

Obowiązuje od 15 października 2026 r.

Regulamin określa zasady korzystania z serwisu odslona.pl oraz nieodpłatnych usług, które serwis świadczy drogą elektroniczną: przeglądania treści, formularzy, kalkulatora, wyszukiwarki, poradników i demonstracji. Umowy na płatne usługi projektowe są zawierane osobno — regulamin opisuje jedynie ich ogólne zasady.

1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin został wydany na podstawie art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Określa rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną w Serwisie, warunki ich świadczenia, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie tych usług oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Wszystkie usługi elektroniczne dostępne w Serwisie są nieodpłatne. Serwis nie umożliwia zakładania kont użytkowników, zapisu do newslettera ani dokonywania płatności online.
3. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie pod adresem odslona.pl/regulamin/ przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie — w szczególności zapisanie lub wydrukowanie. Na prośbę Użytkownika Usługodawca prześle treść Regulaminu e-mailem.
4. Przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu Użytkownik powinien zapoznać się z Regulaminem. Korzystając z danej usługi, Użytkownik zobowiązuje się przestrzegać jego postanowień.
5. Regulamin nie wyłącza ani nie ogranicza praw Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach konsumenta, które wynikają z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W razie sprzeczności Regulaminu z takimi przepisami stosuje się te przepisy.

2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- **Usługodawca** — przedsiębiorca wskazany w rozdziale 3, właściciel Serwisu i marki ODSŁONA.
- **Serwis** — serwis internetowy dostępny pod adresem <https://odslona.pl> wraz z podstronami. Serwis nie obejmuje wewnętrznych narzędzi Usługodawcy, które nie są przeznaczone dla odwiedzających.
- **Użytkownik** — osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z Serwisu.
- **Konsument** — osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ KC).
- **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** — osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (art. 385⁵ KC oraz art. 7aa UPK).

- **Usługi elektroniczne** — nieodpłatne usługi świadczone przez Usługodawcę drogą elektroniczną w Serwisie, opisane w rozdziale 4.
- **Formularz kontaktowy** — wieloetapowy formularz w Serwisie służący do wysłania Zapytania.
- **Konfigurator sklepu** — narzędzie w Serwisie służące do opisanie zakresu planowanego sklepu internetowego i wysłania Zapytania.
- **Kalkulator pakietu** — narzędzie w Serwisie pokazujące orientacyjne zestawienie wybranych usług i ich szacunkowy koszt.
- **Poradniki** — bezpłatne materiały edukacyjne publikowane w Serwisie, w tym listy kontrolne do odhaczania i pliki PDF do pobrania.
- **Demonstracje** — interaktywne prezentacje w Serwisie, w szczególności działania panelu CMS, optymalizacji szybkości oraz porównania „przed i po”.
- **Zapytanie** — wiadomość dotycząca możliwej współpracy, przesłana Usługodawcy przez Formularz kontaktowy, Konfigurator sklepu albo e-mailem.
- **Propozycja** — przygotowany przez Usługodawcę zarys możliwego projektu, obejmujący kierunek wizualny, motywy, zakres i cenę. Propozycja nie jest gotowym prototypem strony.
- **Usługi projektowe** — odpłatne usługi Usługodawcy, w szczególności projektowanie i wykonanie stron internetowych, sklepów internetowych i elementów marki, projekty systemów realizowane z partnerem technicznym oraz usługi opieki (np. hosting, opieka techniczna, SEO, analityka), świadczone na podstawie odrębnej Umowy.
- **Umowa** — umowa o wykonanie Usług projektowych, zawierana indywidualnie między Usługodawcą a Użytkownikiem poza Serwisem.
- **KC** — ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. — Kodeks cywilny.
- **UPK** — ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
- **UŚUDE** — ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- **Prawo autorskie** — ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
- **PKE** — ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. — Prawo komunikacji elektronicznej.
- **RODO** — rozporządzenie 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).

3. Usługodawca i kontakt

Usługodawcą jest ODSŁONA — operator serwisu odslona.pl.

Kontakt z Usługodawcą:

- e-mail: kontakt@odslona.pl.

Usługi projektowe Usługodawca wykonuje osobiście. Przy projektach systemów współpracuje z partnerem technicznym StackERP (stackerp.pl).

4. Rodzaje i zakres usług elektronicznych

1. Usługodawca świadczy w Serwisie następujące Usługi elektroniczne:

- a. **przeglądanie treści Serwisu** — informacji o ofercie, cenach, sposobie współpracy, koncepcjach prezentowanych w zakładce „Realizacje” oraz odpowiedzi na częste pytania;
- b. **Formularz kontaktowy** — umożliwia przesłanie Zapytania. Formularz obejmuje: imię i nazwisko, nazwę firmy, adres e-mail, numer telefonu (opcjonalnie), adres obecnej strony, opis firmy, cel strony, problemy do rozwiązania, informacje o materiałach oraz dodatkowe informacje. Do wysłania formularza potrzebne jest zaznaczenie zgody na kontakt w sprawie Zapytania oraz akceptacji **Polityki prywatności**;
- c. **Konfigurator sklepu** — umożliwia opisanie planowanego sklepu internetowego i przesłanie Zapytania. Konfigurator obejmuje: imię i nazwisko, nazwę firmy, adres e-mail, numer telefonu (opcjonalnie), opis sprzedaży, oczekiwania i linki oraz zaznaczenie wymaganej zgody;
- d. **Kalkulator pakietu** — pozwala zestawić wybrane usługi i sprawdzić ich orientacyjny koszt;
- e. **wyszukiwarka FAQ** — pozwala wyszukiwać odpowiedzi na częste pytania;
- f. **Poradniki** — bezpłatne materiały z listami kontrolnymi do odhaczania oraz plikami PDF do pobrania. Stan zaznaczeń na listach jest przechowywany wyłącznie w pamięci otwartej strony i nie jest nigdzie zapisywany;
- g. **Demonstracje** — interaktywne prezentacje działania panelu CMS, optymalizacji szybkości oraz porównania „przed i po”;
- h. **ustawienia prywatności** — możliwość wyrażenia, odmowy lub zmiany zgody na pomiar ruchu, dostępna przez link „Ustawienia cookies” w stopce każdej strony.

2. Usługodawca może rozwijać Serwis oraz zmieniać wygląd i działanie jego funkcji. Wprowadzenie nowej usługi elektronicznej albo istotna zmiana zasad świadczenia Usług elektronicznych wymaga zmiany Regulaminu na zasadach opisanych w rozdziale 15.

3. Usługodawca dokłada starań, aby Serwis działał bez przerw. Może jednak czasowo ograniczyć dostęp do Serwisu lub jego funkcji, jeżeli jest to konieczne ze względu na prace techniczne, konserwację lub bezpieczeństwo.

4. Poradniki, Demonstracje i wyniki Kalkulatora pakietu mają charakter informacyjny i orientacyjny. Nie zastępują indywidualnej analizy sytuacji konkretnego Użytkownika.

5. Wymagania techniczne i bezpieczeństwo

1. Do korzystania z Serwisu potrzebne są:

- urządzenie z dostępem do Internetu;
- aktualna wersja przeglądarki internetowej obsługującej szyfrowane połączenia (HTTPS), HTML5, CSS i JavaScript;
- włączona obsługa JavaScript — do korzystania z Formularza kontaktowego, Konfiguratora sklepu, Kalkulatora pakietu, wyszukiwarki FAQ, list kontrolnych i Demonstracji;
- możliwość zapisu danych w pamięci przeglądarki (localStorage) — aby Serwis zapamiętał wybór dotyczący zgody; bez niej baner może pojawiać się ponownie;

- program do odczytu plików PDF — do otwarcia Poradników w formacie PDF;
 - aktywny adres e-mail — aby otrzymać odpowiedź na Zapytanie.
2. Korzystanie z usług świadczonych przez Internet wiąże się z typowymi zagrożeniami, takimi jak złośliwe oprogramowanie, próby wyłudzenia danych (phishing), podszywanie się pod znane serwisy lub nadawców wiadomości oraz przechwytywanie danych przesyłanych w niezabezpieczonych sieciach. Aby je ograniczyć, Użytkownik powinien korzystać z aktualnego oprogramowania i ochrony antywirusowej, sprawdzać, czy adres w przeglądarce to odslona.pl, a połączenie jest szyfrowane, oraz zachowywać ostrożność wobec nieoczekiwanych wiadomości i załączników.
 3. Usługodawca nie prosi w Serwisie o podanie haseł. Do publikacji projektu nie jest potrzebne główne hasło do domeny — wystarczy ustawienie rekordów DNS albo dostęp z ograniczonymi uprawnieniami.
 4. Usługodawca stosuje środki techniczne chroniące Serwis i przesyłane dane, w tym szyfrowane połączenie (HTTPS), ochronę przed atakami i ruchem automatycznym oraz zabezpieczenia formularzy przed spamem. Szczegóły opisuje [Polityka prywatności](#).
-

6. Zawarcie i rozwiązanie umowy o świadczenie usług elektronicznych

1. Umowy o świadczenie Usług elektronicznych są nieodpłatne i zawierane na czas korzystania z danej usługi.
 2. Umowa o świadczenie usługi przeglądania treści, wyszukiwarki FAQ, Kalkulatora pakietu, Poradników, Demonstracji i ustawień prywatności zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia korzystania z danej funkcji, w szczególności otwarcia strony Serwisu, i ulega rozwiązaniu z chwilą zakończenia korzystania z niej, w szczególności zamknięcia strony.
 3. Umowa o świadczenie usługi Formularza kontaktowego albo Konfiguratora sklepu zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia jego wypełniania. Wysłanie formularza oznacza przekazanie Zapytania Usługodawcy. Umowa ulega rozwiązaniu z chwilą wysłania formularza albo przerwania jego wypełniania.
 4. Wysłanie Zapytania nie oznacza zawarcia Umowy ani nie zobowiązuje do jej zawarcia (rozdział 8).
 5. Użytkownik może w każdej chwili, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, zrezygnować z korzystania z Usług elektronicznych — w szczególności przez zamknięcie strony lub przerwanie wypełniania formularza. Użytkownik, który wysłał Zapytanie, może w każdej chwili poprosić o zakończenie korespondencji i usunięcie swoich danych, pisząc na adres kontakt@odslona.pl. Zasady usuwania danych opisuje [Polityka prywatności](#).
 6. Usługodawca może odmówić rozpatrzenia Zapytania albo rozwiązać umowę o świadczenie Usługi elektronicznej ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Użytkownik narusza Regulamin, w szczególności dostarcza treści o charakterze bezprawnym, podszywa się pod inną osobę albo wysyła formularze w sposób zautomatyzowany lub masowy.
-

7. Zasady korzystania z Serwisu i zakaz treści bezprawnych

1. Użytkownik korzysta z Serwisu zgodnie z prawem, Regulaminem i dobrymi obyczajami, z poszanowaniem praw Usługodawcy i osób trzecich.
2. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, w szczególności:
 - treści naruszających dobra osobiste, prawa autorskie, prawa własności przemysłowej lub tajemnicę przedsiębiorstwa osób trzecich;

- treści obraźliwych, nawołujących do nienawiści lub przemocy albo wprowadzających w błąd;
 - złośliwego oprogramowania lub odnośników do niego;
 - niezamówionych informacji handlowych (spamu);
 - danych osobowych innych osób, jeżeli Użytkownik nie ma podstawy prawnej, aby je przekazać.
3. Zakazane jest podejmowanie działań, które mogą zakłócić działanie Serwisu lub obejść jego zabezpieczenia, w tym wysyłanie formularzy przez programy automatyczne, przeprowadzanie ataków, testów bezpieczeństwa lub testów obciążeniowych bez zgody Usługodawcy oraz automatyczne pobieranie treści w sposób obciążający Serwis.
4. W formularzach nie należy podawać danych szczególnych kategorii, o których mowa w art. 9 RODO (np. informacji o zdrowiu), ani haseł. Do oceny Zapytania wystarczą informacje o firmie i planowanym projekcie.
5. Usługodawca może usunąć Zapytanie zawierające treści o charakterze bezprawnym albo pozostawić je bez odpowiedzi.
-

8. Zapytania, propozycje i umowy na usługi projektowe

1. Informacje o Usługach projektowych i cenach zamieszczone w Serwisie, wyniki Kalkulatora pakietu i Konfiguratora sklepu, odpowiedzi na Zapytania oraz Propozycje nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 § 1 KC. Są zaproszeniem do rozmów o możliwej współpracy (art. 71 KC).
2. Ceny podane w Serwisie są cenami netto „od” i wskazują orientacyjny poziom wyceny. Końcowa cena zależy od zakresu projektu — jest określana w Propozycji, a wiążąco w Umowie. Projekty systemów, realizowane we współpracy z partnerem technicznym StackERP, są wyceniane po rozmowie.
3. Wysłanie Zapytania, rozmowa ani obejrzenie Propozycji nie zobowiązują Użytkownika do zawarcia Umowy ani do żadnych płatności.
4. Współpraca przebiega według następujących zasad ogólnych:
- a. po Zapytaniu i rozmowie Usługodawca przygotowuje Propozycję — zarys obejmujący kierunek wizualny, motywy, zakres i cenę. Propozycja nie jest gotowym prototypem strony;
 - b. Użytkownik może otrzymać bez opłat do 3 całościowych Propozycji; drobne poprawki Propozycji są wprowadzane bez limitu;
 - c. do czasu akceptacji Propozycji nie jest zawierana Umowa i nie jest pobierana zaliczka ani żadna inna opłata;
 - d. po akceptacji Propozycji strony zawierają Umowę, która określa w szczególności zakres prac, cenę i terminy;
 - e. faktura jest wystawiana po akceptacji projektu, a publikacja następuje po dokonaniu płatności.
5. Umowy są zawierane indywidualnie, poza Serwisem — w formie pisemnej albo elektronicznej, zgodnie z ustaleniami stron. Wzory dokumentów stosowanych przy współpracy są dostępne w zakładce **Dokumenty**.
6. Szczegółowe warunki wykonania Usług projektowych — w tym czas na uwagi, odbiór prac, wynagrodzenie, zasady opieki po publikacji oraz prawa autorskie — określa Umowa. W sprawach dotyczących Usług projektowych postanowienia Umowy mają pierwszeństwo przed Regulaminem, z

zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów chroniących Konsumentów i Przedsiębiorców na prawach konsumenta.

7. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do utworów powstałych w ramach Usług projektowych następuje na zasadach określonych w Umowie, na wymienionych w niej polach eksploatacji, i wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności (art. 41 i 53 Prawa autorskiego).
8. Propozycje i ich elementy przekazane przed zawarciem Umowy pozostają utworami Usługodawcy. Użytkownik może z nich korzystać wyłącznie w celu podjęcia decyzji o współpracy. Wykorzystanie Propozycji w inny sposób, w szczególności jej wdrożenie lub przekazanie innemu wykonawcy, wymaga zawarcia Umowy albo zgody Usługodawcy.

9. Własność intelektualna

1. Treści Serwisu — w szczególności teksty, grafiki, zdjęcia, układ i projekt graficzny stron, oznaczenie ODSŁONA, Poradniki, listy kontrolne, pliki PDF, Demonstracje oraz koncepcje prezentowane w zakładce „Realizacje” — są chronione prawem, w szczególności Prawem autorskim. Prawa do nich przysługują Usługodawcy albo innym uprawnionym podmiotom, na podstawie zgody których Usługodawca z nich korzysta.
2. Użytkownik może przeglądać treści Serwisu, a Poradniki i pliki PDF także pobierać, zapisywać, drukować i wykorzystywać na własny użytek osobisty lub na wewnętrzny użytek swojej firmy — na przykład udostępnić je współpracownikom pracującym nad stroną firmy.
3. Bez uprzedniej zgody Usługodawcy, wyrażonej co najmniej w formie dokumentowej (np. e-mailem), zakazana jest komercyjna redystrybucja treści Serwisu, w szczególności: sprzedaż Poradników lub plików PDF, włączanie ich do płatnych produktów, kursów lub usług, przekazywanie ich klientom jako materiałów własnych, a także publikowanie ich w całości lub w istotnej części w innych serwisach w celach zarobkowych lub promocyjnych.
4. Zakazane jest usuwanie z materiałów oznaczeń autorstwa i źródła oraz posługiwanie się oznaczeniem ODSŁONA w sposób sugerujący powiązanie z Usługodawcą bez jego zgody.
5. Zamieszczanie odnośników do Serwisu i jego treści jest dozwolone.
6. Postanowienia tego rozdziału nie ograniczają dozwolonego użytku przewidzianego w Prawie autorskim, w tym prawa cytatu.

10. Koncepcje w zakładce „Realizacje”

1. Projekty prezentowane w zakładce „Realizacje” jako koncepcje są autorskimi koncepcjami Usługodawcy, przygotowanymi dla fikcyjnych marek. Pokazują warsztat i decyzje projektowe Usługodawcy.
2. Koncepcje nie są wdrożeniami wykonanymi dla klientów i nie przedstawiają wyników osiągniętych przez klientów. Marki, nazwy, osoby, dane i treści występujące w koncepcjach są fikcyjne, a ich ewentualne podobieństwo do rzeczywistych podmiotów jest przypadkowe.
3. Koncepcje podlegają ochronie na zasadach opisanych w rozdziale 9.

11. Reklamacje

1. Użytkownik może złożyć reklamację dotyczącą Usług elektronicznych, w szczególności nieprawidłowego działania Serwisu lub formularzy — e-mailem na adres kontakt@odslona.pl.
2. Reklamacja powinna zawierać dane kontaktowe Użytkownika, opis problemu, datę i okoliczności jego wystąpienia (np. rodzaj urządzenia i przeglądarki) oraz oczekiwany sposób rozwiązania. Jeżeli podane informacje nie wystarczą do rozpatrzenia reklamacji, Usługodawca poprosi o ich uzupełnienie.
3. Usługodawca rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania — e-mailem albo pisemnie, w zależności od sposobu złożenia reklamacji lub wskazania Użytkownika.
4. Jeżeli Usługodawca nie udzieli odpowiedzi na reklamację Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta w terminie 14 dni, uważa się, że reklamację uznał (art. 7a i 7aa UPK).
5. Reklamacje dotyczące Usług projektowych są rozpatrywane na zasadach określonych w Umowie i w przepisach prawa, w tym w przepisach o odpowiedzialności za zgodność świadczenia z umową.

12. Konsument i przedsiębiorcy na prawach konsumenta

1. Postanowienia Regulaminu dotyczące Konsumentów stosuje się również do Przedsiębiorców na prawach konsumenta — w zakresie przewidzianym w przepisach, w szczególności w art. 7aa UPK oraz art. 385⁵ KC. Dotyczy to w szczególności ochrony przed niedozwolonymi postanowieniami umownymi, rozpatrywania reklamacji oraz prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.
2. Usługi elektroniczne w Serwisie są nieodpłatne, a Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z nich bez kosztów (rozdział 6).
3. Jeżeli Umowa o Usługi projektowe zostanie zawarta z Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta na odległość (np. e-mailem lub z użyciem podpisu elektronicznego) albo poza lokalem przedsiębiorstwa, może on od niej odstąpić bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów przewidzianych w UPK, w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
4. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem — e-mailem na adres kontakt@odslona.pl. Można skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik nr 2 do UPK, ale nie jest to obowiązkowe.
5. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje albo wygasa w przypadkach określonych w art. 38 UPK, w szczególności:
 - w przypadku umowy o świadczenie usług, za które Konsument jest zobowiązany zapłacić cenę — jeżeli Usługodawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;
 - w przypadku umowy o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które Konsument jest zobowiązany zapłacić cenę — jeżeli Usługodawca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo odstąpienia od umowy, przyjął to do wiadomości, a Usługodawca przekazał mu potwierdzenie zawarcia umowy obejmujące te informacje.
6. Jeżeli Konsument zażąda rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, a następnie od niej odstąpi, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili

odstąpienia. Kwotę oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem ceny uzgodnionej w Umowie (art. 35 UPK).

7. W razie skutecznego odstąpienia od Umowy Usługodawca zwraca otrzymane płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia, przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
8. Szczegółowe pouczenie o prawie odstąpienia od umowy Usługodawca przekazuje przed zawarciem Umowy, wraz z jej treścią.
9. Postanowienia umowne niedozwolone w rozumieniu art. 385¹ KC nie wiążą Konsumentów ani Przedsiębiorców na prawach konsumenta.

13. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności:
 - zwrócić się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej;
 - złożyć do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu;
 - uzyskać bezpłatną pomoc miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów;
 - skorzystać z pomocy organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów.
2. Informacje o pozasądowych sposobach rozwiązywania sporów oraz o podmiotach uprawnionych do ich prowadzenia są dostępne na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (uokik.gov.pl).
3. Udział Usługodawcy w pozasądowym rozwiązywaniu sporu jest dobrowolny. Jeżeli spór nie zostanie rozwiązany w drodze reklamacji, Usługodawca poinformuje Konsumenta, czy wyraża zgodę na udział w takim postępowaniu, zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
4. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów jest dobrowolne i nie wyłącza prawa do dochodzenia roszczeń przed sądem.

14. Ochrona danych osobowych i pliki cookies

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z korzystaniem z Serwisu jest Usługodawca. Zasady przetwarzania danych, w tym prawa Użytkowników, opisuje **Polityka prywatności**.
2. Zasady korzystania z plików cookies i podobnych technologii opisuje **Polityka cookies**. Pomiar ruchu w Serwisie jest uruchamiany wyłącznie po wyrażeniu zgody. Zgodę można w każdej chwili zmienić przez link „Ustawienia cookies” w stopce każdej strony.
3. Informacje o przetwarzaniu danych klientów, kontrahentów oraz ich pracowników i przedstawicieli zawiera **Klauzula informacyjna RODO**.

15. Zmiany Regulaminu

1. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w razie zmiany przepisów prawa, zmiany zakresu lub sposobu świadczenia Usług elektronicznych (np. wprowadzenia nowych funkcji), konieczności zapewnienia bezpieczeństwa Serwisu i Użytkowników, wydania orzeczenia lub decyzji właściwego organu albo zmiany danych Usługodawcy.
2. O zmianie Regulaminu Usługodawca powiadamia, publikując w Serwisie nową treść Regulaminu wraz z informacją o zmianach co najmniej 14 dni przed dniem ich wejścia w życie. Użytkowników, z którymi prowadzi korespondencję w sprawie Zapytania, Usługodawca dodatkowo informuje e-mailem.
3. Użytkownik, który nie akceptuje zmian, może w każdej chwili zrezygnować z korzystania z Usług elektronicznych bez ponoszenia kosztów.
4. Do umów o świadczenie Usług elektronicznych zawartych przed dniem wejścia w życie zmian stosuje się Regulamin w dotychczasowym brzmieniu.
5. Zmiana może wejść w życie przed upływem terminu, o którym mowa w pkt 2, jeżeli wynika to bezpośrednio z przepisów prawa albo z konieczności pilnego zapewnienia bezpieczeństwa Serwisu lub Użytkowników.

16. Postanowienia końcowe

1. Regulamin podlega prawu polskiemu. Wybór prawa polskiego nie pozbawia Konsumenta ochrony przysługującej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy, obowiązujących w państwie jego zwykłego pobytu.
2. Spory związane z Usługami elektronicznymi rozstrzygają sądy powszechne właściwe zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności KC, UŚUDE, UPK i RODO.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 15 października 2026 r..