpowiedzialności Usługodawcy względem Użytkownika za wykonanie Umowy, działanie Serwisu Internetowego oraz Usług Elektronicznych określone są powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym i w Ustawie o Prawach Konsumenta.
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 objętych Umową oraz Usług Elektronicznych w zakresie w jakim stanowią usługi cyfrowe 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 Ustawy o Prawach Konsumenta. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Usługodawcy względem konsumenta, w razie braku zgodności usługi z ofertą.
4. 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.

5. Usługodawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia.
6. Zawarte w punkcie 11.3 Regulaminu postanowienia 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, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

12) 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 z pominięciem udrażniania kanalizacji i napraw, przy których wykazano błędy w wykonaniu instalacji.
 - b. Usługodawca udziela 90-dniowej gwarancji na usługi montażu nowych elementów, na które obowiązuje gwarancja producenta.
 - c. Usługodawca udziela 90-dniowej gwarancji na naprawę pralek, zmywarek i piekarników o ile nie nastąpiła eskalacja problemu lub inna przyczyna usterki.
 - d. Usługodawca udziela 90-dniowej gwarancji na regenerację części, montaż nowych elementów oraz na usunięte awarie w systemie klienta.
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.
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. 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, o którym mowa wyżej, w razie zgłoszenia takiego żądania przez Klienta w trakcie wizyty.
6. Wszelkie reklamacje i uwagi do wykonanej usługi można zgłaszać na adres kontakt@usterka.pl. Usługodawca.
7. Usługodawca ustosunkuje się do reklamacji z tytułu gwarancji nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia.

13) ODSZTĄPIENIE 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) o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Sprzedawca 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 - rzeczy ruchome (w tym rzeczy ruchome z elementami cyfrowymi) - inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, **prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub Usług.**
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. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
 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.
 7. Zawarte w niniejszym punkcie 13. Regulaminu postanowienia 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, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

14) 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 umożliwia umowne odstąpienie przez Klienta od takiej Umowy w terminie do 60 minut przez wybraną/uzgodnioną godziną wykonania usługi będącej przedmiotem Umowy.
 - 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.

15) 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_konsumentckich.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.wiuh.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_konsumenckie_faqs_platforma_odr.php).

16) POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE FIRM

1. Niniejszy punkt 16. Regulaminu oraz wszystkie postanowienia w nim zawarte są skierowane i tym samym wiążą wyłącznie Klienta niebędącego konsumentem ani 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, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
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. 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.

17) 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, 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.

18) OPINIE

1. Sprzedawca umożliwi Klientom wystawianie i dostęp do opinii o Usługach oraz o Sprzedawcach na zasadach wskazanych w niniejszym punkcie Regulaminu.
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.
3. Opinia o Produkcie 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 Sprzedaży w celu wystawienia opinii o Produkcie.
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 lub osób trzecich. Klient dodając opinię obowiązany jest do działania zgodnego z prawem, niniejszym Regulaminem i dobrymi obyczajami.
5. Opinie mogą być udostępniane bezpośrednio na stronie Serwisu Internetowego (np. przy danej Usłudze) lub w zewnętrznym serwisie zbierającym opinie, z którym współpracuje Usługodawca i do którego odsyła na stronie Serwisu Internetowego (w tym także za pomocą zewnętrznego widgetu umieszczonego na stronie Serwisu Internetowego).
6. Usługodawca zapewnia, aby publikowane opinie o Usługach pochodziły od Klientów, którzy zakupili daną Usługę. W tym celu Usługodawca podejmuje następujące działania, aby sprawdzić, czy opinie pochodzą od jego Klientów:
 - a. Opublikowanie opinii wystawianej za pomocą formularza dostępnego bezpośrednio na stronie Serwisu Internetowego wymaga wcześniejszej weryfikacji przez Usługodawcę. Weryfikacja polega na sprawdzeniu zgodności opinii z Regulaminem, w szczególności na sprawdzeniu, czy osoba opiniująca jest Klientem – w tym wypadku Usługodawca sprawdza, czy osoba ta dokonała zakupu u Usługodawcy, a w przypadku opinii o Usłudze sprawdza dodatkowo, czy zakupiła opiniowaną Usługę. Weryfikacja następuje bez zbędnej zwłoki.
 - b. Usługodawca wysyła Klientom (w tym także za pomocą zewnętrznego serwisu zbierającego opinie, z którym współpracuje) indywidualny link na podany przez niego przy zakupie adres poczty elektronicznej – w ten sposób dostęp do formularza opinii otrzymuje wyłącznie Klient, który dokonał zakupu Usługi w Serwisie Internetowym.
 - c. W razie wątpliwości Usługodawcy lub zastrzeżeń kierowanych przez innych Klientów lub osoby trzecie czy dana opinia pochodzi od Klienta lub czy dany Klient kupił daną Usługę, Usługodawca zastrzega sobie prawo skontaktowania się z autorem opinii celem wyjaśnienia i potwierdzenia powyższych kwestii.
7. Wszelkie uwagi, odwołania od weryfikacji opinii, czy też zastrzeżenia czy dana opinia pochodzi od Klienta lub czy dany Klient kupił daną Usługę mogą być zgłaszane w trybie analogicznym do procedury reklamacyjnej wskazanej w punkcie 11. Regulaminu.
8. Usługodawca nie zamieszcza ani nie zleca zamieszczania innej osobie nieprawdziwych opinii lub rekomendacji Klientów oraz nie zniekształca opinii lub rekomendacji Klientów w celu promowania swoich Usług. Usługodawca udostępnia opinie zarówno pozytywne, jak i negatywne. Usługodawca nie udostępnia sponsorowanych opinii.

19) NIELEGALNE TREŚCI I INNE TREŚCI NIEZGODNE Z REGULAMINEM

1. Niniejszy punkt Regulaminu zawiera postanowienia wynikające z Aktu o Usługach Cyfrowych w zakresie dotyczącym Serwisu Internetowego i Usługodawcy. Klient co do zasady nie jest zobowiązany do

dostarczania treści podczas korzystania ze Serwisu Internetowego, chyba że Regulamin wymaga podania określonych danych (np. dane do złożenia Zamówienia). Klient może mieć też możliwość dostarczania i przechowywania danych np. za pośrednictwem Konta, korzystając z narzędzi udostępnionych w tym celu przez Usługodawcę. W każdym wypadku dostarczania treści przez Klienta jest on zobowiązany do przestrzegania zasad zawartych w Regulaminie.

2. **PUNKT KONTAKTOWY** – Usługodawca wyznacza adres poczty elektronicznej kontakt@usterka.pl jako pojedynczy punkt kontaktowy. Punkt kontaktowy umożliwia bezpośrednią komunikację Usługodawcy z organami państw członkowskich, Komisją Europejską i Radą Usług Cyfrowych oraz jednocześnie umożliwia odbiorcom usługi (w tym Klientom) bezpośrednią, szybką i przyjazną komunikację z Usługodawcą drogą elektroniczną, na potrzeby stosowania Aktu o Usługach Cyfrowych. Usługodawca wskazuje język polski oraz język angielski do celów komunikacji z jego punktem kontaktowym.
3. **Procedura zgłaszania Nielegalnych Treści i działania zgodnie z art. 16 Aktu o Usługach Cyfrowych:**
 - a. Na adres poczty elektronicznej kontakt@usterka.pl dowolna osoba lub dowolny podmiot może zgłosić Usługodawcy obecność określonych informacji, które dana osoba lub dany podmiot uważają za Nielegalne Treści.
 - b. Zgłoszenie powinno być wystarczająco precyzyjne i odpowiednio uzasadnione. W tym celu Usługodawca umożliwia i ułatwia dokonywanie na podany wyżej adres poczty elektronicznej zgłoszeń zawierających wszystkie poniższe elementy: (1) wystarczająco uzasadnione wyjaśnienie powodów, dla których dana osoba lub dany podmiot zarzucają, że zgłaszane informacje stanowią Nielegalne Treści; (2) jasne wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji informacji, takiej jak dokładny adres URL lub dokładne adresy URL, oraz, w stosownych przypadkach, dodatkowe informacje umożliwiające identyfikację Nielegalnych Treści, stosownie do rodzaju treści i konkretnego rodzaju usługi; (3) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE; oraz (4) oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawidłowe i kompletne.
 - c. Zgłoszenie, o którym mowa powyżej, uznaje się za dające podstawę do uzyskania faktycznej wiedzy lub wiadomości do celów art. 6 Aktu o Usługach Cyfrowych w odniesieniu do informacji, której dotyczy, jeżeli umożliwia Usługodawcy działającemu z należytą starannością stwierdzenie – bez szczegółowej analizy prawnej – nielegalnego charakteru danej działalności lub informacji.
 - d. Jeżeli zgłoszenie zawiera elektroniczne dane kontaktowe osoby lub podmiotu, które dokonały zgłoszenia, Usługodawca bez zbędnej zwłoki przesyła takiej osobie lub takiemu podmiotowi potwierdzenie otrzymania zgłoszenia. Usługodawca powiadamia także bez zbędnej zwłoki taką osobę lub taki podmiot o swojej decyzji w odniesieniu do informacji, których dotyczy zgłoszenie, przekazując informacje na temat możliwości odwołania się od podjętej decyzji.
 - e. Usługodawca rozpatruje wszystkie zgłoszenia, które otrzymuje w ramach mechanizmu, o których mowa powyżej, oraz podejmuje decyzje w odniesieniu do informacji, których dotyczą zgłoszenia, w sposób terminowy, niearbitralny i obiektywny oraz z zachowaniem należytej staranności. Jeżeli na potrzeby takiego rozpatrywania lub podejmowania decyzji Usługodawca korzysta ze zautomatyzowanych środków, uwzględnia informacje na ten temat w powiadomieniu, o którym mowa poprzednim punkcie.
4. **Informacja na temat ograniczeń, które Usługodawca nakłada w związku z korzystaniem z Serwisu Internetowego, w odniesieniu do informacji przekazywanych przez Klienta:**
 - a. Klienta obowiązują następujące zasady w przypadku dostarczania jakichkolwiek treści w ramach Serwisu Internetowego:
 - i. obowiązek korzystania ze Serwisu Internetowego, w tym do zamieszczania treści (np. w ramach Zamówień lub Konta), zgodnie z jego przeznaczeniem, niniejszym Regulaminem oraz w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy oraz osób trzecich;
 - ii. obowiązek wprowadzania treści zgodnych ze stanem faktycznym oraz w sposób niewprowadzający w błąd;

- iii. zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym, w tym zakaz dostarczania Nielegalnych Treści;
 - iv. zakaz przesyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) za pośrednictwem Serwisu Internetowego;
 - v. zakaz dostarczania treści naruszających powszechnie przyjęte zasady netykiety, w tym zawierających treści wulgarne lub obraźliwe;
 - vi. obowiązek posiadania – w przypadku, gdy jest to konieczne – wszelkich wymaganych praw i zezwoleń do dostarczania takich treści na stronach Serwisu Internetowego, w szczególności praw autorskich lub wymaganych licencji, zezwoleń i zgód na ich wykorzystywanie, rozpowszechnianie, udostępnianie, lub publikację, zwłaszcza prawa publikowania i rozpowszechniania w Serwisie Internetowym oraz prawo do wykorzystania i rozpowszechniania wizerunku bądź danych osobowych w przypadku treści, które obejmują wizerunek lub dane osobowe osób trzecich.
 - vii. obowiązek korzystania ze Serwisu Internetowego w sposób niestwarzający zagrożenia bezpieczeństwa systemu teleinformatycznego Usługodawcy, Serwisu Internetowego lub osób trzecich.
- b. Usługodawca zastrzega sobie prawo moderowania treści dostarczanych przez Klientów na stronie Serwisu Internetowego. Moderowanie odbywa się w dobrej wierze i z należytą starannością oraz z własnej inicjatywy Usługodawcy lub na otrzymane zgłoszenie w celu wykrycia, identyfikacji i usunięcia Nielegalnych Treści lub innych treści niezgodnych z Regulaminem lub uniemożliwienia do nich dostępu lub podejmowania niezbędnych środków, aby spełnić wymogi prawa Unii Europejskiej i prawa krajowego zgodnego z prawem Unii Europejskiej, w tym wymogi określone w Akcie o usługach cyfrowych, bądź też wymogi zawarte w Regulaminie.
 - c. Proces moderowania może odbywać się ręcznie przez człowieka lub opierać się na zautomatyzowanych lub częściowo zautomatyzowanych narzędziach ułatwiających Usługodawcy identyfikację Nielegalnych Treści lub innych treści niezgodnych z Regulaminem. Po zidentyfikowaniu takich treści Usługodawca podejmuje decyzję co do ewentualnego usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do treści lub w inny sposób ogranicza ich widoczność lub podejmuje inne działania, które uzna za konieczne (np. kontaktuje się z Klientem celem wyjaśnienia zastrzeżeń i zmiany treści). Usługodawca w sposób jasny i łatwo zrozumiały poinformuje Klienta, który dostarczył treści (w razie posiadania jego danych kontaktowych) o swojej decyzji, powodach jej podjęcia oraz dostępnych możliwościach odwołania się od tej decyzji.
 - d. Usługodawca realizując swoje prawa i obowiązki z Aktu o Usługach Cyfrowych zobowiązany jest działać z należytą starannością, w sposób obiektywny i proporcjonalny oraz z należytym uwzględnieniem praw i prawnie uzasadnionych interesów wszystkich zaangażowanych stron, w tym odbiorców usługi, w szczególności z uwzględnieniem praw zapisanych w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej, takich jak wolność wypowiedzi, wolność i pluralizm mediów i inne prawa podstawowe i wolności.
5. Wszelkie uwagi, skargi, reklamacje, odwołania lub zastrzeżenia dotyczące decyzji lub innych działań lub brak działań podjętych przez Usługodawcę na podstawie otrzymanego zgłoszenia lub decyzji Usługodawcy podjętej zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu mogą być zgłaszane w trybie analogicznym do procedury reklamacyjnej wskazanej w punkcie 8. Regulaminu. Korzystanie z tej procedury jest bezpłatne i umożliwia składanie skarg w sposób elektroniczny na podany adres poczty elektronicznej. Skorzystanie z procedury zgłaszania i rozpatrywania skarg pozostaje bez uszczerbku dla prawa danej osoby lub podmiotu do wszczęcia postępowania przed sądem oraz nie narusza jego innych praw.
 6. Usługodawca rozpatruje wszelkie uwagi, skargi, reklamacje, odwołania lub zastrzeżenia dotyczące decyzji lub innych działań lub brak działań podjętych przez Usługodawcę na podstawie otrzymanego zgłoszenia lub podjętej decyzji w sposób terminowy, niedyskryminujący, obiektywny i niearbitralny. Jeżeli skarga lub inne zgłoszenie zawiera wystarczające powody, aby Usługodawca uznał, że jego decyzja o niepodjęciu działań w odpowiedzi na zgłoszenie jest nieuzasadniona lub że informacje, których dotyczy skarga, nie są nielegalne i niezgodne z Regulaminem, lub zawiera informacje wskazujące, że działanie skarżącego nie uzasadnia podjętego środka, Usługodawca bez zbędnej zwłoki uchyła lub zmienia swoją decyzję co do

ewentualnego usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do treści lub w inny sposób ograniczenia ich widoczności lub podejmuje inne działania, które uzna za konieczne.

7. Klienci bądź inne osoby lub podmioty, które dokonały zgłoszenia Nielegalnych Treści, do których skierowane są decyzje Usługodawcy dotyczące Nielegalnych Treści lub treści niezgodnych z Regulaminem, mają prawo wyboru dowolnego organu pozasądowego rozstrzygnięcia sporów certyfikowanego przez koordynatora ds. usług cyfrowych państwa członkowskiego w celu rozstrzygnięcia sporów dotyczących tych decyzji, w tym w odniesieniu do skarg, które nie zostały rozstrzygnięte w ramach wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg Usługodawcy.

20) POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowy zawierane poprzez Serwis Internetowy zawierane są w języku polskim.
2. Zmiany Regulaminu:
 - a. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn, to jest: zmiany przepisów prawa mających bezpośredni wpływ na treść Regulaminu; podlegania obowiązkowi prawnemu lub regulacyjnemu, zmiany zakresu lub formy świadczonych Usług Elektronicznych; dodania nowych Usług Elektronicznych; zmiany sposobów płatności; oraz aby przeciwdziałać nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną Serwisu Internetowego, w tym Usług Elektronicznych i Klientów przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.
 - b. Okres powiadomienia o proponowanych zmianach przed ich wprowadzeniem wynosi co najmniej 15 dni od dnia powiadomienia, z zastrzeżeniem pkt. 20 ust. 2 pkt d. Regulaminu. Zainteresowany Klient ma prawo rozwiązać umowę z Usługodawcą przed upływem okresu powiadomienia. Rozwiązanie takie staje się skuteczne w terminie 15 dni od dnia otrzymania powiadomienia.
 - c. Zmieniony Regulamin wiąże Usługobiorcę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 oraz 384[1] Kodeksu Cywilnego, to jest Usługobiorca został prawidłowo powiadomiony o zmianach, zgodnie z okresem powiadomienia przed ich wprowadzeniem i nie rozwiązał w tym okresie umowy. Dodatkowo w dowolnym momencie po otrzymaniu powiadomienia o zmianach, zainteresowany Usługobiorca może, w drodze pisemnego oświadczenia lub wyraźnego działania potwierdzającego, zaakceptować wprowadzane zmiany i tym samym zrezygnować z dalszego trwania okresu powiadomienia.
 - d. W przypadku konsumentów oraz osób fizycznych zawierających umowę z Usługodawcą bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej:
 - i. W wypadku, gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych, Klient będący konsumentem lub osobą fizyczną wskazaną wyżej ma prawo odstąpienia od umowy.
 - ii. Zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Klienta lub osoby fizycznej wskazanej wyżej przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, w szczególności zmiany Regulaminu nie będą miały wpływu na już składane lub złożone Zamówienia oraz zawarte, realizowane lub wykonane Umowy Sprzedaży
 - e. Usługodawca może wprowadzić zmiany Regulaminu bez zachowania 15-dniowego okresu powiadomienia, o którym mowa w niniejszym punkcie 20 ust. 2 pkt b. Regulaminu, w przypadku, gdy Usługodawca:
 - i. podlega obowiązkowi prawnemu lub regulacyjnemu, na podstawie którego zobowiązany jest do zmiany Regulaminu w sposób, który uniemożliwia mu dotrzymanie 15-dniowego okresu powiadomienia.
 - ii. musi w drodze wyjątku zmienić swój Regulamin, aby przeciwdziałać nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną Serwisu Internetowego, w tym Usług Elektronicznych i Klientów przed oszustwami, złośliwym

oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa.

- f. W przypadkach, o których mowa pkt. 20 ust. 2 pkt d. Regulaminu wprowadzenie zmian następuje ze skutkiem natychmiastowym, chyba że możliwe lub konieczne jest zastosowanie dłuższego terminu wprowadzenia zmian, o czym każdorazowo powiadamia Usługodawca.
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