

**§1 Postanowienia ogólne**

1. Usługodawcą jest Concierge Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (61-568), przy ul. Wierzbicice 10/1, KRS 0000490412, NIP: 525-257-58-37, REGON: 147038566, adres poczty elektronicznej: [biuro@e-concierge.pl](mailto:biuro@e-concierge.pl), numer telefonu: 510 808 700.
2. Regulamin określa rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną w Serwisie, warunki ich świadczenia, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie tych usług oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
3. Usługobiorcą jest każda osoba korzystająca z Serwisu.
4. Regulamin nie określa warunków świadczenia Usług Concierge ani treści Umowy o Pakiet. Materię tę reguluje Regulamin Concierge, doręczany odrębnie przed zawarciem Umowy.
5. Usługodawca udostępnia Regulamin nieodpłatnie przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, a także na każde żądanie Usługobiorcy, w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie za pomocą systemu teleinformatycznego, którym postępuje się Usługobiorca.

**§2 Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną**

1. Usługodawca świadczy w Serwisie następujące usługi drogą elektroniczną:
  - a) udostępnianie treści Serwisu, w tym informacji o Pakietach, cenniku oraz wzorców umownych - bez konieczności rejestracji;
  - b) prowadzenie Konta - po rejestracji, obejmujące dostęp do danych Klienta, treści zawartych Umów, złożonych oświadczeń, terminarza płatności oraz historii zleceń;
  - c) składanie zleceń na Usługi Concierge oraz komunikacja z Concierge za pośrednictwem Konta;
  - d) zawarcie Umowy o Pakiet za pośrednictwem Serwisu;
  - e) obsługę płatności za pośrednictwem operatora płatności udostępnionego w Serwisie;
  - f) obsługę reklamacji, odstąpienia od Umowy i wypowiedzenia Umowy;
  - g) formularz kontaktowy.
2. Usługi wskazane w ust. 1 świadczone są nieodpłatnie. Odpłatne są wyłącznie Usługi Concierge objęte Umową, na zasadach określonych w Regulaminie Concierge.

**§3 Warunki świadczenia usług - wymagania techniczne**

1. Do korzystania z Serwisu niezbędne są: urządzenie z dostępem do sieci Internet, przeglądarka internetowa w aktualnej wersji obsługująca JavaScript i pliki cookies, aktywny adres poczty elektronicznej oraz - dla funkcji wymagających potwierdzenia - aktywny numer telefonu komórkowego.
2. Do odczytania dokumentów udostępnianych w Serwisie niezbędne jest oprogramowanie umożliwiające odczyt plików w formacie PDF.
3. Usługodawca informuje, że korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiąże się z ryzykiem właściwym dla sieci Internet, w szczególności możliwością działania oprogramowania złośliwego oraz nieuprawnionego dostępu do danych, i zaleca stosowanie aktualnego oprogramowania zabezpieczającego.
4. Usługodawca stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo przekazu danych, w szczególności szyfrowanie transmisji.
5. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym, w tym treści naruszających prawa osób trzecich, oraz zakaz korzystania z Serwisu w sposób zakłócający jego funkcjonowanie.

**§4 Konto**

1. Rejestracja Konta następuje przez wypełnienie formularza rejestracyjnego, potwierdzenie zapoznania się z Regulaminem oraz aktywację Konta za pośrednictwem odesłanej wiadomości elektronicznej. Rejestracja może nastąpić na urządzeniu Klienta albo na urządzeniu udostępnionym przez przedstawiciela Concierge (asysta techniczna); w ramach asysty przedstawiciel nie poznaje ani nie utrwalą danych logowania Klienta, nie składa za Klienta żadnych oświadczeń, a po zakończeniu asysty sesja



Klienta jest wylogowywana.

2. Umowa o prowadzenie Konta zawierana jest na czas nieoznaczony, z chwilą aktywacji Konta.

3. Dostęp do Konta zabezpieczony jest loginem i hasłem. Usługobiorca zobowiązany jest zachować dane dostępowe w poufności i nie udostępniać ich osobom trzecim.

4. Klient posiadający aktywny Pakiet może za pośrednictwem Konta wskazać Osobę upoważnioną. Wskazanie Osoby upoważnionej wymaga posiadania przez nią Konta; do rejestracji Konta Osoby upoważnionej stosuje się ust. 1. Wskazanie Osoby upoważnionej powoduje przeniesienie dostępu do danego Pakietu na Konto tej osoby i jednocześnie wyłączenie dostępu do tego Pakietu na Koncie Klienta. Korzystanie równoległe z jednego Pakietu przez Klienta i Osobę upoważnioną nie jest możliwe.

5. Usługobiorca może w każdym czasie wypowiedzieć umowę o prowadzenie Konta, ze skutkiem natychmiastowym, przez usunięcie Konta lub przesłanie oświadczenia na adres poczty elektronicznej Usługodawcy. Wypowiedzenie umowy o prowadzenie Konta nie powoduje rozwiązania Umowy o Pakiet ani nie zwalnia z obowiązku zapłaty opłaty abonamentowej; obsługa Umowy o Pakiet możliwa jest wówczas pozostałymi kanałami wskazanymi w Regulaminie Concierge, w tym przez Infolinię i pocztę elektroniczną.

6. Usługodawca może wypowiedzieć umowę o prowadzenie Konta z zachowaniem czternastodniowego okresu wypowiedzenia, wyłącznie w przypadku rażącego naruszenia przez Usługobiorcę zakazu, o którym mowa w §3 ust. 5, albo trwałego zaprzestania prowadzenia Serwisu.

#### **§5 Zawarcie Umowy o Pakiet za pośrednictwem Serwisu**

1. Przed złożeniem zamówienia Serwis udostępnia Klientowi treść Umowy, Regulamin Concierge, formularz informacyjny oraz cennik, w sposób umożliwiający ich pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie.

2. Ścieżka zamówienia obejmuje kolejno: wybór Pakietu i okresu, prezentację ceny łącznej oraz ceny za jeden okres rozliczeniowy, potwierdzenie zapoznania się z Regulaminem Concierge, złożenie odrębnego oświadczenia o dobrowolności zawarcia Umowy oraz złożenie zamówienia z obowiązkiem zapłaty.

3. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 2, ma brzmienie: „Zawarcie niniejszej Umowy jest dobrowolne i niezależne od jakichkolwiek innych zobowiązań Klienta.” Oświadczenie utrwalane jest jako odrębny dokument dostępny na Koncie Klienta.

4. Umowa zostaje zawarta z chwilą złożenia zamówienia. Niezwłocznie po jej zawarciu Usługodawca przesyła Klientowi na podany adres poczty elektronicznej potwierdzenie zawarcia Umowy wraz z jej treścią, Regulaminem Concierge i złożonymi oświadczeniami.

5. Serwis Concierge nie pośredniczy w zawieraniu umów innych niż Umowy o Pakiet i nie udostępnia treści dotyczących produktów innych przedsiębiorców.

#### **§6 Odstąpienie, wypowiedzenie i reklamacje w Serwisie**

1. Serwis udostępnia Klientowi funkcje złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, wypowiedzenia Umowy oraz złożenia reklamacji, wraz z automatycznym potwierdzeniem ich otrzymania na trwałym nośniku.

2. Terminy i skutki odstąpienia oraz wypowiedzenia określa Regulamin Concierge.

3. Reklamacje dotyczące funkcjonowania Serwisu Usługobiorca może złożyć za pośrednictwem Konta, formularza kontaktowego albo pocztą elektroniczną na adres [biuro@e-concierge.pl](mailto:biuro@e-concierge.pl). Reklamacja powinna wskazywać dane umożliwiające kontakt oraz opis nieprawidłowości.

4. Usługodawca rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi na trwałym nośniku niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji.

#### **§7 Dane osobowe**

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorców jest Concierge Sp. z o.o. Zasady przetwarzania danych osobowych w związku ze świadczeniem Usług Concierge określa §11 Regulaminu Concierge.

2. W związku z korzystaniem z Serwisu dane osobowe przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO - w celu prowadzenia Konta i wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, art. 6 ust. 1 lit. c RODO - w celu wykonania obowiązków prawnych, oraz art. 6 ust. 1 lit. f RODO - w celu zapewnienia bezpieczeństwa Serwisu oraz ustalenia, dochodzenia i obrony przed roszczeniami.

3. Zasady wykorzystywania plików cookies i podobnych technologii określa Polityka cookies dostępna w Serwisie.



## §8 Postanowienia końcowe

1. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w razie zmiany przepisów prawa, zmiany funkcjonalności Serwisu lub zmiany wymagań technicznych. O zmianie Usługodawca informuje Usługobiorców posiadających Konto na trwałym nośniku, nie później niż 14 dni przed dniem jej wejścia w życie.
2. Usługobiorca, który nie akceptuje zmiany, może wypowiedzieć umowę o prowadzenie Konta ze skutkiem na dzień poprzedzający wejście zmiany w życie.
3. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej, w szczególności ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.09.2026 .

