

REGULAMIN

I. Regulamin Ogólny

1. Definicje

- a) „**Aplikacja**” - Aplikacja na stronie internetowej zgłoszenia.it
- b) „**Właściciel**” - Właściciel strony i aplikacji internetowej zgłoszenia.it
- c) „**Administrator**” - Pracownik firmy ZGLOSZENIA.IT Dariusz Sadowski odpowiedzialny za zarządzanie i zapewnienie prawidłowego działania aplikacji oraz za weryfikację treści zgłoszeń, kont Serwisów/Wykonawców i Klientów.

Użytkownikami aplikacji, są:

- d) „**Klient**” - Osoba fizyczna lub prawna, która korzysta z aplikacji w celu zgłaszania potrzeb wykonania usługi z branży IT.
- e) „**Serwis/Wykonawca**” - Firma posiadająca zarejestrowaną działalność gospodarczą w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa, która świadczy usługi z branży IT.

2. Postanowienia ogólne

- a) Właścicielem aplikacji i strony internetowej jest ZGLOSZENIA.IT Dariusz Sadowski.
- b) Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z aplikacji, której celem jest połączenie Klientów mających potrzebę wykonania usług z branży IT z Serwisami/Wykonawcami tych usług.
- c) Korzystanie z aplikacji oznacza akceptację niniejszego regulaminu. Użytkownicy niezgadzający się z jego postanowieniami powinni zaprzestać korzystania z aplikacji.

3. Zakres świadczonych usług

- a) Aplikacja umożliwia:
 - Klientom zgłaszanie potrzeb dotyczących napraw sprzętu, usług informatycznych, programowania oraz pomocy zdalnej.
 - Serwisom/Wykonawcą przejmowanie tych zgłoszeń i ich realizację.
- b) Właściciel aplikacji pełni wyłącznie rolę pośrednika między Klientem, a Serwisem/Wykonawcą wykonującym usługę. Właściciel nie świadczy usług, ani nie odpowiada za ich jakość wykonania.

4. Odpowiedzialność Właściciela

- a) Właściciel nie ponosi odpowiedzialności za jakość, terminowość, kompletność lub zgodność wykonanej usługi z oczekiwaniami Klienta.
- b) Właściciel nie odpowiada za kwestie związane z płatnościami między Klientem, a Serwisem/Wykonawcą, w tym za brak wykonania usługi, spory finansowe czy inne problemy.
- c) Wszelkie roszczenia i spory dotyczące wykonania usługi należy rozwiązywać bezpośrednio między Klientem, a wybranym Serwisem/Wykonawcą.

5. Zastrzeżenia prawne

- a) Wszystkie prawa autorskie i inne prawa własności intelektualnej związane z aplikacją są zastrzeżone przez Właściciela.
- b) Zabronione jest wykorzystywanie aplikacji do celów niezgodnych z prawem.

- c) Użytkownicy mają obowiązek stosować się do powszechnie przyjętych zasad etyki internetowej oraz przestrzegać niniejszego regulaminu.
- d) Administratorzy aplikacji mają prawo do usuwania zgłoszeń z nieodpowiednią treścią oraz blokowania użytkowników łamiących regulamin.
- e) Zabronione jest publikowanie treści obraźliwych, wulgarnych, pornograficznych, propagujących przemoc lub rasizm.
- f) Użytkownicy mają obowiązek dostarczania prawdziwych informacji oraz nieprzejmowania czyichkolwiek danych osobowych.
- g) Zabrania się udostępniania nielegalnego oprogramowania oraz naruszeń praw autorskich.
- h) Właściciel i Administratorzy aplikacji nie ponoszą odpowiedzialności za szkody wynikłe z nieprawidłowego korzystania z udostępnionych informacji.
- i) Użytkownicy mają prawo do zgłaszania problemów z działaniem aplikacji oraz sugestii dotyczących jej usprawnienia.
- j) Zgłoszenia mogą być dodawane tylko przez Klientów pełnoletnich.

6. Zmiany regulaminu

- a) Właściciel zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszym Regulaminie. O zmianach tych użytkownicy zostaną powiadomieni na co najmniej 14 dni przed ich wejściem w życie. Aktualna wersja publikowana będzie w aplikacji na stronie internetowej zgloszenia.it w zakładce „Regulamin”, a dalsze korzystanie z aplikacji po jej opublikowaniu oznacza akceptację zmian.

II. Regulamin dla Klienta

1. Rejestracja i dodawanie zgłoszeń

- a) Klient może dodać zgłoszenie w aplikacji bez konieczności rejestracji konta.
- b) Rejestracja konta jest bezpłatna i daje Klientowi dodatkowe korzyści, takie jak:
 - wgląd do wszystkich swoich zgłoszeń (aktualnych i archiwalnych),
 - brak konieczności ponownego wypełniania danych kontaktowych i danych do faktury w formularzu zgłoszenia przy kolejnych zgłoszeniach,
 - brak konieczności weryfikowania adresu e-mail przy każdym kolejnym zgłoszeniu.
- c) Klient dodaje zgłoszenie, wypełniając jeden z trzech formularzy zgłoszenia, w zależności od rodzaju poszukiwanej usługi:
 - **Naprawa/Serwis/Usługi** – Formularz przeznaczony do zgłoszeń związanych z naprawą (serwisem) sprzętu komputerowego, laptopów, telefonów, itp. lub innych usług informatycznych.
 - **Programowanie** – Formularz dedykowany zleceniom programistycznym, które dotyczą tworzenia lub rozwoju oprogramowania, aplikacji, stron internetowych, czy innych usług związanych z programowaniem.
 - **Pomoc zdalna** – Formularz dla Klientów potrzebujących pomocy zdalnej w rozwiązaniu problemów informatycznych, takich jak np. konfiguracja, diagnostyka czy wsparcie techniczne.

2. Wybór Serwisu/Wykonawcy

- a) Klient wypełniając odpowiedni do usługi formularz, może:
 - **Wybrać konkretny Serwis/Wykonawcę** – Po wyborze konkretnego Serwisu/Wykonawcy, Klient musi poczekać na akceptację przejęcia zgłoszenia, która potwierdzi podjęcie się realizacji usługi przez wybrany Serwis/Wykonawcę. Jeżeli Serwis/Wykonawca nie zaakceptuje przejęcia zgłoszenia, zgłoszenie trafia do ogólnej puli nowych zgłoszeń.
 - Jeśli Klient nie wybierze konkretnego Serwisu/Wykonawcy, zgłoszenie trafia do ogólnej puli nowych zgłoszeń, gdzie oczekuje na Serwis/Wykonawcę, który zdecyduje się przejąć zgłoszenie do realizacji usługi.

3. Akceptacja Serwisu/Wykonawcy

- a) Jeśli jakiś Serwis/Wykonawca przejmie zgłoszenie z ogólnej puli nowych zgłoszeń, Klient zostaje o tym fakcie powiadomiony i podejmuje ostateczną decyzję o akceptacji Serwisu/Wykonawcy do wykonania usługi. Jeżeli Klient nie zaakceptuje Serwisu/Wykonawcy, zgłoszenie trafia z powrotem do ogólnej puli nowych zgłoszeń.

4. Odpowiedzialność Klienta

- a) Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych informacji w formularzu zgłoszenia.
- b) Klient ponosi pełną odpowiedzialność za decyzję o wyborze Serwisu/Wykonawcy oraz ewentualnych konsekwencjach wynikających z jakości usługi.
- c) Klient zobowiązany jest do terminowego rozliczenia się bezpośrednio z Serwisem/Wykonawcą za wykonane usługi, zgodnie z ustalonymi warunkami.
- d) Klient ponosi odpowiedzialność za zapewnienie odpowiednich warunków do wykonania usługi, w szczególności w przypadku zdalnej pomocy informatycznej.

5. Reklamacje

- a) Klient ma prawo zgłosić reklamację bezpośrednio do Serwisu/Wykonawcy, w przypadku niezgodności z ustaleniami lub dotyczącą jakości wykonanej usługi.
- b) Właściciel aplikacji nie pośredniczy w procesie reklamacyjnym, ani nie odpowiada za jego wynik.

6. Zawieszenie i usunięcie konta

- a) Administrator ma prawo zawiesić lub usunąć konto Klienta w przypadku naruszenia regulaminu.
- b) Klient nie może usunąć swojego konta, jeżeli posiada jakiegokolwiek aktywne zgłoszenia. Zgodnie z powyższym konto Klienta może zostać usunięte dopiero po zakończeniu wszystkich otwartych zgłoszeń.

III. Regulamin dla Serwisu/Wykonawcy

1. Rejestracja i zobowiązania

- a) Rejestracja w aplikacji jest bezpłatna.
- b) Rejestracji mogą dokonywać wyłącznie firmy posiadające zarejestrowaną działalność gospodarczą w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa.
- c) Serwis/Wykonawca zobowiązany jest do podania w formularzu rejestracyjnym prawdziwych, kompletnych, rzetelnych i aktualnych informacji dotyczących swojej działalności takich jak dane rejestrowe firmy, miejscowość świadczenia usług, lokalizacja biura, wykonywane usługi i koszt diagnozy, wyceny czy roboczogodziny.

2. Proces rejestracji i weryfikacji konta

- a) Po wypełnieniu formularza rejestracyjnego, na adres e-mail podany w formularzu zostanie wysłana wiadomość z linkiem potwierdzającym, że adres e-mail należy do Serwisu/Wykonawcy.
- b) Serwis/Wykonawca klikając w link potwierdza adres e-mail.
- c) Po potwierdzeniu adresu e-mail, Administrator aplikacji w ciągu 2 dni roboczych dokona weryfikacji danych podanych w formularzu rejestracyjnym, a następnie podejmie decyzję o akceptacji lub odrzuceniu konta.
- d) W przypadku akceptacji, Serwis/Wykonawca otrzyma wiadomość e-mail z informacją, że konto Serwisu/Wykonawcy zostało aktywowane i Serwis/Wykonawca będzie mógł korzystać z pełnej funkcjonalności aplikacji.
- e) W przypadku odrzucenia konta, Serwis/Wykonawca otrzyma wiadomość e-mail z informacją o odrzuceniu rejestracji konta i jej powodach.

3. Okres bezpłatnego korzystania

- a) Do końca roku 2024 wszystkie zarejestrowane i zaakceptowane Serwisy/Wykonawcy mają aktywne konto premium.
- b) Po zakończeniu tego okresu, nowo zarejestrowane Serwisy/Wykonawcy mają możliwość skorzystania z 14-dniowego darmowego okresu próbnego konta premium.

4. Subskrypcje i opłaty

- a) Po zakończeniu darmowego okresu próbnego konta premium Serwisy/Wykonawcy mogą nadal korzystać z aplikacji, aby dokończyć realizację wcześniej przejętych zgłoszeń. Natomiast nie mają dostępu do nowych zgłoszeń i nie są widoczni na liście wyboru konkretnego Serwisu/Wykonawcy w formularzu zgłoszenia, aby Serwisy/Wykonawcy mieli ponownie dostęp do nowych zgłoszeń i byli widoczni na liście wyboru konkretnego Serwisu/Wykonawcy w formularzu zgłoszenia muszą wykupić subskrypcję konta premium na jeden z następujących okresów:
 - 30 dni
 - 90 dni
 - 180 dni
 - 365 dni (rok).
- b) Cennik i szczegóły dotyczące subskrypcji będą dostępne w aplikacji na koncie Serwisu/Wykonawcy po zakończeniu okresu bezpłatnego.
- c) **Brak możliwości zwrotu** – Po wykupieniu subskrypcji Serwis/Wykonawca nie ma możliwości uzyskania zwrotu pieniędzy za niewykorzystany okres subskrypcji.

5. Przejmowanie zgłoszeń

- a) Tylko Serwisy/Wykonawcy z aktywnym kontem premium mają dostęp do nowych zgłoszeń i mogą przejmować zgłoszenia oraz są widoczni na liście wyboru konkretnego Serwisu/Wykonawcy w formularzu zgłoszeniowym.
- b) Serwis/Wykonawca w puli nowych zgłoszeń widzi tylko zgłoszenia, które dotyczą usług wykonywanych przez Serwis/Wykonawcę i z miejscowości, w której Serwis/Wykonawca świadczy usługi lub w niektórych przypadkach z „Całej Polski”.
- c) Po przejęciu zgłoszenia przez Serwis/Wykonawcę, Klient zostaje o tym fakcie powiadomiony i podejmuje ostateczną decyzję o akceptacji Serwisu/Wykonawcy do wykonania usługi.

6. Odpowiedzialność serwisu

- a) Serwis/Wykonawca zobowiązany jest do wykonania usługi zgodnie z ustaleniami, rzetelnie i w terminie.
- b) Serwis/Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za wykonanie usługi oraz za wszelkie kwestie związane z płatnościami, jakością wykonanej usługi i zgodnością z oczekiwaniami Klienta.
- c) W przypadku problemów lub sporów z Klientem, Serwis/Wykonawca zobowiązany jest do podjęcia prób polubownego rozwiązania konfliktu.

7. Reklamacje i zwroty

- a) Serwis/Wykonawca zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji zgłoszonych przez Klienta oraz podjęcia odpowiednich kroków, jeśli usługa nie została wykonana zgodnie z umową lub podjęcia działań mających na celu naprawienie ewentualnych usterek czy szkód powstałych w wyniku wykonywania usługi.

8. Zawieszenie i usunięcie konta

- a) Administrator ma prawo zawiesić lub usunąć konto Serwisu/Wykonawcy w przypadku naruszenia regulaminu lub otrzymania skarg od Klientów np. o niskiej jakości świadczonych usług.
- b) Serwis/Wykonawca nie może usunąć swojego konta, jeżeli posiada jakiegokolwiek aktywne zgłoszenia. Zgodnie z powyższym konto Serwisu/Wykonawcy może zostać usunięte dopiero po zakończeniu wszystkich otwartych zgłoszeń.

IV. Postanowienia końcowe

1. Wszelkie spory wynikające z użytkowania aplikacji będą rozstrzygane w pierwszej kolejności polubownie, a w przypadku braku porozumienia zgodnie z prawem obowiązującym w kraju, w którym zarejestrowana jest działalność Właściciela.
2. W przypadku pytań dotyczących regulaminu, użytkownicy mogą skontaktować się z Właścicielem poprzez formularz kontaktowy dostępny w aplikacji na stronie internetowej w zakładce „**Kontakt**”.

Data ostatniej aktualizacji: 01.10.2024r.