

## Regulamin świadczenia usług

### §1 Definicje

- **Regulamin** – to niniejszy Regulamin świadczenia Usług drogą elektroniczną w obszarze serwisu internetowego Anonymazing.com, który określa warunki świadczenia Usług przez Usługodawcę za pośrednictwem serwisu Anonymazing.com na rzecz Usługobiorców.
- **Serwis** – serwis internetowy, będący własnością Usługodawcy, prowadzony przez Usługodawcę w języku polskim i angielskim za pośrednictwem witryny www, dostępnej w sieci Internet pod adresem URL: [www.anonymazing.com](http://www.anonymazing.com).
- **Usługodawca/Zlecenioborca** – Firma Heller Consult sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-613) przy ul. Chałubińskiego 8, REGON: 142037390, NIP: 521-35-43-856, KRS: 0000338425, reprezentowana przez: Tomasza Wojsza – Prezesa zarządu, będąca Usługodawcą, administratorem i właścicielem serwisu.
- **Usługoborca/Zleceniodawca** – klient – osoba fizyczna, przedsiębiorca - to podmiot, który zawiera z Usługodawcą Umowę o świadczenie Usługi, pod warunkiem posiadania pełnej zdolności do czynności prawnych, lub ograniczonej zdolności do czynności prawnych w przypadkach uregulowanych przepisami prawa powszechnie obowiązującego albo bycia osobą prawną lub jednostką organizacyjną.
- **Usługa** – usługa firmy Heller Consult sp. z o.o. świadczona poprzez serwis Anonymazing.com na rzecz Usługobiorcy. Zakres usług znajduje się na stronie [www.anonymazing.com](http://www.anonymazing.com) oraz w niniejszym regulaminie.
- **Dni Robocze** – dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni uznanych w Rzeczypospolitej Polskiej za ustawowo wolne od pracy.
- **Umowa** – to umowa o świadczenie przez Usługodawcę na rzecz Użytkownika Usługi.
- **Dane Kontaktowe Usługodawcy** – to dane Usługodawcy, przy użyciu których Użytkownik może się z nim skontaktować, tj.:
  - Heller Consult sp. z o.o.
  - ul. Chałubińskiego 8
  - 00-613 Warszawa
  - Telefon: (+48) 22 501 45 10
  - E-mail: [contact@anonymazing.com](mailto:contact@anonymazing.com)
- **Dane Kontaktowe Usługobiorcy** – to dane Usługobiorcy, przy użyciu których Usługodawca może skontaktować się z Usługobiorcą, obejmujące w szczególności adres poczty elektronicznej.

## §2 Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002, Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) firma Heller Consult sp. z o.o. ustala niniejszym regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.
2. Niniejszy Regulamin zwany dalej „Regulaminem” określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez **Heller Consult sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie (00-613) przy ul. Chałubińskiego 8, REGON: 142037390, NIP: 521-35-43-856, KRS: 0000338425, sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS, kapitał zakładowy: 20.000,00 zł, reprezentowaną przez: Tomasza Wojsza – Prezesa zarządu, w zakresie anonimizacji zdjęć i materiałów wideo poprzez własny serwis internetowy **Anonymazing.com**, a także określa:
  - a) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
  - b) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną;
  - c) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;
  - d) tryb postępowania reklamacyjnego w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną,
3. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie na stronie internetowej [www.anonymazing.com](http://www.anonymazing.com) w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i wydrukowanie. Każdy może zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu.
4. Strony umowy:
  - Firma Heller Consult sp. z o.o. zwana w dalszej części Usługodawcą,
  - Klient (osoba fizyczna, konsument, przedsiębiorca) zwany w dalszej części Usługobiorcą.
5. Przed rozpoczęciem korzystania z usług, Usługobiorca jest zobligowany do zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu, który daje wiedzę na temat zakresu i sposobu realizacji usługi. W przypadku skorzystania z usługi, postanowienia Regulaminu stosuje się w sprawach nieuregulowanych w Umowie.
6. Usługodawca wskazuje, że korzystanie z serwisu przez Usługobiorcę oznacza akceptację niniejszego Regulaminu. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany poniższego regulaminu z ważnych przyczyn, a w szczególności w przypadkach podyktowanych względami technicznymi świadczenia usług drogą elektroniczną oraz zmiany mającej na celu dostosowanie postanowień regulaminu do zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, o czym poinformuje swoich klientów drogą mailową.
7. Aby zapewnić możliwość prawidłowego i niezakłóconego korzystania z serwisu i usług świadczonych za jego pośrednictwem, urządzenie, którym posługuje się Klient, powinno spełniać następujące minimalne wymagania techniczne, tj.

posiadać: połączenie z siecią Internet w celu transmisji danych, posiadać przeglądarkę internetową oraz aktywne konto poczty email, a także oprogramowanie umożliwiające pracę z plikami pdf, doc, docx, jpg, heic, gif. Celem uniknięcia wątpliwości stwierdza się, że zakres usług świadczonych przez Usługodawcę nie obejmuje dostarczenia urządzeń ani oprogramowania umożliwiających spełnienie powyższych wymogów.

### §3 Opis oferowanych usług

1. Usługodawca oferuje wykonanie usługi anonimizacji odwzorowań cyfrowych (fotografii, materiału wideo) obejmujących następujące obiekty: osoby, pojazdy, w tym w szczególności: samochody, autobusy, ciężarówki, rowery, motocykle, statki, pociągi, tramwaje, obiekty budowlane i inżynierskie na zdjęciach i wideo otrzymanych od Usługobiorcy. Usługobiorca poprzez skorzystanie z Usługi potwierdza względem Usługodawcy, iż pochodzenie materiałów przekazywanych celem jej realizacji jest legalne i nie narusza praw osób trzecich, a ponadto, o ile materiały te zawierają dane osobowe, że jest administratorem tych danych osobowych, jest uprawniony do ich przetwarzania, w tym przynajmniej w zakresie zlecenia ich usunięcia (anonimizacji) oraz gotów jest powierzyć przetwarzanie tych danych Usługodawcy w zakresie ich usunięcia celem anonimizacji.
2. Przedstawiona w serwisie Anonymazing.com oferta cenowa ma charakter informacyjny i **nie stanowi oferty handlowej** w rozumieniu Art.66 par.1 Kodeksu Cywilnego. Usługodawca zastrzega sobie prawo do modyfikacji cennika.
3. Usługodawca zapewnia wykonanie usługi anonimizacji zdjęć i materiałów wideo jak najwyższej jakości w granicach możliwości technicznych, stosowanych technologii oraz charakteru zlecenia, kierując się należyłą zawodową starannością. Wykorzystanie technologii rozmycia (z ang. *blur*) obrazu jest nieodwracalne, co oznacza, że zanonimizowanego obrazu nie da się przekształcić tak, żeby przywrócić jego oryginalny wygląd.
4. **Proces realizacji zamówienia** przebiega w następujących etapach:
  - 1) Zgłoszenie – po wypełnieniu i zaakceptowaniu formularza zgłoszeniowego Usługodawca skontaktuje się z Usługobiorcą w celu ustalenia szczegółów realizacji zamówienia.
  - 2) Wycena – Usługodawca przygotowuje wycenę i ustali termin realizacji zamówienia.
  - 3) Umowa – Usługodawca zawrze z Usługobiorcą pisemną umowę na realizację usługi obejmującą powierzenie przetwarzania danych osobowych w celu anonimizacji.
  - 4) Przekazanie danych do zanonimizowania – Usługobiorca przekaże dane do zanonimizowania w sposób ustalony z Usługodawcą:

- Za pomocą fizycznego nośnika danych (dysk twardy lub pamięć USB), (zabezpieczonego szyfrowaniem uniemożliwiającym odczytanie przez osobę trzecią, ilekroć przedmiotem usługi będą materiały zawierające dane pozwalające na powiązanie z konkretną osobą fizyczną – dane osobowe), przesłanego na adres:

Heller Consult sp. z o.o.  
Oddział w Białej Podlaskiej  
ul. Reformacka 10  
21-500 Biała Podlaska

- Wykorzystując otrzymany link od Usługodawcy z miejscem w chmurze (dla danych nieprzekraczających 100 GB) .
- 5) Anonimizacja - Po otrzymaniu danych od Usługobiorcy Usługodawca rozpocznie proces anonimizacji.
  - 6) Przekazanie zanonimizowanych danych – zanonimizowane dane zostaną przekazane Usługobiorcy na dostarczonym nośniku danych lub w innej zaakceptowanej przez obie strony formie.
  - 7) Wystawienie i opłacenie faktury – dokonanie zapłaty za zrealizowaną usługę.
5. Usługodawca umożliwi Usługobiorcy sprawdzenie jakości wykonywanej usługi poprzez przesłanie za pomocą formularza zgłoszeniowego znajdującego się w serwisie Anonymazing.com próbki testowej 50 zdjęć, które zostaną przez Usługodawcę zanonimizowane za darmo. Jeżeli przekazana próbka będzie miała obejmować dane osobowe, przed jej przekazaniem zainteresowany Usługobiorca powierzy Usługodawcy przetwarzanie zawartych tam danych osobowych na podstawie odpowiedniej umowy stosownie do wymogów art. 28 RODO. Poprzez akceptację jakości reprezentowanej przez sporządzoną próbkę testową, względnie poprzez rezygnację z procedury testowej jak wyżej, przez co rozumie się zlecenie usługi bez jej przeprowadzenia, Usługobiorca akceptuje jakość usługi anonimizacji, adekwatną do jakości próbki.

#### **§4 Zobowiązania Usługodawcy**

1. Serwis Anonymazing.com dostępny jest do użytku Usługobiorcy przez całą dobę.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do krótkich przerw w działaniu usługi wynikających z okresowych konserwacji (aktualizacji) systemu lub spowodowanych sytuacjami nieprzewidywalnymi (klęski żywiołowe, awarie międzynarodowych łączy internetowych itp.) i czynnikami poza kontrolą Usługodawcy.
3. W przypadku planowanej przerwy w działaniu usług, Usługodawca zobowiązuje się do poinformowania wszystkich Usługobiorców o tym fakcie z odpowiednim wyprzedzeniem czasowym.

4. Usługodawca może wypowiedzieć świadczenie usług Usługobiorcy w przypadku naruszenia zasad określonych przez Usługobiorcę w niniejszym regulaminie.
5. Usługodawca zapewnia, że dokłada wszelkich starań, aby usługa działała w trybie ciągłym i zobowiązuje się do usuwania usterek w jak najkrótszym czasie.
6. Usługodawca zastrzega, iż w razie otrzymania urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności przez Usługobiorcę niezwłocznie uniemożliwi dostęp do tych danych.
7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji usługi bez podania przyczyny.

## **§5 Zobowiązania Usługobiorcy**

1. Wszyscy Usługobiorcy są zobowiązani do przestrzegania prawa polskiego oraz umownych zasad korzystania z sieci Internet. Usługobiorcy zobowiązują się m.in. do nienaruszania dóbr osobistych podmiotów trzecich poprzez treści albo zawartość przesyłanych danych. Poprzez przesłanie materiałów do anonimizacji Usługodawca potwierdza, że posiada prawo dysponowania materiałami oraz prawo przetwarzania zawartych w nich danych osobowych co najmniej w zakresie niezbędnym do zlecenia i przeprowadzenia na jego zlecenie usługi anonimizacji opisanej w niniejszym Regulaminie.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zawieszenia usługi bez zwrotu poniesionej opłaty za korzystanie z usługi, jeżeli:
  - a. W materiale otrzymanym od Usługobiorcy będą umieszczone treści w jego ocenie sprzeczne z prawem polskim i międzynarodowym w tym treści pornograficzne, rasistowskie, faszystowskie, wzywające do przemocy bądź nienawiści na tle religijnym, rasowym, wyznaniowym, społecznym, naruszające dobra osobiste, bądź narzucające światopogląd lub wyznanie.
  - b. Usługobiorca w przekazanym do zanonimizowania materiale umieści treści niezamówione przez Usługodawcę, m.in. typu spam,
  - c. Usługobiorca działa na szkodę innych użytkowników sieci Internet,
  - d. Usługobiorca nie uiścił opłat za usługę we właściwym terminie,
3. Obowiązkiem Usługobiorcy jest utrzymanie aktualnych danych kontaktowych. W przypadku zmian w danych kontaktowych Usługobiorca zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Usługodawcę o charakterze zaistniałych zmian i konieczności aktualizacji danych stosownie do powiadomienia.
4. W przypadku uzyskania przez Usługodawcę wiadomości o korzystaniu przez Usługobiorcę z usługi świadczonej drogą elektroniczną niezgodnie z Regulaminem lub z obowiązującymi przepisami prawa (nieдозwolone korzystanie), usługodawca może przetwarzać dane osobowe Usługobiorcy w zakresie niezbędnym do ustalenia odpowiedzialności Usługobiorcy.

5. W przypadku roszczeń podmiotów trzecich skierowanych do Usługodawcy za niezgodne z prawem działanie Usługobiorcy albo nieprzestrzeganie przez Usługobiorcę niniejszego Regulaminu, Usługodawca będzie uprawniony do żądania stosownego odszkodowania, bądź zadośćuczynienia, a ponadto zastrzega dalsze skutki prawne w stosunku do Usługobiorcy.

## **§6 Ochrona tajemnicy**

1. Usługodawca, osoby go reprezentujące oraz wszystkie osoby, które będą brały udział w realizacji umowy zobowiązane są do zachowania w ścisłej tajemnicy wszelkich informacji (danych) technicznych, technologicznych, ekonomicznych, finansowych, handlowych, prawnych, organizacyjnych, a także związanych z przedmiotem działalności Usługobiorcy oraz innych informacji posiadających wartość gospodarczą, dotyczących Usługobiorcy, jego pracowników, współpracowników, klientów oraz kontrahentów – niezależnie od formy przekazania tych informacji i ich źródła (informacje poufne) – uzyskanych w związku z zawarciem i wykonywaniem umowy z Usługodawcą, jednakże z wyłączeniem informacji albo danych:
  - które są lub staną się publicznie dostępne w jakikolwiek sposób bez naruszenia zawartej umowy przez Usługodawcę lub
  - które były w posiadaniu Usługodawcy lub były mu znane przed ich uzyskaniem od Usługobiorcy lub
  - które Usługodawca uzyskał z innego źródła bez naruszenia przez Usługodawcę ani przez to źródło zobowiązania do zachowania poufności.
2. Informacje poufne, uzyskane od Usługobiorcy w związku z wykonywaniem usługi, Usługodawca zobowiązuje się należycie zabezpieczyć przed dostępem osób trzecich i wykorzystać wyłącznie do realizacji umowy.
3. Heller Consult sp. z o.o. zapewnia wysoki poziom ochrony powierzonych informacji poufnych oraz materiałów do anonimizacji przed dostępem z zewnątrz:
  - 1) W przypadku wykorzystania chmury zapewniany jest bezpieczny transfer danych. Po zakończonej anonimizacji dane są usuwane.
  - 2) W przypadku przesyłania fizycznych, dane znajdujące się na dysku nie są kopiowane ani przetrzymywane przez Usługodawcę w jakichkolwiek innych celach aniżeli wykonanie umowy z Usługobiorcą.
  - 3) Liczba osób mających dostęp do danych ograniczona jest do minimum.
4. Obowiązek zachowania w tajemnicy informacji poufnych jest nieograniczony w czasie.

## **§7 Powierzenie danych osobowych**

1. Na potrzeby realizacji usługi konieczne jest zawarcie przez strony, oprócz umowy na wykonanie usługi, czy też przekazanie elektronicznego zamówienia również umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych. Usługobiorca

jako administrator danych, powierza firmie Heller Consult sp. z o.o. przetwarzanie danych osobowych. Celem ich przetwarzania jest realizacja umowy, a w szczególności weryfikacja zasadności oraz poprawności przetwarzania danych osobowych przez Usługobiorcę, w ramach wykonywanej działalności gospodarczej.

2. Umowa powierzenia przetwarzania danych stanowi załącznik nr 3 do umowy na realizację usługi.

## **§8 Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorcy jest Heller Consult sp. z o.o.
2. Stosownie do przepisów Ustawy o ochronie danych osobowych dane osobowe Usługobiorcy zostaną wprowadzone do zbioru danych osobowych Heller Consult sp. z o.o. wyłącznie w celu świadczenia Usług i nie będą udostępniane innym podmiotom z zastrzeżeniem § 8 ust. 5 Regulaminu.
3. Każdemu z Usługobiorców przysługuje prawo do żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem Ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do realizacji celu, w którym zostały zebrane. Heller Consult sp. z o.o. zastrzega, że usunięcie danych osobowych przez Użytkownika może skutkować brakiem możliwości dalszego korzystania z Usług.
4. Usługobiorca oświadcza, że podane przez niego dane osobowe są prawdziwe i dotyczą jego osoby.
5. Dane osobowe Usługobiorców mogą być powierzone osobom trzecim na zasadach określonych w Ustawie o ochronie danych osobowych w celu zapewnienia prawidłowego świadczenia Usług i w celu realizacji dodatkowych ich funkcjonalności.
6. Usługodawca zapewnia prywatność danych, w tym poczty elektronicznej, swoim Usługobiorcom.
7. W szczególnych przypadkach zastrzega się prawo udostępnienia zawartości konta oraz baz danych organom państwowym do tego uprawnionym na podstawie przepisów prawa.
8. Usługobiorca wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych, z zgodnie z Rozporządzeniem 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 (RODO), przez Usługodawcę w zakresie umożliwiającym wywiązanie się z zobowiązań w stosunku do Usługobiorcy. Szczegółowe postanowienia w zakresie przetwarzania danych zawarte są w Załączniku nr 2 – Polityka Prywatności.

## **§9 Zawarcie umowy**

1. Przez zawarcie Umowy Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia usług zgodnie z Umową i Regulaminem, a Usługobiorca zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat za wykonane usługi i przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy.
2. Umowa zawierana jest w formie pisemnej lub elektronicznej z wykorzystaniem kwalifikowanych certyfikatów (podpisów elektronicznych). Zmiany lub rozwiązanie umowy następuje na podstawie postanowień Umowy lub niniejszego Regulaminu. Wykonanie usługi nastąpi po podpisaniu umowy przez każdą ze stron.

## **§10 Odpowiedzialność stron z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy**

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty poziom jakości świadczonych Usług, wyłącznie w zakresie określonym postanowieniami Umowy, Regulaminu, oraz przepisami Kodeksu cywilnego.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług spowodowane dostarczeniem przez usługobiorcę niezgodnych z prawem, nieodpowiednich pod względem obyczajowym, błędnych, nieadekwatnych lub z innych względów niewłaściwych danych.

## **§11 Postępowanie reklamacyjne usług**

1. W wypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, w razie błędnego dokonania wzajemnych rozliczeń lub w przypadku innych zastrzeżeń w odniesieniu do Usług, Usługobiorcy przysługuje prawo złożenia reklamacji.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę i adres siedziby Usługobiorcy;
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4) datę zawarcia umowy o świadczenie Usług i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - jeżeli termin rozpoczęcia świadczenia usług, określony w umowie został niedotrzymany z winy Heller Consult sp. z o.o.;
  - 5) podpis reklamującego - dotyczy reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. Reklamację należy złożyć w jeden z niżej wskazanych sposobów:
  - 1) e-mailem na adres: [contact@anonymazing.com](mailto:contact@anonymazing.com);
  - 2) listownie na adres: Heller Consult sp. z o.o. ul. Chałubińskiego 8, 00-613 Warszawa, z dopiskiem „Reklamacja”;



- 3) osobiście w siedzibie Heller Consult sp. z o.o w Warszawie przy ul. Chałubińskiego 8, 00-613 Warszawa.
4. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w §12 ust. 2 pkt. od 1) do 4) Regulaminu, Heller Consult sp. z o.o., o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, niezwłocznie wzywa Usługobiorcę do jej uzupełnienia, określając termin, nie dłuższy niż 10 (słownie: dziesięć) dni roboczych, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. W przypadku nieuzupełnienia przez Usługobiorcę niezbędnych danych, zgłoszenie reklamacyjne traktuje się jako niewniesione i niepodlegające rozpatrzeniu. Heller Consult sp. z o.o. powiadamia reklamującego o zamknięciu zgłoszenia do momentu uzupełnienia przez niego brakujących informacji.
5. Po zarejestrowaniu zgłoszenia reklamacyjnego pracownik Usługodawcy kontaktuje się z Usługobiorcą w terminie do 3 (słownie: trzech) dni roboczych w jednej z form (w zależności od rodzaju posiadanych danych kontaktowych do Usługobiorcy): mailowo, telefonicznie lub wysyłając faks.
6. Reklamacja może być złożona w terminie 3 (słownie: trzech) miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
7. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w §12 ust. 6 Regulaminu, traktuje się jako niezasadną, o czym Heller Consult sp. z o.o. niezwłocznie powiadamia reklamującego.
8. Heller Consult sp. z o.o., w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od dnia złożenia reklamacji, udziela odpowiedzi na reklamację w jednej z poniżej wskazanych form:
  - 1) mailowo,
  - 2) pisemnie.
9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) dane adresowe firmy Heller Consult sp. z o.o, rozpatrującej reklamację;
  - 2) powołanie podstawy prawnej;
  - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
  - 5) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
  - 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym;
  - 7) podpis upoważnionego pracownika Heller Consult sp. z o.o., z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
10. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
11. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 14 (słownie: czternastu) dni roboczych od dnia jej złożenia i reklamujący nie otrzyma informacji, że czas rozpatrzenia reklamacji przedłuży się (z podaniem powodów), uważa się, że taka reklamacja została uwzględniona.

## **§12 Konsument – szczególne uprawnienia**

1. Klient będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności:
  - a) Złożenie wniosku o rozpatrzenie sporu powstałego w związku z zawartą umową do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej; w celu zainicjowania takiego postępowania konsument powinien skierować do ww. sądu polubownego odpowiedni wniosek o rozpatrzenie sporu. W takim wniosku należy dokładnie oznaczyć strony sporu (dane konsumenta i przedsiębiorcy będących stronami umowy) oraz przedmiot sporu. Do tak sporządzonego i podpisanego wniosku należy ponadto dołączyć jego odpis w celu doręczenia go stronie przeciwnej (przedsiębiorcy); szczególne regulacje w tym względzie zawarte są w przepisach Ustawy z dn. 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej,
  - b) Zwrócenie się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między konsumentem a przedsiębiorcą; wniosek o mediację konsument powinien złożyć do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej. Wniosek może być złożony pisemnie (poczta, poczta elektroniczna, fax, bezpośrednio w sekretariacie) lub ustnie do protokołu. We wniosku konsument powinien dokładnie oznaczyć strony sporu (dane konsumenta i przedsiębiorcy będących stronami umowy), przedmiot sporu, opisać swoje żądanie oraz dołączyć kserokopie pism mających znaczenie dla sprawy (np. paragonu, opinii rzeczoznawcy itp.); szczególne regulacje w tym względzie zawarte są w przepisach Ustawy z dn. 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej,
  - c) Bezpłatna pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona praw konsumentów; rzecznik konsumentów może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

## **§13 Odstąpienie od umowy**

1. Klient, będący jednocześnie Konsumentem, ma prawo odstąpić od zawartej na odległość umowy w terminie 14 dni bez podawania przyczyny i bez ponoszenia

kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2019 r., poz. 134).

2. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać przez Konsumenta złożone na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. Posłużenie się tym formularzem nie jest obowiązkowe, a Klient może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy także w inny sposób.
3. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi m.in. w odniesieniu do umów:
  - a. o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy,
  - b. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
  - c. o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym; Usługodawca niniejszym informuje Klienta, iż jeżeli spełnianie powyższego świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy, prawo odstąpienia nie przysługuje.
4. Postanowienia dotyczące Konsumenta zawarte w niniejszym §14 stosuje się także do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

### **§14 Własność intelektualna**

1. Wszelkie prawa do serwisu Anonymazing.com, w tym prawa własności intelektualnej do jego koncepcji, nazwy, domeny internetowej, strony internetowej Serwisu, a także do wzorców, formularzy, logotypów, banerów i zdjęć i innych elementów graficznych i audiowizualnych zamieszczanych w Serwisie przysługują Usługodawcy.

### **§15 Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 czerwca 2021 r.
2. Treść niniejszego Regulaminu może zostać utrwalona przez użytkownika poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili ze strony <https://anonymazing.com/regulamin-swiadczenia-uslug/>.

3. Firma Heller Consult sp. z o.o. zastrzega sobie prawo, według własnego uznania, do dokonywania zmian lub uzupełniania niniejszego Regulaminu w dowolnym czasie. Wszelkie zmiany będą zamieszczane na stronie [www.anonymazing.com](http://www.anonymazing.com) i będą wchodzić w życie z dniem ich publikacji. Późniejsze zmiany Regulaminu nie będą mieć zastosowania do umów już zawartych, chyba, że co innego będzie wynikać z przepisów prawa.
4. Korzystanie przez użytkownika z serwisu lub usług Heller Consult sp. z o.o. po wprowadzeniu zmian w Regulaminie oznacza ich akceptację.
5. Podstawą wystawienia faktury za zrealizowaną usługę jest dostarczenie Usługobiorcy dokumentacji wynikającej ze zlecenia z uwzględnieniem uwag dostarczonych w ramach wdrożenia.
6. Usługobiorca w oparciu o Ustawę z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002 Nr 144 poz. 1204) wyraża zgodę na przesyłanie faktur, duplikatów tych faktur oraz korekt w formie elektronicznej na adres e - mailowy wskazany w zamówieniu lub umowie.

### **Skontaktuj się z nami**

Jeśli masz jakiegokolwiek pytania dotyczące niniejszych Warunków, skontaktuj się z nami.

Heller Consult sp. z o.o.

ul. Chałubińskiego 8

00-613 Warszawa

Telefon: (+48) 22 501 45 10

E-mail: [contact@anonymazing.com](mailto:contact@anonymazing.com)