

REGULAMIN USŁUG

Niniejszy Regulamin określa rodzaj, zakres i warunki świadczenia Usług drogą elektroniczną przez Patryk Drapik z siedzibą przy ul. Juliusza Słowackiego, nr 55, lok. 1, 60-521 Poznań, NIP: 6080033794, REGON: 384086739 za pośrednictwem Serwisu www.helpratchet.com

§ 1 DEFINICJE:

1. **Cennik** - cennik Usług Świadczonech przez Patryk Drapik z siedzibą przy ul. Juliusza Słowackiego, nr 55, lok. 1, 60-521 Poznań, NIP: 6080033794, REGON: 384086739 dostępny w Serwisie;
2. **Konsument** - podmiot w rozumieniu 22¹ Kodeksu cywilnego, czyli osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
3. **Konto Usługobiorcy** - część Serwisu stanowiąca zbiór zasobów i uprawnień przypisanych konkretnemu Usługobiorcy, dostępna po zalogowaniu się przy użyciu loginu i hasła, za pośrednictwem której Usługobiorca ma dostęp do Systemu i może korzystać z Usług;
4. **Link aktywacyjny** - wygenerowanie na skutek opłaconego zamówienia na Usługę indywidualnie przypisanego do Usługobiorcy kodowanego łącza, którego uzupełnienie o kod dostępu umożliwia dostęp do Konta Usługobiorcy;
1. **Okres rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca albo inny okres rozliczania usług Świadczonech w trybie abonamentowym;
2. **Oplata abonamentowa** - opłata uiszczana przez Usługobiorcę w wysokości określonej w Cenniku tytułem korzystania z Usług w danym okresie rozliczeniowym;
3. **Pakiet Usług** - pakiet Usług oferowanych przez Usługodawcę Usługobiorcy, którego szczegółowy zakres określa informacja zamieszczona w Serwisie;
4. **Prawo telekomunikacyjne** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (tekst jednolity z dnia 14 września 2018 r., Dz.U. z 2018 r. poz. 1954);
5. **Regulamin** - niniejszy Regulamin Świadczenia Usług drogą elektroniczną; 6. **RODO** - rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
7. **Serwis** - zorganizowana platforma informatyczno-informacyjna umożliwiająca Usługobiorcy korzystanie Usług oraz informacji opracowanych przez Usługodawcę dostępna pod adresem www.helpratchet.com;
8. **System** - oprogramowanie dostępne w modelu SaaS (Software as a Service) dostarczane przez Usługodawcę;
9. **Świadczenie usługi drogą elektroniczną** - wykonanie Usługi Świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość) na rzecz Usługobiorcy, poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne.
10. **Umowa** - umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną zawierana na odległość pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą, której przedmiot i treść określają postanowienia niniejszego Regulaminu, Cennik oraz informacje o Pakietach Usług, które są dostępne w Serwisie;
11. **Usługi** - bezpłatne i odpłatne usługi świadczone drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy, polegające na zapewnieniu przez

- Usługodawcę Usługobiorcy dostępu do Systemu oraz jego prawidłowego funkcjonowania;
12. **Usługobiorca** – podmiot, który korzysta z Usług na podstawie Umowy w celach związanych bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową, który nie jest Konsumentem;
 13. **Usługodawca** – podmiot świadczący Usługi drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu, Cennika i Pakietu Usług dostępnych w Serwisie www.helpratchet.com - Patryk Drapik z siedzibą przy ul. Juliusza Słowackiego, nr 55, lok. 1, 60-521 Poznań, NIP: 6080033794, REGON: 384086739;
 14. **Ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych** - ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tj. z dnia 9 maja 2018 r., Dz.U. z 2018 r. poz. 1191);
 15. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. z dnia 13 grudnia 2018 r. (Dz.U. z 2019 r. poz. 123).

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin jest regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w art. 8 ust. 1 pkt 1 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Korzystając z Serwisu, w tym składając zamówienia na oferowane przez www.helpratchet.com Usługi, Usługobiorca potwierdza, że zapoznał się z treścią niniejszego Regulaminu, akceptuje zawarte w nim postanowienia oraz zobowiązuje się do ich przestrzegania. Brak akceptacji Regulaminu uniemożliwia złożenie zamówienia i korzystanie z Usług.
3. Z uwagi na charakter Usług Regulamin nie ma zastosowania do Konsumentów. §

3. WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Korzystanie z Serwisu, w tym w szczególności korzystanie z Usług, wymaga spełnienia minimalnych wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z Systemem. 2. W celu zapewnienia poprawnego działania Usług, konieczne jest zainstalowanie przeglądarki Internetowej IE, Firefox, Opera, Chrome, Safari z zaleceniem, aby były to najnowsze stabilne wersje tych przeglądarek.

§ 4. KORZYSTANIE Z SERWISU

1. W ramach Serwisu Usługodawca umożliwia Usługobiorcy:
 - zapoznanie się z informacjami dotyczącymi zakresu i warunków świadczenia Usług,
 - założenie Konta Usługobiorcy i składanie zamówień na Pakiety Usług,
 - korzystanie z Usług,
 - przesłanie wiadomości za pośrednictwem formularza kontaktowego.
2. Akceptując niniejszy Regulamin, Usługobiorca zobowiązuje się w szczególności do:
 - respektowania zakazu dostarczania treści o charakterze bezprawnym, przez co należy rozumieć między innymi: zakaz zamieszczania treści obraźliwych, nieprawdziwych, niemoralnych, naruszających dobre obyczaje, propagujących przemoc i nienawiść,
 - niepodejmowania działań zmierzających do zakłócenia funkcjonowania Serwisu i wejścia w posiadanie informacji oraz danych nieprzeznaczonych dla Usługobiorcy,
 - niepodejmowania innych działań, które byłyby niezgodne z obowiązującymi przepisami prawem, dobrymi obyczajami lub naruszałyby prawa i dobra osobiste Usługodawcy oraz osób trzecich.
3. Usługobiorca zobowiązuje się korzystać z treści zamieszczanych w Serwisie wyłącznie na własny użytek i w celu realizacji zawartej Umowy. Używanie zasobów i funkcji dostępnych w

- Serwisie w innych celach wymaga odrębnej, uprzedniej i pisemnej zgody Usługobiorcy.
4. W przypadku gdy Usługobiorca, korzystając z Serwisu, dopuści się naruszeń Regulaminu lub obowiązujących przepisów prawa, a także gdy w inny sposób działa na szkodę Usługodawcy i osób trzecich, Usługodawca może ograniczyć jego dostęp lub pozbawić go dostępu do Serwisu ze skutkiem natychmiastowym. O zastosowanych środkach Usługobiorca zostanie niezwłocznie poinformowany. Uzyskanie powtórznego dostępu do Serwisu wymaga uprzedniej zgody Usługodawcy.
 5. Usługodawca zobowiązuje się do niezwłocznej naprawy usterek, które uniemożliwiają lub utrudniają dostęp do Serwisu.
 6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w dostępie do Serwisu i realizacji Usług wywołane siłą wyższą, awariami sprzętu, przerwami w dostawie prądu czy łączności z Internetem, nieuprawnioną ingerencją Usługobiorców lub osób trzecich czy też błędnym działaniem systemów telekomunikacyjnych i oprogramowania zainstalowanego na sprzęcie komputerowym Usługobiorców.
 7. Operator Serwisu nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z:
 - przerw w dostawie usługi lub niedostępności serwisu helpratchet.com niezależnych od Operatora Serwisu lub będących następstwem zdarzeń, których Operator nie mógł przewidzieć,
 - niepoprawnego funkcjonowania systemu niebędącego winą Operatora, na przykład, błędów sieci telekomunikacyjnej,
 - dostępu do konta Użytkownika przez osoby nieautoryzowane,
 - nieznajomości lub nieprzestrzegania Regulaminu,
 - niebezpieczeństw związanych z użytkowaniem sieci przez Użytkownika: ataków hackerskich, wirusów.

§ 5. ZAWARCIE UMOWY I KORZYSTANIE Z USŁUG

1. Korzystanie z Usług jest możliwe po uprzednim założeniu darmowego Konta Usługobiorcy, zaakceptowaniu Regulaminu, zapoznaniu się z Cennikiem, informacjami o Pakietach Usług i instrukcjami zamieszczonymi w Serwisie oraz w przypadku usług odpłatnych - uiszczeniu Opłaty abonamentowej.
2. Założenie Konta Usługobiorcy następuje poprzez wypełnienie dostępnego w Serwisie formularza rejestracji oraz podanie danych zgodnych ze stanem faktycznym wraz z adresem poczty elektronicznej.
3. Usługobiorca zobowiązuje się do utrzymania w poufności informacji umożliwiających dostęp do Konta Usługobiorcy.
4. Usługobiorcy mogą korzystać z Usług w następujący sposób:
 - Bezpłatnie – w ramach darmowego pakietu/usługi jednorazowej itp.
 - Odpłatnie – w ramach dostępnych wariantów/pakietów.
5. Okres abonamentowy świadczenia Usług wynosi odpowiednio 30 dni/90 dni/365 dni, przy czym wybór dokonywany jest przez Usługobiorcę w trakcie składania zamówienia na Usługę. Czas trwania Usługi w ramach wykupionego abonamentu zaczyna biec od dnia aktywowania Usługi.
6. Umowa zostaje zawarta w momencie potwierdzenia jej zawarcia przez Usługobiorcę, które następuje poprzez naciśnięcie na Link aktywacyjny przesłany przez Usługodawcę na adres poczty elektronicznej podany podczas rejestracji Konta Usługobiorcy.
7. Zamówienia, których nie uda się potwierdzić w ciągu 7 dni zostaną anulowane.

8. Zamówienia na Usługi są przyjmowane i rejestrowane przez Usługodawcę w dniach od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 18:00 przez cały rok kalendarzowy oraz realizowane są wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polski/UE.
9. Zamówione Usługi bezpłatne zostaną aktywowane w terminie 24 h od potwierdzenia ich zamówienia przez Usługobiorcę, zaś zamówione Usługi odpłatne w terminie 24 h od zaksięgowania na koncie Usługodawcy Opłaty abonamentowej, której wysokość uzależniona jest od wybranego Pakietu Usług zgodnie z informacjami zamieszczonymi w Serwisie (Cennik, Pakiet Usług).
10. Usługobiorca, zarówno w trakcie trwania, jak i po zakończeniu Usługi bezpłatnej, ma możliwość zawarcia Umowy odpłatnej. O zakończeniu Usługi bezpłatnej i możliwości zawarcia Umowy odpłatnej Usługodawca poinformuje Usługobiorcę drogą elektroniczną.
11. Usługobiorca w dowolnym momencie, przed upływem bieżącego Okresu rozliczeniowego, ma prawo zmiany Opłaty abonamentowej i Pakietu Usług. W tym celu należy dokonać zmiany w Koncie Usługobiorcy lub przekazać informację Usługodawcy na następujący adres e-mail: kontakt@helpratchet.com Nowy okres rozliczeniowy w ramach nowego pakietu Usług zaczyna biec po zakończeniu bieżącego Okresu rozliczeniowego.

§ 6. PŁATNOŚCI

1. Usługobiorca zobowiązany jest zapłacić za Usługę odpłatną z góry w terminie 3 dni od potwierdzenia zamówienia Usługi, w przeciwnym wypadku Usługodawca ma prawo do odstąpienia od Umowy i anulowania zamówienia.
2. Momentem zapłaty jest data zaksięgowania wpłaty na rachunku bankowym Usługodawcy.
3. Usługodawca wystawi Usługobiorcy fakturę w oparciu o dane wskazane podczas rejestracji Konta Usługobiorcy. W przypadku, gdy Usługobiorca jest płatnikiem VAT powinien, podczas rejestracji bądź w zamówieniu, podać swój nr NIP i zaznaczyć czy ma być wystawiona Faktura VAT. Usługodawca dostarczy fakturę Usługobiorcy na podany przez niego adres poczty elektronicznej w terminie 3 dni od jej wystawienia.
4. Koszty związane z realizacją płatności ponosi Usługobiorca.
5. Wszelkie zmiany dotyczące Opłat abonamentowych będą ogłaszane w Serwisie poprzez publikację aktualnego Cennika.
6. Zmiana Cennika nie wpływa na zmianę wysokości Opłat abonamentowych uiszczonych przez Usługobiorców na podstawie Umowy zawartej przed opublikowaniem zmienionego Cennika.

§ 7. ROZWIĄZYWANIE UMÓW

1. Rozwiązanie Umowy o świadczenie Usług nastąpi:
 - w odniesieniu do Usługi prowadzenia Konta Usługobiorcy – w chwili złożenia przez Usługobiorcę dyspozycji usunięcia Konta (poprzez wprowadzenie zmian w Koncie Usługobiorcy lub przesłanie deklaracji usunięcia konta na adres e-mail Usługodawcy),
 - w odniesieniu do Usługi Świadczonej bezpłatnie – po upływie terminu jej trwania i w związku z brakiem wniesienia Opłaty abonamentowej za Usługę płatną;
 - w odniesieniu do Usługi Świadczonej odpłatnie - z upływem okresu, na jaki Usługa została wykupiona i braku kontynuacji Umowy na dalszy Okres rozliczeniowy, przez co należy rozumieć brak uiszczenia Opłaty abonamentowej za kolejny okres rozliczeniowy.
2. Usługobiorca może rozwiązać Umowę bez podania przyczyn poprzez usunięcie Konta Usługobiorcy w Systemie. Wówczas Umowa wygasa z końcem bieżącego Okresu

rozliczeniowego, a wcześniej dokonane opłaty nie podlegają zwrotowi.

3. Usługodawcy przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:
 - Podania przez Usługobiorcę nieprawdziwych i niekompletnych danych, które są niezbędne do realizacji Umowy,
 - Uzasadnionego podejrzenia lub stwierdzenia faktu korzystania przez Usługobiorcę z Usług w sposób niezgodny z Regulaminem lub w sposób naruszający powszechnie obowiązujące przepisy prawa, bądź w sposób naruszający prawa osób trzecich.

§ 8. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. W przypadku wystąpienia zastrzeżeń co do funkcjonowania Serwisu, a zwłaszcza Systemu i świadczenia Usług przez Usługodawcę, Usługobiorca może złożyć reklamację przesyłając ją na następujący adres e-mail: kontakt@helpratchet.com lub za pośrednictwem formularza dostępnego w Serwisie.
2. W zgłoszeniu reklamacyjnym należy wskazać :
 - login/adres e-mail przypisany Usługobiorcy oraz dane kontaktowe,
 - przedmiot reklamacji – wskazanie nieprawidłowości wraz ze wskazaniem terminu ich wystąpienia i czasu trwania,
 - proponowany sposób rozstrzygnięcia reklamacji.
3. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia zgłoszenia reklamacyjnego, a sposób rozstrzygnięcia Usługodawca przekaże Usługobiorcy drogą elektroniczną na adres e-mail przypisany do Konta Usługobiorcy.
4. Wszelkie inne uwagi dotyczące funkcjonowania Serwisu oraz pytania dotyczące Usług należy kierować za pośrednictwem poczty elektronicznej na następujący adres e-mail: kontakt@helpratchet.com

§ 9. WSPARCIE TECHNICZNE, KONSERWACJA I PRZERWY TECHNICZNE

1. W trakcie obowiązywania Umowy Usługobiorca ma możliwość skorzystania ze wsparcia technicznego Usługodawcy w zakresie związanym z korzystaniem z Usługa w ramach Opłaty abonamentowej.
2. W celu skorzystania ze wsparcia technicznego należy wysłać zgłoszenie problemu na adres e-mail kontakt@helpratchet.com
3. Wsparcie techniczne Usługodawcy nie ma zastosowania do:
 - elementów, które podlegają samodzielnej modyfikacji przez Usługobiorcę,
 - błędów, które powstały w wyniku nieuprawnionej ingerencji Usługobiorcy w ustawienia Usługi,
 - problemów wynikających z niespełnienia przez Usługobiorcę wymogów technicznych, które są niezbędne do korzystania z Usługi.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia dostępu do Serwisu w celu wprowadzenia ulepszeń lub przeprowadzenia koniecznych napraw i prac konserwacyjnych.
5. Prace konserwacyjne i przerwy techniczne, poza wyjątkami wynikającymi ze zdarzeń losowych, prowadzone będą w miarę możliwości w godzinach wieczornych lub w dni ustawowo wolne od pracy.

§ 10. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I POUFNOŚĆ

1. Użytkownicy korzystając z Serwisu (zakładanie Konta Użytkownika, składanie zamówienia na Usługi) przekazują Usługodawcy swoje dane osobowe.
2. Podanie przez Użytkowników danych osobowych jest dobrowolne, jednakże bez ich podania korzystanie z poszczególnych Usług może okazać się niemożliwe.
3. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Usługodawca: Patryk Drapik z siedzibą przy ul. Juliusza Słowackiego, nr 55, lok. 1, 60-521 Poznań, NIP: 6080033794, REGON: 384086739, e-mail: kontakt@helpratchet.com
4. Usługodawca przetwarza dane osobowe w celu Świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym w szczególności w zakresie zawierania, wykonywania i rozliczenia Umów.
5. Usługodawca dokłada starań, aby zapewnić bezpieczeństwo i poufność danych osobowych, w szczególności poprzez dokonywanie czynności przetwarzania zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (RODO i regulacje sektorowe) oraz zapewnienie odpowiednich środków bezpieczeństwa.
6. Więcej informacji na temat ochrony danych osobowych Usługobiorców wraz z informacjami na temat Polityki Cookies znajduje się w Polityce Prywatności dostępnej w Serwisie.

§ 11. PRAWA NA DOBRACH NIEMATERIALNYCH

1. Usługodawca zastrzega, że wszelkie udostępniane i użyte w Serwisie logotypy, zdjęcia, elementy graficzne oraz wszelkie inne zawarte w nim utwory w rozumieniu przepisów Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych korzystają z ochrony przewidzianej w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.
2. Korzystanie z Serwisu nie oznacza nabycia jakichkolwiek praw na dobrach niematerialnych do utworów znajdujących się w Serwisie. Bez pozyskania uprzedniej zgody Usługodawcy, zabronione jest kopiowanie, rozpowszechnianie, wykorzystywanie oraz modyfikowanie jakichkolwiek elementów składowych Serwisu Internetowego oraz oprogramowania Systemu.

§ 12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin jest dostępny bezpłatnie w Serwisie dla każdego Usługobiorcy.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian w treści Regulaminu z zastrzeżeniem ochrony praw nabytych.
3. Usługodawca poinformuje Usługobiorców o zmianach Regulaminu nie później niż 30 dni przed ich planowanym wejściem w życie poprzez: wyświetlenie komunikatu i publikację nowego Regulaminu w Serwisie oraz przesłanie informacji o planowanej zmianie drogą elektroniczną na adres e-mail przypisany do Konta Usługobiorcy. Brak sprzeciwu Usługobiorcy wobec proponowanych zmian w terminie 14 dni od powiadomienia jest równoznaczny z akceptacją nowego Regulaminu. W przypadku sprzeciwu Umowa ulega rozwiązaniu z dniem poprzedzającym wejście w życie nowego Regulaminu.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 31.05.2021 .r
5. Wszelkie spory na gruncie niniejszego regulaminu będą rozwiązywane w drodze polubownych negocjacji, a w przypadku gdy nie dojdzie do porozumienia - przed sądem powszechnym właściwym ze względu na siedzibę Usługodawcy.