

# REGULAMIN USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

## SIGN CONNECT

### § 1

#### POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa warunki i zasady korzystania z usług telekomunikacyjnych oferowanych przez Operatora, które świadczone są drogą elektroniczną, z wykorzystaniem platformy Sign Connect.
2. Postanowienia Regulaminu dotyczą w szczególności uprawnień i obowiązków Klientów korzystających z Usługi oraz Operatora świadczącego Usługi na ich rzecz.
3. Regulamin posługuje się następującymi pojęciami:
  - a) Operator – Sign Connect Sp. z o.o.,
  - b) Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która po akceptacji Regulaminu uzyskała dostęp do Usług oferowanych przez Operatora, posiadająca nadrzędne uprawnienia administracyjne względem Agenta,
  - c) Agent – osoba fizyczna, aktywnie korzystająca z Panelu, której uprawnienia do Panelu nadaje Klient, będąca użytkownikiem końcowym Usług ze strony Klienta,
  - d) Użytkownik – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która nie jest Klientem, ale korzysta z Usług oferowanych przez Operatora na skutek ich zamówienia przez Klienta,
  - e) Aplikacja – oprogramowanie przechowywane na serwerach Operatora, umożliwiające świadczenie Usług na rzecz Klienta,
  - f) Strona Internetowa – strona internetowa Operatora znajdująca się pod adresem [www.signconnect.pl](http://www.signconnect.pl),
  - g) Usługa Podstawowa – odpłatna usługa telekomunikacyjna świadczona drogą elektroniczną za pośrednictwem Internetu, której zakres i warunki korzystania opisane zostały w dalszej części Regulaminu,
  - h) Usługi Dodatkowe – dodatkowo płatne usługi poboczne względem Usługi Podstawowej, do których dostęp Operator udzieli po złożeniu zamówienia przez Klienta,
  - i) Usługi – łącznie Usługa Podstawowa i Usługi Dodatkowe,
  - j) Rejestracja – proces dokonywany przez Klienta za pośrednictwem Strony Internetowej, niezbędny dla rozpoczęcia świadczenia na jego rzecz Usług przez Operatora,
  - k) Panel – zbiór Usług oferowanych Klientom za pośrednictwem Strony Internetowej, do których Klient uzyskuje dostęp po akceptacji Regulaminu i Polityki Prywatności, wyborze Usług i dokonaniu Opłaty Początkowej zgodnie z Cennikiem,
  - l) Konto – indywidualne konto zarejestrowane za pośrednictwem Strony Internetowej, przy wykorzystaniu którego Agent korzysta z Usług w zakresie udostępnionym mu przez Klienta; uprawnienia administracyjne względem Konta przysługują Klientowi i są sprawowane za pośrednictwem Panelu,
  - m) Cennik – strona informacyjna definiująca zakres funkcjonalny i ceny Usług, znajdujący się pod adresem [www.signconnect.pl](http://www.signconnect.pl),
  - n) Opłata Początkowa – płatność warunkująca udzielenie Klientowi dostępu do wybranych przez niego Usług,
  - o) Opłata Subskrypcyjna – cykliczna opłata dokonywana raz w miesiącu przez Klienta na rzecz Operatora przez cały Okres Subskrypcji, 5 dnia miesiąca kolejnego,
  - p) Okres Subskrypcji – określony z góry okres czasu, podczas którego Klient posiada dostęp do wybranych przez siebie Usług oraz zobowiązany jest do uiszczania Opłat Subskrypcyjnych,

- q) Okres Próbny – trzydzieści kolejnych dni, podczas których Klient posiada dostęp do Usługi Podstawowej, bez konieczności ponoszenia jakichkolwiek opłat z tego tytułu,
- r) Okres Rozliczeniowy – miesiąc kalendarzowy, przy czym dla celów rozliczeniowych przyjmuje się, że miesiąc kalendarzowy każdorazowo trwa trzydzieści dni,
- s) Login Klienta – adres mailowy Klienta, będący jednocześnie jego identyfikatorem w Aplikacji,
- t) Hasło Klienta – ciąg o długości przynajmniej ośmiu znaków, na które składają się litery i cyfry, umożliwiający Klientowi uzyskanie dostępu do Aplikacji,
- u) Login Agenta - adres mailowy Agenta, będący jednocześnie jego identyfikatorem w Panelu,
- v) Hasło Agenta – ciąg o długości przynajmniej ośmiu znaków, na które składają się litery i cyfry, umożliwiający Klientowi uzyskanie dostępu do Panelu,
- w) Sprzęt – urządzenia końcowe niezbędne dla korzystania z Usług oferowanych przez Operatora.

## § 2

1. Właścicielem Aplikacji oraz podmiotem świadczącym Usługi jest Operator.
2. Strona Internetowa zarówno jako całość, jak i poszczególne jej elementy oraz treści tekstowe i graficzne na niej ujęte, stanowią przedmiot własności Operatora lub jego dostawców i są chronione prawem autorskim lub prawem własności przemysłowej.
3. Operator świadczy Usługi typu Software as a Service, które opierają się na jednym z modeli chmury obliczeniowej, w którym Aplikacja jest przechowywana i wykonywana na zewnętrznych serwerach Operatora i jest udostępniana Klientom za pośrednictwem Internetu.
4. Zakres oferowanych Usług wraz ze związanymi z nimi Opłatami cyklicznymi, znajdują się w Cenniku.

## § 3

### PODSTAWA REALIZACJI USŁUG

1. Z wyłączeniem Okresu Próbego, korzystanie z Usług jest odpłatne, a podstawą ich aktywacji jest dokonanie płatności przez Klienta na rzecz Operatora w wysokości zgodnej z ceną wskazaną w Cenniku, a także akceptacja Regulaminu oraz Polityki prywatności.
2. Realizacja Usług możliwa jest wyłącznie po dokonaniu rejestracji w Aplikacji, podczas której Klient poda swoje prawdziwe i aktualne dane wskazane w formularzu rejestracyjnym.
3. Podczas zamawiania Usług należy wybrać ich rodzaj, zgodnie z ofertą zawartą w Cenniku.
4. Klient może wybrać wyłącznie Usługę Podstawową lub Usługę Podstawową wraz z Usługami Dodatkowymi. Operator nie przewiduje możliwości wybrania Usług Dodatkowych z pominięciem Usługi Podstawowej.
5. Dokonanie Rejestracji w Serwisie oraz dokonanie pierwszej płatności jest rozumiane jako chęć zawarcia umowy, w oparciu o którą realizowane będą wzajemne prawa i obowiązki Klienta i Operatora.
6. W przypadku wystąpienia podstaw do odmowy zawarcia umowy przez Operatora, w szczególności wynikających z przyczyn technicznych po stronie Operatora oraz w wypadku stwierdzenia podania przez Klienta nieprawdziwych danych podczas Rejestracji, może on odmówić jej zawarcia, o czym niezwłocznie powiadomi Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej, korzystając z adresu mailowego wskazanego podczas rejestracji. W przypadku odmowy zawarcia umowy Klient nie zostanie obciążony żadnymi kosztami.

7. W przypadku nieprzekazania Użytkownikowi przez Operatora niezwłocznej informacji o odmowie zawarcia umowy i jej podstawie, umowę uważa się za zawartą z chwilą prawidłowego zrealizowania płatności. Operator zastrzega możliwość odmowy zawarcia umowy także w przypadku zakwestionowania płatności przez Integratora płatności w oparciu o obowiązujące przepisy prawa.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w procesie rejestracji lub świadczeniu Usługi wynikające z przyczyn od niego niezależnych, takich jak zaksięgowanie płatności na rachunku bankowym lub podanie błędnych danych podczas Rejestracji. Przez błędne dane Operator rozumie omyłki pisarskie, które utrudniają identyfikację Klienta.
9. Operator będzie świadczył na rzecz Klienta wybrane przez niego Usługi przez cały Okres Subskrypcji, z zastrzeżeniem postanowień zawartych w dalszej części Regulaminu.

#### § 4

##### WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Prawidłowa realizacja Usług przez Operatora wymaga dysponowania przez Klienta i Agenta Urządzeniem Końcowym spełniającym niżej wskazane parametry techniczne i systemowe:
  - a) stały dostęp do Internetu o minimalnej przepustowości 500 kb/s,
  - b) oprogramowanie umożliwiające odczytywanie plików w różnych formatach, m.in. tekstowych, graficznych, dźwiękowych, wideo,
  - c) kompatybilna przeglądarka internetowa Chrome/Firefox,
  - d) dostęp do kluczy publicznych Klienta, które są wymagane do dekodowania video w przeglądarce.
2. Operator informuje, że niespełnienie minimalnych wymagań technicznych wskazanych i systemowych w § 4 ust. 1 Regulaminu może spowodować nieprawidłowe działanie Usług bądź brak możliwości korzystania z Usług w pełnym zakresie, co nie będzie stanowić podstaw do wszczęcia procedury reklamacyjnej.

#### § 5

##### REALIZACJA USŁUG

1. W ramach Usługi Podstawowej Operator przewiduje wdrożenie na stronie internetowej Klienta funkcji umożliwiającej nawiązanie połączeń pomiędzy Użytkownikiem a Klientem za pośrednictwem Aplikacji, które to połączenia mogą polegać na:
  - a) przesyłaniu komunikatów tekstowych, graficznych i tekstowo-graficznych (chat),
  - b) nawiązywaniu połączeń głosowych (audio),
  - c) nawiązywaniu połączeń audiowizualnych (audiowideo)
2. Nawiązanie połączenia następuje z inicjatywy Użytkownika, który poprzez wykorzystanie funkcji umieszczonej na stronie internetowej Klienta nawiązuje połączenie z Agentem w formie wskazanej w § 5 ust. 1 lit. a)-c) Regulaminu. Przed rozpoczęciem połączenia Użytkownik powinien podać dane umożliwiające Agentowi poznanie jego tożsamości (przynajmniej imię i nazwisko), a w razie nieodebrania połączenia przez Agenta także preferowaną formę kontaktu zwrotnego spośród ujętych w § 5 ust. 1 lit. a)-c) Regulaminu.
3. Ilość Agentów, z którymi Użytkownik może nawiązać połączenie, uzależniona jest od wariantu Usługi Podstawowej wybranej przez Klienta. Pełen zakres Usług Podstawowych ujęty został w Cenniku.
4. Nawiązanie połączenia następuje poprzez protokół WebRTC.

5. W ramach Usług Dodatkowych Operator przewiduje możliwość świadczenia na rzecz Klienta usług polegających na:
  - a) modyfikowaniu i dostosowaniu interfejsu Konta i /lub Panelu do indywidualnych potrzeb i oczekiwań,
  - b) dostosowaniu parametrów technicznych Konta i/lub Panelu do indywidualnych potrzeb i oczekiwań, przy czym zakres zmian nie może wpływać na jej prawidłowe funkcjonowanie,
  - c) zapisywaniu treści komunikatów tekstowych, graficznych i tekstowo-graficznych w celu umożliwienia ich przyszłego wielokrotnego odczytywania w całości bądź w części,
  - d) nagrywaniu połączeń głosowych i audiowizualnych w celu umożliwienia ich przyszłego wielokrotnego odtwarzania całości bądź części,
  - e) wykonywanie telefonicznych połączeń głosowych przez Klienta do Użytkownika,
  - f) Screensharing – umożliwienie bieżącego udostępnienia przez Agenta ekranu Sprzętu Użytkownikom,
  - g) API (ang. Application Programming Interface) umożliwiające integracje z innymi systemami i pozwalające na korzystanie z innych aplikacji w ramach Usług oferowanych przez Operatora.
6. Operator przewiduje możliwość zamówienia przez Klienta z Usług Dodatkowych w dowolnym momencie, w tym także w czasie trwania Okresu Rozliczeniowego, z zastrzeżeniem postanowienia zawartego w § 8 ust. 3 Regulaminu. Zamówienie Usług Dodatkowych następuje za pośrednictwem Panelu.
7. W przypadku korzystania z Usługi Dodatkowej wskazanej w § 5 ust. 5 lit. c) i d) Regulaminu, przechowywanie zapisów połączeń będzie następowało na serwerze Operatora w postaci zaszyfrowanej.
8. Klient mogą wybrać i skorzystać z dowolnej ilości Usług Dodatkowych, poprzez złożenie zamówienia za pośrednictwem Panelu.
9. Usługi będą świadczone siedem dni w tygodniu, dwadzieścia cztery godziny na dobę, z zastrzeżeniem sytuacji, o których mowa w dalszej części Regulaminu.
10. Operator niniejszym informuje, że wszelkie materiały przekazane Klientowi w toku realizowania Usług, stanowią wyłączną własność intelektualną Operatora lub zostały mu udostępnione z możliwością dalszego udostępnienia na podstawie stosownych umów zawartych z innymi podmiotami, wobec czego podlegają ochronie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
11. Operator niniejszym informuje, iż Klient uprawniony jest do korzystania z udostępnionych mu materiałów w celu korzystania z Usług zgodnie z ich przeznaczeniem oraz udostępnienia ich Agentom wyłącznie w tym samym celu.

## § 6

1. Klient nie jest uprawniony do korzystania Usług w sposób i w celach sprzecznych z ich przeznaczeniem, obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami Regulaminu, w tym w szczególności w sposób naruszający prawa osób trzecich oraz w celach sprzecznych z prawem i dobrymi obyczajami.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treści, które są przesyłane pomiędzy Klientem a Użytkownikiem. W przypadku korzystania z Usług w sposób sprzeczny postanowieniem ujętym w § 6 ust. 1 Regulaminu, odpowiedzialność z tego tytułu ponosi Klient i/lub Użytkownik, zależnie od tego, który podmiot dopuścił się naruszenia.
3. Klient zobowiązany jest powiadomić Operatora o wszelkich naruszeniach obowiązujących przepisów prawa oraz zasad współżycia społecznego, których dopuścił się Użytkownik, a także o wszelkich podejrzeniach tego rodzaju naruszeń.

4. Operator świadczy Usługi na rzecz Klienta po dokonaniu pozytywnej weryfikacji i autoryzacji Agenta działającego na jego rzecz, co następuje poprzez zalogowanie się do Panelu przy wykorzystaniu Loginu Agenta i Hasła Agenta.
5. Klient może korzystać z uprawnień administracyjnych po dokonaniu pozytywnej weryfikacji i autoryzacji przez Operatora, co następuje poprzez zalogowanie się do Panelu przy wykorzystaniu Loginu Klienta i Hasła Klienta.
6. Operator zaleca nieprzekazywanie przez Klienta oraz Agenta haseł i/lub loginów umożliwiających logowanie do Panelu oraz Konta osobom trzecim. Jako osoby trzecie należy rozumieć także pracowników i współpracowników Klienta, którzy nie są zaangażowani w odbiór Usług świadczonych przez Operatora.

## § 7

1. Operator posiada wiedzę, doświadczenie i zaplecze techniczne umożliwiające świadczenie Usług w sposób zgodny z ich przeznaczeniem i odpowiadający zakresowi wskazanemu w Regulaminie.
2. Operator zapewnia ochronę danych transmitowanych pomiędzy Klientem a Użytkownikiem, niezależnie od ich formy, polegającą na zaszyfrowaniu połączenia.
3. Operator jest uprawniony do czasowego zaprzestania realizacji Usług na rzecz Klienta w przypadku powzięcia uzasadnionego podejrzenia dopuszczenia się przez Klienta istotnego naruszenia postanowień Regulaminu, w tym w szczególności ujętych w § 6 Regulaminu, na czas niezbędny dla pełnego i rzetelnego wyjaśnienia zaistniałej sytuacji. Operator niezwłocznie poinformuje Klienta o czasowym zaprzestaniu realizacji Usług, jego przyczynach oraz okresie zawieszenia za pośrednictwem poczty elektronicznej, wysyłając wiadomość na adres stanowiący Login Klienta. Jeśli jest to niezbędne dla wyjaśnienia sytuacji, okres zawieszenia może zostać przedłużony, ale nie więcej niż jeden raz.
4. W przypadku potwierdzenia podejrzeń, o których mowa w § 7 ust. 3 Regulaminu, Operator uprawniony jest do trwałego zaprzestania świadczenia Usług na rzecz Klienta, o czym poinformuje go w sposób wskazany w § 7 ust. 4 Regulaminu.
5. W przypadku wyjaśnienia podejrzeń, o których mowa w § 7 ust. 3 Regulaminu, na korzyść Klienta, Operator wznowi świadczenie Usług na jego rzecz, a Opłata Subskrypcyjna w części odpowiadającej okresowi ich zawieszenia zostanie przeniesiona na kolejny okres rozliczeniowy.
6. W przypadku potwierdzenia podejrzeń, o których mowa w § 7 ust. 3 Regulaminu, Operator trawle zaprzestanie świadczenia Usług na rzecz Klienta, a uprzednio uiszczona Opłata Subskrypcyjna nie podlega zwrotowi.
7. Operator jest uprawniony do natychmiastowego trwałego zaprzestania świadczenia Usług na rzecz Klienta, z pominięciem procedury, o której mowa w § 7 ust. 3-6 Regulaminu, w przypadku powzięcia informacji o oczywistym naruszeniu postanowień Regulaminu, w tym w szczególności ujętych w § 6 Regulaminu. Uprzednio uiszczona Opłata Subskrypcyjna nie podlega zwrotowi.
8. Wszelkie naruszenia Regulaminu spowodowane bezpośrednim działaniem Agenta są jednoznaczne z naruszeniem Regulaminu przez Klienta.
9. W przypadku naruszenia Regulaminu przez Użytkownika, na które zarówno Klient jak i Agent nie mieli wpływu, Operator podejmie działania uniemożliwiające przesyłanie danych Klientowi przez tego Użytkownika.

## § 8

## ROZLICZENIA

1. Płatnikiem za świadczone przez Operatora Usługi jest Klient.
2. Operator wystawi i wyśle Klientowi fakturę VAT każdorazowo w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania Opłaty Subskrypcyjnej. Opłaty Subskrypcyjne uiszczane są z góry, za kolejny Okres Rozliczeniowy.
3. W przypadku zamówienia przez Klienta w trakcie trwania Okresu Rozliczeniowego z Usług Dodatkowych, z których dotychczas nie korzystał, Klient zobowiązany będzie do uiszczenia na rzecz Operatora różnicy w Opłacie Subskrypcyjnej uiszczonej z góry za trwający Okres Rozliczeniowy oraz wartości Usług rzeczywiście realizowanych na rzecz Klienta, z uwzględnieniem zamówionych Usług Dodatkowych. Udostępnienie Klientowi Usługi Dodatkowej nastąpi po uiszczeniu przez niego różnicy w Opłacie Subskrypcyjnej ustalonej zgodnie z treścią Cennika.
4. Za moment otrzymania Opłaty Subskrypcyjnej uważa się dzień jej prawidłowego zrealizowania, co zostanie potwierdzone stosownym komunikatem, uzależnionym od wybranej formy płatności.
5. W przypadku nieodnotowania wpływu Opłaty Subskrypcyjnej, Operator wezwie Klienta do zapłaty brakującej Opłaty subskrypcyjnej, wysyłając stosowne pismo na wskazany przez Klienta podczas Rejestracji adres mailowy. W przypadku niedokonania płatności w terminie określonym w ostatnim wezwaniu, Operator uprawniony jest do wstrzymania bądź ograniczenia realizacji Usług na rzecz Klienta.
6. Klient ponosi wszelkie konsekwencje błędnego dokonania wpłaty lub w sposób utrudniający jej identyfikację, w tym także ewentualną konsekwencję w postaci wstrzymania realizacji Usług na jego rzecz.

## § 9

### ZAKOŃCZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Rozwiązanie umowy może nastąpić poprzez:
  - a) wypowiedzenie umowy przez Operatora lub Klienta bez podania przyczyny, z zachowaniem trzydziestodniowego okresu wypowiedzenia,
  - b) wypowiedzenia umowy przez Operatora bez zachowania okresu wypowiedzenia, w przypadku rażącego naruszenia ciężących na niej obowiązków, w tym w szczególności obowiązków wskazanych w Regulaminie,
  - c) anulowanie Opłat Subskrypcyjnych przez Klienta bez podania przyczyny.
2. Wypowiedzenie umowy może nastąpić w formie pisemnej i zostać przesłane drugiej stronie listem poleconym na wskazany przez nią adres lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [biuro@signconnect.pl](mailto:biuro@signconnect.pl) – w przypadku wypowiedzenia umowy przez Klienta lub na adres podany przez Klienta podczas Rejestracji – w przypadku wypowiedzenia umowy przez Operatora.
3. W przypadku rozwiązania umowy przez Klienta na podstawie § 9 ust. 1 lit. b) Regulaminu, Klienta nie będzie przysługiwało roszczenie o zwrot Opłaty Subskrypcyjnej dokonanej na rzecz Operatora w celu uzyskania dostępu do Usługi.
4. W przypadku rozwiązania umowy przez Klienta na podstawie § 9 ust. 1 lit. b) Regulaminu, skutek w postaci zaprzestania świadczenia Usług na rzecz Klienta oraz nienaliczania kolejnych Opłat Subskrypcyjnych wystąpi z końcem Okresu Rozliczeniowego, za który uiszczona została ostatnia Opłata Subskrypcyjna.

## § 10

## POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Wszelkie reklamacje związane ze świadczeniem Usług przez Operatora należy kierować na adres email [biuro@signconnect.pl](mailto:biuro@signconnect.pl) lub na adres korespondencyjny Operatora: ul. I. Mościckiego 1, 24-110 Puławy.
2. Reklamacja może zostać złożona w terminie czternastu dni od dnia wystąpienia zawnionego przez Operatora zdarzenia, które spowodowało szkodę u Klienta, w szczególności polegającą na stwierdzeniu niewłaściwej, to jest niezgodne z opisem Usługi zawartym w Cenniku, realizacji Usług.
3. Operator zastrzega, iż nie stanowi niewłaściwej realizacji Usług:
  - a) czasowe lub trwałe zaprzestanie ich świadczenia z przyczyn, o którym mowa w § 7 Regulaminu,
  - b) ograniczenie lub uniemożliwienie realizacji Usług powodowane działaniami osób trzecich, na które Operator przy dołożeniu należytej staranności nie mógł mieć wpływu,
  - c) ograniczenie lub uniemożliwienie korzystania z Usług powodowane udostępnieniem przez Klienta i/lub Agenta danych, o których mowa w § 1 ust. 1 lit. s-v Regulaminu,
  - d) częściowe lub całkowite zaprzestanie świadczenia Usług powodowane działaniem siły wyższej.
4. Szkada poniesiona przez Klienta, za którą Operator może ponosić odpowiedzialność, obejmuje wyłącznie poniesione straty, z wyłączeniem utraconych korzyści.
5. Reklamacja, aby mogła zostać rozpatrzona przez Operatora, powinna zawierać co najmniej:
  - a. imię i nazwisko Klienta oraz Login, Klienta a także ewentualnie Login Agenta, jeśli to Agenta dotyczyło zdarzenie objęte reklamacją – w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną,
  - b. firmę Klienta oraz Login Klienta, a także ewentualnie Login Agenta, jeśli to Agent dotyczyło zdarzenie objęte reklamacją – w przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej,
  - c. adres zamieszkania Klienta – w przypadku osoby fizycznej,
  - d. adres siedziby Klienta – w przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej,
  - e. dokładny opis przyczyn będących podstawą złożenia reklamacji.
6. Rozstrzygnięcie reklamacji może polegać na jej uwzględnieniu – wtedy Operator zaproponuje działania naprawcze, które będą miały na celu naprawienie szkody poniesionej przez Klienta, lub uznaniu reklamacji za bezzasadną.
7. Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu czternastu dni roboczych od momentu jej otrzymania, a o jej rozstrzygnięciu Klient zostanie powiadomiony na adres email wskazany podczas Rejestracji.
8. Klient zgłasza w formie reklamacji zarówno własne zastrzeżenia wobec świadczonych Usług, jak i zastrzeżenia Agentów.
9. W przypadku niezaakceptowania przez Klienta stanowiska przedstawionego przez Operatora w rozstrzygnięciu reklamacji, przysługuje mu prawo do złożenia wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy, za pośrednictwem poczty elektronicznej, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania rozstrzygnięcia reklamacji.
10. W przypadku złożenia przez Klienta wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy, Operator zajmie stanowisko względem tego wniosku w terminie czternastu dni od dnia jego otrzymania. Stanowisko to zostanie wysłane Klienta na adres email wskazany przez niego podczas Rejestracji.
11. Stanowisko przedstawione przez Operatora wobec wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy jest ostateczne w toku postępowania reklamacyjnego.

12. Klient może dochodzić roszczeń wobec Operatora w sposób przewidziany przepisami powszechnie obowiązującymi dopiero po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej przewidzianej w Regulaminie.

## § 11

1. Strony dopuszczają wymianę korespondencji w celu realizacji wzajemnych praw i obowiązków za pośrednictwem poczty elektronicznej, chyba że w Regulaminie lub innym dokumencie kształtującym wzajemne prawa i obowiązki wskazano inaczej.
2. Wszelkie spory powstałe w toku realizacji wzajemnych praw i obowiązków rozstrzygane będą przez sąd powszechny miejscowo właściwy dla Operatora.
3. Dokonując Rejestracji i zamawiając Usługi Klient oświadcza, że zapoznał się i akceptuje prawa i obowiązki wynikające z Regulaminu.
4. Operator informuje, iż dla pełnego korzystania z oferowanych przez niego Usług, poza koniecznością zaakceptowania niniejszego Regulaminu, niezbędne jest także zaakceptowanie Polityki prywatności. Dokonanie płatności na rzecz Operatora jest jednoznaczne z akceptacją jej postanowień.
5. Nieważność któregośkolwiek z postanowień Regulaminu nie powoduje nieważności całego Regulaminu, a jedynie nieważnego postanowienia, w miejsce którego wejdą postanowienia odpowiadające intencjom Stron.
6. W przypadku wprowadzenia zmian w treści Regulaminu, Operator zawiadomi o tym fakcie poprzez wysłanie wiadomości za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany podczas Rejestracji, co najmniej czternaście dni planowanym dniem rozpoczęcia obowiązywania tychże zmian.

Wersja z dnia 01.03.2021r.