

## REGULAMIN APLIKACJI MOBILNEJ DOBRE WSPARCIE – DOBRY SĄSIAD

### §1

#### Definicje

1. Wszelkie wyrażenia pisane wielką literą, jak i inne terminy zawarte i wykorzystane w Regulaminie, mają przede wszystkim znaczenie przypisane im poniżej:
  - 1) **Administrator** – Fundacja „Nauka dla Środowiska” z siedzibą w Koszalinie (75-630), z adresem przy ul. Raławickiej 15-17, zarejestrowana w rejestrze stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej, a także w rejestrze przedsiębiorców pod numerem KRS: 0000146454, dla której dokumentację rejestrową prowadzi Sąd Rejonowy w Koszalinie, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, posiadająca numer NIP 6692337315;
  - 2) **Aplikacja** – oprogramowanie w postaci aplikacji mobilnej o nazwie „Dobre Wsparcie – Dobry Sąsiad”, przeznaczone do instalacji na Urządzeniu Końcowym przez Użytkownika;
  - 3) **Certyfikat** – oznaczenie w Aplikacji nadawane Mieszkańcom przez Organizację Certyfikującą, świadczące o intencjach Mieszkańców w zakresie udzielania pomocy pozostałym Użytkownikom, widoczne w Aplikacji,
  - 4) **Dobry Sąsiad** – projekt obejmujący prowadzenie Panelu i Aplikacji przez Administratora i udostępnienie ich funkcjonalności Użytkownikom na zasadach określonych w zawartej z Gminą Umowie Współpracy oraz Regulaminie,
  - 5) **Gmina** - użytkownik Panelu, będący jednostką samorządu terytorialnego, który zawarł z Administratorem Umowę Współpracy,
  - 6) **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - 7) **Konto** – konto Użytkownika, umożliwiające jego identyfikację, korzystanie z jego uprawnień w Aplikacji, w szczególności wprowadzanie, korzystanie i zarządzanie danymi i innymi elementami związanymi z udziałem w Aplikacji, także dokonywanie operacji związanych z funkcjonowaniem w Aplikacji przy użyciu narzędzi udostępnionych przez Administratora;
  - 8) **Lokalizacja** – funkcja Urządzeń Końcowych pozwalająca na udostępnianie miejsca, gdzie Urządzenie końcowe się znajduje (wykorzystanie satelitarnej nawigacji);
  - 9) **Mieszkaniec** – mieszkaniec Gminy lub osoba poszukująca pomocy dla mieszkańca Gminy,
  - 10) **Organizacja Certyfikująca** - jednostka, której Administrator nadał uprawnienia do oceny intencji Mieszkańców i nadawania im Certyfikatów, nadająca Certyfikaty za pośrednictwem Panelu,
  - 11) **Panel** – serwis internetowy pod nazwą „Dobre Wsparcie – Dobry Sąsiad”, znajdujący się pod adresem: [sasiad.dobrewsparcie.org](http://sasiad.dobrewsparcie.org), służący do wspierania osób

świadczących usługi społeczne w społeczności lokalnej i kandydatów do pełnienia tych funkcji,

- 12) **Regulamin** – niniejszy dokument;
  - 13) **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi, zawierana między Użytkownikiem a Administratorem, na zasadach określonych w Regulaminie;
  - 14) **Umowa Współpracy** – umowa zawarta przez Administratora z Gminą na korzystanie z Dobrego Sąsiada,
  - 15) **Usługa** – usługa świadczona drogą elektroniczną, polegająca przede wszystkim na umożliwieniu korzystania z funkcjonalności Aplikacji, świadczona przy wykorzystaniu Aplikacji - bez jednoczesnej obecności stron, poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Użytkownika, przesyłanych i otrzymywanych za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci;
  - 16) **Urządzenie końcowe** - urządzenie elektryczne lub elektroniczne przeznaczone do zapewniania telekomunikacji, przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do sieci (min. komputer, smartfon, tablet itp.);
  - 17) **Użytkownik** – Mieszkaniec, który korzysta z Aplikacji;
  - 18) **Zawartość** - wszelkie treści umieszczone w Aplikacji, w tym informacje, pomysły, opinie, zdjęcia, utwory audiowizualne lub inne wiadomości, transmisje, materiały, a także dane, wzory, analizy oraz zestawienia.
2. Wyrażenia lub zwroty niezdefiniowane w Regulaminie będą mieć znaczenie przypisywane im przez prawo, a przy braku takiej definicji powinny być rozumiane zgodnie ze znaczeniami obowiązującymi w branży prawniczej lub informatycznej.

## **§2**

### **Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Administratora drogą elektroniczną za pomocą Aplikacji.
2. Aplikacja jest udostępniana przez Administratora w ramach projektu "Dobre Wsparcie – system lokalnych usług społecznych", dofinansowanego ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Zachodniopomorskiego na lata 2014-2020.
3. Aplikacja jest tworzona, kontrolowana i obsługiwana przez Administratora, który jest jej właścicielem.
4. Za pośrednictwem Aplikacji Użytkownikom umożliwiające jest korzystanie z Usług, a także przeglądanie Zawartości w Aplikacji.
5. W celu skorzystania z Aplikacji konieczne jest zapoznanie się z Regulaminem, a także pobranie Aplikacji i jej zainstalowanie na Urządzeniu Końcowym.
6. Aplikację można zainstalować pobierając ją za pomocą Sklepu Play. Pobieranie Aplikacji z innych źródeł może wiązać się z pobraniem szkodliwego oprogramowania niebezpiecznego dla Urządzeń Końcowych i mogącego powodować niebezpieczeństwo dla danych przechowywanych w Aplikacji.

7. Z chwilą zainstalowania Aplikacji na Urządzeniu Końcowym Użytkownika, Administrator udziela Użytkownikowi niewyłącznej licencji na korzystanie z Aplikacji, obejmującej także zwielokrotnianie Aplikacji wyłącznie w związku z jej pobraniem na Urządzenie Końcowe oraz instalację i uruchamianie Aplikacji na Urządzeniu Końcowym Użytkownika. Użytkownik nie jest uprawniony do przeprowadzania operacji, o których mowa w § 3 ust. 4 poniżej. Użytkownik może zainstalować Aplikacje na dowolnej liczbie Urządzeń Końcowych, przy czym dozwolone jest zainstalowanie tylko jednej kopii Aplikacji na jednym Urządzeniu Końcowym.
8. Korzystanie z Usług udostępnionych za pośrednictwem Aplikacji możliwe jest jedynie pod warunkiem uprzedniej akceptacji Regulaminu. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje postanowień Regulaminu, obowiązany jest niezwłocznie zaprzestać korzystania z Aplikacji.
9. Do korzystania z Aplikacji niezbędne jest spełnienie następujących wymagań technicznych:
  - a) wymagania dotyczące mobilnych Urządzeń końcowych: (i) system Android z minimalną wersją 5.0 Lollipop; (ii) prawidłowo działająca przeglądarka mobilna (iii) włączona transmisja danych lub wi-fi (połączenie z internetem);
  - b) poprawne użytkowanie którejkolwiek z wymienionych wyżej aplikacji wymaga stosowania się do minimalnych wymagań sprzętowych rekomendowanych przez producenta danej aplikacji;
  - c) do korzystania z wybranych Usług może być wymagana poprawnie działająca skrzynka pocztowa (adres e-mail);
  - d) Aplikacja może prezentować wybrane treści w formie powiadomień pojawiających się bezpośrednio na ekranie Urządzenia Końcowego (tzw. powiadomienia „push”) – Użytkownik ma możliwość wyłączenia tych powiadomień w ustawieniach Aplikacji,
  - e) korzystanie z mechanizmów blokujących wyświetlanie reklam może powodować nieprawidłowe działanie Aplikacji lub może całkowicie uniemożliwić korzystanie z niej.
10. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za utrudnienia w korzystaniu z Aplikacji wynikające z niespełnienia wymagań technicznych, o których mowa w ustępie powyżej, w tym z błędnej konfiguracji Urządzenia Końcowego, bądź wynikających z problemów z Urządzeniem Końcowym lub łączem internetowym Użytkownika.
11. Do prawidłowego działania Aplikacji może być niezbędna jej aktualizacja. Administrator nie gwarantuje poprawnego działania Aplikacji bez dokonywania aktualizacji oprogramowania.
12. O ile nie zostanie to w sposób wyraźny określone inaczej, wszelkie nowe funkcje w ramach Aplikacji, a także nowe Usługi podlegają Regulaminowi.
13. Aplikacja korzysta z połączenia internetowego, co może być związane z koniecznością poniesienia kosztów połączenia z siecią Internet (opłata za przesyłanie danych), zgodnie ze stawką ustaloną przez operatora sieci dostarczającego tę usługę.
14. Aplikacja pozwala na dokonywanie połączeń z innymi podmiotami, których dane zamieszczone są w Aplikacji, co może być związane z koniecznością poniesienia kosztów połączenia, zgodnie ze stawką ustaloną przez operatora sieci dostarczającego usługę telekomunikacyjną.

### §3

#### Zasady korzystania z Aplikacji

1. Korzystanie z Aplikacji przez Użytkowników podlega wszelkim przepisom obowiązującym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz w prawie wspólnotowym, w związku z czym Użytkownicy zgadzają się nie naruszać tych norm. Użytkownicy zobowiązują się także przestrzegać zasad wyartykułowanych poniżej.
2. Jeśli Użytkownicy zdecydują się korzystać z Aplikacji z lokalizacji innej niż terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Użytkownicy ci są odpowiedzialni również za przestrzeganie przepisów prawa miejsca, w którym uzyskują dostęp do Aplikacji.
3. Każdy Użytkownik jest zobowiązany korzystać z Aplikacji oraz Usług zgodnie z ich przeznaczeniem, Regulaminem, powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, porządkiem publicznym oraz dobrymi obyczajami.
4. W szczególności zabronione jest:
  - a. korzystanie z Aplikacji przy wykorzystaniu złośliwego kodu, tj. programu lub kodu komputerowego, uszkadzającego lub w inny sposób wpływającego niekorzystnie na systemy komputerowe lub jego elementy, oprogramowanie, sieci komputerowe, Urządzenia końcowe lub dane;
  - b. kopiowanie, uszkadzanie, dekompilowanie lub jakiegokolwiek inne działania dotyczące Aplikacji wykraczające poza zwykłe korzystanie z Aplikacji, w tym dokonywanie jakichkolwiek zmian w kodzie źródłowym Aplikacji.
  - c. Instalowanie aplikacji na zrootwanym (z podniesionymi uprawnieniami do poziomu administratora) urządzeniu.
5. Korzystanie z Aplikacji możliwe jest pod warunkiem, iż Użytkownik jest pełnoletni oraz nie został ubezwłasnowolniony w jakimkolwiek zakresie.
6. Korzystanie z Aplikacji jest dobrowolne. Pobranie Aplikacji, założenie Konta, logowanie do Konta oraz korzystanie z Aplikacji jest całkowicie bezpłatne.
7. Administrator wdraża środki bezpieczeństwa w celu ochrony przed nieautoryzowanym dostępem, nieupoważnioną zmianą, ujawnieniem lub zniszczeniem danych, w tym danych osobowych. W celu zabezpieczenia Aplikacji oraz Usługi przed wszystkimi typowymi obszarami zagrożeń - już na etapie wyboru technologii i architektury Aplikacji oraz Usług - podjęto określone wybory technologiczne zmierzające do zwiększenia ochrony danych przesyłanych do lub z Aplikacji przy wykorzystaniu sieci Internet. Użytkownik winien mieć jednak świadomość, iż nikt nie jest w stanie zagwarantować stu-procentowego bezpieczeństwa transmisji danych przy wykorzystaniu sieci Internet. Tym samym pomimo wysiłków, Administrator nie może zagwarantować i nie gwarantuje bezpieczeństwa informacji, w tym danych przesyłanych do lub z Aplikacji.
8. Administrator dokłada wszelkich starań w celu zapewnienia, aby informacje lub inne treści składające się na Zawartość Aplikacji pochodzącą od Administratora były ściśle i poprawne, niemniej zawartość dostarczana przez Administratora ma jedynie charakter ogólny (nieindywidualizowany) i podawana jest w celach informacyjnych, edukacyjnych lub reklamowych, z uwagi na co nie stanowią oferty ani zaproszenia do składania oferty, czy też negocjacji w rozumieniu przepisów prawa cywilnego, ani nie stanowią oferty handlowej w rozumieniu warunków sprzedaży konsumenckiej.
9. Użytkowników obowiązuje bezwzględny zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
10. Użytkownicy zobowiązani są do podawania w Aplikacji wyłącznie swoich, prawdziwych i aktualnych danych oraz ich aktualizowania.
11. Administrator zastrzega sobie prawo do usuwania Zawartości zamieszczanych przez Użytkowników w uzasadnionych przypadkach, tj. gdy Zawartość:
  - a. narusza przepisy prawa,

- b. jest niezgodna z Regulaminem,
  - c. narusza dobra osobiste osób trzecich, Administratora lub innych Użytkowników,
  - d. zawiera treści wzywające do nienawiści rasowej, wyznaniowej, etnicznej,
  - e. propaguje przemoc, używanie środków alkoholowych i odurzających, pornografii,
  - f. rozpowszechnia materiały naruszające prawa autorskie lub własności przemysłowej,
  - g. zawiera wulgaryzmy, treści obraźliwe, obsceniczne lub naruszające powszechnie uznawane zasady etyczne i zasady kultury osobistej.
12. Administrator jest uprawniony do sprawdzania przekazywanych, przechowywanych lub udostępnianych w ramach Aplikacji danych składających się na bądź będących elementem Zawartości Aplikacji nieoznaczonej w sposób niebudzący wątpliwości jako zawartość pochodząca od Administratora.
13. Uprawnionym do informacji zastrzeżonych oraz wszystkich chronionych prawnoautorsko lub w inny sposób prawnie chronionych elementów Aplikacji, w tym interfejsu, elementów graficznych, nazwy, zamieszczonych oznaczeń logo itd. (dalej jako „**Znaki**”) jest Administrator lub jego kontrahenci. Znaki są prawnie chronione, bez ograniczeń, zgodnie z prawem obowiązującym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Jakikolwiek nieuprawnione korzystanie ze Znaków narazi Użytkowników na odpowiedzialność cywilną lub karną. Administrator uprawniony jest do dokonywania zmian funkcjonalności Aplikacji, w celu poprawy jakości Aplikacji oraz jej urozmaicenia.
14. Użytkownik winien mieć świadomość faktu, iż niektóre Usługi są świadczone przez partnerów Administratora lub też niektóre treści są dostarczane przez innych Użytkowników. Administrator nie jest stroną stosunków obligacyjnych powstałych między Użytkownikami na podstawie wskazanych powyżej Usług, funkcjonalności bądź treści.
15. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Aplikacji, Administrator ma prawo do czasowego zaprzestania bądź ograniczenia świadczenia Usług lub działania Aplikacji, bez wcześniejszego powiadomienia o tym Użytkowników. W szczególności Administrator jest uprawniony do przeprowadzenia prac konserwacyjnych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Aplikacji.

#### **§4**

##### **Szczegółowe zasady korzystania z Konta**

1. Korzystanie z Usług Aplikacji wymaga posiadania Konta.
2. Korzystać z Aplikacji mogą tylko Mieszkańcy, jeśli zamieszkują lub szukają pomocy dla osób zamieszkałych na terenie Gmin, które podpisały z Administratorem Umowę Współpracy. Zweryfikowanie, czy dany podmiot może skorzystać z Aplikacji następuje w chwili rejestracji, za pomocą funkcji udostępniania Lokalizacji, zgodnie z ust. 5 poniżej.
3. W celu założenia Konta, Użytkownik zobowiązany jest do:
  - a. zapoznania się z treścią Regulaminu oraz polityką prywatności, o której mowa w § 5 Regulaminu,
  - b. zezwolenie na udostępnienie Aplikacji Lokalizacji, celem zweryfikowania możliwości korzystania z Aplikacji,
  - c. wyboru rodzaju Konta, tj. jako Mieszkańca zainteresowanego uzyskaniem pomocy lub Mieszkańca chcącego pomagać innym,
  - d. w przypadku rejestracji za pomocą konta e-mail:

- i. wprowadzenia: imienia i nazwiska, adresu e-mail oraz hasła;
  - ii. potwierdzenia chęci skorzystania z Usługi poprzez kliknięcie przycisku „Zarejestruj się”,
  - iii. odbioru wiadomości e-mail z linkiem do aktywacji Konta,
  - iv. aktywacji Konta poprzez kliknięcie linka przesłanego przez Administratora.
4. Mieszkaniec może założyć maksymalnie dwa Konta, przy czym jedno do świadczenia pomocy innym Użytkownikom, zaś jedno do pozyskania pomocy dla siebie lub innej osoby.
5. Konto (w zależności od jego rodzaju) umożliwia:
  - a. wyszukiwanie opiekunów,
  - b. przeglądanie listy zadań i zgłoszeń,
  - c. dodawanie, edycję i usuwanie zadań,
  - d. zmianę statusu podjętego zadania,
  - e. wyświetlanie informacji o nawiązanej współpracy,
  - f. korzystanie z chatu, umożliwiającego komunikację z innymi Użytkownikami,
  - g. wykonywanie połączeń do innych Użytkowników,
  - h. podgląd i zmiana danych swojego profilu, w tym podgląd uzyskanych Certyfikatów,
  - i. wydawanie opinii i podgląd wydanych opinii o innych Użytkownikach.
6. Użytkownicy mogą określić swoją Lokalizację. Określenie Lokalizacji jest wymagane celem weryfikacji podpisania przez Gminę Mieszkańca z Administratorem Umowy Współpracy i tym samym możliwości korzystania przez Mieszkańca z Aplikacji. Lokalizacja może także służyć ułatwieniu ustalania adresu świadczenia pomocy. Podanie Lokalizacji łączy się z koniecznością wyrażenia zgody na korzystanie przez Aplikację z Lokalizacji. Cofnięcie zgody na udostępnienie Lokalizacji następuje przez zmianę ustawień w zakresie uprawnień aplikacji w Urządzeniu Końcowym.
7. W chwili rejestracji Konta zawierana jest Umowa na czas nieokreślony.
8. Użytkownik może w dowolnym momencie usunąć Konto korzystając z opcji ustawień dostępnych w ramach Konta.
9. Zabronione jest udostępnianie Konta osobom trzecim.
10. Każdy Użytkownik posiada indywidualne Konto, chronione ustalonym przez Użytkownika hasłem. Użytkownik jest zobowiązany do zachowania hasła w tajemnicy.
11. Aplikacja jest kompatybilna i współdziała z Panelem, co oznacza, iż dane dodane w Aplikacji będą widoczne w odpowiednim zakresie w Panelu i odwrotnie. Dostęp do Panelu oraz sposób jego działania określa odrębny regulamin.

## **§5**

### **Certyfikowanie**

1. Użytkownicy mogą wystąpić o uzyskanie Certyfikatu, potwierdzającego jego dobre intencje w udzielaniu pomocy innym Użytkownikom.
2. Certyfikaty nadawane są przez Organizacje certyfikujące.
3. W celu uzyskania Certyfikatu, o którym mowa powyżej, Użytkownik zobowiązany jest do:
  - a. ukończenia kursu/szkolenia w wybranej Organizacji Certyfikującej,
  - b. zgłoszenia chęci otrzymania certyfikatu przez aplikację wybierając z menu bocznego pozycję „Certyfikat”, a następnie:

- i. wybranie z listy rozwijalnej firmy certyfikującej, w której ukończył kurs/szkolenie,
  - ii. wprowadzenie swojego numeru telefonu,
  - iii. kliknięcie przycisku wyślij.
4. Uzyskanie Certyfikatu zostaje potwierdzone przez Organizację Certyfikującą za pośrednictwem Panelu i zostaje uwidocznione w Aplikacji w postaci odpowiedniej ikonki certyfikującej oraz adnotacji w profilu Użytkownika o certyfikacji.

## **§6**

### **Polityka prywatności**

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników w rozumieniu odpowiednich przepisów prawa dotyczących ochrony danych osobowych (dalej jako „Dane”) jest Administrator.
2. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych zawiera Polityka prywatności, stanowiąca integralną część Regulaminu, zawarta poniżej.
3. Mieszkańcy przyjmują do wiadomości, iż korzystanie z Aplikacji wiąże się z udostępnianiem ich danych osobowych innym Użytkownikom.

## **§7**

### **Prawa konsumentkie**

1. Użytkownik będący Konsumentem, który korzysta z Usług, ma prawo do odstąpienia od tak zawartej Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Do zachowania powyższego terminu wystarczy wysłanie jednoznacznego oświadczenia przed jego upływem.
2. Prawo odstąpienia nie przysługuje Użytkownikowi będącemu Konsumentem w odniesieniu do Umowy, jeżeli Administrator wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Administratora utraci prawo odstąpienia od Umowy oraz umów o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Administratora o utracie prawa odstąpienia od umowy, a także w przypadkach wskazanych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.).
3. W celu odstąpienia od Umowy Użytkownik może wykorzystać Formularz odstąpienia stanowiący załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, przy czym nie jest to obowiązkowe.

## **§8**

### **Zgłaszanie naruszeń**

1. Jeżeli ktokolwiek uważa, że którekolwiek z przysługujących mu praw zostało w ramach lub przy wykorzystaniu Aplikacji naruszone, winien dokonać zgłoszenia tego faktu do Administratora.
2. Dla ułatwienia Administratorowi reakcji na ewentualne naruszenia, Administrator zaleca, aby określone wyżej zgłoszenie spełniało następujące kryteria:
  - a) precyzyjne oznaczenie osoby, której prawa zostały naruszone;

- b) precyzyjny opis Zawartości Aplikacji naruszających ww. prawa wraz z załączeniem stosownych dokumentów;
- c) precyzyjny opis miejsca w Aplikacji, gdzie ma miejsce naruszenie (wraz z załączeniem zrzutów ekranu);
- d) dane kontaktowe zgłaszającego;
- e) oświadczenie zgłaszającego, że informacje podane w zgłoszeniu są w najwyższym stopniu dokładne oraz zgodne ze stanem faktycznym i mają na celu tylko i wyłącznie ochronę naruszonych praw, a nie szkoderstwo w jakikolwiek sposób Aplikacji, Administratorowi lub podmiotowi, któremu zarzucono naruszenie jak również, że zgłaszający jest podmiotem, któremu naruszone prawa przysługują lub działa w imieniu i na rzecz takiego podmiotu (wraz z załączeniem prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa).

## **§9**

### **Reklamacje**

1. Użytkownicy mogą składać reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Usług.
2. Reklamacja może być złożona do Administratora pisemnie na adres siedziby Administratora lub drogą elektroniczną na adres: [iod@ndsfund.org](mailto:iod@ndsfund.org), o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. imię i nazwisko oraz adres zamieszkania Użytkownika albo nazwę oraz siedzibę Użytkownika (niebędącego Konsumentem),
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz ewentualnie reklamowanego okresu;
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację oraz załączenie wszelkich dokumentów oraz informacji wykazujących zasadność roszczeń reklamacyjnych;
  - d. z zastrzeżeniem stosownych zapisów Regulaminu, wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy Użytkownik żąda ich uiszczenia;
  - e. numer konta bankowego lub adres właściwy do uiszczenia ewentualnego odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy Użytkownik żąda uiszczenia odszkodowania lub innej należności;
  - f. podpis Użytkownika albo jego reprezentanta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej. W przypadku gdy reklamacja podpisywana jest przez reprezentanta Użytkownika, reprezentant ten obowiązany jest wykazać swoje umocowanie przy wykorzystaniu stosownych dokumentów.
4. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 3 powyżej, Administrator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa Użytkownika do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
5. Administrator udziela odpowiedzi na reklamację drogą elektroniczną w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: (a) nazwę jednostki Administratora rozpatrującej reklamację; (b) powołanie podstawy rozstrzygnięcia; (c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji; (d) w przypadku przyznania



odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty; (e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu; (f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego; (g) uzasadnienie faktyczne i prawne - w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części.

## **§10**

### **Ograniczenie odpowiedzialności wobec Użytkowników innych niż Konsument**

1. Postanowień niniejszego paragrafu nie stosuje do Użytkowników będących Konsumentami.
2. W maksymalnym zakresie dozwolonym przez prawo Rzeczypospolitej Polskiej, Administrator w żadnym wypadku nie odpowiada wobec Użytkowników, w ramach jakiejkolwiek podstawy odpowiedzialności, w tym zaniedbania, za jakiejkolwiek szkody wynikające z korzystania lub niemożności korzystania z Aplikacji lub Usług, nawet jeśli Administrator został powiadomiony o możliwości wystąpienia takich szkód lub szkody takie są możliwe do przewidzenia. Korzystając z Aplikacji lub Usług, Użytkownik zgadza się, iż to ograniczenie będzie miało zastosowanie do wszelkich Usług, Zawartości i innych materiałów, które mogą być dostępne za pośrednictwem, bądź w związku z korzystaniem z Aplikacji.
3. Wszelka Zawartość jest pobierana z Aplikacji na własne życzenie i ryzyko Użytkowników. Użytkownicy będą ponosić wyłączną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia ich Urządzeń końcowych, systemu lub utratę danych, która wynika z takich czynności. Tożsame warunki odnoszą się do korzystania z Aplikacji lub Usług. Bez ograniczania powyższego, Administrator nie ponosi odpowiedzialności za złośliwy kod, opóźnienia, nieścisłości, błędy lub braki powstałe na skutek korzystania z Aplikacji przez Użytkowników.

## **§11**

### **Rozwiązywanie sporów**

1. Wszelkie spory, które mogą wynikać w związku z niniejszym dokumentem będą rozwiązywane w drodze negocjacji pomiędzy Administratorem a Użytkownikiem, którzy zobowiązują się działać w dobrej wierze w celu rozwiązania sporu przy równym uwzględnieniu zasługujących na uwzględnienie interesów Administratora oraz Użytkownika. W przypadku, gdy procedura przewidziana w zdaniu powyżej okaże się nieskuteczna, spór będzie przedstawiony do rozpoznania przez sądy powszechne z siedzibą właściwą dla Administratora. Reguły niniejszego ustępu nie mają zastosowania wobec Użytkowników będących Konsumentami.
2. Użytkownik będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona Konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
  - a) [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php);
  - b) [http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php) oraz
  - c) [http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).
3. Użytkownik będący Konsumentem posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

- a) Użytkownik taki uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej z Administratorem Umowy lub umowy sprzedaży;
- b) Użytkownik taki uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Użytkownikiem a Administratorem;
- c) Użytkownik taki może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Użytkownikiem a Administratorem, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona Konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl).

## **§12**

### **Postanowienia końcowe**

1. W celu rozwiązania Umowy i zaprzestania korzystania z Aplikacji Użytkownik musi usunąć Konto w Aplikacji. Samo odinstalowanie Aplikacji nie jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy.
2. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie Regulaminu zostanie uznane za nieważne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy i nadal są wiążące.
3. Administrator nie ponosi odpowiedzialności z niewykonanie swoich zobowiązań wynikających z Regulaminu, jeżeli są one spowodowane siłą wyższą tj. nagłym, zewnętrznym zdarzeniem, na które Administrator nie miał ani nie mógł mieć wpływu, którego nie można było przewidzieć i któremu nie można było zapobiec przy dołożeniu profesjonalnej staranności, w tym w szczególności spowodowanych przez wojnę, pożar, powódź, epidemię, embargo, zamieszki oraz inne katastrofy.
4. Niniejszy dokument, jak również dokumenty w nim powołane, podlegają przepisom prawa Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej pod adresem <http://goodsupport.eu/>. Regulamin udostępniony jest nieodpłatnie w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego.