

# **Regulamin usługi świadczonej drogą elektroniczną poprzez aplikację mobilną**

## **„SERVAL”**

Niniejszy Regulamin (dalej jako „Regulamin”) określa zasady korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną poprzez aplikację „SERVAL” dostępną na App Store i Google Play (aplikacja mobilna) lub w przeglądarce internetowej (aplikacja web) (dalej łącznie jako „Aplikacja”). Przed rozpoczęciem korzystania z Usługi, Użytkownik powinien się zapoznać z aktualnym brzmieniem niniejszego Regulaminu. Regulamin jest dostępny <https://api.serval-app.com/v1/customer/regulations/terms-and-conditions/> w sposób umożliwiający jego bezpłatne pobranie i zapisanie na urządzeniu Użytkownika w formacie pdf.

## **§1. Definicje**

1. **Aplikacja** – aplikacja działająca pod nazwą SERVAL dostępna na App Store i Google Play (aplikacja mobilna) lub przez przeglądarkę internetową (aplikacja web), do której prawa przysługują Dostawcy Aplikacji i poprzez którą Dostawca Aplikacji świadczy Usługę;
2. **Dostawca Aplikacji** - podmiot określony w §2 ust. 1 poniżej;
3. **Dostawca usługi płatniczej** – łącznie Tpay i Elavon, tj. zewnętrzne (dla Dostawcy Aplikacji) podmioty obsługujące płatność online w Aplikacji;
4. **Konsument** – za konsumenta uważa się Użytkownika dokonującego z Dostawcą Aplikacji czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową; postanowienia Regulaminu dotyczące Konsumentów 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 z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
5. **Konto** – część Aplikacji, za pośrednictwem której zarejestrowany i zalogowany Użytkownik może wprowadzać dane i zarządzać nimi;
6. **Napiwek** – kwota, której wysokość ustala Użytkownik poprzez Aplikację, wpłacana na rzecz Odbiorcy za pośrednictwem Dostawcy usługi płatniczej (zasady otrzymywania płatności przez Odbiorców, w tym kwota prowizji przysługująca Dostawcy Aplikacji określa odrębny regulamin dotyczący relacji umownej pomiędzy Dostawcą Aplikacji i Odbiorcą - dostępny na <https://api.serval-app.com/v1/employee/regulations/contract/>);
7. **Odbiorca** - osoba fizyczna na rzecz, której realizowana jest płatność przy wykorzystaniu zewnętrznego Dostawcy usługi płatniczej w oparciu o regulamin tego dostawcy udostępniany w toku realizacji płatności i stanowiący część umowy pomiędzy Użytkownikiem i Dostawcą tych usług płatniczych (np. kelner);
8. **Profil Użytkownika** – część Konta Użytkownika, poprzez którą zarejestrowany i zalogowany Użytkownik może zarządzać swoimi danymi, w tym danymi osobowymi;
9. **Regulamin** - niniejszy regulamin, udostępniony w formie umożliwiającej jego (nieodpłatne) zapisanie i odtworzenie oraz zapoznanie się z nim przez Użytkownika w dowolnym miejscu i czasie. Regulamin określa warunki funkcjonowania i korzystania z Usługi poprzez Aplikację. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 ze zm.);

10. **Usługa** – usługa świadczona drogą elektroniczną (dostarczanie treści cyfrowych) na podstawie Regulaminu i poprzez Aplikację, na którą składają się elementy dostępne dla Zarejestrowanych Użytkowników („Usługa zamknięta”) jak i elementy dostępne Niezarejestrowanych Użytkowników („Usługa otwarta”); Na Usługę składa się m.in. możliwość korzystania z Aplikacji, przeglądanie Odbiorców przypisanych do określonych firm (np. restauracji) oraz możliwość skorzystania z zewnętrznej (dla samej Usługi) Usługi inicjowania płatności;
11. **Usługa inicjowania płatności** – usługa świadczona przez Tpay w oparciu o regulamin dokonywania płatności dostępny na <https://tpay.com/dla-biznesu/do-pobrania> i odrębną umowę zawieraną pomiędzy Tpay i Zarejestrowanym Użytkownikiem (odrębną względem Umowy, której dotyczy niniejszy Regulamin) polegającą na jednorazowym zleceniu płatności Użytkownika z rachunku prowadzonego przez inny podmiot np. bank („Podmiot pośredniczący”) w celu wykonania płatności;
12. **Tpay** - Krajowy Integrator Płatności S.A. z siedzibą w Poznaniu, plac Andersa 3, 17 piętro, 61-894 Poznań,  
wpisanej do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000412357, NIP 7773061579, REGON 300878437, o kapitale zakładowym 5.494.980 PLN wpłaconym w całości;
13. **Elavon** - Elavon Financial Services DAC z siedzibą w Loughlinstown, hr. Dublin, Irlandia, zarejestrowana pod numerem 418442, o kapitale zakładowym w wysokości 6.400.001 EUR. Elavon Financial Services DAC prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą Elavon Merchant Services i podlega nadzorowi Centralnego Banku Irlandii;
14. **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną (w ramach Usługi otwartej lub zamkniętej) zawierana – w oparciu o Regulamin - przez Dostawcę Aplikacji i Użytkownika w momencie wskazanym w § 3 Regulaminu;
15. **Użytkownik** – pełnoletnia (posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych) osoba fizyczna, zawierająca Umowę z Dostawcą Aplikacji i na tej podstawie korzystająca z Usługi a także – w przypadku wyboru płatności na rzecz danego Odbiorcy – zawiera osobną umowę o świadczenie usługi płatniczej z Dostawcą usługi płatniczej;
16. **Zarejestrowany Użytkownik** – Użytkownik, który utworzył Konto w Aplikacji oraz korzysta z Usługi jako zalogowany Użytkownik;
17. **Niezarejestrowany Użytkownik** - Użytkownik, który korzysta z Aplikacji bez utworzenia Konta w Aplikacji.

## §2. Zasady ogólne świadczenia Usługi

1. Usługa świadczona jest przez TipMe sp. z o.o. z siedzibą w Polsce przy ul. Św. Andrzeja Boboli 24/2, 15-649 Białystok, KRS: 0000827225, NIP: 9662137079, REGON: 385463463, kapitał zakładowy: 5 000 zł, dalej jako „Dostawca Aplikacji”.
2. Z Dostawcą Aplikacji można szybko i efektywnie kontaktować się pod wskazanym numerem telefonu: 573-805-482 oraz przy wykorzystaniu poczty elektronicznej: [kontakt@tip-me.pl](mailto:kontakt@tip-me.pl). W przypadku kontaktu telefonicznego, koszty połączenia są zgodne z posiadaną taryfą, nie są jednak wyższe niż zwykle koszty za wykonanie połączenia.
3. Dostawca Aplikacji świadczy Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem.
4. Użytkownik może korzystać z Aplikacji, w tym przeglądać treści na niej zamieszczone na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Zakazuje się dostarczania przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, o czym szczegółowo będzie mowa poniżej. Korzystać z Aplikacji może wyłącznie pełnoletnia osoba fizyczna mająca pełną zdolnością do czynności prawnych.

5. Korzystanie z Usługi poprzez Konto dla Użytkownika jest nieodpłatne, z tym, że może dochodzić do realizacji płatności na rzecz Odbiorcy przez zewnętrznego Dostawcę usług płatniczych w sposób opisany w ust. 6 poniżej.
6. Na Usługę składa się:
  - a) Przeglądanie treści Aplikacji jako Niezarejestrowany Użytkownik;
  - b) Rejestracja Konta;
  - c) Logowanie do Konta;
  - d) Przeglądanie i zmiana elementów Konta, w tym profilu Użytkownika;
  - e) Dodanie danych karty płatniczej przy wykorzystaniu aparatu fotograficznego wbudowanego w urządzenie i następnie przechowywanie tych danych (w ograniczonym zakresie) w samej Aplikacji;
  - f) Przeglądanie treści Aplikacji jako Zarejestrowany Użytkownik;
  - g) Możliwość komentowania;
  - h) Umożliwienie skorzystania z usługi płatniczej świadczonej przez zewnętrznego Dostawcę usługi płatniczej;
  - i) Wybór sposobu płatności Napiwku;  
możliwe sposoby płatności to:
    - Blik
    - karta płatnicza
  - j) Określenie kwoty Napiwku dla Odbiorcy;
  - k) Określenie Odbiorcy Napiwku;
  - l) Przeglądanie na Koncie dokonanych płatności.
7. Elementy wskazane w pkt a) -b) oraz h) - k) składają się na Usługę otwartą.
8. Elementy wskazane w pkt a) - l) składają się na Usługę zamkniętą.
9. **Dostawca Aplikacji nie świadczy usługi płatniczej ani nie realizuje płatności online względem Użytkownika. Dostawca Aplikacji wyłącznie umożliwia skorzystanie w tym zakresie z zewnętrznych Dostawców realizujących płatności online. Płatności w Aplikacji obsługuje Tpay w ramach Usługi inicjowania płatności w oparciu o regulamin Tpay dostępny na <https://tpay.com/dla-biznesu/do-pobrania> a także Elavon umożliwiający rozliczenie przy wykorzystaniu instrumentu płatniczego Użytkownika (Dostawcy usług płatniczych).**
10. Dostawca Aplikacji umożliwia przeglądanie Odbiorców i wybór danego Odbiorcy, na którego rzecz ma być dokonana płatność. Dostawca Aplikacji weryfikuje tożsamość Odbiorcy zgodnie z zasadami i w zakresie wskazanym w odrębnym regulaminie. Dostawca Aplikacji nie weryfikuje czy dany Odbiorca aktualnie współpracuje z okreśłą organizacją np. restauracją. Dostawca Aplikacji nie decyduje także o przyjęciu lub nieprzyjęciu Odbiorcy przez daną organizację. Usunięcie Odbiorcy z danej organizacji (np. określonej restauracji) nie pozbawia Odbiorcy napiwków już otrzymanych od Użytkownika.
11. Za treści (w tym ich jakość czy prawdziwość) wpisów dotyczących organizacji prezentowanych w Aplikacji (np. dotyczących restauracji) odpowiadają te podmioty. Oznacza to, że Dostawca Aplikacji nie moderuje ani weryfikuje tych treści.
12. Przed dokonaniem płatności napiwku Użytkownik akceptuje regulamin Dostawcy usługi płatniczej.
13. Zasady ochrony prywatności, w tym danych osobowych oraz wykorzystania plików Cookies przez Dostawcę Aplikacji opisuje Polityka prywatności dostępna pod adresem: <https://api.serval-app.com/v1/customer/regulations/privacy-policy/>
14. Limity i ograniczenia dotyczące płatności napiwku:
  - a) maksymalna wartość jednorazowego napiwku: 120 PLN;
  - b) maksymalna dzienna suma napiwków przekazana przez Użytkownika: 1000 PLN;
  - c) maksymalna dzienna suma, którą może otrzymać jedna osoba: 1000 PLN.

15. W przypadku chęci przekazania Napiwku przez Użytkownika, który nie dokonał rejestracji Konta lub nie dokonał logowania do Konta, tj. korzystającego z Usługi otwartej, Użytkownik musi każdorazowo:
- podać dane osobowe;
  - zaakceptować Regulamin i potwierdzić zapoznanie z polityką prywatności.

### § 3. Czynności techniczne składające się na utworzenie Konta i zawarcie Umowy

1. Aby korzystać z Aplikacji w zakresie Usługi otwartej należy pobrać Aplikację z App Store lub Google Play i zainstalować na swoim urządzeniu mobilnym. Do korzystania z Aplikacji wymagany jest dostęp do Internetu, ustawiony przez Użytkownika na swoim urządzeniu. Aby korzystać z Usługi otwartej należy zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu. Przed rozpoczęciem korzystania Użytkownik ma możliwość zapoznania się z treścią Regulaminu i pobrania go na swoje urządzenie. Użytkownik zobowiązany jest przestrzegać postanowień Regulaminu.
2. Aby korzystać z Aplikacji w zakresie dostępnym dla Zarejestrowanych Użytkowników (Usługa zamknięta), Użytkownik musi dokonać rejestracji Konta w Aplikacji. Dostępne są dwa sposoby rejestracji Konta: „Tradycyjny” (poprzez podanie danych, w tym adresu e-mail i hasła) oraz poprzez zewnętrzną usługę dostarczaną przez Google Inc.
3. Rejestracja:
  - a) „Tradycyjna”

aby zarejestrować się w Aplikacji należy podać dane osobowe m.in. adres e-mail i utworzyć hasło Użytkownika. Wskazany w czasie rejestracji adres e-mail identyfikuje użytkownika w Aplikacji. Na podany adres e-mail (login) może być założone tylko jedno Konto.
  - b) Poprzez zewnętrzne usługi uwierzytelniania (Google)

W tym przypadku Użytkownik rejestruje Konto poprzez zalogowanie się do zewnętrznego dostawcy - Google (podając tam login i hasło). Wskazana opcja dostępna jest wyłącznie dla Użytkowników, dla których loginem w zewnętrznej usłudze jest adres e-mail.
4. W obu powyższych przypadkach (wskazanych w ust. 3) Użytkownik otrzyma - na podany adres e-mail - link aktywacyjny. **Zawarcie Umowy o świadczenie Usługi Zamkniętej dochodzi w momencie zaznaczenia (kliknięcia) linku aktywacyjnego wysłanego na podany adres e-mail.** Ważność linku wynosi 7 dni po tym okresie, w przypadku braku aktywacji Konta, jeżeli Użytkownik będzie chciał skorzystać z Usługi Zamkniętej, będzie musiał jeszcze raz przejść proces rejestracji Konta. W przypadku braku otrzymania wskazanego linku aktywacyjnego należy skontaktować się z Dostawcą Aplikacji przy wykorzystaniu danych wskazanych w §2 Regulaminu. Po zaznaczeniu linku aktywacyjnego, Użytkownik otrzyma niezwłocznie potwierdzenie zawarcia Umowy w następnej wiadomości e-mail.
5. Przed zawarciem Umowy o świadczenie Usługi zamkniętej, Użytkownik akceptuje treść Regulaminu i potwierdza zapoznanie się z polityką prywatności (z możliwością pobrania w formacie pdf obu dokumentów). Po zawarciu Umowy o świadczenie Usługi Zamkniętej Użytkownik otrzyma wiadomość e-mail na podany adres e-mail z potwierdzeniem zawarcia Umowy i warunkami Umowy.
6. Aby dokonać rejestracji Użytkownik musi posiadać aktywne konto e-mail.

## § 4. Korzystanie z Konta oraz pozostałych elementów Aplikacji

1. Korzystanie z Konta uzależnione jest od:
  - rejestracji Użytkownika;
  - zalogowania do Konta w Aplikacji.
2. Z korzystaniem z Aplikacji łączą się typowe ryzyka związane z korzystaniem z Internetu. Należy w szczególności chronić dostęp do swojego Konta poprzez odpowiednio mocne hasło. Należy chronić także dostęp do skrzynki e-mail podanej w czasie rejestracji Konta, ponieważ adres ten służy do identyfikacji Użytkownika przez Dostawcę Aplikacji (w tym przesyłania Użytkownikowi treści prawnych np. dotyczących zmiany Regulaminu). Hasło do Konta nie powinno być takie same lub podobne jak hasło do wskazanej skrzynki e-mail. Dostęp do wskazanej skrzynki e-mail może być konieczny także do odzyskania dostępu do Konta. Zakazane jest umożliwianie dostępu do Konta (np. poprzez udostępnienie loginu i hasła) innym osobom.

Informacje o sposobie tworzenia bezpiecznych haseł, a także ich przechowywania można znaleźć na stronie Urzędu Ochrony Danych Osobowych:

<https://techinfo.uodo.gov.pl/hasla-praktyczne-wskazowki-czy-naprawde-trzeba-zmienic-haslo-co-30-dni/>

3. Przypomnienie hasła do Konta następuje poprzez podanie adresu e-mail, który był wskazany w czasie Rejestracji. Na ten adres e-mail przesyłana jest wiadomość umożliwiająca reset hasła. Reset hasła nie dotyczy przypadku autoryzacji Użytkownika poprzez usługę zewnętrzną. W przypadku wątpliwości w tym zakresie należy skontaktować się z Dostawcą Aplikacji.
4. **Odbiorca nie uzyskuje - poprzez Aplikację - dostępu do danych (np. z Konta) Użytkownika.**
5. Powiadomienia dotyczące korzystania z Konta będą przesyłane na adres poczty elektronicznej podany przez Użytkownika w formularzu rejestracyjnym. Użytkownik na Koncie – a także poprzez ustawienia w systemie operacyjnym obsługującym urządzenie - decyduje jakie chce otrzymywać powiadomienia.
6. Aplikacja stanowi program komputerowy w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych („Ustawa”), którego eksploatacja możliwa jest wyłącznie zgodnie z przepisami Ustawy, w szczególności jej rozdziału 7.
7. Użytkownik zobowiązany jest do powstrzymania się od:
  - a) podawania nieprawdziwych danych osobowych, zarówno na etapie rejestracji Konta jak i później w ramach korzystania z Konta;
  - b) podawania i publikowania treści bezprawnych, nieprawdziwych, naruszających chronione prawem dobra osobiste osób trzecich, prawo autorskie i prawa pokrewne lub wykorzystania Platformy w takich celach;
  - c) publikowania treści reklamowych, których rozpowszechnianie w internecie jest zabronione;
  - d) kopiowania, modyfikowania, rozpowszechniania, transmitowania lub wykorzystywania w inny sposób jakichkolwiek elementów Aplikacji i baz danych udostępnianych na Aplikacji, za wyjątkiem, korzystania z nich w ramach dozwolonego użytku;
  - e) podejmowania jakichkolwiek działań, które mogą utrudnić lub zakłócić funkcjonowanie Aplikacji.

## § 5. Okres obowiązywania umowy i usuwanie Konta

1. Umowa zawierana jest za pomocą środków komunikacji elektronicznej i obowiązuje przez czas nieoznaczony. Użytkownik ma prawo w każdej chwili wypowiedzieć umowę: usuwając konto w Aplikacji – poprzez funkcjonalność Konta („usuń”) lub wysyłając takie oświadczenie drogą elektroniczną na adres [kontakt@tip-me.pl](mailto:kontakt@tip-me.pl). Dostawca Aplikacji w ciągu 72h prześle mailowo potwierdzenie usunięcia Konta (na adres wskazany na Koncie).
2. W przypadku korzystania z Usługi otwartej – aby zakończyć korzystanie z Usługi - wystarczy odinstalowanie Aplikacji na urządzeniu Użytkownika.
3. W przypadku korzystania z Usługi zamkniętej samo odinstalowanie Aplikacji nie oznacza usunięcia Konta. Po ponownym zainstalowaniu można korzystać z tego samego loginu i hasła.
4. W przypadku naruszenia Regulaminu Dostawca Aplikacji ma prawo zablokować Konto lub nawet wypowiedzieć umowę (usunąć Konto Użytkownika), w trybie natychmiastowym.
5. Dostawca Aplikacji ma prawo zablokować treści lub Konto na Aplikacji w razie otrzymania urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności niezwłocznie uniemożliwi dostęp do tych danych.
6. Dostawca Aplikacji może wypowiedzieć Umowę – z 30 -dniowym terminem wypowiedzenia – w przypadku likwidacji Usługi.
7. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy, o blokadzie Konta lub blokadzie konkretnej treści zamieszczonej przez Użytkownika zostanie przesłana na adres mailowy wskazany na Koncie (podany przy rejestracji), wraz z uzasadnieniem tej decyzji, chyba, że blokada treści lub Konta następuje na żądanie uprawnionego organu, a przepisy zakazują przekazania wskazanej informacji.
8. Usunięcie Konta oznacza utratę dostępu do materiałów udostępnionych na Koncie (bez utraty prawa dostępu do swoich danych zgodnie z postanowieniami RODO – zob. poniżej). Pomimo usunięcia Konta Dostawca Aplikacji może przetwarzać dane osobowe Użytkownika m.in. w zakresie niezbędnym do realizacji uzasadnionego interesu Usługodawcy, tj. w celu dochodzenia, ustalenia lub obrony przez roszczeniami, a także w celu wykonania obowiązków publicznoprawnych (np. podatkowych) – zob. polityka prywatności <https://api.serval-app.com/v1/customer/regulations/privacy-policy/>.
9. Usunięcie Konta przez Użytkownika nie wyłącza możliwości ponownej rejestracji przez tą samą osobę.

## § 6. Funkcjonalności i interoperacyjności Aplikacji

Korzystanie z Usługi jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny Użytkownika następujących, minimalnych wymagań technicznych: Android 6.0 Marshmallow lub wyższej lub iOS w wersji 12 lub wyższej.

## § 7. Odstąpienie od umowy w przypadku Użytkowników (Konsumentów)

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej Użytkownik będący Konsumentem ma możliwość odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów w terminie 14 dni liczonych od dnia zawarcia Umowy.



Niezależnie od tego Użytkownik może w każdej chwili wypowiedzieć Umowę, usuwając Konto w sposób wskazany w §5 powyżej.

2. Użytkownik traci możliwość odstąpienia od Umowy stosownie do treści art. 38 pkt 13 ustawy o prawach konsumenta (ustawa z 30.05.2014 r.), jeżeli spełnianie 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.

**Użytkownik traci możliwość odstąpienia od Umowy, gdy w czasie rejestracji Konta lub w przypadku braku rejestracji Konta - w toku wyboru płatności - Napiwku złoży oświadczenie:**

*Wyrażam zgodę na rozpoczęcie świadczenia dostępu do treści cyfrowych w ramach aplikacji mobilnej zgodnie z treścią Regulaminu dostępnego na <https://api.serval-app.com/v1/customer/regulations/terms-and-conditions/> przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, mając świadomość, że złożenie tego oświadczenia i uzyskanie dostępu do treści cyfrowych spowoduje utratę prawa odstąpienia od Umowy w rozumieniu w/w Regulaminu.*

3. By odstąpić od umowy Użytkownik będący Konsumentem powinien przed upływem wskazanego terminu powiadomić o tym Dostawcę Aplikacji, w drodze jednoznacznego oświadczenia, mailowo lub telefonicznie, lub drogą tradycyjnej korespondencji. W celu odstąpienia od umowy Użytkownik może skorzystać z wzoru poniższego formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe (załącznik nr 1 poniżej).
4. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłać informację dotyczącą wykonania prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
5. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy zwracane są wszystkie otrzymane od płatności, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie - Konsument zgodzi się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

## § 8. Tryb postępowania reklamacyjnego i pozasądowe metody rozstrzygnięcia sporów

1. Dostawca Aplikacji odpowiada – względem Użytkownika - cywilnoprawnie za naruszenie Umowy (za jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie).
2. Reklamacje mogą być zgłaszane przez Użytkownika:  
na adres:  
e-mail: [konrad@tip-me.pl](mailto:konrad@tip-me.pl)  
do korespondencji tradycyjnej: ul. Św. Andrzeja Boboli 24/2, 15-649 Białystok.
3. Dostawca Aplikacji rozpatrzy reklamację i powiadomi Użytkownika o jej rozpatrzeniu niezwłocznie, nie później niż w ciągu czternastu dni od daty jej otrzymania. W przypadku Użytkowników indywidualnych, jeżeli Dostawca Aplikacji nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, uważa się, że uznał reklamację. Odpowiedź na reklamację Dostawca Aplikacji przekazuje Użytkownikowi Indywidualnemu konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku.

4. W celu możliwie szybkiego rozpatrzenia, reklamacja powinna zawierać opis przyczyny reklamacji oraz dane pozwalające na identyfikację Użytkownika. W przypadku Użytkowników Indywidualnych nie jest to jednak wymóg, a zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona nawet bez tych elementów.
5. Powyższe postanowienia dotyczące reklamacji nie wyłączają możliwości dochodzenia przez Użytkownika swoich praw zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w ramach postępowania sądowego czy pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów o czym mowa poniżej.
6. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Użytkownika indywidualnego -> będącego konsumentem (w rozumieniu przepisów powszechnie obowiązującego prawa, w tym kodeksu cywilnego) z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń 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, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
  - a) [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php),
  - b) [http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php),
  - c) [http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).
7. Użytkownik indywidualny będący konsumentem może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu 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).
8. Użytkownik będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń zgodnie z zasadami określonymi na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl) w zakładce „rozstrzygnięcie sporów konsumenckich” oraz z platformy Internetowego rozstrzygnięcia sporów dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, zgodnie z treścią Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).

## § 9. Pomoc techniczna

Dostawca Aplikacji ma prawo do czasowej przerwy w świadczeniu Usługi, związanej z wprowadzaniem zmian technicznych w Platformie (dalej “Przerwa Techniczna”). Jednorazowa Przerwa Techniczna nie może przekraczać 24 godzin. Dostawca Aplikacji dołoży najwyższej staranności, aby Przerwy Techniczne miały miejsce w godzinach nocnych i trwały możliwie jak najkrócej.

## § 10. Zmiana Regulaminu i postanowienia końcowe

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu z niżej wskazanych ważnych przyczyn:
  - a) jeżeli zamiana Regulaminu jest konieczna ze względu na zmianę przepisów powszechnie obowiązującego prawa – odpowiednio w tym zakresie,
  - b) zmian wynikających ze względów bezpieczeństwa, w tym mających na celu uniemożliwienie korzystania z usługi w sposób sprzeczny z przepisami prawa lub z niniejszym Regulaminem,
  - c) wprowadzenia istotnych zmian w funkcjonowaniu Platformy w tym związanych z postępowaniem technicznym lub technologicznym, obejmujących zmiany w systemach Usługodawcy.



- d) zmiany funkcjonalności, interoperacyjności i innych właściwości działania dostarczanych treści cyfrowych, takich jak dostępność, ciągłość dostarczania oraz bezpieczeństwo w takim zakresie, w jakim te zmiany mają negatywny wpływ na dostęp do treści cyfrowych lub ich wykorzystanie.
2. Regulamin obejmujący zmiany wprowadzone zgodnie z ustępem poprzedzającym zostanie udostępniony Użytkownikom na trwałym nośniku (na adres e-mail wskazany na Koncie) z 14-dniowym wyprzedzeniem, dając możliwość wypowiedzenia umowy, w tym poprzez usunięcie Konta we wskazanym terminie.
  3. W sprawach nieuregulowanych w powyższym Regulaminie stosuje się właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
  4. Żadne postanowienie regulaminu nie może być rozumiane jako wyłączające lub ograniczające prawa Konsumentów.
  5. Regulamin obowiązuje od 18.11.2021 r.

**Załącznik nr 1 Formularz odstąpienia od umowy (gdy takie prawo przysługuje)**

Formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy.

*Adresat:*

*TipMe sp. z o.o. z siedzibą w Polsce przy ul. Św. Andrzeja Boboli 24/2, 15-649 Białystok, KRS: 0000827225, NIP: 9662137079, REGON: 385463463, kapitał zakładowy: 5 000 zł (kontakt@tip-me.pl).*

*Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:*  
.....

*Data zawarcia umowy: .....*

*Imię i nazwisko konsumenta .....*

*Adres konsumenta (w tym adres e-elektroniczny) .....*

*Podpis konsumenta (tylko, jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej) .....*

*Data .....*