

Regulamin serwisu internetowego

<https://fotokulinarna.pl>

Poniżej znajdziesz regulamin serwisu internetowego, w którym zawarte zostały informacje m.in. o zasadach funkcjonowania serwisu, sposobie złożenia zamówienia prowadzącego do zawarcia umowy, szczegółach dotyczących realizacji zawartej umowy, dostępnych formach dostawy i płatności, procedurze odstąpienia od umowy, czy postępowaniu reklamacyjnemu.

§ 1 Definicje

Na potrzeby niniejszego regulaminu, przyjmuje się następujące znaczenie poniższych pojęć:

1. **Administrator** – FOTOGRAFIA KULINARNA ZUZANNA PLOCH, ul. Magnolii 14/3, 05-509 Józefostaw, NIP: 9512147159, REGON: 383259273, E-mail: kontakt@zuzannaploch.com, Numer telefonu: 795736657.
2. **Konsument** – osoba fizyczna, zawierająca z Administratorem umowę niezwiązaną z bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową; Konsument jest również Użytkownikiem.
3. **POCK** – osoba fizyczna zawierająca z Administratorem umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej; POCK jest również Użytkownikiem.
4. **Regulamin** – niniejszy regulamin.
5. **Serwis** – serwis internetowy działający pod adresem <https://fotokulinarna.pl>.
6. **Treści Użytkownika** – informacje przekazane przez Użytkownika w celu ich przechowywania na żądanie Użytkownika w systemie teleinformatycznym Serwisu, ewentualnie w celu ich publikacji w Serwisie.
7. **Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub ułomna osoba prawna.

§ 2 Postanowienia wstępne

1. Za pośrednictwem Serwisu, Administrator prowadzi sprzedaż internetową, świadcząc jednocześnie na rzecz Użytkownika usługi drogą elektroniczną. Za pośrednictwem Serwisu, Użytkownik może dokonać zakupu treści cyfrowych lub usług, uwidocznionych na stronach Serwisu.
2. Regulamin określa zasady i warunki korzystania z Serwisu, a także prawa i obowiązki Administratora i Użytkownika.
3. Do korzystania z Serwisu, w tym w szczególności do dokonania zakupu w Serwisie, nie jest konieczne spełnienie szczególnych warunków technicznych przez sprzęt komputerowy lub oprogramowanie Użytkownika.

Wystarczające są:

- dostęp do Internetu,
- standardowy, aktualny system operacyjny,
- standardowa, aktualna przeglądarka internetowa z włączoną obsługą plików cookies,
- posiadanie aktywnego adresu e-mail.

4. Do korzystania z zakupionych treści cyfrowych, w zależności od ich rodzaju, może być dodatkowo konieczne standardowe, ogólnodostępne oprogramowanie pozwalające na przeglądanie lub odtwarzanie określonego rodzaju plików takich jak DOC, PDF, MP4, MP3, MOV, AVI itp. Jeżeli korzystanie z treści cyfrowych wymaga spełnienia dodatkowych wymogów technicznych, informacja taka prezentowana jest w Serwisie w sposób widoczny dla Użytkownika i pozwalający podjąć decyzję w zakresie zakupu treści cyfrowych.
5. Wszystkie ceny podane na stronach Serwisu są cenami brutto.
6. W przypadku informowania o obniżeniu ceny towaru, treści cyfrowej lub usługi, Administrator uwidacznia również informację o najniższej cenie tego towaru, treści cyfrowej lub usługi, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki.
7. Administrator wyznaczył elektroniczny punkt kontaktowy związany z Serwisem przeznaczony do bezpośredniej komunikacji z organami państw członkowskich, Komisją, Radą Usług Cyfrowych: kontakt@zuzannaploch.com. Ten sam punkt kontaktowy może być wykorzystywany przez Użytkownika do bezpośredniej i szybkiej komunikacji z Administratorem. Komunikacja może być prowadzona w języku polskim lub angielskim.

§ 3 Usługi świadczone drogą elektroniczną

1. Za pośrednictwem Serwisu, Administrator świadczy na rzecz Użytkownika usługi drogą elektroniczną polegające na zapewnieniu Użytkownikowi możliwości:
 - przeglądania zawartości Serwisu
 - złożenia zamówienia i zawarcia umowy
 - zapisu do newslettera
 - publikowania opinii
 - publikowania komentarzy dotyczących ogólnodostępnych treści (np. komentarze pod dostępnymi dla wszystkich artykułami)
2. Usługi, o których mowa powyżej, świadczone są drogą elektroniczną na rzecz Użytkownika nieodpłatnie. Odpłatne są natomiast umowy o dostarczenie treści cyfrowych oraz umowy o świadczenie pozostałych usług zawierane za pośrednictwem Serwisu.
3. W celu zapewnienia bezpieczeństwa Użytkownikowi i przekazu danych w związku z korzystaniem z Serwisu, Administrator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług, w szczególności środki służące zapobieganiu pozyskiwania i modyfikacji danych osobowych przez osoby nieuprawnione.
4. Administrator podejmuje działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego funkcjonowania Serwisu. Użytkownik powinien poinformować Administratora o wszelkich nieprawidłowościach lub przerwach w funkcjonowaniu Serwisu.
5. Wszelkie reklamacje związane z funkcjonowaniem Serwisu, Użytkownik może zgłaszać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail kontakt@zuzannaploch.com. W reklamacji Użytkownik powinien określić rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości związanej z funkcjonowaniem Serwisu. Administrator rozpatruje wszelkie reklamacje w terminie do 14 dni od otrzymania reklamacji i informuje Użytkownika o jej rozstrzygnięciu na adres e-mail składającego reklamację.

§ 4 Zawartość Serwisu

1. Serwis zawiera treści takie jak teksty, zdjęcia, grafiki, nagrania audio, wideo.
2. Przeglądanie publicznie dostępnej zawartości Serwisu jest możliwe anonimowo, tj. bez podawania danych osobowych.
3. Zawartość Serwisu podlega ochronie prawa autorskiego.

§ 5 Składanie zamówienia

1. Złożenie zamówienia odbywa się poprzez wypełnienie formularza zamówienia po uprzednim dodaniu do koszyka interesujących Użytkownika treści cyfrowych lub usług. W formularzu konieczne jest podanie danych niezbędnych do realizacji zamówienia. Na etapie składania zamówienia następuje również wybór sposobu dostawy zamówionych towarów oraz wybór metody płatności za zamówienie. Warunkiem złożenia zamówienia jest akceptacja Regulaminu, z którym Użytkownik powinien uprzednio się zapoznać. W razie jakichkolwiek wątpliwości dotyczących Regulaminu, Użytkownik może skontaktować się z Administratorem.
2. W formularzu zamówienia Użytkownik musi podać prawdziwe dane osobowe. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za podanie nieprawdziwych danych osobowych. Administrator zastrzega sobie prawo do wstrzymania realizacji zamówienia w sytuacji, gdy Użytkownik podał nieprawdziwe dane lub gdy dane te budzą uzasadnione wątpliwości Administratora co do ich poprawności. W takim przypadku Użytkownik zostanie poinformowany telefonicznie lub poprzez pocztę elektroniczną o wątpliwościach Administratora. W takiej sytuacji Użytkownikowi przysługuje prawo wyjaśnienia wszelkich okoliczności związanych z weryfikacją prawdziwości podanych danych. W przypadku braku danych pozwalających Administratora na podjęcie kontaktu z Użytkownikiem, Administrator udzieli wszelkich wyjaśnień po podjęciu kontaktu przez Użytkownika.
3. Użytkownik oświadcza, że wszelkie dane podane przez niego w formularzu zamówienia są prawdziwe, natomiast Administrator nie jest zobowiązany do weryfikowania ich prawdziwości i poprawności, choć posiada takie uprawnienie zgodnie z wcześniejszym postanowieniem.
4. Proces składania zamówienia kończy kliknięcie w przycisk finalizujący zamówienie.
5. Jeżeli Użytkownik wybrał przy składaniu zamówienia płatność on-line, po kliknięciu w przycisk finalizujący zamówienie zostanie przekierowany do bramki płatności obsługiwanej przez zewnętrznego operatora płatności celem dokonania płatności za zamówienie. Jeżeli Użytkownik wybrał płatność przelewem bankowym, po kliknięciu w przycisk finalizujący zamówienie zostanie przekierowany na stronę Serwisu z potwierdzeniem zamówienia oraz instrukcją dokonania płatności. Zapłata za zamówienie powinna nastąpić w ciągu 7 dni od jego złożenia.
6. Złożenie zamówienia prowadzi do zawarcia umowy pomiędzy Użytkownikiem a Administratorem. Rodzaj zawieranej umowy zależy od przedmiotu zamówienia. W przypadku zamówienia treści cyfrowych, dochodzi do zawarcia umowy o dostarczenie treści cyfrowych. W przypadku zamówienia usług, dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie usług. Jeżeli zamówienie dotyczy różnych towarów, treści cyfrowych lub usług, złożenie zamówienia prowadzi do zawarcia kilku różnych umów.
7. W przypadku treści cyfrowych, za które Użytkownik płaci cenę jednorazowo lub w ratach, umowa o dostarczenie treści cyfrowych ma charakter umowy wykonywanej jednorazowo poprzez jednorazowe dostarczenie treści cyfrowych, nawet jeśli dostarczenie treści cyfrowych następuje z wykorzystaniem funkcjonalności konta użytkownika.

§ 6 Przedsprzedaż

1. Administrator może prowadzić przedsprzedaż niektórych towarów lub treści cyfrowych.
2. Przedsprzedaż może wiązać się z określonymi preferencjami, np. w zakresie ceny, w stosunku do regularnej sprzedaży, która nastąpi po przedsprzedaży.
3. Przedsprzedaż polega na tym, że realizacja zamówienia nie następuje bezpośrednio po złożeniu zamówienia, ale po upływie określonego przez Administratora terminu wskazanego w opisie towaru lub treści cyfrowych dostępnych w przedsprzedaży.
4. Mimo późniejszej realizacji zamówienia, Użytkownik dokonuje płatności od razu po złożeniu zamówienia.
5. Termin, w którym nastąpi realizacji zamówienia złożonego w przedsprzedaży może ulec zmianie z ważnych powodów, takich jak opóźnienia po stronie podwykonawców Administratora, nieprzewidziane ograniczenia w dostępności zasobów niezbędnych do realizacji zamówienia, siła wyższa itp. Administrator informuje Użytkownika o każdej zmianie terminu. Jeżeli Użytkownik nie zgadza się na zmianę terminu, może zrezygnować z zamówienia - w takiej sytuacji Administrator zwraca Użytkownikowi płatność za zamówienie. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Użytkownika w pierwotnej transakcji.

§ 7 Vouchery

1. Administrator może prowadzić w Serwisie sprzedaż voucherów.
2. Voucher to unikalny kod, który może zostać wykorzystany wyłącznie w Serwisie jako forma zapłaty przy składaniu zamówienia w przedmiocie towarów, treści cyfrowych lub usług poprzez podanie tego unikalnego kodu w polu przeznaczonym do tego celu w formularzu zamówienia.
3. Każdy voucher ma swoją datę ważności oraz wartość nominalną brutto. Ważność oraz wartość vouchera określona jest w jego opisie w Serwisie.
4. Voucher nie podlega wymianie na środki pieniężne ani w całości, ani w części.
5. Voucher może zostać wykorzystany tylko raz. W przypadku, gdy kwota do zapłaty za zamówienie jest niższa niż wartość Vouchera, Administrator nie zwraca Użytkownikowi różnicy. W przypadku, gdy kwota do zapłaty za zamówienie jest wyższa niż wartość Vouchera, Użytkownik dopłaca różnicę.
6. W przypadku voucherów w formie fizycznej, do realizacji zamówienia stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu dotyczące zamówienia w przedmiocie towarów (voucher zawierający unikalny kod, o którym mowa powyżej jest wysyłany na adres podany przez Użytkownika). W przypadku voucherów w formie elektronicznej, Użytkownik otrzymuje na swój adres e-mail unikalny kod, o którym mowa powyżej.

§ 8 Dostawa i płatność

1. Treści cyfrowe dostarczane są drogą elektroniczną w ramach zapłaconej ceny. Zasady realizacji zamówionych usług są opisane w dalszej części Regulaminu.
2. Dostępne metody płatności za zamówienie opisane są na stronie Serwisu oraz prezentowane są Użytkownikowi na etapie składania zamówienia.
3. Płatności elektroniczne, w tym płatności kartą płatniczą, obsługiwane są przez:
 - system płatności Blue Media, obsługiwany przez firmę Blue Media S.A. z siedzibą w Sopocie

4. Jeżeli Użytkownik poprosił o wystawienie faktury, zostanie ona doręczona Użytkownikowi drogą elektroniczną, na adres e-mail podany w formularzu zamówienia.
5. W niektórych przypadkach Administrator może zapewniać Użytkownikowi możliwość wyboru płatności w ratach. W takiej sytuacji, liczba, wysokość i termin płatności rat są określone w harmonogramie płatności prezentowanym Użytkownikowi przed zawarciem umowy, w szczególności na stronie Serwisu. Płatność w ratach może wymagać uruchomienia automatycznej, cyklicznej płatności każdej z rat. Automatyczna płatność cykliczna jest możliwa wyłącznie za pomocą karty płatniczej, co wiąże się z koniecznością podania wymaganych przez operatora płatności informacji płatniczych. W przypadku automatycznej płatności cyklicznej rachunek bankowy powiązany z kartą płatniczą wykorzystywaną do automatycznej płatności cyklicznej jest automatycznie obciążany kwotą odpowiadającą wysokości raty. Użytkownik nie może wyłączyć automatycznej, cyklicznej płatności. Automatyczna, cykliczna płatność jest automatycznie wyłączana po zapłacie ostatniej raty. W przypadku negatywnej autoryzacji płatności w ramach automatycznej płatności cyklicznej, są podejmowane kolejne próby zrealizowania płatności, zgodnie z zasadami lub możliwościami operatora płatności. Jeżeli próby te nie powiodą się, automatyczna płatność cykliczna jest anulowana, a Użytkownik jest zobowiązany zapłacić ratę w inny sposób.

§ 9 Realizacja zamówienia

1. Realizacja zamówienia obejmującego treści cyfrowe następuje poprzez przesłanie na adres e-mail podany przez Użytkownika w formularzu zamówienia wiadomości zawierającej instrukcję pobrania lub uzyskania dostępu do zakupionych treści cyfrowych. Realizacja zamówienia następuje niezwłocznie po pozytywnej autoryzacji płatności, nie później niż w ciągu 5 dni roboczych, z wyjątkiem treści cyfrowych zakupionych w przedsprzedaży, gdy realizacja zamówienia następuje w terminie określonym w zasadach przedsprzedaży opublikowanych w Serwisie.
2. W przypadku niektórych treści cyfrowych, w szczególności kursów on-line, ich dostarczenie następuje z wykorzystaniem funkcjonalności konta użytkownika. Administrator może również zapewniać możliwość korzystania z niektórych treści cyfrowych za pośrednictwem aplikacji mobilnej. Jeżeli Administrator zapewnia taką możliwość, a Użytkownik chce z niej skorzystać, musi zainstalować na swoim urządzeniu aplikację mobilną i zalogować się za jej pośrednictwem do swojego konta użytkownika. Administrator może w każdej chwili podjąć decyzję o rezygnacji z zapewniania możliwości korzystania z treści cyfrowych za pośrednictwem aplikacji mobilnej - w takiej sytuacji, Użytkownik może nadal korzystać z treści cyfrowych za pośrednictwem Serwisu. Do korzystania przez Użytkownika z aplikacji mobilnej stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu dotyczące zasad korzystania z Serwisu, w szczególności zasady dotyczące przekazywania Treści Użytkownika oraz zasady dotyczące niedozwolonych działań Użytkownika związanych z Serwisem.
3. W przypadku niektórych treści cyfrowych, w szczególności kursów on-line, dostęp do treści cyfrowych może być ograniczony czasowo (np. dostęp na rok), zgodnie z informacjami zawartymi w opisie treści cyfrowych na stronie Serwisu. W takiej sytuacji, po upływie wskazanego czasu, Użytkownik traci dostęp do treści cyfrowych. Ponowne uzyskanie dostępu wymaga złożenia nowego zamówienia. Jeżeli Użytkownik kupuje treści cyfrowe, co do których Administrator komunikuje dożywotni dostęp i dostęp ten następuje z wykorzystaniem funkcjonalności konta użytkownika w przypadku konieczności usunięcia przez Administratora tego konta, Użytkownikowi jest zapewniana możliwość pobrania treści cyfrowych w celu dalszego z nich korzystania, mimo usunięcia konta.
4. W przypadku treści cyfrowych, za których dostarczenie Użytkownik płaci w ratach, brak zapłaty raty skutkuje utratą dostępu do treści cyfrowych, a odzyskanie dostępu wymaga zapłaty raty. Administrator może wysyłać

- Użytkownikowi przypomnienia o zbliżającym się terminie płatności raty wraz z zachętą do zapłaty raty.
5. Treści cyfrowe dostarczane są w wersji obowiązującej w chwili zawarcia umowy. Administrator nie jest zobowiązany do dostarczania aktualizacji zakupionych treści cyfrowych, chyba że czyni w tym zakresie inne oświadczenia, np. zawierając informacje o przysługujących Użytkownikowi aktualizacjach w komunikatach dotyczących oferowanych treści cyfrowych - w takiej sytuacji, aktualizacje dostarczane są Użytkownikowi zgodnie z poczynionymi przez Administratora oświadczeniami.
 6. Administrator może dokonać zmiany treści cyfrowej, która nie jest dostarczana w sposób jednorazowy, jedynie z uzasadnionych przyczyn takich jak usunięcie usterek, ulepszenie treści cyfrowej pod kątem jej przydatności dla Użytkownika, dopasowanie treści cyfrowej do potrzeb Użytkownika, modyfikacja treści cyfrowej w celu dostosowania jej do aktualnego stanu wiedzy lub ze względu na zmiany prawa. Zmiana treści cyfrowej nie może wiązać się z jakimikolwiek kosztami po stronie Użytkownika. W razie zmiany treści cyfrowej, Administrator informuje o niej Użytkownika w sposób jasny i zrozumiały. Jeżeli zmiana istotnie i negatywnie wpływa na dostęp Konsumenta lub POCK do treści cyfrowej lub korzystania z niej, Administrator informuje Konsumenta lub POCK z odpowiednim wyprzedzeniem na trwałym nośniku o właściwościach i terminie dokonania tej zmiany. W takiej sytuacji, Konsument lub POCK może wypowiedzieć umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia w terminie 30 dni od poinformowania o zmianie, chyba że Administrator zapewnił Konsumentowi lub POCK uprawnienie do zachowania, bez dodatkowych kosztów, treści cyfrowej zgodnej z umową, w stanie niezmienionym.
 7. Jeżeli treściom cyfrowym towarzyszą jakieś dodatkowe świadczenia ze strony Administratora, np. dostęp do dedykowanej grupy na Facebooku, świadczenia te realizowane są zgodnie z informacjami zawartymi w dostępnym w Serwisie opisie treści cyfrowej, której towarzyszy dane świadczenie. Administrator może przewidywać dodatkowe zasady (np. zasady grupy wsparcia) w celu zapewnienia poczucia bezpieczeństwa i komfortu wszystkich Użytkownika mających dostęp do dodatkowych świadczeń. Nieprzestrzeganie przez Użytkownika takich zasad może skutkować pozbawieniem Użytkownika możliwości korzystania z dodatkowych świadczeń (np. usunięcie z grupy wsparcia).
 8. Realizacja zamówienia w przedmiocie usługi następuje poprzez wykonanie usługi zgodnie z opisem zawartym w Serwisie. Zakres świadczeń, do których jest zobowiązany Administrator, wynika z opisu usługi dostępnego w Serwisie. W razie wątpliwości co do zakresu świadczeń Administratora, Użytkownik powinien skontaktować się ze Administratorem przed złożeniem zamówienia.
 9. Administrator jest zobowiązany wykonać usługę z należytą starannością.
 10. Administrator może posługiwać się przy wykonywaniu usługi osobami trzecimi.
 11. Termin wykonania usługi może wynikać z wyboru Użytkownika na etapie składania zamówienia lub z późniejszych, zgodnych ustaleń stron. Zmiana terminu wykonania usługi wymaga zgody obu stron.
 12. Jeżeli wykonanie usługi wymaga współdziałania Użytkownika, Użytkownik jest zobowiązany podjąć współdziałanie zgodnie z instrukcjami przekazanymi mu przez Administratora. Dotyczy to, w szczególności, przekazania przez Użytkownika określonych informacji przed lub w trakcie wykonywania usługi.
 13. Jeżeli osobą korzystającą z usługi ma być ktoś inny niż Użytkownik, Użytkownik jest zobowiązany przekazać Administratora danej tej osoby najpóźniej na 7 dni przed wykonaniem usługi. Późniejsza zmiana osoby korzystającej z usługi nie jest możliwa.
 14. Jeżeli Administrator pozostawał w gotowości do wykonania usługi, natomiast Użytkownik nie skorzystał z usługi z przyczyn leżących po swojej stronie (np. nie pojawił się w ustalonym terminie), Administrator nie jest zobowiązany do zwrotu zapłaconego wynagrodzenia, z uwzględnieniem właściwych przepisów konsumenckich w stosunku do Konsumentów lub POCK.

15. Administrator może przewidywać dodatkowe, bardziej szczegółowe warunki świadczenia usług. W takiej sytuacji, warunki te są udostępniane Użytkownikowi w taki sposób, żeby mógł zapoznać się z nimi przed podjęciem decyzji o złożeniu zamówienia, np. poprzez umieszczenie stosownych informacji w opisie danej usługi w Serwisie lub odesłanie do dodatkowego regulaminu świadczenia usług.

§ 10 Odstąpienie od umowy

1. Konsument oraz POCK, który zawarł z Administratorem umowę na odległość, ma prawo odstąpić od umowy bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od dnia:
 - objęcia towaru w posiadanie (w przypadku umowy sprzedaży),
 - zawarcia umowy (w przypadku umowy innej niż umowa sprzedaży).
2. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje w stosunku do umowy:
 - o świadczenie usług, za które Konsument lub POCK jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Administrator wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta lub POCK, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Administratora utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;
 - o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które Konsument lub POCK jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Administrator rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta lub POCK, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Administratora utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a Administrator przekazał Konsumentowi lub POCK potwierdzenie otrzymania zgody zgodnie z art. 15 ust. 2 albo zgodnie z art. 21 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta,.
3. Aby odstąpić od umowy, Konsument lub POCK musi poinformować Administratora o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia - na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną.
4. Konsument lub POCK może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, dostępnego pod adresem [https://app.bezpieczny.biz/documents/\[bezpieczny.biz\]-formularz-odstapienia-od-umowy.doc](https://app.bezpieczny.biz/documents/[bezpieczny.biz]-formularz-odstapienia-od-umowy.doc) jednak nie jest to obowiązkowe.
5. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Konsument lub POCK wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

§ 11 Odpowiedzialność Administratora

1. Rękojmia za wady, o której mowa w Kodeksie cywilnym, jest wyłączona w stosunku do Użytkownika innego niż Konsument lub POCK. W przypadku Konsumenta lub POCK, w zakresie odpowiedzialności za zgodność towaru lub treści cyfrowych z umową znajdują zastosowanie przepisy ustawy o prawach konsumenta.
2. Administrator ma obowiązek dostarczyć Konsumentowi lub POCK treści cyfrowe wolne od wad.
3. Zgodność towaru lub treści cyfrowych z umową ocenia się zgodnie z postanowieniami ustawy o prawach konsumenta.

4. Uprawnienia Konsumenta lub POCK związane z niezgodnością towaru lub treści cyfrowych z umową oraz sposobów ich realizacji określone są bezwzględnie obowiązującymi przepisami ustawy o prawach konsumenta. W trosce o interesy Konsumenta lub POCK, Administrator przygotował wyciąg z tych przepisów, stanowiący załącznik nr 1 do Regulaminu.
5. W celu uproszczenia Konsumentowi lub POCK realizacji uprawnień związanych z niezgodnością towaru lub treści cyfrowych z umową, Administrator przygotował wzór formularza reklamacyjnego, którym Konsument lub POCK może się posłużyć. Wzór dostępny jest pod adresem [https://app.bezpieczny.biz/documents/\[bezpieczny.biz\]-formularz-reklamacyjny.doc](https://app.bezpieczny.biz/documents/[bezpieczny.biz]-formularz-reklamacyjny.doc)
6. Administrator ustosunkuje się do składanej reklamacji w ciągu 14 dni od dnia doręczenia mu reklamacji za pomocą takiego środka komunikacji, przy wykorzystaniu którego reklamacja została złożona.
7. Administrator ponosi odpowiedzialność za nienależyte wykonanie usługi.
8. Odpowiedzialność za nienależyte wykonanie usługi jest ograniczona do kwoty wynagrodzenia należnego Administratorowi za wykonanie usługi. Ograniczenie to nie dotyczy Konsumenta oraz POCK.
9. Reklamacje dotyczące usług mogą być składane listownie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Reklamacja powinna opisywać, na czym polega nienależyte wykonanie usługi oraz określać oczekiwania Użytkownika związane z reklamacją.

§ 12 Opinie

1. Użytkownik może publikować w Serwisie opinie o towarze, treści cyfrowej lub usłudze, które Użytkownik nabył lub z których korzystał.
2. Opublikowana opinia jest widoczna dla wszystkich Użytkowników.
3. Publikacja opinii wymaga podania danych osobowych niezbędnych w tym celu.
4. Administrator zapewnia, aby publikowane opinie pochodziły od Użytkowników, którzy używali danego towaru, treści cyfrowej, usługi lub nabyli dany towar, treść cyfrową lub usługę. Szczegóły w tym zakresie są opisane w odrębnym regulaminie opinii opublikowanym w Serwisie.
5. Opinie są Treściami Użytkownika, do których stosuje się załącznik nr 2 do Regulaminu.

§ 13 Komentarze dotyczące ogólnodostępnych treści

1. Użytkownik może publikować w Serwisie komentarze dotyczące ogólnodostępnych treści.
2. Opublikowany komentarz jest widoczny dla wszystkich Użytkowników.
3. Publikacja komentarza wymaga podania danych osobowych niezbędnych w tym celu.
4. Komentarze są Treściami Użytkownika, do których stosuje się załącznik nr 2 do Regulaminu

§ 14 Newsletter

1. Użytkownik może zapisać się do newslettera zawierającego informacje o nowościach, promocjach, produktach lub usługach związanych z Serwisem.
2. Newsletter jest wysyłany na adres email podany przez Użytkownika.
3. Zapis do newslettera wymaga podania danych osobowych niezbędnych w tym celu.

4. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z otrzymywania newslettera, klikając w służący do tego link zawarty w każdej wiadomości wysyłanej w ramach newslettera lub kontaktując się indywidualnie w tej sprawie z Administratorem.
5. Administrator samodzielnie decyduje o częstotliwości wysyłania newslettera.
6. Administrator może zaprzestać wysyłania newslettera w dowolnym momencie.
7. Jeżeli w zamian za zapis do newslettera Użytkownikowi jest oferowane dostarczenie treści cyfrowych (np. zapisz się do newslettera, aby otrzymać ebooka), zapis do newslettera podlega dodatkowemu regulaminowi opublikowanemu w Serwisie.

§ 15 Niedozwolone sposoby korzystania z Serwisu

1. Użytkownik jest zobowiązany korzystać z Serwisu w sposób zgodny z prawem, Regulaminem oraz dobrymi obyczajami. Zakazane jest, w szczególności:
 - korzystanie z Serwisu w sposób niezgodny z jego charakterem i przeznaczeniem, w szczególności w sposób uniemożliwiający lub zakłócający korzystanie z Serwisu przez innych Użytkowników
 - korzystanie z Serwisu w sposób godzący w integralność systemu teleinformatycznego Serwisu
 - korzystanie z Serwisu w celu przesyłania niezamówionych informacji handlowych lub innego spamu
 - podszywanie się przy korzystaniu z Serwisu pod jakąkolwiek osobę trzecią
 - naruszanie w związku z korzystaniem z Serwisu praw własności intelektualnej przysługujących Administratorowi lub osobom trzecim, w szczególności poprzez udostępnianie zakupionych treści cyfrowych osobom nieuprawnionym lub korzystanie z zakupionych treści cyfrowych z naruszeniem zasad określonych w Regulaminie
 - udostępnianie danych do logowania do konta użytkownika, w tym loginu i hasła, osobom trzecim
 - podejmowanie działań mających na celu zapoznanie się z danymi dostępowymi, w tym loginami i hasłami innych Użytkowników
 - próby uzyskiwania dostępu do treści cyfrowych podstępem, z pominięciem zabezpieczeń lub z pominięciem obowiązku zapłaty
 - przekazywanie Treści Użytkownika naruszających zasady opisane w załączniku nr 2 do Regulaminu
2. W przypadku korzystania przez Użytkownika z Serwisu w sposób niezgodny z prawem, Regulaminem lub dobrymi obyczajami, Administrator może zablokować Użytkownikowi, czasowo (do 30 dni) albo trwale, możliwość korzystania z konta użytkownika lub z innych funkcji Serwisu.
3. Wybór w zakresie czasowości albo trwałości blokady zależy od okoliczności sprawy oraz wagi naruszenia, jakiego dopuścił się Użytkownik podczas korzystania z Serwisu. Przy wyborze Administrator działa z należytą starannością, w sposób obiektywny i proporcjonalny oraz z należytym uwzględnieniem praw i prawnie uzasadnionych interesów wszystkich zaangażowanych stron.
4. Jeżeli Administrator zna elektroniczne dane kontaktowe Użytkownika, Administrator doręcza Użytkownikowi decyzję o zastosowaniu blokady. Decyzja zawiera uzasadnienie.
5. Użytkownik może odwołać się od decyzji Administratora w terminie 14 dni od doręczenia decyzji. Odwołanie powinno zawierać wyczerpujące wyjaśnienia, dlaczego Użytkownik uważa decyzję za błędną..
6. Administrator rozpatruje odwołania w terminie 14 dni i informuje Użytkownika o wyniku rozpatrzenia odwołania..
7. Odblokowanie możliwości korzystania z konta użytkownika lub innych funkcji Serwisu jest możliwe tylko wtedy, gdy Użytkownik złoży wyczerpujące i prawdziwe wyjaśnienia, jak również zaprzestanie naruszeń, które były

przyczyną wprowadzenia blokady. W przypadku, gdy wystąpiły jakiegokolwiek skutki naruszeń dokonywanych przez Użytkownika, dodatkowym warunkiem cofnięcia blokady jest usunięcie skutków tych naruszeń.

§ 16 Dane osobowe i pliki cookies

Zasady przetwarzania danych osobowych oraz wykorzystywania plików cookies zostały opisane w polityce prywatności opublikowanej na stronie Serwisu.

§ 17 Prawa własności intelektualnej

1. Administrator poucza niniejszym Użytkownika, że treści cyfrowe, treści dostępne na stronach Serwisu mogą stanowić utwory w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, do których prawa autorskie przysługują Administratorowi lub innym podmiotom uprawnionym.
2. Administrator poucza niniejszym Użytkownika, że dalsze rozpowszechnianie treści objętych prawami autorskimi przez Użytkownika bez zgody Administratora lub innego podmiotu uprawnionego, za wyjątkiem korzystania z treści w ramach dozwolonego użytku osobistego, stanowi naruszenie praw autorskich i może skutkować odpowiedzialnością cywilną lub karną.
3. Jeżeli Użytkownik chce korzystać z treści objętych prawami autorskimi w sposób wykraczający poza granice dozwolonego użytku osobistego, Administrator może udzielić mu licencji na zasadach określonych indywidualnie.

§ 18 Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Administrator wyraża zgodę na poddanie ewentualnych sporów wynikłych w związku z zawieranymi umowami na drodze postępowania mediacyjnego. Szczegóły zostaną określone przez strony konfliktu.
2. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Między innymi, Konsument ma możliwość:
 - o zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy,
 - o zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Użytkownikiem a Administratorem,
 - o skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika prawa konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów.
3. Bardziej szczegółowych informacji na temat pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, Konsument może szukać na stronie internetowej <http://polubowne.uokik.gov.pl>.
4. Konsument może również skorzystać z platformy ODR, która dostępna jest pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Platforma służy rozstrzyganiu sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami dążącymi do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

§ 19 Postanowienia końcowe

1. Administrator zastrzega sobie prawo do wprowadzania oraz odwoływania ofert, promocji oraz do zmiany cen w Serwisie bez uszczerbku dla praw nabytych przez Użytkownika, w tym w szczególności warunków umów zawartych przed dokonaniem zmiany.
2. Administrator zastrzega sobie możliwość wprowadzania zmian w Regulaminie z ważnych powodów takich jak zmiany przepisów prawa, zmiany technologiczne, zmiany biznesowe.
3. Do umów sprzedaży, umów o odpłatne świadczenie usług oraz umów o dostarczenie treści cyfrowych zawartych przed zmianą Regulaminu, stosuje się Regulamin w brzmieniu obowiązującym w chwili zawarcia umowy.
4. W przypadku usług świadczonych drogą elektroniczną, jeżeli Użytkownik nie akceptuje zmiany Regulaminu, może bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów zrezygnować z korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną, np. usunąć konto użytkownika, zrezygnować z otrzymywania newslettera, zaprzestać przeglądania zawartości Serwisu.
5. Wszelkie spory związane z umowami zawieranimi za pośrednictwem Serwisu będą rozpatrywane przez polski sąd powszechny właściwy ze względu na miejsce siedziby lub stałego wykonywania działalności gospodarczej przez Administratora. Postanowienie to nie znajduje zastosowania do Konsumentów oraz POCK, w przypadku których właściwość sądu rozpatrywana jest na zasadach ogólnych.
6. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 2024-06-16
7. Wszystkie archiwalne wersje Regulaminu dostępne są do ściągnięcia w formacie .pdf – linki znajdują się poniżej Regulaminu.

Załącznik nr 1 - wyciąg z przepisów ustawy o prawach konsumenta

Uprawnienia Konsumenta / POCK w przypadku niezgodności towaru z umową

Art. 43d [Naprawa lub wymiana]

1. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może żądać jego naprawy lub wymiany.
2. Przedsiębiorca może dokonać wymiany, gdy konsument żąda naprawy, lub przedsiębiorca może dokonać naprawy, gdy konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.
3. Przy ocenie nadmierności kosztów dla przedsiębiorcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności towaru z umową, wartość towaru zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia towaru do zgodności z umową.
4. Przedsiębiorca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której przedsiębiorca został poinformowany przez konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim konsument go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi przedsiębiorca.
5. Konsument udostępnia przedsiębiorcy towar podlegający naprawie lub wymianie. Przedsiębiorca odbiera od konsumenta towar na swój koszt.
6. Jeżeli towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności towaru z umową, przedsiębiorca demontuje towar oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.

7. Konsument nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykle korzystanie z towaru, który następnie został wymieniony.

Art. 43e [Oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy]

1. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:

- przedsiębiorca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 2;
- przedsiębiorca nie doprowadził towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 4-6;
- brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;
- brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w art. 43d;
- z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.

2. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z umową.

3. Przedsiębiorca zwraca konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny.

4. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową jest istotny.

5. Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych towarów dostarczonych na podstawie umowy konsument może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych towarów, a także w odniesieniu do innych towarów nabytych przez konsumenta wraz z towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie towary zgodne z umową.

6. W razie odstąpienia od umowy konsument niezwłocznie zwraca towar przedsiębiorcy na jego koszt. Przedsiębiorca zwraca konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.

7. Przedsiębiorca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

Uprawnienia Konsumenta / POCK w przypadku niezgodności treści cyfrowej z umową

Art. 43m [Niezgodność z umową treści lub usługi]

1. Jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodne z umową, konsument może żądać doprowadzenia do ich zgodności z umową.

2. Przedsiębiorca może odmówić doprowadzenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową, jeżeli doprowadzenie do zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy.

3. Przy ocenie nadmierności kosztów dla przedsiębiorcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową oraz wartość treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zgodnych z umową.

4. Przedsiębiorca doprowadza treść cyfrową lub usługę cyfrową do zgodności z umową w rozsądnym czasie od chwili, w której przedsiębiorca został poinformowany przez konsumenta o braku zgodności z umową, i bez

nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając ich charakter oraz cel, w jakim są wykorzystywane. Koszty doprowadzenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową ponosi przedsiębiorca.

Art. 43n [Oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy]

1. Jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodne z umową, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
 - doprowadzenie do zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów stosownie do art. 43m ust. 2 i 3;
 - przedsiębiorca nie doprowadził treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową zgodnie z art. 43m ust. 4;
 - brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić treść cyfrową lub usługę cyfrową do zgodności z umową;
 - brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środka ochrony określonego w art. 43m;
 - z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.
2. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość treści cyfrowej lub usługi cyfrowej niezgodnych z umową pozostaje do wartości treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zgodnych z umową. Jeżeli umowa stanowi, że treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są dostarczane w częściach lub w sposób ciągły, przy obniżeniu ceny należy uwzględnić czas, w którym treść cyfrowa lub usługa cyfrowa pozostawały niezgodne z umową.
3. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są dostarczane w zamian za zapłatę ceny, a brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest istotny.

Załącznik nr 2 - wyciąg z przepisów ustawy o prawach konsumenta

1. Za pośrednictwem Serwisu, Użytkownik może przekazywać Treści Użytkownika w celu ich przechowywania na żądanie Użytkownika w systemie teleinformatycznym Serwisu, ewentualnie w celu ich publikacji w Serwisie.
2. Zakazane jest przekazywanie Treści Użytkownika, które stanowią nielegalne treści w rozumieniu aktu o usługach cyfrowych (DSA) lub są niezgodne z Regulaminem.
3. Niezgodne z Regulaminem są Treści Użytkownika, które:
 - są niezwiązane z tematyką komentowanej treści,
 - zawierają treści o charakterze spamu,
 - służą promowaniu działalności konkurencyjnej w stosunku do działalności Administratora,
 - służą prowadzeniu działań reklamowych,
 - służą prowadzeniu działań zakazanych przez prawo, np. próbom oszustwa, wyłudzenia środków finansowych, podszywania się pod inne osoby,
 - nawołują do przemocy wobec jakichkolwiek istot żywych, w tym zwierząt lub pochwalają taką przemoc,
 - propagują jakikolwiek faszystowski lub inny totalitarny ustrój państwa,

- nawołują do nienawiści na tle różnic płciowych, seksualnych, narodowościowych, etnicznych, rasowych, wyznaniowych albo ze względu na bezwyznaniowość, lub pochwalają taką nienawiść,
 - znieważają grupę ludności albo poszczególne osoby z powodu jej przynależności płciowej, seksualnej, narodowej, etnicznej, rasowej, wyznaniowej albo z powodu jej bezwyznaniowości,
 - zawierają treści o charakterze szowinistycznym lub mizoginistycznym, jak również noszące znamiona dyskryminacji płciowej,
 - zniesławiają lub znieważają jakąkolwiek osobę trzecią,
 - naruszają dobra osobiste jakiejkolwiek osoby trzeciej,
 - naruszają prawa autorskie jakiejkolwiek osoby trzeciej,
 - zawierają wulgaryzmy lub inne treści o charakterze obraźliwym,
 - nawołują do zachowań niebezpiecznych lub pochwalają takie zachowania,
 - obrażają uczucia religijne,
 - mogą wywoływać dyskomfort innych Użytkowników, w szczególności poprzez brak empatii lub szacunku innych Użytkowników,
 - naruszają dobre obyczaje w inny sposób niż określony powyżej.
4. W przypadku, gdy Administrator poweźmie jakiejkolwiek informacje dające podstawę do podejrzenia że w związku z Treściami Użytkownika popełniono, popełnia się lub może dojść do popełnienia przestępstwa zagrażającego życiu lub bezpieczeństwu osoby lub osób, natychmiast informuje o swoim podejrzeniu organy ścigania lub organy sądowe i przekazuje wszystkie dostępne informacje na ten temat.
5. Administrator może prowadzić z własnej inicjatywy dobrowolne czynności sprawdzające Treści Użytkownika.
6. Użytkownik może zgłosić Administratorowi obecność w Serwisie Treści Użytkownika, które Użytkownik uważa za nielegalne treści. Zgłoszenie może zostać przesłane z wykorzystaniem mechanizmu dostępnego w Serwisie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail kontakt@zuzannaploch.com. Zgłoszenie powinno zawierać następujące elementy:
- wystarczająco uzasadnione wyjaśnienie powodów, dla których Użytkownik zarzuca, że zgłaszana Treść Użytkownika jest nielegalna,
 - jasne wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji Treści Użytkownika, takiej jak dokładny adres URL lub dokładne adresy URL, oraz, w stosownych przypadkach, dodatkowe informacje umożliwiające identyfikację zgłaszanej Treści Użytkownika, stosownie do rodzaju Treści Użytkownika,
 - imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail Użytkownika z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego treści uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE (przestępstwa związane z niegodziwym traktowaniem w celach seksualnych, przestępstwa związane z wykorzystywaniem seksualnym, przestępstwa związane z pornografią dziecięcą, nagabywanie dzieci do celów seksualnych, podżeganie, pomocnictwo i usiłowanie),
 - oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie Użytkownika, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawdziwe i kompletne.
7. Jeżeli zgłoszenie zawiera elektroniczne dane kontaktowe Użytkownika, Administrator bez zbędnej zwłoki przesyła Użytkownikowi potwierdzenie otrzymania zgłoszenia.
8. Administrator rozpatruje wszystkie zgłoszenia oraz podejmuje decyzje w odniesieniu do Treści Użytkownika, których dotyczą zgłoszenia, w sposób terminowy (do 14 dni od doręczenia zgłoszenia), niearbitralny i obiektywny oraz z zachowaniem należytej staranności. Jeżeli na potrzeby takiego rozpatrywania lub podejmowania decyzji Administrator korzysta ze zautomatyzowanych środków, uwzględnia informacje na ten temat w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 7.

9. Administrator powiadamia bez zbędnej zwłoki Użytkownika o swojej decyzji w odniesieniu do Treści Użytkownika, której dotyczy zgłoszenie. Decyzja Administratora może polegać na usunięciu Treści Użytkownika z Serwisu lub pozostawieniu Treści Użytkownika w Serwisie.
10. W przypadku usunięcia Treści Użytkownika przekazanej uprzednio przez Użytkownika, zarówno w przypadku usunięcia treści w wyniku zgłoszenia, o którym mowa w ust. 6, jak również usunięcia treści w wyniku czynności, o których mowa w ust. 5, jeżeli Administrator zna elektroniczne dane kontaktowe Użytkownika, który przekazał Treść Użytkownika, przedstawia mu jasne i konkretne uzasadnienie jej usunięcia, chyba, że usunięte Treści Użytkownika są wprowadzającymi w błąd treściami handlowymi o dużej objętości. Uzasadnienie musi zawierać co najmniej następujące informacje:
- fakty i okoliczności, na podstawie których podjęto decyzję, w tym w stosownych przypadkach informację, czy decyzję podjęto na podstawie zgłoszenia dokonanego zgodnie z ust. 6 czy na podstawie dobrowolnych czynności sprawdzających prowadzonych z własnej inicjatywy oraz, gdy jest absolutnie niezbędne, tożsamość zgłaszającego,
 - w stosownych przypadkach informację na temat wykorzystania zautomatyzowanych środków podczas podejmowania decyzji, w tym informację, czy decyzję podjęto w odniesieniu do Treści Użytkownika wykrytych lub zidentyfikowanych z wykorzystaniem zautomatyzowanych środków,
 - jeżeli decyzja dotyczy potencjalnie nielegalnych Treści Użytkownika, wskazanie podstawy prawnej, na której opiera się decyzja, oraz wyjaśnienia dotyczące powodów, dla których na tej podstawie uznaje się dane informacje za nielegalne treści,
 - jeżeli decyzja opiera się na zarzucanej niezgodności Treści Użytkownika z Regulaminem, wskazanie podstawy umownej, na której opiera się decyzja, oraz wyjaśnienia dotyczące powodów, dla których uznaje się Treść Użytkownika za niezgodne z tą podstawą,
 - jasne i przyjazne dla użytkownika informacje na temat przysługujących Użytkownikowi możliwości odwołania się od decyzji.
11. Od każdej decyzji Administratora Użytkownik może odwołać się w terminie 14 dni od doręczenia decyzji. Odwołanie może zostać przesłane pocztą elektroniczną na adres e-mail kontakt@zuzannaploch.com i powinno zawierać wyczerpujące wyjaśnienia, dlaczego Użytkownik uważa decyzję za błędną. Administrator rozpatruje odwołania w terminie 14 dni i informuje Użytkownika o wyniku rozpatrzenia odwołania.