Najważniejsze informacje o regulaminie i naszej platformie

Wiemy, że czytanie regulaminów nie jest pasjonującym zajęciem, zatem aby ułatwić Ci dotarcie do najważniejszych informacji o naszej platformie i zasadach korzystania z niej, przygotowaliśmy ich zbiorcze podsumowanie.

1. Platforma stanowi własność Joanny Włosek, prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą: Klaro — Joanna Włosek.
2. Możesz kontaktować się z nami za pomocą:
   a) poczty elektronicznej w zależności od problemu:
      - kontakt@metodaklaro.pl – w sprawie ogólnego kontaktu z Usługodawcą,
      - pomoc@metodaklaro.pl – w sprawach pomocy technicznej oraz wsparcia w korzystaniu z zakupionych Rozwiązań Indywidualnych Klaro,
      - reklamacje@metodaklaro.pl – w sprawach dotyczących reklamacji Rozwiązań Indywidualnych Klaro,
      - indywidualne@metodaklaro.pl – w sprawach dotyczących Rozwiązań Indywidualnych Klaro oraz współpracy w tym zakresie,
   b) poczty tradycyjnej – ul. Szlak 77/222, 31-153 Kraków.
3. Rozwiązanie Indywidualne Klaro przygotowujemy na podstawie Twojego zgłoszenia. Pełny zakres usługi, jej rezultat, cenę, termin i formę dostarczenia przekazujemy Ci wcześniej e-mailem, w indywidualnej Wycenie. W toku składania zamówienia, bezpośrednio przed jego złożeniem, na ekranie Twojego urządzenia wyświetlamy krótki opis usługi wraz z numerem i wersją Wyceny, jej łączną cenę oraz dostępne sposoby płatności.
4. Po złożeniu zamówienia konieczne jest jego opłacenie (zamówienie nieopłacone może zostać anulowane).
5. Jeżeli dostarczone Rozwiązanie Indywidualne Klaro będzie w jakikolwiek sposób niezgodne z umową, możesz złożyć dotyczącą go reklamację. Odpowiedzi na reklamację udzielimy w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
6. Aby umożliwić Ci korzystanie z platformy oraz realizować złożone przez Ciebie zamówienia przetwarzamy Twoje dane osobowe. Szczegółowe informacje na ten temat odnajdziesz w naszej Polityce prywatności: https://metodaklaro.pl/polityka-prywatnosci.

Pełną treść regulaminu platformy znajdziesz poniżej.

W razie pytań lub wątpliwości dotyczących regulaminu lub zakupów na naszej platformie, skontaktuj się z nami!

REGULAMIN ROZWIĄZANIA INDYWIDUALNEGO KLARO

Spis treści

Postanowienia ogólne 2
Definicje 3
Wymagania techniczne 4
Zasady korzystania z Platformy 4
Umowa o dostarczanie Rozwiązania Indywidualnego Klaro 5
Zasady realizacji oraz granice odpowiedzialności 8
Licencja 9
Reklamacje dotyczące Rozwiązań Indywidualnych Klaro 10
Własność intelektualna Usługodawcy 10
Przetwarzanie danych osobowych 10
Pozasądowe rozwiązywanie sporów 11
Zmiana Regulaminu 11
Postanowienia końcowe 11

§ 1.
Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (dalej: „**Regulamin**") określa zasady i warunki korzystania z platformy internetowej „Klaro" działającej pod adresem internetowym https://metodaklaro.pl (dalej: „Platforma").
2. Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (dalej: „**Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną**").
3. Platforma jest własnością Joanny Włosek, prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą: Klaro — Joanna Włosek (adres stałego miejsca wykonywania działalności gospodarczej: ul. Szlak 77/222, 31-153 Kraków), wpisanej do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej prowadzonej przez ministra właściwego ds. gospodarki, posiadającej NIP: 5222823710, numer REGON: 147179947 (dalej: „**Usługodawca**").
4. Kontakt z Usługodawcą jest możliwy:
   1) za pomocą poczty elektronicznej**:**
      - kontakt@metodaklaro.pl – w sprawie ogólnego kontaktu z Usługodawcą,
      - pomoc@metodaklaro.pl – w sprawach pomocy technicznej oraz wsparcia w korzystaniu z zakupionych Rozwiązań Indywidualnych Klaro,
      - reklamacje@metodaklaro.pl – w sprawach dotyczących reklamacji Rozwiązań Indywidualnych Klaro,
      - indywidualne@metodaklaro.pl – w sprawach dotyczących zakupionych Rozwiązań Indywidualnych Klaro oraz współpracy w tym zakresie,
   2) za pomocą poczty tradycyjnej – pod adresem: ul. Szlak 77/222, 31-153 Kraków;
   3) za pomocą telefonu **–** w dni robocze w godzinach 10:00–14:00 pod numerem +48 12 444 61 13.

5. W ramach wykonywanej działalności, Usługodawca dostarcza Odbiorcom Rozwiązania Indywidualne Klaro.
6. Informacje o Rozwiązaniach Indywidualnych Klaro dostępnych do nabycia na Platformie, w szczególności ich opisy oraz Wycena, stanowią zaproszenie do zawarcia Umowy o dostarczanie usługi w rozumieniu art. 71 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (dalej: „**Kodeks cywilny**").
7. Przed rozpoczęciem korzystania z Platformy, Odbiorca zobowiązany jest zapoznać się z Regulaminem oraz Polityką prywatności.
8. Rozwiązanie Indywidualne Klaro polega na analizie sytuacji Odbiorcy oraz przygotowaniu opracowania obejmującego w szczególności uporządkowanie informacji, wskazanie możliwych wariantów działania, rekomendację wraz z uzasadnieniem oraz plan dalszych kroków. Jednocześnie Rozwiązanie Indywidualne Klaro nie stanowi porady prawnej, medycznej, podatkowej, psychologicznej ani innej porady specjalistycznej i nie zastępuje takiej porady.
9. Przy przygotowaniu Rozwiązania Indywidualnego Klaro Usługodawca może korzystać z narzędzi technologicznych, w tym opartych na sztucznej inteligencji, które wspierają jego pracę. Każde Rozwiązanie Indywidualne Klaro jest opracowywane i sprawdzane przez Usługodawcę. Dane osobowe Odbiorcy mogą być przetwarzane z wykorzystaniem tych narzędzi wyłącznie w zakresie niezbędnym do przygotowania Rozwiązania Indywidualnego Klaro, na zasadach opisanych w Polityce prywatności.

§ 2.
Definicje

Użyte w Regulaminie wyrazy pisane wielką literą mają następujące znaczenie:

1) **Dzień roboczy** – dzień niebędący sobotą, niedzielą lub innym dniem wolnym od pracy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 stycznia 1951 roku o dniach wolnych od pracy;
2) **Rozwiązanie Indywidualne Klaro (alternatywnie: Usługa)** – usługa oferowana przez Usługodawcę, którą można nabyć za pośrednictwem Platformy, polegająca na analizie sytuacji opisanej przez Odbiorcę oraz przygotowaniu indywidualnego opracowania obejmującego w szczególności uporządkowanie informacji, wskazanie możliwych kierunków działania i plan dalszych kroków, przekazywanego Odbiorcy w formie elektronicznej, w zakresie, cenie i terminie określonych w zaakceptowanej przez Odbiorcę Wycenie;
3) **Kodeks cywilny** – termin zdefiniowany w § 1 ust. 6 Regulaminu;
4) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z Usługodawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
5) **Odbiorca** – osoba będąca Konsumentem, Przedsiębiorcą albo Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta, która zawarła z Usługodawcą Umowę o dostarczanie Rozwiązania Indywidualnego Klaro lub podjęła działania zmierzające do jej zawarcia;
6) **Licencja** – termin zdefiniowany w § 7 ust. 1 Regulaminu;
7) **Polityka prywatności** – dokument zawierający informacje o przetwarzaniu danych osobowych Odbiorców przez Usługodawcę;
8) **Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową;
9) **Przedsiębiorca na prawach Konsumenta** – osoba fizyczna prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, która zawarła z Usługodawcą Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, nieposiadającą jednak dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej;
10) **Regulamin** – termin zdefiniowany w § 1 ust. 1 Regulaminu;
11) **Usługodawca** – termin zdefiniowany w § 1 ust. 3 Regulaminu;

12) **Umowa o dostarczanie Rozwiązania Indywidualnego Klaro** – umowa o dostarczanie usługi zawierana pomiędzy Usługodawcą a Odbiorcą za pośrednictwem Platformy, której przedmiotem jest odpłatne świadczenie przez Usługodawcę na rzecz Odbiorcy Rozwiązania Indywidualnego Klaro (dalej także: „Umowa");
13) **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
14) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – termin zdefiniowany w § 1 ust. 2 Regulaminu;
15) **Wycena** – termin zdefiniowany w § 5 ust. 7 Regulaminu.

§ 3.
Wymagania techniczne

1. W celu prawidłowego korzystania przez Odbiorców z Platformy, niezbędne jest łącznie:
   1) połączenie z siecią Internet;
   2) posiadanie urządzeń pozwalających na korzystanie z zasobów sieci Internet;
   3) korzystanie z przeglądarki internetowej umożliwiającej wyświetlanie na ekranie urządzenia dokumentów hipertekstowych, powiązanych w sieci Internet przez sieciową usługę WWW oraz obsługującej język programowania JavaScript, a ponadto akceptującej pliki typu cookies;
   4) posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej.
2. W ramach Platformy zabronione jest korzystanie przez Odbiorców z wirusów, botów, robaków bądź innych kodów komputerowych, plików lub programów (w szczególności automatyzujących procesy skryptów i aplikacji bądź innych kodów, plików lub narzędzi).
3. Usługodawca informuje, że wykorzystuje kryptograficzną ochronę transferu elektronicznego oraz treści cyfrowych przez zastosowanie właściwych środków logicznych, organizacyjnych i technicznych, w szczególności w celu uniemożliwienia dostępu osobom trzecim do danych, w tym przez szyfrowanie SSL, stosowanie haseł dostępu oraz programów antywirusowych czy przeciw niechcianemu oprogramowaniu.
4. Usługodawca informuje, że pomimo stosowania zabezpieczeń, o których mowa w ust. 3 powyżej, korzystanie z sieci Internet oraz usług świadczonych drogą elektroniczną może być zagrożone dostaniem się do systemu teleinformatycznego oraz urządzenia Odbiorcy, szkodliwego oprogramowania lub uzyskaniem dostępu do danych znajdujących się na tym urządzeniu przez osoby trzecie. W celu zminimalizowania powołanego zagrożenia Usługodawca zaleca stosowanie programów antywirusowych lub środków chroniących identyfikację w sieci Internet.
5. Rozwiązania Indywidualne Klaro są dostarczane w formie pliku PDF, chyba że Wycena stanowi inaczej. W celu prawidłowego korzystania z zakupionych Rozwiązań Indywidualnych Klaro wymagane jest posiadanie przez Odbiorcę programu umożliwiającego odczyt plików w formie PDF.
6. Rozwiązania Indywidualne Klaro mogą zawierać interaktywne pola umożliwiające ich uzupełnianie w formie cyfrowej oraz zapisywanie wprowadzonych odpowiedzi.

§ 4.
Zasady korzystania z Platformy

1. Odbiorca jest zobowiązany do korzystania z Platformy w sposób zgodny z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, postanowieniami Regulaminu, a także z dobrymi obyczajami.
2. Dostarczanie przez Odbiorcę treści o charakterze bezprawnym jest zabronione.
3. Cena Rozwiązania Indywidualnego Klaro jest ustalana indywidualnie i wskazywana w Wycenie przesyłanej Odbiorcy przed zawarciem Umowy. Cena jest wyrażona w złotych polskich (PLN) i stanowi wartość całkowitą (zawiera wszystkie obowiązkowe składniki ceny, w tym podatki, jeżeli są należne).

§ 5.

Umowa o dostarczanie Rozwiązania Indywidualnego Klaro

1. W celu podjęcia czynności zmierzających do zawarcia Umowy o dostarczanie Rozwiązania Indywidualnego Klaro, Odbiorca powinien wykonać następujące czynności:
   1) wejść na stronę internetową Platformy;
   2) kliknąć przycisk „Rozwiązanie Indywidualne Klaro”;
   3) w wyświetlającym się formularzu wpisać następujące dane:
      a) opcjonalnie – imię;
      b) adres poczty elektronicznej;
      c) opis danej sytuacji Odbiorcy, bez podawania danych szczególnych kategorii, np. dotyczących zdrowia (o takie dane Usługodawca może poprosić na zasadach określonych w ust. 4 poniżej);
   4) obowiązkowo zaznaczyć pole wyboru przy oświadczeniu o zapoznaniu się z Polityką prywatności;
   5) kliknąć przycisk „wyślij”.
2. Po wysłaniu zgłoszenia, opisanego w ust. 1 powyżej, Usługodawca nadaje zgłoszeniu identyfikator sprawy oraz wysyła Odbiorcy, na podany przez niego adres poczty elektronicznej, wiadomość z potwierdzeniem otrzymania zgłoszenia, zawierającą ten identyfikator. Ten sam identyfikator, uzupełniony o oznaczenie wersji, stanowi numer Wyceny przygotowanej w danej sprawie, o którym mowa w ust. 10. Otrzymanie zgłoszenia i nadanie identyfikatora nie oznacza podjęcia się przez Usługodawcę realizacji Rozwiązania Indywidualnego Klaro.
3. Po otrzymaniu zgłoszenia, Usługodawca analizuje zgłoszenie i ocenia, czy może podjąć się realizacji usługi i jaki powinien być jej zakres. Jeżeli Usługodawca do oceny potrzebuje więcej informacji, zgłosi się w celu ich uzupełnienia do Odbiorcy za pośrednictwem poczty elektronicznej.
4. Jeżeli do oceny i analizy zgłoszenia, jak również do podjęcia się dostarczania Rozwiązania Indywidualnego Klaro przez Usługodawcę, będzie konieczne podanie przez Odbiorcę danych szczególnych kategorii (np. dotyczących zdrowia), Usługodawca, zanim otrzyma te dane, wskazuje Odbiorcy, jakich danych potrzebuje, i przesyła mu treść zgody na ich przetwarzanie. Odbiorca przekazuje te dane dopiero po wyraźnym potwierdzeniu zgody w odpowiedzi na wiadomość Usługodawcy. Usługodawca zwraca się o dane szczególnych kategorii wyłącznie wtedy, gdy bez nich nie da się ocenić zgłoszenia lub przygotować Rozwiązania Indywidualnego Klaro. Wyrażenie zgody jest dobrowolne, a jej odmowa lub cofnięcie może uniemożliwić podjęcie się lub kontynuowanie realizacji Rozwiązania Indywidualnego Klaro.
5. Usługodawca nie jest zobowiązany do przyjęcia zgłoszenia ani do podjęcia się realizacji Rozwiązania Indywidualnego Klaro. O odmowie podjęcia się realizacji Usługodawca informuje Odbiorcę za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres podany w zgłoszeniu.
6. Usługodawca nie podejmuje się realizacji w szczególności wtedy, gdy przygotowanie Rozwiązania Indywidualnego Klaro prowadziłoby do działań nielegalnych, niebezpiecznych albo takich, których Usługodawca nie może odpowiedzialnie rekomendować, gdy sprawa wymaga kwalifikacji specjalistycznych, których Usługodawca nie posiada, lub gdy jej podjęcie powodowałoby konflikt interesów.
7. W przypadku pozytywnej oceny zgłoszenia, Usługodawca wysyła Odbiorcy wiadomość na podany przez niego adres poczty elektronicznej wraz z wyceną usługi, która zawiera co najmniej określenie dokładnego zakresu usługi, określenie rezultatu, cenę, termin realizacji, formę przekazania oraz inne istotne elementy dotyczące Rozwiązania Indywidualnego Klaro (dalej: „**Wycena**”).
8. Forma dostarczania Rozwiązania Indywidualnego Klaro określona jest w Wycenie i może przybrać postać w szczególności dokumentu PDF, zestawu materiałów do pobrania lub wiadomości e-mail z opracowaniem.

9. Wycena zachowuje swoją aktualność przez 7 (siedem) dni od dnia jej przesłania Odbiorcy, chyba że w Wycenie wskazano inny termin. Po upływie tego terminu Odbiorca, który wyraża chęć zawarcia Umowy, może zwrócić się do Usługodawcy o przesłanie nowej Wyceny, z zastrzeżeniem ust. 10 pkt 3. Okres aktualności Wyceny upływa niezależnie od tego, czy link, o którym mowa w ust. 10, lub pozycja na Platformie pozostają technicznie dostępne. Możliwość otwarcia linku, dodania pozycji do koszyka lub złożenia zamówienia po upływie tego okresu nie oznacza przedłużenia aktualności Wyceny ani przedstawienia nowej Wyceny.
10. W celu zawarcia Umowy o dostarczanie Rozwiązania Indywidualnego Klaro, Odbiorca powinien kliknąć w link „Akceptuję wycenę i płacę", przesłany wraz z Wyceną. Link prowadzi do karty pozycji na Platformie odpowiadającej Wycenie. Nazwa pozycji zawiera krótki opis przedmiotu i głównego rezultatu Usługi oraz numer i wersję Wyceny, a pozycja wskazuje łączną cenę Usługi. Opis w nazwie pozycji nie zawiera danych osobowych Odbiorcy ani poufnych informacji o jego sytuacji. Zakres Usługi, rezultat, termin i formę przekazania określa Wycena o numerze i w wersji wskazanych w nazwie pozycji. Ogólnodostępny charakter linku i karty pozycji służy wyłącznie technicznej obsłudze zamówienia i płatności oraz nie zmienia tego, że Wycena jest przygotowywana indywidualnie dla Odbiorcy na podstawie jego zgłoszenia. Zamówienie nie prowadzi do zawarcia Umowy o dostarczanie Rozwiązania Indywidualnego Klaro, a Usługodawca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni, zwraca otrzymaną płatność przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użyto przy płatności, jeżeli:
    1) zamówienie zostało złożone przez osobę inną niż Odbiorca, do którego skierowano Wycenę; Usługodawca uznaje zamówienie za złożone przez Odbiorcę, jeżeli podano w nim adres poczty elektronicznej, na który przesłano Wycenę, albo jeżeli Odbiorca potwierdzi Usługodawcy złożenie zamówienia wiadomością wysłaną z tego adresu;
    2) zamówienie jest niezgodne z Wyceną, w szczególności co do pozycji lub ceny;
    3) zapłaty dokonano po upływie okresu, o którym mowa w ust. 9, chyba że Usługodawca niezwłocznie potwierdzi Odbiorcy za pośrednictwem poczty elektronicznej realizację Rozwiązania Indywidualnego Klaro na warunkach tej Wyceny.

    Przed rozpoczęciem realizacji Usługodawca weryfikuje zgodność zamówienia z Wyceną, w tym adres poczty elektronicznej podany w zamówieniu. Zapłaty ceny za Odbiorcę może dokonać inna osoba (np. członek rodziny). Zapłata dokonana przez inną osobę nie stanowi przeszkody do zawarcia Umowy z Odbiorcą, jeżeli zamówienie zostało złożone przez Odbiorcę i jest zgodne z Wyceną; stroną Umowy pozostaje Odbiorca. Usługodawca nie ma obowiązku ustalać, do kogo należy rachunek lub instrument płatniczy użyty do zapłaty. Zwrot płatności w przypadkach przewidzianych w Regulaminie następuje przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użyto przy płatności, także wtedy, gdy zapłaty dokonała inna osoba niż Odbiorca.
11. Po kliknięciu w link „Akceptuję wycenę i płacę", Odbiorca na wyświetlonej karcie pozycji powinien kliknąć przycisk „Dodaj do koszyka", w koszyku kliknąć przycisk „Dane i płatność", a następnie w formularzu zamówienia uzupełnić lub zaznaczyć niezbędne dane:
    1) adres poczty elektronicznej;
    2) numer telefonu, wykorzystywany wyłącznie do kontaktu w sprawie realizacji zamówienia;
    3) imię i nazwisko;
    4) adres zamieszkania/prowadzenia działalności gospodarczej (ulica, numer domu, numer lokalu, miejscowość, kod pocztowy);
    5) opcjonalnie – firma i NIP (jeżeli Odbiorca jest Przedsiębiorcą albo Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta);
    6) sposób płatności;
    7) obowiązkowo zaznaczyć pole wyboru przy oświadczeniu o wyrażeniu zgody na rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy oraz o przyjęciu do wiadomości, że z chwilą pełnego wykonania Usługi Odbiorca utraci prawo odstąpienia od Umowy (pełna treść oświadczenia jest wyświetlana w formularzu zamówienia);

8) obowiązkowo zaznaczyć pole wyboru przy oświadczeniu o akceptacji Regulaminu Rozwiązania Indywidualnego Klaro oraz potwierdzeniu zapoznania się z Polityką prywatności, a następnie kliknąć przycisk „Zamawiam i płacę" i dokonać zapłaty.

12. Zapłaty ceny za Rozwiązanie Indywidualne Klaro Odbiorca może dokonać:
    1) przelewem przy wykorzystaniu systemu płatności dostępnego na Platformie;
    2) płatnością inną niż przelewem przy wykorzystaniu systemu płatności dostępnego na Platformie.

    Dostępne metody płatności online (BLIK i szybkie przelewy) obsługiwane są przez Autopay S.A. lub PayPro S.A. (Przelewy24), zgodnie z wyborem podczas składania zamówienia.
13. Z zastrzeżeniem ust. 10, dokonanie zapłaty za Rozwiązanie Indywidualne Klaro przez Odbiorcę, a takżeprzez inną osobę za Odbiorcę, jest równoznaczne z zawarciem przez Odbiorcę Umowy o dostarczanie Rozwiązania Indywidualnego Klaro. Przez dokonanie zapłaty rozumie się otrzymanie przez Usługodawcę potwierdzenia skutecznego dokonania płatności od operatora płatności. Złożenie zamówienia bez dokonania zapłaty nie prowadzi do zawarcia Umowy, a zamówienie nieopłacone może zostać anulowane. Usługodawca wystawia fakturę automatycznie po dokonaniu zapłaty i przesyła ją na adres poczty elektronicznej podany przez Odbiorcę.
14. Po zawarciu Umowy, nie później niż przed rozpoczęciem realizacji, Usługodawca przesyła Odbiorcy na adres poczty elektronicznej potwierdzenie zawarcia Umowy, zawierające:
    1) podsumowanie zakresu Rozwiązania Indywidualnego Klaro, ze wskazaniem numeru i wersji Wyceny, oraz przewidywany termin jego dostarczenia;
    2) Regulamin w postaci pliku PDF;
    3) potwierdzenie złożonego przez Odbiorcę oświadczenia, o którym mowa w ust. 11 pkt 7 powyżej, przytaczające jego treść w części dotyczącej Rozwiązania Indywidualnego Klaro oraz datę złożenia zamówienia;
    4) formularz odstąpienia od Umowy.
15. Informacje i materiały niezbędne do rozpoczęcia realizacji, których Usługodawca nie otrzymał od Odbiorcy przed przesłaniem Wyceny, Usługodawca wskazuje w Wycenie. Jeżeli Wycena nie wskazuje takich informacji ani materiałów, Usługodawca dysponuje wszystkimi informacjami i materiałami niezbędnymi do rozpoczęcia realizacji. Odbiorca może przekazać informacje i materiały wskazane w Wycenie także przed zawarciem Umowy. Jeżeli w trakcie realizacji Umowy o dostarczanie Rozwiązania Indywidualnego Klaro potrzebne będą dodatkowe informacje lub materiały, Usługodawca zwraca się o nie do Odbiorcy. Odbiorca przekazuje informacje i materiały, o których mowa w zdaniach poprzedzających, bez zbędnej zwłoki. Prośba o dodatkowe informacje lub materiały w trakcie realizacji nie zmienia dnia, od którego biegnie termin realizacji, o którym mowa w ust. 16. Komunikacja w ramach realizacji Umowy odbywa się za pośrednictwem poczty elektronicznej.
16. Termin realizacji dostarczania Rozwiązania Indywidualnego Klaro biegnie od dnia zawarcia Umowy, jeżeli w tym dniu Usługodawca dysponuje wszystkimi informacjami i materiałami niezbędnymi do rozpoczęcia realizacji, o których mowa w ust. 15. Jeżeli Usługodawca otrzyma komplet tych informacji i materiałów po zawarciu Umowy, termin realizacji biegnie od dnia ich otrzymania. Termin realizacji nie rozpoczyna biegu przed dniem zawarcia Umowy. W potwierdzeniu zawarcia Umowy, o którym mowa w ust. 14, Usługodawca informuje Odbiorcę, czy termin realizacji rozpoczął bieg w dniu zawarcia Umowy, a jeżeli nie – jakich informacji lub materiałów wskazanych w Wycenie brakuje. Usługodawca nie rozpoczyna realizacji przed przesłaniem Odbiorcy potwierdzenia zawarcia Umowy.
17. Jeżeli Odbiorca nie przekazuje informacji lub materiałów, o których mowa w ust. 15, albo nie odpowiada na wiadomości Usługodawcy przez 7 (siedem) dni, Usługodawca przesyła Odbiorcy przypomnienie wraz z wyznaczeniem dodatkowego terminu 7 (siedmiu) dni na uzupełnienie braków lub kontakt. Po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu Usługodawca może

odstąpić od Umowy o dostarczanie Rozwiązania Indywidualnego Klaro w terminie 7 (siedmiu) dni.

18. Odstąpienie od Umowy o dostarczanie Rozwiązania Indywidualnego Klaro wymaga złożenia Odbiorcy przez Usługodawcę oświadczenia o odstąpieniu. Oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, może zostać wysłane za pomocą poczty elektronicznej, na adres podany przez Odbiorcę w zgłoszeniu.
19. W przypadku odstąpienia od Umowy o dostarczanie Rozwiązania Indywidualnego Klaro, o którym mowa w ust. 17 powyżej, Usługodawcy przysługuje wynagrodzenie za część usługi wykonaną do chwili odstąpienia. Pozostałą kwotę Usługodawca zwraca Odbiorcy niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu. Zwrot następuje przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Odbiorca.
20. W terminie wskazanym w Wycenie Usługodawca dostarcza Odbiorcy Rozwiązanie Indywidualne Klaro w formie określonej w Wycenie. Dostarczenie Odbiorcy wszystkich materiałów objętych Wyceną, które stanowią Rozwiązanie Indywidualne Klaro oznacza pełne wykonanie Umowy. Odpowiedzi na pytania, o których mowa w § 6 ust. 3, nie stanowią części Rozwiązania Indywidualnego Klaro i nie wpływają na chwilę pełnego wykonania Umowy.

§ 6.
Zasady realizacji oraz granice odpowiedzialności

1. Jeżeli sytuacja tego wymaga, Odbiorca może zgłosić się z prośbą o realizację Rozwiązania Indywidualnego Klaro w szybszym terminie niż termin wskazany w Wycenie. Szybszy termin realizacji może oznaczać powstanie dodatkowych kosztów. Termin i ewentualna dodatkowa cena są wskazywane w Wycenie.
2. Jeżeli w trakcie realizacji Rozwiązania Indywidualnego Klaro pojawi się nowe zagadnienie wykraczające poza zakres Wyceny, Usługodawca skontaktuje się z Odbiorcą w celu ustalenia dalszego działania oraz ewentualnie ustalenia nowego zakresu, ceny i terminu realizacji. W przypadku braku akceptacji Odbiorcy, Usługodawca realizuje Rozwiązanie Indywidualne Klaro w pierwotnym zakresie.
3. Po pełnym wykonaniu Umowy, w terminie 7 (siedmiu) dni od dostarczenia Rozwiązania Indywidualnego Klaro, Odbiorca może nieodpłatnie zadawać pytania doprecyzowujące jego treść (wsparcie posprzedażowe). Odpowiedzi na te pytania wyjaśniają treść dostarczonego Rozwiązania Indywidualnego Klaro, nie rozszerzają jego zakresu i nie stanowią części świadczenia określonego w Wycenie. Pytania wymagające nowej analizy mogą stanowić odrębną usługę, o czym Usługodawca informuje Odbiorcę.
4. Bez uszczerbku dla § 5 ust. 17, Usługodawca może odstąpić od Umowy z ważnego powodu, w szczególności, gdy:
   1) w trakcie realizacji okaże się, że sprawa wymaga kwalifikacji specjalistycznych, których Usługodawca nie posiada, albo nie może zostać zrealizowana zgodnie z prawem;
   2) Odbiorca przekazał nieprawdziwe informacje istotne dla realizacji Rozwiązania Indywidualnego Klaro;
   3) zachowanie Odbiorcy uniemożliwia dalszą współpracę lub Odbiorca cofnął zgodę na przetwarzanie danych szczególnych kategorii, bez których realizacja Rozwiązania Indywidualnego Klaro nie jest możliwa.
5. Do odstąpienia od Umowy stosuje się § 5 ust. 18–19 Regulaminu.
6. Usługodawca informuje, że nie podejmuje decyzji w imieniu Odbiorcy, nie wykonuje za niego działań, nie zastępuje specjalistów i nie prowadzi mediacji między stronami konfliktu.
7. Rozwiązanie Indywidualne Klaro jest przygotowywane na podstawie informacji przekazanych przez Odbiorcę, według stanu na dzień jego przygotowania. Późniejsza zmiana okoliczności nie oznacza, że Rozwiązanie Indywidualne Klaro było błędne.

8. Usługodawca nie gwarantuje osiągnięcia przez Odbiorcę określonego rezultatu i nie ponosi odpowiedzialności za decyzje podjęte przez Odbiorcę na podstawie Rozwiązania Indywidualnego Klaro, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
9. Za zgodą Usługodawcy i Odbiorcy realizacja Rozwiązania Indywidualnego Klaro może zostać czasowo zawieszona, a zmiana zakresu, ceny lub terminu po jej wznowieniu wymaga uzgodnienia z Odbiorcą.
10. Odbiorcy będącemu Konsumentem albo Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy o dostarczanie Rozwiązania Indywidualnego Klaro, jeżeli Usługodawca w pełni wykonał usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Odbiorcy, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy, i przyjął to do wiadomości (art. 38 ust. 1 pkt 1 Ustawy o prawach konsumenta). Zgodę i przyjęcie do wiadomości Odbiorca wyraża, składając oświadczenie, o którym mowa w § 5 ust. 11 pkt 7 Regulaminu. Pełne wykonanie Umowy następuje z chwilą określoną w § 5 ust. 20 Regulaminu.
11. Do chwili pełnego wykonania Usługi, nie później jednak niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia zawarcia Umowy, Odbiorca może od niej odstąpić bez podania przyczyny, składając Usługodawcy oświadczenie o odstąpieniu na adres poczty elektronicznej: indywidualne@metodaklaro.pl lub na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
12. W przypadku odstąpienia od Umowy Odbiorca jest zobowiązany do zapłaty za część Usługi wykonaną do chwili odstąpienia, obliczonej proporcjonalnie do zakresu wykonanych usług.
13. Usługodawca zwraca Odbiorcy zapłaconą cenę, pomniejszoną o kwotę, o której mowa w ust. 12, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Odbiorca.
14. Postanowienia ust. 10–13 powyżej nie dotyczą Odbiorców będących Przedsiębiorcami.
15. Po zakończeniu realizacji Usługodawca może jednorazowo skontaktować się z Odbiorcą w celu zapytania o rezultat.

§ 7.
Licencja

1. Z chwilą dostarczenia Odbiorcy Rozwiązania Indywidualnego Klaro, Usługodawca udziela Odbiorcy licencji niewyłącznej na korzystanie z niego na warunkach określonych w Regulaminie (dalej: „**Licencja**”).
2. Licencja udzielana jest na czas nieoznaczony.
3. Licencja uprawnia Odbiorcę do korzystania z Rozwiązania Indywidualnego Klaro wyłącznie na następujących polach eksploatacji:
   1) zapisanie w pamięci urządzeń elektronicznych należących do Odbiorcy;
   2) odtwarzanie i przeglądanie;
   3) zwielokrotnianie, jednak wyłącznie w zakresie uzasadnionym osobistymi potrzebami Odbiorcy.
4. Odbiorca może wykorzystywać wiedzę i wskazówki zawarte w Rozwiązaniu Indywidualnym Klaro w życiu prywatnym oraz na potrzeby prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej. Licencja nie upoważnia jednak Odbiorcy do udostępniania Rozwiązania Indywidualnego Klaro jakimkolwiek innym osobom, z wyłączeniem przypadków udostępniania go na podstawie przepisów oddziału 3 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych o dozwolonym użytku chronionych utworów. Udostępnianie innym osobom poza przypadkami dozwolonego użytku chronionych utworów wymaga uzyskania uprzedniej zgody Usługodawcy.
5. Licencja nie uprawnia Odbiorcy do udzielania dalszych licencji.
6. Korzystanie przez Odbiorcę z Rozwiązania Indywidualnego Klaro z naruszeniem warunków Licencji stanowi naruszenie autorskich praw majątkowych przysługujących Usługodawcy,

uprawniające go (w zależności od charakteru naruszenia) do wystąpienia wobec Odbiorcy z roszczeniami na drodze postępowania sądowego.

§ 8.

Reklamacje dotyczące Rozwiązań Indywidualnych Klaro

1. Postanowienia niniejszego § 8 dotyczą wyłącznie Odbiorców będących Konsumentami lub Przedsiębiorcami na prawach Konsumenta.
2. Usługodawca odpowiada wobec Odbiorcy za wykonanie Rozwiązania Indywidualnego Klaro zgodnie z Umową, w szczególności z zakresem określonym w zaakceptowanej Wycenie.
3. Odbiorca może złożyć reklamację dotyczącą Rozwiązania Indywidualnego Klaro. Reklamacja składana jest za pomocą poczty elektronicznej, na adres: reklamacje@metodaklaro.pl.
4. Reklamacja powinna zawierać:
   1) imię i nazwisko Odbiorcy;
   2) adres poczty elektronicznej;
   3) opis stwierdzonej niezgodności z Umową;
   4) żądanie Odbiorcy.
5. Jeżeli do rozpatrzenia reklamacji potrzebne są dodatkowe informacje, Usługodawca zwraca się o nie do Odbiorcy.
6. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację za pomocą poczty elektronicznej w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej otrzymania.
7. W przypadku uznania reklamacji, Usługodawca nieodpłatnie poprawia Rozwiązanie Indywidualne Klaro w terminie wskazanym w odpowiedzi na reklamację.
8. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, Usługodawca informuje o tym Odbiorcę poprzez podany przez niego adres poczty elektronicznej.
9. Jeżeli Usługodawca nie poprawi Rozwiązania Indywidualnego Klaro niezwłocznie albo poprawienie nie jest możliwe, Odbiorca może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od Umowy. Odbiorca nie może odstąpić od Umowy, jeżeli niezgodność z Umową jest nieistotna.

§ 9.

Własność intelektualna Usługodawcy

1. Wszystkie elementy składowe Platformy, w szczególności:
   1) nazwa Platformy;
   2) logo Platformy;
   3) zdjęcia i opisy usług;
   4) zasady działania strony internetowej Platformy, wszystkie jej elementy graficzne, interfejs, oprogramowanie, kod źródłowy oraz bazy danych - podlegają ochronie prawnej na podstawie przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawy z dnia 30 czerwca 2000 r. – Prawo własności przemysłowej, ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz innych przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w tym przepisów prawa Unii Europejskiej.
2. Jakiekolwiek korzystanie z własności intelektualnej Usługodawcy bez upoważnienia wynikającego z Regulaminu lub uprzedniego, wyraźnego zezwolenia Usługodawcy jest zabronione.

§ 10.

Przetwarzanie danych osobowych

Informacje o przetwarzaniu danych osobowych przez Usługodawcę znajdują się w Polityce prywatności dostępnej pod adresem: https://metodaklaro.pl/polityka-prywatnosci.

§ 11.

Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Postanowienia niniejszego § 11 dotyczą wyłącznie Odbiorców będących Konsumentami.
2. Odbiorca ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
3. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Odbiorcę z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych:
   1) powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów i organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów;
   2) Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej;
   3) Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
4. Usługodawca informuje, że o ile taki obowiązek nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, nie korzysta on z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.

§ 12.

Zmiana Regulaminu

1. Usługodawca może dokonać zmiany w Regulaminie w przypadku:
   1) zmiany danych Usługodawcy;
   2) zmiany przedmiotu działalności Usługodawcy;
   3) rozpoczęcia dostarczania przez Usługodawcę nowych usług, modyfikacji usług dotychczas dostarczanych lub zaprzestania ich dostarczania;
   4) dokonania technicznej modyfikacji Platformy wymagającej dostosowania do niej postanowień Regulaminu;
   5) prawnego obowiązku dokonania zmian, w tym obowiązku dostosowania Regulaminu do aktualnego stanu prawnego.
2. O zmianie Regulaminu Odbiorcy zostaną poinformowani poprzez opublikowanie jego zmienionej wersji na stronie internetowej Platformy. Równocześnie, zmieniona wersja Regulaminu zostanie przesłana Odbiorcom pocztą elektroniczną.
3. Do Umów o dostarczanie Rozwiązania Indywidualnego Klaro zawartych przed dniem publikacji nowego Regulaminu na stronie internetowej Platformy, stosuje się postanowienia ówcześnie obowiązującego Regulaminu.

§ 13.

Postanowienia końcowe

1. Prawem właściwym dla Regulaminu oraz wskazanych w nim Umów jest prawo polskie. Wybór prawa polskiego dokonany w zdaniu poprzedzającym nie pozbawia jednak Konsumenta ochrony wynikającej z przepisów prawa obcego, których nie można wyłączyć w drodze umowy i które znajdowałyby zastosowanie w razie braku wyboru prawa polskiego dokonanego wzdaniu poprzedzającym.
2. Aktualna wersja Regulaminu obowiązuje od dnia 13 listopada 2026 r.