

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (Serwis „WIRTUALNY DORADCA”)

§ 1

Postanowienia wstępne

1. Usługodawcą usług świadczonych drogą elektroniczną w Serwisie internetowym „Wirtualny Doradca”, dostępnych pod adresem internetowym <https://www.wirtualny-doradca.pl> („Serwis”), a także poza Serwisem, tj. z wykorzystaniem aplikacji Microsoft Teams oraz poprzez wiadomość e-mail (w sposób i w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie), jest Philips Domestic Appliances Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, kod pocztowy: 02-222, Al. Jerozolimskie 195B, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000830304, NIP: 5272921998, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 66 005 000 złotych („Usługodawca”).
2. Operatorem technicznym Serwisu jest KARLSBAD spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, pod adresem: ul. Wolbromska 38, 03-680 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 000140411, NIP: 118-16-62-282, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 100 000 złotych („Operator”).
3. Niniejszy regulamin („Regulamin”) określa warunki oraz zasady korzystania przez Użytkowników z Serwisu oraz świadczenia przez Usługodawcę na rzecz Użytkowników usług drogą elektroniczną w Serwisie oraz poza Serwisem, tj. z wykorzystaniem aplikacji Microsoft Teams oraz poprzez wiadomość e-mail (w sposób i w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie).
4. Usługobiorcą („Użytkownik”) może być: a) każda osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; b) osoba prawna; c) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną – korzystająca lub zamierzająca korzystać z Serwisu oraz usług świadczonych przez Usługodawcę drogą elektroniczną w Serwisie oraz z wykorzystaniem aplikacji Microsoft Teams (w sposób i w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie).
5. Korzystanie z Serwisu jest bezpłatne.
6. Korzystanie z Serwisu i świadczenie Usługi jest możliwe tylko w wypadku akceptacji niniejszego Regulaminu przez Użytkownika.

§ 2

Rodzaje i zakres usług oraz warunki ich świadczenia

1. Usługodawca świadczy nieodpłatnie drogą elektroniczną następujące usługi:
 - a) **usługę rezerwacji**, umożliwiającą zamówienie przez Użytkownika usługi prezentacji produktów Philips, tj. ekspresów do kawy marki Saeco i Philips oraz drobnego sprzętu gospodarstwa domowego marki Philips (zwanymi dalej „produktami Philips”) w formie wideokonferencji w wybranym przez siebie terminie – usługa rezerwacji świadczona jest w Serwisie, a jej szczegółowy opis został zamieszczony w § 4 poniżej;
 - b) **usługę prezentacji**, tj. wirtualną prezentację produktów Philips w formie wideokonferencji, przeprowadzonej w wybranym przez Użytkownika terminie z wykorzystaniem aplikacji Microsoft Teams – usługa prezentacji świadczona jest poza Serwisem oraz poprzez przesłanie jednorazowo wiadomości elektronicznej za pośrednictwem poczty e-mail z prezentowanymi materiałami, w sposób szczegółowo opisany w § 5 poniżej;
 - c) **usługę kontaktu**, pozwalającą na wysłanie wiadomości do Usługodawcy i Operatora za pomocą formularza dostępnego na stronie.
2. Użytkownik korzysta z powyższych usług nieodpłatnie i na zasadzie pełnej dobrowolności.

3. Do zawarcia umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną dochodzi poprzez rozpoczęcie korzystania przez Użytkownika z danej usługi. Korzystanie przez Użytkownika z usług odbywa się na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
4. Realizując swój obowiązek określony w art. 6 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) Usługodawca informuje, że korzystanie z usług związane jest z przesyłaniem danych przy pomocy publicznej sieci Internet, w związku z czym obarczone jest ryzykiem charakterystycznym dla sieci Internet.
5. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z danej usługi. Rezygnacja z danej usługi jest równoznaczna z automatycznym rozwiązaniem umowy o świadczenie tej usługi, bez konieczności składania przez strony dodatkowych oświadczeń w tym zakresie.

§ 3

Kontakt z Usługodawcą i Operatorem

1. We wszelkich sprawach związanych z Serwisem można skontaktować się z Usługodawcą i Operatorem w następujący sposób:
 - a) **Usługodawca**
Adres do korespondencji: Philips Domestic Appliances Sp. z o.o., Al. Jerozolimskie 195B 02-222 Warszawa Adres e-mail: kontakt@wirtualny-doradca.pl.
 - b) **Operator**
Adres do korespondencji: Karlsbad Sp. z o.o., ul. Wolbromska 38, 03-680 Warszawa. Adres e-mail: kontakt@wirtualny-doradca.pl

§ 4

Usługa rezerwacji

1. W celu skorzystania z usługi prezentacji produktów Philips i zarezerwowania tym samym terminu tej prezentacji, Użytkownik wypełnia elektroniczny formularz rezerwacji dostępny w Serwisie.
2. Prawidłowe wypełnienie elektronicznego formularza rezerwacji dostępnego w Serwisie polega na podjęciu przez Użytkownika następujących czynności:
 - a) wybór terminu (tj. daty i godziny) wirtualnej prezentacji produktów Philips - spośród terminów oznaczonych w kalendarzu formularza jako dostępne – i jego zaznaczenie poprzez kliknięcie w wybrane okno kalendarza;
 - b) wypełnienie ankiety umożliwiającej Użytkownikowi wskazanie jego preferencji dotyczących produktów, których dotyczy ma Prezentacja;
 - c) podanie danych kontaktowych (imię i nazwisko, adres email, numer telefonu);
 - d) oraz złożenie oświadczenia o akceptacji niniejszego Regulaminu.
3. Podczas wypełniania formularza rezerwacyjnego, o którym mowa powyżej, Użytkownik może dodatkowo wyrazić zgodę na otrzymywanie od Philips Koninklijke N.V. na podany adres poczty elektronicznej informacji o produktach i usługach marki Philips oraz o promocjach z nimi związanych. Wyrażenie powyższej zgody jest dobrowolne i nie stanowi warunku skorzystania z usługi rezerwacji lub usługi prezentacji, o której mowa w § 5 poniżej. Udzielona zgoda może zostać w każdym czasie odwołana.
4. W celu zakończenia procesu rezerwacji terminu prezentacji produktów Philips, Użytkownik naciska przycisk „Potwierdź rezerwację”.
5. Bezpośrednio po zakończeniu procesu rezerwacji na adres e-mail Użytkownika podany w elektronicznym formularzu rezerwacji Użytkownik otrzymuje potwierdzenie zarezerwowanego terminu prezentacji produktów Philips, zawierające w szczególności datę i godzinę prezentacji oraz link służący do odwołania dokonanej rezerwacji. Usługa rezerwacji zostaje wykonana z chwilą otrzymania przez Użytkownika potwierdzenia rezerwacji, w sposób, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
6. Rezerwacja prezentacji jest bezpłatna i niezobowiązująca. W przypadku rezygnacji z chęci odbycia prezentacji Użytkownik proszony jest o jej anulowanie za pomocą linku, o którym mowa w ustępie poprzedzającym.

7. Wymagania techniczne dotyczące Użytkownika niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca, w celu skorzystania z usługi rezerwacji, są następujące:
 - a) posiadanie dowolnego komputera lub innego urządzenia umożliwiającego dostęp do Internetu z przeglądarką internetową umożliwiającą przeglądanie stron internetowych. Zalecane przeglądarki: Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, Safari. Do prawidłowego działania Serwisu konieczne jest włączenie w przeglądarce obsługi plików cookies oraz Javascript;
 - b) posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail);
 - c) posiadanie telefonu komórkowego.
8. Powyższe zasoby, o których mowa w ust. 7 powyżej, Użytkownik zapewnia we własnym zakresie.

§ 5

Usługa prezentacji

1. W celu skorzystania z usługi prezentacji, tj. prezentacji produktów Philips w formie wideokonferencji oraz poprzez przesłanie jednorazowo wiadomości elektronicznej za pośrednictwem poczty e-mail z prezentowanymi materiałami, Użytkownik powinien w pierwszej kolejności dokonać rezerwacji tej usługi, zgodnie z zasadami wskazanymi w § 4 powyżej.
2. Zarezerwowaną przez Użytkownika prezentację produktów Philips prowadzi doradca Philips. Prezentacja prowadzona jest w formie wideokonferencji w aplikacji Microsoft Teams oraz – po zakończeniu wideokonferencji - poprzez przesłanie jednorazowo wiadomości elektronicznej za pośrednictwem poczty e-mail z prezentowanymi materiałami. Prezentacja za pośrednictwem wideokonferencji trwa ok. 30 minut.
3. Prezentacja dotyczy produktów Philips, których rodzaj Użytkownik wstępnie określił w ankiecie wypełnionej w ramach usługi rezerwacji, o której mowa w § 4 powyżej.
4. W dniu poprzedzającym prezentację na numer telefonu komórkowego podanego przez Użytkownika w elektronicznym formularzu rezerwacji wysyłana jest wiadomość SMS przypominająca o dacie i godzinie zarezerwowanej prezentacji.
5. Na około 15 minut przed rozpoczęciem wideokonferencji, na której ma być przeprowadzona zamówiona przez Użytkownika prezentacja produktów Philips, na numer telefonu komórkowego podanego przez Użytkownika w elektronicznym formularzu rezerwacji, wysyłana jest kolejna wiadomość SMS z przypomnieniem o zarezerwowanej prezentacji. Równoległe na adres e-mail podany przez Użytkownika w elektronicznym formularzu rezerwacji wysyłana jest szczegółowa instrukcja wraz z linkiem niezbędnym do udziału w prezentacji.
6. Po przeprowadzonej za pośrednictwem wideokonferencji prezentacji produktów Philips na adres e-mail podany przez Użytkownika w elektronicznym formularzu rezerwacji, Usługodawca wysyła informację podsumowującą przeprowadzoną prezentację a także zaproszenie do wypełnienia krótkiej anonimowej ankiety badającej poziom satysfakcji Uczestnika ze zrealizowanej usługi prezentacji. Usługa prezentacji zostaje wykonana z chwilą otrzymania przez Użytkownika informacji podsumowującej, o której mowa w zdaniu poprzednim.
7. Wymagania techniczne dotyczące Użytkownika niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca, w celu skorzystania z usługi prezentacji, są następujące:
 - a) posiadanie dowolnego komputera lub innego urządzenia umożliwiającego dostęp do Internetu z przeglądarką internetową umożliwiającą przeglądanie stron internetowych (zalecane jest korzystanie z komputera stacjonarnego lub tabletu). Zalecane przeglądarki: Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, Safari. Do prawidłowego działania Serwisu konieczne jest włączenie w przeglądarce obsługi plików cookies oraz Javascript;
 - b) posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail);
 - c) posiadanie telefonu komórkowego;
 - d) posiadanie mikrofonu oraz głośnika lub słuchawek kompatybilnych z komputerem Użytkownika (kamerka nie jest niezbędna);
 - e) ponadto, do przeprowadzenia zarezerwowanej prezentacji, wykorzystana zostanie aplikacja Microsoft Teams, w związku z czym, Użytkownik może, kierując się własnym uznaniem:
 - i. pobrać i zainstalować bezpłatną aplikację Microsoft Teams;

- ii. dołączyć do prezentacji za pomocą przeglądarki;
 - iii. wykorzystać aplikację Microsoft Teams którą już ma zainstalowaną w komputerze.
8. Zasoby, o których mowa w ust. 7 powyżej, Użytkownik zapewnia we własnym zakresie.

§ 6

Usługa kontaktu

1. W celu skorzystania z usługi kontaktu, Użytkownik wypełnia elektroniczny formularz kontaktowy dostępny w Serwisie.
2. Prawidłowe wypełnienie elektronicznego formularza kontaktowego dostępnego w Serwisie i wystanie wiadomości polega na wpisaniu przez Użytkownika w odpowiednie pola adresu e-mail oraz treści wiadomości, a następnie wysłaniu formularza przez naciśnięcie przycisku „Wyślij”.
3. Wymagania techniczne dotyczące Użytkownika niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca, w celu skorzystania z usługi kontaktu są tożsame z określonymi w § 4 ust. 7.
4. Zasoby, o których mowa w ustępie poprzedzającym, Użytkownik zapewnia we własnym zakresie.

§ 7

Reklamacje

1. Użytkownik ma prawo składać reklamacje w sprawach związanych z usługami świadczonymi przez Usługodawcę.
2. Reklamacje Użytkownik może składać pisemnie na adres Philips Polska sp. z o.o. Al. Jerozolimskie 195B, 02-222 Warszawa lub drogą elektroniczną na adres kontakt@wirtualny-doradca.pl nie później niż w ciągu 30 dni od zarezerwowanego terminu prezentacji.
3. Operator/Usługodawca ustosunkuje się do żądania reklamacyjnego niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. O rezultacie rozpatrzenia reklamacji Operator/Usługodawca niezwłocznie poinformuje Użytkownika składającą reklamację pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Użytkownika (w zależności od tego w jaki sposób reklamacja została złożona).
4. Negatywny wynik postępowania reklamacyjnego nie wyklucza prawa Uczestnika do dochodzenia roszczeń przed sądem. Prawo to także przysługuje w przypadku nieskorzystania z postępowania reklamacyjnego.

§ 8

Zasady korzystania z Serwisu

1. Usługodawca podejmuje na bieżąco działania w celu poprawy funkcjonowania Serwisu. W przypadku wystąpienia błędów czy problemów technicznych dotyczących funkcjonowania Serwisu, Użytkownik powinien zgłosić to Usługodawcy na dane kontaktowe wskazane w niniejszym Regulaminie. Usługodawca niezwłocznie podejmie próbę przywrócenia właściwego funkcjonowania Serwisu.
2. Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Regulaminu. Użytkownik zobowiązany jest ponadto do:
 - a) korzystania z Serwisu w sposób niezakłócający jej funkcjonowania, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń,
 - b) niepodejmowania działań takich jak: podejmowanie czynności informatycznych lub wszelkich innych mających na celu wejście w posiadanie informacji nieprzeznaczonych dla Użytkownika,
 - c) korzystania z Serwisu w sposób zgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, a także z przyjętymi w danym zakresie zwyczajami,
 - d) niedostarczania i nieprzekazywania treści zabronionych przez przepisy obowiązującego prawa,
 - e) korzystania z wszelkich treści zamieszczonych w Serwisie jedynie w zakresie własnego użytku osobistego; wykorzystywanie treści, w tym zdjęć i opisów produktów Philips, w innym zakresie jest dopuszczalne wyłącznie na podstawie wyraźnej pisemnej zgody udzielonej przez uprawnioną osobę.
3. Usługodawca może pozbawić Użytkownika prawa do korzystania z Serwisu, jak również może ograniczyć jego dostęp do części lub całości zasobów Serwisu lub możliwości zawarcia umowy o świadczenie drogą elektroniczną usług zgodnie z Regulaminem, w przypadku naruszenia przez Użytkownika Regulaminu, a w

szczegółności, gdy Użytkownik podał w trakcie wypełniania formularza elektronicznego dane osobowe niezgodne z prawdą, niedokładne lub nieaktualne, wprowadzające w błąd lub naruszające prawa osób trzecich.

§ 9

Własność intelektualna

1. Adres internetowy Serwisu (nazwa domeny), a także zawartość Serwisu, w tym wszelkie treści w nim publikowane, zdjęcia, grafiki, znaki towarowe, stanowią przedmiot prawa autorskiego i są chronione przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym prawo autorskie oraz prawo własności intelektualnej.
2. Wszelkie pobieranie, kopiowanie, modyfikowanie, reprodukowanie, przesyłanie lub rozpowszechnianie treści zawartych w Serwisie w sposób inny niż przewidziany w Regulaminie jest zabronione.
3. Użytkownik korzystając z Serwisu nie jest uprawniony do jakiegokolwiek ingerencji w treść, strukturę, formę, grafikę, mechanizm działania Serwisu.

§ 10

Ochrona danych osobowych

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej, administratorem danych osobowych Użytkowników przetwarzanych w związku z usługami świadczonymi przez Usługodawcę drogą elektroniczną w Serwisie i poza Serwisem, tj. z wykorzystaniem aplikacji Microsoft Teams, zgodnie z niniejszym Regulaminem, jest Usługodawca, tj. PHILIPS POLSKA spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie. Przetwarzanie danych osobowych Użytkowników dokonywane jest przede wszystkim w celu realizacji na ich rzecz usług, o których mowa powyżej. Na potrzeby obsługi Serwisu Administrator powierzył przetwarzanie danych osobowych Użytkowników Operatorowi, tj. spółce KARLSBAD spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie. Pełna informacja na temat sposobu i zasad przetwarzania danych osobowych Użytkowników znajduje się w Polityce prywatności i plików cookies opublikowanej w Serwisie <https://www.wirtualny-doradca.pl/polityka-prywatnosci.pdf>.
2. Jeżeli Użytkownik wyraził w Serwisie dobrowolną zgodę na otrzymywanie informacji o produktach i usługach marki Philips oraz o promocjach z nimi związanych, administratorem jego danych osobowych jest Philips Koninklijke N.V. z siedzibą w Eindhoven, Groenewoudseweg 1, 5621 BA, Eindhoven, Holandia (zwana dalej „Philips Koninklijke N.V.”). W takim wypadku dane osobowe Użytkownika przetwarzane będą przez Philips Koninklijke N.V. na zasadach opisanych w Polityce prywatności opublikowanej pod adresem internetowym: <https://www.philips.pl/a-w/zasady-poufnosci.html>. Zgoda na otrzymywanie ww. informacji handlowych i na przetwarzanie danych osobowych Użytkownika w tym celu, może być w każdej chwili przez niego cofnięta.

§ 11

Postanowienie końcowe

1. Przed skorzystaniem z Serwisu i usług świadczonych przez Usługodawcę drogą elektroniczną, Użytkownik powinien zapoznać się z niniejszym Regulaminem.
2. Akceptacja przez Użytkownika Regulaminu jest jednoznaczna z tym, że Użytkownik zapoznał się z jego treścią.
3. Usługodawca jest uprawniony do dokonywania zmian w zakresie działania Serwisu i jego funkcjonalności, zmian parametrów technicznych Serwisu, a także do czasowego lub stałego ograniczenia dostępności Serwisu, w tym z powodu przerwy technicznej, o czym powinien poinformować Usługodawcę poprzez zamieszczenie stosownych informacji w ramach stron Serwisu.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz RODO.
5. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają możliwości powoływania się przez Użytkowników będących konsumentami na bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa regulujące ochronę praw konsumentów.
6. W przypadku powstania sporu na gruncie niniejszego Regulaminu strony będą dążyły do rozwiązania sprawy polubownie.
7. W zakresie prawa właściwego i właściwej jurysdykcji sądowej w sprawach dotyczących konsumentów (w rozumieniu właściwych przepisów, w szczególności kodeksu cywilnego) stosuje się obowiązujące w tych

sprawach przepisy prawa, w szczególności Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) Nr 593/2008 z dnia 17 czerwca 2008 r. w sprawie prawa właściwym dla zobowiązań umownych (Rzym I). Użytkownik ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń poprzez zgłoszenie się do organizacji konsumenckich (Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie, Miejski lub Powiatowy Rzecznik Konsumenta) lub skorzystanie z mediacji (Listy stałych mediatorów oraz istniejących ośrodkach mediacyjnych przekazywane są i udostępniane przez Prezesów właściwych Sądów Okręgowych).

8. Regulamin dostępny jest w wersji elektronicznej w Serwisie.
9. W zakresie dozwolonym przez przepisy prawa oraz w sposób nienaruszający praw nabytych przez Użytkowników, Usługodawca może zmienić Regulamin, w tym w przypadku zmian przepisów prawa lub wprowadzenia w Serwisie nowych funkcjonalności. W przypadku zaistnienia takiej sytuacji Usługodawca opublikuje informację na stronie internetowej pod adresem: <https://www.wirtualnydoradca-philips.pl> ze stosownym wyprzedzeniem. Użytkownik może nie wyrazić zgody na zmianę Regulaminu i zrezygnować z korzystania z Serwisu.
10. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie od dnia 21.07.2021r.