

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG POPRZEZ PLATFORMĘ CONSULTANT

§ 1

Słowniczek pojęć

1. Administrator – Fundacja Rozwoju Przedsiębiorczości „Twój Startup” z siedzibą w Warszawie, adres siedziby: ul. Żurawia 6/12, lok. 766, 00-503 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000442857; NIP: 5213641211; REGON: 146433467
2. Platforma – strona internetowa oraz platforma szkoleniowa do prowadzenia specjalistycznych konsultacji pod nazwą Consultant widniejąca pod adresem: : www.tsconsultant.pl
3. Konsultacje – łączne określenie wszystkich rodzajów spotkań ze Specjalistami na Platformie
4. Specjalista – osoba prowadząca konsultacje na Platformie posiadająca odpowiednie przygotowanie merytoryczne oraz wiedzę fachową;
5. Konsultacja – jednostka 60 minut, podczas której Specjalista przeprowadza z Beneficjentem wideokonferencję w trakcie której wyjaśnia wątpliwości Beneficjenta i odpowiada na pytania Beneficjenta ze ściśle określonego zakresu specjalizacji. Konsultacje odbywają się w Pokoju;
6. Darmowa konsultacja- 60 minutowa, darmowa Konsultacja prowadzona przez Specjalistę, dostępna dla Użytkowników Platformy na zasadach określonych w Regulaminie;
7. Użytkownik – osoba posiadająca Konto na Platformie;
8. Beneficjent – Użytkownik korzystający z Konsultacji udostępnianych na Platformie;
9. Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług za pomocą Platformy;
10. Konto -wydzielona w Platformie przestrzeń, gdzie zbierane i prezentowane są informacje o aktywności Użytkownika, odbytych konsultacjach, dostępności Specjalistów;
11. Pokój – wydzielona w Platformie Przestrzeń Użytkownika, w której Beneficjent odbywa Konsultacje ze Specjalistą w formie audiowizualnej. Pokój posiada odpowiednie funkcjonalności umożliwiające sprawne przeprowadzenie Konsultacji.

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Platformy, zasady odbywania Konsultacji, uprawnienia i obowiązki Użytkowników, zasady składania i rozpatrywania reklamacji oraz odstąpienia od umowy.
2. Platforma prowadzi działalność za pośrednictwem strony internetowej z wykorzystaniem środków komunikowania się na odległość. W celu prawidłowego korzystania z Platformy niezbędne jest:
 - posiadanie dostępu do Internetu o przepustowości minimum 10 Mb/s;
 - posiadanie indywidualnego adresu e-mail;
 - zainstalowanie najnowszej wersji przeglądarki internetowej;
 - włączona obsługa javascript;
 - zainstalowanie wtyczki Flash Player;
 - akceptacja plików cookies;
 - posiadanie kamery wbudowanej lub zewnętrznej;
 - posiadanie mikrofonu wbudowanego lub zewnętrznego;
 - wyrażenie zgody na dostęp aplikacji do kamery i głośnika w celu przeprowadzenia połączenia.
3. Użytkownicy uprawnieni są i zobowiązani do korzystania z Platformy zgodnie z jej przeznaczeniem oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami.
4. Użytkownicy zobowiązani są do powstrzymywania się od jakiejkolwiek aktywności, która mogłaby wpłynąć na prawidłowe funkcjonowanie Platformy, w tym w szczególności od jakiegokolwiek ingerowania w zawartość Platformy lub jej elementy techniczne, oraz od dostarczania treści o charakterze bezprawnym. Zabronione jest wykorzystywanie do celów innych niż jej przeznaczenie, w tym w szczególności rozsyłanie spamu, prowadzenie w Platformie jakiejkolwiek działalności komercyjnej, reklamowej.
5. W najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie Administrator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia, w tym przerwy w funkcjonowaniu spowodowane siłą wyższą, niedozwolonym działaniem osób trzecich lub niekompatybilnością Platformy z infrastrukturą techniczną Użytkownika.
6. Użytkownik najpóźniej w chwili rejestracji na Platformie jest zobowiązany do zapoznania się z Regulaminem i potwierdzenia, że rozumie jego treść. Brak akceptacji Regulaminu uniemożliwia korzystanie z Platformy.

7. Żadne z postanowień niniejszego Regulaminu nie może być interpretowane w sposób, który ograniczałby prawa przysługujące konsumentom stosownie do obowiązujących przepisów prawa.

§ 3

Konto

1. Jeden Użytkownik może posiadać tylko jedno Konto na Platformie, chyba że Administrator wyrazi zgodę na założenie dodatkowych Kont.
2. Założenie Konta w Platformie jest dobrowolne, jednak jest ono niezbędne celem korzystania z Platformy i niezbędne do jego założenia jest posiadanie indywidualnego adresu e-mail.
3. Do założenia Konta na Platformie uprawnione są osoby, które są objęte programem wsparcia Fundacji Rozwoju Przedsiębiorczości „Twój StartUp”.
4. W celu założenia Konta należy dokonać procedury rejestracji. Rejestracja dokonywana jest za pośrednictwem formularza, jego zatwierdzeniu po kliknięciu przycisku „Załącz konto” i potwierdzeniem adresu e-mail poprzez kliknięcie w link aktywacyjny wysłany na wskazany adres e-mail. Celem skutecznego założenia Konta na Platformie, należy wypełnić pozycje zaznaczone gwiazdką.
5. W procesie rejestracji istnieje obowiązek podania hasła, poprzez które następnie Użytkownik uzyskuje dostęp do Konta. Pierwsze hasło nadawane jest przez Administratora i przesyłane wraz z linkiem aktywacyjnym. Użytkownik może zmienić hasło nadane przez Administratora na własne w zakładce Moje Dane. Użytkownik ma obowiązek chronić hasło i nie jest uprawniony do udostępniania hasła osobom trzecim. Administrator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za negatywne skutki udostępnienia przez Użytkownika hasła do Konta.
6. Użytkownik posiada możliwość wgrania zdjęcia jako zdjęcia profilowego. Umieszczając zdjęcie wyraża zgodę na publikację zdjęcia będącego zdjęciem profilowym. W przypadku udostępniania, publikacji lub przesyłania treści objętych prawami własności intelektualnej Użytkownik udziela licencji niewyłącznej, zbywalnej, obejmującej prawo do udzielania sublicencji, bezpłatnej i globalnej do korzystania, wykorzystywania, dystrybuowania, modyfikowania, uruchamiania, kopiowania, publicznego odtwarzania lub wyświetlania, tłumaczenia jego treści.
7. W przypadku rażącego naruszania zasad współżycia społecznego i niniejszego Regulaminu, Administrator jest uprawniony do czasowego lub trwałego zablokowania Konta Użytkownika w zależności od stopnia przewinienia. W przypadku zablokowania Konta Użytkownika zwrot równowartości Żetonów nie przysługuje.

§ 4

Moje Dane

1. W zakładce Moje Dane widoczne są dane osobowe Użytkownika, data ostatniej aktywności oraz data rejestracji konta.
2. Użytkownik może uzupełnić lub zmienić swoje dane osobowe klikając w przycisk „edytuj profil”
3. W zakładce Dane Osobowe, po kliknięciu w przycisk „edytuj profil” Użytkownik może zmienić hasło do Konta.

§ 5

Mój Kalendarz

1. W zakładce Mój Kalendarz widoczne są terminy wszystkich dostępnych Konsultacji.
2. Klikając w wybraną Konsultację Użytkownik może zapoznać się z informacjami na temat Specjalisty prowadzącego Konsultację oraz dokonać rezerwacji Konsultacji.

§ 6

Specjaliści

3. W zakładce Specjaliści widoczne są profile wszystkich Specjalistów oferujących Konsultacje na Platformie.
4. Użytkownik może filtrować wyniki wyszukiwania poprzez określenie konkretnego „Działu” i „Oddziału” w ramach, których chciałby odbyć Konsultację.
5. Do dyspozycji Użytkownika są Specjaliści z działów: dział prawny, księgowość, szkolenie rozwoju, marketing, legalizacja.
6. Użytkownik ma możliwość zadania pytań wybranemu Specjaliście. Po naciśnięciu przycisku „napisz wiadomość” pojawi się nowe okno dialogowe, w którym Użytkownik może napisać wiadomość i poprzez kliknięcie przycisku „wyślij” przesłać ją do wybranego Specjalisty.
7. Użytkownik ma możliwość zarezerwowania Konsultacji u wybranego Specjalisty. Klikając w przycisk „zarezerwuj termin” Użytkownik przenoszony jest na nową stronę z kalendarzem dostępnych Konsultacji u wybranego Specjalisty. Po wybraniu terminu konsultacji i naciśnięciu przycisku „dalej” Użytkownik przechodzi do płatności.

§ 7

Nadchodzące Konsultacje

1. W zakładce „Nadchodzące Konsultacje” widoczne są wszystkie zarezerwowane Konsultacje.
2. Korzystając z tej zakładki Użytkownik ma możliwość dokonania rezerwacji Konsultacji poprzez kliknięcie w przycisk „zarezerwuj”. Po kliknięciu w przycisk „zarezerwuj” Użytkownik przenoszony jest do strony „rezerwacje”. Użytkownik może filtrować wyniki wyszukiwania Konsultacji poprzez określenie konkretnego „Działu” i „Oddziału” w ramach, których chciałby odbyć Konsultacje.

§ 8

Historia finansów

1. W zakładce Historia Finansów widoczna jest historia transakcji Użytkownika, w tym zakup i płatność za odbyte Konsultacje.

§ 9

Wiadomości i Powiadomienia

1. Administrator może wysyłać do Użytkownika wiadomości systemowe i powiadomienia.
2. Akceptując regulamin Użytkownik wyraża zgodę na otrzymywanie od Administratora wiadomości i powiadomień.
3. Wiadomości wysyłane są za pośrednictwem zakładki „wiadomości”.
4. Powiadomienia wysyłane są za pośrednictwem zakładki „powiadomienia”.
5. Wiadomości i powiadomienia dotyczą terminów rezerwacji.

§ 10

Pomoc techniczna

1. Użytkownik może zgłosić wystąpienie problemów technicznych korzystając z zakładki „pomoc techniczna”.
2. W zakładce „pomoc techniczna” po kliknięciu w przycisk „utwórz zgłoszenie” Użytkownik może opisać temat zgłoszenia oraz opisać szczegółowo występujący problem techniczny.

3. Przesłanie zgłoszenia następuje po kliknięciu przycisku „wyślij”.

§ 11

Konsultacje

1. Konsultacje to zajęcia, na które Użytkownik dokonał uprzedniej, z minimum 24-godzinnym wyprzedzeniem, rezerwacji w Platformie.
2. Konsultacje trwają 60 minut i dotyczą tematyki związanej z dziedziną do której przypisany jest konkretny Specjalista.
3. Celem zarezerwowania Konsultacji, należy kliknąć w zakładkę „Mój kalendarz”, „Specjaliści” lub „Nadchodzące konsultacje” i po dokonaniu wyboru specjalisty, Użytkownik przekierowywany jest do kalendarza celem ustalenia dogodnego terminu zajęć.
4. Użytkownik zobowiązany jest do wskazania podczas rezerwacji tematu konsultacji. Użytkownik może dobrowolnie napisać komentarz do Specjalisty prowadzącego Konsultacje dotyczący tematu Konsultacji lub zagadnień interesujących Użytkownika.
5. Po wykonaniu czynności z ust. 3 i 4 powyżej i dokonaniu płatności dochodzi do skutecznej rezerwacji terminu Korków.
6. Na 60 minut przed Konsultacją na adres e-mail oraz numer telefonu Użytkownik otrzymuje przypomnienie o zaplanowanej Konsultacji.
7. Odwołanie Konsultacji jest możliwe do 24 godzin przed planowanym terminem, w tym wypadku opłata zwracana jest na Konto, z którego została pobrana.
8. Na krócej niż 24 godziny nie ma możliwości bez kosztowego odwołania lub zmiany terminu Konsultacji. Opłata za Konsultacje nie podlega zwrotowi.
9. Użytkownik w celu przeprowadzenia Konsultacji udaje się do Pokoju, gdzie oczekuje na przyjęcie przez Specjalistę. Specjalista jest zobowiązany do przyjęcia Użytkownika w terminie 60 sekund liczonych od czasu planowego rozpoczęcia Konsultacji.
10. W przypadku nieprzyjęcia Użytkownika w terminie 5 minut od planowego rozpoczęcia Konsultacji Użytkownikowi przysługuje reklamacja.

§ 12

Darmowa konsultacja

1. Darmowa Konsultacja to bezpłatna Konsultacja prowadzona przez Specjalistę wybranego działu, dostępna dla Użytkowników Platformy.
2. Każdy Użytkownik Platformy może skorzystać z jednej Darmowej Konsultacji z marketingu, doradztwa prawnego, startup booster w każdym kolejnym miesiącu.

3. Darmowe Konsultacje nie są dostępne dla działu Legalizacji.
4. Czas trwania Darmowej Konsultacji to : 60 minut.
5. Udział w Darmowej Konsultacji jest bezpłatny.
6. Użytkownik może wykorzystać jedną Darmową Konsultację w każdym miesiącu. Niewykorzystane w danym miesiącu Darmowe Konsultacje nie przechodzą na kolejny miesiąc.
7. Po zalogowaniu do Platformy Użytkownik zostanie poinformowany za pośrednictwem komunikatu wyświetlanego na stronie internetowej o ilości dostępnych Darmowych Konsultacji, w którym może skorzystać w danym miesiącu
8. Celem skorzystania z Darmowej Konsultacji, należy kliknąć w ikonę „Rezerwacja” znajdującym się na górnym pasku Platformy. Po dokonaniu wyboru działu i Specjalisty Użytkownik jest przekierowywany do kalendarza celem ustalenia dogodnego terminu Konsultacji.
9. Rezerwacja udziału w Darmowej Konsultacji dostępna jest z minimum 24-godzinnym wyprzedzeniem.
10. W celu przeprowadzenia Darmowej Konsultacji Użytkownik udaje się do Pokoju, gdzie oczekuje na przyjęcie przez Specjalistę. Specjalista jest zobowiązany do przyjęcia Użytkownika w terminie 60 sekund liczonych od czasu planowego rozpoczęcia Konsultacji.
11. W przypadku nieprzyjęcia Użytkownika przez Specjalistę w terminie 5 minut od planowego rozpoczęcia Darmowej Konsultacji Użytkownikowi przysługuje reklamacja.
12. Odwołanie Darmowej Konsultacji jest możliwe do 24 godzin przed planowanym terminem.
13. Na krócej niż 24 godziny nie ma możliwości odwołania lub zmiany terminu Darmowej Konsultacji.
14. Niewykorzystana Darmowa Konsultacja w zarezerwowanym przez Użytkownika terminie przepada.

§ 13

Zasady odbywania Konsultacji

1. W przypadku pojawieniu się Użytkownika po planowanym czasie rozpoczęcia Konsultacji, Konsultacje nie podlegają przedłużeniu i są odpowiednio skracane o czas spóźnienia Użytkownika.
2. W przypadku Konsultacji, w sytuacji spóźnienia się Specjalisty, Użytkownik może zrezygnować z Konsultacji do czasu pojawienia się Specjalisty w Pokoju i w takim wypadku otrzymuje zwrot płatności za dane Konsultacje. Gdy Specjalista pojawi się w Pokoju po czasie rozpoczęcia Konsultacji, i przyjmie

- Użytkownika do Pokoju, Konsultacje odbywają się odpowiednio skrócone o okres spóźnienia Specjalisty, a Użytkownikowi nie przysługuje zwrot płatności.
3. W czasie przeprowadzania Konsultacji Specjalista może korzystać z materiałów, które zostały przez niego wgrane do Platformy oraz dostępnych tam publikacji.
 4. W przypadku zerwania połączenia zarówno Użytkownik jak i Specjalista zobowiązani są do niezwłocznego ponownego zalogowania się do Platformy i jak najszybszego dołączenia do Konsultacji w zakładce Nadchodzące Konsultacje.
 5. Brak podjęcia działań, o których mowa w ust. 4 wyżej, przez Użytkownika spowoduje niemożność odrobienia Konsultacji w innym terminie, a płatność za te Konsultacje nie zostanie zwrócona.
 6. Zabronione jest spożywanie napojów alkoholowych, narkotyków czy jakichkolwiek używek wyłączających świadomość w trakcie odbywania Konsultacji oraz zabronione jest prowadzenie Konsultacji przez Specjalistę po spożyciu tych środków.
 7. W przypadku wcześniejszego zakończenia połączenia przez Użytkownika i braku niezwłocznego zalogowania się do Platformy, zwrot płatności za część Konsultacji, która się nie odbyła, nie przysługuje.
 8. Platforma ma na celu doraźne wspieranie Użytkowników, a Specjalista prowadzący Konsultacje nie odpowiada za końcowy efekt Konsultacji, gdyż efekt ten zależy jest od zaangażowania, motywacji i zrozumienia przez Użytkownika przekazywanych mu w trakcie Konsultacji informacji.
 9. Uczestnik w trakcie Konsultacji nie może obrażać Specjalisty, ani używać wulgaryzmów. W przypadku takich zachowań Specjalista ma obowiązek pouczyć Uczestnika, a w przypadku braku poprawy uprawniony jest do zakończenia połączenia. Zwrot płatności za Konsultacje w takim przypadku nie przysługuje.
 10. Zakazane jest nagrywanie Konsultacji, które odbywają się na Platformie.
 11. Po zakończonej Konsultacji Użytkownik może pozostawić opinię co do danego Specjalisty i sposobu prowadzonych Konsultacji. Pozostawienie opinii może skutkować jej umieszczeniem w środkach masowego przekazu takich jak strona internetowa czy portale społecznościowe.

§ 10

Prawa autorskie

1. Materiały udostępnione przez Specjalistę na Platformie oraz podczas Korepetycji stanowią wyłączną własność Administratora.

2. Użytkownik nie jest uprawniony do innego wykorzystywania materiałów niż w celach związanych z danymi Konsultacjami, w szczególności Użytkownik nie jest uprawniony do:
 - a) Niedopłatnego i/lub odpłatnego przekazywania materiałów podmiotom trzecim,
 - b) Udostępniania materiałów w środkach masowego przekazu,
 - c) Przechowywania materiałów, przerabiania
 - d) Podejmowania jakichkolwiek innych działań naruszających prawa autorskie lub inne przepisy prawa.
3. W przypadku dokonania naruszeń, o których mowa w ust 1 wyżej oraz naruszenia obowiązków, o których mowa w § 9 osoba dokonująca naruszenia będzie ponosić odpowiedzialność na zasadach ogólnych.

§ 11

Odstąpienie od Umowy i Reklamacje

1. Użytkownik będący konsumentem ma prawo odstąpić od zawartej umowy zakupu Konsultacji bez podania przyczyny i ponoszenia kosztów. Umowę, od której odstąpiono, uważa się za niezawartą.
2. W przypadku zamiaru odstąpienia od umowy Użytkownik składa na piśmie oświadczenie o odstąpieniu od umowy i przesyła je do Administratora, w terminie 14 dni od dnia zakupu Konsultacji. Do zachowania terminu wystarcza wysłanie oświadczenia przed jego upływem na adres Administratora lub skanu podpisanego oświadczenia na adres e-mail biuro@twojstartup.pl
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Użytkownikowi zwracane są środki za zakup Konsultacji co do których skorzystał z prawa odstąpienia.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, Administrator zobowiązany jest do przekazania Użytkownik wpłaconej kwoty objęte zwrotem w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia oświadczenia woli o odstąpieniu.
5. Administrator dokona zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu, jakiego użył Użytkownik, chyba że Użytkownik uzgodni z Administratorem inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Administrator dokona również korekty uprzednio przekazanych Klientowi dowodów zakupu (faktura korygująca VAT lub specyfikacja korygująca).
6. Jeżeli Użytkownik przesłał oświadczenie o odstąpieniu od umowy zanim otrzymał potwierdzenie realizacji zamówienia, zamówienie jest anulowane.
7. Przepisów powyższych nie stosuje się do produktów i usług na podstawie art. 38 ustawy o prawach konsumenta nie podlegają zwrotowi - Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi 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 cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
- c) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- d) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
- e) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- f) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- g) w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
- h) w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
- i) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- j) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- k) zawartej w drodze aukcji publicznej;
- l) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;

- m) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, 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.
8. Użytkownik ma prawo do reklamacji w przypadku niezgodności usługi z umową lub naruszenia niniejszego regulaminu. Reklamację z tego tytułu Użytkownik składa na piśmie lub e-mailem w terminie 14 dni od zdarzenia uzasadniającego złożenie reklamacji.
 9. Administrator może żądać uzupełnienia reklamacji poprzez przesłanie na adres wskazany w wezwaniu o uzupełnienie reklamacji, kopii lub skanu dowodu zakupu (np. faktury VAT lub specyfikacji). Administrator może dokonać samodzielnej weryfikacji zdarzenia poprzez odtworzenie przebiegu Konsultacji. Użytkownik zostanie rozpatrzona w ciągu 14 dni od dnia jej złożenia, jeżeli jest kompletna, bądź uzupełnienia, jeżeli to było wymagane.
 10. Odpowiedź na reklamację kierowana jest na adres wskazany w zgłoszeniu.
 11. Zastosowanie określonego sposobu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu możliwe jest tylko za obopólną zgodą Administratora i Użytkownika. Szczegółowe procedury pozasądowego rozstrzygnięcia sporów między Administratorem a Użytkownikiem dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl, na stronach internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej a także u powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów.
 12. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie do określenia praw i obowiązków Administratora i Użytkownika zastosowanie znajdują przepisy Kodeksu Cywilnego.
 13. Przepisy powyższego działu nie dotyczą transakcji, w których obie strony występują jako przedsiębiorcy w związku z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą. Administrator wyłącza odpowiedzialność z tytułu rękojmi pomiędzy takimi podmiotami.

§ 12

Postanowienia końcowe

1. Administrator informuje, a Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że korzystanie z sieci Internet może wiązać się z ryzykiem w postaci szkody, którą Użytkownik może ponieść na skutek zagrożeń występujących w sieci Internet, a w szczególności włamania do systemu informatycznego Użytkownika, przejęcia haseł przez osoby trzecie, zainfekowania systemu informatycznego Użytkownika wirusami

2. W najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie Administrator nie ponosi odpowiedzialności za blokowanie przez administratorów serwerów pocztowych przesyłania wiadomości na adres email wskazany przez Użytkownika oraz za usuwanie i blokowanie email przez oprogramowanie zainstalowane na komputerze używanym przez Użytkownika
3. Wszelkie zamieszczane na stronach internetowych Platformy znaki handlowe (loga, logotypy, nazwy marek, etc.), materiały graficzne, zdjęcia podlegają ochronie prawnej i są wykorzystywane przez Administratora wyłącznie dla celów informacyjnych.
4. Wszystkie nazwy usług oferowanych do sprzedaży przez Platformę są używane w celach identyfikacyjnych i mogą być chronione i zastrzeżone na podstawie przepisów Ustawy Prawo własności przemysłowej.
5. Platforma zawiera treści chronione prawem własności intelektualnej, w szczególności utwory chronione prawem autorskim (treść zamieszczona na Platformie, układ graficzny, grafiki, zdjęcia, etc.). Klienci oraz osoby odwiedzające Platformę zobowiązują się do przestrzegania praw własności intelektualnych (w tym autorskich praw majątkowych oraz praw własności przemysłowej takich jak prawa wynikające z rejestracji znaków towarowych) przysługujących Administratorowi oraz podmiotom trzecim. Użytkownik lub osoba odwiedzająca Platformę ponosi wyłączną odpowiedzialność za nieprzestrzeganie postanowień niniejszego punktu.
6. Użytkownicy nie mogą umieszczać treści niezgodnych z obowiązującym prawem, niemoralnych i naruszających dobro osób trzecich, jak również zakazuje się Użytkownikom publikowania linków do materiałów pornograficznych, obscenicznych czy urągających godności innych osób.
7. Administrator zastrzega sobie prawo do monitorowania działań Użytkowników poprzez weryfikację treści czatu i działań w Platformie.
8. O zmianach niniejszego Regulaminu, Administrator powiadomi Użytkowników, co najmniej 14 dni przed wejściem w życie zmian Regulaminu. Powiadomienie nastąpi poprzez zamieszczenie informacji na stronie internetowej Administratora.
9. Niniejszy Regulamin jest dostępny pod adresem [www. https://tsconsultant.pl](https://tsconsultant.pl) w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie oraz utrwalanie w drodze elektronicznej.
10. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

11. Wszelkie spory związane z Usługami świadczonymi przez Fundację na podstawie niniejszego Regulaminu będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Administratora.

12. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia: 01.10.2021

Komunikat w sprawie pozasądowego rozstrzyganie sporów

Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), Fundacja Rozwoju Przedsiębiorczości „Twój Startup” z siedzibą w Warszawie niniejszym udostępnia łącze elektroniczne do internetowej platformy ODR (online dispute resolution): <https://webgate.ec.europa.eu/odr>. Platforma ODR umożliwia pozasądowe rozstrzyganie sporów między przedsiębiorcami i konsumentami. Rozstrzyganie sporów tą metodą ma charakter dobrowolny.

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

.....
(Imię i nazwisko osoby składającej pismo)

.....
(adres osoby składającej pismo)

Fundacja Rozwoju Przedsiębiorczości
“Twój StartUp”
ul. Żurawia 6/12 lok. 766
00-503 Warszawa

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Ja, niżej podpisany/na niniejszym odstępuję od następującej umowy:

1. Data zawarcia umowy
2. Przedmiot umowy

.....
Podpis konsumenta

Data:

WZÓR REKLAMACJI

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci zgłoszenia reklamacji)

.....
(Imię i nazwisko osoby składającej pismo)

.....
(adres osoby składającej pismo)

**Fundacja Rozwoju Przedsiębiorczości
"Twój StartUp"**

ul. Żurawia 6/12 lok. 766
00-503 Warszawa

REKLAMACJA

Ja, niżej podpisany/na niniejszym składam reklamację dotyczącą umowy z dnia, której przedmiotem było

Przyczyna zgłoszenia reklamacji:

(należy dokładnie opisać przyczynę reklamacji)

Wobec powyższego *:

1. wnoszę o obniżenie ceny towaru do kwoty
2. wnoszę o usunięcia wady;
3. wnoszę o wymianę towaru na wolny od wad;
4. oświadczam, iż odstępuję od umowy.

.....
Podpis konsumenta

Data:

* niepotrzebne skreślić.