

REGULAMIN DLA UŻYTKOWNIKÓW PORTALU I APLIKACJI HEAT SERVICE

I. Definicje

Terminy wykorzystane w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:

Regulamin – niniejszy regulamin, który określa warunki świadczenia przez Administratora usług drogą elektroniczną. Jego akceptacja następuje przy wykorzystaniu Formularza Rejestracji Klienta lub Formularza Rejestracji Serwisu zamieszczonych na Portalu.

Administrator – właściciel i administrator Serwisu, tj. podmiot wskazany w części II pkt 1.

Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną – ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z póź. zm.).

Prawo telekomunikacyjne – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800 z póź. zm.).

Ustawa o ochronie danych osobowych – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 1997 nr 133, poz. 883 z póź. zm.).

Portal – portal internetowy dostępny pod adresem: www.heatservice.pl i działający pod nazwą Heat Service.

Użytkownik – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której odrębne przepisy przyznają zdolność prawną, która poprzez akceptację Regulaminu oraz założenie Konta w Portalu uzyskała dostęp do usług oferowanych przez Portal. Użytkownik może w Portalu występować w roli Klienta, w roli Serwisu bądź w obu tych rolach jednocześnie.

Konto – dostępne dla danego Użytkownika miejsce w Portalu, prowadzone przez Administratora pod określoną nazwą (nazwa użytkownika) za pośrednictwem którego Użytkownik może korzystać z Portalu.

Klient – Użytkownik korzystający z usług oferowanych przez Portal, który stał się stroną umowy o świadczeniu usług pośrednictwa oferowanych przez Portal oraz zamówił świadczenie określonych usług drogą elektroniczną, oraz który stał się stroną Umowy z Serwisem lub znajduje się na etapie zawierania Umowy z Serwisem lub zamierza taką umowę zawrzeć przy wykorzystaniu funkcjonalności dostępnych w ramach Portalu.

Serwis – niezależny od Administratora podmiot będący osobą fizyczną, osobą prawną albo jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, który świadczy usługi objęte tematyką Portalu, któremu przekazywane są dane Klienta i który zawiera Umowę bezpośrednio z Klientem, w ramach funkcjonalności dostępnych w Portalu. Serwis posiada w Portalu indywidualne Konto, w obrębie którego są m. in. gromadzone informacje o świadczonych przez niego usługach, zrealizowanych zamówieniach oraz płatnościach.

Formularz Rejestracji Serwisu – formularz umieszczony na Portalu, który wypełniany jest przez punkt serwisowy w celu założenia Konta oraz rozpoczęcia korzystania z Portalu w pełnym zakresie.

System teleinformatyczny – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający odbieranie i wysyłanie oraz przetwarzanie i przechowywanie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego.

Usługa świadczona drogą elektroniczną – usługa, której wykonanie polega na przekazywaniu danych na indywidualne żądanie Użytkownika i której wykonanie następuje bez jednoczesnej obecności stron, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu prawa telekomunikacyjnego.

Umowa – umowa zawarta w dowolnej formie bezpośrednio pomiędzy Klientem i Serwisem, dotycząca realizacji

określonej usługi, naprawy dowolnego sprzętu grzewczego lub innych usług wykonywanych przez Serwis w związku z przekazaniem zgłoszenia Klienta dokonany za pomocą Portalu. Administrator nie jest stroną tej Umowy, z wyjątkiem umowy dotyczącej Subskrypcyjnej naprawy urządzeń grzewczych, zawieranej pomiędzy Administratorem a Klientem.

Formularz Rejestracji Klienta – formularz umieszczony na Portalu przeznaczony do wypełnienia przez Klienta poszukującego Serwisu, którego wypełnienie pozwala na założenie Konta i rozpoczęcie korzystania z Portalu w pełnym zakresie.

Zgłoszenie – czynność dokonywana przez Klienta Portalu, polegająca na wypełnieniu formularza dotyczącego urządzenia grzewczego oraz w niektórych wypadkach jego awarii w gospodarstwie domowym Klienta. Przesłanie Zgłoszenia za pośrednictwem Portalu jest pierwszym i obowiązkowym krokiem do skorzystania z usług oferowanych przez Portal.

System automatyzacji obsługi serwisowej – usługa świadczona przez Administratora w ramach działalności Portalu pozwalająca Klientowi na automatyczne połączenie się z najbliższym dostępnym Serwisem, odpowiadającym właściwościom Zgłoszenia.

Konsultacja z fachowcem – usługa świadczona za pośrednictwem Portalu, polegająca na przeprowadzeniu rozmowy telefonicznej pracownika Serwisu z Klientem. Połączenie telefoniczne nawiązywane jest na podstawie przygotowanego przez Klienta Zgłoszenia, a następnie zaakceptowane przez odpowiadający właściwościom Zgłoszenia Serwis.

Subskrypcyjna naprawa urządzeń grzewczych – usługa świadczona przez Administratora na podstawie Umowy abonamentowej zawartej w dowolnej formie przez Administratora z Klientem. W ramach abonamentu Klient będzie posiadał dostęp do jednej wizyty w ramach Systemu automatyzacji obsługi serwisowej oraz dwóch bezpłatnych Konsultacji z fachowcem w miesiącu.

RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych; Dz. Urz. UE.L nr 119, str.1).

II. Informacje Ogólne

1. Właścicielem i administratorem Portalu jest: BOOST BPO sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie, ul. Frezerów 3, 20-209 Lublin, NIP: 1132907861, REGON: 364199896, wpisanej do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000612791.
2. Każda osoba może przeglądać ogólnodostępne zasoby Portalu, jednak dopiero po założeniu Konta osoba taka staje się Użytkownikiem Portalu i może korzystać ze wszystkich świadczonych w jego ramach usług.
3. Warunkiem założenia Konta i korzystania z Portalu jest zapoznanie się z treścią Regulaminu i jego akceptacja. Akceptując Regulamin Użytkownik wyraża zgodę na jego wszystkie postanowienia i zobowiązuje się do ich przestrzegania. Treść Regulaminu może zostać utrwalona przez Użytkownika poprzez jego wydrukowanie, zapisanie na dowolnym nośniku lub pobranie w każdej chwili ze strony www.heatservice.pl/regulamin
4. Poprzez Portal świadczone są usługi pośrednictwa w doborze Serwisu specjalizującego się w usługach naprawy urządzeń grzewczych, co następuje przez moduł kontaktowy dostępny dla wszystkich Użytkowników w sieci internetowej.
5. Prowadzenie Konta oraz korzystanie z usługi Systemu automatyzacji zgłoszeń serwisowych oferowanego przez Portal jest bezpłatne dla Klientów.
6. Klient korzystający z usług Konsultacji z fachowcem oraz Subskrypcyjnej naprawy urządzeń grzewczych opisanej w części V Regulaminu, zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Administratora odpowiednio opłaty za usługę konsultacyjną bądź opłaty abonamentowej.
7. Usługi dostępne dla Serwisów są świadczone w zamian za cenę:

- a. dla Systemu automatyzacji obsługi serwisowej cena zostaje określona w wysokości 15% (piętnaście procent) wartości usług zrealizowanych w danym okresie rozliczeniowym,
 - b. dla usługi Konsultacja z fachowcem cena zostaje określona w wysokości 15% (piętnaście procent) wartości usługi zamówionej przez Klienta.
8. Klient zamawiający usługę Konsultacji z fachowcem zobowiązany jest do uiszczenia opłaty na rzecz Administratora za świadczoną usługę. Po przeprowadzeniu konsultacji przez wskazany przez Administratora Serwis Administrator niezwłocznie dokonuje rozliczenia z Serwisem świadczącym usługę, z uwzględnieniem ceny usługi pomniejszonej o procent wskazany w ust. 7 pkt 2 powyżej.
 9. Administrator jest zobowiązany wykonać usługi określone w niniejszym Regulaminie z należytą starannością. W razie uchybienia tym obowiązkom ponosi on odpowiedzialność określoną w przepisach Kodeksu cywilnego, z uwzględnieniem postanowień niniejszego Regulaminu.

III. Konto Klienta

1. W celu uzyskania dostępu do pełnej treści Portalu, w tym wysyłania Zgłoszeń dotyczących poszczególnych usług świadczonych w ramach portalu, należy założyć Konto poprzez wypełnienie stosownego formularza rejestracyjnego znajdującego się na stronie głównej Portalu oraz podanie wymaganych tam danych.
2. W wyniku rejestracji, dla danego Użytkownika zostanie utworzone indywidualne Konto, dostępne dla tego Użytkownika za pomocą podanego przez niego w procesie rejestracji loginu (tj. nazwy Użytkownika) i hasła.
3. Z chwilą utworzenia Konta dochodzi do zawarcia pomiędzy Administratorem a danym Użytkownikiem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, która to umowa może zostać rozwiązana przez Użytkownika w każdym momencie, poprzez likwidację, przypisanego mu Konta.
4. Użytkownikowi będącemu konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, o której mowa w pkt. 3 powyżej, w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej zawarcia. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy winno zostać złożone Administratorowi na piśmie na adres: BOOST BPO sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie, ul. Frezerów 3, 20-209 Lublin lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: kontakt@heatservice.pl. Oświadczenie o odstąpieniu może zostać złożone także z wykorzystaniem wzoru formularza odstąpienia od umowy, który jest zawarty w załączniku nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (tj. z dnia 9 marca 2017 roku, Dz. U. z 2017 r. poz. 683).
5. Po utworzeniu Konta Klient ma możliwość utworzenia Zgłoszenia w celu skorzystania z usługi Systemu automatyzacji obsługi serwisowej lub Konsultacji z fachowcem. Utworzenie Zgłoszenia następuje poprzez aktywowanie widocznych na stronie Portalu odpowiednich linków i dalsze postępowanie zgodnie ze wskazówkami podawanymi Klientowi na każdym etapie procedury tworzenia Zgłoszenia.
6. Po wysłaniu Zgłoszenia przez Klienta:
 - a. w ramach Systemu automatyzacji obsługi serwisowej Zgłoszenie zostaje przesłane do wybranej przez klienta liczby najbliższych punktów serwisowych, względem lokalizacji awarii. Serwis ma możliwość zaakceptowania Zgłoszenia i skontaktowania się z klientem celem zaproponowania warunków i terminu realizacji usługi. Po zaakceptowaniu przez Klienta na Koncie warunków realizacji usługi dochodzi do zawarcia Umowy pomiędzy Klientem i Serwisem. Serwis ma określony czas na zaakceptowanie Zgłoszenia Klienta, po tym czasie Zgłoszenie jest kierowane do kolejnego Serwisu, aż do uzyskania akceptacji i zawarcia Umowy. Klient może również zakwalifikować swoje Zgłoszenie jako „publiczne”, które może zostać zaakceptowane przez dowolny zainteresowany Serwis w okolicy Klienta.
 - b. w ramach Konsultacji z fachowcem Zgłoszenie będzie wysyłane analogicznie jak w Systemie automatyzacji obsługi serwisowej do kolejnych Serwisów, które będą odpowiadały właściwościom Zgłoszenia. Portal będzie kładł nacisk na lokalizację Serwisu, średnią ocenę Serwisu, a także cenę konsultacji. Klient wypełniając Zgłoszenie ma możliwość wskazania maksymalnej kwoty, którą chce przeznaczyć na Konsultację z fachowcem. W przypadku wskazania kwoty zbyt niskiej, Portal nie zlokalizuje żadnego dostępnego Serwisu, a Klient zmuszony będzie ponownie wypełnić Zgłoszenie, tym razem podając wyższą stawkę. Po zaakceptowaniu Zgłoszenia przez Serwis, pracownik ma określony czas na skontaktowanie się Klientem i realizację usługi. Po przekroczeniu tego czasu Zgłoszenie kierowane jest do kolejnego Serwisu.

7. Po zrealizowaniu usługi, o której mowa w ust. 6 lit a-b, Klient będzie miał możliwość dokonania oceny zrealizowanej przez Serwis usługi. Portal zapewni Klientowi możliwość oceny sprawności komunikacji z Serwisem, jakości wykonanej usługi oraz stosunku jakości do ceny usługi. Klient będzie miał także możliwość wystawienia recenzji Serwisowi oraz wdania się w spór poprzez formularz reklamacyjny, o którym mowa w części VIII Regulaminu.
8. Każdy Klient ma prawo usunąć swoje Konto w dowolnym momencie, poprzez kliknięcie w link na Portalu.
9. Administrator może usunąć Konto Klienta, jeżeli Klient uporczywie narusza postanowienia Regulaminu albo rażąco naruszył postanowienia Regulaminu, a także gdy naruszył przepisy prawa, dobre obyczaje lub zasady współżycia społecznego lub gdy jego działania podejmowane w ramach Portalu naruszają prawa bądź dobra osobiste innych podmiotów. Usunięcie Konta przez Administratora nie wpływa na realizację Zgłoszeń wysłanych wcześniej przez danego Klienta.
10. Usunięcie Konta danego Klienta skutkuje usunięciem wszystkich danych osobowych tego Klienta przetwarzanych przez Administratora bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 30 (trzydzieści) dni od usunięcia Konta. Usunięcie konta danego Klienta skutkuje zaprzestaniem przetwarzania jego danych osobowych poza zakresem niezbędnym:
 - a. dla rozliczenia usług oraz dochodzenia roszczeń i obrony przed roszczeniami,
 - b. dla wyjaśnienia okoliczności niedozwolonego korzystania z usługi, i dopuszczonym do przetwarzania na podstawie odrębnych ustaw lub umów,
 - c. do celów reklamy, badania rynku oraz zachowań i preferencji usługobiorców z przeznaczeniem wyników tych badań na potrzeby polepszenia jakości usług świadczonych przez Administratora – za zgodą Klienta.

IV. Konto Serwisu

1. W celu uzyskania dostępu do pełnej treści Portalu, w tym akceptowania Zgłoszeń i realizowania zamówień dotyczących poszczególnych usług świadczonych w ramach Portalu, należy założyć Konto poprzez wypełnienie stosownego formularza rejestracyjnego znajdującego się na stronie głównej Portalu oraz podanie wymaganych tam danych.
2. W wyniku rejestracji, dla danego Użytkownika zostanie utworzone indywidualne Konto, dostępne dla tego Użytkownika za pomocą podanego przez niego w procesie rejestracji loginu (tj. nazwy Użytkownika) i hasła.
3. Z chwilą utworzenia Konta dochodzi do zawarcia pomiędzy Administratorem a danym Użytkownikiem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, która to umowa może zostać rozwiązana przez Użytkownika w każdym momencie, poprzez likwidację przypisanego mu Konta.
4. W ramach posiadanego Konta Serwis ma dostęp do panelu Serwisu, do którego będą trafiać dopasowane zgłoszenia Klientów z dedykowanym numerem telefonu przyporządkowanym Klientowi. Serwis będzie posiadał 3 opcje reakcji na dane Zgłoszenie: „zaakceptuj”, „odrzuć” oraz „zadaj pytanie” (podjęcie czatu). Dodatkowo w panelu Serwisu będą znajdowały się Zgłoszenia zakwalifikowane przez Klientów jako „publiczne”. Domyślnie uszeregowane będą one od najnowszych do najstarszych. Serwis będzie miał możliwość ich sortowania (po czasie zgłoszenia, odległości, typie urzędnika, marce) oraz wyszukiwania po nazwie.
5. Do Konta Serwisu znajdują zastosowanie postanowienia Regulaminu wskazane w części III ust. 8-10. Dodatkowo Administratorowi przysługuje prawo usunięcia Konta Serwisu w przypadku przekroczenia liczby 5 zasadnych reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Serwis.
6. Poprzez rejestrację Konta w Portalu Serwis zapewnia, że jego polityka cenowa jest niezależna i nie jest w żaden sposób zobowiązany przez inny podmiot do ustalenia cen świadczonych usług na konkretnym poziomie (ceny minimalne, ceny sztywne). Jednocześnie Serwis oświadcza, że nie dokonywał jakichkolwiek ustaleń w sprawie wysokości cen usług serwisowych z innymi Serwisami korzystającymi z platformy oraz zobowiązuje się do nie podejmowania takich działań w przyszłości (zmowy cenowe).
7. Naruszenie ust. 6 powyżej skutkować będzie usunięciem konta Serwisu oraz wszczęcia postępowania wyjaśniającego. Jednocześnie każdorazowe naruszenie postanowień ust. 6 skutkować będzie nałożeniem na Serwis uczestniczący w znowie cenowej kary umownej w wysokości 5.000 (pięć tysięcy) złotych.
8. Jeżeli Administrator uzna, że zaistniało ryzyko podjęcia działań niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa Administrator powiadomi organy odpowiednie do wszczęcia postępowania przeciwko Serwisowi.

V. Subskrypcyjna naprawa urządzeń grzewczych

1. Zawarcie umowy abonamentowej pomiędzy Klientem a Administratorem odbywa się na podstawie Zgłoszenia – formularza kontaktowego wypełnionego przez Klienta, w którym Klient podaje podstawowe dane kontaktowe oraz wskazuje urządzenie grzewcze do objęcia abonamentem.
2. Administrator za pośrednictwem Portalu przygotowuje dla Klienta umowę abonamentową, w ramach której Klient zobowiązuje się do opłacania miesięcznego abonamentu w okresie grzewczym (październik – marzec), w ramach którego będzie przysługiwała mu jedna wizyta pracownika Serwisu w miesiącu w ramach Systemu automatyzacji obsługi serwisowej oraz dwie Konsultacje z fachowcem.
3. Przed zawarciem umowy abonamentowej Administrator, jeżeli uzna za stosowne, przesyła Zgłoszenie wybranemu Serwisowi, odpowiadającemu parametrom Zgłoszenia, w celu weryfikacji kwalifikacji urządzenia Klienta do objęcia abonamentem. W razie wątpliwości pracownik Serwisu może skontaktować się z Klientem w celu doprecyzowania Zgłoszenia i uzyskania dokładniejszych informacji na temat urządzenia grzewczego.
4. Jeżeli pracownik Serwisu uzna, że urządzenie grzewcze nie może zostać objęte usługą Subskrypcyjnej naprawy urządzeń grzewczych może odrzucić Zgłoszenie, jednocześnie przysyłając uzasadnienie odrzucenia do Administratora. Jeśli odrzucenie Zgłoszenia spowodowane jest właściwościami Serwisu, Administrator kieruje Zgłoszenie do kolejnego Serwisu.
5. Klient wypełniając Zgłoszenie oświadcza, że w chwili dokonania Zgłoszenia urządzenie grzewcze, które ma zostać objęte abonamentem jest w pełni sprawne. W razie naruszenia niniejszego postanowienia Administratorowi przysługuje prawo rozwiązania umowy abonamentowej oraz usunięcia Konta Klienta z Portalu.
6. Po przedstawieniu przez Administratora propozycji umowy abonamentowej Klient z poziomu Konta Użytkownika może zaakceptować warunki usługi i w ten sposób aktywować usługę Subskrypcyjnej naprawy urządzeń grzewczych.
7. Umowa abonamentowa zawierana jest na czas określony, tj. na okres 5 (pięciu) lat. Klient zobowiązany jest do dokonywania opłat abonamentowych na czas trwania sezonu grzewczego (od początku października do końca marca). Po zakończeniu okresu sezonu grzewczego Klient nie jest zobowiązany do opłacania abonamentu aż do rozpoczęcia kolejnego sezonu grzewczego.
8. W ramach usługi Subskrypcyjnej naprawy urządzeń grzewczych Klient zobowiązany jest do uiszczania comiesięcznej kwoty abonamentowej ustalonej w umowie abonamentowej.
9. Administrator każdorazowo dokonuje rozliczenia z Serwisem świadczącym usługi w ramach Subskrypcyjnej naprawy urządzeń grzewczych na rzecz Klienta na podstawie faktur VAT wystawionych przez Serwis po zrealizowaniu usługi.
10. Po otrzymaniu faktury VAT Administrator zobowiązany jest do zapłaty kwoty wskazanej na fakturze w terminie 7 (siedmiu) dni roboczych od dnia otrzymania faktury.
11. Klientowi będącemu konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, o której mowa w ust. 3 powyżej, w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej zawarcia. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy winno zostać złożone Administratorowi na piśmie na adres: BOOST BPO sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie, ul. Frezerów 3, 20-209 Lublin lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: kontakt@heatservice.pl. Oświadczenie o odstąpieniu może zostać złożone także z wykorzystaniem wzoru formularza odstąpienia od umowy, który jest zawarty w załączniku nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (tj. z dnia 9 marca 2017 roku, Dz. U. z 2017 r. poz. 683). Odstąpienie od umowy po skorzystaniu z którejkolwiek z usług zawartych w ramach abonamentu skutkuje powstaniem obowiązku uiszczenia opłaty za wykonaną usługę zgodnie z cennikiem Serwisu, który usługę zrealizował.
12. Klientowi przysługuje prawo rozwiązania umowy z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca. Wypowiedzenie umowy jest możliwe po zakończeniu pierwszego sezonu grzewczego, w którym Klient przystąpił do umowy abonamentowej. Chęć wypowiedzenia umowy Klient zgłasza Administratorowi zgodnie z zasadami określonymi w ust. 8 powyżej.
13. Wysokość abonamentu jest ustalana indywidualnie przez Administratora na podstawie Zgłoszenia Klienta oraz weryfikacji potrzeb Klienta dokonanej przez wybrany Serwis.

VI. Warunki techniczne oraz ochrona danych osobowych

1. Wymagania techniczne, niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym Portalu to: dostęp do sieci Internet, dostęp do witryn WWW – przeglądarka www (aktualna wersja jednej z przeglądarek: Chrome, Firefox, Safari lub Microsoft Edge), dostęp do odbierania wiadomości pocztą elektroniczną – posiadanie konta e-mail, dostęp do sieci telekomunikacyjnej umożliwiającej wykonanie połączenia telefonicznego.
2. Dostęp do Portalu będzie także możliwy poprzez aplikacje mobilne dostępne na urządzeniach z systemem iOS oraz Android.
3. Wynagrodzenie Serwisu za usługi zrealizowane na rzecz Klienta ustalane jest w Umowie pomiędzy Klientem a Serwisem. Stroną tej Umowy nie jest Administrator; Administrator świadczy usługi doradcze w zakresie kojarzenia Klientów poszukujących wykonawcy usługi serwisowej z Serwisami, które wykonują te usługi, celem umożliwienia im zawarcia Umowy. W każdym przypadku, Administrator nie odpowiada za wykonanie Umowy przez Klienta lub Serwis, ani za jakość wykonania tej Umowy.
4. Administrator nie gwarantuje, że Serwisy oraz Klienci poszukujący wykonawcy usługi są w stanie zawrzeć Umowę i wykonać daną usługę. Administrator nie gwarantuje określonego poziomu ilości zapytań dotyczących danych usług, czy też określonej ilości i jakości Specjalistów.
5. Każdy Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu.
6. Użytkownik zobowiązany jest zaniechać dostarczania przez Portal lub wprowadzania do Portalu treści:
 - a. powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Administratora lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - b. naruszających dobra osobiste innych osób lub podmiotów albo prawa innych osób lub podmiotów,
 - c. naruszających ogólnie przyjęte normy społeczne, dobre obyczaje lub zasady współżycia społecznego,
 - d. niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa polskiego.
7. Użytkownik nie może:
 - a. korzystać z Portalu w sposób zakłócający jego funkcjonowanie,
 - b. prowadzić działań powodujących utratę spójności lub wydajności Portalu,
 - c. podejmować prób uzyskania nieautoryzowanego dostępu do Portalu,
 - d. korzystać z kont innych Użytkowników lub udostępniać swojego konta innym Użytkownikom.
8. Administrator zobowiązuje się, iż nie udostępni w żaden inny sposób, niż to wynika z zakresu udzielonych przez Użytkownika zgód i oświadczeń, informacji oraz danych o danym Użytkowniku, jakimkolwiek innym podmiotom trzecim, bez podstawy prawnej nakazującej Administratorowi takie działanie i zapewni o podejmowaniu wszelkich starań, aby informacje te oraz dane były strzeżone właściwie, a w szczególności w sposób przewidziany przepisami RODO, Ustawy o ochronie danych osobowych i rozporządzeniami wydanymi na jej podstawie. Administrator jest jednak uprawniony do przetwarzania danych osobowych Użytkowników również przy pomocy podmiotów zajmujących się zawodowo takimi czynnościami, na co Użytkownik wyraża zgodę na mocy niniejszej klauzuli. W przypadku powierzenia przez Administratora danych osobowych Użytkownika do przetwarzania przez podmiot, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Administrator odpowiedzialny jest za działania i zaniechania takiego podmiotu, jak za działania i zaniechania własne.
9. W zakresie podlegającym wyłącznej kontroli Administratora, Administrator zapewnia Użytkownikom tajemnicę komunikowania się w sieciach telekomunikacyjnych, zwaną dalej „Tajemnicą”, która obejmuje informacje przetwarzane tylko w systemie teleinformatycznym Administratora oraz dane dotyczące Użytkowników (w tym dane transmisyjne i dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń pomiędzy Klientem i Serwisem) i tylko w przypadku, w którym informacje objęte Tajemnicą nie są jawne z zasady lub ich ujawnienie nie jest niezbędne dla prawidłowego świadczenia usługi, której dotyczą. Informacje objęte Tajemnicą mogą zostać ujawnione jedynie w przypadkach określonych w przepisach prawnych. Informacje te mogą dotyczyć: imienia i nazwiska Klienta, nazwy Serwisu, imienia i nazwiska pracownika Serwisu, informacji o dacie i godzinie wystąpienia połączenia, numerze telefonu, z którego nastąpiło połączenie (numer telefonu Klienta), czasu i statusu połączenia (nieodebrane, odebrane).
10. Informacje objęte Tajemnicą mogą być przetwarzane przez Administratora tylko wówczas, gdy przetwarzanie ich jest przedmiotem usługi świadczonej Użytkownikom, jest niezbędne do jej prawidłowego wykonania lub nadzoru nad prawidłowym działaniem systemu teleinformatycznego Administratora.

11. Administrator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy o ochronie danych osobowych oraz RODO. Administrator zapewnia przetwarzanie danych osobowych zgodnie z przepisami RODO, w szczególności art. 32.
12. Informacje dotyczące danych osobowych oraz przetwarzania danych osobowych:
 - a. Administratorem danych osobowych oraz przetwarzania danych osobowych jest BOOST BPO sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie, ul. Frezerów 3, 20-209 Lublin, NIP: 1132907861, REGON: 364199896, wpisanej do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin–Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000612791; email: kontakt@heatservice.pl
 - b. Funkcję Inspektora Ochrony Danych pełni: Wojciech Bączyk
 - c. Dane osobowe są przetwarzane w celu wykonania umowy zawartej z Użytkownikiem – art. 6 ust. 1 pkt b RODO, a jeśli Użytkownik wyrazi zgodę na przetwarzanie w szerszym zakresie – także na podstawie zgody Użytkownika – art. 6 ust. 1 lit. A RODO.
 - d. Odbiorcami danych są:
 - dane Klientów są udostępniane Serwisom w celu umożliwienia bezpośredniego kontaktu Serwisu z Klientem i zawarcia Umowy;
 - dane Serwisów są udostępniane na Portalu w celu umożliwienia kontaktu Klienta z Serwisem oraz w celu umożliwienia zawarcia Umowy pomiędzy Serwisem i Klientem poszukującym wykonawcy usługi – na co Serwis wyraża zgodę;
 - dane Użytkowników mogą być przekazywane podmiotom zajmującym się zawodowo usługami dotyczącymi zapewnienia ochrony danych osobowych. W przypadku przekazania danych Użytkowników innemu podmiotowi Administrator poinformuje o tym fakcie każdego Użytkownika.
 - dane osobowe mogą być przekazywane upoważnionym pracownikom Administratora albo jego współpracownikom świadczącym usługi na podstawie umów cywilnoprawnych.
13. Dane osobowe Użytkowników będą przechowywane przez okres posiadania przez nich Konta na Portalu w zakresie danych podanych podczas rejestracji Konta, a następnie przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń Użytkownika i Administratora. Dane dotyczące świadczenia usług na rzecz Użytkowników będą przechowywane przez okres świadczenia usługi, a następnie przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń Użytkownika i Administratora. Dane przekazane na podstawie zgody będą przechowywane, aż do wycofania zgody i następnie przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń Użytkownika i Administratora, w zakresie niezbędnym do obrony przed takimi roszczeniami lub ich dochodzenia. Dane będą także przechowywane przez okres wymagany przepisami prawa, w szczególności dotyczącymi księgowości i rachunkowości przez okres wymagany tymi przepisami.
14. Użytkownik ma prawo żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo sprzeciwu wobec przetwarzania oraz może żądać przeniesienia swoich danych.
15. W razie udzielenia zgody na przetwarzania danych osobowych osoba, która wyraziła taką zgodę ma prawo ją wycofać w dowolnym momencie poprzez kontakt z Administratorem, w szczególności w ten sam sposób, w jaki została ona udzielona. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
16. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo wniesienia skargi dotyczącej przetwarzania jej danych osobowych do organu nadzorczego, którym jest: Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, email: kancelaria@uodo.gov.pl. Podanie danych osobowych wskazanych w ustępie 18 poniżej jest wymogiem umownym – brak podania takich danych uniemożliwia Administratorowi świadczenie usług na rzecz Użytkownika.
17. Przetwarzanie danych osobowych Użytkowników może dotyczyć danych takich jak: Imię, Nazwisko (Nazwa), Adres zamieszkania, meldunku lub siedziby, Adres e-mail, Numer telefonu.
18. Dane osobowe są przetwarzane jedynie w celu wykonania usług świadczonych drogą elektroniczną przez Administratora na rzecz Użytkownika. W przypadku przetwarzania danych osobowych w szerszym zakresie, Administrator zobowiązany jest do uzyskania zgody Użytkownika na takie przetwarzanie. Każdy Użytkownik korzystający z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Administratora ma prawo wglądu w swoje dane, ich poprawiania i żądania usunięcia.
19. Dane osobowe Klientów są udostępniane Serwisom w celu umożliwienia bezpośredniego kontaktu Serwisu z Klientem i zawarcia Umowy.

20. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niepodanie danych osobowych może skutkować brakiem praktycznej zdolności Administratora świadczenia usług drogą elektroniczną przez Administratora.
21. Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych określone zostały w Polityce ochrony danych osobowych Administratora.
22. Dostęp do informacji, których wymóg dostarczenia Użytkownikowi wynika z art. 6 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Administrator będzie realizować poprzez stronę WWW pod adresem www.heatservice.pl/regulamin.
23. Administrator zastrzega, że prowadzenie prac konserwacyjnych Portalu może powodować utrudnienia lub przerwy w korzystaniu z usług dostępnych przez Portal. Terminy utrudnień lub przerw oraz przewidywany czas ich trwania będą ogłaszane na Portalu przed rozpoczęciem prac konserwacyjnych. W razie zagrożenia bezpieczeństwa, stabilności lub działania Portalu, Administrator ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia działalności Portalu i świadczenia usług nawet bez wcześniejszego powiadomienia Użytkowników o takiej konieczności – przy czym Administrator dokona takiego powiadomienia w ramach swoich możliwości.
24. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych będących poza kontrolą Administratora.
25. Administrator ponosi odpowiedzialność z tytułu korzystania przez Serwis z Portalu oraz systemu teleinformatycznego Administratora jedynie w zakresie szkody rzeczywistej. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkodę w postaci utraconych korzyści, szkody pośrednie, utratę danych czy też utratę renomy Serwisu.

VIII. Rozpoczęcie oraz zakończenie świadczenia Usług

1. Administrator zobowiązuje się do rozpoczęcia świadczenia usług dla Użytkowników najpóźniej w terminie 1 (jednego) dnia roboczego (przez co rozumie się dzień od poniedziałku do piątku) od daty wypełnienia przez Użytkownika Formularza Rejestracji Klienta lub Formularza Rejestracji Serwisu
2. W celu wykonania usługi Administrator zbiera dane, w tym dane osobowe Usługobiorcy, o których mowa powyżej, przetwarza zebrane dane i udostępnia je za pośrednictwem systemu teleinformatycznego bezpośrednio właściwym Serwisom, wybranym według kryterium dopasowania do potrzeb Klienta oraz udostępnia Klientom dane osobowe dopasowanych Serwisów.
3. Informację handlową uważa się za zamówioną (art. 10, pkt 2 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną), jeżeli Użytkownik wyraził zgodę na otrzymywanie takiej informacji poprzez akceptację odpowiednich klauzul zgody udostępnionych Portalu lub jeżeli Użytkownik wyraził zgodę w inny sposób, jednoznacznie wskazujący na jego wolę wyrażenia zgody.
4. Administrator jest obowiązany uzyskać zgodę na wysyłanie drogą elektroniczną informacji o charakterze marketingowo-handlowym na podany adres elektroniczny lub numer telefonu Użytkownika. Adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu wykorzystywany będzie tylko i wyłącznie do przesyłania zamówionych informacji. Administrator zobowiązuje się do niewysyłania treści o charakterze bezprawnym (art. 8 ust. 3 pkt 2b Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną).
5. Użytkownikowi przysługuje w każdym czasie prawo do odstąpienia od umowy z Administratorem na świadczenie usług o których mowa w Regulaminie, poprzez złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy pismem wysłanym pocztą na następujący adres: BOOST SPO sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie, ul. Frezerów 3, 20-209 Lublin lub pocztą elektroniczną na adres: kontakt@heatservice.pl Odstąpienie od umowy skutkuje zaprzestaniem korzystania z usług, o których mowa w Regulaminie.

VIII. Reklamacje

1. Reklamację dotyczącą świadczonych przez Administratora usług należy składać w formie pisemnej na adres BOOST SPO sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie, ul. Frezerów 3, 20-209 Lublin lub pocztą elektroniczną na adres: kontakt@heatservice.pl. Reklamacja powinna zawierać opis nienależytego lub nieterminowego wykonania usługi przez Portal oraz uzasadnienie.
2. Reklamacje mogą dotyczyć w szczególności wszelkich zakłóceń w funkcjonowaniu Portalu, w tym w zakresie należytego wykonywania świadczonych w jego ramach usług.
3. Administrator zobowiązuje się do rozpatrywania reklamacji złożonych przez Klientów w zakresie nienależytego wykonania Umowy przez Serwis. W ramach rozpatrywania niniejszej reklamacji Administrator

zobowiązuje się do zwrotu opłaty uiszczanej przez Klienta w przypadku uznania reklamacji Klienta za zasadną. Ponadto Administrator zobowiązuje się do rozpatrywania reklamacji Serwisów, w związku z brakiem uiszczenia płatności za usługę przez Klienta.

4. Reklamacje, o której mowa w ust. 3 powyżej Użytkownik może złożyć za pośrednictwem Portalu poprzez wybranie odpowiedniej zakładki dostępnej po zakończeniu świadczenia usługi. Zgłoszenie reklamacyjne zostanie przekazane do Administratora, który udzieli odpowiedzi również za pośrednictwem Portalu.
5. Administrator rozpatruje reklamacje i udziela Użytkownikowi odpowiedzi w terminie 14 (czternastu) dni licząc od dnia jej wniesienia. W razie potrzeby uzupełnienia reklamacji Administrator informuje o tym Użytkownika, który wniósł reklamację, w terminie 14 (czternastu) dni licząc od dnia jej wniesienia, w sposób określony dla sposobu udzielania odpowiedzi na reklamację (ust. 6 poniżej). Uzupełnienie reklamacji może nastąpić w formie pisemnej lub pocztą elektroniczną na adresy wskazane w ust 1 powyżej.
6. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest w zależności od formy w jakiej została ona złożona, tj.: albo adres e-mail podany przez Użytkownika w Formularzu Rejestracji Konta albo na adres miejsca zamieszkania Użytkownika, jeśli taki został podany przez Użytkownika w zgłoszonej przez niego reklamacji.

IX. Pozostałe postanowienia

1. W celu zawarcia oraz realizacji Umowy Użytkownik nie ponosi kosztów korzystania ze środka porozumiewania się na odległość, wyższych niż stosowane zwykle za korzystanie z tego środka porozumiewania się.
2. Postanowienia niniejszego Regulaminu mogą zostać zmienione. Dla skutecznej zmiany Regulaminu Administrator obowiązany jest doręczyć Użytkownikowi nową wersję Regulaminu wraz z informacją o dokonaniu zmian w sposób umożliwiający Użytkownikowi zapoznanie się z jej treścią, za pośrednictwem wiadomości elektronicznej wysłanej na adres e-mail podany przez Użytkownika w Formularzu Rejestracji bądź zamieszczenie stosownej informacji w ramach Konta Użytkownika. Po otrzymaniu przez Użytkownika wiadomości o zmianach w Regulaminie, Użytkownik w terminie kolejnych 14 (czternastu) dni obowiązany jest poinformować Administratora o tym, czy akceptuje zmiany Regulaminu – co następuje przez kliknięcie w link znajdujący się pod treścią wiadomości e-mail informującej o wprowadzanych zmianach lub zaznaczenie opcji „Akceptuję zmiany” znajdującej się pod treścią komunikatu o zmianach Regulaminu zamieszczonego w ramach Konta Użytkownika.
3. W przypadku niezaakceptowania zmian w Regulaminie w terminie wymienionym w części VII ust. 2 powyżej, Użytkownik powinien powstrzymać się od korzystania z Portalu. Oświadczenie o niezaakceptowaniu zmian w Regulaminie lub bezskuteczny upływ terminu do złożenia oświadczenia o akceptacji zmian w Regulaminie pociągnie za sobą usunięcie Konta Użytkownika.
4. Zmiana Regulaminu nie dotyczy zamówień na poszczególne usługi świadczone w ramach Portalu, które zostały już złożone wcześniej przez danego Użytkownika.
5. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów pomiędzy Administratorem, a Użytkownikiem niebędącym konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego zostaje poddane polskiemu sądowi powszechnemu właściwemu ze względu na siedzibę Administratora.
6. W przypadku powstania sporu na gruncie zawartej umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną, strony będą dążyły do rozwiązania sprawy polubownie. Prawem właściwym dla rozstrzygnięcia wszelkich sporów powstałych na gruncie niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.
7. Administrator informuje Użytkownika będącego Konsumentem o możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach lub na stronach internetowych podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozpatrywania sporów. Mogą nimi być w szczególności rzecznicy praw konsumenta lub Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej, których lista jest dostępna na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumentekie.php.
8. Administrator informuje, że pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR).
9. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.03.2020 r.