

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG W MSERWIS.PL

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług przez Wykonawcę (Usługa).
2. W razie istnienia innych, bardziej szczegółowych dokumentów dotyczących wykonywania określonych usług świadczonych przez Wykonawcę i zajścia kolizji między postanowieniami niniejszego Regulaminu, pierwszeństwo w stosowaniu mają postanowienia regulacji bardziej szczegółowych odnoszących się do danej usługi.

II. DEFINICJE

1. **Wykonawca / Administrator (MSERWIS)** - MSERWIS Sp. z o.o., z siedzibą przy ulicy Stacyjnej 1/63, 53-613 Wrocław, wpisana w Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000704834, NIP 8971848547, REGON 368794800.
2. **Usługa** - jedna z Usług lub ich kombinacja, oferowanych przez Wykonawcę. W szczególności chodzi tutaj o takie usługi, opisane w „specyfikacji usługi” jak m.in.:
 - usługa „Naprawa WordPressa”,
 - usługa „Serwis firmowy WWW”,
 - usługa „Optymalizacja serwisu internetowego”,
 - usługa „Usuwanie wirusów i zabezpieczanie oprogramowania Wordpress i Joomla”
 - usługa „Software house”.
3. **Serwis / Portal** (także w liczbie mnogiej) - strony internetowe należące do Wykonawcy, umożliwiające składanie zamówień na usługi oferowane bezpośrednio lub pośrednio przez Wykonawcę.
4. **Zlecający** - osoba fizyczna, prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, posiadająca zdolność do zaciągania we własnym imieniu zobowiązań oraz nabywania praw, bezpośrednio lub pośrednio dokonująca zakupu lub korzystająca z usług świadczonych przez Wykonawcę.
5. **Konsument** - Zlecający będący osobą fizyczną korzystającą z usług w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową, jak również Zlecający będący osobą fizyczną, zawierający umowę bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

III. PODSTAWOWE INFORMACJE

1. Zlecający może szybko i efektywnie kontaktować się z Wykonawcą za pośrednictwem:
 - poczty tradycyjnej pod adresem ul. Stacyjna 1/63, 53-613 Wrocław;
 - poczty elektronicznej pod adresem: info@mserwis.pl;
 - pod numerem telefonu: 71 718 13 40;
 - formularzy kontaktowych dostępnych na stronach www;

- chatu online.
2. Do wykonywania zleceń Wykonawca użyje materiałów powierzonych przez Zlecającego oraz materiałów własnych lub pochodzących ze źródeł zewnętrznych. Wykonawca i Zlecający oświadczają, że posiadają prawa do użycia tychże materiałów w ramach wykonywanych prac oraz że nie są one obciążone prawami osób trzecich.
 3. Zlecający oświadcza, że dostarczone przez niego materiały:
 - są zgodne z prawem;
 - nie zagrażają bezpieczeństwu;
 - nie naruszają autorskich praw osobistych lub majątkowych;
 - nie naruszają praw osób trzecich, w tym ich dóbr osobistych;
 - nie zawierają treści naruszających dobre obyczaje, zasady współżycia społecznego lub normy obyczajowe, w tym treści pornograficznych, wulgarnych, obraźliwych, popierających radykalne postawy społeczne lub głoszące takie poglądy.
 4. W razie gdyby okazało się, że Zlecający powierzył Wykonawcy materiały, które naruszają prawa osób trzecich i w związku z tym Wykonawca został pociągnięty do odpowiedzialności odszkodowawczej, Zlecający, na zasadzie regresu, przejmuje pełną odpowiedzialność i jest zobowiązany do naprawienia szkody. Ponadto zobowiązuje się wstąpić do ewentualnego procesu w charakterze strony lub interwenienta ubocznego.
 5. Wykonawca ma prawo do umieszczenia podstawowych danych Zlecającego (nazwa firmy oraz adres internetowy) na swojej liście referencyjnej, o ile strony nie postanowią wspólnie inaczej.
 6. Wszelkie przypadkowe błędy oraz oczywiste omyłki pisarskie znajdujące się w treści ustaleń podlegają poprawie ze strony Wykonawcy i nie stanowią podstaw dla Zlecającego do dochodzenia od Wykonawcy roszczeń odszkodowawczych w związku z powyższym.
 7. Do składania Ofert w imieniu Wykonawcy są upoważnieni tylko pracownicy Wykonawcy. Wszelkie Oferty złożone przez osoby trzecie, których uprawnień Wykonawca nie potwierdzi na piśmie, nie są wiążące.

IV. CZAS TRWANIA UMOWY

1. Umowa jest uznana za zawartą po wypełnieniu i wysłaniu przez Zlecającego formularza zamówienia dostępnego w Serwisie, rejestracji w Serwisie bądź aktywowania dowolnej usługi i otrzymania tego formularza przez Wykonawcę. Zlecającemu przysługują prawa do korzystania z zakupionych usług po uregulowaniu wszystkich wymaganych płatności na rzecz Wykonawcy.
2. Umowa jest zawierana na czas określony, ustalany indywidualnie w zależności od zakupionej Usługi.
3. Jeżeli Wykonawca nie wykonał jeszcze w pełni usługi Konsument ma prawo odstąpić od zawartej umowy w terminie 14 dni bez podania przyczyny. Aby odstąpić od umowy Konsument ma obowiązek poinformować Wykonawcę o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia. W przypadku odstąpienia od umowy po rozpoczęciu realizacji zlecenia, Konsument ma obowiązek zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę wynagrodzenia oblicza się proporcjonalnie do etapu realizacji zlecenia. Wynagrodzenie za niezrealizowaną część zlecenia podlega zwrotowi na rzecz Konsumenta. Celem skorzystania z prawa odstąpienia od umowy Konsument może skorzystać ze wzoru formularza o odstąpieniu stanowiącego załącznik do niniejszego regulaminu.

4. Umowa może zostać wypowiedziana jednostronnie przez Zlecającego w dowolnym momencie bez podania przyczyny. W takim wypadku nie przysługuje Zlecającemu zwrot uiszczonych wcześniej opłat na rzecz Wykonawcy ani żadne dodatkowe wynagrodzenie. Zakupione usługi ulegają deaktywacji lub przepadkowi na rzecz Wykonawcy. Niniejszy ustęp nie ogranicza prawa Konsumenta do odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 3.
5. Umowa może zostać wypowiedziana jednostronnie przez Wykonawcę z podaniem przyczyny w przypadku:
 - powstania zaległości płatniczych z tytułu korzystania z usług świadczonych przez Wykonawcę,
 - podania niepełnych lub nieprawidłowych danych osobowych przez Zlecającego,
 - wyraźnego naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu,
 - wyraźnego naruszenia przepisów prawa.
6. Minimalny czas trwania zobowiązań Konsumenta odpowiada czasowi trwania zawartej umowy.

V. WARUNKI REALIZACJI ZLECEŃ

1. Wykonawca, w ramach realizacji zleconych mu czynności, zobowiązuje się do dążenia do wykonania Usługi w oparciu o zalecenia Zlecającego.
2. Wykonawca oświadcza, iż posiada odpowiednie kwalifikacje, wiedzę oraz sprzęt do prawidłowego wykonania Usługi, zaś Zlecający oświadcza, iż wszelkie środki pieniężne, niepieniężne oraz osobowe i rzeczowe, niezbędne do poprawnego wykonania Usługi, zostaną Wykonawcy dostarczone w odpowiednich terminach.
3. Rozpoczęcie realizacji Usługi następuje w momencie akceptacji Regulaminu przez Zlecającego.

VI. WYNAGRODZENIE

1. Usługa jest odpłatna. Zasady oraz wysokość wynagrodzenia za daną Usługę określone są w specyfikacji danej Usługi.
2. Za dzień zapłaty uważa się dzień, w którym zapłata za Usługi wpłynęła na konto bankowe Wykonawcy.
3. Wykonawca może domagać się wpłaty zaliczki od Zlecającego.
4. Ceny podane przez Wykonawcę są cenami netto – należy do nich doliczyć podatek VAT w wysokości obowiązującej na dzień dokonania płatności.
5. Zlecający zobowiązuje się do zapłaty wynagrodzenia na podstawie faktur VAT, płatnych w ciągu 14 dni od wystawienia na konto o numerze 56 1140 2004 0000 3502 7726 0418, prowadzone przez mBank SA na rzecz Wykonawcy.
6. Wykonawca zastrzega sobie prawo do naliczania odsetek w przypadku opóźnienia płatności powyżej ustalonego na fakturze terminu płatności, a także wstrzymać świadczenie usług bądź anulować realizację zleceń.
7. Jeżeli Zlecający popadnie w opóźnienie z płatnościami należnymi na podstawie więcej niż jednej faktury VAT, Wykonawca ma prawo zaliczenia jakiegokolwiek zapłaty dokonanej przez Zlecającego z tytułu jakiegokolwiek faktury VAT w pierwszej kolejności na poczet odsetek za opóźnienie, a następnie należności najdawniej wymagalnych. Postanowienie niniejsze uchyla uprawnienie dłużnika, o którym mowa w art. 451 §1 Kodeksu Cywilnego.

Jednocześnie Wykonawca zastrzega sobie prawo dokonania kompensaty z tytułu innych wiarytelności i zobowiązań, zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego.

8. Zlecającemu nie przysługuje wobec Wykonawcy prawo złożenia oświadczenia o potrąceniu. Niniejsze postanowienie umów zawieranych z Konsumentem.
9. Niezależnie od wynagrodzenia określonego w specyfikacji danej Usługi, Wykonawcy przysługuje zwrot koniecznych wydatków związanych z prawidłowym wykonaniem Usługi, przy czym Strony będą obligatoryjnie, każdorazowo dokonywać stosownych uzgodnień co do zakresu wydatków, które będą przedmiotem refundacji, przed ich poniesieniem.
10. Zlecający nie może odmówić zapłaty wynagrodzenia mimo niewykonania usługi, jeżeli Wykonawca był gotów ją wykonać, lecz doznał przeszkód z przyczyn leżących po stronie Zlecającego.

VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Zlecającemu spowodowaną niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności niezależnych od Wykonawcy.
2. Żadna ze stron nie będzie w żadnym przypadku odpowiedzialna za utratę zysku lub utraconej korzyści drugiej ze stron w przypadku poniesionej szkody. Wysokość roszczenia Zlecającego nie może przekraczać kwoty faktycznie uiszczonej przez Zlecającego z tytułu wykonania usługi, która jest przedmiotem reklamacji.
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w realizacji usług, jeśli nie wynikają one z przyczyn od Wykonawcy zależnych.
4. Wykonawca nie odpowiada w stosunku do osób trzecich za wszelkie działania Zlecającego niezgodne z prawem, dokonywane przy wykorzystaniu zamówionych Usług.
5. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności w stosunku do Zlecającego, jego pracowników, a także osób trzecich za brak dołożenia należytej staranności Zlecającego podczas korzystania z Usług wykonywanych przez Wykonawcę.
6. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe m.in. w wyniku braku ciągłości świadczenia usług spowodowanym działaniem lub zaniechaniem podmiotów trzecich, działania sił wyższych, nieprawidłowego wykorzystania udostępnionej usługi, wykorzystania udostępnionych Klientowi informacji autoryzujących dostęp do usługi przez podmioty trzecie (np. udostępnienie hasła osobom trzecim), naruszenia postanowień Regulaminu przez Zlecającego.
7. Na podstawie art. 558 Kodeksu Cywilnego, strony wyłączają odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu rękojmi. Niniejsze postanowienie nie dotyczy umów zawieranych z konsumentem.
8. Reklamacja składana przez Klienta w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług przez Wykonawcę powinna zostać sporządzona w formie pisemnej oraz określać Klienta w sposób umożliwiający jego identyfikację, nazwę i typ usługi, której reklamacja dotyczy, przedmiot reklamacji, okoliczności uzasadniające reklamację oraz żądanie Klienta naprawienia szkody. Reklamację należy złożyć w siedzibie Operatora przy ulicy Stacyjnej 1/63, 53-613 Wrocław. Operator rozpatrzy Reklamację w terminie 14 dni roboczych od daty jej doręczenia, a następnie prześle Klientowi odpowiedź, wskazując rozstrzygnięcie oraz jego uzasadnienie.

VII. POUFNOŚĆ

1. Przyjmując zlecenie, Wykonawca zobowiązuje się wykonać je z najwyższą starannością i w najlepszej wierze, jak również chronić prawa i interesy Zlecającego związane z wykonywaną usługą.
2. Wykonawca zobowiązuje się w szczególności:
 - wykorzystywania uzyskanych informacji poufnych wyłącznie w celu wykonywania obowiązków wynikających z umowy;
 - utrzymywać w tajemnicy wszelkie poufne informacje dotyczące działalności Zlecającego, zarówno w trakcie trwania współpracy, jak i po jej rozwiązaniu;
 - zachować w tajemnicy zawodowej i nie przekazywać osobom trzecim informacji o zawartych umowach pomiędzy Wykonawcą a Zlecającym, z wyłączeniem pkt. III ust. 4;
 - zwrócić na życzenie Zlecającego wszelkie dokumenty, katalogi, ulotki reklamowe, cenniki i inne materiały otrzymane uprzednio od Zlecającego;
 - nie przekazywać w okresie współpracy oraz po jej wygaśnięciu materiałów obejmujących zakres działalności Zlecającego osobom trzecim lub też używać ich w sposób niezgodny z przeznaczeniem.

VIII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Dane osobowe Zlecających są zbierane i przetwarzane zgodnie z przepisami prawa przez Wykonawcę w celach wykonania Umowy, a także w innych celach określonych w [Polityce Prywatności](#), systemach informatycznych, kartotekach, skorowidzach, księgach i innych zbiorach w związku z działalnością gospodarczą prowadzoną przez Wykonawcę.
2. Wykonawca oświadcza, że jest administratorem danych osobowych, które będzie przetwarzał w celach wskazanych powyżej.
3. Zlecającemu przysługuje prawo wglądu do swoich danych oraz ich poprawiania w przypadku, gdy są one niekompletne, nieaktualne lub nieprawdziwe. Wszystkie prawa, jakie Klient ma w związku z przetwarzaniem jego danych osobowych są opisane w [Polityce Prywatności](#).
4. Dane mogą zostać udostępnione innym administratorom danych osobowych jedynie w celu wykonania umowy, w tym administratorom w Państwach trzecich, w celu wykonania umowy, przy zachowaniu adekwatnego poziomu ochrony, zgodnie z wymogami w tym względzie prawa UE - w tym RODO.
5. O ile Zlecający nie zgłosi zastrzeżenia, Wykonawca ma prawo do opublikowania podstawowych danych Zlecającego (nazwa firmy, adres strony internetowej) na liście referencyjnej Wykonawcy. Powyższe w żadnym wypadku nie będzie obejmowało innych, bardziej szczegółowych danych osobowych Zlecającego. Możliwe jest też wycofanie tej zgody bez wpływu na zgodność przetwarzania, które zostało dokonane przed cofnięciem zgody.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin wiąże Strony w okresie wykonywania usług przez Wykonawcę na rzecz Zlecającego.
2. Wykonawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian do niniejszego regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się:

- wprowadzenie nowych Usług, zmiany świadczenia dotychczasowych Usług lub ich zaprzestanie, w szczególności w skutek zmiany polityki handlowej Wykonawcy, zmian otoczenia rynkowego Wykonawcy wskutek postępu technicznego, technologicznego, informatycznego, zmiany przepisów prawa;
 - wprowadzenia nowych przepisów prawa dotyczących Wykonawcy lub Konsumenta, w szczególności w zakresie regulacji dotyczących świadczenia usług drogą elektroniczną lub zawierania umów na odległość;
 - zmiany lub pojawienia się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądowych, a także decyzji organów administracji oraz organów władzy, wpływających na działalność Wykonawcy.
3. Zlecający ma prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji oraz dochodzenia roszczeń na zasadach określonych w regulaminie oraz powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
 4. Jeżeli którekolwiek postanowienie niniejszego regulaminu jest bądź też stanie się nieważne lub nieskuteczne, nie wpływa to na ważność i skuteczność pozostałych postanowień zawartych w regulaminie.
 5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej umowie ma zastosowanie prawo polskie, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy Ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. 1994 Nr 24 poz. 83 z późn. zm.).
 6. W przypadku braku porozumienia wszystkie kwestie sporne powstałe w związku z wykonaniem niniejszej umowy podlegać będą rozstrzygnięciu przez sąd gospodarczy we Wrocławiu - o ile próby polubownego rozwiązania sporu nie przyniosą rezultatu. Ewentualne spory prawne powstałe między Wykonawcą a Konsumentem będą rozstrzygane według właściwości ogólnej wynikającej z odpowiednich przepisów prawa.

X. ZAŁĄCZNIKI DO REGULAMINU

1. Formularz odstąpienia od umowy,
2. Specyfikacja zakupionej usługi.

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

Ja _____ niniejszym

(imię i nazwisko Odstępującego od umowy)

informuję o odstąpieniu od umowy zawartej z **MSERWIS spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu** przy ulicy Stacyjnej 1/63, 53-613 Wrocław, wpisana w Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000704834, NIP 8971849179, REGON 368943222.

DATA ZAWARCIA UMOWY	
NUMER ZAWARTEJ UMOWY	
OPIS ŚWIADCZONYCH USŁUG	
IMIĘ I NAZWISKO KONSUMENTA	
ADRES KONSUMENTA	
PODPIS KONSUMENTA	
DATA	

POUCZENIE

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiejkolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia jej zawarcia. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy muszą Państwo poinformować nas o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną). Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia od umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym – o ile dotyczy – koszty dostarczenia towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. W przypadku odstąpienia od umowy po rozpoczęciu realizacji zlecenia, zwrotowi podlega wynagrodzenie obliczone proporcjonalnie do etapu realizacji zlecenia. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.