

REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO KONSUMERSI.PL

SPIS TREŚCI (SEKCJE REGULAMINU)

- I. DEFINICJE
- II. POSTANOWIENIA OGÓLNE
- III. ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ I WYMAGANIA TECHNICZNE
- IV. UŻYTKOWNICY
- V. REJESTRACJA I LOGOWANIE
- VI. FUNKCJONOWANIE SERWISU
- VII. KORZYSTANIE Z SERWISU PRZEZ PRZEDSIĘBIORCÓW
- VIII. DANE OSOBOWE
- IX. REKLAMACJE
- X. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR
- XI. KONTAKT
- XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

I. DEFINICJE

Pojęcia pisane w Regulaminie wielką literą mają następujące znaczenie:

- 1) **Awatar** – miniatura zdjęcia lub domyślna grafika lub inicjały lub imię Użytkownika zarejestrowanego, widoczne na łamach Serwisu;
- 2) **Formularz rejestracji** - formularz dostępny w Serwisie, umożliwiający rejestrację w Serwisie i utworzenie Konta;
- 3) **Fundacja Konsumentów** lub **Usługodawca** - Fundacja o nazwie FUNDACJA KONSUMENTÓW z siedzibą w Warszawie, pod adresem ul. J. S. Bacha 34 lok. 1004, 02743 Warszawa, posiadająca NIP: 5213652522, nr REGON: 146794828, wpisana do rejestru fundacji Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie - XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000471167, posiadająca adres e-mail: fundacja@konsumenci.org;
- 4) **ID** – wygenerowana automatycznie indywidualna nazwa Użytkownika zarejestrowanego, powstała poprzez zestawienie jego inicjałów;
- 5) **Konsument** - osoba fizyczna, która dokonała z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

- 6) **Konto** - usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Użytkownika zarejestrowanego za pośrednictwem Serwisu, stanowiąca oznaczony indywidualną nazwą (ID) i hasłem podanym przez Użytkownika zarejestrowanego zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Usługodawcy, w którym gromadzone są: dane podane przez Użytkownika zarejestrowanego (w tym dane osobowe), dane związane ze Sprawami i Sprawami Zamkniętymi dotyczącymi Użytkownika zarejestrowanego oraz inne elementy wskazane w Regulaminie;
- 7) **Przedsiębiorca** – przedsiębiorca w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 162 z późn. zm.);
- 8) **Regulamin** – niniejszy REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO KONSUMERSI.PL;
- 9) **Serwis Internetowy Konsumersi.pl** lub **Serwis** – usługa świadczona przez Usługodawcę drogą elektroniczną na Stronie internetowej, polegająca na udostępnieniu narzędzia internetowego ułatwiającego Użytkownikom zarejestrowanym Zgłaszanie Spraw do Przedsiębiorców poprzez przesyłanie do nich wiadomości, obejmująca również przesyłanie wiadomości przez Przedsiębiorców do Użytkowników zarejestrowanych, Konto oraz inne funkcjonalności wskazane w Regulaminie;
- 10) **Sprawa** – problem konsumencki pomiędzy Użytkownikiem zarejestrowanym a Przedsiębiorcą, w tym wszelkie wiadomości oraz inne treści z nim związane;
- 11) **Strona internetowa** – strona internetowa Usługodawcy dostępna pod adresem www.konsumersi.pl oraz wszelkie podstrony internetowe i elementy z nią związane;
- 12) **Umowa** – umowa o której mowa w Sekcji V ust. 2 poniżej;
- 13) **Usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną przez Usługodawcę i wskazane w Regulaminie;
- 14) **Utwór** – utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1062 z późn. zm.);
- 15) **Użytkownik** lub **Usługobiorca** – oznacza Użytkownika zarejestrowanego, Użytkownika niezarejestrowanego, Przedsiębiorcę;
- 16) **Użytkownik niezarejestrowany** – każdy podmiot, który bez dokonania rejestracji i utworzenia Konta opisanych w Sekcji V poniżej odwiedza Serwis i korzysta z jego ograniczonych funkcjonalności niezastrzeżonych dla Użytkownika zarejestrowanego;
- 17) **Użytkownik zarejestrowany** – osoba będąca Konsumentem, która poprzez dokonanie rejestracji opisanej w Sekcji V poniżej oraz zaakceptowanie warunków Regulaminu utworzyła Konto i w efekcie nawiązała stosunek umowny z Usługodawcą w celu korzystania ze wszystkich świadczonych przez niego Usług;
- 18) **Wizerunek** - wizerunek w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1062 z późn. zm.).

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Usługodawcą jest Fundacja Konsumentów.
2. Poprzez Serwis świadczone są Usługi dla Użytkowników w sposób określony Regulaminem.
3. Dostęp do Serwisu jest możliwy przez całą dobę, siedem dni w tygodniu, z wyjątkiem:
 - 1) Okresów wynikających z ograniczeń w dostępie narzuconych przez operatorów sieci, z których korzystają Użytkownicy.
 - 2) Okresów awarii, będących skutkiem działań lub zaniechań osób trzecich, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności (np. awaria sieci energetycznej).
 - 3) Okresów konserwacji sprzętu i oprogramowania. Usługodawca doloży najwyższej staranności, aby wskazane wyżej przerwy miały miejsce w godzinach nocnych i trwały możliwie najkrócej. Przerwy w świadczeniu Usług z przyczyn technicznych nie mają wpływu na ocenę wykonania przez Usługodawcę zobowiązań wynikających z Regulaminu lub Umowy.
4. Elementy Serwisu, w tym nazwa Serwisu, jego funkcjonalności, wygląd graficzny, logo, elementy grafiki, układ i kompozycja tych elementów (tzw. "layout"), znaki towarowe, oprogramowanie, bazy danych (zwane jako „**Elementy Serwisu**”) podlegają ochronie prawnej.
5. Usługodawca nie udziela poprzez działalność Serwisu i wykonywanie Usług żadnych licencji oraz nie przekazuje jakichkolwiek praw do Elementów Serwisu na rzecz jakichkolwiek podmiotów, w tym Użytkowników.
6. Użytkownik lub jakikolwiek inny podmiot poprzez korzystanie z Serwisu lub Usług nie uzyskuje licencji lub autorskich praw majątkowych do jakichkolwiek Utworów wykorzystywanych w związku z korzystaniem z Serwisu lub wykonywaniem Usług.
7. Zakazane jest zamieszczanie w Serwisie i dostarczanie do Serwisu lub w ramach Usług treści (w tym plików) o charakterze bezprawnym, w szczególności: treści lub plików naruszających lub mogących naruszać prawa innych podmiotów, w tym osób fizycznych, osób prawnych, jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej; treści lub plików stanowiących lub mogących stanowić czyn nieuczciwej konkurencji; treści lub plików naruszających lub mogących naruszać prawa autorskie; treści lub plików naruszających lub mogących naruszać prawa do znaku towarowego; treści lub plików o charakterze wulgarnym, obraźliwym, pornograficznym, erotycznym, dyskryminującym; treści lub plików propagujących spożywanie narkotyków; wszelkich treści lub plików w jakikolwiek sposób niezgodnych z prawem. Ponadto zakazane jest zamieszczanie w Serwisie i dostarczanie do Serwisu lub w ramach Usług: treści lub plików niezwiązanych lub niezgodnych z tematyką i zadaniami Serwisu; treści lub plików niezwiązanych lub niezgodnych z funkcjonalnościami Serwisu; treści lub plików o charakterze reklamowym; treści lub plików propagujących

spożywanie alkoholu; treści lub plików niezgodnych z zasadami współżycia społecznego; treści lub plików niezgodnych z dobrymi obyczajami.

8. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie przez Użytkownika lub jakiegokolwiek inne podmioty zakazu wskazanego w ust. 7 powyżej oraz zamieszczone w związku z tym treści lub pliki.
9. W przypadku zamieszczenia przez Użytkownika lub jakiegokolwiek inny podmiot treści lub plików wskazanych w ust. 7 powyżej, Usługodawca może usunąć te treści lub pliki z Serwisu oraz jeśli powyższe dotyczy Użytkownika zarejestrowanego, Usługodawca może zablokować na uzasadniony okres Konto tego Użytkownika zarejestrowanego albo usunąć Konto tego Użytkownika zarejestrowanego, przy czym wspomniane usunięcie Konta stanowi jednocześnie wypowiedzenie w trybie natychmiastowym Umowy. Usługodawca zawiadamia Użytkownika zarejestrowanego o ww. zablokowaniu Konta albo usunięciu Konta i wypowiedzeniu Umowy poprzez wysłanie wiadomości pocztą elektroniczną.
10. Poprzez i w momencie przesłania lub stworzenia przez Użytkownika jakiegokolwiek Utworu w ramach korzystania z Serwisu, Sprawy lub dokonywania jakiegokolwiek innej czynności opisanej w Regulaminie, Użytkownik udziela Usługodawcy nieodpłatnej licencji niewyłącznej na czas nieoznaczony, dotyczącej zarówno terytorium Polski, jak i zagranicy, do korzystania z Utworu wskazanego powyżej na następujących polach eksploatacji:
 - 1) w zakresie utrwalania i zwielokrotniania Utworu – wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy Utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
 - 2) w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których Utwór utrwalono – wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy;
 - 3) w zakresie rozpowszechniania Utworu w sposób inny niż określony w pkt. 2) powyżej – publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie Utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym, w tym za pośrednictwem sieci teleinformatycznych;
 - 4) w zakresie wykonywania i zezwalania na wykonywanie zależnego prawa autorskiego – na wszystkich polach eksploatacji wskazanych w pkt. 1)-3) powyżej.
11. W przypadku określonym w ust. 10 powyżej, Użytkownik upoważnia Usługodawcę do wykonywania następujących osobistych praw autorskich w odniesieniu do Utworów opisanych w ust. 10 powyżej w zakresie:
 - 1) decydowania o oznaczeniu Utworu nazwiskiem lub pseudonimem twórcy albo do udostępniania go anonimowo;
 - 2) modyfikowania treści i formy Utworu w zakresie uzasadnionym potrzebami Usługodawcy oraz przyjętymi zwyczajami, z zastrzeżeniem jego rzetelnego wykorzystania;

- 3) decydowania o pierwszym udostępnieniu Utworu publiczności.
12. Użytkownik zobowiązuje się nie wykonywać swoich autorskich praw osobistych w sposób naruszający uzasadnione interesy Usługodawcy.
13. Usługodawca może upoważnić inny podmiot do korzystania z Utworu w zakresie licencji uzyskanej zgodnie z ust. 10 powyżej (sublicencja) oraz z upoważnienia wskazanego w ust. 11 powyżej.
14. W związku z okolicznościami wskazanymi w ust. 10-13 powyżej Użytkownik oświadcza, że ma prawo do wykonania czynności wskazanych w ust. 10-13 powyżej oraz, że korzystanie przez Usługodawcę z Utworu lub Utworów opisanych w ust. 10-13 powyżej zgodnie z Regulaminem nie będzie naruszać praw osób trzecich. Użytkownik jest odpowiedzialny za wszelkie konsekwencje związane z nieprawdziwością powyższego zapewnienia oraz zwolni Usługodawcę z wszelkiej odpowiedzialności wynikającej ze zgodnego z Regulaminem korzystania z Utworów.
15. Poprzez i w momencie przesłania przez Użytkownika jakiegokolwiek treści z utrwalonym Wizerunkiem w ramach korzystania z Serwisu, Sprawy lub dokonywania jakiegokolwiek innej czynności opisanej w Regulaminie, Użytkownik nieodpłatnie zezwala Usługodawcy na rozpowszechnianie powyższego Wizerunku, polegające w szczególności na:
- 1) rozpowszechnianiu przez publiczne wyświetlanie (rzutniki, projektory, ekrany i podobne urządzenia);
 - 2) rozpowszechnianiu w Internecie;
 - 3) rozpowszechnianiu za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (w szczególności e-mail, komunikatory).
16. Zezwolenie, o którym mowa w ust. 15 powyżej:
- 1) dotyczy zarówno terytorium Polski, jak i zagranicy;
 - 2) udzielone jest na czas nieoznaczony;
 - 3) obejmuje również wyrażanie przez Usługodawcę dalszych zezwoleń na rozpowszechnienie Wizerunku innym podmiotom oraz przenoszenie otrzymanego zezwolenia na inne podmioty.
17. W związku z okolicznościami wskazanymi w ust. 15-16 powyżej Użytkownik oświadcza, że ma prawo do wykonania czynności wskazanych w ust. 15-16 powyżej oraz, że rozpowszechnianie i korzystanie przez Usługodawcę z Wizerunku opisanego w ust. 15-16 powyżej zgodnie z Regulaminem nie będzie naruszać praw osób trzecich. Użytkownik jest odpowiedzialny za wszelkie konsekwencje związane z nieprawdziwością powyższego zapewnienia oraz zwolni Usługodawcę z wszelkiej odpowiedzialności wynikającej ze zgodnego z Regulaminem rozpowszechniania i korzystania z Wizerunku.
18. Jeśli nie zostanie to inaczej wyrażnie zastrzeżone, występowanie pojęcia „*firma*” w Serwisie lub w powiadomieniach wysyłanych zgodnie z Regulaminem oznacza Przedsiębiorcę.

III. ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ I WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Usługodawca poprzez ustanowienie Regulaminu spełnia wymóg określenia regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną z art. 8 ust. 1 pkt. 1) Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.).
2. Usługodawca nieodpłatnie udostępnia Usługobiorcy Regulamin przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, o ile zgodnie z postanowieniami Regulaminu taka umowa jest zawierana.
3. Usługodawca nieodpłatnie udostępnia na żądanie Usługobiorcy Regulamin w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługobiorca.
4. Aby skorzystać z Serwisu i Usług niezbędne jest spełnienie następujących warunków technicznych:
 - 1) komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu;
 - 2) zainstalowana przeglądarka internetowa np. Microsoft Edge 40 lub nowsza z włączoną obsługą ActiveX, obsługą apletów Javy, JavaScript i cookies lub Mozilla Firefox w wersji 34.0 lub nowszej z włączoną obsługą apletów Javy, JavaScript i cookies;
 - 3) zalecana minimalna rozdzielczość ekranu 1024x768 pikseli;
 - 4) zainstalowana przeglądarka plików PDF (Acrobat Reader 8.x lub nowszy);
 - 5) posiadanie czynnego i poprawnie skonfigurowanego konta poczty elektronicznej;
 - 6) do prawidłowego działania Serwisu konieczne jest zweryfikowanie i ewentualnie wyłączenie posiadanego oprogramowania dodatkowego, w tym wtyczek przeglądarek internetowych blokujących funkcje i/lub treści np. VPN lub blokujących wyskakujące okienka, w tym reklamy;
 - 7) dokonanie rejestracji w Serwisie skutkującej utworzeniem Konta (wymagane jedynie w przypadku korzystania z Usług dostępnych dla Użytkowników zarejestrowanych).
5. W ramach Serwisu wykorzystywane są pliki cookies, które zapisywane są w systemie teleinformatycznym Użytkownika. Pliki te wykorzystywane są w celach technicznych do poprawnego korzystania z Usług. Polityka plików cookies znajduje się w Polityce prywatności dostępnej pod linkiem:
https://app.gorodo.pl/api/polityka_prywatnosci/5213652522/konsumersi.pl

IV. UŻYTKOWNICY

1. Użytkownik może korzystać z Serwisu całkowicie dobrowolnie i nieodpłatnie z zastrzeżeniem zasad określonych w Regulaminie. Powyższe nie uchybia jednak obowiązкови ponoszenia

przez Użytkownika opłat za dostęp do sieci Internet, zgodnie z odrębnie zawartymi umowami z podmiotami trzecimi, zapewniającymi dostęp do sieci Internet.

2. Użytkownikiem zarejestrowanym może być wyłącznie osoba będąca Konsumentem. Użytkownik zarejestrowany może korzystać z Serwisu wyłącznie w charakterze Konsumenta.
3. W celu zalogowania w Serwisie Użytkownik zarejestrowany może kliknąć w przycisk „Logowanie/Rejestracja” pojawiający się w prawym górnym rogu Serwisu (w sytuacji, gdy Użytkownik zarejestrowany nie jest zalogowany), wprowadzić dane do logowania i kliknąć przycisk „Zaloguj się”. Ponadto Użytkownik zarejestrowany może zalogować się w analogiczny sposób podczas Zgłaszania Sprawy w module „Informacje osobiste”.
4. W przypadku naruszenia przez Użytkownika zarejestrowanego Regulaminu, w tym zasady wskazanej w ust. 2 powyżej, Usługodawca może zablokować na uzasadniony okres Konto tego Użytkownika zarejestrowanego albo usunąć Konto tego Użytkownika zarejestrowanego, przy czym wspomniane usunięcie Konta stanowi jednocześnie wypowiedzenie w trybie natychmiastowym Umowy. Usługodawca zawiadamia Użytkownika zarejestrowanego o ww. zablokowaniu Konta albo usunięciu Konta i wypowiedzeniu Umowy poprzez wysłanie wiadomości pocztą elektroniczną.
5. Za aktywność w Serwisie Użytkownika zarejestrowanego będą mu przyznawane w sposób automatyczny punkty przypisane do jego Konta (ważne 24 miesiące od ich zdobycia), z uwzględnieniem następującego schematu punktacji:
 - 1) 10 punktów za Zgłoszoną Sprawę;
 - 2) 5 punktów za udostępnienie Sprawy w serwisie społecznościowym;
 - 3) 5 punktów za samodzielne Zamknięcie Sprawy;
 - 4) 1 punkt za każdorazowe uznanie Sprawy za przydatną przez innego Użytkownika (kliknięcie grafiki przedstawiającej „kciuk w górę” w Serwisie przy danej Sprawie).
6. Po uzyskaniu określonej liczby punktów, Użytkownikowi zarejestrowanemu zostanie przypisana jedna z rang, według następującego schematu:
 - 1) w przypadku uzyskania do 20 punktów – ranga Konsument;
 - 2) w przypadku uzyskania od 21 do 50 punktów – ranga Konsument Junior;
 - 3) w przypadku uzyskania od 51 do 100 punktów – ranga Konsument Senior;
 - 4) w przypadku uzyskania od 101 do 150 punktów – ranga Konsument Master;
 - 5) w przypadku uzyskania powyżej 151 punktów – ranga Konsument Super Master.
7. Suma uzyskanych punktów, o których mowa w ust. 5 powyżej jest na bieżąco aktualizowana i widoczna w module „Moje konto” Użytkownika zarejestrowanego.
8. Ranga przypisana zgodnie z ust. 6 powyżej jest na bieżąco aktualizowana i widoczna w module „Moje konto” Użytkownika zarejestrowanego oraz obok Awatara.
9. Użytkownik zarejestrowany może w ramach modułu „Moje konto”:
 - 1) dokonać zmiany danych lub hasła, wskazanych w Sekcji V ust. 4 poniżej;

- 2) dodać zdjęcie do Awatara poprzez kliknięcie w powyższym module przycisku „Zmień” w module „Zdjęcie” i przesłanie do Serwisu pliku ze zdjęciem o maksymalnym wymiarze 50 pixeli na 50 pixeli oraz o maksymalnym rozmiarze 2 megabajtów;
 - 3) usunąć swoje Konto poprzez: kliknięcie przycisku „Usuń moje konto” na dole powyższego modułu, a następnie potwierdzenie usunięcia Konta poprzez kliknięcie pojawiającego się przycisku.
10. Poprzez kliknięcie Awatara znajdującego się w prawym górnym rogu Serwisu Użytkownik zarejestrowany może kliknąć w jeden z następujących przycisków:
- 1) „Moje sprawy” - kliknięcie powoduje przejście do modułu „Moje sprawy” opisanego w Regulaminie;
 - 2) „Moje konto” - kliknięcie powoduje przejście do modułu „Moje konto” opisanego w Regulaminie;
 - 3) „Wyloguj” - kliknięcie powoduje wylogowanie z Konta.
11. Poprzez akceptację Regulaminu Użytkownik zarejestrowany wyraża zgodę na publikację wszystkich treści przez niego stworzonych lub przesłanych zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
12. Jeżeli w Regulaminie jest mowa o jakichkolwiek oświadczeniach lub zapewnieniach podmiotu będącego Użytkownikiem, to Użytkownik ten jest odpowiedzialny za wszelkie konsekwencje związane z nieprawdziwością oświadczeń lub zapewnień oraz zwolni Usługodawcę z wszelkiej odpowiedzialności wynikającej ze zgodnego z Regulaminem postępowania.
13. Zabronione jest dokonywanie jakichkolwiek testów penetracyjnych lub testów bezpieczeństwa Serwisu przez Użytkowników.

V. REJESTRACJA I LOGOWANIE

1. Rejestracja w Serwisie i będące jej wynikiem utworzenie Konta prowadzą do uzyskania statusu Użytkownika zarejestrowanego oraz umożliwiają korzystanie z wszelkich Usług zastrzeżonych dla Użytkownika zarejestrowanego zgodnie z Regulaminem.
2. Umowa o świadczenie usługi stanowiącej Konto, o której mowa w ust. 1 powyżej, zostaje zawarta pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem zarejestrowanym z chwilą:
 - 1) prawidłowego wypełnienia i przesłania Formularza rejestracji służącego do utworzenia Konta oraz zaakceptowania przez Użytkownika Regulaminu, które to czynności są dokonywane poprzez wypełnienie odpowiednich pól lub zaznaczenie odpowiednich przycisków wyboru w Serwisie (w tym poprzez kliknięcie w przycisk „Logowanie/Rejestracja” pojawiający się w prawym górnym rogu Serwisu albo podczas Zgłaszania Sprawy w module „Informacje osobiste”) albo

- 2) dokonania rejestracji poprzez posiadane konto Google, Facebook lub Apple (funkcja ta jest możliwa poprzez kliknięcie w przycisk „Logowanie/Rejestracja” pojawiający się w prawym górnym rogu Serwisu albo podczas Zgłaszania Sprawy w module „Informacje osobiste”), zgodnie z warunkami dotyczącymi usług świadczonych przez podmioty dostarczające te konta.
3. Umowa, o której mowa w ust. 2 powyżej, zawierana jest na czas nieoznaczony, z zastrzeżeniem wyjątków określonych Regulaminem.
4. Wypełnienie Formularza rejestracji zgodnie z ust. 2 pkt. 1 powyżej polega na podaniu w odpowiednich polach przez osobę jej następujących danych:
 - 1) adresu e-mail;
 - 2) imienia;
 - 3) nazwiska;oraz ustaleniu hasła niezbędnego do dokonania autoryzacji w trakcie rejestracji oraz uzyskiwania dostępu do Konta podczas logowania.
5. Użytkownik zarejestrowany poprzez wypełnienie i przesłanie Formularza rejestracji lub dokonanie rejestracji zgodnie z ust. 2 pkt. 2 powyżej jednocześnie oświadcza, że podane przez niego dane są prawdziwe oraz nie naruszają jakichkolwiek praw innych podmiotów.
6. Adres e-mail podany podczas rejestracji zgodnie z ust. 4 pkt. 1 powyżej jest powiązany z Kontem i stanowi konieczną formę identyfikacji Użytkownika zarejestrowanego wobec Usługodawcy oraz jest wykorzystywany do:
 - 1) Komunikacji związanej ze świadczeniem Usług, w tym pomiędzy Usługodawcą i Użytkownikiem zarejestrowanym oraz pomiędzy Użytkownikiem zarejestrowanym a Przedsiębiorcą, wobec którego ten Użytkownik zarejestrowany dokonał Zgłoszenia Sprawy zgodnie z Regulaminem. Za każdym razem kiedy Regulamin odwołuje się do komunikacji poprzez pocztę elektroniczną z Użytkownikiem zarejestrowanym, powiadomień lub wiadomości przesyłanych do Użytkownika zarejestrowanego, będą one kierowane na adres e-mail powiązany z Kontem opisany powyżej.
 - 2) Logowania do Konta.
7. Użytkownik zarejestrowany zobowiązuje się, że zachowa w poufności swoje hasło wskazane podczas rejestracji i nie będzie nikomu ujawniał tego hasła.
8. Przesłanie Formularza rejestracji zgodnie z ust. 2 pkt. 1 powyżej polega na kliknięciu przycisku „Zarejestruj się” po prawidłowym wypełnieniu wszystkich pól opisanych w ust. 4 powyżej. Następnie na wskazany przez Użytkownika zgodnie z ust. 4 powyżej adres e-mail wysyłana jest wiadomość zawierająca link, którego kliknięcie ma na celu potwierdzenie rejestracji w Serwisie i utworzenie Konta. Po dokonaniu przez Użytkownika kliknięcia w link wskazanego w zdaniu poprzedzającym zostaje on zarejestrowany w Serwisie oraz następuje

utworzenie jego Konta – nabywa on wtedy status Użytkownika zarejestrowanego, co zostaje potwierdzone poprzez przesłanie wiadomości na wskazany przez Użytkownika zgodnie z ust. 4 pkt. 1 powyżej adres e-mail.

9. Z uwagi na to, że Konto ma przypisany konkretny i indywidualny adres e-mail, nie jest możliwe utworzenie więcej niż jednego Konta z wykorzystaniem tego samego adresu e-mail.
10. Użytkownik zarejestrowany może w każdym czasie dokonać zmiany danych zawartych w Koncie.
11. Użytkownik zarejestrowany uzyskuje dostęp do utworzonego Konta za pomocą adresu e-mail i hasła, opisanych w ust. 4 powyżej albo za pomocą konta, o którym mowa w ust. 2 pkt. 2 powyżej i danych związanych z tym kontem. Poprzez wpisane powyższych danych do odpowiednich pól Użytkownik zarejestrowany może zalogować się w Serwisie i przez to korzystać z Usług zastrzeżonych dla Użytkownika zarejestrowanego.
12. W przypadkach dopuszczalnych przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa lub w razie naruszeń postanowień Regulaminu przez Użytkownika zarejestrowanego Usługodawca może zablokować na uzasadniony okres Konto tego Użytkownika zarejestrowanego albo usunąć Konto tego Użytkownika zarejestrowanego, przy czym wspomniane usunięcie Konta stanowi jednocześnie wypowiedzenie w trybie natychmiastowym Umowy. Usługodawca zawiadamia Użytkownika zarejestrowanego o ww. zablokowaniu Konta albo usunięciu Konta i wypowiedzeniu Umowy poprzez wysłanie wiadomości pocztą elektroniczną.
13. Użytkownik zarejestrowany może w każdym czasie usunąć Konto, przez co jednocześnie dokona wypowiedzenia w trybie natychmiastowym Umowy, poprzez dokonanie czynności, o której mowa w Sekcji IV ust. 9 pkt. 3 powyżej lub wysłanie wiadomości z prośbą o usunięcie Konta:
 - 1) drogą elektroniczną pod następujący adres poczty elektronicznej: sprawydofirm@konsumersi.pl lub
 - 2) na piśmie pod adres Fundacji Konsumentów.
14. Po dokonaniu usunięcia Konta, o którym mowa w Regulaminie i wypowiedzeniu Umowy:
 - 1) nie jest możliwe podejmowanie przez danego Użytkownika zarejestrowanego jakichkolwiek czynności dotyczących Spraw z nim związanych,
 - 2) Usługodawca dokonuje usunięcia Spraw lub Spraw Zamkniętych lub Wersji Roboczych dotyczących danego Użytkownika zarejestrowanego.
15. Usługodawca przekazuje w wiadomości e-mail, o której mowa w ust. 8 powyżej treść Regulaminu na trwałym nośniku w rozumieniu art. 2 ust. 4 ustawy o prawach konsumenta.
16. Użytkownik zarejestrowany otrzymuje pocztą elektroniczną potwierdzenie usunięcia Konta i wypowiedzenia Umowy.

VI. FUNKCJONOWANIE SERWISU

1. Z Serwisu mogą korzystać Użytkownicy w zakresie określonym Regulaminem. Dokonać Zgłoszenia Sprawy w ramach Serwisu mogą wyłącznie Użytkownicy zarejestrowani. Przedsiębiorcy nie mogą dokonać Zgłoszenia Sprawy w ramach Serwisu.
2. W celu zgłoszenia Sprawy poprzez Serwis (zwanego jako: „**Zgłoszenie Sprawy**”) należy dokonać sekwencji następujących czynności w Serwisie:
 - 1) Kliknąć w Serwisie jeden z przycisków: „Załatw sprawę” lub „Załatw sprawę z firmą” lub „Załatw sprawę z tą firmą”;
 - 2) Wprowadzić nazwę Przedsiębiorcy, do którego chcemy zgłosić Sprawę w polu „Wpisz nazwę firmy”, a następnie wybrać z rozwijanej listy tego przedsiębiorcę albo w przypadku braku Przedsiębiorcy na liście kliknąć przycisk „Dodaj nową firmę” i następnie uzupełnić odpowiednie pola (nazwa firmy, adres e-mail, opcjonalnie NIP – co może doprowadzić do pobrania innych danych z bazy) o dane Przedsiębiorcy, do którego chcemy zgłosić Sprawę oraz wybrać z rozwijanej listy rodzaj działalności prowadzonej przez Przedsiębiorcę; w ramach funkcjonalności Serwisu, przy dodaniu nowego rodzaju działalności do przedsiębiorcy istniejącego już na ww. liście, można zmienić również przypisany do niego adres e-mail;
 - 3) Kliknąć przycisk „Dalej”;
 - 4) Wybrać z rozwijanej listy rodzaj problemu, zgodny z przedmiotem zgłaszanej Sprawy;
 - 5) Kliknąć przycisk „Dalej”;
 - 6) Dokonać rejestracji i utworzenia Konta albo logowania zgodnie z postanowieniami Sekcji V powyżej, chyba że Użytkownik zarejestrowany jest już zalogowany w Serwisie;
 - 7) Kliknąć przycisk „Dalej”;
 - 8) Uzupełnić dane Sprawy, co polega na uzupełnieniu następujących pól:
 - a. Tytułu Sprawy;
 - b. Rodzaju identyfikacji poprzez wybór z rozwijanej listy np. numeru klienta i wpisaniu tego numeru w pojawiającym się polu „Numer klienta”;
 - c. Opisu Sprawy, który musi zawierać następujące informacje:
 - i. przyczyny zgłaszania Sprawy,
 - ii. co spowodowało sytuację prowadzącą do zgłoszenia Sprawy (jak doszło do danego zdarzenia),
 - iii. jakie czynności zostały wykonane w związku z danym problemem do momentu zgłoszenia Sprawy,
 - iv. żądanie skierowane wobec Przedsiębiorcy w związku ze Sprawą;
 - 9) Opcjonalnie dodać załączniki do Sprawy w postaci plików, które mogą być przesłane do Serwisu i następnie przekazane do Przedsiębiorcy. Powyższe następuje poprzez

przeciągnięcie danego pliku na obszar do tego wskazany w Serwisie lub kliknięcie przycisku „wybierz” znajdującego się we wspomnianym obszarze. Maksymalny rozmiar jednego pliku, o którym mowa w niniejszym punkcie to 10 megabajtów, a maksymalna liczba plików to 10;

10) Zaznaczyć jeden z następujących przycisków wyboru dotyczących widoczności Sprawy:

- a. „Tak, chcę aby moja sprawa była widoczna dla użytkowników Internetu” – co oznacza wyrażenie zgody na upublicznienie Sprawy lub Sprawy Zamkniętej w Internecie (co jest zwane jako: „**Status Publiczna**”), a więc każda osoba korzystająca z Internetu będzie mogła zobaczyć tę Sprawę lub Sprawę Zamkniętą, w tym wszelkie wiadomości przesyłane za pośrednictwem Serwisu zarówno przez Użytkownika zarejestrowanego, jak i Przedsiębiorcę, wobec którego została skierowana Sprawa. W powyższym przypadku upubliczniona Sprawa lub Sprawa Zamknięta zamiast imienia i nazwiska Użytkownika zarejestrowanego będzie zawierała jego inicjały, natomiast adres e-mail Użytkownika zarejestrowanego, rodzaj identyfikacji wprowadzony podczas sporządzania Sprawy oraz pliki załączone do Sprawy lub Sprawy Zamkniętej nie będą upubliczniane i dostępne wyłącznie dla Użytkownika zarejestrowanego i Przedsiębiorcy, których dotyczy dana Sprawa oraz Usługodawcy.
- b. „Nie, chcę aby moja sprawa pozostała prywatna” – co oznacza, że Sprawa lub Sprawa Zamknięta, w tym wszelkie wiadomości przesyłane za pośrednictwem Serwisu zarówno przez Użytkownika zarejestrowanego, jak i Przedsiębiorcę, wobec którego została skierowana Sprawa, nie zostaną upublicznione i dostępne wyłącznie dla Użytkownika zarejestrowanego i Przedsiębiorcy, których dotyczy dana Sprawa oraz Usługodawcy (co jest zwane jako: „**Status Prywatna**”).

11) Kliknąć przycisk „Dalej”;

12) Sprawdzić podsumowanie treści zgłaszanej Sprawy i kliknąć przycisk „Wyślij do firmy”, co jest równoznaczne z wysłaniem Sprawy do danego Przedsiębiorcy.

3. Potwierdzenie Zgłoszenia Sprawy zostanie przesłane pocztą elektroniczną do danego Użytkownika zarejestrowanego.
4. Jeżeli po uprzednim wybraniu z rozwijanej listy przedsiębiorcy zgodnie z ust. 2 pkt 2 powyżej Usługodawca otrzyma informację o problemach z dostarczeniem pierwszej wiadomości dotyczącej Sprawy lub innych wiadomości do Przedsiębiorcy w ramach Serwisu (w tym braku ich dostarczenia), powiadomi o tym Użytkownika zarejestrowanego poprzez pocztę elektroniczną i podejmie działania w celu doprowadzenia do prawidłowego dostarczenia wspomnianych wiadomości. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostarczenia wiadomości do Przedsiębiorcy, jeśli powyższe wynika

z okoliczności od niego niezależnych lub leżących po stronie Użytkownika zarejestrowanego. W przypadku posiadania informacji o okolicznościach mogących wpływać na problemy z dostarczeniem wiadomości do Przedsiębiorcy Użytkownik zarejestrowany może przesłać je do Usługodawcy na adres e-mail sprawydofirm@konsumersi.pl.

5. Jeśli w przypadku braku Przedsiębiorcy na liście i dodaniu przez Użytkownika zarejestrowanego nowej firmy zgodnie z ust. 2 pkt 2 powyżej Usługodawca otrzyma informację o problemach z dostarczeniem pierwszej wiadomości dotyczącej Sprawy lub innych wiadomości do Przedsiębiorcy w ramach Serwisu (w tym braku ich dostarczenia), może usunąć wspomnianą Sprawę lub wiadomość, o czym powiadomi Użytkownika zarejestrowanego poprzez pocztę elektroniczną. Ponadto w powyższej sytuacji Usługodawca może usunąć z bazy firmę dodaną zgodnie z poprzedzającym zdaniem. W przypadku opisanym w niniejszym ustępie Usługodawca prześle do Użytkownika zarejestrowanego pocztą elektroniczną powiadomienie o tym, że Użytkownik zarejestrowany może ponownie wprowadzić dane firmy i dokonać Zgłoszenia Sprawy lub przesłać inną wiadomość do Przedsiębiorcy. We wspomnianym powiadomieniu Usługodawca prześle Użytkownikowi zarejestrowanemu treść uprzednio sporządzonej pierwszej wiadomości w ramach Sprawy lub innej wiadomości w celu ułatwienia jej ponownego wysłania.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności związanej z nieprawidłowymi danymi firmy w przypadku dodania jej przez Użytkownika zarejestrowanego lub dodania przez niego jakichkolwiek danych zgodnie z ust. 2 pkt 2 lub ust. 5 powyżej. W sytuacji opisanej w zdaniu poprzedzającym Usługodawca nie ponosi w szczególności odpowiedzialności za problemy lub brak dostarczenia pierwszej wiadomości w ramach Sprawy lub innych wiadomości do Przedsiębiorcy.
7. Użytkownik zarejestrowany może udostępnić Sprawę mającą Status Publiczna w serwisach społecznościowych, takich jak Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, poprzez kliknięcie odpowiedniego przycisku z grafiką nawiązującą do danego serwisu. Powyższe udostępnienie następuje zgodnie z warunkami i regulacjami dotyczącymi serwisów wskazanych w zdaniu poprzedzającym.
8. W opisie Sprawy, o którym mowa w ust. 2 pkt. 8 lit. c powyżej nie należy podawać danych osobowych, poufnych lub innych chronionych prawem. W przypadku podania powyższych danych Usługodawca nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności za konsekwencje z tym związane.
9. Kliknięcie przycisku „Wstecz” podczas korzystania z Serwisu umożliwia powrót do wykonywania wcześniejszej czynności według sekwencji opisanej w ust. 2 powyżej.

10. Kliknięcie przycisku „Zapisz wersję roboczą” oznacza zapisanie na Koncie Sprawy w stanie z momentu tego kliknięcia (jest to jednak możliwe wyłącznie po uzupełnieniu pola „Tytuł” dotyczącego danej Sprawy), co jest zwane jako „**Wersja Robocza**”. Po powyższej czynności Użytkownik zarejestrowany będzie mógł w dowolnym momencie w przyszłości dokończyć zgłaszanie Sprawy. Użytkownik zarejestrowany otrzyma przypomnienie o dokończeniu Sprawy pocztą elektroniczną w terminie 1 dnia po wykonaniu czynności opisanej w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu.
11. Użytkownik zarejestrowany może sprawdzić status Sprawy w module „Moje sprawy” poprzez kliknięcie Awataru znajdującego się w prawym górnym rogu Serwisu oraz kliknięcie z pojawiającej się listy przycisku „Moje sprawy”, a następnie kliknięcie w moduł danej Sprawy.
12. Użytkownik zarejestrowany, który dokonał Zgłoszenia Sprawy może tylko jeden raz zmienić status Sprawy ze Statusu Prywatna na Status Publiczna poprzez kliknięcie modułu Sprawy znajdującego się w miejscu docelowym wskazanym w ust. 11 powyżej, a następnie kliknięcie przycisku „zmień” w lewym górnym rogu modułu „Widok Twojej sprawy”, wyświetlającego się po wykonaniu wspomnianej czynności. O dokonaniu zmiany na Status Publiczna zostanie powiadomiony drogą mailową Przedsiębiorca, którego dotyczy dana Sprawa.
13. Po Zgłoszeniu Sprawy Przedsiębiorca otrzymuje na jego adres e-mail wiadomość z informacjami o Sprawie oraz linkiem do modułu umożliwiającego wysłanie odpowiedzi dotyczącej Sprawy.
14. Odpowiedź dotycząca Sprawy skierowana przez Przedsiębiorcę oraz dalsze wiadomości związane z danym problemem dotyczącym Sprawy, można wysłać poprzez odpowiednie moduły i przyciski znajdujące się w Serwisie. Wysłanie odpowiedzi i wiadomości opisanych w zdaniu poprzednim oraz otrzymywanie ich jest potwierdzane odpowiednią wiadomością mailową, przesyłaną odpowiednio na adres e-mail Przedsiębiorcy lub adres e-mail Użytkownika zarejestrowanego.
15. Zakończenie wątku obejmującego Sprawę w Serwisie jest zwane jako „**Zamknięcie Sprawy**”, a Sprawa po Zamknięciu Sprawy jest nazywana jako „**Sprawa Zamknięta**”. Użytkownik zarejestrowany może dokonać Zamknięcia Sprawy w każdym czasie, jeśli Przedsiębiorca udzielił odpowiedzi zgodnie z ust. 13 powyżej. Jeżeli Przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi zgodnie z ust. 13 powyżej w ciągu 14 dni od otrzymania wiadomości, o której mowa w ust. 13 powyżej, to Użytkownik zarejestrowany może dokonać Zamknięcia Sprawy po upływie wspomnianego terminu. W celu Zamknięcia Sprawy należy kliknąć przycisk „Zamknij sprawę”, znajdujący się na dole modułu „Widok Twojej sprawy” wskazanego w ust. 12 powyżej. Następnie Użytkownik zarejestrowany może przekazać Usługodawcy informację o tym, czy Sprawa została rozwiązana lub nierozwiązana

pomyślnie poprzez kliknięcie odpowiedniego przycisku wskazanego w wyświetlonym komunikacie. Ponadto wraz ze wspomnianą w zdaniu poprzednim informacją Użytkownik zarejestrowany może przesłać do Usługodawcy wiadomość z komentarzem lub podziękowaniem. Przesłanie informacji i wiadomości opisanych w zdaniach poprzedzającym dokonuje się poprzez kliknięcie przycisku „Wyślij”. Poprzez przesłanie powyższej wiadomości Użytkownik zarejestrowany wyraża zgodę na nieodpłatne i nieograniczone w czasie korzystanie z niej wraz z imieniem i Awatarem Użytkownika zarejestrowanego przez Usługodawcę lub inne podmioty współpracujące z Usługodawcą, w szczególności jej upublicznianie i rozpowszechnianie w Serwisie oraz poza nim nieograniczonemu kręgowi osób lub innych podmiotów (np. w Internecie), a także jej modyfikowanie. Ponadto poprzez przesłanie powyższej wiadomości Użytkownik zarejestrowany udziela Usługodawcy licencji na korzystanie z niej oraz zezwala na rozpowszechnianie związanego z nią Wizerunku na odpowiednio stosowanych zasadach określonych w Sekcji II ust. 10-17 powyżej.

16. Usługodawca dokonuje Zamknięcia Sprawy w następujących przypadkach:

- 1) jeśli minęło 45 dni od ostatniej aktywności Użytkownika zarejestrowanego lub Przedsiębiorcy związanej ze Sprawą;
- 2) jeśli Sprawa narusza postanowienia Regulaminu lub w inny sposób powyższe działanie będzie uzasadnione, w szczególności ze względów prawnych.

17. Zamknięcie Sprawy wiąże się z tym, że po jej dokonaniu nie ma już możliwości przesyłania odpowiedzi lub wiadomości oraz podejmowania jakichkolwiek czynności w Sprawie, zarówno przez Użytkownika zarejestrowanego, jak i Przedsiębiorcę, którego Sprawa dotyczy. Wyjątek od powyższego stanowią wyłącznie dwie sytuacje:

- 1) Przedsiębiorca nie udzielił żadnej odpowiedzi dotyczącej Sprawy, która została zamknięta zgodnie z ust. 16 pkt. 1 powyżej - wówczas Przedsiębiorca jest powiadomiony pocztą elektroniczną przez Usługodawcę o możliwości odpowiedzi na Sprawę Zamkniętą, która to czynność powoduje, że Sprawa Zamknięta staje się ponownie Sprawą;
- 2) Przedsiębiorca nie udzielił żadnej odpowiedzi dotyczącej Sprawy, która została zamknięta przez Użytkownika zarejestrowanego zgodnie z ust. 15 powyżej - wówczas Przedsiębiorca jest powiadomiony pocztą elektroniczną przez Usługodawcę o możliwości skierowania jednej odpowiedzi na Sprawę Zamkniętą, która to czynność powoduje, że wspomniana odpowiedź jest publikowana zgodnie z Regulaminem, lecz nie zmienia statusu Sprawy Zamkniętej na Sprawę.

18. Zamknięcie Sprawy jest potwierdzane poprzez wiadomość skierowaną pocztą elektroniczną do Użytkownika zarejestrowanego, który dokonał wspomnianej czynności. Ponadto o Zamknięciu Sprawy powiadamia się drogą mailową Przedsiębiorcę, którego

dotyczyła dana Sprawa, a w przypadkach opisanych w ust. 16 powyżej poprzez pocztę elektroniczną również Użytkownika zarejestrowanego, którego dotyczyła dana Sprawa.

19. W 7 (siódmym) i 2 (drugim) dniu przed upływem terminu określonego w ust. 16 pkt. 1 powyżej Użytkownik zarejestrowany otrzyma poprzez pocztę elektroniczną przypomnienia o tym, że Usługodawca dokona czynności Zamknięcia Sprawy z powodu opisanego w ust. 16 pkt. 1 powyżej oraz informację o możliwości samodzielnego Zamknięcia Sprawy przez Użytkownika zarejestrowanego zgodnie z ust. 15 powyżej.
20. Usługodawca w każdym momencie może zmienić status Sprawy lub Sprawy Zamkniętej ze Statusu Publiczna na Status Prywatna, jeżeli Sprawa lub Sprawa Zamknięta będzie naruszała postanowienia Regulaminu lub w inny sposób powyższe działanie będzie uzasadnione, w szczególności ze względów prawnych. Użytkownik zarejestrowany oraz Przedsiębiorca, którego dotyczy Sprawa lub Sprawa Zamknięta, będą powiadomieni pocztą elektroniczną o czynności opisanej w zdaniu poprzednim.
21. Usługodawca w każdym momencie może dokonać edycji lub usunięcia Sprawy lub Sprawy Zamkniętej, jeżeli Sprawa lub Sprawa Zamknięta będzie naruszała postanowienia Regulaminu lub w inny sposób powyższe działanie będzie uzasadnione, w szczególności ze względów prawnych. Użytkownik zarejestrowany będzie powiadomiony pocztą elektroniczną o czynności opisanej w zdaniu poprzednim.
22. Jeśli Użytkownik zarejestrowany w krótkim odstępie czasu stworzy zbliżone do siebie Sprawy, Usługodawca może usunąć drugą oraz kolejne spośród wspomnianych Spraw i pozostawić jedynie pierwszą z wspomnianych Spraw. O powyższym działaniu Użytkownik zarejestrowany zostanie powiadomiony pocztą elektroniczną.
23. Usługodawca nie odpowiada za prawdziwość, ważność i zasadność prawną Sprawy.
24. Usługodawca nie jest podmiotem zaangażowanym w rozwiązanie problemu, którego dotyczy Sprawa, rozstrzygającym spór lub mediatorem. Usługodawca jedynie udostępnia Serwis do korzystania z niego zgodnie z Regulaminem.
25. Usługodawca nie gwarantuje pozytywnego rozwiązania problemu, którego dotyczy Sprawa.
26. W Serwisie znajdują się również następujące funkcjonalności:
 - 1) Ogólnodostępny moduł „Lista spraw”, w którym znajdują się Sprawy i Sprawy Zamknięte (mające Status Publiczna) wraz z ich danymi (dostęp do modułu jest możliwy poprzez kliknięcie w Serwisie przycisku „Lista spraw” lub „Zobacz listę wszystkich spraw”);
 - 2) Moduł „Moje sprawy” dostępny na Koncie dla zalogowanego Użytkownika zarejestrowanego, w którym znajdują się Sprawy, Sprawy Zamknięte i Wersje Robocze wraz z ich danymi, dotyczące danego Użytkownika zarejestrowanego;
 - 3) Ogólnodostępny moduł „Karta firmy”, zawierający: informacje o danym Przedsiębiorcy, przycisk „Załatw sprawę z tą firmą” (wskazany w Sekcji VI ust. 2 pkt. 1 powyżej), listę

- Spraw i Spraw Zamkniętych wraz z danymi o nich (dotyczących danego Przedsiębiorcy), inne dane wskazane w Regulaminie;
- 4) Ogólnodostępny moduł „Widok sprawy”, w którym znajdują się dane i wiadomości dotyczące poszczególnych Spraw lub Spraw Zamkniętych;
 - 5) Moduł „Widok Twojej sprawy” dostępny na Koncie dla zalogowanego Użytkownika zarejestrowanego, w którym znajdują się treści (w tym informacje, pliki, wiadomości) dotyczące poszczególnych Spraw lub Spraw Zamkniętych, związanych z danym Użytkownikiem zarejestrowanym oraz inne funkcjonalności opisane w Regulaminie;
 - 6) Moduł „Sprawa – widok Przedsiębiorcy”, w którym znajdują się treści (w tym informacje, pliki, wiadomości) dotyczące poszczególnych Spraw lub Spraw Zamkniętych, związanych z danym Przedsiębiorcą oraz inne funkcjonalności opisane w Regulaminie (moduł ten jest dostępny tylko dla Przedsiębiorcy, którego dotyczy dana Sprawa lub Sprawa Zamknięta i można się do niego dostać poprzez link przekazany temu Przedsiębiorcy przez Usługodawcę);
 - 7) Ogólnodostępny moduł „Znajdź firmę”, umożliwiający wyszukiwanie poszczególnych modułów „Karta firmy”, o których mowa w Regulaminie.
27. W ramach modułów wskazanych w ust. 26 pkt. 1-3 powyżej możliwe jest wyszukiwanie poszczególnych Spraw lub Spraw Zamkniętych lub Wersji Roboczych (zalogowanego Użytkownika zarejestrowanego) poprzez wpisanie tekstu w polu „Szukaj”.
28. W modułach wskazanych w ust. 26 pkt. 1-3 powyżej znajduje się lista Spraw lub Spraw Zamkniętych lub Wersji Roboczych (zalogowanego Użytkownika zarejestrowanego), które są domyślnie sortowane od najnowszej pozycji (na górze listy) do najstarszej pozycji (na dole listy). Użytkownik ma jednak możliwość wyboru sortowania w ramach listy opisanej w zdaniu poprzedzającym, poprzez:
- 1) kliknięcie przycisku „Wybierz” obok sformułowania „Sortuj”, a następnie kliknięcie „Od najnowszych”, co powoduje sortowanie od najnowszej pozycji (na górze listy) do najstarszej pozycji (na dole listy) lub
 - 2) kliknięcie przycisku „Wybierz” obok sformułowania „Sortuj”, a następnie kliknięcie przycisku „Od najstarszych”, co powoduje sortowanie od najstarszej pozycji (na górze listy) do najnowszej pozycji (na dole listy);
 - 3) kliknięcie przycisku „Wybierz” obok sformułowania „Sortuj”, a następnie kliknięcie przycisku „Wyczyść”, co powoduje domyślne sortowanie opisane powyżej.
29. W modułach wskazanych w ust. 26 pkt. 1-3 powyżej Użytkownik może dokonać zawężenia pozycji wyświetlanych na liście, o której mowa w ust. 28 powyżej (filtrowanie) poprzez:
- 1) kliknięcie przycisku „Wybierz” obok sformułowania „Rodzaj działalności”, a następnie kliknięcie jednego z dostępnych rodzajów działalności, co powoduje wyświetlanie wyłącznie pozycji związanych z wybranym rodzajem działalności;

- 2) kliknięcie po dokonaniu czynności z pkt. 1 powyżej przycisku „Wybierz” obok sformułowania „Rodzaj problemu”, a następnie kliknięcie jednego z dostępnych rodzajów problemu dla danego rodzaju działalności, co powoduje wyświetlanie wyłącznie pozycji związanych z wybranym rodzajem działalności i rodzajem problemu;
 - 3) kliknięcie obok sformułowania „Status sprawy” przycisku „Wybierz”, a następnie kliknięcie jednego z dostępnych statusów sprawy (do wyboru: „Otwarta” – oznacza Sprawę lub Wersję Roboczą; „Zamknięta” – oznacza Sprawę Zamkniętą), co powoduje wyświetlanie wyłącznie pozycji związanych z wybranym statusem sprawy;
 - 4) kliknięcie przycisku „Wybierz” obok sformułowania „Rodzaj działalności” lub „Rodzaj problemu” lub „Status sprawy”, a następnie kliknięcie przycisku „Wyczyść”, co powoduje rezygnację z danego sposobu filtrowania.
30. Do momentu Zamknięcia Sprawy dana Sprawa jest określana w Serwisie jako „Otwarta”.
31. Usługodawca może zmieniać dane związane z przedsiębiorcami znajdującymi się na liście, o której mowa w ust. 2 pkt. 2 powyżej. Ponadto Usługodawca może w razie zdublowania się dwóch takich samych przedsiębiorców na liście, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, doprowadzić do pozostania na liście jednego przedsiębiorcy.

VII. KORZYSTANIE Z SERWISU PRZEZ PRZEDSIĘBIORCÓW

1. Poprzez czynność polegającą na:
 - 1) skierowaniu odpowiedzi dotyczącej Sprawy wskazanym w Sekcji VI ust. 13 powyżej lub
 - 2) przesłaniu logo wskazanym w ust. 2 poniżej

Przedsiębiorca jednocześnie dokonuje zaakceptowania Regulaminu, którego treść jest również dostarczana Przedsiębiorcy jako załącznik do wiadomości wskazanej w Sekcji VI ust. 13 powyżej w postaci pliku w formacie PDF. Akceptacja Regulaminu przez Przedsiębiorcę opisana w zdaniu poprzedzającym umożliwia mu korzystanie z Serwisu i funkcjonalności Serwisu przeznaczonych wyłącznie dla Przedsiębiorców. Przede wszystkim poprzez powyższą akceptację Regulaminu Przedsiębiorca wyraża zgodę na upublicznianie w Serwisie dla wszystkich użytkowników Internetu odpowiedzi, wiadomości i wszelkich innych treści przesyłanych przez niego w związku z funkcjonowaniem Serwisu, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

2. Przedsiębiorca może w ramach funkcjonalności Serwisu przesłać swoje logo w celu publikowania go w Serwisie. Odpowiedni moduł do wykonania powyżej czynności nosi nazwę „Dodaj logo Twojej firmy” i znajduje się w dolnej części modułu umożliwiającego wysłanie odpowiedzi dotyczącej Sprawy wskazanego w Sekcji VI ust. 13 powyżej. Wspomniany moduł „Dodaj logo Twojej firmy” zawiera:

- 1) obowiązkowy checkbox, poprzez zaznaczenie którego Przedsiębiorca wyraża zgodę na publikowanie w Serwisie przesłanego logo Przedsiębiorcy, a osoba dokonująca tej czynności oświadcza, że jest osobą upoważnioną do jednoosobowego wyrażenia powyższej zgody;
 - 2) obowiązkowe pola do wpisania imienia i nazwiska osoby przesyłającej ww. logo oraz wyrażającej zgodę, o której mowa w pkt. 1 powyżej;
 - 3) przycisk „Dodaj logo”, którego kliknięcie umożliwi przesłanie pliku graficznego z logo Przedsiębiorcy.
3. Przedsiębiorca zgodnie z ust. 2 powyżej wyraża zgodę na publikowanie w Serwisie przesłanego logo oraz oświadcza, że ma prawo do przesłania logo i wyrażenia zgody na jego publikowanie w Serwisie oraz czynności te nie naruszają praw innych podmiotów.
 4. Osoba dokonująca czynności z ust. 2 powyżej oświadcza, że:
 - 1) ona oraz Przedsiębiorca mają prawo do przesłania logo i wyrażenia zgody na jego publikowanie w Serwisie oraz czynności te nie naruszają praw innych podmiotów;
 - 2) jest osobą upoważnioną do jednoosobowego wyrażenia zgody na publikowanie w Serwisie logo Przedsiębiorcy przesłanego zgodnie z ust. 2 powyżej.
 5. Przedsiębiorca i osoba dokonująca czynności z ust. 2 powyżej są odpowiedzialni za wszelkie konsekwencje związane z nieprawdziwością oświadczeń i zapewnień, o których mowa w ust. 2-4 powyżej oraz zwolnią Usługodawcę z wszelkiej odpowiedzialności wynikającej ze zgodnego z Regulaminem korzystania z logo.
 6. Przedsiębiorca otrzymuje pocztą elektroniczną potwierdzenie dokonania czynności opisanej w ust. 2 powyżej.
 7. Przedsiębiorca może w każdym czasie zażądać zaprzestania publikowania jego logo przesłanego zgodnie z ust. 2 powyżej poprzez skierowanie do Usługodawcy wiadomości na adres e-mail lub adres pocztowy wskazane w Sekcji XI poniżej.
 8. Serwis w sposób automatyczny i opisany w Regulaminie ocenia udział lub brak udziału Przedsiębiorcy w czynnościach związanych z Serwisem. Aktualna ocena związana z powyższym jest widoczna w module „Karta firmy”, stworzonym dla danego Przedsiębiorcy w postaci liczby punktów oraz znaków graficznych stanowiących od jednej do pięciu „gwiazdek”, wyświetlanych zgodnie z następującym schematem:
 - 1) 1-20 punktów = 1 „gwiazdka”;
 - 2) 21-40 punktów = 2 „gwiazdki”;
 - 3) 41-60 punktów = 3 „gwiazdki”;
 - 4) 61-80 punktów = 4 „gwiazdki”;
 - 5) 81-100 punktów = 5 „gwiazdek”.
 9. Zasady oceny, o której mowa w ust. 8 powyżej są następujące:
 - 1) Aby obliczyć wynik oceny punktowej Przedsiębiorcy, brane są pod uwagę 3 elementy:

- a. Wskaźnik satysfakcji Użytkowników zarejestrowanych, którzy dokonując Zamknięcia Sprawy określają, czy są zadowoleni z wyniku jej zgłoszenia, czy nie.
 - b. Wskaźnik odpowiedzi Przedsiębiorcy dotyczących Zgłoszonych Spraw do tego Przedsiębiorcy, czyli odsetek Zgłoszonych Spraw, na które Przedsiębiorca odpowiedział w ramach Serwisu, w stosunku do wszystkich Zgłoszonych Spraw związanych z tym Przedsiębiorcą.
 - c. Czas reakcji Przedsiębiorcy na Zgłoszone Sprawy jego dotyczące.
- 2) Odpowiednia liczba punktów i „gwiazdek”, o których mowa w ust. 8 powyżej pojawi się dopiero po 14 dniach następujących po piątej Sprawie Zamkniętej przez Użytkownika zarejestrowanego zgodnie z postanowieniem Sekcji VI ust. 15 powyżej, związanej z danym Przedsiębiorcą;
- 3) Do oceny brane są pod uwagę statystyki Zgłoszonych Spraw związanych z danym Przedsiębiorcą w ciągu ostatnich 12 miesięcy.

VIII. DANE OSOBOWE

1. Fundacja Konsumentów jest administratorem danych osobowych Użytkowników.
2. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych Użytkowników zarejestrowanych przez Fundację Konsumentów jest konieczność realizacji Umowy, której Użytkownik zarejestrowany jest stroną lub gdy jest to niezbędne do podjęcia działań przed zawarciem Umowy na żądanie Użytkownika zarejestrowanego.
3. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych Przedsiębiorców (o ile takie dane zostaną przez nich podane) przez Fundację Konsumentów jest prawnie uzasadniony interes – umożliwienie dodawania treści w Serwisie związanych z funkcjonalnościami Serwisu przeznaczonymi wyłącznie dla Przedsiębiorców.
4. W zakresie nieuregulowanym Regulaminem odnośnie do danych osobowych i ich ochrony zastosowanie ma Polityka prywatności dostępna pod adresem internetowym: https://app.gorodo.pl/api/polityka_prywatnosci/5213652522/konsumersi.pl

IX. REKLAMACJE

1. Wszelkie reklamacje, w szczególności dotyczące Usług, Usługobiorca może złożyć:
 - 1) drogą elektroniczną pod następujący adres poczty elektronicznej: sprawydofirm@konsumersi.pl lub
 - 2) na piśmie pod adres Fundacji Konsumentów.
2. Rekomenduje się podanie w opisie reklamacji przez Usługobiorcę:

- 1) informacji dotyczących przedmiotu reklamacji (stwierdzonych nieprawidłowości), w szczególności: okoliczności, rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości;
 - 2) żądania reklamacyjnego;
 - 3) swoich danych kontaktowych, w szczególności adresu pocztowego lub adresu poczty elektronicznej.
3. Wymogi wymienione w ust. 2 powyżej są jedynie zaleceniami i nie wpływają na ważność reklamacji złożonych z ich pominięciem.
4. Usługodawca ustosunkowuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, odpowiadając Usługobiorcy na papierze lub innym trwałym nośniku (np. pocztą elektroniczną).

X. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR

Szczegółowe informacje dla konsumentów o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur, znajdują się pod następującym adresem: www.uokik.gov.pl.

XI. KONTAKT

Z Usługodawcą można się skontaktować w następujący sposób:

- 1) drogą elektroniczną pod adres poczty elektronicznej sprawydofirm@konsumersi.pl lub fundacja@konsumenci.org lub
- 2) na piśmie pod adres Fundacji Konsumentów.

XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Usługodawca może dokonać zmiany Regulaminu w każdym czasie, w szczególności z następujących przyczyn:
 - 1) zmiana procedury zawierania Umowy;
 - 2) zmiana w zakresie świadczonych Usług;
 - 3) zmiana warunków technicznych świadczenia usług drogą elektroniczną lub warunków korzystania z Serwisu;
 - 4) konieczność dostosowania Regulaminu do obowiązujących przepisów prawa lub orzeczeń sądów, decyzji, zaleceń lub rekomendacji właściwych organów i/lub organizacji społecznych lub branżowych;
 - 5) zmiana zasad ochrony danych osobowych;

- 6) konieczność usunięcia niejasności, błędów lub omyłek pisarskich występujących w Regulaminie;
 - 7) zmiana danych Usługodawcy lub innych danych związanych z Serwisem, Usługami, Stroną internetową lub Regulaminem;
 - 8) zmiana numerów telefonów, adresów elektronicznych lub linków zamieszczonych w Regulaminie;
 - 9) zmiana funkcjonalności Serwisu;
 - 10) zmiana świadczeń Serwisu;
 - 11) wprowadzenie dodatkowych świadczeń w Serwisie;
 - 12) wprowadzenie opłat za świadczenia w ramach Serwisu;
 - 13) wprowadzenie odpłatnych świadczeń w Serwisie.
2. Zmieniony Regulamin wiąże Użytkownika zarejestrowanego jeśli został on prawidłowo powiadomiony o zmianie Regulaminu i nie wypowiedział Umowy w terminie 14 dni od dnia powiadomienia o zmianie Regulaminu (o ile zmiany dotyczą kwestii innych niż wskazane w ust. 1 pkt. 6-8 powyżej). Jeżeli Użytkownik zarejestrowany zgodnie z brzmieniem niniejszego ustępu dokona wypowiedzenia Umowy, Usługodawca dokona Zamknięcia Spraw dotyczących tego Użytkownika zarejestrowanego.
 3. Zmieniony Regulamin wiąże Przedsiębiorcę, który wcześniej zaakceptował Regulamin zgodnie z Sekcją VII ust. 1 powyżej, jeśli wspomniany Przedsiębiorca został prawidłowo powiadomiony o zmianie Regulaminu i nie doręczył Usługodawcy wiadomości o braku akceptacji tej zmiany w terminie 14 dni od dnia powiadomienia o zmianie Regulaminu (o ile zmiany dotyczą kwestii innych niż wskazane w ust. 1 pkt. 6-8 powyżej). W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu przez Przedsiębiorcę opisanego w niniejszym ustępie, Usługodawca dokona Zamknięcia Spraw dotyczących tego Przedsiębiorcy.
 4. W przypadku dokonania zmian w Regulaminie, Usługodawca opublikuje tekst jednolity Regulaminu na Stronie internetowej oraz prześle jego treść w postaci pliku w formacie PDF pod adresy poczty elektronicznej Użytkownika zarejestrowanego i Przedsiębiorcy (o którym mowa w ust. 3 powyżej), co oznacza, że Regulamin zostanie udostępniony w taki sposób, aby mogli oni go przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności.
 5. Usługodawca może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie z zachowaniem 45-dniowego terminu wypowiedzenia. W przypadku dokonania powyższego, z momentem upływu terminu wypowiedzenia Usługodawca dokonuje Zamknięcia Spraw dotyczących Użytkownika zarejestrowanego, z którym została wypowiedziana Umowa. Ponadto z momentem upływu terminu wypowiedzenia usuwane jest Konto Użytkownika zarejestrowanego i nie może on dokonywać już czynności zastrzeżonych dla Użytkownika zarejestrowanego zgodnie z Regulaminem.

6. Wszelkie wypowiedzenia umów wskazane w Regulaminie wymagają zachowania formy dokumentowej, co oznacza, że przykładowo mogą być dokonane pocztą elektroniczną.
7. Prawem właściwym dla wszelkich kwestii związanych z funkcjonowaniem Serwisu, w tym dla Umów, jest prawo polskie.
8. We wszystkich sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajdują przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, a w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
9. Wszelkie spory związane z funkcjonowaniem Serwisu, Usługami oraz Regulaminem będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.
10. W ramach stron internetowych innych niż ta z Serwisem Usługodawca może świadczyć również inne usługi (zarówno odpłatne, jak i nieodpłatne), które nie są objęte Regulaminem (usługi dodatkowe). W takich przypadkach zasady korzystania z poszczególnych usług dodatkowych oferowanych przez Usługodawcę i ich zakres określają odrębne regulaminy tych usług. Warunkiem skorzystania z usług dodatkowych jest akceptacja regulaminu tych usług.
11. Regulamin wchodzi w życie z dniem 29.06.2023 r.