

REGULAMIN SERWISU KUPHIPOTEKE.PL

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Niniejszy Regulamin jest regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Regulamin określa zasady świadczenia usług za pośrednictwem serwisu kuphipoteke.pl dostępnego pod adresem internetowym: <https://kuphipoteke.pl/>.
3. Właścicielem i administratorem Serwisu jest Ultimo S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Szczytnicka 11, 50-382 Wrocław, wpisana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000448234, kapitał zakładowy 108 007,50 zł (w całości opłacony), REGON 932830007, NIP 897-16-76-655.
4. Użytkownicy mogą skontaktować z Usługodawcą za pośrednictwem:
 - a. Tel: 71 323 47 01,
 - b. E-mail: zakup@ultimo.pl,
 - c. Formularz kontaktowy (na stronie internetowej kuphipoteke.pl w zakładce „kontakt”),
 - d. Funkcji oddzwania na stronie www.kuphipoteke.pl,
 - e. Okna chatu na stronie www.kuphipoteke.pl.
5. Przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu Użytkownik powinien uważnie zapoznać się z treścią Regulaminu.
6. Korzystanie z Serwisu w jakikolwiek sposób jest równoznaczne z tym, że Użytkownik zapoznał się i zaakceptował treść Regulaminu.
7. Prawa i obowiązki Użytkowników oraz Usługodawcy określają w sposób wyłączny postanowienia nn. Regulaminu oraz przepisy prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Powyższe nie pozbawia konsumenta ochrony jaką przyznają mu przepisy, których nie można wyłączyć w drodze umowy, na mocy prawa państwa, w którym konsument ma miejsce zwykłego pobytu, a Usługodawca kieruje swoją działalność do tego państwa.
8. Postanowienia Regulaminu gwarantują prawa konsumenta przysługujące na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku niezgodności postanowień Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy.
9. Usługodawca za pośrednictwem Serwisu świadczy Użytkownikom między innymi następujące Usługi:
 - a. Udostępnianie przez Usługodawcę ogłoszeń lub materiałów informacyjnych;
 - b. Przetwarzanie formularzy zgłoszenia otrzymanych od Użytkowników;
 - c. Zamówienie przez Użytkownika kontaktu telefonicznego z Usługodawcą.

2. DEFINICJE

1. Serwis – serwis internetowy dostępny pod adresem <https://kuphipoteke.pl>
2. Regulamin - niniejszy dokument wraz z wszelkimi załącznikami i dodatkami, które stanowią jego integralną część.
3. Usługodawca / Ultimo – podmiot wskazany w pkt 1.3. Regulaminu.
4. Użytkownik – każdy, kto w jakikolwiek sposób korzysta z usług Serwisu.

5. Formularz kontaktowy – dostępny w Serwisie formularz on-line umożliwiający przesyłanie przez Użytkownika do Ultimo wniosku, zapytania lub zgłoszenia incydentów technicznych.
6. Usługa – oznacza każdą z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Ultimo za pośrednictwem Serwisu, wskazanych w pkt 1.9.
7. Umowa – czynność prawna określająca prawa i obowiązki Użytkownika i Usługodawcy w związku ze świadczeniem Usług, wskazanych w pkt 1.9

3. WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Do korzystania z Usług Serwisu niezbędne jest posiadanie urządzenia pozwalającego na dostęp do zasobów Internetu, skrzynki pocztowej e-mail oraz przeglądarki internetowej umożliwiającej wyświetlanie stron WWW (zaleca się ze względów bezpieczeństwa i kompatybilności korzystanie z najnowszej (zaktualizowanej) wersji dowolnej przeglądarki z włączoną obsługą plików cookies.). Poniżej minimalne obsługiwane wersje:
 - a. Internet Explorer 11,
 - b. Microsoft Edge 12,
 - c. Opera 20,
 - d. Google Chrome 31,
 - e. Firefox 27,
 - f. Safari 9,
 - g. Przeglądarka systemu Android 4.4.2,
 - h. lub ich nowsze wersje.
2. Więcej informacji o plikach cookies oraz zasadach ochrony tego typu danych znajduje się w naszej Polityce prywatności.

4. KORZYSTANIE Z SERWISU

1. W ramach Serwisu Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie.
2. Umowa zostaje zawarta na czas korzystania z danej Usługi począwszy od:
 - a. momentu rozpoczęcia wprowadzania danych do formularza w przypadku przetwarzania formularzy zgłoszenia otrzymanych od Użytkowników;
 - b. momentu rozpoczęcia przez Użytkownika rozmowy za pośrednictwem czatu;
 - c. momentu przesłania danych za pośrednictwem formularza kontaktowego w przypadku zamówienia przez Użytkownika kontaktu telefonicznego z Usługodawcą;
 - d. momentu wejścia na stronę Serwisu w przypadku udostępniania przez Usługodawcę ogłoszeń lub materiałów informacyjnych.
3. Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do modyfikowania technicznego sposobu realizacji Usługi, stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień, a także odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych, bez pogarszania jej jakości, a także bez wpływu na zakres praw i obowiązków Użytkownika oraz Usługodawcy.
5. W zakresie świadczenia Usługi Usługodawca nie jest dostawcą usługi Internetu. W celu korzystania z Usługi Użytkownik powinien we własnym zakresie uzyskać dostęp do stanowiska komputerowego lub urządzenia końcowego, za pomocą którego możliwe jest korzystanie z Usługi za pośrednictwem Serwisu.

6. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym.

5. REKLAMACJE ORAZ ALTERNATYWNE METODY ROZPATRYWANIA SPORÓW

1. Użytkownik może złożyć reklamację, jeżeli Usługi przewidziane w niniejszym regulaminie nie są realizowane przez Usługodawcę lub są realizowane niezgodnie z postanowieniami Regulaminu.
2. Reklamacje należy wysłać drogą elektroniczną na adres: reklamacje@ultimo.pl
3. Reklamacja Usług Serwisu powinna zawierać:
 - a. dane dot. tożsamości Użytkownika,
 - b. temat reklamacji oraz okres, którego reklamacja dotyczy,
 - c. okoliczności uzasadniające reklamację,
 - d. podpis Użytkownika - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Jeżeli reklamacja nie spełnia warunków formalnych, o których mowa powyżej, Usługodawca może wezwać Użytkownika do jej uzupełnienia w terminie nie dłuższym niż 7 dni, od dnia otrzymania wezwania, wraz z pouczeniem, iż w przypadku braku uzupełnienia w oznaczonym terminie reklamacja zostanie pozostawiona bez rozpoznania.
5. Usługodawca może pozostawić reklamację bez rozpoznania, jeżeli:
 - a. reklamacja dotyczy kwestii wyjaśnionej w Regulaminie, załącznikach, dodatkach lub materiałach pomocy dostępnych w Serwisie. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zawiera odesłanie do stosownego dokumentu,
 - b. reklamacja dotyczy kwestii wyjaśnionej uprzednio w odpowiedzi na poprzednie zgłoszenie reklamacyjne danego Użytkownika. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zawiera odesłanie do stosownej korespondencji,
 - c. reklamacja pochodzi od osoby trzeciej, która nie posiada stosownego upoważnienia lub pełnomocnictwa,
 - d. reklamacja zostanie złożona po upływie 30 dni od dnia ujawnienia się przyczyn reklamacji.
6. O skorzystaniu z prawa do pozostawienia reklamacji bez rozpoznania Usługodawca poinformuje niezwłocznie Użytkownika.
7. Usługodawca rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
8. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację drogą elektroniczną na wskazany przez reklamującego adres poczty elektronicznej, a w przypadku braku takiego wskazania, na adres poczty elektronicznej, z którego została wysłana reklamacja.
9. Użytkownik posiada również możliwość skorzystania z pozasądowych (alternatywnych) metod rozpatrywania sporów i dochodzenia roszczenia, w tym:
 - a. zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy,
 - b. zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Użytkownikiem, a Usługodawcą,
 - c. skorzystania z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polski).

10. Informacje dotyczące możliwości skorzystania z pozasądowych (alternatywnych) metod rozwiązywania sporów, w tym w drodze mediacji znajdują się pod następującymi adresami:
- https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php,
 - https://uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595,
 - <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> - ogólnoeuropejska internetowa platforma do alternatywnego rozwiązywania sporów.

6. ZASTRZEŻENIA, ZAPEWNIENIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. W trosce o dobro Użytkowników oraz zapewnienie najwyższej jakości Serwisu niedozwolone jest wykorzystywanie Serwisu, wszelkich jego funkcjonalności oraz świadczonych usług w sposób sprzeczny z charakterem, celem i przedmiotem działania Serwisu, w szczególności podejmowanie działań, które są sprzeczne z powszechnie obowiązującym prawem, przepisami Regulaminu oraz dobrymi obyczajami.
2. Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby Serwis oraz wszystkie Usługi udostępniane za jego pośrednictwem działały w sposób ciągły, bez jakichkolwiek zakłóceń, jednakże Usługodawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za zakłócenia spowodowane siłą wyższą lub niedozwoloną ingerencją Użytkowników lub osób trzecich, za które nie ponosi odpowiedzialności.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za poniesione przez Użytkownika szkody wynikające z podania przez Użytkownika niekompletnych lub nieprawdziwych informacji w związku z korzystaniem z Serwisu.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania wszelkich zabezpieczeń mających na celu ochronę prawidłowego działania Serwisu, w tym zabezpieczeń chroniących przed działaniami Użytkowników Serwisu łamiących niniejszy Regulamin bądź zasady związane z działalnością Serwisu.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do anonimowej publikacji treści kierowanych przez Użytkowników do zespołu obsługi Serwisu, a dotyczących kwestii związanych z funkcjonowaniem Serwisu (FAQ), udzielanymi poradami i innych, co do których Usługodawca uzna, że odpowiedzi na te treści są warte upublicznienia.

7. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

1. Wszelkie prawa własności intelektualnej do Serwisu w szczególności do treści, znaków słownych lub graficznych, nazw, obrazów, grafiki, designu, projektów, efektów dźwiękowych, informacji, funkcjonalności i usług dostępnych w Serwisie przysługują wyłącznie Usługodawcy lub jego partnerom, którzy przekazali określone materiały Usługodawcy do użytkowania. Korzystanie z Serwisu na podstawie Regulaminu nie skutkuje w żadnym zakresie nabyciem przez Użytkownika części lub całości ww. praw własności intelektualnej.
2. Zabronione jest bez zgody Usługodawcy wyrażonej na piśmie: kopiowanie, powielanie lub jakiegokolwiek inne wykorzystywanie w całości lub we fragmentach praw własności intelektualnej do Serwisu, o których mowa powyżej. Nie dotyczy to automatycznego tymczasowego przechowywania plików w pamięci urządzenia cyfrowego, które jest skutkiem zwyczajnego korzystania z Serwisu w celach zgodnych z Regulaminem oraz przypadków prawem dozwolonego użytku.

8. ZMIANY REGULAMINU

1. Zmiana Regulaminu jest możliwa wyłącznie z ważnej przyczyny w sposób umożliwiający Użytkownikom uprzednie zapoznanie się i wyrażenie zgody albo rezygnację z dalszego korzystania z usług Serwisu. Informacja o zmianie Regulaminu zostanie udostępniona na stronie Serwisu.
2. Usługodawca publikuje nową treść Regulaminu na stronie Serwisu.
3. Zmiany Regulaminu nie mają wpływu na prawa Użytkownika nabyte przed wejściem w życie takich zmian.

9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Treść Regulaminu jest udostępniona Użytkownikowi nieodpłatnie za pośrednictwem Serwisu i może zostać utrwalona w szczególności poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie ze stron Serwisu.
2. Nieważność jednego z postanowień Regulaminu stwierdzona orzeczeniem właściwego sądu, nie powoduje nieważności pozostałych postanowień Regulaminu.
3. We wszystkich sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa polskiego, chyba że przepisy prawa bezwzględnie obowiązujące w państwie Użytkownika stanowią inaczej.
4. Wszelkie spory wynikające z funkcjonowania Serwisu oraz świadczenia usług w ramach Serwisu będą poddane rozstrzygnięciu właściwych polskich sądów powszechnych. Informacja o pozasądowych (alternatywnych) możliwościach rozpatrywania sporów znajdują się w rozdziale 5 Regulaminu.

10. WAŻNOŚĆ REGULAMINU

1. Regulamin wszedł w życie z dniem 03.05.2024 r. i jest to jego druga wersja.
2. Dostęp do historii poprzednich wersji niniejszego regulaminu znajduje się na stronie internetowej: <https://www.kuphipoteke.pl/regulaminy>.