

# **Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w serwisie carmore.pl**

## **I. Spis treści**

1. Wstęp
2. Definicje
3. Postanowienia ogólne
4. Wymagania techniczne świadczenia usługi
5. Zestawienie abonamentów
6. Przegląd abonamentu
7. Rejestracja użytkownika
8. Konto
9. Umowa rejestracyjna
10. Rezerwacja
11. Chat
12. Call center
13. Odpowiedzialność usługodawcy
14. Odstąpienie od umowy
15. Rozwiązanie umowy
16. Obowiązki użytkownika
17. Reklamacje i polubowne metody rozwiązywania sporów
18. Dane osobowe
19. Postanowienia końcowe

## **II. Wstęp**

Niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w serwisie Carmore.pl określa w szczególności:

1. rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną poprzez stronę „Carmore.pl”;

2. warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca oraz zakaz dostarczania przez użytkowników treści o charakterze bezprawnym;
3. warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;
4. tryb postępowania reklamacyjnego.

### **III. Definicje**

Użyte w niniejszym Regulaminie definicje oznaczają, co następuje:

1. Abonament Podstawowy: opis leasingu pojazdu mechanicznego zawierający podstawowe parametry, w tym wysokość raty (abonamentu), przedmiot (pojazd mechaniczny);
2. Abonament Końcowy: Abonament Podstawowy wraz z ewentualnymi dodatkowymi usługami lub produktami wybranymi przez Użytkownika za pośrednictwem Serwisu ponad Abonament Podstawowy;
3. Call Center: podmiot, również Usługodawca, który w imieniu Usługodawcy bezpośrednio kontaktuje się z Użytkownikiem w związku ze świadczeniem Usług i korzystaniem przez Użytkownika z Usług;
4. Chat: rozmowa, o której mowa w pkt XII ust. 1 niniejszego Regulaminu;
5. Cookies: małe pliki tekstowe zachowywane przez przeglądarkę Użytkownika na twardym dysku komputera, które zawierają informacje umożliwiające identyfikację połączenia oraz prawidłowe działanie Serwisu. Niektóre Cookies mogą być przechowywane przez zdefiniowany w pliku cookie czas (użytkownik dysponuje możliwością ich ręcznego usunięcia) a niektóre są usuwane zaraz po zakończeniu połączenia z Serwisem. Zasady wykorzystywania Cookies zostały opisane w odrębnej Polityce Prywatności;
6. Konsument: osoba fizyczna zawierająca Umowę z Usługodawcą bez bezpośredniego związku z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
7. Okres Rezerwacji: okres, o którym mowa w pkt XI ust. 17 niniejszego Regulaminu;
8. Partner: podmiot, z którym Usługodawca współpracuje przy świadczeniu Usług;

9. Polityka Prywatności: odrębny dokument regulujący ogólne zasady działania Serwisu, w tym strony Carmore.pl oraz zasady wykorzystywania Cookies, dla wszystkich odwiedzających Serwis;
10. Rezerwacja: czynność, o której mowa w pkt XI ust. 18 niniejszego Regulaminu;
11. Rozmowa Telefoniczna: rozmowa, o której mowa w pkt XIII ust. 1 niniejszego Regulaminu;
12. Serwis: wykorzystywana przez Usługodawcę zorganizowana platforma informatyczno – informacyjna dostępna na stronie internetowej Carmore.pl oraz stronach z nią powiązanych, podłączona do sieci Internet, umożliwiająca Użytkownikom wprowadzanie informacji, w tym danych osobowych i korzystanie z mechanizmów informatycznych i informacji opracowanych przez Usługodawcę lub jego Partnerów;
13. System teleinformatyczny: zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu przepisów o prawie telekomunikacyjnym;
14. Umowa: Umowa Rejestracyjna lub Umowa Rezerwacyjna w rozumieniu niniejszego Regulaminu;
15. Umowa Abonamentowa: umowa leasingu obejmująca przedmiot w postaci pojazdu mechanicznego, która to umowa leasingu nie przewiduje obowiązku nabycia przedmiotu umowy przez leasingobiorcę wraz z ewentualnymi dodatkowymi usługami lub produktami;
16. Umowa Przeglądania Zawartości Serwisu: umowa zawarta pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą w trybie i na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, na podstawie której Usługodawca świadczy Użytkownikowi drogą elektroniczną Usługi przeglądania zawartości Serwisu;
17. Umowa Rejestracyjna: umowa zawarta pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą w trybie i na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, na podstawie której Usługodawca świadczy Użytkownikowi drogą elektroniczną Usługi Rejestracji;
18. Umowa Rezerwacyjna: umowa zawarta pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą w trybie i na zasadach określonych w niniejszym

Regulaminie, na podstawie której Usługodawca świadczy Użytkownikowi drogą elektroniczną Usługi Rezerwacji;

19. Usługi: Usługa Przeglądania Zawartości Serwisu, Usługa Rejestracji oraz Usługa Rezerwacji;
20. Usługa Przeglądania Zawartości Serwisu: świadczone przez Usługodawcę na podstawie Umowy Przeglądania Zawartości Serwisu usługi polegające na umożliwieniu Użytkownikowi korzystania z tych funkcjonalności Serwisu, do których nie jest konieczna rejestracja Użytkownika;
21. Usługi Rejestracji: świadczone przez Usługodawcę usługi na podstawie Umowy Rejestracyjnej polegające na: (i) gromadzeniu, przetwarzaniu i analizowaniu informacji, w tym danych osobowych, o których mowa w Regulaminie, a udostępnionych za pośrednictwem Serwisu przez Użytkownika, (ii) założeniu konta w Serwisie oraz (iii) umożliwieniu korzystania z pełnej funkcjonalności Serwisu;
22. Usługi Rezerwacji: świadczone przez Usługodawcę usługi na podstawie Umowy Rezerwacyjnej polegające na: (i) gromadzeniu, przetwarzaniu i analizowaniu informacji, w tym danych osobowych, o których mowa w Regulaminie, a udostępnionych za pośrednictwem Serwisu przez Użytkownika, (ii) umożliwieniu Użytkownikowi złożenia Wniosku o Rezerwację w trybie i na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, oraz (iii) w razie uwzględnienia Wniosku o Rezerwację, rezerwacji pojazdu mechanicznego na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie;
23. Usługodawca: BERRY FINANCIAL SERVICES (POLSKA) SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ w Warszawie (02-676), przy UL. POSTĘPU 15C , wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000871811, NIP: 7831827728, REGON: 3876045020, o kapitale zakładowym w wysokości 200 000 złotych, adres do korespondencji:, ul. Postępu 15C, Warszawa 02-676;
24. Użytkownik: każda osoba, która korzysta z Serwisu na podstawie niniejszego Regulaminu. Serwis jest przeznaczony dla Użytkowników będących osobami fizycznymi, które ukończyły 18 lat, posiadających pełną zdolność do czynności prawnych;
25. Wniosek o Rezerwację: wniosek sporządzony i złożony na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, służący do rezerwacji pojazdu mechanicznego.

#### **IV. Postanowienia ogólne**

1. Właścicielem Serwisu jest Usługodawca.
2. Za pośrednictwem Serwisu Usługodawca świadczy Użytkownikowi Usługi.
3. Korzystanie z Usług jest bezpłatne.
4. Korzystanie z Usług Rezerwacji oraz Usług Rejestracji wymaga rejestracji w Serwisie.
5. Bez rejestracji w Serwisie możliwe jest jedynie korzystanie z Usługi Przeglądania Zawartości Serwisu oraz Rozmowa Telefoniczna lub Chat na prośbę i za zgodą Użytkownika. Bez rejestracji w Serwisie nie można dokonywać czynności, dla których konieczna jest rejestracja w Serwisie, w tym w szczególności zachowania wyboru poszczególnych usług lub produktów w pamięci Serwisu lub złożenia Wniosku o Rezerwację.
6. Wszelkie treści znajdujące się na stronie Serwisu nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w tym w szczególności przepisów Kodeksu cywilnego, ani przyrzeczenia zawarcia jakiegokolwiek umowy lub zaciągnięcia jakiegokolwiek zobowiązania lub spełnienia jakiegokolwiek świadczenia.

#### **V. Wymagania techniczne świadczenia usługi**

W celu prawidłowego korzystania z Serwisu, Użytkownik powinien dysponować urządzeniem i oprogramowaniem spełniającym następujące, minimalne wymogi:

- a. dostęp do sieci Internet;
- b. zainstalowany i uaktualniony program antywirusowy;
- c. włączoną obsługę Cookies i Java Script;
- d. zainstalowaną przeglądarkę obsługującą HTML5 i CSS3 (Internet Explorer 10 (lub nowszej wersji), Mozilla Firefox 21.0 (lub nowszej wersji) albo Google Chrome 34 (lub nowszej wersji)).

#### **VI. Zestawienie abonamentów**

1. Niezależnie od rejestracji Użytkownik może korzystać z Usługi przeglądania zawartości Serwisu na podstawie Umowy Przeglądania Zawartości Serwisu. Umowa Przeglądania Zawartości Serwisu zawarta zostaje wraz z faktycznym rozpoczęciem korzystania z Serwisu. Warunkiem zawarcia Umowy Przeglądania Zawartości Serwisu jest uprzednie zapoznanie się z Regulaminem oraz jego akceptacja. Przyjmuje się, że Użytkownik zaakceptował Regulamin, jeśli faktycznie rozpoczął korzystanie z Serwisu.

2. Wygenerowanie zestawienia produktów lub usług następuje poprzez wybór odpowiednich parametrów spośród tych każdorazowo dostępnych, tj. w szczególności w zakresie:
  - a. informacji o tym, czy abonentem ma być podmiot prowadzący działalność gospodarczą, czy podmiot nieprowadzący działalności gospodarczej;
  - b. okresu abonamentowego;
  - c. wysokości wkładu własnego;
  - d. wysokości abonamentu;
  - e. marki/modelu pojazdu mechanicznego;
  - f. nadwozia/typu pojazdu mechanicznego;
  - g. rocznika;
  - h. skrzyni biegów;
  - i. napędu;
  - j. rodzaju paliwa;
  - k. przebiegu.
3. Wprowadzenie danych, o których mowa w ust. 2, skutkuje wyświetleniem zestawienia Abonamentów Podstawowych w Serwisie.
4. Zestawienie Abonamentów Podstawowych może zostać wygenerowane także poprzez wyszukanie Abonamentów Podstawowych za pomocą odpowiedniego narzędzia dostępnego w Serwisie.
5. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że zestawienie, o którym mowa ust. 3 oraz ust. 4, dokonywane jest na podstawie wyboru Użytkownika oraz informacji w dyspozycji Usługodawcy i nie podlega jakiegokolwiek weryfikacji ani nie jest źródłem jakichkolwiek roszczeń Użytkownika lub osób trzecich. Usługodawca może, bez ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności, odmówić uwzględnienia jakiegokolwiek produktu lub usług w zestawieniu, w tym również nie uwzględnić żadnego produktu lub usługi w zestawieniu.
6. Informacje zawarte w Serwisie, w tym dotyczące Abonamentu Podstawowego, pochodzą od Partnerów. Usługodawca dokłada wszelkiej staranności, by upewnić się, że informacje te odpowiadają rzeczywistości, lecz nie może zapewnić ani zagwarantować, że tak

jest. W razie rozbieżności pomiędzy informacją zawartą w Serwisie, a rzeczywistym stanem rzeczy, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualną szkodę tym spowodowaną, chyba że ponosi winę. Użytkownik, korzystając z Serwisu, przyjmuje to do wiadomości i akceptuje.

## **VII. Przegląd abonamentu**

1. Użytkownik może przeglądać wyświetlone Abonamenty Podstawowe w Serwisie.
2. Poszczególne Abonamenty Podstawowe przedstawione są w Serwisie w taki sposób, by umożliwić Użytkownikowi wybór Abonamentu Podstawowego, którym jest zainteresowany.
3. Kliknięcie słowa, grafiki lub innego elementu odnoszącego się do Abonamentu Podstawowego w Serwisie skutkuje wyświetleniem opisu danego Abonamentu Podstawowego, zawierającego informacje o Abonamencie Podstawowym oraz dodatkowych usługach lub produktach, w szczególności informacje dotyczące:
  - a. wysokości abonamentu;
  - b. zawartych w ramach abonamentu usług dodatkowych;
  - c. rodzaju, marki lub modelu pojazdu mechanicznego;
  - d. przebiegu;
  - e. limitu kilometrów;
  - f. skrzyni biegów;
  - g. napędu;
  - h. rodzaju paliwa;
  - i. mocy silnika.
4. Informacje o danym Abonamencie Podstawowym mogą obejmować informacje dotyczące dodatkowych usług lub produktów w ramach lub obok Abonamentu Podstawowego, takich jak możliwe:
  - a. pakiety ubezpieczenia;
  - b. pakiety gwarancyjne;
  - c. przeglądy i serwisy (serwis basic);
  - d. opony;

- e. pakiety serwisowe (serwis full);
  - f. usługi pomocy („assistance”).
5. Informacje o Abonamencie Podstawowym podane w Serwisie nie zawierają wszystkich możliwych danych, w szczególności dotyczących danego pojazdu mechanicznego, ani też nie stanowią oferty ani przyrzeczenia zawarcia Umowy Abonamentowej ani zobowiązania do powzięcia jakiegokolwiek zobowiązania, świadczenia lub czynności ponad te, które zostały wyraźnie wskazane w niniejszym Regulaminie. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że wybór odpowiednich usług lub produktów dodatkowych może wpłynąć na parametry Abonamentu Podstawowego, takie jak wysokość abonamentu. Informacje zawarte w Serwisie, w tym dotyczące Abonamentu Podstawowego, pochodzą od Partnerów. Usługodawca dokłada wszelkiej staranności, by upewnić się, że informacje te odpowiadają rzeczywistości, lecz nie może zapewnić ani zagwarantować, że tak jest. W razie rozbieżności pomiędzy informacją zawartą w Serwisie, a rzeczywistym stanem rzeczy, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualną szkodę tym spowodowaną, chyba że ponosi winę. Użytkownik, korzystając z Serwisu, przyjmuje to do wiadomości i akceptuje.
6. Po wyborze Abonamentu Podstawowego, w tym w szczególności marki i modelu pojazdu mechanicznego oraz wysokości abonamentu i okresu abonamentowego, oraz ewentualnie po wyborze dodatkowych usług lub produktów, Użytkownik może, po uprzedniej rejestracji w Serwisie, wprowadzić swój wybór do pamięci Serwisu (tzw. schowka) lub złożyć Wniosek o Rezerwację.

### **VIII. Rejestracja użytkownika**

1. Rejestracja w Serwisie następuje poprzez:
- wypełnienie przez Użytkownika odpowiedniego formularza rejestracyjnego na stronie Carmore.pl i podanie następujących danych („Dane Podstawowe”): (i) imienia i nazwiska, (ii) adresu poczty elektronicznej, (iii) numeru telefonu komórkowego, a następnie zaznaczenie pola akceptacji Regulaminu, co jest jednoznaczne z akceptacją Regulaminu bez zastrzeżeń;
  - wykorzystanie w tym celu konta w serwisie społecznościowym Facebook. W tym celu Użytkownik loguje się do swojego konta w tym serwisie społecznościowym w sposób właściwy dla tego serwisu. Przy rejestracji w Serwisie za pośrednictwem serwisu społecznościowego Facebook wprowadzane są do Serwisu informacje zawarte w publicznie



udostępnionym profilu Użytkownika w portalu Facebook (imię, nazwisko lub inne ujawnione w profilu publicznym informacje). Przy rejestracji w Serwisie za pośrednictwem serwisu społecznościowego Facebook wprowadzany do Serwisu jest także adres poczty elektronicznej i numer telefonu, jeżeli Użytkownik nie odmówi zgody na pobranie tych danych do Serwisu. Przed ukończeniem rejestracji w Serwisie Użytkownik może zmienić pobrane od serwisu społecznościowego Facebook dane (imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail lub inne). Przed ukończeniem rejestracji i w celu jej dokończenia Użytkownik uzupełnia brakujące, niezbędne do rejestracji dane osobowe (Dane Podstawowe). Do dokonania rejestracji niezbędne jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i jego akceptacja. Akceptacja Regulaminu następuje przez kliknięcie odpowiedniego pola lub wykonanie innej analogicznej czynności każdorazowo wywołanej przez Usługodawcę;

- wykorzystanie w tym celu konta w serwisie Google. W tym celu Użytkownik loguje się do swojego konta w tym serwisie w sposób właściwy dla tego serwisu. Przy rejestracji w Serwisie za pośrednictwem serwisu Google wprowadzane są do Serwisu informacje zawarte w publicznie udostępnionym profilu Użytkownika w serwisie Google (imię, nazwisko lub inne ujawnione w profilu publicznym informacje). Przy rejestracji w Serwisie za pośrednictwem serwisu Google wprowadzany do Serwisu jest także adres poczty elektronicznej i numer telefonu, jeżeli Użytkownik nie odmówi zgody na pobranie tych danych do Serwisu. Przed ukończeniem rejestracji w Serwisie Użytkownik może zmienić pobrane od serwisu Google dane (imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail lub inne). Przed ukończeniem rejestracji i w celu jej dokończenia Użytkownik uzupełnia brakujące, niezbędne do rejestracji dane osobowe (Dane Podstawowe). Do dokonania rejestracji niezbędne jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i jego akceptacja. Akceptacja Regulaminu następuje przez kliknięcie odpowiedniego pola lub wykonanie innej analogicznej czynności każdorazowo wywołanej przez Usługodawcę;

- po wykonaniu czynności określonych w pkt a, b lub c powyżej, kliknięcie w pole „Utwórz konto” lub inne analogiczne, jeśli jest to konieczne i zostanie wywołane przez Usługodawcę;

- aktywowanie konta poprzez kliknięcie w link aktywacyjny przesłany na adres e-mail podany przez Użytkownika oraz wpisanie kodu weryfikacyjnego w specjalne okienko wyświetlone w tym celu w Serwisie.

2. Użytkownik, dokonując rejestracji w Serwisie, powinien podać swoje aktualne i zgodne ze stanem faktycznym dane, a także posiadać pełną zdolność do czynności prawnych.
3. Użytkownik w każdym momencie po dokonaniu rejestracji i utworzeniu dla niego konta w Serwisie oraz aktywowaniu tego konta ma dostęp do niego w Serwisie i może nim zarządzać poprzez panel Użytkownika w Serwisie.
4. Dane osobowe Użytkownika, zbierane w ramach jego konta w Serwisie, przetwarzane są zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych zostały zawarte w Polityce Prywatności.
5. Adres poczty elektronicznej jest nazwą Użytkownika w Serwisie. Adres poczty elektronicznej podany podczas rejestracji w Serwisie jest przypisany do jednego konta i pozwala uzyskać dostęp wyłącznie do jednego konta. Nie mogą w Serwisie istnieć dwa konta powiązane z taką samą nazwą Użytkownika (adresu poczty elektronicznej).
6. Konto Użytkownika zarejestrowane w serwisie Facebook lub Google rządzone są odrębnymi zasadami określonymi przez właścicieli lub operatorów tych serwisów. Usługodawca nie ma wpływu na działania tych podmiotów ani na przyjmowane przez nich zasady, a także nie ponosi odpowiedzialności za ich działania, w tym za treść ewentualnych regulaminów lub polityk regulaminu ani za treści publikowane w danym serwisie.

## **IX. Konto**

1. Usługodawca po dokonaniu rejestracji utworzy dla Użytkownika konto. O utworzeniu konta dla Użytkownika Usługodawca informuje Użytkownika wiadomością e-mail wysłaną na adres podany przez Użytkownika w czasie rejestracji.
2. Użytkownik uzyskuje dostęp do swojego konta w Serwisie niezwłocznie po dokończeniu procesu rejestracji w Serwisie. Użytkownik każdorazowo loguje się do konta w Serwisie poprzez: (i) jeśli logowanie następuje bezpośrednio przez Serwis - wprowadzenie w formularzu logowania swój adres e-mail użyty w procesie rejestracji oraz hasło, zgodnie z instrukcjami podanymi w Serwisie, albo (ii) jeśli logowanie następuje poprzez serwis Facebook lub Google – w sposób odpowiedni dla tych serwisów.
3. Użytkownik zarejestrowany i zalogowany w Serwisie może korzystać z pełnej funkcjonalności konta w Serwisie, tj., w szczególności z możliwości:

- a. zmiany danych, tj. w szczególności imienia, nazwiska, numer telefonu, adresu e-mail lub hasła;
  - b. zarządzania powiadomieniami dostarczanych Użytkownikowi poprzez udzielenie, zmianę lub cofnięcie zgód umożliwiających dostarczanie Użytkownikowi odpowiednich informacji marketingowych;
  - c. zachowywania w pamięci Serwisu przeglądanych uprzednio przez Użytkownika Abonamentów Podstawowych, dodatkowych usług lub produktów;
  - d. innych, jeśli Serwis na to pozwala, takich jak np. dodawania opinii lub komentarzy do poszczególnych Abonamentów Podstawowych, dodatkowych usług lub produktów. W przypadku dodania opinii lub komentarzy, zarówno treść opinii lub komentarza, jak i imię Użytkownika podane przy rejestracji lub następnie zmienione w ramach funkcjonalności konta, są udostępniane do wiadomości osób zapoznających się z zawartością Serwisu (tj. Użytkowników zarejestrowanych, jak i niezarejestrowanych).
4. Użytkownik, który jest zarejestrowany w Serwisie może korzystać ze wszystkich funkcjonalności Serwisu dostępnych bez rejestracji.
  5. Usługodawca może przetwarzać dane Użytkowników zarejestrowanych, komunikując się na podany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej lub numer telefonu komórkowego w sprawach związanych np. z zawarciem oraz wykonaniem Umowy lub weryfikowaniem poziomu zadowolenia Użytkownika o ile nie narusza to postanowień powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Zasady przetwarzania danych osobowych zostały szczegółowo opisane w Polityce Prywatności.

### **X. Umowa rejestracyjna**

1. Umowa Rejestracyjna zostaje zawarta w chwili aktywacji konta przez Użytkownika.
2. Umowa Rejestracyjna zostaje zawarta na czas nieokreślony.

### **XI. Rezerwacja**

1. Rezerwacja wymaga rejestracji Użytkownika, złożenia Wniosku o Rezerwację i uwzględnienia Wniosku o Rezerwację (zawarcia Umowy Rezerwacyjnej).
2. Złożenie Wniosku o Rezerwację wymaga: podania Danych Podstawowych oraz Danych Dodatkowych (opisanych w ustępie 3

poniżej); wyboru Abonamentu Podstawowego wraz z ewentualnymi dodatkowymi produktami lub usługami. Kliknięcie pola „Zrób Rezerwację” albo innego analogicznego skutkuje wyświetleniem Użytkownikowi pól obejmujących Dane Podstawowe oraz pól, do których Użytkownik powinien wprowadzić dodatkowe dane konieczne do złożenia Wniosku o Rezerwację („Dane Dodatkowe”). Brak wprowadzenia pełnych Danych Podstawowych oraz Danych Dodatkowych skutkuje brakiem możliwości złożenia Wniosku o Rezerwację. Dane Dodatkowe obejmują w szczególności: adres zameldowania; adres korespondencyjny (jeśli inny niż adres zameldowania); PESEL lub NIP; Numer prawa jazdy; Oświadczenie, że prawo jazdy jest ważne; Średnie dochody miesięczne; Oświadczenie o braku zaległości w innych płatnościach, w tym na rzecz instytucji finansowych.

3. Wprowadzenie Danych Dodatkowych potwierdzone zostaje kliknięciem przycisku „Potwierdź” lub innego analogicznego. Po tej czynności, w razie, jeśli Użytkownik nie dokonał uprzednio definitywnego wyboru dodatkowych usług lub produktów, takie usługi lub produkty mogą zostać wyświetlone w Serwisie oraz wybrane przez Użytkownika.
4. Użytkownik, podając Dane Dodatkowe, powinien podać swoje aktualne i zgodne ze stanem faktycznym dane, a także posiadać pełną zdolność do czynności prawnych
5. Użytkownik może dokonać wyboru wszystkich, niektórych lub żadnych z dodatkowych usług lub produktów, które wyświetlane są wraz z lub w ramach Abonamentu Podstawowego. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że każdy wybór w tym przedmiocie może wpłynąć na poszczególne parametry Abonamentu Końcowego, w tym w szczególności na wysokość abonamentu.
6. Po dokonaniu wyboru Abonamentu Podstawowego wraz z ewentualnymi dodatkowymi usługami lub produktami oraz wprowadzeniu Danych Podstawowych i Danych Dodatkowych, Użytkownik może złożyć Wniosek o Rezerwację.
7. Złożenie Wniosku o Rezerwację następuje poprzez:
  - a. potwierdzenie podanych Danych Podstawowych oraz Danych Dodatkowych (na tym etapie możliwa jest edycja tych danych, przy czym zmiana Danych Podstawowych wymaga zmiany w Serwisie na poziomie konta Użytkownika);
  - b. potwierdzenie wyboru i konfiguracji Abonamentu Podstawowego wraz z ewentualnymi dodatkowymi usługami

lub produktami oraz wynikającej z tego wysokości miesięcznej raty (abonamentu);

- c. zaznaczenia pola akceptacji Regulaminu, co jest jednoznaczne z akceptacją Regulaminu bez zastrzeżeń,
- d. wyrażenia zgody lub odmowy zgody na przetwarzanie Danych Dodatkowych w celach marketingowych lub innych, dla których wymagana jest zgoda Użytkownika, (wyrażenie zgody jest dobrowolne i nie jest niezbędne do złożenia Wniosku o Rezerwację);
- e. po wykonaniu czynności określonych w pkt a, b, c powyżej, kliknięcie w pole „Wyślij” lub inne analogiczne;

8. Niepełne uzupełnienie poszczególnych pól, o którym mowa ust. 9 powyżej lub nieuzupełnienie wszystkich pól może uniemożliwić dalsze jego uzupełnianie, o czym Użytkownik jest informowany na bieżąco, lub po zakończeniu wypełniania pól.
9. Pełne uzupełnienie danych objętych poszczególnymi polami, o których mowa w ust. 9 powyżej zostaje potwierdzone informacją o prawidłowym ich wypełnieniu wyświetloną w Serwisie, a następnie wiadomością e-mail przesłaną na adres podany przez Użytkownika oraz telefonem na podany przez Użytkownika numer telefonu. Celem potwierdzenia tego, że Użytkownik złożył Wniosek o Rezerwację, Usługodawca skontaktuje się z Użytkownikiem telefonicznie w ciągu jednego dnia roboczego, podejmując nie więcej niż trzy próby połączenia.
10. Umowa Rezerwacyjna zostaje zawarta pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem w chwili potwierdzenia w rozmowie telefonicznej, o której mowa w ust. 11 powyżej, że Użytkownik złożył Wniosek o Rezerwację. Umowa Rezerwacyjna zostaje zawarta na czas do udzielenia informacji o możliwości uwzględnienia Wniosku o Rezerwację, nie dłużej jednak niż na jeden dzień roboczy liczony od dnia potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym.
11. Po telefonicznym potwierdzeniu złożenia Wniosku o Rezerwację Użytkownik informowany jest niezwłocznie, nie później jednak, niż w ciągu jednego dnia roboczego, o możliwości uwzględnienia Wniosku o Rezerwację.
12. W razie braku telefonicznego kontaktu z Użytkownikiem w sposób, o którym mowa w ust. 11 powyżej, przyjmuje się, że Wniosek o Rezerwację nie został przez Użytkownika złożony, zaś Usługodawca zostaje zwolniony z jakichkolwiek dalszych czynności.

13. Po zawarciu Umowy Rezerwacyjnej, celem ustalenia, czy możliwe jest uwzględnienie Wniosku o Rezerwację (tj. dokonanie Rezerwacji z uwzględnieniem parametrów zawartych we Wniosku o Rezerwację), Usługodawca przekazuje Partnerom dane, w tym dane osobowe, przekazane przez Użytkownika. Więcej informacji na temat przetwarzania danych znajduje się w Polityce Prywatności.
14. W razie braku możliwości dokonania Rezerwacji z uwzględnieniem parametrów zawartych we Wniosku o Rezerwację, Użytkownik informowany jest o odmowie uwzględnienia Wniosku o Rezerwację. W takim przypadku Umowa Rezerwacyjna uznana zostaje za wykonaną, zaś Użytkownikowi nie przysługują żadne roszczenia z tego tytułu, w szczególności nie może on odstąpić od Umowy Rezerwacyjnej;
15. W razie uwzględnienia Wniosku o Rezerwację, dokonywana jest Rezerwacja dla Użytkownika na okres 48 godzin od chwili uwzględnienia Wniosku o Rezerwację (Okres Rezerwacji), a Umowa Rezerwacyjna ulega przedłużeniu o okres Rezerwacji. Uwzględnienie Wniosku o Rezerwację następuje w chwili doręczenia Użytkownikowi informacji (w formie wiadomości e-mail lub wiadomości telefonicznej) o uwzględnieniu Wniosku o Rezerwację. Razem z lub niezwłocznie po udzieleniu informacji o uwzględnieniu Wniosku o Rezerwację, Użytkownikowi w drodze wiadomości e-mail doręczane są:
  - a. wzór Umowy Abonamentowej wraz z ewentualnymi załącznikami oraz dokumentami dodatkowymi;
  - b. zaproszenie ze wskazaniem miejsca oraz terminu w Okresie Rezerwacji przeprowadzenia jazdy próbnej oraz sprawdzenia stanu technicznego pojazdu mechanicznego odpowiadającego parametrom zawartym we Wniosku o Rezerwację, wraz z informacją o możliwości zawarcia Umowy Abonamentowej.
16. W takim przypadku Umowę Rezerwacyjną uważa się za wykonaną wraz z upływem Okresu Rezerwacyjnego.
17. Rezerwacja polega na tym, że przez Okres Rezerwacji pojazd mechaniczny odpowiadający parametrom zawartym we Wniosku o Rezerwację będzie dostępny u Partnera Usługodawcy w taki sposób, by mógł być przedmiotem Umowy Abonamentowej zawartej z Użytkownikiem. Rezerwacja nie stanowi oferty ani przyrzeczenia zawarcia Umowy Abonamentowej. Informacje zawarte w Serwisie, w tym dotyczące pojazdu mechanicznego objętego Rezerwacją, pochodzą od Partnerów. Usługodawca dokłada wszelkiej staranności, by upewnić się, że informacje te odpowiadają rzeczywistości, lecz nie może zapewnić ani zagwarantować, że tak jest. W razie rozbieżności

między informacją zawartą w Serwisie, a rzeczywistym stanem rzeczy, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualną szkodę tym spowodowaną, chyba że ponosi winę. Użytkownik, korzystając z Serwisu, przyjmuje to do wiadomości i akceptuje.

18. W razie, jeśli Użytkownik nie pojawi się w miejscu i czasie uzgodnionym dla dokonania dalszych czynności w Okresie Rezerwacji, a Strony uprzednio nie dojdą do porozumienia co do przedłużenia Okresu Rezerwacji na rzecz Użytkownika oraz nowego miejsca i czasu spotkania, Umowa Rezerwacyjna wygasa wraz z upływem pierwotnego okresu rezerwacji. Do przedłużonego Okresu Rezerwacji niniejsze postanowienie stosuje się analogicznie.
19. W razie, jeśli z przyczyn, za które Usługodawca jest odpowiedzialny, nie dojdzie w miejscu i czasie uzgodnionym do dokonania dalszych czynności w Okresie Rezerwacji, Usługodawca utrzyma Rezerwację na rzecz Użytkownika na dodatkowy okres 2 dni i zaproponuje Użytkownikowi maksymalnie dwa nowe terminy wykonania wskazanych czynności w Okresie Rezerwacji. W razie odmowy ze strony Użytkownika w odniesieniu do każdej z propozycji Usługodawcy, Umowę Rezerwacyjną uznaje się za wykonaną z upływem nowego Okresu Rezerwacji.
20. Zawarcie Umowy Rezerwacyjnej nie zobowiązuje Użytkownika, Usługodawcę ani żaden inny podmiot do zawarcia Umowy Abonamentowej i nie tworzy żadnego roszczenia o zawarcie ani przyrzeczenia zawarcia Umowy Abonamentowej.

## **XII. Chat**

1. Kontakt Usługodawcy (lub podmiotu działającego w imieniu Usługodawcy) z Użytkownikiem może nastąpić bezpośrednio poprzez rozmowę polegającą na naprzemiennym przesyłaniu wiadomości tekstowych („Chat”) przy pomocy odpowiedniego okienka, które może pojawić się w Serwisie.
2. Chat czynny jest w języku polskim (za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy): od poniedziałku do piątku w godzinach od 08:00 do 21:00.
3. Chat służy wyłącznie udzielaniu Użytkownikowi informacji dotyczących Usługi oraz podstawowych zasad funkcjonowania Serwisu, w tym wskazania, jak złożyć Wniosek o Rezerwację.
4. Dla uniknięcia wątpliwości ustala się, że Chat nie służy:
  - o a. rejestracji Użytkownika w Serwisie ani składaniu Wniosku o Rezerwację;

- b. przyjmowaniu ani rozpatrywaniu reklamacji, skarg, oświadczeń o odstąpieniu od Umowy, oświadczeń o rozwiązaniu jakiegokolwiek umowy ani innych podobnych oświadczeń.
5. Usługodawca zastrzega, że zarówno usługa Chat, jak i konkretna rozmowa realizowana za pośrednictwem Chat, mogą zostać zaprzestane w każdej chwili z każdego powodu, jak i bez powodu, co nie będzie stanowić niewykonania albo nienależytego wykonania umowy zawartej na podstawie niniejszego Regulaminu ani żadnej innej.
  6. Usługodawca (lub podmiot działającego w jego imieniu) rejestruje rozmowy prowadzone poprzez Chat. Użytkownik na początku takiej rozmowy jest informowany, że rozmowa jest rejestrowana. W razie sprzeciwu Użytkownika rozmowa ulega zakończeniu. Rozmowa poprzez Chat nie może odbyć się bez jej rejestracji.

### **XIII. Call center**

1. Prośba o telefon złożona przez Użytkownika w ramach Serwisu, brak udzielenia pełnych Danych Dodatkowych w razie wyboru Abonamentu Podstawowego, brak złożenia Wniosku o Rezerwację po wprowadzeniu Danych Dodatkowych, lub zawarcie Umowy Rejestracyjnej lub Umowy Rezerwacyjnej może skutkować kontaktem Call Center z Użytkownikiem na numer telefonu podany przez Użytkownika i przeprowadzeniem z nim rozmowy telefonicznej („Rozmowa Telefoniczna”) w języku polskim w następujących dniach i godzinach, poza dniami ustawowo wolnymi od pracy:  
a) od poniedziałku do piątku w godzinach od 08:00 do 21:00.
2. Prośba o telefon może zostać złożona przez Użytkownika bez rejestracji, poprzez podanie w odpowiednim okienku w Serwisie imienia i nazwiska Użytkownika, jego numeru telefonu, a także udzielenie przez niego odpowiedniej zgody na kontakt telefoniczny oraz akceptację niniejszego Regulaminu (poprzez odznaczenie odpowiedniego pola).
3. Usługodawca lub Call Center rejestruje Rozmowy Telefoniczne. Użytkownik na początku Rozmowy Telefonicznej udziela odpowiedzi na pytanie, czy wyraża zgodę na rejestrowanie Rozmowy Telefonicznej. W razie odpowiedzi twierdzącej, Rozmowa Telefoniczna jest kontynuowana. W razie odpowiedzi negatywnej Rozmowa Telefoniczna ulega zakończeniu. Rozmowa Telefoniczna nie może odbyć się bez jej rejestracji.
4. Celem Rozmowy Telefonicznej jest:



- a. potwierdzenie, że dany rozmówca wcześniej odwiedził stronę Carmore.pl oraz poprosił o telefon lub dokonał rejestracji;
- b. udzielenie odpowiedzi na pytania Użytkownika lub udzielenie informacji przez niego żądanej;
- c. dokończenie procesu udzielania Danych Dodatkowych, jeśli proces ten nie został wcześniej ukończony;
- d. w razie udzielenia przez Użytkownika odpowiedniej zgody, udzielenie przez Użytkownika odpowiedzi na pytanie, czy chciałby złożyć Wniosek o Rezerwację;
- e. w razie udzielenia odpowiedzi pozytywnej na pytanie, o którym mowa w pkt c) powyżej - podanie przez Użytkownika dodatkowych danych koniecznych do złożenia Wniosku o Rezerwację, w tym Dane Dodatkowe, oraz wybór przez Użytkownika dodatkowych usług lub produktów;
- f. pozyskanie koniecznych zgód, o ile nie zostały one wcześniej wyrażone przez Użytkownika;
- g. dokonanie innych czynności uzasadnionych wykonaniem umowy zawartej na podstawie niniejszego Regulaminu, w szczególności potwierdzenie Wniosku o Rezerwację, umówienie spotkania celem dokonania czynności w trakcie Rezerwacji.

#### **XIV. Odpowiedzialność usługodawcy**

1. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że świadczenie Usług zgodnie z niniejszym Regulaminem nie jest równoznaczne z otrzymaniem przez Użytkownika oferty ani przyrzeczenia zawarcia umowy najmu, najmu długoterminowego, leasingu, pożyczki, kredytu lub jakiegokolwiek innego świadczenia, usługi, towaru lub produktu.
2. Usługodawca odpowiada jedynie na zasadzie winy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, przy czym Usługodawca w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wynikłą lub związaną z:
  - brakiem zastosowania się Użytkownika do wymogów technicznych korzystania z Serwisu;
  - brakiem możliwości korzystania z Serwisu z powodu okoliczności, za które Usługodawca nie odpowiada lub które są od niego niezależne;

- siłą wyższą, przez którą należy rozumieć niezawinione przez Usługobiorcę zdarzenie, któremu Usługobiorca nie mógł zapobiec zachowując należytą staranność, lub którego nie mógł przewidzieć. Do tych zdarzeń zalicza się w szczególności wojnę, atak terrorystyczny, włamanie, pożar, zalanie, strajk, zamieszki, atak hakerów, awarię, przyczyny leżące po stronie osób trzecich, które podejmują czynności potrzebne dla prawidłowego świadczenia Usług przez Usługodawcę, w tym osób świadczących usługi telekomunikacyjne, hostingowe, bankowe, pocztowe, kurierskie, poczty elektronicznej, rejestracji i utrzymywania domen lub inne;
- niedozwolonym lub niezgodnym z Regulaminem korzystaniem z Usługi przez Użytkownika lub inną osobę;
- podaniem przez Użytkownika niezgodnych z prawdą informacji, w szczególności zaś Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wynikającą lub związaną z brakiem możliwości sfinalizowania jakiejkolwiek transakcji z Partnerem wobec podania przez Użytkownika niezgodnych z prawdą danych;
- podaniem przez Użytkownika danych osoby trzeciej, jeśli dane te zostały podane bez ich wiedzy i zgody;
- złośliwym, podstępnym, nieobyczajnym lub naruszającym prawo działaniem lub zaniechaniem osób trzecich;
- przyczynami związanymi z oprogramowaniem lub systemami informatycznymi innymi niż Serwis, w tym także związanych z urządzeniami mobilnymi stosowanymi przez Użytkownika, oprogramowaniem do tych urządzeń lub sieciami telefonii komórkowej, w tym szczególności opłat za korzystanie z tych sieci;
- odrzuceniem wysyłanych wiadomości e-mail przez serwery pocztowe, np. na skutek działania filtrów, blokad lub awarii tych systemów;
- oznaczeniem e-maili Usługodawcy, Partnerów lub innych maili związanych z Usługami jako spam przez dostawcę usług poczty elektronicznej;
- informacjami przekazywanymi bezpośrednio lub pośrednio Użytkownikowi lub osobom trzecim przez Partnerów lub osoby działające w ich imieniu lub na ich rzecz;

- działaniem lub zaniechaniem Partnerów lub osób działających w ich imieniu lub na ich rzecz;
- kontaktami Partnera z Użytkownikiem, w tym jakichkolwiek negocjacji, rokowań, uzgodnień;
- zawarcia lub braku zawarcia umowy pomiędzy Użytkownikiem a Partnerem, nienależytym wykonaniem takiej umowy, problemami związanymi z ustaniem takiej umowy;
- kondycją finansową, w tym zdolności finansowej lub kredytowej lub płynności finansowej Użytkownika, Partnera lub osób trzecich;
- zastosowaniem się do treści reklamowych, promocyjnych, marketingowych, informacyjnych lub innych znajdujących się na Serwisie.
- działaniem aplikacji mobilnej na urządzeniu stosowanym przez Użytkownika;
- w innych wypadkach określonych w Regulaminie.

### 3.

- a. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że:
- b. funkcjonowanie Serwisu może ulegać okresowym przerwom, o czym Usługodawca będzie w miarę możliwości informował Użytkownika;
- c. Usługodawca nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania Serwisu w razie korzystania przez Użytkownika ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych w Regulaminie. Świadczenie Usługi może zostać również przerwane w razie zajścia takich okoliczności jak, w szczególności, nienależyta jakość połączenia, uszkodzenie lub wada urządzeń telekomunikacyjnych, systemów zasilania, sprzętu komputerowego, awarii sieci telekomunikacyjnej lub przerw w dostawie prądu, przerywania połączenia lub jakiegokolwiek działania osób trzecich;
- d. o ile nie zostanie to wyraźnie przyznane przez Usługodawcę, Usługodawca nie działa na rzecz Partnera i żadne jego działanie nie powinno być poczytywane jako podjęte w imieniu Partnera lub na rzecz Partnera. W szczególności Usługodawca nie jest reprezentantem, pełnomocnikiem, przedstawicielem, agentem, zastępcą

bezpośrednim lub pośrednim, podwykonawcą lub pracownikiem Partnera;

- e. Usługodawca może także udostępnić lub wykorzystać Serwis w celu zamieszczania lub przechowywania przez Partnera lub inne podmioty treści o charakterze reklamowym, promocyjnym lub informacyjnym. Treści te nie muszą być związane z Usługami;
- f. Usługodawca ma prawo zablokować dostęp do Serwisu, w razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z Serwisu, w szczególności wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę Użytkownika lub Usługodawcę. W takim przypadku Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu czasowego zawieszenia dostępu do Serwisu na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.

## **XV. Odstąpienie od umowy**

1. Z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej, Użytkownik będący Konsumentem może w każdej chwili bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy na podstawie niniejszego Regulaminu od niej odstąpić, w szczególności poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie elektronicznej lub na piśmie, przesyłając je na adres podany w ust. 2 poniżej. Wzór takiego oświadczenia znajduje się w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu. Złożenie oświadczenia zgodnie z takim wzorem nie ogranicza uprawnienia takiego Użytkownika do złożenia jakiegokolwiek innego jednoznacznego oświadczenia, w którym informuje o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy złożone w formie:
  - a. wiadomości e-mail powinno zostać wysłane na adres: [admin@berry-fs.com](mailto:admin@berry-fs.com);
  - b. w formie pisemnej powinno zostać wysłane na adres: ul. Szturmowa 2a, Warszawa 02-678. Do zachowania terminu na odstąpienie od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
3. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Użytkownikowi będącemu Konsumentem w przypadku ziszczenia się przesłanek wymienionych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827 z późn. zm.), w szczególności, jeżeli taki Użytkownik wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem ww. terminu do odstąpienia od

Umowy. Ponadto, w myśl ww. przepisu, po wykonaniu Usługi przez Usługodawcę, Konsument, który udzielił wyraźnej zgody na wykonanie Usługi, traci prawo odstąpienia od Umowy.

4. Pouczenie Konsumenta o odstąpieniu od Umowy znajduje się w załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu.

### **XVI. Rozwiązanie umowy**

1. Użytkownik może rozwiązać Umowę Rejestracyjną lub Umowę Rezerwacyjną ze skutkiem natychmiastowym w każdym czasie, poprzez przesłanie stosownego oświadczenia na adres: [admin@berry-fs.com](mailto:admin@berry-fs.com) lub za pośrednictwem konta Użytkownika. Za oświadczenie o rozwiązaniu umowy ze skutkiem natychmiastowym uznaje się również likwidację konta Użytkownika w Serwisie przy wykorzystaniu funkcjonalności Serwisu.
2. Usługodawca może rozwiązać Umowę Rejestracyjną lub Umowę Rezerwacyjną ze skutkiem natychmiastowym z ważnych powodów, przez które rozumie się:
  - naruszenie przez Użytkownika postanowień Regulaminu, w szczególności dobrych obyczajów lub praw osób trzecich, w tym w szczególności jeśli Użytkownik więcej niż 5 razy w okresie kolejnych 12 miesięcy zawarł Umowę Rezerwacyjną i nie stawił się w uzgodnionym terminie do dokonania dalszych czynności w Okresie Rezerwacji z przyczyn, za które Użytkownik ponosi odpowiedzialność;
  - trwałe zaprzestanie świadczenia usług drogą elektroniczną przez Usługodawcę spowodowane obiektywnymi względami.
3. Rozwiązanie umowy przez Usługodawcę następuje przez przesłanie stosownego oświadczenia na aktualny adres podany przez Użytkownika w Serwisie, przy czym za oświadczenie o rozwiązaniu umowy ze skutkiem natychmiastowym uznaje się również likwidację konta Użytkownika w Serwisie przy wykorzystaniu funkcjonalności Serwisu, w tym w szczególności w razie trwałego zaprzestania świadczenia usług drogą elektroniczną.

### **XVII. Obowiązki użytkownika**

1. Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Regulaminu, a w szczególności do korzystania z Serwisu zgodnie z jego przeznaczeniem oraz odpowiednimi przepisami prawa.
2. Użytkownika obowiązuje zakaz dostarczania do Serwisu treści o charakterze bezprawnym.

3. Korzystanie z Serwisu powinno odbywać się zgodnie z jego przeznaczeniem, w zgodzie z Regulaminem, obowiązującymi przepisami prawa i dobrymi obyczajami.
4. W przypadku stwierdzenia podejmowania przez Użytkownika działań faktycznie lub potencjalnie utrudniających lub uniemożliwiających prawidłowe działanie Serwisu wszelkie opcje i uprawnienia przypisane danemu Użytkownikowi zostaną zawieszane lub odebrane na stałe. Zdanie poprzednie stosuje się odpowiednio w przypadkach działania faktycznie lub potencjalnie na szkodę Usługodawcy. Za naruszenie postanowień Regulaminu uważa się również działania lub zaniechania zmierzające do ich obejścia.
5. Użytkownikowi nie należy się jakiegokolwiek odszkodowanie, gdy przyczyną zakończenia świadczenia Usługi było powzięcie przez Usługodawcę informacji, uzasadnionego podejrzenia lub stosownej informacji urzędowej, że korzystając z Serwisu Użytkownik dokonał naruszenia, usiłowania naruszenia, obejścia lub próby obejścia powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności działań lub usiłowań działać na szkodę osób trzecich, w tym nie wywiązał się z postanowień Regulaminu.

#### **XVIII. Reklamacje i polubowne metody rozwiązywania sporów**

1. Użytkownik ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej świadczenia Usług na podstawie niniejszego Regulaminu w każdym czasie.
2. Reklamacja może zostać przesłana drogą mailową na adres: [admin@berry-fs.com](mailto:admin@berry-fs.com) lub drogą pisemną na adres siedziby Usługodawcy.
3. Reklamacja powinna zawierać dokładne oznaczenie Użytkownika (imię, nazwisko, PESEL/NIP, adres mailowy i korespondencyjny) oraz dokładny opis okoliczności będących podstawą złożenia reklamacji.
4. Usługodawca rozpatrzy reklamację w terminie 30 dni od jej otrzymania. Jeśli reklamacja nie może być w tym terminie rozpoznana, Usługodawca powiadomi składającego reklamację o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację jest wysyłana na wskazany przez składającego reklamację adres e-mail lub na adres korespondencyjny, o ile tego zażądał składając reklamację. W razie odmowy uwzględnienia reklamacji, Usługodawca prześle Użytkownikowi będącemu Konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o: zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania

sporów konsumenckich albo zgodzie na udział w takim postępowaniu albo odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

6. Szczegółowe informacje na temat możliwości dotyczących alternatywnych (polubownych) metod rozwiązywania sporów i zasad dostępu do takich procedur dla Użytkowników będących Konsumentami zamieszkałymi w Polsce są dostępne na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na stronie: [h t t p s : / / u o k i k . g o v . p l / pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](http://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php).

Istnieje punkt kontaktowy przy Prezesie UOKiK (nr tel.: 22 55 60 333, adres e-mail: [kontakt.adr@uokik.gov.pl](mailto:kontakt.adr@uokik.gov.pl) lub adres Plac Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa), którego zadaniem jest pomoc konsumentom w kwestiach związanych z alternatywnymi metodami rozwiązywania sporów konsumenckich. Konsument ma następujące przykładowe możliwości wykorzystania procedur alternatywnego rozwiązywania sporów:

- wniosek o rozwiązanie sporu do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego (więcej informacji można uzyskać pod adresem: <http://www.spsk.wiih.org.pl/>);
- wniosek o pozasądowe rozwiązanie sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej (więcej informacji można uzyskać na stronie internetowej Inspektoratu właściwego dla miejsca prowadzenia działalności gospodarczej Usługodawcy);
- pomoc od powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznych, których statutowe zadania obejmują ochronę konsumentów (w tym Federacji Konsumentów i Stowarzyszenia Konsumentów Polskich). Porad udziela się między innymi za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl) i za pośrednictwem infolinii konsumenckiej pod numerem 801 440 220.

Na stronie internetowej <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest internetowa platforma rozstrzygania sporów między konsumentami i przedsiębiorcami na poziomie UE (platforma ODR). (więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej platformy lub na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [https://uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie\\_faq\\_platforma\\_odr.php](https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie_faq_platforma_odr.php)).

Wszelkie spory wynikłe z wszelkich umów zawartych na podstawie niniejszego Regulaminu podlegają jurysdykcji sądów powszechnych.

Nie należy uznawać, że niniejszy Regulamin ani jakakolwiek umowa zawarta na jego podstawie zawiera zapis na sąd polubowny. Usługodawca zastrzega sobie prawo do osobnego wyrażania zgody na alternatywne metody rozwiązywania sporów w odniesieniu do poszczególnych przypadków.