

Regulamin świadczenia usług oraz korzystania

z serwisu internetowego Zerkam.pl

z dnia 03.11.2015

Rozdział 1 - Definicje	2
Rozdział 2 – Postanowienia Ogólne.....	4
Rozdział 3 – Ogólne zasady korzystania z Serwisu i Usług.	4
Rozdział 4 - Rodzaje i zakres świadczonych Usług.....	5
Rozdział 5 – Rejestracja w Serwisie Zerkam.	6
Rozdział 6 – Płatności, Potwierdzenie zawarcia Umowy.	7
Rozdział 7 – Aktywacja Usług. Udostępnienie Kamery. Komunikacja z Użytkownikiem.....	8
Rozdział 8 – Odstąpienie, rozwiązanie umowy, zakaz cesji.	8
Rozdział 9 – Oprogramowanie i Licencje.....	9
Rozdział 10 – Polityka prywatności.....	10
Rozdział 11 – Odpowiedzialność.	10
Rozdział 12 – Wymagania techniczne.....	11
Rozdział 13 – Dostawa, Gwarancja i użytkowanie Kamery.	11
Rozdział 14 – Pomoc techniczna.....	12
Rozdział 15 – Reklamacje.....	12
Rozdział 16 – postanowienia końcowe.....	13
Załącznik Nr 1 – Wzór Pouczenia o odstąpieniu od Umowy.....	14
Załącznik Nr 2 - Kodeks dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 ust. 5 ustawy z dnia 23.0.82007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	17

Rozdział 1 – Definicje

Słownik definicji pojęć użytych w regulaminie:

Cennik	Przedstawiona w Serwisie www.zerkam.pl/zakup-kamery-do-monitoringu.html lista urządzeń (Kamer) oraz Usług wraz z ich parametrami, ich ceny i stawki VAT oraz czas trwania umowy.
Aktywacja/deaktywacja Usługi	Włączenie/wyłączenie przez Świadczącego Usługi dla konkretnego Klienta dostępu do konkretnej Usługi. Włączenie Usługi wymaga od Klienta spełnienia warunków korzystania z niej.
Hasło	Ciąg alfanumeryczny definiowany przez Użytkownika i służący jego późniejszemu uwierzytelnieniu.
Login	Podany podczas Rejestracji adres e- mailowy, który służy również do komunikacji Świadczącego Usługi z Użytkownikiem.
Użytkownik	Osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat oraz posiada pełną zdolności do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która nie posiada osobowości prawnej, która dokonała Rejestracji w Systemie Zerkam, poprzez założenie Konta i podanie wymaganych danych.
Klient	Użytkownik, który zakupił płatne Usługi.
Konto	Dane identyfikujące, służące do autoryzacji w Serwisie Zerkam , wprowadzone przez Użytkownika w procesie Rejestracji oraz dane wprowadzone w toku korzystania z Serwisu Zerkam, jak też uprawnienia przysługujące w Serwisie Zerkam. Po zalogowaniu do Serwisu poprzez swoje Konto Użytkownik ma dostęp do Usług do których ma prawo.
System Zerkam	Oprogramowanie i infrastruktura informatyczna pozwalające świadczyć Usługi w Serwisie Zerkam
Rejestracja	Proces, w ramach którego Użytkownik definiuje Login i Hasło, opisany w niniejszym Regulaminie. W jego wyniku powstaje Konto.

Serwis Zerkam	Strona www.zerkam.pl udostępniana przez Świadczonego Usługi oraz Serwis mobilny Zerkam udostępniony pod adresem m.zerkam.pl
Kamera	Urządzenie wideo umożliwiające rejestrację dźwięku lub obrazu, sprzedawane Klientowi przez Świadczonego Usługi na zasadach opisanych niniejszym Regulaminem
Usługi	Funkcje udostępniane przez System Zerkam dla Użytkowników i Klientów
Usługa Podstawowa	Usługa Podstawowa dla Klienta lub Usługa podstawowa dla Użytkownika
Usługa Podstawowa dla Klienta	Oglądanie obrazu z Kamery Zerkam na żywo na komputerze PC , tablecie, smart fonie, szyfrowanie obrazu z Kamery, wykrywanie alarmów i wysłanie powiadomień o zaistnieniu zdarzeń alarmowych na e-mail.
Usługa Podstawowa dla Użytkownika	Oglądanie obrazu na żywo z udostępnionej przez Klienta Kamery Zerkam
Usługi Dodatkowe	Inne niż Usługa Podstawowa funkcje Systemu Zerkam udostępnione Klientowi.
Świadczone Usługi	Zerkam Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, opisana dokładnie w rozdziale 2 pkt 1 niniejszego Regulaminu.
Polityka Prywatności	Polityka firmy dotycząca ochrony danych osobowych. Dokument ten jest dostępny na stronie internetowej Serwisu Zerkam.
Oprogramowanie Kamery	Oprogramowanie firmy Zerkam Sp. z o.o. pozwalające na użycie Kamery w Systemie Zerkam.
Licencja	Zezwolenie na korzystanie z Oprogramowania Kamery Zerkam oraz Systemu Zerkam.
Abonament miesięczny	Opłata płacona miesięcznie za korzystanie z Systemu Zerkam. Wysokość opłaty znaleźć można w Cenniku.
Nagrywanie	Usługa dodatkowa, w ramach której Klient ma możliwość zapisu obrazu wideo na serwerze Zerkam oraz dostępu do zapisanych nagrań w Serwisie www.zerkam.pl .

Rozdział 2 – Postanowienia Ogólne

1. Świadczącym Usługi oraz udostępniającym Serwis Zerkam jest Zerkam Sp. z o.o. zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000449866 o kapitale zakładowym: 1.300.150,00 PLN, NIP: 527-26-89-768, REGON: 146531572, z siedzibą w Radomiu 26-600, ul. Struga 60/51 (adres do korespondencji), adres e-mail: biuro@zerkam.pl, numer telefonu: 500 00 22 44 ,
2. Świadczący Usługi informuje, iż w ramach wykonywanych usług stosuje się do kodeksu dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 ust. 5 ustawy z dnia 23.0.82007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, które stanowią Załącznik Nr 2 do Regulaminu.
3. Regulamin określa ogólne zasady korzystania z Serwisu Zerkam przez Użytkowników oraz zasady świadczenia Usług na rzecz Klientów, mających miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej jak też warunki sprzedaży Klientom Kamer. Postanowienia niniejszego Regulaminu których stosowanie jest wyłączone w umowach zawieranych z konsumentami mają zastosowanie wyłącznie w umowach z przedsiębiorcami.
4. Odmienne warunki świadczenia Usług, w szczególności Usług dodatkowych są zawarte w regulaminach promocji lub innych odrębnych regulaminach, których postanowienia stosuje się w zakresie w nich wskazanym.
5. Regulamin Zerkam jest regulaminem w rozumieniu art. 8 ustawy o świadczeniu Usług drogą elektroniczną.
6. Regulamin, po jego zaakceptowaniu przez Użytkownika jest wiążący dla obu stron i reguluje ich wzajemne prawa i obowiązki w zakresie nim objętym.
7. Regulamin dostępny jest w wersji elektronicznej w Serwisie Zerkam, w postaci pliku w formacie PDF, w formie umożliwiającej jego pobranie oraz utrwalenie oraz znajduje się również w lokalizacji Świadczącego Usługi. Jest dodatkowo udostępniany w Serwisie Zerkam przed zawarciem umowy jak też każdorazowo na żądanie Klienta lub Użytkownika w sposób przewidziany przepisami prawa.
8. Wszelkie informacje i materiały publikowane przez Cenniki, opisy Usług dotyczące Usług w Serwisie nie są ofertą w rozumieniu art 66 ust 1 Kodeksu Cywilnego, a jedynie zaproszeniem do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu Cywilnego.
9. Cenniki zawierają kwoty towarów i usług brutto z podatkiem VAT.

Rozdział 3 – Ogólne zasady korzystania z Serwisu i Usług.

1. Prawa do Serwisu Zerkam oraz oprogramowania Systemu Zerkam przysługują Świadczącemu Usługi.
2. Użytkownik ma obowiązek korzystania z Serwisu Zerkam zgodnie z jego przeznaczeniem, zasadami użytkowania, z obowiązującym w Polsce prawem oraz niniejszym Regulaminem i nie może naruszać praw do licencji Świadczącego Usługi.
3. Korzystanie z Serwisu Zerkam z naruszeniem prawa, praw osób trzecich (w tym praw autorskich oraz dóbr osobistych, m. in. prawa do wizerunku), dobrych obyczajów lub ustalonych zwyczajów lub niniejszego Regulaminu, podejmowanie działań utrudniających lub uniemożliwiających funkcjonowanie Serwisu Zerkam lub korzystanie z niego przez

Użytkowników niezgodnie z przeznaczeniem; innych działań sprzecznych z zasadami współzycia społecznego może spowodować natychmiastowe zablokowanie dostępu do konta Użytkownika, a zależnie od stopnia i charakteru naruszenia, może także prowadzić do pociągnięcia Użytkownika do odpowiedzialności cywilnej lub odpowiedzialności karnej.

4. Po stronie Użytkownika leży zapewnienie dostępu do Internetu w miejscu instalacji Kamery oraz urządzenia na którym ogląda obraz z Kamery. Świadczący Usługi nie jest dostawcą usług dostępu do Internetu. Korzystanie z Usług wymaga posiadania przez Klienta poprawnie zainstalowanej Kamery. Korzystanie w Systemie Zerkam z urządzenia wideo umożliwiającego rejestrację dźwięku lub obrazu, innego niż Kamera, nie jest dozwolone i może utrudnić lub uniemożliwić korzystanie z Usług.
5. Użytkownik ma obowiązek użytkowania Systemu Zerkam oraz Oprogramowania Kamery zgodnie z udzieloną Licencją, ich przeznaczeniem, z załączoną instrukcją oraz w sposób nie utrudniający innym Użytkownikom korzystania z Serwisu Zerkam i nie utrudniający jego działania.
6. Użytkownik zamieszczając na serwerze lub w Serwisie jakiegokolwiek pliki, dokumenty wypowiedzi lub jakiegokolwiek inne treści, w szczególności treści stanowiące utwór w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 roku (Dz. U. z 2000 roku, Nr 80, poz. 904 z późn. zm.), oświadcza, że jest uprawniony i uzyskał wszelkie wymagane zgody i zezwolenia konieczne do udzielenia innym Użytkownikom lub Świadczącemu Usługi w zakresie koniecznym dla korzystania z Serwisu Zerkam Licencji na korzystanie z tych treści.
7. Użytkownik ma obowiązek chronienia i nie udostępniania Hasła osobom trzecim. Użytkownik ponosi wszelkie konsekwencje w przypadku dostania się Hasła w niepowołane ręce. W szczególności Użytkownik/Klient w przypadku udostępnienia danych logowania (adres e - mail oraz Hasło) osobom trzecim ponosi wyłączną odpowiedzialność za dostęp do danych przechowywanych na jego Koncie, w tym do danych osobowych.
8. Klient ma obowiązek dokonywania płatności na rzecz Świadczącego Usługi, zgodnie z Cennikiem z dnia złożenia zamówienia i postanowieniami z rozdziału 6 niniejszego Regulaminu.

Rozdział 4 - Rodzaje i zakres świadczonych Usług.

1. Świadczący Usługi oferuje dwa rodzaje Usług: Usługi Podstawowe i Usługi dodatkowe.
2. Usługa Podstawowa dla Klienta jest świadczona w oparciu o Umowę zawartą na warunkach opisanych niniejszym Regulaminem, wyłącznie po nabyciu przez Klienta Kamery Zerkam. Nabycie kamery jest jednoznaczne z zawarciem umowy na Usługę Podstawową na określony w aktualnym na dany dzień Cenniku Kamer, czas. W przypadku kiedy w Cenniku nie ma informacji o okresie w którym Świadczący Usługi zobowiązuje się świadczyć na rzecz Klienta Usługę Podstawową, Usługa ta będzie świadczona przez okres nie krótszy niż 36 miesięcy od dnia zakupu Kamery.
3. Usługi Dodatkowe to wszelkie inne usługi poza usługą podstawową, które Świadczący serwis udostępnia odpłatnie lub nieodpłatnie (przykładem odpłatnej usługi dodatkowej jest nagrywanie, przykładem bezpłatnej jest możliwość udostępnienia obrazu na żywo innemu użytkownikowi).
4. Usługa Nagrywania to usługa dodatkowa, w ramach której Klient ma możliwość zapisu obrazu wideo na serwerze Zerkam oraz dostępu do zapisanych nagrań w Serwisie www.zerkam.pl.
5. Usługi mogą być świadczone w następujących trybach:

- a. Czasowym – Usługa jest aktywowana tylko jako usługa dodatkowa na okres przedpłacony przez Klienta, przy czym Klient nie ma obowiązku zachowywać ciągłości okresu korzystania z funkcji. Np. może chcieć korzystać z Usługi Nagrywania tylko od 12 lipca przez miesiąc (do 12 sierpnia), a następnie od 20 października na kolejny miesiąc. Poza opłaconymi przez Klienta okresami Usługa jest dla niego niedostępna.
 - b. Okresowym (umowa na czas określony) – Usługa jest świadczona od momentu aktywacji aż do upłynięcia określonego w Cenniku takiej Usługi okresu obowiązywania umowy.
6. Wykupienie Usług Dodatkowych może nastąpić łącznie z zakupem Kamery w ramach umowy na czas określony, lub jako późniejszy zakup dodatkowy, w obu przypadkach Klienta obowiązują zapisy niniejszego Regulaminu w zakresie zarówno świadczonej Usługi Podstawowej, jak i Usług Dodatkowych.
 7. Korzystanie z Usług Dodatkowych po ich nabyciu jest możliwe tylko wtedy gdy Klient nabył i posiada aktywną Usługę Podstawową. Dezaktywacja Usługi Podstawowej skutkuje dezaktywacją wszystkich Usług Dodatkowych i jeżeli nastąpiła z winy Klienta, to Klientowi nie przysługuje zwrot ceny niewykorzystanych Usług Dodatkowych.
 8. Szczegółowe zasady i warunki korzystania z Usług oraz ich rodzaje, zawarte są w Cenniku lub odpowiednich regulaminach szczegółowych lub promocyjnych.

Rozdział 5 – Rejestracja w Serwisie Zerkam.

1. Korzystanie z Usług wymaga Rejestracji w Serwisie Zerkam. Dostęp do Usług odbywa się poprzez Konto w Serwisie Zerkam.
2. Rejestracja Użytkownika wymaga podania danych zamieszczonych w formularzu: adresu mailowego i Hasła , akceptacji Regulaminu oraz wyrażenia zgód niezbędnych dla realizacji Umowy. Dane te są obowiązkowe i ich niewypełnienie skutkuje niemożnością zarejestrowania.
3. Klient musi dodatkowo podać dane niezbędne dla wystawienia mu faktur VAT oraz dane niezbędne dla realizacji dostawy Kamery.
4. W trakcie Rejestracji lub później Użytkownik może wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną.
5. Na podany przez Użytkownika adres e-mail wysyłana jest specjalna wiadomość w celu potwierdzenia, że podany podczas zakładania Konta adres mailowy Użytkownika jest prawidłowy i osoba rejestrująca się w Systemie Zerkam ma dostęp do skrzynki mailowej o tym adresie. W celu aktywacji Konta Użytkownik musi odczytać tego maila i otworzy przy pomocy przeglądarki internetowej zamieszczony w nim link.
6. Po pomyślnym zakończeniu procesu Rejestracji Użytkownik otrzymuje wiadomość e-mail podsumowującą Rejestrację w Systemie Zerkam.
7. Użytkownik ma obowiązek podać w sposób opisany powyżej prawdziwe, niemylące oraz nienaruszające praw osób trzecich dane oraz niezwłocznie dokonywać ich aktualizacji w przypadku zmian. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za poprawność wprowadzonych danych.

Rozdział 6 – Płatności, Potwierdzenie zawarcia Umowy.

1. Świadczący Usługi informuje, że, System Zerkam działa na zasadzie przedpłaty tzn. aby korzystać z wybranych Usług Klient musi najpierw dokonać za nie zapłaty.
2. Zakup Usług możliwy jest tylko po dokonaniu Rejestracji. Zamówienie na Usługi Podstawowe dla Klienta i na Usługi Dodatkowe odbywa się na stronie Serwisu i wymaga podania danych wskazanych na formularzach procesu zakupowego.
3. Umowa sprzedaży pomiędzy Zerkam Sp. z o.o. i Klientem zostaje zawarta z chwilą zapłacenia przez Klienta za złożone zamówienie. Złożenie zamówienia poprzez kliknięcie na ikonę z oznaczeniem „Kup teraz”, nie wiąże się z obowiązkiem zapłaty. Nie opłacone zamówienia są usuwane z systemu po 7 dniach.
4. Wszelkie zamówienia na Usługi składane przez Klienta, o ile nie podlegają postanowieniom szczegółowych Regulaminów, podlegają niniejszemu Regulaminowi przy czym cena zamówionych Usług, ich parametry i czas trwania umowy są określone w Cenniku w momencie składania zamówienia.
5. Płatności następują w formie przelewu bankowego na konto określone na fakturze VAT lub podane na stronie : <https://www.zerkam.pl/zamowienie-płatnosc.html>, kartą kredytową lub poprzez serwis płatniczy PayU.
6. Termin płatności (w przypadku faktur z odroczonym terminem płatności) podany będzie na fakturze VAT i będzie wynosił nie więcej niż 7 dni. W pozostałych wypadkach Świadczący Usługi wystawia fakturę lub rachunek po otrzymaniu zapłaty.
7. Świadczący Usługi zastrzega sobie prawo zmiany wysokości cen w Cenniku. W takim przypadku zmiana obowiązywać będzie tylko te Usługi, które zostały zakupione po dniu wejścia w życie zmian w Cenniku.
8. Zamówienie Klienta jest wiążące po opłaceniu jego ceny. Faktura VAT zostanie wystawiona niezwłocznie po otrzymaniu przez Świadczącego Usługi płatności za zamówienie.
9. Świadczący Usługi wydaje Klientowi/Użytkownikowi, który jest konsumentem pisemny dokument potwierdzenia zawarcia umowy na trwałym nośniku (faktura, paragon) najpóźniej w chwili dostarczenia rzeczy. Na dodatkowe żądanie konsumenta wyrażone w formie akceptacji na stronie <https://www.zerkam.pl/zamowienie-dane.htm>, dokument taki może być wysłany drogą mailową. W przypadku przedsiębiorców dokument taki wydaje się tylko na zgłoszone pisemnie żądanie.
10. Akceptując niniejszy Regulamin Klient wyraża zgodę na wystawianie przez Świadczącego Usługi faktur VAT bez podpisu Klienta i na dostarczanie ich drogą elektroniczną na wskazany podczas Rejestracji adres mailowy.
11. Składając zamówienie Klient wyraża zgodę na wystawianie i przesyłanie faktur VAT w formacie elektronicznym akceptując wystawianie i przesyłanie drogą elektroniczną faktur VAT w związku z rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2012 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej (*Dz. U. 2012 r. poz. 1528*) (dalej: e-faktura). Po zaksięgowaniu płatności zostanie wystawiona e-faktura, która następnie udostępniana jest w formie elektronicznej po zalogowaniu się przez Klienta do Systemu Zerkam, przy zapewnieniu autentyczności pochodzenia i integralności ich treści. Powiadomienie o wystawieniu faktury jest przesyłane na adres e-mail Klienta. Na powyższy sposób wystawiania i doręczania faktur Klient wyraża zgodę. Do odtworzenia e-faktury Klient musi korzystać z aktualnego oprogramowania umożliwiającego obsługę plików zapisanych w formacie PDF, np. Adobe Reader.

12. Zarejestrowany Klient ma prawo wycofać zgodę na wystawianie i przesyłanie faktur VAT w formie elektronicznej, w drodze pisemnej. Cofnięcie zgody na przesyłanie e-faktur nie odnosi skutku do uprzednio zamówionych Produktów/Usług. W razie cofnięcia zgody, faktury będą wystawiane w formie papierowej. Cofnięcie zgody udzielonej przy zamówieniu skutkuje naliczaniem od pierwszej faktury wystawionej po dniu Rejestracji, opłaty dodatkowej w wysokości określonej w Cenniku.
13. Klient zobowiązany jest do dokonywania tylko tych płatności, o których jest mowa w niniejszym Regulaminie wg. cen określonych w cenniku.

Rozdział 7 – Aktywacja Usług. Udostępnienie Kamery. Komunikacja z Użytkownikiem.

1. Świadczący Usługi dokonuje aktywacji opłaconych przez Klienta Usług niezwłocznie po otrzymaniu zapłaty, jak również dla Użytkownika nie będącego Klientem niezwłocznie po jego Rejestracji.
2. W trakcie procesu Rejestracji Użytkownik ma obowiązek podania adresu email - Loginu oraz Hasła, które wykorzystane będą wyłącznie do umożliwienia mu zalogowania się do Systemu Zerkam oraz do komunikacji z Użytkownikiem w zakresie funkcjonowania Serwisu, informowania go o stanie jego płatności, aktywności Usług, aktywności Konta, nowych ofertach i promocjach związanych z Serwisem Zerkam.
3. Każda ze stron ma prawo do dochodzenia roszczeń na zasadach ogólnych w przypadku naruszenia postanowień niniejszej Umowy przez drugą stronę.

Rozdział 8 – Odstąpienie, rozwiązanie umowy, zakaz cesji.

1. Klientowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy poprzez złożenie w terminie 30 dni od daty jej zawarcia, na adres Świadczącego Usługę pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od umowy lub na mail: pomoc@zerkam.pl. W przypadku kamery termin 30 – dniowy liczony jest od dnia jej doręczenia. Formularz Odstąpienia od umowy wraz z pouczeniem stanowi **Załącznik Nr 1** do Regulaminu, a nadto jest on udostępniony w plikach do pobrania na stronie www.zerkam.pl. W przypadku umów na miesięczne lub roczne nagrywanie Klientowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie do 14 dni od daty opłacenia zamówienia, przy czym punkt.11 poniżej ma zastosowanie.
2. W takiej sytuacji, pod warunkiem odesłania Kamery nie uszkodzonej i w stanie niepogorszonym, Klientowi przysługiwać będzie zwrot zapłaconej ceny Kamery i/lub Usługi.
3. Użytkownik nie będący Klientem ma również prawo rezygnacji z korzystania z Serwisu Zerkam w każdym momencie, bez podania przyczyn. Taki Użytkownik składa rezygnację usuwając z Systemu Zerkam swoje Konto.
4. Klient, ma prawo do rozwiązania umowy w każdym momencie z ważnej przyczyny leżącej po stronie Świadczącego Usługę oraz z zachowaniem jedno miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy wskutek awarii Serwisu Zerkam nie jest możliwe korzystanie z usług powyżej 2 dni od dnia zawiadomienia od tym Świadczącego Usługę.
5. Świadczący Usługi może odstąpić od umowy, gdy Użytkownik nie przestrzega postanowień Rozdziału 3 punkt 5, 8, Rozdziału 5 punkt 7, Rozdziału 6 punkt 6 w przypadku, gdy opóźnienie w zapłacie przekracza 14 dni, Rozdziału 8 punkt 8 niniejszego Regulaminu

oraz w sytuacji gdy Klient nie wywiązuje się terminowo ze swoich innych zobowiązań finansowych wynikających z zawartej umowy ze Świadczącym Usługę.

6. Świadczący Usługi może też ograniczyć dostęp do Usług lub nawet usunąć konto w sytuacji gdy Użytkownik nie przestrzega prawa lub Regulaminu, działa na szkodę innych osób, zakłóca działanie Systemu Zerkam, lub gdy Świadczący Usługi ma taki obowiązek wynikający z prawa lub na żądanie uprawnionych do tego organów państwowych, powiadamiając Użytkownika elektronicznie na jego adres mailowy będący Loginem do konta w Systemie Zerkam.
7. W przypadku rozwiązania umowy przez Świadczącego Usługi z winy Użytkownika/Klienta Użytkownik/Klient zostanie o tym poinformowany elektronicznie, a Klient dodatkowo pisemnie.
8. W przypadku, gdy Klient zalega z wymagalną płatnością, Świadczący Usługi, powiadamiając Użytkownika elektronicznie, uprawniony jest do powstrzymania się od świadczenia Usług, w tym dostępu do Serwisu. W szczególności Świadczący Usługi zablokuje Usługi za które nie otrzymał wymaganej przedpłaty. W przypadku, gdy Klient posiadający Usługę na czas określony, nie uiszczy zaległej płatności w ciągu 14 dni od terminu płatności, konto Użytkownika może zostać usunięte z Systemu Zerkam, Świadczący Usługę może rozwiązać Umowę z winy Klienta i postanowienia rozdziału 7 punkt 3 i 4 niniejszego Regulaminu będą miały zastosowanie.
9. W przypadku odstąpienia od umowy dotyczącej świadczonych Usług, odstąpienie nie odnosi skutków w stosunku do usług wykonanych do tego dnia, a świadczonych na wyraźne życzenie Klienta/Użytkownika.
10. W przypadku odstąpienia lub rozwiązania umowy z naruszeniem postanowień niniejszego Regulaminu Świadczący Usługi może się domagać odszkodowania na zasadach ogólnych.
11. Klient bez pisemnej zgody Świadczącego Usługę nie ma prawa przenieść żadnych praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy na strony trzecie (zakaz cesji).

Rozdział 9 – Oprogramowanie i Licencje.

1. Świadczący Usługi oświadcza że posiada wszelkie niezbędne dla świadczenia Usługi prawa do Oprogramowania Zerkam oraz Oprogramowania Kamery w oparciu o które realizowana jest Usługa Podstawowa i Usługi Dodatkowe. Jakakolwiek ingerencja w Oprogramowanie Kamery przez Klienta nie jest dozwolona i może spowodować jej uszkodzenie, a także może być podstawą do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym.
2. Świadczący Usługi zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian i udoskonaleń w Oprogramowaniu Zerkam oraz Oprogramowaniu Kamery. Zmiany będą dostępne poprzez proces aktualizacji Oprogramowania.
3. Świadczący Usługi zastrzega sobie prawo do zdalnej aktualizacji Oprogramowania Kamery.
4. W ramach zawartej umowy o świadczenie Usługi Klient korzysta z Oprogramowania Zerkam oraz Oprogramowania Kamery – wyłącznie zgodnie z jego przeznaczeniem i wyłącznie w okresie trwania umowy. Niniejsza Licencja jest niezbywalna i niewyłączna.
5. Świadczący Usługi zabrania kopiowania jakichkolwiek treści z Serwisu Zerkam bez jego zgody.
6. Klient/Użytkownik nie może sprzedawać, użyczać i przekazywać Licencji, nie może także udzielać dalszych Licencji na rzecz innych osób.

Rozdział 10 – Polityka prywatności.

1. Dane osobowe podane przez Użytkownika przetwarzane są zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osób trzecich. Dane te będą przetwarzane w celu realizacji umowy, założenia i utrzymania Konta oraz w celach marketingowych i innych zgodnych w przepisami prawa.
2. Pozostałe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Świadczącego usługi zostały zawarte w dokumencie: Polityka prywatności.

Rozdział 11 – Odpowiedzialność.

1. Świadczący Usługi ponosi odpowiedzialność za niedostępność Usługi jeśli nastąpiło to z winy Świadczącego Usługi z wyłączeniem przypadku opisanym w punkcie 2 i 3.
2. Świadczący Usługi rezerwuje sobie prawo do wyłączenia czasowego Usługi w celach serwisowych, przy czym dołoży starań aby wyłączenia serwisowe odbywały się w godzinach nocnych oraz nie przekraczały w danym miesiącu 16 godzin i poinformuje o tym Użytkowników/ Klientów mailem z odpowiednim wyprzedzeniem.
3. Świadczący Usługi nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub zakłócenia w działaniu Usługi jeśli nastąpiły one z powodów związanych z funkcjonowaniem sieci Internet, dostępem do niej lub problemami technicznymi po stronie Użytkownika.
4. W przypadku niedostępności Usługi Dodatkowej lub Usługi Podstawowej i Dodatkowej przy umowie na czas określony, z winy Świadczącego Usługi, poza przypadkami opisanymi w punkcie 2. Klientowi przysługuje prawo żądania zapłaty kary umownej w wysokości proporcji liczby godzin niedostępności Serwisu w danym miesiącu do liczby wszystkich godzin w danym miesiącu przemnożonej przez opłatę miesięczną jaką Klient za dany miesiąc uiszczył. Żądanie takie winno być zgłoszone pisemnie, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty zaistnienia niedostępności Usługi.

W przypadku umowy na czas nieokreślony, dla obliczania kary, zakłada się 36 miesięczny okres jej obowiązywania. Świadczący Usługi nie ponosi odpowiedzialności jeśli Użytkownik użyje innej kamery niż dostarczona przez Świadczącego Usługi.

5. Świadczący Usługi nie ponosi odpowiedzialności za sposób w jaki Użytkownik / Klient korzysta z systemu, ani za to jakie dane gromadzi i w jakim celu. Użytkownik nie jest uprawniony do gromadzenia danych których wartość jest znacząca – to jest których utrata może powodować szkodę w wysokości przekraczającej wysokość średniego miesięcznego wynagrodzenia brutto, podawanego przez GUS, z dnia utraty, zaś Świadczący Usługi nie odpowiada za szkody wynikłe z utraty danych gromadzonych z naruszeniem przedmiotowego zakazu.

Rozdział 12 – Wymagania techniczne.

Do poprawnego działania Serwisu Zerkam niezbędny jest:

1. Internet przewodowy lub bezprzewodowy o minimalnej przepustowości „od Użytkownika” 128 kbps.
2. Komputer stacjonarny lub laptop z przeglądarką Internetową (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari) lub smartfon/tablet z jednym z poniższych systemów operacyjnych: iOS, Android.
3. Aktualna lista wspieranych przeglądarek jest dostępna w Serwisie Zerkam w zakładce Najczęściej Zadawane Pytania.
4. Aktualna lista wspieranych systemów operacyjnych jest dostępna w Serwisie w zakładce Najczęściej Zadawane Pytania.
5. Pełna funkcjonalność Systemu Zerkam jest dostępna tylko za pośrednictwem przeglądarki internetowej z komputera lub tabletu. Funkcjonalność dostępna ze smartfonów jest ograniczona do możliwości oglądania obrazu na żywo, oglądania nagrań oraz realizacji funkcji włącz/wyłącz wykrywanie alarmu lub Nagrywanie.
6. Kabel sieciowy w przypadku Internetu przewodowego.
7. Dostępu do sieci elektrycznej 220-240 V.
8. Szczegółowe wymagania konieczne dla prawidłowego korzystania z Usług, korzystania z Serwisu Zerkam, Systemu Zerkam oraz Kamer, udostępniane są w Serwisie Zerkam, w zakładce Najczęściej Zadawane Pytania.

Rozdział 13 – Dostawa, Gwarancja i użytkowanie Kamery.

1. W razie dokonania zakupu Kamery, Świadczący Usługi ma obowiązek dostarczyć Kamerę zgodną ze specyfikacją umieszczoną na stronie Serwisu i w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu na adres podany przez Klienta.
2. Cechy funkcjonalne i instrukcja obsługi Kamer oraz korzystania z Usług są opisane i dostępne w Serwisie Zerkam. Kamera oznaczona jest znakiem CE.
3. Kamery dostarczane przez Świadczącego Usługi zawierają Oprogramowanie firmy Zerkam Sp. z o.o. które uniemożliwia używania Kamery poza Usługą Zerkam. Świadczący Usługi dostarcza Kamery posiadające już zainstalowane Oprogramowanie Kamery.
4. Po otrzymaniu pierwszej płatności, Świadczący Usługi przesyła Kamerę na adres do wysyłki podany przez Klienta w formularzu zamówienia.
5. Klient odbiera Kamerę poprzez pokwitowanie odbioru od dostawcy urządzenia. Dostawcą może być firma zewnętrzna. Koszt dostawy pokrywa Klient.
6. Usługi są realizowane na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Świadczący Usługi nie zobowiązuje się w szczególności dostarczać Kamery poza granice Polski. Możliwość otrzymania dostawy Kamery poza granicami Polski należy każdorazowo konsultować ze Świadczącym Usługi.
7. Klient powinien niezwłocznie po otrzymaniu Kamery i przed jej uruchomieniem sprawdzić czy niczego nie brakuje i czy nie jest uszkodzona. W przypadku wykrycia usterek, uszkodzeń lub braków Klient powinien jak najszybciej powiadomić o tym Świadczącego Usługi, jednakże nie później niż 3 dni od daty otrzymania przesyłki.

8. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność wyłącznie w granicach przewidzianych przepisami prawa wobec konsumentów za zgodność towaru z umową. Rękojmia w stosunkach z podmiotami nie będącymi konsumentami, jest wyłączona. Sprzedawca, w okresie 2 lat od wydania towaru, jest odpowiedzialny wyłącznie z tytułu niezgodności towaru z umową, istniejącej w chwili jego wydania Użytkownikowi – stosownie do art. 568 KC.
9. Sprzedawca nie udziela Użytkownikowi dodatkowej gwarancji na Kamery.
10. Klient ma obowiązek użytkowania Kamery zgodnie ze znajdującą się w serwisie www.zerkam.pl, w sekcji pliki do pobrania, instrukcją obsługi. Dodatkowo do kamery dołączona jest krótka instrukcja instalowania kamery a na stronie <https://www.zerkam.pl/pomoc.html> bardziej szczegółowa instrukcja instalacji w postaci pokazu slajdów.
11. Użytkownik ma obowiązek korzystanie z Usług zgodnie z instrukcjami opublikowanymi na stronie [www Serwisu Zerkam](http://www.SerwisuZerkam).

Rozdział 14 – Pomoc techniczna.

1. W sytuacji gdy nastąpi awaria lub inne problemy z działaniem Usług Świadczący Usługi gwarantuje zdalną pomoc techniczną.
2. Pomoc techniczna pracować będzie w dniach poniedziałek – piątek, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach 8:00 – 16:00.
3. W celu uzyskania pomocy technicznej Klient powinien zgłosić problem mailowo na adres pomoc@zerkam.pl, opisując problem i podając kontaktowy numer telefoniczny.

Rozdział 15 – Reklamacje.

1. W przypadku wykrycia jakichkolwiek nieprawidłowości w działaniu Usług Oprogramowania lub Kamery, w czasie obowiązywania umowy, zaś w przypadku Kamery – w okresie odpowiedzialności za zgodność towaru z umową wynikającej z przepisów, Użytkownik/Klient jest zobowiązany do powiadomienia o tym Świadczącego Usługi.
2. Reklamacje Użytkownik/Klient ma obowiązek składać pisemnie, wysyłając na adres pocztowy Świadczącego Usługi tj. 26-600 Radom, ul. Struga 60/51, lub elektronicznie na adres mailowy pomoc@zerkam.pl, lub wypełniając formularz kontaktowy zamieszczony w Serwisie Zerkam.
3. Zgłaszane reklamacje zawiera powinny zawierać:
 - a. w przypadku firm: Nazwę firmy, adres siedziby, osobę kontaktową, dane do korespondencji: numer telefonu i adres poczty elektronicznej oraz dokładny opis zgłaszanych nieprawidłowości.
 - b. w przypadku konsumentów: Imię i Nazwisko, adres, numer telefonu, adres poczty elektronicznej oraz dokładny opis nieprawidłowości.
4. Reklamacje będą rozpatrywane w ciągu 14 dni od daty wpłynięcia reklamacji.

Rozdział 16 – postanowienia końcowe.

1. Świadczący Usługi rezerwuje sobie prawo do zmiany Regulaminu i w takim przypadku aktualni Klienci i lub Użytkownicy zostaną o tym fakcie poinformowani na, będący Loginem do Systemu Zerkam, adres elektroniczny.
2. Klient ma prawo nie zaakceptować zmiany Regulaminu, przesyłając informację o braku akceptacji na adres email regulamin@zerkam.pl w terminie 14 dni od otrzymania informacji o zmianie Regulaminu. W takiej sytuacji strony obowiązuje Regulamin z dnia jego ostatniej akceptacji przez Klienta.
3. Świadczący Usługi rezerwuje sobie prawo do zwiększenia liczby oferowanych lub rozszerzenia już istniejących Usług i Kamer oraz zmian Cennika . Zmiany takie nie są zmianą Regulaminu.
4. Świadczący Usługi rezerwuje sobie prawo do zmian adresów stron mobilnych i internetowych Serwisu Zerkam. Zmiany takie nie są zmianą Regulaminu.
5. Regulamin obowiązuje od 30.12.2014 roku.
6. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mogą być niezgodne z obowiązującym prawem, a w przypadku, gdy prawo polskie stanowi inaczej, niż Regulamin zastosowanie znajdują przepisy prawa. W takim przypadku pozostałe postanowienia Regulaminu które nie są sprzeczne z prawem są w dalszym ciągu wiążące dla obu stron.
7. Rozstrzygnięcie sporów z Klientami nie będącymi konsumentami następuje przez sąd właściwy dla siedziby Świadczącego Usługi.

Załącznik Nr 1 – Wzór Pouczenia o odstąpieniu od Umowy.

Prawo odstąpienia od umowy.

Szanowni Państwo.

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie do 30 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 30 dni od dnia dostarczenia do Państwa kamery Zerkam.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane standardową pocztą lub pocztą elektroniczną) na następujące adresy :

e-mail: pomoc@zerkam.pl

adres pocztowy:

Zerkam Sp z o. o., 26-600 Radom, ul. Struga 60/51.

Mogą Państwo skorzystać z załączonego wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Mogą Państwo również wypełnić i przesłać formularz odstąpienia od umowy lub jakiegokolwiek inne jednoznaczne oświadczenie drogą elektroniczną na naszej stronie internetowej: www.zerkam.pl , formularz kontakt .Jeżeli skorzystają Państwo z tej możliwości, prześlemy Państwu niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku, np. pocztą elektroniczną.

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy, z dniem otrzymania Państwa oświadczenia, przestajemy świadczyć usługi oraz zwracamy Państwu otrzymaną od Państwa płatność za kamerę, w tym koszty dostarczenia, niezwłocznie, po otrzymaniu przez nas nieuszkodzonej i kompletnej kamery Zerkam (kamera, podstawka, zasilacz, kabel sieciowy). Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości Kamery wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania serwisu Zerkam.

Kamerę proszę odesłać na adres Zerkam Sp z o. o., 26-600 Radom, ul. Struga 60/51, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odeślą Państwo kamerę przed upływem terminu 14 dni.

Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednio koszty zwrotu Kamery.

Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie w treści odstąpienie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie, w szczególności podaliście Państwo numer konta bankowego, na które chcecie otrzymać zwrot. W każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku ze zwrotem pieniędzy. Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania kamery lub do czasu dostarczenia nam dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Prawo odstąpienia od umowy na nagrywania

Szanowni Państwo.

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie do 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia dostarczenia do Państwa kamery Zerkam.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane standardową pocztą lub pocztą elektroniczną) na następujące adresy :

e-mail: pomoc@zerkam.pl

adres pocztowy:

Zerkam Sp z o. o., 26-600 Radom, ul. Struga 60/51.

Mogą Państwo skorzystać z załączonego wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Mogą Państwo również wypełnić i przesłać formularz odstąpienia od umowy lub jakiegokolwiek inne jednoznaczne oświadczenie drogą elektroniczną na naszej stronie internetowej: www.zerkam.pl , formularz kontakt .Jeżeli skorzystają Państwo z tej możliwości, prześlemy Państwu niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku, np. pocztą elektroniczną.

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy nagrywania

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy, z dniem otrzymania Państwa oświadczenia, przestajemy świadczyć usługi oraz zwracamy Państwu otrzymaną od Państwa płatność pomniejszoną o opłatę za nagrywanie w okresie od dnia otrzymania Państwa zapłaty za zamówienie na nagrywanie do dnia otrzymania Państwa oświadczenia o odstąpieniu od tej umowy.

Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie w treści odstąpienie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie, w szczególności podaliście Państwo numer konta bankowego, na które chcecie otrzymać zwrot. W każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku ze zwrotem pieniędzy.

Formularz odstąpienia od umowy

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

Data.....

Adresat :

Zerkam Sp zoo

26-600 Radom

Ul. Struga 60/51

Ja, (imię i nazwisko , adres) niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży kamery Zerkam i świadczenia przez Zerkam Sp zoo usługi video monitoringu.

Data zawarcia umowy czyli data odbioru kamery Zerkam to

Zwrot płatności proszę dokonać na moje konto nr.

Podpis (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

- * proszę wypełnić tylko wtedy, kiedy chcą Państwo otrzymać zwrot na konto bankowe a płatności dokonaliście Państwo albo z innego konta albo w inny sposób (np. kartą kredytową). Jeżeli chcą Państwo otrzymać zwrot płatności przy użyciu takiego samego sposobu w jaki Państwo dokonali płatności ten punkt proszę usunąć lub nie wypełniać numeru konta.

Załącznik Nr 2 - Kodeks dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 ust. 5 ustawy z dnia 23.0.82007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

Nieuczciwe praktyki rynkowe – wyciąg z w/w ustawy.

Art. 3. Zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

Art. 4. 1. Praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

2. Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk, jeżeli działania te spełniają przesłanki określone w ust. 1.

3. Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się prowadzenie działalności w formie systemu konsorcyjnego lub organizowanie grupy z udziałem konsumentów w celu finansowania zakupu w systemie konsorcyjnym. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1.

Art. 5. 1. Praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

2. Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności:

- 1) rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji;
- 2) rozpowszechnianie prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd;
- 3) działanie związane z wprowadzeniem produktu na rynek, które może wprowadzać w błąd w zakresie produktów lub ich opakowań, znaków towarowych, nazw handlowych lub innych oznaczeń indywidualizujących przedsiębiorcę lub jego produkty, w szczególności reklama porównawcza w rozumieniu art. 16 ust. 3 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503, z późn. zm.);
- 4) nieprzestrzeganie kodeksu dobrych praktyk, do którego przedsiębiorca dobrowolnie przystąpił, jeżeli przedsiębiorca ten informuje w ramach praktyki rynkowej, że jest związany kodeksem dobrych praktyk.

3. Wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć:

- 1) istnienia produktu, jego rodzaju lub dostępności;
- 2) cech produktu, w szczególności jego pochodzenia geograficznego lub handlowego, ilości, jakości, sposobu wykonania, składników, daty produkcji, przydatności, możliwości i spodziewanych wyników zastosowania produktu, wyposażenia dodatkowego, testów i wyników badań lub kontroli przeprowadzanych na produkcie, zezwoleń, nagród lub wyróżnień uzyskanych przez produkt, ryzyka i korzyści związanych z produktem;
- 3) obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem, w tym usług serwisowych i procedury reklamacyjnej, dostawy, niezbędnych usług i części;
- 4) praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy;
- 5) ceny, sposobu obliczania ceny lub istnienia szczególnej korzyści cenowej;
- 6) rodzaju sprzedaży, powodów stosowania przez przedsiębiorcę praktyki rynkowej, oświadczeń i symboli dotyczących bezpośredniego lub pośredniego sponsorowania, informacji dotyczących sytuacji gospodarczej lub prawnej przedsiębiorcy lub jego przedstawiciela, w tym jego imienia i nazwiska (nazwy) i majątku, kwalifikacji, statusu, posiadanych zezwoleń, członkostwa lub powiązań oraz praw własności przemysłowej i intelektualnej lub nagród i wyróżnień.

4. Przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez działanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji.

Art. 6. 1. Praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

2. W razie wątpliwości za istotne informacje, o których mowa w ust. 1, uważa się informacje, które przedsiębiorca stosujący praktykę rynkową jest obowiązany podać konsumentom na podstawie odrębnych przepisów.

3. Wprowadzającym w błąd zaniechaniem może w być w szczególności:

- 1) zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu;
- 2) nieujawnienie handlowego celu praktyki, jeżeli nie wynika on jednoznacznie z okoliczności i jeżeli powoduje to lub może spowodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

4. W przypadku propozycji nabycia produktu, za istotne informacje, o których mowa w ust. 1, uznaje się w szczególności:

- 1) istotne cechy produktu w takim zakresie, w jakim jest to właściwe dla danego środka komunikowania się z konsumentami i produktu;
- 2) imię, nazwisko (nazwę) i adres przedsiębiorcy (siedzibę) oraz przedsiębiorcy, na którego rzecz działa;
- 3) cenę uwzględniającą podatki lub, w przypadku gdy charakter produktu nie pozwala w sposób racjonalny na wcześniejsze obliczenie ceny, sposób, w jaki cena jest obliczana, jak również wszelkie dodatkowe opłaty za transport, dostawę lub usługi pocztowe lub, w sytuacji gdy wcześniejsze obliczenie tych opłat nie jest w sposób racjonalny możliwe, informację o możliwości powstania takich dodatkowych kosztów;
- 4) uzgodnienia dotyczące sposobu płatności, dostawy lub wykonania produktu oraz procedury rozpatrywania reklamacji;
- 5) informacje o istnieniu prawa do odstąpienia od umowy lub rozwiązania umowy, jeżeli prawo takie wynika z ustawy lub umowy.

5. Przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez zaniechanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji.

6. W przypadku gdy ze specyfiki środka komunikowania się z konsumentami stosowanego dla danej praktyki rynkowej wynikają ograniczenia przestrzenne lub czasowe, ograniczenia te i wszystkie środki podjęte przez przedsiębiorcę w celu udostępnienia informacji konsumentom w inny sposób uwzględnia się przy ocenie, czy doszło do pominięcia informacji.

Art. 7. Nieuczciwymi praktykami rynkowymi w każdych okolicznościach są następujące praktyki rynkowe wprowadzające w błąd:

- 1) podawanie przez przedsiębiorcę informacji, że zobowiązał się on do przestrzegania kodeksu dobrych praktyk, jeżeli jest to niezgodne z prawdą;
- 2) posługiwanie się certyfikatem, znakiem jakości lub równorzędnym oznaczeniem, nie mając do tego uprawnienia;
- 3) twierdzenie, że kodeks dobrych praktyk został zatwierdzony przez organ publiczny lub inny organ, jeżeli jest to niezgodne z prawdą;
- 4) twierdzenie, że:
 - a) przedsiębiorca uzyskał stosowne uprawnienie od organu publicznego lub podmiotu prywatnego,
 - b) praktyki rynkowe lub produkt zostały zatwierdzone, zaaprobowane lub uzyskały inne stosowne uprawnienie od organu publicznego lub podmiotu prywatnego- przy jednoczesnym niespełnieniu warunków zatwierdzenia, aprobaty lub warunków niezbędnych do uzyskania innego stosownego uprawnienia;
- 5) reklama przynęta, która polega na propozycji nabycia produktu po określonej cenie, bez ujawniania, że przedsiębiorca może mieć uzasadnione podstawy, aby sądzić, że nie będzie w stanie dostarczyć lub zamówić u innego przedsiębiorcy dostawy tych lub równorzędnych produktów po takiej cenie, przez taki okres i w takich ilościach, jakie są uzasadnione, biorąc pod uwagę produkt, zakres reklamy produktu i oferowaną cenę;
- 6) reklama przynęta i zamiana, która polega na propozycji nabycia produktu po określonej cenie, a następnie odmowie pokazania konsumentom reklamowanego produktu lub odmowie przyjęcia zamówień na produkt lub dostarczenia go w racjonalnym terminie lub demonstrowaniu wadliwej próbki produktu, z zamiarem promowania innego produktu;
- 7) twierdzenie, że produkt będzie dostępny jedynie przez bardzo ograniczony czas lub że będzie on dostępny na określonych warunkach przez bardzo ograniczony czas, jeżeli jest to niezgodne z prawdą, w celu nakłonienia

konsumenta do podjęcia natychmiastowej decyzji dotyczącej umowy i pozbawienia go możliwości świadomego wyboru produktu;

- 8) zobowiązanie się do zapewnienia usług serwisowych konsumentom, z którymi przedsiębiorca przed zawarciem umowy komunikował się w języku niebędącym językiem urzędowym państwa członkowskiego, na którego terytorium przedsiębiorca ma swoją siedzibę, a następnie udostępnienie takich usług jedynie w innym języku, bez wyraźnego poinformowania o tym konsumenta przed zawarciem przez niego umowy;
- 9) twierdzenie lub wywoływanie wrażenia, że sprzedaż produktu jest zgodna z prawem, jeżeli jest to niezgodne z prawdą;
- 10) prezentowanie uprawnień przysługujących konsumentom z mocy prawa, jako cechy wyróżniającej ofertę przedsiębiorcy;
- 11) kryptoreklama, która polega na wykorzystywaniu treści publicystycznych w środkach masowego przekazu w celu promocji produktu w sytuacji gdy przedsiębiorca zapłacił za tę promocję, a nie wynika to wyraźnie z treści lub z obrazów lub dźwięków łatwo rozpoznawalnych przez konsumenta;
- 12) przedstawianie nierzetelnych informacji dotyczących rodzaju i stopnia ryzyka, na jakie będzie narażone bezpieczeństwo osobiste konsumenta lub jego rodziny, w przypadku gdy nie nabydzie produktu;
- 13) reklamowanie produktu podobnego do produktu innego przedsiębiorcy w sposób celowo sugerujący konsumentowi, że produkt ten został wykonany przez tego samego przedsiębiorcę, jeżeli jest to niezgodne z prawdą;
- 14) zakładanie, prowadzenie lub propagowanie systemów promocyjnych typu piramida, w ramach których konsument wykonuje świadczenie w zamian za możliwość otrzymania korzyści materialnych, które są uzależnione przede wszystkim od wprowadzenia innych konsumentów do systemu, a nie od sprzedaży lub konsumpcji produktów;
- 15) twierdzenie, że przedsiębiorca wkrótce zakończy działalność lub zmieni miejsce jej wykonywania, jeżeli jest to niezgodne z prawdą;
- 16) twierdzenie, że nabycie produktu jest w stanie zwiększyć szansę na wygraną w grach losowych;
- 17) twierdzenie, że produkt jest w stanie leczyć choroby, zaburzenia lub wady rozwojowe, jeżeli jest to niezgodne z prawdą;
- 18) przekazywanie nierzetelnych informacji dotyczących warunków rynkowych lub dostępności produktu, z zamiarem nakłonienia konsumenta do zakupu produktu na warunkach mniej korzystnych niż warunki rynkowe;
- 19) twierdzenie, w ramach praktyki rynkowej, że organizowany jest konkurs lub promocja z nagrodami, a następnie nieprzyznanie opisanych nagród lub ich odpowiedniego ekwiwalentu;
- 20) prezentowanie produktu jako "gratis", "darmowy", "bezpłatny" lub w podobny sposób, jeżeli konsument musi uiścić jakąkolwiek należność, z wyjątkiem bezpośrednich kosztów związanych z odpowiedzią na praktykę rynkową, odbiorem lub dostarczeniem produktu;
- 21) umieszczanie w materiałach marketingowych faktury lub podobnego dokumentu, sugerującego obowiązek zapłaty, który wywołuje u konsumenta wrażenie, że już zamówił reklamowany produkt, mimo że tego nie zrobił;
- 22) twierdzenie lub stwarzanie wrażenia, że sprzedawca nie działa w celu związanym z jego działalnością gospodarczą lub zawodową, lub podawanie się za konsumenta, jeżeli jest to niezgodne z prawdą;
- 23) wywoływanie u konsumenta wrażenia, że usługi serwisowe dotyczące danego produktu są dostępne w państwie członkowskim innym niż państwo członkowskie, w którym produkt ten został sprzedany, jeżeli jest to niezgodne z prawdą.

Art. 8. 1. Praktykę rynkową uznaje się za agresywną, jeżeli przez niedopuszczalny nacisk w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczyć swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie względem produktu, i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

2. Za niedopuszczalny nacisk uważa się każdy rodzaj wykorzystania przewagi wobec konsumenta, w szczególności użycie lub groźbę użycia przymusu fizycznego lub psychicznego, w sposób znacznie ograniczający zdolność przeciętnego konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej umowy.

3. Przy ocenie, czy praktyka rynkowa jest agresywna, należy uwzględnić wszystkie jej cechy i okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, a w szczególności:

- 1) czas, miejsce, rodzaj lub uciążliwość danej praktyki;
- 2) celowe wykorzystanie przez przedsiębiorcę przymusowego położenia konsumenta lub innych okoliczności na tyle poważnych, że ograniczają one zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej umowy;

- 3) uciążliwe lub niewspółmierne bariery pozaumowne, które przedsiębiorca wykorzystuje, aby przeszkodzić konsumentowi w wykonaniu jego praw umownych, w tym prawa do odstąpienia i wypowiedzenia umowy lub do rezygnacji na rzecz innego produktu lub przedsiębiorcy;
- 4) groźby podjęcia działania niezgodnego z prawem lub użycie obraźliwych sformułowań bądź sposobów zachowania.

Art. 9. Nieuczciwymi praktykami rynkowymi w każdych okolicznościach są następujące agresywne praktyki rynkowe:

- 1) wywoływanie wrażenia, że konsument nie może opuścić pomieszczeń przedsiębiorcy bez zawarcia umowy;
- 2) składanie wizyt w miejscu zamieszkania konsumenta, nawet jeżeli nie przebywa on tam z zamiarem stałego pobytu, ignorując prośbę konsumenta o jego opuszczenie lub zaprzestanie takich wizyt, z wyjątkiem przypadków egzekwowania zobowiązań umownych, w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy;
- 3) uciążliwe i niewywołane działaniem albo zaniechaniem konsumenta nakłanianie do nabycia produktów przez telefon, faks, pocztę elektroniczną lub inne środki porozumiewania się na odległość, z wyjątkiem przypadków egzekwowania zobowiązań umownych, w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy;
- 4) żądanie od konsumenta zgłaszającego roszczenie, w związku z umową ubezpieczenia, przedstawienia dokumentów, których w sposób racjonalny nie można uznać za istotne dla ustalenia zasadności roszczenia, lub nieudzielanie odpowiedzi na stosowną korespondencję, w celu nakłonienia konsumenta do odstąpienia od zamiaru wykonania jego praw wynikających z umowy ubezpieczenia;
- 5) umieszczanie w reklamie bezpośredniego wezwania dzieci do nabycia reklamowanych produktów lub do nakłonienia rodziców lub innych osób dorosłych do kupienia im reklamowanych produktów;
- 6) żądanie natychmiastowej lub odroczonej zapłaty za produkty bądź zwrotu lub przechowania produktów, które zostały dostarczone przez przedsiębiorcę, ale nie zostały zamówione przez konsumenta, z wyjątkiem sytuacji, gdy produkt jest produktem zastępczym dostarczonym zgodnie z art. 12 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271, z późn. zm.);
- 7) informowanie konsumenta o tym, że jeżeli nie nabeździe produktu, przedsiębiorcy może grozić utrata pracy lub środków do życia;
- 8) wywoływanie wrażenia, że konsument już uzyskał, uzyska bezwarunkowo lub po wykonaniu określonej czynności nagrodę lub inną porównywalną korzyść, gdy w rzeczywistości nagroda lub inna porównywalna korzyść nie istnieje lub uzyskanie nagrody lub innej porównywalnej korzyści uzależnione jest od wpłacenia przez konsumenta określonej kwoty pieniędzy lub poniesienia innych kosztów.

Art. 10. 1. Nieuczciwą praktyką rynkową jest prowadzenie działalności w formie systemu konsorcyjnego.

2. Nieuczciwą praktyką rynkową jest również organizowanie grupy z udziałem konsumentów w celu finansowania zakupu w systemie konsorcyjnym.

Art. 11. 1. Nieuczciwą praktyką rynkową jest stosowanie kodeksu dobrych praktyk, którego postanowienia są sprzeczne z prawem.

2. Nieuczciwej praktyki rynkowej dopuszcza się twórca kodeksu dobrych praktyk, którego postanowienia są sprzeczne z prawem.

3. W razie wątpliwości za twórcę kodeksu dobrych praktyk uważa się każdy podmiot, w szczególności przedsiębiorcę lub związek przedsiębiorców, odpowiedzialny za przygotowanie i wprowadzenie w życie lub nadzór nad przestrzeganiem kodeksu dobrych praktyk.