

# Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

## Definicje

### §1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady zawierania i wykonywania umów o świadczenie usług przez Spółkę, w szczególności usług mediacyjnych, konsultacji prawnych, przygotowania dokumentacji prawnej oraz reprezentacji przez profesjonalnego pełnomocnika.
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. Usługi świadczone są zgodnie z zakresem określonym w Umowie lub zaakceptowanej przez Klienta ofercie.
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** umowa o świadczenie jednej lub większej liczby Usług zawarta pomiędzy Spółką a Klientem. Umowa może zostać zawarta w szczególności poprzez podpisanie dokumentu Umowy, zaakceptowanie Oferty przedstawionej przez Spółkę lub w inny sposób jednoznacznie wyrażający zgodną wolę Spółki i Klienta co do zawarcia Umowy.
  - d) **Oferta** przedstawiona Klientowi przez Spółkę informacja określająca w szczególności wybrany rodzaj lub wariant Usługi, jej zakres, cenę, sposób płatności oraz - jeżeli ma to zastosowanie - okres lub harmonogram jej realizacji. Oferta może stanowić podstawę zawarcia Umowy na zasadach w niej wskazanych.
  - e) **Formularz zamówienia** to elektroniczny formularz udostępniany Klientowi przez Spółkę, w szczególności za pośrednictwem przesłanego Klientowi linku, umożliwiający zapoznanie się z rodzajem i zakresem wybranej Usługi oraz jej

ceną, podanie danych niezbędnych do zawarcia Umowy, wybór spośród dostępnych sposobów płatności lub finansowania oraz złożenie zamówienia.

- f) **Usługi** to usługi oferowane przez Spółkę, których szczegółowy zakres każdorazowo wynika z Umowy lub Oferty, obejmujące w szczególności mediacje, konsultacje prawne, przygotowywanie lub pomoc w przygotowywaniu dokumentów i pism, obsługę prawną, reprezentację przez profesjonalnego pełnomocnika oraz - jeżeli przewiduje to wybrany rodzaj usługi – inne formy wsparcia związane z sytuacją Klienta.
- g) **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.
- h) **Klient** to osoba fizyczna, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub przedsiębiorca na prawach konsumenta, zawierający ze Spółką Umowę.

## §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 działalności prowadzonej pod marką Nowy Etap, świadczy Usługi związane ze wsparciem Klienta w sprawach rodzinnych, w szczególności dotyczących rozvodu lub separacji.
2. Usługi mogą obejmować w szczególności mediacje, konsultacje prawne, analizę sytuacji prawnej Klienta, przygotowywanie projektów dokumentów, pism procesowych lub pozasądowych, reprezentację Klienta przez profesjonalnego pełnomocnika, wsparcie psychologiczne, spotkania grupowe oraz inne świadczenia wskazane w zakresie Usługi wybranej przez Klienta.
3. Klient może nabyć pojedynczą Usługę albo Usługę obejmującą kilka świadczeń. Szczegółowy zakres nabywanej Usługi, w tym rodzaj i liczba świadczeń wchodzących w jej skład, a także - jeżeli ma to zastosowanie - częstotliwość, czas trwania lub okres, w którym mogą zostać wykorzystane, określone są przed zawarciem Umowy, w szczególności w Ofercie lub Umowie.
4. Spółka zobowiązana jest do świadczenia wyłącznie tych świadczeń, które wchodzą w zakres Usługi wybranej przez Klienta zgodnie z ust. 3. Świadczenia niewskazane w zakresie nabytej Usługi nie są objęte wynagrodzeniem należnym za tę Usługę i mogą wymagać zawarcia odrębnej Umowy lub uzgodnienia dodatkowego wynagrodzenia.

5. Klient może zwrócić się do Spółki o zmianę zakresu nabytej Usługi. Możliwość dokonania zmiany oraz jej warunki zależą w szczególności od etapu realizacji Usługi oraz zakresu świadczeń już wykonanych lub rozpoczętych przez Spółkę.
6. Zmiana zakresu Usługi wymagająca wykonania dodatkowych świadczeń lub powodująca zwiększenie zakresu obowiązków Spółki może wiązać się z koniecznością uiszczenia dodatkowego wynagrodzenia. Wysokość dodatkowego wynagrodzenia jest przedstawiana Klientowi przed zaakceptowaniem zmiany zakresu Usługi.
7. Jeżeli realizacja określonego świadczenia wchodzącego w zakres Usługi jest uzależniona od udziału, zgody lub współdziałania osoby trzeciej, w szczególności małżonka Klienta, brak takiego udziału, zgody lub współdziałania może uniemożliwić realizację tego świadczenia. W takim przypadku dalszy sposób realizacji Usługi ustalany jest zgodnie z zakresem Usługi nabytej przez Klienta oraz postanowieniami Umowy lub Oferty.
8. Spółka nie gwarantuje osiągnięcia określonego rezultatu prawnego lub faktycznego, w szczególności zawarcia ugody, osiągnięcia porozumienia pomiędzy małżonkami, uzyskania zgody drugiej strony na udział w mediacji ani określonego rozstrzygnięcia postępowania sądowego.

#### **§4 Zamawianie Usług**

1. Spółka nie umożliwia bezpośredniego zamawiania Usług za pośrednictwem ogólnodostępnej części Strony internetowej. Zamówienie Usługi następuje po uprzednim kontakcie Klienta ze Spółką.
2. Klient może skontaktować się ze Spółką w szczególności za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na Stronie internetowej, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub w inny udostępniony przez Spółkę sposób.
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. Po dokonaniu przez Klienta wyboru Usługi Spółka przesyła Klientowi indywidualny link do Formularza zamówienia.
5. W Formularzu zamówienia Klient otrzymuje informacje dotyczące wybranej Usługi, w szczególności jej zakresu i ceny, oraz:
  - a. musi podać dane niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy
  - b. może wybrać spośród udostępnionych sposobów płatności lub finansowania;
  - c. może zapoznać się z Regulaminem oraz innymi informacjami dotyczącymi zawieranej Umowy;
  - d. może sprawdzić wybraną Usługę, jej zakres, cenę oraz wprowadzone przez siebie dane;
  - e. może złożyć zamówienie.

6. Szczegółowy zakres zamówionej przez Klienta Usługi oraz jej cena wynikają z informacji przedstawionych Klientowi w Formularzu zamówienia.
7. Po skutecznym złożeniu zamówienia Spółka przesyła Klientowi, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej, potwierdzenie zamówienia oraz informacje dotyczące zamówionej 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. Jeżeli wynika to z zakresu Usługi wybranej przez Klienta, Spółka przygotowuje projekty pism procesowych lub pozasądowych, w szczególności pozwów, wniosków, oświadczeń oraz innych dokumentów związanych ze sprawą Klienta.
2. Rodzaj oraz zakres dokumentów lub pism przygotowywanych dla Klienta określa zakres wybranej Usługi wskazany w Umowie, Ofercie lub Formularzu zamówienia. Przygotowanie dokumentu lub pisma niewchodzącego w zakres wybranej Usługi może wymagać odrębnego zamówienia i zapłaty dodatkowego wynagrodzenia, o którego wysokości Klient zostanie poinformowany przed zleceniem dodatkowej Usługi.
3. Pisma oraz dokumenty przygotowywane są na podstawie informacji, dokumentów i opisu stanu faktycznego przekazanych przez Klienta, a także - jeżeli ma to zastosowanie - informacji i dokumentów pozyskanych w toku realizacji Usługi.
4. Klient zobowiązany jest przekazać Spółce kompletne, zgodne z prawdą i aktualne informacje oraz dokumenty niezbędne do prawidłowego przygotowania pisma lub dokumentu, a także poinformować Spółkę o wszelkich okolicznościach mogących mieć znaczenie dla jego treści.
5. Spółka może zwrócić się do Klienta o przekazanie dodatkowych informacji, dokumentów lub wyjaśnień, jeżeli są one niezbędne do prawidłowego wykonania Usługi.
6. Termin przygotowania pisma lub dokumentu rozpoczyna bieg od dnia otrzymania przez Spółkę wszystkich informacji i dokumentów niezbędnych do jego przygotowania oraz spełnienia przez Klienta warunków rozpoczęcia realizacji Usługi określonych w Umowie, Ofercie lub Regulaminie.
7. O ile dla danej Usługi nie wskazano innego terminu, Spółka przygotowuje projekt pisma lub dokumentu w terminie do 14 dni roboczych od dnia spełnienia warunków określonych w ust. 6.

8. Jeżeli przygotowanie pisma związane jest z terminem sądowym, procesowym lub innym terminem wynikającym z przepisów prawa albo wezwania organu, Klient zobowiązany jest poinformować Spółkę o tym terminie oraz przekazać dokument, z którego termin ten wynika, niezwłocznie po jego otrzymaniu.
9. Po przekazaniu Klientowi projektu pisma Klient powinien zapoznać się z jego treścią, zweryfikować w szczególności prawidłowość przedstawionych w nim informacji dotyczących stanu faktycznego oraz przekazać Spółce ewentualne uwagi lub uzupełnienia w terminie wskazanym przez Spółkę, odpowiednim z uwagi na charakter sprawy i termin na dokonanie danej czynności.
10. Jeżeli Klient nie przekaze wymaganych informacji, dokumentów, wyjaśnień lub uwag w terminie umożliwiającym wykonanie Usługi lub dokonanie czynności w wymaganym terminie, Spółka nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie lub niemożność wykonania Usługi w zakresie, w jakim jest to następstwem braku współdziałania Klienta.

### **§7 Reprezentacja przez profesjonalnego pełnomocnika**

1. Reprezentacja Klienta przez profesjonalnego pełnomocnika jest świadczona, jeżeli wynika to z zakresu Usługi wybranej przez Klienta. Jeżeli zgodnie z zakresem wybranej Usługi reprezentacja ma nastąpić po zakończeniu mediacji lub w przypadku braku możliwości jej przeprowadzenia, reprezentacja rozpoczyna się po spełnieniu warunków określonych dla danej Usługi.
2. Ścieżka prawna obejmuje w szczególności:
  - a) konsultacje prawne,
  - b) analizę dokumentów,
  - c) przygotowanie strategii prowadzenia sprawy,
  - d) sporządzanie pism procesowych,
  - e) reprezentację przez profesjonalnego pełnomocnika,
  - f) bieżące doradztwo prawne,
  - g) wskazanie dokumentów wymaganych w toku postępowania.
3. Zakres świadczonych czynności uzależniony jest od rodzaju sprawy, etapu postępowania oraz zakresu Usługi określonego w Umowie lub zaakceptowanej przez Klienta ofercie.
4. Realizacja Usługi wymaga współpracy Klienta, w szczególności terminowego przekazywania dokumentów, udzielania informacji, odbierania korespondencji oraz stawienia na wezwania pełnomocnika lub sądu.

5. Reprezentacja przed sądem realizowana jest przez radcę prawnego współpracującego ze Spółką, działającego na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez Klienta. W przypadkach przewidzianych przepisami prawa czynności procesowe mogą być wykonywane również przez innego profesjonalnego pełnomocnika działającego z upoważnienia radcy prawnego lub adwokata prowadzącego sprawę.
6. Spółka oraz profesjonalny pełnomocnik zobowiązują się do świadczenia usług z należytą starannością wynikającą z charakteru wykonywanego zawodu, jednak nie gwarantują uzyskania określonego rozstrzygnięcia, sposobu zakończenia postępowania ani osiągnięcia zamierzonego przez Klienta celu procesowego.
7. Spółka nie odpowiada za skutki procesowe wynikające z przekazania przez Klienta niepełnych, nieprawdziwych lub spóźnionych informacji albo dokumentów.
8. Klient zobowiązuje się do niezwłocznego przekazywania wszelkich informacji i dokumentów mających znaczenie dla prowadzonej sprawy oraz do informowania Spółki lub profesjonalnego pełnomocnika o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na przebieg postępowania.
9. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego przekazywania Spółce lub profesjonalnemu pełnomocnikowi wszelkiej korespondencji otrzymanej z sądu lub innych organów związanej z prowadzoną sprawą.
10. O ile zakres wybranej przez Klienta Usługi lub indywidualnie uzgodnione warunki nie stanowią inaczej, Usługa w sprawie o rozwód, w tym reprezentacja Klienta przez profesjonalnego pełnomocnika, obejmuje prowadzenie postępowania rozwodowego bez orzekania o winie.
11. W przypadku gdy w toku realizacji Usługi Klient podejmie decyzję o dochodzeniu orzeczenia o winie drugiego małżonka, drugi małżonek wystąpi z żądaniem orzeczenia o winie albo z innych przyczyn dalsze prowadzenie sprawy będzie wymagało prowadzenia postępowania w zakresie ustalania winy w rozkładzie pożycia małżeńskiego, czynności związane z prowadzeniem sprawy w zakresie orzekania o winie nie są objęte podstawowym zakresem Usługi i wymagają dodatkowego wynagrodzenia.
12. Przed rozpoczęciem czynności wykraczających poza podstawowy zakres Usługi Klient zostanie poinformowany o wysokości dodatkowego wynagrodzenia lub sposobie jego ustalenia. Rozszerzenie zakresu Usługi następuje po zaakceptowaniu przez Klienta warunków dodatkowego wynagrodzenia.

## **§8 Warunki płatności**

1. Cena Usługi ustalana jest przed zawarciem Umowy i przedstawiana Klientowi przed złożeniem zamówienia, w szczególności w Formularzu zamówienia.
2. Wszystkie ceny Usług przedstawiane Klientowi są cenami brutto, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.

3. Przed złożeniem zamówienia Klient otrzymuje informację o całkowitej cenie wybranej Usługi oraz, jeżeli ma to zastosowanie, o innych kosztach związanych z jej realizacją, które są możliwe do ustalenia na tym etapie.
4. W zależności od aktualnie dostępnych możliwości Spółka może umożliwić Klientowi zapłatę ceny Usługi poprzez:
  - a. płatność jednorazową;
  - b. płatność w ratach na rzecz Spółki, zgodnie z ustalonym harmonogramem płatności;
  - c. finansowanie zewnętrzne oferowane przez bank lub inną instytucję finansową;
  - d. inne sposoby płatności udostępnione Klientowi w Formularzu zamówienia.
5. W przypadku wyboru płatności jednorazowej Klient zobowiązany jest do zapłaty całkowitej ceny Usługi w sposób i w terminie wskazanym w Formularzu zamówienia.
6. Spółka może umożliwić Klientowi zapłatę ceny Usługi w ratach, w liczbie nie większej niż 14 rat.
7. W przypadku wyboru płatności w ratach Klient otrzymuje harmonogram płatności określający co najmniej liczbę rat, wysokość poszczególnych rat oraz terminy ich płatności.
8. Harmonogram płatności zostaje udostępniony Klientowi w sposób umożliwiający jego zachowanie i odtworzenie.
9. Klient zobowiązany jest do dokonywania płatności poszczególnych rat zgodnie z otrzymanym harmonogramem.
10. W przypadku wyboru płatności w ratach udzielanych bezpośrednio przez Spółkę, przygotowanie dokumentów procesowych może następować w toku realizacji Usługi zgodnie z jej zakresem, natomiast wniesienie do sądu pozwu lub innego pisma inicjującego postępowanie sądowe następuje po zapłacie przez Klienta wszystkich rat przewidzianych w harmonogramie płatności.
11. Spółka może umożliwić Klientowi skorzystanie z finansowania ceny Usługi oferowanego przez bank lub inną instytucję finansową współpracującą ze Spółką lub operatorem płatności.
12. W ramach finansowania zewnętrznego Klient może mieć możliwość skorzystania w szczególności z finansowania obejmującego 10 rat 0% lub innych wariantów finansowania aktualnie oferowanych przez daną instytucję finansową.
13. Dostępność finansowania zewnętrznego oraz jego warunki zależą od oferty i decyzji podmiotu udzielającego finansowania, w tym od dokonanej przez ten podmiot oceny Klienta. Spółka nie gwarantuje przyznania Klientowi finansowania ani dostępności określonego wariantu finansowania.
14. Szczegółowe warunki finansowania zewnętrznego, w tym w szczególności liczba i wysokość rat, okres finansowania, oprocentowanie, prowizje, opłaty oraz całkowity koszt finansowania, jeżeli występują, określone są przez podmiot udzielający finansowania i przedstawiane Klientowi przed zawarciem umowy dotyczącej finansowania.

15. Umowa dotycząca finansowania zewnętrznego zawierana jest pomiędzy Klientem a podmiotem udzielającym finansowania, na warunkach określonych przez ten podmiot.
16. Jeżeli realizacja Usługi wymaga poniesienia kosztów nieobjętych ceną Usługi, w szczególności opłat sądowych, opłat skarbowych, kosztów tłumaczeń, opinii, ekspertyz lub innych kosztów należnych podmiotom trzecim, Klient zostanie poinformowany o konieczności ich poniesienia oraz – jeżeli jest to możliwe – o ich wysokości przed dokonaniem czynności powodującej powstanie takiego kosztu.
17. Opłaty sądowe, skarbowe oraz inne należności publicznoprawne nie stanowią wynagrodzenia Spółki, chyba że z informacji przedstawionych Klientowi przed zawarciem Umowy jednoznacznie wynika, że określony koszt został uwzględniony w cenie Usługi.
18. Jeżeli Klient zleci Spółce wykonanie dodatkowej Usługi niewchodzącej w pierwotnie uzgodniony zakres, Spółka przed jej wykonaniem informuje Klienta o dodatkowym wynagrodzeniu, a wykonanie dodatkowo płatnej Usługi wymaga uprzedniej akceptacji Klienta.

### **§9 Odstąpienie od umowy**

1. Klient będący Konsumentem lub przedsiębiorcą na prawach konsumenta ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych poniżej.
2. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia umowy, a wygasa po upływie 14 dni od tego dnia.
3. 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.
4. 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.
5. W celu określenia wartości wykonanych czynności oraz wysokości należnego zwrotu Strony przyjmują, że poszczególne etapy realizacji Usługi odpowiadają następującej części wynagrodzenia:
  - a) analiza sprawy, dobór odpowiedniego prawnika, przygotowanie prawnika do sprawy oraz opracowanie wstępnej strategii - 15% wynagrodzenia;

- b) zapewnienie dostępu do 24-miesięcznego wsparcia psychologa i prawnika - 10% wynagrodzenia;
  - c) spotkanie wstępne - 15% wynagrodzenia;
  - d) podjęcie próby kontaktu z drugą stroną - 5% wynagrodzenia;
  - e) nawiązanie kontaktu z drugą stroną - 5% wynagrodzenia;
  - f) przeprowadzenie spotkań z prawnikiem koniecznych w sprawie (w formie online, telefonicznej lub mailowej) - 25% wynagrodzenia;
  - g) potwierdzenie ustaleń - 5% wynagrodzenia;
  - h) przygotowanie dokumentacji - 10% wynagrodzenia;
  - i) akceptacja dokumentacji oraz negocjacje dodatkowych zmian - 5% wynagrodzenia;
  - j) kompletowanie dokumentów oraz ich wysyłka - 5% wynagrodzenia.
6. Za wykonany uznaje się każdy etap, w ramach którego Spółka wykonała czynności objęte jego zakresem, niezależnie od tego, czy dalsza realizacja Usługi została przerwana z przyczyn leżących po stronie Klienta lub osoby trzeciej.
  7. Za dzień wykonania danego etapu uznaje się dzień zakończenia czynności objętych tym etapem, niezależnie od daty zapoznania się z ich rezultatem przez Klienta.
  8. W przypadku odstąpienia od umowy po rozpoczęciu świadczenia Usługi albo rezygnacji z dalszej realizacji Usługi, zwrot środków następuje wyłącznie w części odpowiadającej etapom Usługi, które nie zostały jeszcze zrealizowane przez Spółkę.
  9. Po całkowitym wykonaniu Usługi przez Spółkę, Klientowi nie przysługuje zwrot wynagrodzenia.
  10. Za całkowite wykonanie Usługi uważa się w szczególności:
    - a) przeprowadzenie konsultacji prawnej lub konsultacji z innym specjalistą objętym zakresem Usługi;
    - b) zakończenie procesu mediacji;
    - c) przygotowanie i przekazanie Klientowi dokumentacji, w tym w szczególności ugody, porozumienia rodzicielskiego, odpowiedzi na pozew, opinii prawnej, projektu pisma, projektu umowy lub innych dokumentów objętych zakresem Umowy;
    - d) wykonanie innej Usługi zgodnie z zakresem określonym w Umowie lub ofercie zaakceptowanej przez Klienta.
  11. 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.
  12. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy Klient musi przesłać oświadczenie przed upływem terminu 14 dni od daty zawarcia umowy.
  13. Spółka niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwraca Klientowi wszystkie dokonane przez niego płatności.

14. 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.
15. 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.
16. 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.

## **§10 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](mailto: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 postępowań, 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 rozstrzygania 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 rozstrzygania 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>.

## **§11 Ochrona danych osobowych**

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

## **§12 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. Wierzbięcice 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. Wierzbięcice 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: