

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DORADCZYCH – w skrócie 😊

1. Kim jestem i co robię

Prowadzę firmę doradczą specjalizującą się w elektrotechnice. W ramach mojej oferty możesz wykupić pakiet abonamentowy, w ramach którego uzyskasz dostęp do konsultacji technicznych.

2. Kluczowe pojęcia

- "Ja" – czyli Usługodawca.
- "Ty" – mój klient. Możesz być konsumentem, przedsiębiorcą albo przedsiębiorcą na prawach konsumenta.
- "Usługi" – moje doradztwo techniczne w zakresie elektrotechniki.
- "Pakiet" – abonament na określoną liczbę godzin konsultacji przez 6, 12 lub 24 miesiące.

3. Jak to działa?

1. Sprawdzasz ofertę na www.napiecie.salama.pl.
2. Kontaktujesz się ze mną mailowo (napiecie@salama.pl) lub telefonicznie.
3. Przesyłam Ci ofertę mailem.
4. Jeśli ją akceptujesz – potwierdzasz zamówienie mailem.
5. Konsumentów proszę też o podpisanie prostego oświadczenia – wzór znajdziesz w załączniku.
6. Po Twoim potwierdzeniu, przesyłam Ci umowę i zaczynamy działać.
7. Jeśli jesteś Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta i chcesz abym rozpoczął świadczenie usług przed upływem 14 dniowego okresu na odstąpienie od umowy zawartej na odległość – przesyłasz podpisane oświadczenie, które stanowi załącznik nr 2 do regulaminu.

4. Co zawiera moja oferta?

- Zakres konsultacji
- Liczba godzin
- Czas trwania umowy
- Cena miesięczna i łączna
- Dni i godziny mojej dostępności
- Forma kontaktu (e-mail, komunikator, telefon)
- Sposób i termin płatności

5. Jak płacisz?

- W ratach miesięcznych.
- Przedsiębiorcy otrzymują fakturę do 3. dnia miesiąca.
- Konsumenty płacą według harmonogramu przesłanego w umowie.

6. Jak świadczę usługi?

- Mailowo, przez komunikator lub telefon (zależnie od pakietu).
- Czas konsultacji to rozmowa, analiza i przygotowanie odpowiedzi.
- Najmniejsza jednostka rozliczeniowa to 5 minut (zaokrąglam w górę).
- Umawiamy się na termin. Jeśli się nie zjawisz i nie odwołasz godzinę wcześniej – czas przepada.

7. Kilka ważnych zasad

- Niewykorzystane godziny przepadają po upływie abonamentu.
- Możesz zlecić kontakt przez wskazaną osobę – pamiętaj, że odpowiadasz za jej działania.
- Jeśli nie masz wystarczająco dużo czasu w Twoim pakiecie – damy Ci znać i ustalimy, co dalej.
- Możemy też umówić się na spotkanie osobiste – koszt dojazdu i noclegu ustalimy z góry.

8. Twoje prawa

- Możesz odstąpić od umowy w ciągu 14 dni bez podawania przyczyny.
- Formularz odstąpienia znajdziesz w załączniku.
- Masz prawo do reklamacji – wystarczy napisać do mnie maila.

9. Kiedy mogę odmówić lub przerwać usługę?

- Jeśli pytanie wykracza poza elektrotechnikę.
- Gdy opóźnisz się z płatnością – po 7 dniach mogę wstrzymać konsultacje, a po 14 dniach rozwiązać umowę.

10. Jak dbam o Twoje dane?

- Przetwarzam Twoje dane zgodnie z RODO – szczegóły znajdziesz w sekcji dot. ochrony danych osobowych.

11. Bezpieczeństwo w sieci

- Pamiętaj, że korzystanie z usług online może wiązać się z ryzykiem (np. wirusy, spam).
- Dbaj o aktualne oprogramowanie i nie udostępniaj danych nieznanym osobom.

12. Końcówka formalna

- Obowiązuje prawo polskie.
- W razie sporów możesz skorzystać z sądu lub mediacji – np. przez rzecznika konsumentów.

Załączniki:

1. Oświadczenie Konsumenta
2. Żądanie rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem 14 dni
3. Formularz odstąpienia od umowy

Regulamin wchodzi w życie z dniem 2025-05-15 i ma zastosowanie do umów zawieranych od tego dnia.

Zachęcam do zapoznania się z pełną wersją regulaminu znajdującą się poniżej:

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DORADCZYCH

I. Definicje

- 1) **Usługodawca** – Piotr Bibik prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Salama Piotr Bibik w Oleśnicy 56-400 przy ul Ogrodowej 8a legitymujący się nr NIP: 9111671914.
- 2) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 3) **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma 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.
- 4) **Usługi doradcze** (lub **Usługi**) – usługi doradztwa technicznego w dziedzinie elektrotechniki świadczone przez Usługodawcę na rzecz klienta na warunkach określonych w Regulaminie.
- 5) **Umowa** – umowa o świadczenie Usług doradczych zawierana między Usługodawcą a klientem zgodnie z wybranym Pakietem abonamentowym, na warunkach przewidzianych w Regulaminie.
- 6) **Pakiet abonamentowy** – określony wariant Umowy zawartej na czas oznaczony (6, 12 lub 24 miesięcy), przewidujący określoną liczbę godzin konsultacji technicznych do wykorzystania oraz miesięczną opłatę abonamentową zgodnie z Regulaminem.
- 7) **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

II. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady zawierania i wykonywania umów o świadczenie przez Usługodawcę usług doradztwa technicznego z zakresu elektrotechniki na rzecz klientów
2. Usługodawca świadczy Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem oraz właściwymi przepisami prawa.
3. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany Klientom przed zawarciem Umowy, w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie, tj. za pośrednictwem poczty elektronicznej, w odpowiedzi na zapytanie ofertowe Klienta.

III. Zawarcie umowy i czas trwania usługi

1. Informacje handlowe na temat Pakietów abonamentowych są dostępne na stronie internetowej Usługodawcy – www.napiecie.salama.pl w zakładce Oferta współpracy. Ww. informacje nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu cywilnego, a jedynie zaproszenie do rozpoczęcia rokowań.
2. Zawarcie Umowy następuje zgodnie z następującą procedurą:
 - 1) Klient zainteresowany Usługami doradczymi kontaktuje się z Usługodawcą telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres napiecie@salama.pl, wskazując rodzaj Pakietu abonamentowego, którego nabyciem jest zainteresowany. W przypadku kontaktu telefonicznego,

warunkiem złożenia przez Usługodawcę oferty świadczenia Usług doradczych jest przekazanie przez klienta adresu poczty elektronicznej.

2) Usługodawca może złożyć klientowi ofertę na Usługi doradcze za pośrednictwem poczty elektronicznej.

3) Oferta usług doradczych zawiera:

- a) Nr oferty,
- b) Dane identyfikujące Usługodawcę (firmę, numer identyfikacji podatkowej (NIP) oraz siedzibę albo adres), nr telefonu, pod którym klient może szybko i efektywnie kontaktować się z Usługodawcą,
- c) Szczegóły świadczenia Usług doradczych objętych wybranym przez Klienta Pakietem abonamentowym, tj.

- Zakres konsultacji technicznych
- Czas trwania Umowy,
- Liczbę godzin konsultacji technicznych do wykorzystania w okresie trwania abonamentu,
- Wysokość miesięcznej opłaty abonamentowej oraz łączną wysokość wynagrodzenia za dany Pakiet abonamentowy – wraz z podatkami
- Informacje o wymiarze czasowym świadczenia Usługi, tj. dni i godziny świadczenia Usługi,
- Informacje o sposobie świadczenia Usługi (za pośrednictwem poczty elektronicznej, komunikatora i/lub telefonicznie),

d) termin zapłaty poszczególnych rat opłaty abonamentowej oraz sposobie dokonywania zapłaty,

e) termin ważności oferty.

f) w przypadku Konsumentów – pouczenie, że dokonanie płatności pierwszej opłaty abonamentowej oznacza złożenie oświadczenia woli skutkującego zaciągnięciem zobowiązania do zapłaty opłat abonamentowych za cały Pakiet abonamentowy – wraz ze wzorem oświadczenia, o którym mowa w cz. III ust. 2 pkt. 5 Regulaminu.

g) w załączniku, niniejszy Regulamin.

4) Do zawarcia Umowy o świadczenie Usług doradczych dochodzi poprzez złożenie przez Klienta zamówienia, tj. oświadczenia woli wyrażającego jednoznaczny zamiar zawarcia umowy o świadczenie Usług doradczych – za pośrednictwem poczty elektronicznej. Ww. oświadczenie woli powinno być złożone w odpowiedzi na wiadomość Usługodawcy zawierającą ofertę. W przypadku złożenia zamówienia w formie odrębnej wiadomości, Klient zobowiązany jest powołać się na nr oferty Usługodawcy.

5) Konsument składając zamówienie zobowiązany jest podpisać i dodać do zamówienia treść oświadczenia zawartego w załączniku nr 1 do regulaminu. Brak ww. oświadczenia skutkuje nie zawarciem Umowy z Konsumentem.

3. Po zawarciu Umowy, Usługodawca przesyła do klienta, za pośrednictwem poczty elektronicznej, potwierdzenie zawarcia Umowy zawierające:

- 1) Nr umowy,
- 2) Rodzaj Pakietu abonamentowego,

- 3) Datę rozpoczęcia obowiązywania umowy (minimalny czas trwania zobowiązań Konsumenta wynikający z Umowy),
 - 4) Terminy wpłaty poszczególnych rat opłaty abonamentowej,
 - 5) Nr rachunku do wpłat opłaty abonamentowej,
 - 6) W przypadku Konsumentów i Przedsiębiorców na prawach konsumenta - pouczenie o prawie odstąpienia od umowy wraz z formularzem odstąpienia od umowy,
 - 7) W przypadku Konsumentów i Przedsiębiorców na prawach konsumenta – treść żądania rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem okresu 14 dni na odstąpienie od umowy zawartej na odległość.
 - 8) Oświadczenie Usługodawcy o zobowiązaniu do spełnienia świadczenia zgodnie z Umową,
 - 9) Zasady postępowania reklamacyjnego,
 - 10) Przypadki, w których strony mogą rozwiązać Umowę przed upływem okresu jej obowiązywania.
4. Okres obowiązywania Umowy liczy się od dnia otrzymania przez Zamawiającego zamówienia od klienta i kończy się z upływem ustalonego okresu abonamentowego wynikającego z zamówionego Pakietu abonamentowego.
 5. W trakcie trwania Umowy strony mogą za obopólnym porozumieniem dokonać zmiany wybranego pakietu abonamentowego na wyższy (np. z Pakietu 6 miesięcznego na 12 miesięczny). Do podwyższenia Pakietu abonamentowego stosuje się ponownie procedurę opisaną w cz. III ust. 2. Zmiana pakietu na wyższy następuje od kolejnego okresu rozliczeniowego.
 6. Podwyższenie Pakietu abonamentowego oznacza zmianę wcześniej zawartej umowy o świadczenie Usług, co oznacza, że:
 - 1) czas dostępnych konsultacji wg. podwyższonego Pakietu abonamentowego jest pomniejszony o wykorzystany czas konsultacji wg. dotychczasowego Pakietu abonamentowego.
 - 2) Okres obowiązywania Umowy jest liczony od daty rozpoczęcia obowiązywania dotychczasowego Pakietu abonamentowego.

IV. Warunki płatności

1. Korzystanie z Usług doradczych odbywa się na podstawie opłaty abonamentowej uiszczanej przez Klienta. Wysokość opłaty jest uzależniona od wybranego Pakietu abonamentowego. Opłata abonamentowa jest podzielona na miesięczne raty.
2. Usługodawca wystawi klientowi będącemu przedsiębiorcą fakturę (w formie elektronicznej) na kwotę miesięcznej raty opłaty abonamentowej w terminie do 3 dnia danego miesiąca obowiązywania Umowy.
3. Konsument dokonuje zapłaty rat opłaty abonamentowej w terminach wskazanych w harmonogramie przesłanym w potwierdzeniu zamówienia. Usługodawca wystawia paragon po zaksięgowaniu wpłaty na rachunku bankowym Usługodawcy.
4. Opłata abonamentowa płatna jest przelewem na rachunek Usługodawcy wskazany na fakturze, a w przypadku Konsumentów - w potwierdzeniu zawarcia Umowy.

5. Wykorzystanie przez klienta całego czasu konsultacji w ramach Pakietu abonamentowego nie zwalnia klienta z obowiązku zapłaty rat opłaty abonamentowej za wszystkie okresy miesięczne składające się na dany Pakiet abonamentowy.
6. Jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z cz. V ust. 1, 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.

V. Sposób i warunki realizacji Usług doradczych

1. Usługodawca rozpocznie świadczenie usługi na rzecz Konsumenta i Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, przed upływem 14 dniowego terminu na odstąpienie od umowy, pod warunkiem przesłania do Usługodawcy, za pośrednictwem poczty elektronicznej, podpisanego oświadczenia stanowiącego załącznik nr 2 do regulaminu.
2. Usługodawca świadczy Usługi:
 - 1) drogą elektroniczną – za pośrednictwem poczty elektronicznej lub za pośrednictwem komunikatorów internetowych,
 - 2) w zakresie niektórych Pakietów abonamentowych – również poprzez bezpośredni kontakt telefoniczny lub kontakt osobisty.
3. Klient przesyła zapytanie lub opis problemu za pośrednictwem poczty elektronicznej. Usługodawca w uzgodnionym terminie przygotowuje odpowiedź (np. w formie wiadomości e-mail zawierającej wyjaśnienia, instrukcje czy opinię techniczną, ewentualnie w formie załączonego dokumentu).
4. Klient korzysta z Usługi doradczej z własnej inicjatywy. Przez okres abonamentu Usługodawca pozostaje w gotowości do świadczenia Usług doradczych. Niewykorzystany w danym okresie abonamentowym limit godzin przepada z upływem danego okresu abonamentowego i nie podlega wymianie na środki pieniężne.
5. Klient może kontaktować się z Usługodawcą osobiście lub za pośrednictwem innej, uprzednio wskazanej osoby, za której działania lub zaniechania ponosi odpowiedzialność jak za własne działania i zaniechania. W przypadku przekazania przez klienta Usługodawcy danych osobowych osoby trzeciej, klient zobowiązuje się, spełnić w imieniu Usługodawcy obowiązek informacyjny, o którym mowa w cz. XI.
6. Usługa zostanie wykonana terminie w ustalonym z klientem (konkretnym dniu i godzinie konsultacji lub – w razie usług obejmujących np. opracowanie pisemnej opinii – w określonym przedziale czasu wskazanym przez Usługodawcę, potrzebnym na przygotowanie odpowiedzi). Czas wykonania Usługi doradczej określa Usługodawca po zapoznaniu się z istotą zagadnienia.
7. Czas świadczenia Usługi obejmuje:
 - 1) czas rozmowy z klientem,
 - 2) czas analizy problemu przedstawionego przez klienta, w tym przesłanych materiałów,

- 3) czas przygotowania opinii w postaci elektronicznej (np. mail).
8. Najmniejszą jednostką rozliczeniową czasu konsultacji jest 5 minut. Czas trwania każdej konsultacji (rozmowy lub przygotowania odpowiedzi pisemnej) jest zaokrąglany w górę do pełnych rozpoczętych 5 minut.
9. W przypadku uzgodnienia przez strony, iż konsultacja odbędzie się o określonej godzinie w określonym dniu i braku kontaktu ze strony klienta o umówionej porze konsultacji, uznaje się ją za odbyłą z upływem 10 minut od planowanego startu (czas planowanego spotkania zostaje odliczony z puli godzin), chyba że klient uprzedzi Usługodawcę z 1 godzinnym wyprzedzeniem i strony ustalą inny termin.
10. W przypadku braku możliwości odebrania telefonu od klienta, Usługodawca zobowiązany jest oddzwonić w terminie kolejnych 3 godzin w dniach i godzinach świadczenia Usługi w ramach danego Pakietu abonamentowego.
11. Usługodawca, każdorazowo, w terminie 1 Dnia roboczego od świadczenia Usługi udostępni klientowi informację o wykorzystanym czasie w ramach danego Pakietu abonamentowego.
12. W przypadku gdy czas pozostały w ramach danego Pakietu abonamentowego w ocenie Usługodawcy nie będzie wystarczający do profesjonalnego wykonania danej konsultacji, Usługodawca zwróci uwagę klienta na ten fakt prezentując dostępne jego zdaniem opcje sposobu wykonania Usługi (np. rezygnację z danej konsultacji ograniczenie zakresu konsultacji, wykupienie wyższego Pakietu abonamentowego).
13. W przypadku dokonania przez strony odrębnych uzgodnień, Usługi mogą być świadczone osobiście w umówionym miejscu, po uzgodnieniu przez strony wysokości dodatkowych kosztów związanych z dojazdem lub noclegiem Usługodawcy, do których poniesienia zobowiązany będzie klient – przed rozpoczęciem świadczenia usługi osobiście w umówionym miejscu.
14. W przypadku, o którym mowa w cz. V ust. 13, Usługodawca złoży klientowi za pośrednictwem poczty elektronicznej ofertę wykonania Usługi osobiście w umówionym miejscu, wskazując kwotę dodatkowych kosztów oraz termin płatności. Usługodawca będzie zobowiązany do wykonania Usługi osobiście w umówionym miejscu pod warunkiem dokonania przez klienta wpłaty ww. kwoty w całości przed upływem wskazanego terminu. Usługodawca wystawi fakturę lub paragon (w przypadku Konsumenta) na poczet ww. kosztów po wpłacie przez klienta uzgodnionej kwoty.
15. W przypadku, gdy wykonanie Usługi w uzgodnionym terminie napotka przeszkody leżące po stronie Usługodawcy (np. nagła awaria sprzętu, problemy techniczne niezależne od klienta, choroba Usługodawcy uniemożliwiająca przeprowadzenie konsultacji), Usługodawca niezwłocznie poinformuje klienta i zaproponuje nowy termin realizacji Usługi, dogodny dla klienta. Jeśli zmiana terminu okaże się niemożliwa lub klient nie wyraża na nią zgody klientowi (Konsumentowi) przysługuje prawo, wg jego wyboru do rekompensaty w postaci 1 dodatkowej godziny konsultacji gratis lub prawo do rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, z winy Usługodawcy. Postanowień cz. XII ust. 1 nie stosuje się.

VI. Prawa i obowiązki Usługodawcy

1. Usługodawca ma prawo odmówić realizacji konsultacji, jeżeli pytanie lub żądanie klienta wykracza poza zakres usług doradztwa technicznego w zakresie elektrotechniki lub narusza postanowienia Regulaminu.
2. W przypadku opóźnienia powyżej 7 dni w zapłacie raty opłaty abonamentowej, Usługodawca, po uprzednim wezwaniu klienta do zapłaty, za pośrednictwem poczty elektronicznej, ze wskazaniem dodatkowego 3 dniowego terminu zapłaty, ma prawo wstrzymać świadczenie Usług do czasu uregulowania zaległej opłaty.
3. W przypadku opóźnienia powyżej 14 dni w zapłacie raty opłaty abonamentowej, Usługodawca, po uprzednim wezwaniu klienta do zapłaty, za pośrednictwem poczty elektronicznej, ze wskazaniem dodatkowego 3 dniowego terminu zapłaty, ma prawo rozwiązać Umowę bez okresu wypowiedzenia, z winy klienta.

VII. Prawa i obowiązki klienta

1. Klient zobowiązuje się do terminowego regulowania należnych rat opłaty abonamentowej, zgodnie z postanowieniami cz. IV Regulaminu.
2. Klient zobowiązuje się nie dostarczać Usługodawcy treści o charakterze bezprawnym (np. w przesyłanych zapytaniach lub materiałach do analizy).
3. Klient jest odpowiedzialny za zapewnienie we własnym zakresie odpowiednich warunków technicznych umożliwiających korzystanie z Usług – w szczególności dostępu do Internetu, aktywnego adresu e-mail, zainstalowanego komunikatora oraz, w przypadku Pakietów abonamentowych z kontaktem telefonicznym, działającego numeru telefonu. Koszty połączenia internetowego lub telefonicznego ponosi klient zgodnie z taryfą swojego operatora.
4. W przypadku udzielenia konsultacji technicznej w postaci wiadomości elektronicznej, treść przesłanej opinii ma charakter twórczy i podlega ochronie jako utwór na podstawie ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Przesyłając taką wiadomość Usługodawca, w ramach opłaty abonamentowej udziela klientowi nieograniczonej w czasie, niewyłącznej licencji na korzystanie z ww. utworu, obejmującą prawo do zwielokrotniania w dowolnej formie oraz udostępnianie osobom trzecim, z zastrzeżeniem, że zakazane jest udostępnianie treści konsultacji publicznie, w tym publikacja w internecie, serwisach społecznościowych lub mediach, bez uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy. Treści konsultacji mają charakter poufny jest przekazywana do użytku własnego przez klienta.
5. Udostępniając treść wiadomości osobom trzecim, klient jest zobowiązany każdorazowo zaznaczyć, że jej autorem jest Usługodawca. Klient, udostępniając wiadomość zawierającą treść konsultacji, nie ma prawa czynić zmian w treści ww. wiadomości.

VIII. Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy do niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy dojdzie na skutek okoliczności siły wyższej rozumianej jako zdarzenie obiektywne, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia, nieoczekiwane, którego skutków nie da się przewidzieć i nie można im

zapobiec mimo dołożenia należytej staranności wymaganej od przedsiębiorcy, w szczególności awarii sieci teleinformatycznych, przerw w dostawie energii.

2. W maksymalnym dopuszczalnym przez prawo zakresie Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści, szkody pośrednie lub następne poniesione przez klienta w związku z korzystaniem z Usług. Ograniczenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym nie dotyczy Konsumentów i Przedsiębiorców na prawach konsumenta.
3. Odpowiedzialność Usługodawcy za wszelkie szkody poniesione przez Klienta w związku z korzystaniem z Usługi ogranicza się do wysokości 100% raty opłaty abonamentowej za dany miesiąc, w którym wystąpiło zdarzenie będące podstawą odpowiedzialności, z wyłączeniem szkód wyrządzonych umyślnie. Ograniczenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym nie dotyczy Konsumentów i Przedsiębiorców na prawach konsumenta.
4. Żadne postanowienie niniejszego Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności Usługodawcy wobec klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta w przypadkach, w których odpowiedzialność ta wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

IX. Prawo odstąpienia od umowy przez Konsumenta i Przedsiębiorcy na prawach konsumenta

1. Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta ma prawo odstąpić od Umowy zawartej na odległość z Usługodawcą w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, bez podawania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, Klient powinien złożyć Usługodawcy jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu od umowy (na przykład pismo wysłane pocztą lub wiadomość e-mail). Klient może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia stanowiącego załącznik nr 3 do niniejszego regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.
3. Do zachowania terminu odstąpienia wystarczy wysłanie oświadczenia przed upływem 14-dniowego terminu, o którym mowa w ust. 1 powyżej.
4. W przypadku skutecznego odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą, a Usługodawca zwróci klientowi wszystkie otrzymane od niego płatności związane z Umową niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia klienta o odstąpieniu. Zwrot płatności nastąpi przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył klient, chyba że klient wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

X. Postępowanie reklamacyjne

1. Klient ma prawo zgłaszać reklamacje dotyczące świadczonych Usług lub sposobu realizacji Umowy. Reklamację można złożyć w szczególności drogą elektroniczną na adres e-mail: **adres e-mail** napiecie@salama.pl

2. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikujące klienta oraz opis zastrzeżeń lub nieprawidłowości w wykonaniu Usług. Jeżeli reklamacja dotyczy naliczania czasu świadczenia usługi, należy podać szczegóły zdarzenia (np. datę konsultacji, czas trwania itp.), żądanie wobec Usługodawcy.
3. Usługodawca rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona klientowi na trwałym nośniku informacji – np. poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres podany w zgłoszeniu reklamacyjnym.
4. W przypadku nieudzielenia przez Usługodawcę odpowiedzi na reklamację w powyższym terminie, uważa się, że reklamacja została uwzględniona przez Usługodawcę.

XI. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych klienta jest Piotr Bibik prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Salama Piotr Bibik w Oleśnicy 56-400 przy ul Ogrodowej 8a legitymujący się nr NIP: 9111671914, Kontakt z administratorem możliwy jest listownie, pocztą e-mail na adres odo@salama.pl
2. Administrator przetwarza dane osobowe Klienta:
 - 1) w celu zawarcia i wykonania niniejszej umowy - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: **RODO**)
 - 2) w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze w szczególności obowiązków wynikających z następujących przepisów prawa: podatkowego, rachunkowości, cywilnego - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO,
 - 3) w celu wynikającym z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora lub przez stronę trzecią tj. w celu dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami oraz w celu zapewnienia rozliczalności, tj. wykazania przestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.
3. Dane osobowe będą przechowywane, w przypadku przetwarzania danych osobowych w celu:
 - 1) zawarcia i wykonania umowy - do upływu okresu przedawnienia roszczeń,
 - 2) wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, - do upływu okresu przetwarzania danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
 - 3) dochodzenia roszczeń - do momentu wyegzekwowania roszczenia lub przedawnienia, w zależności, które zdarzenie nastąpi wcześniej,
 - 4) obrony przed roszczeniami – do momentu wyegzekwowania roszczenia lub przedawnienia, w zależności, które zdarzenie nastąpi wcześniej,
 - 5) zapewnienia rozliczalności, tj. wykazania przestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych – do czasu przedawnienia roszczeń.

4. Klient posiada prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, jak również prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych.
5. Klient ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
6. Administrator może przekazać dane osobowe klienta m.in. następującym kategoriom odbiorców: podmiotom świadczącym usługi: przewozowe (kurierom), pocztowe, podmiotom świadczącym na rzecz Administratora usługi informatyczne, podatkowe, księgowe, prawne, dostawcy usług poczty elektronicznej.
7. Podanie przez Klienta danych osobowych jest warunkiem zawarcia umowy. Podanie ww. danych jest dobrowolne jednak odmowa podania ww. danych uniemożliwi zawarcie niniejszej umowy.
8. Klient ma prawo z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją - wnieść sprzeciw przeciwko przetwarzaniu przez Administratora danych osobowych Wykonawcy opartego na art. 6 ust. 1 lit f) RODO.
9. Klauzula informacyjna dla przedstawiciela klienta:
 - 1) Administratorem Twoich danych osobowych jest Piotr Bibik prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Salama Piotr Bibik w Oleśnicy 56-400 przy ul Ogrodowej 8a legitymujący się nr NIP: 9111671914 Kontakt z administratorem możliwy jest listownie, pocztą e-mail na adres odo@salama.pl
 - 2) Administrator pozyskał Twoje dane osobowe od swojego klienta, który wskazał je jako dane osoby uprawnionej do reprezentowania klienta w toku świadczenia Usług doradczych.
 - 3) Administrator przetwarza Twoje dane osobowe takie jak imię, nazwisko, nr telefonu, adres e-mail.
 - 4) Twoje dane osobowe są przetwarzane w celu realizacji umowy o świadczenie Usług doradczych na rzecz Klienta, który wskazał Cię jako jej przedstawiciela - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO – przez czas niezbędny do realizacji zawartej umowy, a następnie przez okres nie dłuższy niż okres przedawnienia ewentualnych roszczeń z tytułu świadczenia usług, wynikający z powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
 - 5) Administrator może przekazać Twoje dane osobowe m.in. następującym kategoriom odbiorców: podmiotom świadczącym usługi: przewozowe (kurierom), pocztowe, podmiotom świadczącym na rzecz Administratora usługi informatyczne, podatkowe, księgowe, prawne, dostawcy usług poczty elektronicznej.
 - 6) Masz prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, jak również prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych.
 - 7) Masz prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego tj.: Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

XII. Rozwiązanie umowy

1. Klient ma prawo rozwiązać niniejszą umowę w przypadku nienależytego wykonania Usługi przez Usługodawcę z jego wyłącznej winy, pod warunkiem uprzedniego wezwania Usługodawcy, za pośrednictwem poczty elektronicznej do prawidłowego wykonania Usługi, z precyzyjnym wskazaniem na czym polega nienależyte wykonanie Usługi i wyznaczeniem Usługodawcy dodatkowego odpowiedniego terminu do ponownego wykonania Usługi, nie krótszego niż 14 dni. W przypadku gdy Usługodawca nie wykona poprawnie Usługi w dodatkowym terminie wskazanym w ust. 1 powyżej, klient ma prawo rozwiązać umowę bez wypowiedzenia z winy Usługodawcy.
2. Usługodawca ma prawo rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w sytuacji, gdy klient rażąco narusza postanowienia niniejszego Regulaminu lub obowiązujące przepisy prawa podczas korzystania z Usługi. Dotyczy to w szczególności przypadków, gdy klient przekazuje treści o charakterze bezprawnym, znieważającym czy naruszającym prawa osób trzecich albo podejmuje działania zmierzające do zakłócenia działania systemów teleinformatycznych Usługodawcy.
3. Usługodawca ma prawo rozwiązać Umowę za zachowaniem 1 miesięcznego okresu wypowiedzenia z ważnych przyczyn, w szczególności z powodu zawieszenia lub zakończenia prowadzenia działalności gospodarczej, z powodu choroby uniemożliwiającej Usługodawcy profesjonalne świadczenie Usługi przez okres dłuższy niż 14 dni.
4. W przypadku, gdy wykonanie Usługi nie jest możliwe z przyczyn niezależnych od stron (tzw. Siła wyższa) i ten stan trwa dłużej niż 30 dni każda ze stron ma prawo rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia.
5. W przypadku gdy Klient zapłaci ratę opłaty abonamentowej za okres przypadający po rozwiązaniu Umowy, Usługodawca zwróci klientowi część raty opłaty abonamentowej w wysokości proporcjonalnej do okresu obowiązywania Umowy w okresie, za który została zapłacona ostatnia rata opłaty abonamentowej. Zwrot opłaty abonamentowej nastąpi w terminie 7 dni od dnia rozwiązania Umowy, przelewem na rachunek bankowy klienta, z którego klient dokonał zapłaty ostatniej raty opłaty abonamentowej przed rozwiązaniem Umowy. W razie wypowiedzenia Umowy przez Usługodawcę w przypadku, o którym mowa w cz. XII ust. 3, klientowi nie przysługuje zwrot zapłaconej raty opłaty abonamentowej za okres, po rozwiązaniu Umowy.

XIII. Informacja o zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną

1. Zgodnie z art. 6 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Usługodawca informuje, że korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz komunikatorów internetowych, może wiązać się z typowymi zagrożeniami charakterystycznymi dla korzystania z sieci Internet.
2. Do szczególnych zagrożeń, na które narażony jest klient w trakcie korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną, należą w szczególności:

- 1) Złośliwe oprogramowanie (malware) – programy lub skrypty mające na celu wyrządzenie szkód w systemie informatycznym Usługobiorcy, w tym wirusy, robaki, konie trojańskie;
 - 2) Oprogramowanie szpiegujące (spyware) – służące do śledzenia działań użytkownika w sieci, bez jego wiedzy i zgody;
 - 3) Nieautoryzowany dostęp do danych (phishing, cracking) – podejmowanie prób pozyskania danych osobowych, haseł lub innych poufnych informacji;
 - 4) Ataki typu „man-in-the-middle” (MitM) – przechwytywanie i modyfikowanie danych przesyłanych pomiędzy Usługobiorcą a Usługodawcą;
 - 5) Spam – niezamówione wiadomości elektroniczne o charakterze reklamowym lub oszukańczym;
 - 6) Podsywanie się pod inne osoby lub podmioty (spoofing) – próby wyłudzenia danych lub wprowadzenia w błąd co do tożsamości nadawcy wiadomości;
 - 7) Luki w zabezpieczeniach oprogramowania – wykorzystanie błędów w systemach operacyjnych, przeglądarkach internetowych lub aplikacjach komunikacyjnych.
3. W celu zminimalizowania ryzyka wystąpienia powyższych zagrożeń, zaleca się klientom zachowanie szczególnej ostrożności, w tym:
- 1) stosowanie aktualnego oprogramowania antywirusowego oraz zapory sieciowej (firewall);
 - 2) regularne aktualizowanie systemu operacyjnego i używanego oprogramowania;
 - 3) unikanie otwierania załączników i klikania w odnośniki pochodzące z podejrzanych lub nieznanych źródeł;
 - 4) weryfikowanie tożsamości nadawców wiadomości elektronicznych i komunikatów;
 - 5) stosowanie silnych i unikalnych haseł oraz ich regularna zmiana;
 - 6) nieudostępnianie danych logowania osobom trzecim.

XIV. Postanowienia końcowe

1. Klient wyraża zgodę na wystawianie przez Usługodawcę faktur w formie elektronicznej i przesyłanie ich za pośrednictwem poczty elektronicznej z adresu Usługodawcy: napiecie@salama.pl na adres klienta, za pośrednictwem którego klient złożył Zamówienie. Klient może wskazać inny adres, za pośrednictwem poczty elektronicznej. Zmiana adresu jest skuteczna od dnia następującego po dniu, w którym Klient powiadomił Usługodawcę o zmianie adresu.
2. Prawem właściwym dla wszelkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu oraz zawartej na jego podstawie Umowy jest prawo polskie.
3. Ewentualne spory pomiędzy Usługodawcą a klientem będą rozstrzygane przez właściwe sądy powszechne. Klient będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych metod rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
4. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji

społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: <https://uokik.gov.pl/pomoc-dla-konsumentow>.

5. Regulamin został sporządzony w języku polskim.

6. Załączniki:

Załącznik 1 - Oświadczenie Konsumenta

Załącznik 2 – Żądanie rozpoczęcia wykonywania umowy przed upływem przed upływem 14 dniowego terminu na odstąpienie od umowy zawartej na odległość

Załącznik 3 - Wzór formularza odstąpienia od umowy przez Konsumenta.

7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 2025-05-15 i ma zastosowanie do umów zawieranych od tego dnia.

Załącznik 1**Oświadczenie Konsumenta**

Potwierdzam, że jestem świadomy, iż złożenie zamówienia wiąże się z obowiązkiem zapłaty za Usługi doradcze

Data: [data złożenia oświadczenia]:

Imię i nazwisko: [.....]

Podpis Konsumenta: [.....] (tylko jeżeli oświadczenie jest wysyłane w wersji papierowej)

Załącznik nr 2**Żądanie rozpoczęcia wykonywania usługi przed upływem 14 dniowego terminu na odstąpienie od umowy
zawartej na odległość**

1. Żądam rozpoczęcia wykonywania umowy o świadczenie usług doradczych przed upływem 14 dniowego terminu na odstąpienie od umowy zawartej na odległość.
2. Potwierdzam, że przyjąłem/przyjęłam do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od umowy z chwilą jej pełnego wykonania przez Usługodawcę.

Data: [data zgłoszenia żądania]:

Imię i nazwisko: [.....]

Podpis Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta: [.....] (tylko jeżeli żądanie jest wysyłane w wersji papierowej)

Załącznik 3

Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: [dane Usługodawcy – nazwa, adres, e-mail]

Ja [imię i nazwisko] niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy świadczenia usług doradztwa technicznego zawartej dnia [data zawarcia umowy].

Data odstąpienia: [data wypełnienia formularza]

Imię i nazwisko: [.....]

Adres: [.....]

Podpis Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta: [.....] (tylko jeżeli formularz jest wysyłany w wersji papierowej)