

# Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

## Definicje

### §1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa warunki i zasady świadczenia Usług przez Spółkę w zakresie przygotowania procesów rozwodowych.
2. Regulamin udostępniony jest na Stronie internetowej Spółki lub przesyłany w wiadomości e-mail.
3. Regulamin jest dostępny w dowolnym czasie oraz można go pozyskiwać, utrzymywać i odtwarzać poprzez zapisanie na nośniku danych lub wydrukowanie.
4. Aby korzystać w pełni z funkcji Strony internetowej, Klient musi dysponować:
  - a) komputerem wyposażonym w system operacyjny Microsoft Windows, IOS albo smartfonem lub tabletem wyposażonym w odpowiedni system operacyjny,
  - b) nieprzerwanym dostępem do Internetu,
  - c) zaktualizowaną przeglądarką internetową.
5. Każda świadczona Usługa ma charakter jednorazowy.
6. Ilekroć w niniejszym Regulaminie zostaną użyte terminy pisane wielką literą, należy je rozumieć w sposób następujący:
  - a) **Regulamin** to niniejszy regulamin, który zawiera warunki umowne pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem.
  - b) **Strona internetowa** to strona internetowa pod adresem: nowy-etap.pl.
  - c) **Umowa** to umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną zawierana pomiędzy Spółką a Klientem, polegająca na przygotowaniu procesu rozwodowego.
  - d) **Usługa początkowa** to Usługa polegająca na wszystkich czynnościach administracyjnych i przygotowawczych.
  - e) **Usługa mediacyjna** to część Usługi polegająca na bezpośrednich czynnościach zmierzających do przygotowania procesu rozwodowego, jak i przeprowadzenia mediacji i przygotowanie dokumentacji rozwodowej.
  - f) **Usługa początkowa majątkowa** to Usługa polegająca na wszystkich czynnościach administracyjnych i przygotowawczych zmierzających do mediacji majątkowej.
  - g) **Usługa mediacyjna majątkowa** to część Usługi polegająca na bezpośrednich czynnościach zmierzających do przygotowania procesu podziału majątku, jak i przeprowadzenia mediacji i przygotowanie dokumentacji dot. podziału majątku.

- h) **Spółka** Prawna Group Sp. z o. o., z siedzibą w Poznaniu, ul. Wierzbicice 9, 61-569 Poznań, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego (KRS) pod numerem 0000486616, o numerze NIP: 7831706255 oraz REGON: 302578410, reprezentowaną przez Prezesa Zarządu - Marka Czyżewskiego, zgodnie z zasadami reprezentacji ujawnionymi w KRS- zwanym dalej „Zleceniobiorcą”, która jest właścicielem marki Nowy Etap., z którą można skontaktować się telefonicznie pod numerem +48 730 803 005 lub elektronicznie poprzez wiadomość e-mail, na adres pomoc@nowy-etap.pl.
- i) **Klient** to osoba fizyczna, która zawiera ze Spółką Umowę o świadczenie Usług drogą elektroniczną.

## **§2 Formularz kontaktowy**

1. Klient może skorzystać z formularza rezerwacji bezpłatnej konsultacji telefonicznej wskazując datę i godzinę, w której Spółka ma skontaktować się z Klientem.
2. Aby skorzystać z formularza niezbędne jest uzupełnienie pól znajdujących się w nim.

## **§3 Ogólne warunki proponowanych Usług**

1. Spółka w ramach prowadzonej działalności pod marką Nowy Etap oferuje Usługę przygotowania procesu rozwodowego, która podzielona jest na Usługę początkową oraz dalszą Usługę mediacyjną, która może być przeprowadzona w ramach:
  - a) Mediacji pomiędzy małżonkami/ lub
  - b) Przygotowania odpowiednich projektów pism procesowych oraz pozasądowych.
2. Klient zamawia Usługę początkową razem z Usługą mediacyjną, są one zależne i łącznie stanowią o Usłudze przygotowania procesu rozwodowego.
3. Klient bezpłatnie może sam dokonać zmiany wybranej Usługi, nie później jednak niż przed podjęciem pierwszych bezpośrednich czynności zmierzających do załatwienia sprawy w ramach wybranej Usługi. Późniejsza zmiana związana jest z możliwością naliczenia dodatkowych opłat spowodowanych podjętymi czynnościami.
4. Wyjątkiem wobec powyższego jest przypadek, gdy współmałżonek nie zgadza się na mediację i Spółka umożliwia zmianę Usługi na usługę uwzględnioną w ust. 1 pkt b.
5. Usługa początkowa obejmuje czynności administracyjne Spółki, która niezwłocznie po uiszczeniu płatności, podejmuje niezbędne czynności administracyjne w celu wszczęcia odpowiedniego procesu, który ma na celu załatwienie indywidualnej sprawy Klienta. W szczególności na poczet opłaty początkowej zaliczane są konsultacje, kontakt ze współmałżonkiem, jak i ew. przygotowanie propozycji pozwu bez orzekania o winie (w przypadku działań zmierzających do podjęcia się mediacji rozwodowej) oraz wszelkie dodatkowe działania administracyjne, które mają na celu przygotowanie Usługi mediacyjnej.

## **§4 Zamawianie Usług**

1. Spółka nie umożliwia bezpośredniego zamawiania Usług przez Stronę internetową.
2. Klient kontaktuje się poprzez formularz kontaktowy lub bezpośrednio ze Spółką.
3. Po kontakcie ze strony Klienta Spółka przedstawia ogólną ofertę dostępną pod marką Nowy Etap i wskazuje korzyści płynące z poszczególnych Usług. Wskazana czynność stanowi zaproszenie do zawarcia umowy.
4. Klient wybiera Usługę i składa ofertę zawarcia umowy o świadczenie wybranej Usługi.
5. Gdy Klient nie wie, jaka Usługa będzie dla niego odpowiednia, może zwrócić się do Spółki o doradztwo i przedstawienie zalet poszczególnych ścieżek przygotowawczych do procesu rozwodowego.
6. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia poprzez przesłanie proformy przez Spółkę i opłacenie jej przez Klienta świadczy o zawarciu umowy o świadczenie Usługi przygotowania procesu rozwodowego.
7. Spółka niezwłocznie informuje Klienta o niemożności podjęcia się zamówionej Usługi. W takim przypadku może zaproponować zmianę Usługi i taką zmianę zalicza się jako nową ofertę.
8. Zakończeniem świadczonej Usługi jest wykonanie przez Spółkę wszystkich czynności niezbędnych do przygotowania procesu rozwodowego, proponowanych w ofercie wybranej Usługi.

### **§5 Postępowanie mediacyjne**

Warunki i zasady Usługi mediacyjnej pomiędzy małżonkami zostały przedstawione w osobnym „Regulaminie Postępowania Mediacyjnego”, który jest dołączony do niniejszego Regulaminu.

### **§6 Przygotowanie pism procesowych oraz pozasądowych**

1. Usługa początkowa zobowiązuje Spółkę do sporządzenia przede wszystkim pozwu oraz innych pism procesowych i nieprocesowych.
2. Usługa początkowa majątkowa zobowiązuje Spółkę do przygotowania oświadczenia o próbie podjęcia mediacji. W przypadku dopłaty możliwym jest przygotowanie wniosku o podział majątku.
3. Usługa początkowa dot. przygotowania pozwu bez orzekania o winie może być rozpoczęta po braku możliwości przeprowadzenia mediacji lub z uwagi na bezpośrednie zamówienie Klienta.
4. Usługa początkowa majątkowa może być rozpoczęta po braku możliwości przeprowadzenia mediacji majątkowej lub z uwagi na bezpośrednie zamówienie Klienta.
5. Pozew bez orzekania o winie, jak i inne pisma procesowe i nieprocesowe sporządzane są na podstawie stanu faktycznego przedstawionego przez Klienta.

6. Klient zobowiązany jest dostarczyć wszystkie niezbędne dokumenty oraz informacje, wymagane przez Spółkę, o których poinformowała Klienta.
7. Spółka sporządza dokumentację w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania wszystkich wymaganych dokumentów i informacji, jak po uregulowaniu płatności.
8. Firma oferuje usługę przygotowania odpowiedzi na pozew.
9. Usługa przygotowania odpowiedzi na pozew dotyczy wyłącznie spraw bez orzekania o winie.
10. Minimalny termin realizacji odpowiedzi na pozew wynosi 7 dni kalendarzowych od rozpoczęcia współpracy, przy czym rozpoczęcie współpracy następuje po dostarczeniu przez Klienta skanu lub zdjęcia pozwu.
11. Firma zastrzega sobie 24 godziny na weryfikację otrzymanego pozwu w celu oceny możliwości wykonania usługi.
12. Po przekazaniu Klientowi projektu odpowiedzi na pozew Klient ma 24 godziny na jego akceptację, a brak odpowiedzi w tym terminie jest równoznaczny z akceptacją dokumentu.

### **§7 Warunki płatności**

1. Wartość płatności jest ustalana na podstawie cennika przedstawionego przez Spółkę w rozmowie z Klientem. Po zakończeniu rozmowy ceny zostają ponownie przedstawione w wiadomości e-mail podsumowującej rozmowę.
2. Przedstawione ceny są cenami brutto.
3. Opłata całkowita dzieli się na:
  - a) opłatę początkową w przypadku mediacji rozwodowej lub mediacji majątkowej.
  - b) pozostałą różnicę pomiędzy opłatą całkowitą a opłatą początkową.
4. Po dokonaniu czynności administracyjnych i potwierdzeniu ścieżki przygotowawczej do procesu rozwodowego Klient opłaca resztę kwoty Usługi mediacyjnej, która wynosi różnicę pomiędzy opłatą całkowitą, a wpłaconą już kwotą.
5. W przypadku Klientów z zagranicznym miejscem zamieszkania wymagana jest opłata dodatkowa do kwoty Usługi.
6. W przypadku prowadzenia mediacji w języku innym niż polski Klient zobowiązuje do stawiennictwa na mediacje wraz z tłumaczem przysięgłym, bądź się do opłacenia zaliczki. W przypadku ew. dopłat Klient zobowiązuje się do dopłaty różnicy.
7. Spółka umożliwia następujące sposoby płatności:
  - a) przelewem bankowych na rachunek Spółki podany na pro formie;
  - b) przy użyciu zewnętrznego systemu płatności Tpay obsługiwanego przez Krajowy Integrator Płatności S.A. z siedzibą w Poznaniu (61-894), plac Andersa 3, 17 piętro, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000412357, NIP: 7773061579 oraz REGON: 300878437,
8. Spółka umożliwia opłacenie opłaty sądowej przez indywidualną bramkę płatności lub samodzielnie. W przypadku płatności przez bramkę Spółka procesuje płatność, co

skutkuje pobraniem opłaty administracyjnej za procesowanie płatności i weryfikację danych.

9. Płatności z tytułu świadczonych usług są opłacane na podstawie wystawionej pro formy, w terminie na niej wskazanym.
10. W przypadku płatności walutą zagraniczną Spółka dolicza do faktury 4% wartości usługi wskazanej podczas wyceny.
11. W przypadku zwrotów za usługę na konto zagraniczne Spółka pobiera 25,00 zł brutto. Kwota ta pokryje koszt wykonania przelewu. Spółka zastrzega jednak prawo do wystawienia faktury korygującej na pełną kwotę usługi bez uwzględnienia ww. kwoty.
12. Spółka umożliwia rozłożenie opłat na raty, poprzez zewnętrzny system Tpay, zgodnie z warunkami świadczenia usług przez Krajowy Integrator Płatności S.A. Warunki systemu ratalnego są przedstawiane indywidualnie Klientowi.

### **§8 Odstąpienie od umowy**

1. Klient jako Konsument lub przedsiębiorca na prawach konsumenta, jest upoważniony do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podawania powodu. Z wyłączeniem poniżej wskazanych przypadków.
2. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Klientowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług, jeżeli Spółka wykonała w pełni usługę za wyraźną zgodą Klienta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Spółkę utraci prawo do odstąpienia od umowy.
3. Jeżeli Klient wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
4. W przypadku odstąpienia od umowy po opłaceniu opłaty mediacyjnej Spółka ma prawo zwrócić środki proporcjonalnie do spełnionego świadczenia uwzględniając każde posiedzenie z mediatorem, które ma wartość 730 zł brutto.
5. W przypadku uczestnictwa w spotkaniu wstępnym przez obie strony Spółka ma prawo uznać opłatę początkową jako bezzwrotną z uwagi na wykonanie zakresu usługi.
6. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia umowy, a wygasa po upływie 14 dni od tego dnia.
7. W przypadku wykonania usługi mediacji majątkowej, mediacji rozwodowej czy porozumienia rodzicielskiego (tj. zakończenia mediacji i przygotowania dokumentacji mediacyjnej) Usługobiorca nie ma możliwości zwrotu za Usługę.

8. Klient może odstąpić od umowy, składając Spółce jednostronne oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Klient może je złożyć na formularzu stanowiącym załącznik do Regulaminu lub pocztą elektroniczną albo listownie.
9. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy Klient musi przesłać oświadczenie przed upływem terminu 14 dni od daty zawarcia umowy.
10. Spółka niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwraca Klientowi wszystkie dokonane przez niego płatności.
11. Zwrot płatności następuje przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył klient, chyba że wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
12. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość uważa się ją za niezawartą, a jeżeli Klient złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy, zanim Spółka przyjęła jego ofertę, przestaje ona wiązać.
13. W przypadku wykonania usługi odpowiedzi na pozew, rozumianego jako przygotowanie przez Firmę gotowego dokumentu odpowiedzi na pozew, zwrot środków nie przysługuje. Rezygnacja z usługi po jej wykonaniu nie powoduje obowiązku zwrotu wynagrodzenia, niezależnie od terminu odstąpienia przewidzianego dla umów zawieranych na odległość.
14. W przypadku usługi odpowiedzi na pozew i pozytywnej weryfikacji dokumentów oraz dokonania przez Klienta płatności, a następnie rezygnacji z usługi przed jej wykonaniem, Firma dokonuje zwrotu wpłaconych środków pomniejszonych o kwotę 500 zł brutto tytułem opłaty za przeprowadzoną weryfikację.

## **§9 Reklamacje**

1. Spółka zobowiązana jest świadczyć Usługi z najwyższą starannością. W przeciwnym przypadku Klient ma prawo zgłosić reklamację, na podstawie rękojmi, wobec oferowanych i przeprowadzonych Usług.
2. Zgłoszenie reklamacyjne można przesłać:
  - a) elektronicznie na adres pomoc@nowy-etap.pl/ lub
  - b) listownie na adres Spółki: Nowy Etap Sp. z o.o., ul. Wierzbicice 9, 61-569 Poznań.
3. Zgłoszenie może zostać złożone z użyciem formularza dołączonego do Regulaminu.
4. Spółka zaleca umieszczenie w reklamacji:
  - a) danych Klienta, który zgłasza reklamację, w szczególności danych kontaktowych, które umożliwią korespondencję,
  - b) wskazanie powodu reklamacji,
  - c) żądania związane ze składaną reklamacją,
  - d) informację o sposobie dokonania zwrotu płatności.

5. Spółka rozpozna reklamację w terminie do 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego.
6. Spółka informuje Klienta o sposobie rozwiązania zgłoszenia reklamacyjnego, adekwatnie do sposobu jego wniesienia.
7. W przypadku uznania reklamacji odpowiedzialność firmy ogranicza się wyłącznie do zwrotu wynagrodzenia faktycznie uiszczonego przez Klienta na rzecz firmy za usługę, której reklamacja dotyczy. Zwrot nie obejmuje jakichkolwiek innych kosztów poniesionych przez Klienta, w szczególności opłat sądowych, administracyjnych, skarbowych, kosztów postępowania, kosztów zastępstwa procesowego ani innych roszczeń lub wydatków związanych ze sprawą.
8. Spółka zwrotu środków pieniężnych dokonuje za pomocą takiego samego sposobu, jakie użył Klient, chyba, że wyraził zgodę na inny.
9. Zastosowanie odpowiedzialności z tytułu stosowania prawa rękojmi, zgodnie z art. 558 Kodeksu cywilnego, zostaje wyłączona w stosunku do Klientów niebędących Konsumentem.
10. Konsument może złożyć wniosek o polubowne rozwiązanie sporu ze Spółką z uwagi na rozpatrywaną reklamację i dochodzenie roszczeń. Wniosek może zostać złożony do:
  - a) stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy wojewódzkich inspektorach Inspekcji Handlowych/ lub
  - b) wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu/ lub
  - c) powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów.
11. Szczegółowe informacje w kwestii pozasądowych sposobów rozstrzygnięcia sporów pomiędzy Konsumentem a Spółką z uwagi na rozpatrywanie reklamacji i dochodzenie roszczeń, dostępne są na stronach internetowych powyższych podmiotów, oraz na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta: <https://www.uokik.gov.pl>.
12. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) Konsument może złożyć skargę za pośrednictwem platformy ODR, dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## **§10 Ochrona danych osobowych**

Zasady ochrony danych osobowych w ramach prowadzonej Strony internetowej oraz świadczonych Usług zawarte są w Polityce prywatności i plików cookie.

## **§11 Postanowienia końcowe**

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem z jego umieszczenia na stronie internetowej i obowiązuje przez czas nieoznaczony.
2. Wszelkie spory wynikające z funkcjonowania Strony internetowej oraz świadczonych Usług w pierwszej kolejności będą rozstrzygane na drodze polubownej. Jeżeli strony nie dojdą do porozumienia sądem właściwym do rozstrzygnięcia jest sąd zgodny z właściwością miejscową określoną przepisami prawa.
3. Spółka może przeprowadzić przerwę techniczną w funkcjonowaniu Strony internetowej, o której informuje z wyprzedzeniem Klientów.

## **Wzór formularza odstąpienia od umowy**

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

- Adresat: Nowy Etap Sp. z o.o., ul. Wierzbiewice 9, 61-569 Poznań; pomoc@nowy-etap.pl
  - Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:
  - Data zawarcia umowy:
  - Imię i nazwisko:
  - Adres:
  - Podpis (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):
  - Data:
- (\*) Niepotrzebne skreślić

## **Wzór formularza reklamacyjnego**

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci złożenia reklamacji)

- Adresat: Nowy Etap Sp. z o.o., ul. Wierzbiewice 9, 61-569 Poznań; pomoc@nowy-etap.pl
- Imię i nazwisko:
- Adres:
- Data:
- Reklamacja dotyczy:
- Opis problemu:
- Żądanie reklamacyjne:

Należy wskazać jaki adres ma być stosowany do prowadzenia korespondencji i odpowiedzi na przedmiotową reklamację: