

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (dalej: „Regulamin”)

Przed skorzystaniem z Portalu prosimy o uważne zapoznanie się z Regulaminem. Korzystając z Portalu oświadczasz, że wyrażasz zgodę na przestrzeganie zasad wynikających z niniejszego Regulaminu i Polityki prywatności.

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania przez Użytkowników z ogólnodostępnej witryny internetowej: www.raportenergetyczny.pl (dalej: „Portal”), jak również zasady świadczenia przez Usługodawcę usług drogą elektroniczną lub telefoniczną.
2. Na Portalu publikowane są treści tekstowe, graficzne, dźwiękowe i audiowizualne, z którymi możesz zapoznać się bez konieczności podawania swoich danych osobowych, z zastrzeżeniem § 3.
3. Treści publikowane na Portalu, o których mowa w ust. 2, publikowane są bezpłatnie i mają charakter informacyjny. Użytkownik może ale nie musi skorzystać z płatnych usług i produktów oferowanych na Portalu.
4. Portal może zawierać między innymi także informacje i materiały na temat usług i produktów, których dostawcami są podmioty trzecie, z którymi Usługodawcy nie łączy jakakolwiek relacja, w szczególności umowna, lub też usługi i produkty oferowane przez Partnerów Usługodawców.
5. Usługodawca świadczy na rzecz Użytkowników usługi drogą elektroniczną. Usługi są świadczone 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

§ 2 Definicje

Definicje pojęć użytych w Regulaminie oznaczają odpowiednio:

1. **Usługodawca** – spółka pod nazwą 13DEVS Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul.Sonaty 4/201 02-744 Warszawa, KRS 0000957322, NIP 5213958209,
2. **Formularz** – zamieszczony na Portalu formularz Usługodawcy, za pomocą którego Użytkownik może udostępnić Usługodawcy własne dane osobowe i kontaktowe,
3. **Partner** – osoba trzecia związana z Usługodawcą umową, na mocy której

wykonywana jest Usługa wykonania świadectwa charakterystyki energetycznej lub Usługa marketingowa,

4. **Użytkownik** – każda osoba fizyczna, która korzysta z Portalu lub ze świadczonych przez Usługodawcę Usług, w celach i w sposób wskazany w niniejszym Regulaminie,
5. **Klient** - Użytkownik dokonujący zakupu Produktu cyfrowego za pośrednictwem Portalu,
6. **Konsultant** – osoba, która w imieniu Usługodawcy kontaktuje się z Użytkownikiem lub Klientem, celem udzielenia Usługi wykonania świadectwa charakterystyki energetycznej lub zamówionej Usługi marketingowej,
7. **Usługa marketingowa** – prowadzona przez Konsultantów zamówiona przez Użytkownika usługa polegająca na informowaniu Użytkownika o produktach i usługach Partnerów,
8. **Usługa wykonania świadectwa charakterystyki energetycznej** – prowadzona przez Partnerów Usługodawcy, obejmująca ogół działań (w szczególności analizę otrzymanych informacji technicznych dotyczących danej nieruchomości, wykonanie niezbędnych obliczeń i wprowadzenia danych do programu komputerowego, a także wygenerowanie świadectwa i zarejestrowania go w centralnym rejestrze charakterystyki energetycznej) mających na celu i zakończonych wytworzeniem Produktu cyfrowego,
9. **Świadectwo charakterystyki energetycznej** - to dokument, który określa wielkość zapotrzebowania na energię niezbędną do zaspokojenia potrzeb energetycznych związanych z użytkowaniem budynku lub części budynku, czyli energii na potrzeby ogrzewania i wentylacji, przygotowania ciepłej wody użytkowej, chłodzenia, a w przypadku budynków niemieszkalnych również oświetlenia.
Świadectwo charakterystyki energetycznej zawiera:
 - 1) dane identyfikacyjne budynku lub części budynku;
 - 2) charakterystykę energetyczną budynku lub części budynku;
 - 3) zalecenia określające zakres i rodzaj robót budowlano-instalacyjnych, które poprawią charakterystykę energetyczną budynku lub części budynku
10. **Produkt cyfrowy** – dostępne w asortymencie Usługodawcy treści cyfrowe wytwarzane i dostarczane Klientowi w postaci cyfrowej, zapisane na niematerialnym nośniku (np. Świadectwo charakterystyki energetycznej w formie pliku pdf wysłane drogą elektroniczną), które stanowią przedmiot Umowy między Klientem a Usługodawcą,
11. **Usługa cyfrowa** – usługa pozwalająca na przechowywanie i dostęp do danych w postaci cyfrowej lub inne formy interakcji za pomocą danych cyfrowych zamieszczonych na Portalu,
12. **Środowisko cyfrowe** – sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe wykorzystywane przez Użytkownika w celu uzyskania dostępu do treści cyfrowej lub usługi cyfrowej lub w celu korzystania z nich,
13. **Formularz zamówienia** – formularz dostępny w Portalu umożliwiający

złożenie Zamówienia oraz określenie warunków Umowy zawartej na odległość, w tym sposobu dostawy i płatności, w ramach tego formularza Użytkownik podaje dane nieruchomości, której jest właścicielem celem wykonania przez Usługodawcę Usługi wykonania świadectw charakterystyki energetycznej,

14. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza zamówienia i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy o dostarczenie Produktu cyfrowego,
15. **Operator płatności** – System płatności PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 186, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP 779-23-08-495, o kapitale zakładowym w wysokości 6.474.300,00 zł, opłaconym w całości; krajowa instytucja płatnicza nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisana do Rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012,
16. Umowa – umowa zawarta na odległość z Klientem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość (Formularz zamówienia), bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie.

§ 3 Świadczenie usług przez Usługodawcę

1. Usługodawca świadczy na rzecz Użytkownika następujące usługi:
 - 1.1. Usługi cyfrowe;
 - 1.2. Usługi marketingowe;
 - 1.3. Usługi wykonania świadectwa charakterystyki energetycznej.
2. W ramach Usług wykonania świadectwa charakterystyki energetycznej lub zamówionych Usług marketingowych, Usługodawca może:
 - 2.1. kontaktować się, za wyraźną zgodą Użytkownika udzieloną z chwilą wysłania Formularza i zaakceptowania wymaganych zgód, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej lub z wykorzystaniem końcowych urządzeń telekomunikacyjnych, w szczególności telefonu, za pomocą drogi telefonicznej celem przeprowadzenia nieodpłatnej usługi o charakterze informacyjnym, aby udzielić Użytkownikowi wsparcia lub wyjaśnienia niezbędnego do zrozumienia informacji i

- materiałów prezentowanych na Portalu, a także w celu uzyskania ewentualnej zgody Użytkownika na przekazanie jego danych osobowych oraz danych kontaktowych Partnerowi;
- 2.2. używać, za wyraźną zgodą Użytkownika, telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących dla celów marketingu bezpośredniego;
 - 2.3. przekazywać Użytkownikowi, na podany numer telefonu lub adres poczty elektronicznej, inne informacje wymagane przepisami prawa.
3. Korzystając ze świadczonych Usług, Użytkownik może zapoznawać się z informacjami o produktach i usługach Partnerów oraz innymi treściami opublikowanymi na Portalu,
4. W ramach Usług marketingowych Usługodawca:
- 4.1. może zbierać, przechowywać i udostępniać Partnerom dane osobowe Użytkowników – za wyraźną zgodą Użytkownika, w związku i w celu wykonania Usługi marketingowej (wypełnianie Formularza);
 - 4.2. niezwłocznie po złożeniu przez Użytkownika stosownego oświadczenia w zakresie chęci skorzystania z Usług marketingowych, Usługodawca udostępnia wskazanemu przez Użytkownika Partnerowi jego dane osobowe. W związku z tym, że Usługa marketingowa zostaje wykonana w pełni z chwilą udostępnienia danych Partnerom, Usługodawca informuje, iż Użytkownikowi będącemu konsumentem nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej z Usługodawcą
5. Usługodawca informuje, że nie jest, w ramach świadczenia Usług pośrednikiem Partnerów lub osób trzecich, ich usługodawcą lub podmiotem z nimi powiązanym.
6. W ramach Usługi wykonania świadectwa charakterystyki energetycznej Usługodawca:
- 6.1. Zbiera i przechowuje i udostępnia Partnerom dane osobowe Użytkowników oraz dane nieruchomości, której dotyczy przedmiot usługi w związku i w celu wykonania Usługi wykonania świadectwa charakterystyki energetycznej (wypełnianie Formularza zamówienia).

§ 4 Dane Usługodawcy

Usługodawcą jest spółka pod firmą 13DEVIS Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,

ul. Sonaty 4/201 02-744 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000957322, NIP 5213958209, adres poczty elektronicznej: kontakt@raportenergetyczny.pl, numer telefonu, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z Usługodawcą: +48 22 2472129.

§ 5 Wymagania techniczne

1. Użytkownik może korzystać z Portalu przy użyciu dowolnego urządzenia teleinformatycznego podłączonego do sieci Internet, w szczególności komputera osobistego lub urządzenia mobilnego (smartfonu, tabletu) wyposażonego w przeglądarkę internetową.
2. Dane przesyłane przy użyciu formularza elektronicznego są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu Secure Socket Layer (SSL) z kluczem publicznym 256 bajtów.
3. Rozmowy telefoniczne prowadzone przez Konsultantów z Użytkownikami mogą być nagrywane. Wszystkie nagrania zabezpieczone są przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
4. Usługodawca nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania Portalu, w tym także Formularza lub Formularza zamówienia, o ile nieprawidłowe funkcjonowanie nie jest przez Usługodawcę zawinione. W szczególności, Usługodawca nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności i nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania Portalu, w tym także Formularza lub Formularza zamówienia, w przypadku korzystania przez Użytkownika ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych w niniejszym paragrafie.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do Portalu, w tym także do Formularza lub Formularza zamówienia, w razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z Portalu albo Formularza lub Formularza zamówienia, w szczególności wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić Usługodawcę lub innych Użytkowników na jakąkolwiek szkodę
6. Usługodawca dokłada wszelkich starań w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Portalu, jednakże Usługodawca nie może zagwarantować, że Portal będzie działać bez awarii. Usługodawca zastrzega sobie możliwy brak dostępności Portalu, jednakże nie dłuższy niż 5% czasu dostępności.
7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego przerwania dostępności Portalu w momencie wystąpienia awarii. Usługodawca dochowa należytej staranności w celu jak najszybszego przywrócenia dostępności Portalu.
8. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania czynności konserwacyjnych, związanych z modyfikacją Portalu. Usługodawca będzie

wykonywać prace konserwacyjne w miarę możliwości w godzinach nocnych.

§ 6 Odpłatne Produkty cyfrowe

Usługodawca za pośrednictwem Portalu umożliwia, poprzez złożenie zamówienia zgodnie z §7, zawarcie umowy o dostarczania treści cyfrowych niezapisanych na materialnym nośniku (Produkty cyfrowe). To oznacza, że treści te są udostępniane jako pliki elektroniczne do odtworzenia lub pobrania, w zależności od wybranego przez Klienta Produktu cyfrowego (np. Dokumentu PDF ze świadectwem charakterystyki energetycznej mieszkania). Szczegółowe opisy, w tym funkcjonalności Produktów cyfrowych zawarte są na Portalu.

§7 Zasady składania Zamówienia

1. Zamówienia w Portalu można składać przez całą dobę, we wszystkie dni roku.
2. Składanie zamówień przez Klienta na Produkty cyfrowe znajdujące się w asortymencie możliwe jest przez podanie niezbędnych danych osobowych i adresowych umożliwiających realizację Zamówienia.
3. W celu złożenia Zamówienia bez rejestracji, należy:
 - 1) wybrać Produkt cyfrowy będący przedmiotem Zamówienia, a następnie kliknąć przycisk „Zamów świadectwo”,
 - 2) wypełnić Formularz zamówienia, wpisując dane odbiorcy Zamówienia oraz adres, na który ma nastąpić dostawa Produktu cyfrowego oraz dane nieruchomości,
 - 3) po zweryfikowaniu Formularza zamówienia, zaakceptować Regulamin, wyrazić zgodę na dostarczenie Produktu cyfrowego w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy i kliknąć “Dalej”,
 - 4) wybrać jeden z dostępnych sposobów płatności i kliknąć “Kupuję i płacę”,
 - 5) dokonać płatności w określonym terminie, w wybrany wcześniej sposób.
4. Płatność on-line dokonywana jest bezpośrednio na stronie Operatora płatności.
5. Po dokonaniu płatności on-line, Klient zostanie z powrotem przekierowany na Portal.
6. Z chwilą potwierdzenia przez Klienta złożenia zamówienia za pomocą przycisku „Kupuję i płacę”, między Klientem a Usługodawcą zostaje zawarta Umowa.
7. Klient otrzyma, na podany w zamówieniu adres e-mail, potwierdzenie zawarcia umowy, potwierdzenie otrzymania zgody

konsumenta/przedsiębiorcy na prawach konsumenta na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy a także link do treści niniejszego Regulaminu.

§8 Ceny oraz oferowane metody dostawy i płatności

1. Ceny Produktów cyfrowych są określone w ich opisach dostępnych na Portalu.
2. Wszystkie ceny na Portalu są wyrażone w polskich złotych i są cenami brutto.
3. W przypadku, gdy cena podana na Portalu dotyczy domu jednorodzinnego lub indywidualnej wyceny, jej ostateczna wysokość uzależniona jest od wielkości i poziomu skomplikowania obiektu.
4. Wiążąca dla stron transakcji jest cena widniejąca przy Produkcie cyfrowym w momencie złożenia Zamówienia przez Klienta zgodnie z procedurą opisaną w §7, z zastrzeżeniem że dla ostatecznej ceny znaczenie mają dane wynikające z załączonych dokumentów a nie podane przez Klienta w formularzu zamówienia.
5. Cena za Produkt cyfrowy jest całkowitą kwotą do zapłaty przez Klienta a Klient jest informowany o niej na Portalu w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia woli przystąpienia do Umowy.
6. Usługodawca nie stosuje indywidualnego dostosowania cen na podstawie zautomatyzowanego podejmowania decyzji.
7. Dostęp do Produktów jest wysyłany Klientowi na podany w zamówieniu adres e-mail.
8. Z dostarczeniem Produktu cyfrowego nie wiążą się żadne koszty dostawy.
9. Klient za swoje Zamówienie może zapłacić, wybierając jedną z następujących metod płatności:
 - 1) płatność BLIK,
 - 2) płatność poprzez bramkę Operatora płatności,
 - 3) płatność z wykorzystaniem danych płatniczej karty kredytowej lub debetowej.
10. Szczegółowe informacje na temat dostępnych metod płatności za Produkty cyfrowe znajdują się w Formularzu zamówienia.
11. Klient zawierając Umowę z Usługodawcą, wyraża zgodę na przesyłanie faktur oraz ich korekt drogą elektroniczną na adres email podany w Formularzu zamówienia lub wiadomości email wysłanej do Usługodawcy.

§9 Warunki dotyczące wykonywania świadectw charakterystyki energetycznej

1. Warunkiem wykonania świadectwa charakterystyki energetycznej w formie online (bez fizycznej obecności audytora/uprawnionej osoby) jest przedstawienie szczegółowych danych dotyczących nieruchomości wskazanych w Formularzu zamówienia oraz wymaganej dokumentacji technicznej nieruchomości (rzutu dla mieszkania wraz z wymiarami, rzutu wszystkich kondygnacji wraz z przekrojem przez budynek z podanymi wymiarami dla domu, zdjęcie z zewnątrz, informacje techniczne o nieruchomości zawarte w formularzu).
2. Świadectwa charakterystyki energetycznej wykonywane są na podstawie dokumentacji technicznej oraz informacji podanych przez Klienta w Formularzu zamówienia.
3. W szczególnych przypadkach istnieje możliwość dojazdu do klienta (za dodatkową opłatą oraz po uzyskaniu zgody audytora/osoby uprawnionej).
4. Każde sporządzone świadectwo charakterystyki energetycznej zostanie umieszczone w centralnym rejestrze charakterystyki energetycznej budynków.
5. Po wypełnieniu Formularza zamówienia z danymi nieruchomości Klient jest zobowiązany do potwierdzenia zgodności podanych danych ze stanem faktycznym nieruchomości. W przypadku podania przez Klienta nieprawidłowych danych świadectwo charakterystyki energetycznej może zostać wykonane nieprawidłowo lub niewykonane w ogóle.

§10 Termin dostarczenia Produktu cyfrowego

1. Usługodawca Produkt cyfrowy dostarcza Klientowi w określonym czasie po zawarciu Umowy. W przypadku, gdy Produkt cyfrowy ma być dostarczony w późniejszym terminie, Usługodawca wyraźnie o tym informuje w opisie Produktu na Portalu.
2. W przypadku nieprawidłowego wypełnienia przez Klienta Formularza zamówienia z danymi nieruchomości termin dostarczenia Produktu cyfrowego ulegnie wydłużeniu do momentu uzupełnienia wszystkich koniecznych informacji przez Klienta.
3. Produkt cyfrowy uważa się za dostarczony w chwili, gdy został udostępniony Klientowi jako załącznik do wiadomości e-mail, którą Usługodawca wysłała Klientowi po zawarciu Umowy.

§ 11 Dane osobowe i pliki cookies

1. W przypadku podania przez Usługobiorcę jakichkolwiek danych osobowych, w

szczegółności poprzez Formularz lub Formularz zamówienia, Usługodawca będzie ich administratorem w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych.

2. Portal wykorzystuje technologię plików cookies.
3. Szczegóły dotyczące przetwarzania danych osobowych oraz plików cookies znajdują się w Polityce Prywatności.

§ 12 Prawa autorskie

1. Portal jako całość, w tym jego układ, wszelkie treści, informacje, dane, elementy graficzne oraz Formularz lub Formularz zamówienia stanowią przedmiot autorskich praw majątkowych w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2018 r., poz. 1191 ze zm.). Usługodawcy przysługują wszelkie prawa do Portalu, w tym majątkowe prawa autorskie, jak również do Formularza lub Formularza zamówienia.
2. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Portalu wyłącznie w sposób nienaruszający majątkowych praw autorskich Usługodawcy. Informacje i materiały zamieszczone na Portalu mogą być wykorzystywane przez Użytkowników tylko w sposób niezbędny do korzystania z Portalu oraz usług, o których mowa w § 3.

§ 13 Obowiązki Użytkownika

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Portalu w sposób zgodny z przepisami prawa, niniejszym Regulaminem, a także w sposób nienaruszający praw osób trzecich, w tym praw osobistych i majątkowych.
2. Użytkownikowi korzystającemu z Portalu nie wolno w jakikolwiek sposób dostarczać treści o charakterze bezprawnym.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu korzystania przez Użytkownika z Portalu w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszego Regulaminu lub z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa albo w przypadku naruszenia przez Użytkownika praw osób trzecich.
4. Użytkownik jest uprawniony do korzystania z Portalu wyłącznie na własny użytek. Nie jest dopuszczalne wykorzystywanie Portalu – w całości ani w jakiegokolwiek części – w celu prowadzenia przez Użytkownika działalności, która naruszałaby interes Usługodawcy.

§ 14 Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Materiały, informacje i dane, publikowane na Portalu nie stanowią rekomendacji do zawarcia umowy z którymkolwiek z Partnerów.
2. Usługodawca nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności z tytułu błędnej treści materiałów, informacji lub danych publikowanych na Portalu, nawet jeśli w wyniku analizy tych danych Użytkownik podejmie decyzję, która skutkować będzie szkodą po stronie Użytkownika lub błędnym osądem – w jakimkolwiek aspekcie (prawnym, finansowym, technicznym etc.), także jeśli po stronie Użytkownika powstanie jakąkolwiek stratą (również finansową). Prezentowane na Portalu materiały, informacje lub dane mają jedynie charakter informacyjny i nie stanowią jakiejkolwiek porady.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania Partnerów, w szczególności za:
 - 3.1. treść świadectwa charakterystyki energetycznej wykonanego przez Partnera,
 - 3.2. prawidłowego wpisu świadectwa charakterystyki energetycznej do centralnego rejestru charakterystyki energetycznej budynków dokonanego przez Partnera
 - 3.3. sposób przetwarzania danych osobowych przez Partnera, który z chwilą otrzymania danych osobowych i kontaktowych Użytkownika, staje się administratorem w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych.
 - 3.4. sposób wykonania zawartej umowy przez Partnera.
4. Partnerzy jako podmioty profesjonalnie świadczące usługi dotyczące przygotowania i sporządzania świadectw charakterystyki energetycznej objęci są obowiązkowym ubezpieczeniem odpowiedzialności cywilnej, zaś Usługodawca przy powierzeniu Partnerom do sporządzenia Produktu cyfrowego nie odpowiada za winę w wyborze.

§ 15 Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem przez Użytkowników z Portalu

1. Usługodawca informuje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Użytkowników z Portalu, z zastrzeżeniem, że informacja niniejsza dotyczy zagrożeń, które mogą wystąpić jedynie potencjalnie, ale które powinny być brane pod uwagę, mimo stosowania przez Usługodawcę środków zabezpieczających Portal przed nieuprawnionym działaniem osób trzecich.
2. Do podstawowych zagrożeń związanych z korzystaniem z sieci Internet należą:
 - złośliwe oprogramowanie (ang. *malware*) – różnego rodzaju

aplikacje lub skrypty, mające szkodliwe, przestępcze lub złośliwe działanie w stosunku do systemu teleinformatycznego użytkownika sieci, takie jak wirusy, robaki, trojany (konie trojańskie), keyloggery, dialery;

- programy szpiegujące (ang. spyware) – programy śledzące działania użytkownika, które gromadzą informacje o użytkowniku i wysyłają je – zazwyczaj bez jego wiedzy i zgody – autorowi programu;
 - spam - niechciane i niezamawiane wiadomości elektroniczne rozsyłane jednocześnie do wielu odbiorców, często zawierające treści o charakterze reklamowym;
 - wyłudzenie poufnych informacji osobistych (np. haseł) przez podszywanie się pod godną zaufania osobę lub instytucję (ang. *phishing*);
 - włamania do systemu teleinformatycznego użytkownika z użyciem m.in. takich narzędzi hackerskich jak exploit i rootkit.
3. Użytkownik, aby uniknąć powyższych zagrożeń, powinien zaopatrzyć swój komputer i inne urządzenia elektroniczne, które wykorzystuje podłączając się do Internetu, w program antywirusowy. Program taki powinien być stale aktualizowany.
4. Ochronę przed zagrożeniami związanymi z korzystaniem przez Użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną zapewniają w szczególności:
- włączona zapora sieciowa (ang. *firewall*);
 - aktualizacja wszelkiego oprogramowania;
 - nieotwieranie załączników poczty elektronicznej niewiadomego pochodzenia;
 - czytanie okien instalacyjnych aplikacji, a także ich licencji;
 - wyłączenie makr w plikach MS Office nieznanego pochodzenia;
 - regularne całościowe skany systemu programem antywirusowym i antymalware;
 - szyfrowanie transmisji danych;
 - instalacja programów prewencyjnych (wykrywania i zapobiegania włamaniom);
 - używanie oryginalnego systemu i aplikacji, pochodzących z legalnego źródła.

§ 16 Reklamacje **(Odpowiedzialność za niezgodność świadczenia z umową)**

1. Usługodawca ma obowiązek dostarczyć Klientowi produkt oraz usługę zgodnie z umową (tzw. rękojmia konsumencka).

2. Jeżeli Klient stwierdzi niezgodność z umową, powinien poinformować o tym Sprzedawcę, określając jednocześnie swoje roszczenie związane ze stwierdzoną niezgodnością (złożenie reklamacji).
3. Użytkownik/Klient jest uprawniony do bezpłatnego złożenia w każdym czasie reklamacji w związku ze sposobem świadczenia przez Usługodawcę usług, w szczególności z niewykonaniem lub nieprawidłowym wykonaniem Usług, a także dotyczącą funkcjonowania Portalu.
4. Reklamacja może być złożona przez Użytkownika w następujący sposób:
 - a. tradycyjnie na adres: ul.Sonaty 4/201 02-744 Warszawa
 - b. mailowo: kontakt@raportenergetyczny.pl
5. W przypadku reklamacji w sprawach dotyczących danych osobowych, reklamacja powinna być złożona na adres:
 - a. tradycyjnie na adres: ul.Sonaty 4/201 02-744 Warszawa
 - b. mailowo: kontakt@raportenergetyczny.pl
6. Składając reklamację, Użytkownik jest zobowiązany w szczególności do wskazania:
 - a. rodzaju reklamowanej usługi;
 - b. niezbędnych danych identyfikacyjnych, w szczególności imienia i nazwiska,
 - c. okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. roszczenia, jaki składa wobec Usługobiorcy.
7. Usługodawca zobowiązuje się rozpatrzyć reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej wniesienia. O sposobie rozwiązania reklamacji Usługodawca poinformuje Użytkownika w taki sam sposób, w jaki reklamacja została wniesiona.
8. Brak odpowiedzi Usługodawcy w ww. terminie na złożoną prawidłowo reklamację, oznacza uznanie reklamacji przez Usługodawcę.
9. Usługodawca umożliwia Użytkownikowi będącemu konsumentem skorzystanie z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Podmiotem uprawnionym, właściwym dla Usługodawcy, jest Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Warszawie, ul. Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa, <http://wiih.org.pl/index.php>.
10. W przypadku, gdy Klient nie jest konsumentem lub przedsiębiorcą na prawach konsumenta, zostaje wyłączona odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne lub prawne rzeczy (na podstawie art. 558§1 Kodeksu cywilnego).
11. Usługodawca nie jest gwarantem Produktu cyfrowego.
12. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich Konsument ma możliwość złożenia skargi za pośrednictwem platformy ODR pod adresem <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.
13. Platforma ODR to platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym, która stanowi

interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

§ 17 Warunki zawierania i rozwiązania umowy

1. Z chwilą rozpoczęcia korzystania przez Użytkownika z Portalu, Użytkownik oświadcza, że akceptuje treść Regulaminu i zobowiązuje się do jego przestrzegania. Akceptacja warunków niniejszego Regulaminu oznacza także zawarcie pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
2. Umowa o świadczenie usług, o której mowa w ust. 1 rozwiązuje się automatycznie, bez konieczności składania jakichkolwiek dodatkowych oświadczeń, wraz z chwilą opuszczenia przez Użytkownika Portalu.
3. Umowa o świadczenie usługi wykonania świadectwa charakterystyki energetycznej zawarta jest na okres jej realizacji i ulega automatycznemu rozwiązaniu po otrzymaniu przez Klienta Produktu cyfrowego.

§ 18 Prawo odstąpienia od umowy

1. Klient, będący konsumentem lub przedsiębiorcą na prawach konsumenta, który zawarł z Usługodawcą Umowę na odległość, może odstąpić od Umowy bez podania jakiegokolwiek przyczyny w terminie 14 dni. W przypadku Produktów cyfrowych termin jest liczony od dnia zawarcia Umowy.
2. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Klient, o którym mowa w ust. 1 wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
3. Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Klientowi, o którym mowa w ust. 1 w odniesieniu do:
 - 1) umów o świadczenie usług, za które Klient jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Klienta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości;
 - 2) umów o dostarczanie treści cyfrowych (Produkty cyfrowe), za

Klient jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Usługodawca rozpoczął spełnianie świadczenia za wyraźną i uprzednią zgodą Klienta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości, a Usługodawca przekazał mu potwierdzenie zawarcia umowy oraz potwierdzenie otrzymania zgody na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy na trwałym nośniku;

4. W celu odstąpienia od umowy, która nie obejmuje sytuacji wymienionych w poprzednim punkcie, Klient, o którym mowa w ust. 1 powinien poinformować Usługodawcę o zamiarze odstąpienia od umowy w drodze oświadczenia woli w formie pisma wysłanego pocztą elektroniczną lub pocztą na adres podany w §4.
5. Oświadczenie o odstąpieniu, o którym mowa w ust. 4 może być złożone na formularzu, którego wzór można znaleźć [tutaj](#).
6. W przypadku odstąpienia od Umowy Usługodawca zwraca wszystkie otrzymane płatności, nie później niż 14 dni od dnia, w którym Usługodawca został poinformowany o odstąpieniu od Umowy przez konsumenta lub przedsiębiorcę na prawach konsumenta. Zwrotu płatności Usługodawca dokona przy użyciu takich samych metod płatności, jakie zostały użyte w pierwotnej transakcji, chyba że konsument/przedsiębiorca na prawach konsumenta wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie, które nie będzie się wiązało dla niego z żadnymi kosztami.
7. W przypadku odstąpienia od umowy o dostarczenie Produktu cyfrowego lub Usługi cyfrowej konsument oraz przedsiębiorca na prawach konsumenta są zobowiązani zaprzestać korzystania z Produktu cyfrowego lub Usługi cyfrowej oraz udostępniania ich osobom trzecim.
8. Na żądanie Użytkownika, Usługodawca udostępnia mu - w ciągu 30 dni od otrzymania żądania - treści inne niż dane osobowe, które zostały dostarczone lub wytworzone przez Użytkownika w trakcie korzystania Portalu. Treści udostępniane są nieodpłatnie, w powszechnie używanym formacie przeznaczonym do odczytu maszynowego. Udostępnieniu nie podlegają następujące dane:
 - a. które były użyteczne wyłącznie w związku z usługą, która stanowi przedmiot umowy;
 - b. które dotyczą wyłącznie aktywności Użytkownika w trakcie korzystania z Portalu;
 - c. zostały połączone przez Usługodawcę z innymi danymi i nie mogą zostać z nich wydzielone lub mogą zostać wydzielone jedynie przy nakładzie niewspółmiernych wysiłków
9. W przypadku odstąpienia od umowy Usługodawca zastrzega sobie prawo do uniemożliwienia Użytkownikowi dalszego korzystania z Portalu.

§ 19 Zmiany regulaminu

1. Usługodawca zastrzega sobie możliwość zmiany niniejszego Regulaminu w każdym czasie z ważnych powodów, takich jak zmiany prawne, technologiczne lub biznesowe. Do usług świadczonych przed zmianą regulaminu stosuje się regulamin w brzmieniu obowiązującym w chwili świadczenia tych usług.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem ogłoszenia, tj. publikacji na Portalu.
3. Obecna wersja Regulaminu obowiązuje od dnia 01.06.2023 roku. Archiwalne wersje Regulaminu można znaleźć pod [tutaj](#) .

§ 20 Postanowienia końcowe

1. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu zostanie uznane na mocy prawomocnego orzeczenia sądu za nieważne, pozostałe postanowienia Regulaminu pozostają w mocy.
2. Wszelkie spory dotyczące Regulaminu podlegają rozstrzygnięciu przez właściwy sąd powszechny.