

## **Regulamin sklepu internetowego: pomocinformatyczna.pl**

określający m.in. zasady zawierania umów sprzedaży poprzez Sklep, zawierający najważniejsze informacje o Sprzedawcy, Sklepie oraz o prawach Konsumenta

### **SPIS TREŚCI**

- § 1 Definicje
- § 2 Kontakt ze Sprzedawcą
- § 3 Wymogi techniczne
- § 4 Zakupy w Sklepie
- § 5 Płatności
- § 6 Reklamacja
- § 7 Dane osobowe
- § 8 Zastrzeżenia
- § 9 Postanowienia dotyczące Kupujących niebędących Konsumentami

### **§ 1 DEFINICJE**

**Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

**Konsument** – konsument w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.

**Kupujący** – każdy podmiot kupujący w Sklepie.

**Regulamin** – niniejszy regulamin.

**Sklep** – sklep internetowy pomocinformatyczna.pl prowadzony przez Sprzedawcę pod adresem: [www.pomocinformatyczna.pl](http://www.pomocinformatyczna.pl).

**Sprzedawca** – RAVNET SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą pod adresem ul. Modlińska 175A, 03-186 Warszawa, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego - rejestru przedsiębiorców przez SĄD REJONOWY DLA M.ST.WARSZAWY W WARSZAWIE, XIII WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO, pod nr KRS 0000319022, NIP 5242664812, nr REGON 141642999, kapitał zakładowy 100000,00 zł, kapitał wpłacony 100000,00 zł

## **§ 2 KONTAKT ZE SPRZEDAWCĄ**

1. Adres pocztowy: ul. Modlińska 175A, 03-186 Warszawa
2. W celu otrzymania faktury VAT należy przesłać kompletne dane na adres: [faktury.blik@pomocinformatyczna.pl](mailto:faktury.blik@pomocinformatyczna.pl) lub wypełnić dedykowany do tego celu formularz dostępny po opłaceniu usługi za pomocą płatności BLIK.
3. Adres e-mail: kontakt@pomocinformatyczna.pl
4. Telefon: 502053931

## **§ 3 WYMOGI TECHNICZNE**

1. Dla prawidłowego funkcjonowania Sklepu potrzebny jest dostęp do elektronicznych usług bankowych umożliwiających realizację płatności za pomocą BLIK przy pomocy przeglądarki internetowej obsługującej JavaScript oraz pliki cookies lub aplikacji dedykowanej.
2. Dla złożenia zamówienia w Sklepie, poza wymogami określonymi w ust. 1, niezbędne jest podanie numeru telefonu który umożliwi kontakt z Klientem.

## **§ 4 ZAKUPY W SKLEPIE**

1. Klient nabywa podczas zakupu w sklepie usługę: pomocy informatycznej trwającej do 60 minut.
2. Pomoc informatyczna świadczona jest w dni robocze, w godzinach od 8:00 do 21:00.
3. Koszt usługi pomocy informatycznej wynosi 290 zł brutto za każdą rozpoczętą godzinę pracy informatyka.
4. Po opłaceniu usługi dyżurny informatyk skontaktuje się z Klientem na numer podany w formularzu.
5. Kontakt telefoniczny nastąpi do 4 godzin od zarejestrowania płatności w systemie Sprzedawcy z uwzględnieniem godzin pracy Sprzedawcy.
6. Po przekroczeniu 60 minut świadczenia usługi Klient będzie poproszony o ponowną zapłatę za pomocą Sklepu, a w przypadku braku płatności realizacja usługi zostanie przerwana.
7. Usługa pomocy informatycznej świadczona jest w sposób zdalny z wykorzystaniem narzędzi specjalistycznych umożliwiających przechwycenie ekranu Klienta.
8. Klient poprzez dokonanie płatności wyraża zgodę na przechwycenie ekranu i operowaniu na danych i plikach. Usługa jest realizowana podczas rozmowy telefonicznej.
9. Zamówienie zostaje złożone w momencie zaakceptowania Regulaminu przez Kupującego i zapłaty za usługę pomocy informatycznej.
10. Złożenie zamówienia jest tożsame z zawarciem umowy sprzedaży pomiędzy Kupującym a Sprzedawcą.

## **§ 5 PŁATNOŚCI**

1. Za złożone zamówienie można zapłacić za pośrednictwem platformy płatniczej: Blue Media i metody płatności BLIK.
2. Podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest Blue Media S.A.
3. W przypadku braku środków na karcie płatniczej usługa pomocy informatycznej nie będzie możliwa do realizacji. W tym wypadku czas kontaktu dyżurnego informatyka wydłuży się do czasu skutecznego uiszczenia zapłaty.
4. Kupujący dokonując zakupów w Sklepie akceptuje stosowanie faktur elektronicznych przez Sprzedawcę. Kupujący ma prawo wycofać swoją akceptację.
5. Faktura VAT będzie wystawiona na podstawie danych przekazanych za pomocą formularza udostępnionego Kupującemu po dokonaniu płatności.

## **§ 6 Reklamacja**

1. Kupujący ma prawo do złożenia reklamacji. Reklamacja musi być złożona na adres e-mail podany w paragrafie 2.
2. Reklamacja musi zawierać, datę i czas realizacji usługi, numer telefonu kontaktowego Kupującego oraz opis reklamacji.
3. Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 7 dni.
4. Kupujący zostanie powiadomiony o wyniku rozpatrzenia reklamacji w odpowiedzi na przesłany e-mail.
5. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, sprzedawca dokona zwrotu płatności przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Kupującego użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Kupujący zgodzi się na inne rozwiązanie, w każdym przypadku Kupujący nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
6. W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za transakcję dokonaną przez Kupującego kartą płatniczą, Sprzedawca dokona zwrotu na rachunek bankowy przypisany do tej karty płatniczej.

## **POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ**

- a. W przypadku, gdy postępowanie reklamacyjne nie przyniesie oczekiwanego przez Konsumenta rezultatu, Konsument może skorzystać m.in. z:
- b. mediacji prowadzonej przez właściwy terenowo Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej, do którego należy się zwrócić z wnioskiem o mediację. Co do zasady postępowanie jest bezpłatne. Wykaz Inspektoratów znajduje się tutaj: [https://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php#faq595](https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595);
- c. pomocy właściwego terenowo stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej, do którego

należy złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy przed sądem polubownym. Co do zasady postępowanie jest bezpłatne. Wykaz sądów dostępny jest pod adresem: [https://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php#faq596](https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq596);

- d. bezpłatnej pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika Konsumentów;

## **§ 7 DANE OSOBOWE**

1. Administratorem danych osobowych przekazanych przez Kupującego podczas korzystania ze Sklepu jest Sprzedawca.
2. Dane osobowe Kupującego przetwarzane są głównie na podstawie umowy i w celu jej realizacji, zgodnie z zasadami określonymi w ogólnym rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) o ochronie danych (RODO). Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych przez Sprzedawcę zawiera polityka prywatności zamieszczona w Sklepie.

## **§ 8 ZASTRZEŻENIA**

1. Zakazane jest dostarczanie przez Kupującego treści o charakterze bezprawnym.
2. Każdorazowo składane w Sklepie zamówienie stanowi odrębną umowę sprzedaży i wymaga osobnej akceptacji Regulaminu. Umowa zawierana jest na czas i w celu realizacji zamówienia.
3. Umowy zawierane na podstawie niniejszego regulaminu zawierane są w języku polskim.
4. Żadne z postanowień niniejszego regulaminu nie wyłącza lub w żadnym stopniu nie ogranicza uprawnień Konsumenta wynikających z przepisów prawa.
5. Postanowienia dotyczące towarów i umowy sprzedaży stosuje się odpowiednio do treści cyfrowych i umowy o dostarczanie treści cyfrowych, o ile Regulamin nie określa tych kwestii odrębnie.

## § 9 POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE KUPUJĄCYCH NIEBĘDĄCYCH KONSUMENTAMI

1. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje podmiotowi innemu niż Konsument.
2. Wszelka odpowiedzialność Sprzedawcy w stosunku do Kupującego niebędącego Konsumentem jest wyłączona.
3. W przypadku ewentualnego sporu z Kupującym niebędącym Konsumentem sądem właściwym będzie sąd właściwy dla siedziby Sprzedawc

