

REGULAMIN serwisu internetowego www.krolwitkowska.pl

Postanowienia ogólne

Właścicielem serwisu www.krolwitkowska.pl jest Joanna Król-Witkowska prowadząca działalność gospodarczą pod firmą **Pomoc w sprawach urzędowych w Austrii Joanna Król-Witkowska**, NIP: 7343317616 pod adresem: Świlcza 399R, 36-072 Świlcza, E Mail: kontakt@krolwitkowska.pl, Tel.: 692908953.

Niniejszy regulamin określa

- rodzaje i zakres usług
- warunki świadczenia usług
- warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług
- tryb postępowania reklamacyjnego

Postanowienia niniejszego dokumentu stanowią regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Niniejszy Regulamin został sporządzony w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności przepisy:

- a. Kodeksu cywilnego – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. z 1964, Nr 16 poz. 93 ze zm.)
- b. ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r., Nr 144 poz. 1204 ze zm.)
- c. ustawy z dnia z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827)
- d. ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 r., (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823)
- e. zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady Europy (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych

Zawarcie umowy jest równoznaczne ze zgodą na wszystkie postanowienia i informacje zawarte w niniejszym regulaminie.

Definicje

1. Administrator Danych Osobowych – Joanna Król-Witkowska prowadząca działalność gospodarczą pod firmą *Pomoc w sprawach urzędowych w Austrii Joanna Król-Witkowska* z siedzibą w Świlcza 399R, 36-072 Świlcza.
2. Zleceniobiorca – Joanna Król-Witkowska.
3. Klient / Zleceniodawca - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych która zamierza albo zawarła z Zleceniobiorcą umowę na odległość, której przedmiotem są usługi znajdujące się w ofercie serwisu internetowego www.krolwitkowska.pl.
4. Serwis – strona internetowa działająca pod adresem www.krolwitkowska.pl tj. platforma internetowa umożliwiająca świadczenie usług drogą elektroniczną.
5. Umowa – umowa zlecenia zawierana na odległość bez jednoczesnej obecności Stron.
6. Usługa elektroniczna – usługa świadczona za pomocą środków komunikacji elektronicznej, czyli internetu lub sieci elektronicznej.
7. Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.
8. Formularze zgłoszeniowe – formularze znajdujące się na stronie serwisu umożliwiające przesłanie swoich danych osobowych Zleceniobiorcy w celu realizacji usługi.
9. Formularz kontaktowy – formularz znajdujący się na stronie serwisu umożliwiający kontakt z Zleceniobircą.

Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

Zleceniobiorca wykorzystując serwis świadczy następujące usługi elektroniczne:

- a. umożliwia Zleceniodawcy przesłania bezpośrednio wiadomości z wykorzystaniem formularza kontaktowego i formularzy zgłoszeniowych dostępnych w serwisie
- b. udostępnia dane dotyczące działalności i rodzaju oferowanych usług
- c. udostępnia umowę zlecenia oraz potrzebne formularze do zrealizowania usługi

Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną

a. wymagania techniczne

- posiadanie urządzenia z dostępem do sieci Internet
- posiadanie oprogramowania antywirusowego oraz korzystanie z popularnych przeglądarek, za pośrednictwem których wyświetlane są strony internetowe
- posiadanie konta poczty elektronicznej

b. zakaz dostarczania przez Zleceniodawcę treści o charakterze bezprawnym

- Podczas korzystania z portalu niedozwolone jest:
 - umieszczanie treści, które są niezgodne z prawem i dobrymi obyczajami
 - wykorzystywanie bez pisemnej zgody Zleceniobiorcy zdjęć, grafik i innych informacji znajdujących się w portalu Zleceniobiorcy

Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Zasady zawierania umowy zlecenia

- Zleceniobiorca świadczy usługi za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, zapewniającego przetwarzanie i przechowywanie, a także wysłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne, zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- Zamówienia od Klientów są przyjmowane mailowo i telefonicznie.
- Klient zawiera umowę zlecenia zamawianych usług ze Zleceniobiorcą z chwilą doręczenia Zleceniobiorcy podpisanej umowy i po dostarczeniu kompletu wszystkich dokumentów na adres poczty elektronicznej.
- Klient może samodzielnie pobrać listę niezbędnych dokumentów udostępnioną w serwisie.
- Standardowy termin realizacji zamówienia wynosi od 3 do 14 dni roboczych po podpisaniu umowy i po dostarczeniu kompletu wszystkich dokumentów.
- Składając zamówienie tj. przesyłając podpisaną umowę i przesyłając wszystkie niezbędne dokumenty (mailowo, telefonicznie lub za pośrednictwem strony www), Klient potwierdza, iż zapoznał się z treścią Polityki Prywatności oraz treścią niniejszego Regulaminu i akceptuje jego postanowienia.
- Wypełnienie formularza kontaktowego lub formularza zgłoszeniowego jest równoznaczne z zapoznaniem się oraz akceptacją niniejszego Regulaminu oraz stanowiącą jego integralną część Politykę Prywatności.
- Umowa zlecenia jest zawierana na czas określony – do momentu zrealizowania zamówienia.
- Przesłanie wypełnionych formularzy oznacza, że Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych podanych w formularzu w celach świadczenia usługi zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady Europy (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych.

2. Odstąpienie od umowy

- Klient będący Konsumentem, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta ma prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od daty podpisania umowy z zastrzeżeniem pozostałych zapisów niniejszej umowy.
- W celu odstąpienia od umowy Klient zobowiązany jest złożyć pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Klient może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik do Regulaminu i przesłać go drogą elektroniczną na adres kontakt@krolwitkowska.pl lub listownie na adres *Pomoc w sprawach urzędowych w Austrii Joanna Król-Witkowska*, Świlcza 399R, 36-072 Świlcza.
- Zleceniobiorca zwróci Klientowi wszystkie otrzymane od Klienta płatności bez zbędnej zwłoki, nie później niż 14 dni od chwili, w której Zleceniobiorca został poinformowany o odstąpieniu od umowy. Zwrot środków Zleceniobiorca dokona przy użyciu tych samych metod płatności, jakie zostały użyte przez Klienta do opłacenia zlecenia.
- Jeżeli Klient korzysta z prawa odstąpienia od umowy sprzedaży po zgłoszeniu żądania, wówczas Klient jest zobowiązany do zapłaty za część wykonanego świadczenia i spełnionego do chwili odstąpienia od Umowy, zgodnie z zapisami powyższymi.
- Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w odniesieniu do umów o świadczenie usług, jeżeli Zleceniobiorca w pełni lub w przeważającej większości usług zrealizował.

3. Rozwiązanie umowy

- Strony mają możliwość rozwiązać umowę w formie pisemnej z 2 tygodniowym okresem wypowiedzenia.
- Jeżeli Zleceniodawca skorzysta z prawa wypowiedzenia niniejszej umowy, wówczas Zleceniodawca jest zobowiązany do zapłaty za część wykonanego przez Zleceniobiorcę świadczenia i spełnionego do chwili złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu umowy.
- Zleceniobiorca, może wypowiedzieć niniejszą umowę, w przypadku gdy Zleceniodawca nie dostarczy Zleceniobiorcy wszystkich stosownych informacji oraz dokumentów koniecznych do wykonania przez Zleceniobiorcę przedmiotu umowy.

Tryb postępowania reklamacyjnego

- Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w związku z stwierdzeniem, że usługa została wykonana niezgodnie z postanowieniami umowy o świadczenie usług.
- Reklamacje co do realizacji niniejszej umowy Zleceniodawca powinien składać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres kontakt@krolwitkowska.pl, listownie na adres *Pomoc w sprawach urzędowych w Austrii Joanna Król- Witkowska*, Świlcza 399R 36-072 Świlcza.
- Reklamacja powinna zawierać dane osobowe Klienta, szczegółowy opis nieprawidłowości oraz działania, których Klient domaga się od Zleceniobiorcy.
- Klient otrzyma informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania.
- W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Zleceniobiorca dokona czynności mających na celu naprawienia stanu będącego podstawą reklamacji i zwróci Klientowi koszty związane z nieprawidłowym wykonywaniem usługi.
- Ewentualny zwrot środków Zleceniobiorca dokona przy użyciu tych samych metod płatności, jakie zostały użyte przez Klienta do opłacenia zlecenia.

Postanowienia końcowe

1. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 01.11.2024
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, a w szczególności: Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. oraz ustawa o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r.
3. Polityka Prywatności stanowi integralną część niniejszego Regulaminu.
4. Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu.
5. Wszelkie treści zamieszczone na stronie (m.in. materiały graficzne, teksty, zdjęcia) są wyłączną własnością Zleceniobiorcy i są chronione prawem autorskim. Kopiowanie ich w całości lub też w fragmentach elementów bez wyraźnego, pisemnego zezwolenia Zleceniobiorcy jest zabronione.
6. W przypadku braku zapłaty za wykonaną usługę, *Pomoc w sprawach urzędowych w Austrii Joanna Król-Witkowska* zastrzega sobie prawo przekazania sprawy dochodzenia roszczeń finansowych firmie windykacyjnej lub kancelarii prawnej.
7. Klient ma prawo skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń (np. przez stałe polubowne sądy konsumenckie działające przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej albo u miejskiego lub powiatowego Rzecznika praw Konsumenta). Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta z takich sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, znajdują się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (www.uokik.gov.pl). Pozasądowemu rozwiązaniu sporu, może pomóc platforma internetowa ODR, która jest dostępna pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, za pośrednictwem której Klient może złożyć skargę.
8. W przypadku braku polubownego rozwiązania, wszelkie spory będą rozpatrywane przez właściwy sąd powszechny właściwy dla miejsca zamieszkania Zleceniobiorcy.

Załączniki:

Wzór odstąpienia od umowy zlecenia

WZÓR
FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZLECENIA

Pomoc w sprawach urzędowych Austrii Joanna Król-Witkowska
Świlcza 399R, 36-072 Świlcza
NIP: 7343317616

Ja.....niniejszym informuję o
odstąpieniu od umowy zawartą w dniu.....

Numer rachunku bankowego dla celów zwrotu dokonanej płatności:

Podpis czytelny Klienta:

Miejscowość i Data: