

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

przez: „Lexine” Gawek i Kielar Spółka Jawna

przy użyciu: Serwisu Internetowego ePorady24.pl

wersja z dnia 25 grudnia 2014 r.

## § 1 [Przepisy ogólne]

1. Usługodawcą jest „Lexine” Gawek i Kielar Spółka Jawna, ul. Witkowska 82, 31-242 Kraków, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego w Warszawie Wydział XII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000335571, REGON 141990967, zwana dalej: **„Usługodawcą”**
2. Usługodawca świadczy wyłącznie usługi drogą elektroniczną (zwane dalej: „Usługami”) poprzez serwis internetowy o nazwie ePorady24.pl, zwany dalej **„Serwisem”**.
3. Usługi te polegają na zapewnieniu Klientowi możliwości korzystania z systemu rozwiązań teleinformatycznych zawartych w Serwisie – **Systemu Dostępu do pomocy prawnej 24**, zwanego dalej: **„Systemem eDostęp24”** lub **„Systemem”** którego główny element stanowi tzw. Panel Klienta, zwany dalej **„ePanelem24”**. Celem systemu jest ułatwienie Klientowi uzyskania szybkiej porady prawnej, zwanej dalej: **„Poradą”**, online, bez wychodzenia z domu, za przystępną cenę. Usługi świadczone za pomocą Internetu, świadczenie usługi dostępu jest zasadniczo zautomatyzowane i wymaga minimalnego udziału człowieka, a ich wykonanie bez wykorzystania technologii informacyjnej jest niemożliwe.
4. Osoba korzystająca z Usług zwana jest **„Klientem”**.
5. Usługodawca nie świadczy Usług w sposób inny niż określony w ust. 2, w szczególności nie prowadzi stacjonarnej kancelarii prawnej, w której możliwe byłoby osobiste spotkanie z Klientem. Jedyną możliwością skorzystania z Usług świadczonych przez Usługodawcę jest droga elektroniczna poprzez ePanel24 (ewentualne konsultacje telefoniczne lub poprzez komunikatory internetowe wymagają odrębnych ustaleń między Prawnikiem, Usługodawcą w Klientem), co nie może być interpretowane jako obowiązek Usługodawcy jak i Prawnika do poczynienia takich ustaleń. Usługodawca może także udostępnić zasoby systemu teleinformatycznego Serwisu w celu zamieszczania i przechowywania przez inne podmioty treści o charakterze reklamowym (które nie muszą być związane z Usługami), np. Google AdSense. Wszelkie wpływy z tytułu zamieszczania i przechowywania w Portalu treści reklamowych przysługują wyłącznie Usługodawcy. Szczegółowe warunki zamieszczenia i przechowywania treści o charakterze reklamowym jak i zasady odpłatności ustala każdorazowo Usługodawca z podmiotem zainteresowanym zamieszczeniem i przechowywaniem takich treści.

6. O ile Regulamin nie stanowi inaczej, wszelkie oświadczenia woli, zawiadomienia i kontakty pomiędzy Usługodawcą a Klientem następują w formie elektronicznej (drogą elektroniczną), tj.
  - a. na adres e-mail podany przez Klienta przy Rejestracji lub jeśli Klient nie dokonał Rejestracji – korzystaniu z Usługi;
  - b. poprzez ePanel24.
7. Wszelkie prawa autorskie do Serwisu przysługują Usługodawcy. Kopiowanie, wykorzystywanie, rozpowszechnianie Serwisu jest zabronione. Za wykorzystywanie treści zamieszczonych na Serwisie ustala się minimalną wysokość opłaty licencyjnej na 25 zł rocznie od 1000 znaków tekstu bez spacji, wraz z przypisami. Podane w tym przepisie kwoty stanowią stosowne wynagrodzenie, o którym mowa w art. 79 ust. 1 pkt 3 lit. b) ustawy o z 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
8. Usługodawca nie świadczy Usług polegających na:
  - a. Reprezentowaniu interesów jednej strony przeciwko drugiej stronie przed sądem lub innym ciałem orzekającym, prowadzonych przez adwokatów radców prawnych lub pod ich nadzorem:
    - i. Doradztwa łącznie z reprezentowaniem w sprawach cywilnych;
    - ii. Doradztwa łącznie z reprezentowaniem w sprawach karnych;
    - iii. Doradztwa łącznie z reprezentowaniem w przypadkach sporów pracowniczych;  
Usługodawca natomiast może świadczyć usługę pomocy w znalezieniu odpowiedniego radcy prawnego lub adwokata do reprezentacji sądowej lub przedsądowej. W takim wypadku stroną umowy o świadczenie pomocy prawnej jest wobec Klienta radca prawny lub adwokat.
  - b. Przygotowaniu dokumentacji patentowej łącznie z reprezentacją przed urzędami ds. własności intelektualnej lub urzędami patentowymi.
  - c. Działalności notariuszy, komorników, sędziów polubownych, rzeczników patentowych, radców prawnych, mediatorów sądowych

## **§ 2 [Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Usługi]**

1. Do korzystania z Usługi wymagane są:
  - a. Stały dostęp do Internetu;
  - b. Poprawnie skonfigurowana przeglądarka internetowa akceptująca pliki typu Cookie – Microsoft Internet Explorer w wersji nie niższej niż 8.0 lub Mozilla Firefox w wersji nie niższej niż 3.0, Opera w wersji nie niższej niż 9.0, Google Chrome w wersji nie niższej niż 6.
  - c. Włączona obsługa Cookie oraz JavaScript;
  - d. Czynne i poprawnie skonfigurowane konto poczty elektronicznej;

- e. Programy na komputerze Klienta zapewniające bezproblemowe odczytywanie, edytowanie i wysyłanie plików w formatach Office wersja 2010 (w szczególności plików DOCX) oraz odczytywanie i wysyłanie plików w formacie PDF.
2. Pliki załączane przez Klienta mogą być zamieszczane i przechowywane w plikach o następujących formatach: PDF, doc, docx, rtf, jpg, gif, tif, tiff, zip. Pliki w innych formatach mogą być nieodczytane przez Serwis.
3. Maksymalny rozmiar jednego pliku wynosi: 15 MB
4. Usługodawca nie ma obowiązku przeszkolenia Użytkownika w zakresie korzystania z Systemu eDostęp24, Użytkownik obowiązany jest uczynić to we własnym zakresie, korzystając z opcji „Pytania i odpowiedzi”, „Pomoc/Help”, „FAQ”, dostępne tutaj: <http://www.eporady24.pl/pomoc.html>. Treści te nie stanowią Regulaminu, a jedynie instrukcje, jak korzystać z Systemu eDostęp24.

### § 3 [Klient]

1. Korzystającym z Usługi może być osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niemająca osobowości prawnej, której odrębne przepisy przyznają zdolność prawną. Osoba fizyczna, która nie ma zdolności do czynności prawnych lub ma ją ograniczoną, może korzystać z Usługi, jeśli działa przez przedstawiciela (np. rodzice, opiekunowie, kuratorzy).
2. Warunkiem korzystania z Usług jest akceptacja Regulaminu.
3. Klient potwierdza, że zapoznał się z Regulaminem i akceptuje wszystkie jego postanowienia.
4. Zakazane jest dostarczanie przez Klienta jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym.
5. Treść Regulaminu może zostać bezpłatnie pozyskana, odtworzona i utrwalona przez Klienta każdym czasie.
6. Każdy może w granicach określonych przepisami Regulaminu oraz przepisami prawa powszechnie obowiązującego korzystać z treści zamieszczonych na Serwisie, z przestrzeganiem praw autorskich, w szczególności mając na uwadze treść § 1 ust. 6.
7. Domniemywa się, iż Klient korzysta z Usługi jako przedsiębiorca (nie jest konsumentem), jeśli podczas korzystania z Usługi poprosił o wystawienie faktury VAT i podał w tym celu dane firmy lub instytucji (odbiorcy faktury VAT) (co oznacza, iż Porada udzielana jest bezpośrednio w związku z działalnością gospodarczą lub zawodową Klienta).
8. Akceptując Regulamin, Klient oświadcza (świadomy skutków i odpowiedzialności za podanie nieprawdziwych lub niezgodnych ze stanem rzeczywistym danych), że
  - a. Nie prowadził, nie prowadzi i nie zamierza prowadzić jakiegokolwiek działalności polegającej na praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu w rozumieniu ustawy z 16 listopada 2000 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2014 r., nr 455), lub w której występowałyby jakiegokolwiek elementy powyższych czynów.

- b. Nie zamierza dopuszczać się jakichkolwiek czynów polegających na ukrywaniu dochodów, zatajeniu dochodów, uchylaniu się od płacenia podatków i innych zobowiązań publicznoprawnych, a także innych czynów zabronionych przez ustawę – Kodeks karny skarbowy.

#### § 4 [Biuletyn]

1. Subskrypcja Biuletynu następuje przez podanie przez Klienta adresu poczty elektronicznej w formularzu zamieszczonym pod adresem: [http://www.eporady24.pl/informacja-o-biuletynie\\_1.html](http://www.eporady24.pl/informacja-o-biuletynie_1.html) albo – w przypadku jednoczesnej rejestracji w Serwisie – przez wyrażenie zgody na otrzymywanie Biuletynu. Biuletyn może zawierać informację handlową lub materiały marketingowe.
2. Klient niezwłocznie po podaniu adresu poczty elektronicznej otrzymuje wiadomość e-mailową z linkiem, którego kliknięcie powoduje potwierdzenie i uruchomienie Subskrypcji. Z tą chwilą Subskrypcja jest dokonana.
3. Biuletyn rozsyłany jest w formacie HTML lub TXT na podany przez Klienta w formularzu adres poczty elektronicznej.
4. Subskrypcja jest bezpłatna.
5. Dostęp do Subskrypcji nie wymaga rejestracji w Serwisie.
6. Klient ma w każdym momencie możliwość rezygnacji z Subskrypcji Biuletynu przez kliknięcie na znajdujący się w Biuletynie link z opcją wypisania się.

#### § 5 [System dostępu do pomocy prawnej 24 (eDostęp24)]

1. Klient uzyskuje od Usługodawcy niewyłączną licencję na korzystanie z Systemu eDostęp24, na następujących polach eksploatacji:
  - a. Wysłanie Zapytania do Systemu;
  - b. Skierowanie wysłanego przez Klienta Zapytania do kompetentnego prawnika (adwokata, radcy prawnego, rzecznika patentowego, doradcy podatkowego, doradcy prawnego), posiadającego wiedzę i praktykę niezbędną do udzielenia pomocy prawnej, zwanego dalej „**Prawnikiem**”);
  - c. Umożliwienie Klientowi korzystania z ePanelu24, w ramach którego może on kontaktować się z Prawnikiem. Poprzez ePanel24 Klient może otrzymać:
    1. Treść porady, przygotowanej przez Prawnika, zwanej dalej: „**Poradą**” lub
    2. Treść przygotowanego przez Prawnika wzoru pisma, dokumentu, umowy lub oświadczenia, opinii – stosuje się do nich odpowiednio przepisy dotyczące Porad.
2. Funkcjonalności ePanelu24
  - a. Zapewnienie Klientowi narzędzie do komunikacji z Prawnikiem – Klient ma możliwość

- i. zadawania Prawnikowi pytań dodatkowych dotyczących treści przesłanej Porady;
    - ii. odbierania pytań zadawanych przez Prawnika;
    - iii. przesyłania próśb o doprecyzowanie, czy wyjaśnienie treści przesłanej Porady;
    - iv. przesyłania załączników, np. skanów czy fotokopii dokumentów w formatach PDF czy jpg;
    - v. odbierania załączników przesyłanych przez Prawnika;
  - b. zapewnienie Klientowi możliwości pobierania faktur za usługę oraz wystawiania Opinii.
  - c. ePanel24 może być zintegrowany z pocztą elektroniczną Klienta w ten sposób, iż Klient będzie otrzymywał na e-maila powiadomienie, iż np. Prawnik przesłał treść Porady lub też zadał pytania dodatkowe, czy też przełożył termin przesłania treści Porady (np. ze względu na wymagany nakład pracy).
  - d. ePanel24 zapewnia Klientowi utrwalenie treści korespondencji z Prawnikiem oraz Usługodawcą, w tym także przesyłanych przez Klienta załączników oraz załączników przesyłanych przez Prawnika. Klient może w każdej chwili (po, wejściu lub zalogowaniu się do ePanelu24) uzyskać do niej dostęp, może sobie treść tą pobrać, wydrukować. Panel jest o tyle innowacyjny, iż zapewnia Klientowi – na jego potrzeby – utrwalenie całej korespondencji prowadzonej z Prawnikiem i Usługodawcą wraz z załącznikami do tej korespondencji. Dzięki temu Klient dokładnie wie, jaka jest treść przesłanej Porady;
  - e. ePanel24 zapewnia możliwość pobierania, zapisywania i drukowania treści korespondencji z Prawnikiem oraz Usługodawcą (także załączników). Klient może także skopiować treść z ePanelu24 na swój własny komputer i ją wydrukować.
  - f. W ePanelu24 Klient ma dostęp do swoich poprzednich pytań i udzielonych odpowiedzi, może nawiązać do poprzedniej korespondencji albo odtworzyć jej treść.
3. Klient wyraża zgodę na powierzenie przez Usługodawcę przygotowania treści Porady wybranej przez Usługodawcę lub samego Klienta osobie trzeciej (Prawnikowi).
4. We wszystkich kwestiach merytorycznych Klient kontaktuje się poprzez ePanel24 z Prawnikiem. W kwestiach administracyjnych (np. żądanie wystawienia faktury, reklamacja) Klient kontaktuje się z Usługodawcą (także poprzez ePanel24).
5. Językiem komunikacji między Klientem a Usługodawcą oraz Prawnikiem jest język polski, chyba że ustalony zostanie inny język.
6. Usługi świadczone przez Usługodawcę nie są usługami prawniczymi, albowiem polegają one na zapewnieniu Klientowi możliwości korzystania z Systemu eDostęp24, który to dostęp dopiero umożliwia kontakt z Prawnikiem.
7. Usługi świadczone przez Usługodawcę są usługami elektronicznymi, o których mowa w art. 2 pkt 26 ustawy o podatku od towarów i Usług i usługami świadczonymi za pomocą środków komunikacji elektronicznej, o których mowa w art. 7 r.zporządzenia Wykonawczego Rady (UE) nr 282/2011 (Dz. U. UE L 2011, nr 77, poz. 1), w brzmieniu

obowiązującym od 1 stycznia 2015 r. ustanawiającego środki wykonawcze do dyrektywy 2006/112/WE w sprawie wspólnego systemu podatku od wartości dodanej.

8. Dostęp do ePanelu24 jest zabezpieczony w sposób następujący: szyfrowanie danych przez protokół SSL, generowanie indywidualnych linków dla każdego klienta, alternatywny dostęp przy logowaniu za pomocą adresu e-mail i hasła. Klient winien podjąć wszelkie środki zmierzające do zapewnienia, aby osoba niepowołana nie dostała się do ePanelu24, w szczególności zabrania się udostępnienia hasła oraz indywidualnego linku do ePanelu24.
9. Wszelkie dane w ePanelu24 są wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej i stanowią treść cyfrową w rozumieniu art. 2 pkt 5) ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., nr 827). Nie są one zapisane na nośniku materialnym i dostarczane elektronicznie (poprzez ePanel24).
10. ePanel24 stanowi trwały nośnik, umożliwia bowiem przechowywanie informacji kierowanych osobiście do Klienta, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

## **§ 6 [Otrzymanie treści Porady poprzez System eDostęp24]**

1. Treść Porady przesyłana jest Klientowi poprzez ePanel24, na podstawie zadanego przez Klienta pytania głównego („**Pytanie Główne**”), w oparciu o ustawodawstwo polskie, w przewidywanym terminie 24 godzin zegarowych od momentu zaksięgowania zapłaty umówionego wynagrodzenia, chyba że Regulamin stanowi inaczej. Prawnik rozpocznie prace nad przygotowaniem treści Porady dopiero od momentu zaksięgowania wynagrodzenia Usługodawcy lub przesłania potwierdzenia wykonania przelewu.
2. Treść Porady przygotowywana jest na podstawie stanu faktycznego opisanego przez Klienta w Pytaniu Głównym i na podstawie stanu prawnego obowiązującego w dacie udzielenia Porady, chyba że z treści Pytania wynika inaczej (np. sprawa dotyczy stanu faktycznego podlegającego pod przepisy uprzednio obowiązujące).
3. Klient ma prawo przysłać pytania dodatkowe odnoszące się do przesłanek treści Porady („**Pytania dodatkowe**”). Przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na Pytanie Dodatkowe wynosi 48 godzin od otrzymania przez Usługodawcę Pytania dodatkowego. Do Pytań Dodatkowych stosuje się odpowiednio przepisy dotyczące Pytania Głównego.
4. Co do zasady, Usługodawca nie przygotowuje treści Porad z zakresu prawa obcego, chyba że wyrazi na to zgodę.
5. Usługodawca może odmówić przygotowania treści Porady, jeśli uzna, iż może to naruszać przepisy prawa powszechnie obowiązującego, zasady współżycia społecznego lub zasady etyki zawodowej, przygotowanie treści Porady może wiązać się ze zbyt dużym ryzykiem lub też nie posiada wiedzy i kwalifikacji odpowiednich do przygotowania treści

Porady. W takich wypadkach, Usługodawca zawiadamia Klienta o niemożliwości przygotowania treści Porady i zwraca Klientowi zapłacone wynagrodzenie w terminie 3 dni od podania przez Klienta numeru rachunku oraz odesłania podpisanej korekty faktury (o ile jest to konieczne). Klientowi nie przysługują żadne inne roszczenia z tytułu odmowy przygotowania treści Porady.

## § 7 [Zadanie Pytania Głównego (Pytania)]

1. Klient, który chce zadać Pytanie, w formularzu wpisuje imię lub pseudonim oraz adres poczty elektronicznej. Dodatkowo, Klient może wpisać dobrowolnie numer telefonu kontaktowego, co jest równoznaczne z wyrażeniem przez niego zgody na otrzymanie na ten numer w formie wiadomości sms bezpłatnych powiadomień dotyczących wykonywania Usługi (w szczególności informacji o wycenie oraz o tym, iż została przesłana treść Porady).
2. Po kliknięciu pola „**Wysyłam pytanie do bezpłatnej wyceny**” na podany adres elektroniczny Klienta wysyłana jest wiadomość e-mail wraz z linkiem, którego kliknięcie przekierowuje Klienta do ePanelu24. Warunkiem wysłania pytania do bezpłatnej wyceny jest uprzednia akceptacja Regulaminu przez Klienta. Regulamin zawiera informacje, o których mowa w art. 12 ust. 1 ustawy o ochronie praw konsumenta z 30 kwietnia 2014 r. (Dz. U. z 2014 r., nr 827).
3. Klient wyraża zgodę na wysyłanie informacji e-mailowych o statusie jego sprawy, a także innych informacji niezbędnych do korzystania z Usług, prośby o wystawienie opinii, otrzymaniu czasowego rabatu na kolejne usługi, wyegzekwowania przestrzegania przepisów prawa, lub Regulaminu, informacji o nowych funkcjonalnościach Serwisu („**Komunikaty**”).
4. Klient w ePanelu24 zadaje Pytanie w ten sposób, iż:
  - a. w polu „**Wpisz tytuł pytania**” wpisuje tytuł pytania;
  - b. w polu „**Wpisz treść pytania**” wpisuje jego treść. Klient powinien jak najdokładniej opisać stan faktyczny będący podstawą pytania oraz sprecyzować zakres porady, którą chciałby uzyskać (np. wypunktowując zagadnienia, które go interesują);
  - c. w polach „**Załączniki**” Klient może wstawić skany lub teksty dokumentów, które pozostają w związku z zadaniem Pytaniem;
  - d. następnie wysyła Pytanie do wyceny, klikając na pole „**Wysyłam pytanie do bezpłatnej wyceny**”.
5. Po kliknięciu Pola „**Wysyłam pytanie do bezpłatnej wyceny**” Klient otrzymuje informację o terminie Wyceny Pytania.

## § 8 [Wynagrodzenie]

1. Przesłana Klientowi wycena zawiera informację o wysokości wynagrodzenia brutto za możliwość dostępu do Systemu eDostęp24 – w zakresie dotyczącym zadanego przez Klienta Pytania Głównego. Wynagrodzenie obejmuje czynności Usługodawcy polegające na umożliwieniu Klientowi korzystania z Systemu eDostęp24 w zakresie

Pytania Głównego, m.in. wyszukanie odpowiedniego Prawnika, kompetentnego w danej dziedzinie, przekazanie mu Zapytania, czuwanie nad prawidłowym i bezawaryjnym funkcjonowaniem Systemu eDostęp24, oraz zapewnienie działania jego funkcjonalności. Usługodawca ma swobodę w określaniu wysokości wynagrodzenia. Jeśli Klientowi nie odpowiada wysokość wynagrodzenia, nie musi decydować się na korzystanie z Systemu.

2. Wycena jest bezpłatna.
3. W dni robocze, w godzinach od 7 do 20, Klient otrzymuje Wycenę w przewidywanym terminie do 2 godzin od momentu otrzymania informacji o terminie Wyceny.
4. W przypadku sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy termin, o którym mowa w ust. 3, wynosi do 12 godzin.
5. W przypadku gdy termin Wyceny przypadałby poza godzinami, o których mowa w ust. 3, terminy, o których mowa w ust. 3 i 4, liczy się od pierwszej godziny, o której mowa w ust. 3.
6. Klient otrzymuje na podany przez siebie adres poczty elektronicznej informację o Wycenie wraz z linkiem. Kliknięcie na link przekierowuje Klienta do ePanelu24 i umożliwia Klientowi zapoznanie się z wyceną i sposobami płatności oraz umożliwia jej dokonanie.
7. Terminy, o których mowa wyżej, mogą ulec wydłużeniu w szczególności ze względu na okoliczności niezależne od Usługodawcy lub Prawników, a także przez nich niezawinione, takie jak duża ilość pracy, porad, przyczyny zdrowotne, obciążenie Systemu, a także w okresach weekendowych, ferii, wakacji, w dni ustawowo wolne od pracy lub w przypadku skomplikowanego charakteru Zapytania.

## **§ 9 [Płatność]**

1. Klient po zapoznaniu się z Wyceną może:
  - a. Zrezygnować z Usługi;
  - b. Skorzystać z opcji „Płacę później”;
  - c. Skorzystać z opcji „Płacę teraz”.
2. Rezygnacja z Usługi nie powoduje po stronie Klienta obowiązku zapłaty wynagrodzenia i nie rodzi po stronie Usługodawcy jak i Klienta żadnych roszczeń z tego tytułu.
3. Zapłata przez Klienta za Usługę następuje w całości za pośrednictwem poczty, banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej odpowiednio na rachunek Usługodawcy (przelew on-line za pośrednictwem serwisu PayU.pl (dawniej platnosci.pl), wpłata na rachunek bankowy Usługodawcy). Z ewidencji i dowodów dokumentujących zapłatę jednoznacznie wynika, jakiej konkretnie czynności zapłata dotyczyła. Dokonując płatności Klient jest bezwzględnie obowiązany do wskazania numeru Pytania Głównego, z którym wiąże się korzystanie z Systemu eDostęp24.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 lit. b., Klient może przesłać elektroniczne potwierdzenie wpłaty na adres poczty elektronicznej Usługodawcy [porady@eporady24.pl](mailto:porady@eporady24.pl). Przekazanie elektronicznego potwierdzenia wpłaty nie zobowiązuje Usługodawcy do przygotowania



treści Porady ale Prawnik może rozpocząć przygotowywanie treści Porady. W przypadku, gdyby wpłata nie została zaksięgowana, umowa jest uważana za niewartą, a Usługodawca może dochodzić od Klienta zapłaty w wysokości odpowiadającej wartości zapewnionego Klientowi świadczenia w postaci umożliwienia korzystania z Systemu eDostęp24 przy czym domniemywa się, iż jest to równowartość nieopłaconego przez Klienta wynagrodzenia).

5. Klienta obciąża całościowy koszt transakcji bankowych związanych z dokonaniem przelewem. W przypadku niewpłacenia pełnej ceny za usługę Usługodawca może udzielić odpowiedzi Klientowi bez prawa zadawania pytań lub Usługodawca może dokonać zwrotu wpłaconej należności na koszt Klienta.

### **§ 10 [Faktura, zgoda na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną, paragon fiskalny]**

1. Klient, który chce otrzymać fakturę VAT dokumentującą zapłatę wynagrodzenia, klika w ePanelu24 na link „Chcę otrzymać fakturę” oraz podaje nazwę i adres firmy oraz NIP.
2. Klient, działając na podstawie Rozporządzenia Ministra Finansów z 20 grudnia 2012 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej (Dz. U. poz. 1528) oświadcza, iż akceptuje faktury VAT wystawiane i przesyłane w formie elektronicznej w formacie PDF, wysyłane z adresu mailowego porady@eporady24.pl (faktury nie będą wysyłane pocztą tradycyjną w wersji papierowej), bez podpisu Klienta (e-faktura).
3. Klient oświadcza, iż zapoznał się i akceptuje zasady wystawiania i przesyłania e-faktur.
4. Klient potwierdza, że dniem dostarczenia mu faktury VAT, korekty faktury VAT oraz duplikatu faktury VAT wystawionej przez Usługodawcę, w formie elektronicznej, będzie dzień jej wystawienia w ePanelu24.
5. Na żądanie Klienta faktura jest wysyłana także pocztą na adres wskazany przez Klienta w terminie 7 dni od dnia doręczenia Usługodawcy żądania.
6. Klient powinien do 15 dnia następnego miesiąca zadeklarować, że usługa jest wykonywana na rzecz podmiotu gospodarczego i podać dane firmy. W przypadku braku tych danych transakcja będzie traktowana jako usługa na rzecz osoby fizycznej, a faktura w takiej sytuacji będzie mogła być wystawiona najpóźniej do 3 miesięcy od wykonania usługi.
7. W przypadku Klienta będącego osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej, Usługodawca po dokonaniu przez niego płatności, wystawi mu bez jego żądania paragon fiskalny. Po wystawieniu paragonu fiskalnego Usługodawca zawiadomi e-mailem Klienta bez jego żądania o wystawieniu paragonu oraz zażąda informacji pozwalających mu na dostarczenie paragonu Klientowi, to jest adresu do wysyłki paragonu fiskalnego. W razie braku podania tego adresu Klient może odebrać paragon w następującym miejscu: ul.

Witkowicka 82, 31-242 Kraków. Jeżeli Klient nie poda adresu do wysyłki paragonu, przeznaczony dla niego paragon fiskalny pozostawia się pod wskazanym adresem w celu jego odbioru przez Klienta. Usługodawca może także wysłać skan paragonu fiskalnego Klientowi na podany przez niego adres e-mail, co nie pozbawia Klienta prawa do dostarczenia mu paragonu (jeżeli poda adres do wysyłki) albo jego odebrania we wskazanym wyżej miejscu.

### **§ 11 [Przesłanie treści Porady]**

1. Przesłanie treści Porady polega na umieszczeniu przez Prawnika jej treści w ePanelu24 lub też w załączonym pliku w tym ePanelu24. Do treści Porady mogą być załączone załączniki.

### **§ 12 [Termin przesłania treści Porady]**

1. Przewidywany Termin przesłania treści Porady wynosi 24 godziny od zaksięgowania wpłaty wynagrodzenia na koncie Usługodawcy. W przypadku, o którym mowa w § 5 ust. 1 lit. c) pkt 2 ) (przygotowanie treści wzoru pisma, dokumentu, umowy lub oświadczenia oraz przygotowanie treści opinii), Termin wynosi 72 godziny od zaksięgowania wpłaty wynagrodzenia na koncie Usługodawcy.
2. Jeżeli Klient chce otrzymać treść Porady w terminach wcześniejszych niż wymienione w ust. 1 i 2, Usługodawca może uzależnić wcześniejsze udzielenie Porady od zapłaty przez Klienta dodatkowego wynagrodzenia.
3. Terminy, o których mowa w ust. 1, mogą ulec przedłużeniu w szczególności ze względu na okoliczności niezależne od Usługodawcy lub Prawników, a także przez nich niezawinione, takie jak duża ilość pracy, porad, przyczyny zdrowotne, obciążenie Systemu, a także w okresach weekendowych, ferii, wakacji, w dni ustawowo wolne od pracy lub w przypadku skomplikowanego charakteru Pytania (w szczególności są to Pytania, co których przygotowanie treści Porady wymaga analizy obcego prawa, literatury lub orzecznictwa lub też analizy dokumentacji nadesłanej przez Klienta lub też pytanie dotyczy stanu prawne innego niż obowiązujący).
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 4, Usługodawca zawiadamia Klienta o przedłużeniu terminu i podaje prawdopodobny termin przesłania treści Porady.
5. Klient, po otrzymaniu zawiadomienia o przedłużeniu terminu, może zrezygnować z korzystania z Systemu eDostęp24 i odstąpić od Umowy w terminie 24 godzin od dnia otrzymania zawiadomienia, w takim wypadku otrzymuje on zwrot zapłaconego wynagrodzenia. Jeśli Klient nie skorzystał z tego prawa, opóźniony czas przesłania treści Porady nie może być podstawą reklamacji.
6. Jeżeli Usługodawca dopuszcza się zwłoki w przesłaniu treści Porady, Klient może – zgodnie z art. 491 k.c. wyznaczyć mu odpowiedni dodatkowy termin do wykonania z zagrożeniem, że w razie bezskutecznego upływu wyznaczonego terminu będzie uprawniony do

odstąpienia od umowy. Może również bądź bez wyznaczenia terminu dodatkowego, bądź też po jego bezskutecznym upływie żądać przesłania treści Porady.

### **§ 13 [Uzupełnienie Pytania Głównego]**

1. Jeżeli informacje podane przez Klienta w Pytaniu Głównym są niekompletne lub nie pozwalają na przygotowanie treści Porady w całości lub w części albo przygotowanie treści Porady wymaga nadesłania przez Klienta dokumentów, Usługodawca w terminie wskazanym w § 12 może poprosić Klienta o uzupełnienie informacji lub nadesłanie dokumentów („**Uzupełnienie Pytania Głównego**”). Termin przesłania treści Porady liczy się wówczas od dnia otrzymania przez Usługodawcę ostatniego uzupełnienia Pytania Głównego.
2. Jeśli Klient w terminie 7 dni od otrzymania prośby o Uzupełnienie Pytania Głównego, nie uzupełnił go, Usługodawca może wedle swojego wyboru odstąpić od umowy, z zachowaniem prawa do wynagrodzenia wynikającego z korzystania przez Klienta z Systemu eDostęp24.pl albo przygotować treść Porady na podstawie dotychczasowych informacji zawartych w Pytaniu Głównym i przesłać ją Klientowi. W takim wypadku Klient nie może powoływać się na niekompletność przesłanej treści Porady lub jej nieprzydatność, jak i na szkodę poniesioną w wyniku skorzystania z przesłanej treści Porady i nie może żądać zwrotu wynagrodzenia, chyba że nie mają one jakiegokolwiek związku z brakiem uzupełnienia Pytania Głównego.
3. Jeżeli po Uzupełnieniu Pytania Głównego wyszły na jaw okoliczności, które powodują, iż przygotowanie treści Porady wymaga zwiększonego nakładu pracy, Usługodawca może uzależnić przygotowanie treści Porady od dodatkowego wynagrodzenia. W takim wypadku Klient może:
  - a) zrezygnować z korzystania z Systemu eDostęp24 i odstąpić od umowy; – stosuje się ust. 2;
  - b) poprosić o przygotowanie treści Porady wyłącznie na podstawie informacji zawartych w Pytaniu Głównym – stosuje się ust. 2, z tym, że Usługodawca może wówczas odstąpić od umowy w terminie 2 dni od dnia otrzymania prośby Klienta;
  - c) zapłacić dodatkowe wynagrodzenie i wówczas otrzyma on treść Porady na podstawie okoliczności opisanych w Pytaniu Głównym i Uzupełnieniu Pytania Głównego.

### **§ 14 [Zakres przygotowanej Porady]**

1. Zakres przygotowanej Porady jest wyznaczony przez stan faktyczny przedstawiony przez Klienta w Pytaniu Głównym oraz Uzupełnieniu Pytania Głównego.
2. Klient nie może powoływać się na niekompletność treści Porady lub jej nieprzydatność, jak i na szkodę poniesioną w wyniku skorzystania z

treści Porady i nie może żądać zwrotu wynagrodzenia. jeśli nie opisał w pełni i w sposób wyczerpujący stanu faktycznego w Pytaniu Głównym lub Uzupełnieniu Pytania Głównego. W szczególności dotyczy to Pytań, które dotyczą hipotetycznego stanu faktycznego.

3. Usługodawca, przygotowując treść Porady może jednakże zwrócić Klientowi uwagę na zagadnienia niebędące przedmiotem Pytania Głównego. W szczególności odnosi się to do sytuacji, w której przygotowanie treści Porady polega na analizie dokumentów lub umowy, a Klient wskazał do analizy tylko niektóre ich części. W takim wypadku Usługodawca informuje Klienta o takich zagadnieniach. Klientowi przysługuje prawo zadawania dodatkowych pytań dotyczących tych zagadnień za zapłatą Usługodawcy dodatkowego wynagrodzenia.

### § 15 [Pytania dodatkowe]

1. Klientowi przysługuje prawo do zadawania pytań dodatkowych, o ile mieszczą się one w granicach Pytania Głównego określonych w § 14 ust. 1 i stanie faktycznym i prawnym na dzień zadania Pytania Głównego, zwanych dalej: „**Pytaniami Dodatkowymi**”.
2. Odpowiedź na Pytanie Dodatkowe mieści się w ramach wynagrodzenia zapłaconego za korzystanie z Systemu eDostęp24 w zakresie Pytania Głównego, jeśli Pytanie Dodatkowe:
  - a) Nie wykracza poza okoliczności opisane w Pytaniu Głównym, w szczególności poza okoliczności faktyczne jak i stan prawny;
  - b) Nie wiąże się z nadesłaniem dodatkowych dokumentów
  - c) Ma na celu jedynie wyjaśnienie wątpliwości, jakie Klient powziął w wyniku zapoznania się z treścią przesłanej mu Porady lub doprecyzowanie zagadnień poruszanych w treści Poradzie.

Przykład: Klient zadał pytanie, czy stopa odsetek naliczanych przez bank z tytułu zawartego przez niego kredytu jest zgodna z prawem polskim (nie przekracza sumy odsetek maksymalnych), przesłał umowę kredytową wraz z aneksami. Usługodawca wskazał, iż odsetki pobierane przez Bank są za wysokie. Jeśli Klient zadaje pytanie dodatkowe: w takim razie, jaka powinna być maksymalna dopuszczalna stopa odsetek w mojej umowie kredytowej, by była zgodna z prawem polskim, to odpowiedź na to pytanie mieści się w ramach wynagrodzenia, gdyż ma jedynie na celu doprecyzowanie zagadnienia poruszanego w treści Porady (maksymalnej wysokości odsetek). Jeśli jednak t w międzyczasie zmianie uległy warunki kredytu i Klient nadeśle aneks zmieniający wysokość Odsetek, to Pytanie to wykracza poza zakres Pytania Głównego, gdyż dotyczy innego stanu faktycznego.

3. Jeśli Pytanie Dodatkowe nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 2, wówczas jest to Pytanie wykraczające poza zakres Pytania Głównego. W takim wypadku, Usługodawca zawiadamia o tym Klienta, wskazując, że udzielenie odpowiedzi wymaga podwyższenia wynagrodzenia, może także poinformować Klienta o jego wysokości, przesyłając wycenę. W takim wypadku Pytanie Dodatkowe jest traktowane jako nowe Pytanie Głównie. Po opłaceniu nowego Pytania Głównego, Klientowi zostanie przesłana treść Porady, zgodnie z § 11 i następnymi.

### **§ 16 [Sposób przygotowywania Porad – brak powszechnie obowiązującej wykładni prawa]**

1. Klient oświadcza, że jest mu wiadome, iż Porada zawiera indywidualną interpretację danego stanu faktycznego przez Usługodawcę i że w polskim porządku prawnym brak jest powszechnie wiążącej wykładni prawa, co oznacza, że każda interpretacja aktu prawnego, nawet dokonana przez kompetentny organ państwowy, nie ma charakteru powszechnie obowiązującego i dopuszczalne jest odstępstwo od niej. W szczególności Usługodawca może poinformować Klienta o rozbieżnościach lub kontrowersjach w doktrynie, praktyce i orzecznictwie co do interpretacji przepisów prawnych, prezentując na tym tle własny pogląd, z zastrzeżeniem, że możliwe jest spotkanie się w teorii, jak i w praktyce z poglądem odmiennym. Taki sposób przygotowania Porady nie może być podstawą reklamacji.
2. W szczególności Klient oświadcza, iż wiadomym mu jest, iż w sprawach podatkowych oraz ubezpieczeń społecznych zawsze w celu uzyskania pewności co do prawidłowości danego rozwiązania, nawet zaproponowanego przez Usługodawcę, konieczne jest wystąpienie o interpretację indywidualną przepisów prawa podatkowego lub przepisów prawa ubezpieczeń społecznych do właściwego organu i nawet wskazanie przez Usługodawcę, iż dane rozwiązanie podatkowe jest lub może być zgodne z prawem, nie zwalnia Klienta z wystąpienia o taką interpretację.

### **§ 17 [Prawo odstąpienia od umowy]**

1. Klient, będący konsumentem (Konsument) może odstąpić od Umowy, bez podania przyczyn w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, tj. od dnia, w której dokonał on zapłaty.
2. Odstąpienie od umowy wymaga formy pisemnej. Usługodawca nie zapewnia możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, chyba że Strony postanowią inaczej. Do zachowania 14-dniowego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
3. W razie odstąpienia od Umowy, Usługodawca ma obowiązek nie później niż w ciągu 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności.

4. Zwrotu płatności Sprzedawca dokonuje przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
5. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje Konsumentowi, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni usługę (tj. przesłał Konsumentowi treść Porady). Niniejszym Usługodawca informuje Konsumenta, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę (tj. przesłaniu Konsumentowi treści Porady) konsument utraci prawo odstąpienia od umowy, a Konsument wyraża zgodę na wykonanie w pełni usługi przez Usługodawcę przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy w rozumieniu art. 38 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta.
6. Zgodnie z art. 35 ust. 1 powyższej ustawy, Konsument, który odstępuje od Umowy przed przesłaniem mu treści Porady, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione przez Usługodawcę do chwili odstąpienia od umowy (w szczególności pracę wykonaną przez Prawnika, analizę sprawy i dokumentów, analizę orzecznictwa i literatury, przygotowywanie treści Porady). Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem wynagrodzenia.

### § 18 [Opinie]

1. Po otrzymaniu treści Porady Klient może wystawić Usługodawcy opinię. Wystawienie opinii nie jest obowiązkowe.
2. Opinie wystawiane przez Klientów są jawne i publikowane na Serwisie w dziale „Opinie naszych klientów”. Klient, wystawiając taką opinię, wyraża zgodę na jej publikację wraz z imieniem Klienta podanym w rubryce „Imię”.
3. Opinia powinna być zgodna ze stanem faktycznym, obiektywna i rzetelna, nie może naruszać przepisów prawa powszechnie obowiązującego oraz dobrych obyczajów oraz dobrego imienia lub renomy Usługodawcy lub Prawnika
4. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za treść Opinii.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do niepublikowania Opinii.

### § 19 [Publikacja treści Pytania i Porady]

1. Klient wyraża zgodę na opublikowanie przez Usługodawcę w Serwisie zarówno treści zadanego Pytania Głównego, Uzupełnienia Pytania Głównego, Pytań Dodatkowych, jak i przesłanej Klientowi treści Porady („**Publikacja**”)
2. Publikacja następuje ze zmianami niezbędnymi do uniemożliwienia identyfikacji Klienta (m.in. zmiana imion, kwot, miejsca, czasu).
3. Treść opublikowana jest ogólnie dostępna.
4. Klient może zastrzec niepublikowanie poprzez zawiadomienie w ePanelu24 najpóźniej do 7-go dnia po przesłaniu treści Porady (dotyczącej Pytania Głównego).

## **§ 20 [Pozbawienie Klienta możliwości korzystania z Systemu dostępu do pomocy prawnej 24]**

1. Usługodawca ma prawo do natychmiastowego pozbawienia Klienta możliwości korzystania z Systemu eDostęp24 w przypadku:
  - a. Naruszenia przez Klienta Regulaminu, jak i powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
  - b. Udostępnienia przez Klienta hasła do ePanelu24 osobom trzecim.
2. W przypadku zaprzestania możliwości korzystania z Systemu eDostęp24 z przyczyn wskazanych w ust. 1 Usługodawca zachowuje prawo do zapłaconego wynagrodzenia. Nie pozbawia to Usługodawcy dochodzenia naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

## **§ 21 [Ochrona danych osobowych, Polityka Cookies]**

Zasady ochrony danych osobowych Klientów są określone w Polityce Prywatności wraz z Polityką Cookies, dostępne są one pod następującym adresem: [http://www.eporady24.pl/polityka\\_prywatnosci.html](http://www.eporady24.pl/polityka_prywatnosci.html)

## **§ 22 [Odpowiedzialność Usługodawcy]**

1. Usługodawca nie ponosi w szczególności odpowiedzialności za skutki wynikłe z:
  - a. niedostosowania się Klienta do wymogów technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym Usługodawca się posługuje (§ 2)
  - b. braku możliwości dostępu do Serwisu wynikającego z przyczyn od Usługodawcy niezależnych;
  - c. siły wyższej;
  - d. awarii, przyczyn leżących po stronie access providerów, dostawców Internetu, awarii sprzętu lub oprogramowania Klienta;
  - e. niewłaściwego korzystania z Systemu eDostęp24 oraz ePanelu24 przez Klienta;
  - f. zastosowania się do ogólnie dostępnych treści zamieszczonych w Serwisie,
  - g. krótkiej przerwy technicznej w funkcjonowaniu Domeny w przypadku planowanej, bieżącej obsługi Serwera oraz oprogramowania Serwisu.
  - h. Oznaczenia wiadomości od Usługodawcy do Klienta lub od Klienta do Usługodawcy jako Spam.
  - i. Niezastosowania się przez Klienta do Regulaminu, w szczególności zasad zadawania Pytań.
2. Klient jest obowiązany niezwłocznie zawiadomić Usługodawcę o zmianie wszelkich danych osobowych, w tym adresie poczty elektronicznej, pod rygorem uznania wiadomości przychodzących na poprzedni adres za skutecznie otrzymane.
3. W przypadku, gdy Klientem nie jest konsumentem, Usługodawca ponosi odpowiedzialność tylko za winę umyślną lub rażące niedbalstwo.

4. O ile szkoda nie jest wynikiem winy umyślnej Usługodawcy, jego odpowiedzialność wobec Klienta ograniczona jest do 10 (dziesięcio)-krotności wynagrodzenia brutto uiszczonego przez Klienta za świadczoną przez Usługodawcę usługę, której nienależyte wykonanie lub niewykonanie jest źródłem odpowiedzialności.
5. Usługodawca odpowiada jedynie za szkodę rzeczywistą i nie odpowiada za utracone korzyści, szkodę ekonomiczną itp. .
6. W przypadku konsumentów, ust. 4 i 5 nie mają zastosowania w przypadku rażącego niedbalstwa Usługodawcy.

### **§ 23 [Postępowanie reklamacyjne]**

1. Wszelkie reklamacje dotyczące korzystania z Usług świadczonych przez Usługodawcę należy przysyłać na adres „Lexine” Gawek i Kielar sp.j., Dział Reklamacji, ul. Solec 81B lok. A-51, 00-382 Warszawa. Ze względów dowodowych zaleca się wysłanie reklamacji w formie pisemnej listem poleconym za potwierdzeniem odbioru.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. oznaczenie Klienta składającego reklamację, w szczególności wskazanie jego adresu elektronicznego;
  - b. wskazanie Porady, z którą wiąże się reklamacja (w tym numeru Pytania);
  - c. wskazanie i uzasadnienie zarzutów będących podstawą reklamacji;
  - d. wskazanie zakresu żądania Klienta składającego reklamację;
3. Jeśli reklamacja nie zawiera danych, o których mowa w ust. 2, Usługodawca, w terminie 3 dni od jej doręczenia, może wezwać Klienta do uzupełnienia danych.
4. W ciągu 14 dni roboczych od dnia doręczenia reklamacji na adres pocztowy wskazany w ust. 1 Usługodawca rozpatrzy reklamację w ten sposób, iż wyśle odpowiedź na adres wskazany w ust. 2. zawierającą propozycję załatwienia reklamacji. Jeśli Usługodawca wezwał Klienta do uzupełnienia reklamacji, termin liczy się od dnia doręczenia uzupełnionej reklamacji.
5. **Podstawą reklamacji nie mogą być w szczególności następujące okoliczności:**
  - a. Porada wskazuje, iż brak jest jednoznacznego rozwiązania problemu poruszanego przez Klienta ze względu na rozbieżności w interpretacji prawa, kontrowersje lub brak powszechnie obowiązującej wykładni prawa (§ 15 ust. 1);
  - b. Porada wskazuje, że konieczne jest wystąpienie o interpretację indywidualną przepisów prawa podatkowego lub przepisów prawa o ubezpieczeniach społecznych (§ 16 ust. 2);
  - c. Porada nie potwierdza wersji zdarzeń przedstawionej przez Klienta;
  - d. Porada jest niekorzystna dla Klienta (np. okazuje się, iż wniesienie apelacji jest bezzasadne, Klient jest w błędzie co do swoich uprawnień lub obowiązków);



- e. Usługodawca odmawia odpowiedzi na Pytanie Dodatkowe, bez dodatkowego wynagrodzenia, jeśli wykracza ono poza zakres Pytania Głównego;
  - f. Porada została udzielona co prawda z opóźnieniem, ale Klient zaakceptował ten stan, w szczególności jeśli zadawał Pytania Dodatkowe do tej Porady;
  - g. Porada została udzielona z opóźnieniem, ale Klient był o tym zawiadomiony i nie skorzystał z prawa do odstąpienia od Umowy (rezygnacji z Porady).
6. Brak rozpatrzenia reklamacji w terminie wskazanym w ust. 4 nie oznacza uznania reklamacji przez Usługodawcę.
  7. W terminie 7 dni od udzielenia odpowiedzi przez Usługodawcę Klient wskazuje, czy akceptuje propozycję Usługodawcy.
  8. Postępowanie reklamacyjne jest wyczerpane:
    - a. z chwilą bezskutecznego upływu terminu, o którym mowa w ust. 4; lub
    - b. jeśli Klient nie akceptuje propozycji Usługodawcy załatwienia reklamacji – po upływie terminu wskazanego w ust. 7.
  9. Przy składaniu reklamacji Usługodawca nie wymaga okazania faktury, ponieważ z ewidencji i dowodów dokumentujących zapłatę jednoznacznie wynika, jakiej konkretnie czynności (usługi) zapłata dotyczyła. Konsument może także skorzystać z pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń, w szczególności z pomocy miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów lub innych instytucji udzielających pomocy konsumenckiej. Ich wyszukiwarka dostępna jest na stronie [http://www.uokik.gov.pl/rzecznicy\\_konsumentow.php](http://www.uokik.gov.pl/rzecznicy_konsumentow.php).
  10. Klient będący konsumentem ma prawo skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, to jest w drodze mediacji, gdzie strona trzecia, którą jest mediator lub arbiter, który pomaga w osiągnięciu porozumienia bez konieczności angażowania wymiaru sprawiedliwości. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem oraz 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, pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php); [http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php) oraz [http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php). Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem, a Sprzedawcą 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).

## § 24 Postanowienia końcowe

1. Postanowienia Regulaminu nie uchybiają przepisom o ochronie konsumentów, jeśli Klient jest osobą fizyczną, która dokonuje czynności prawnej z Usługodawcą niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 221 Kodeksu cywilnego), w szczególności art. 384-385<sup>4</sup> Kodeksu cywilnego. Jeśli jakkolwiek przepis jest niezgodny z przepisami o ochronie konsumentów, nie będzie on wobec nich stosowany przez Usługodawcę.
  2. Treść Regulaminu jest udostępniona nieodpłatnie na stronie internetowej: [http://www.eporady24.pl/regulamin\\_porady.html](http://www.eporady24.pl/regulamin_porady.html), w taki sposób, aby Klient przed jego akceptacją (jak i po) mógł Regulamin przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności, zgodnie z art. 384 § 4 kodeksu cywilnego. Klient i Usługodawca mogą przechowywać treść Regulaminu w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim treść ta służy. Klient i Usługodawca mogą odtworzyć przechowywaną treść Regulaminu w niezmienionej formie (poprzednie wersje Regulaminu wraz z oznaczeniem dat ich obowiązywania są dostępne w zakładce „poprzednie wersje”).
  3. Usługodawca może przenieść całość lub część praw i obowiązków wynikających z Regulaminu na osobę trzecią lub powierzyć wykonywanie tych praw i obowiązków osobie trzeciej, może w szczególności także Serwis sprzedać, darować wydzierżawić lub wnieść do przedsiębiorstwa. Klient wyraża zgodę na powyższe czynności i nie będzie konieczna jego odrębna zgoda na ich późniejsze dokonanie. O zamiarze takim Usługodawca zawiadomi Klienta, jeśli Klient nie zgadza się, to wówczas może on odstąpić od Umowy o korzystanie z Systemu eDostęp24, z tym że Usługodawcy przysługuje prawo do zachowania wynagrodzenia w wysokości odpowiadającej dotychczasowemu czasowi korzystania przez Klienta z Systemu eDostęp24.
  4. Wszelkie spory między Klientem a Usługodawcą rozpoznaje – w przypadku, gdy Klient nie jest konsumentem – sąd wyłącznie właściwy dla siedziby Usługodawcy.
  5. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem: 25 grudnia 2014 r. i ma zastosowanie do korzystania z Systemu eDostęp24, jeśli zadanie Pytania Głównego nastąpiło w tym dniu lub później. Jeśli zadanie Pytania Głównego nastąpiło przed tym dniem, stosuje się przepisy Regulaminu dotychczasowego, dostępnego tutaj: [regulamin\\_20130717\\_20141224.pdf](#)
  6. Usługodawca może zmienić Regulamin w każdym czasie, jednakże zmieniony Regulamin nie ma zastosowania do korzystania z Systemu eDostęp24, jeśli zadanie Pytania Głównego nastąpiło przed dniem wejścia w życie nowej wersji Regulaminu.
-

## **POUCZENIE O PRAWIE DO ODSZTĄPIENIA OD UMOWY**

1. Klient, będący konsumentem (Konsument) może odstąpić od Umowy, bez podania przyczyn w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, tj. od dnia, w którym dokonał on zapłaty.
2. Odstąpienie od umowy wymaga formy pisemnej. Usługodawca nie zapewnia możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, chyba że Strony postanowią inaczej. Do zachowania 14-dniowego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
3. W razie odstąpienia od Umowy, Usługodawca ma obowiązek nie później niż w ciągu 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności.
4. Zwrotu płatności Sprzedawca dokonuje przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
5. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje Konsumentowi, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni usługę (tj. przesłał Konsumentowi treść Porady). Niniejszym Usługodawca informuje Konsumenta, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę (tj. przesłaniu Konsumentowi treści Porady) konsument utraci prawo odstąpienia od umowy, a Konsument wyraża zgodę na wykonanie w pełni usługi (przesłanie treści Porady) przez Usługodawcę przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy w rozumieniu art. 38 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta.
6. Zgodnie z art. 35 ust. 1 powyższej ustawy, Konsument, który odstępuje od Umowy przed przesłaniem mu treści Porady, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione przez Usługodawcę do chwili odstąpienia od umowy (w szczególności pracę wykonaną przez Prawnika, analizę sprawy i dokumentów, analizę orzecznictwa i literatury, przygotowywanie treści Porady). Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem wynagrodzenia.