

## **Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną**

*Obowiązuje od 01/06/2022 r.*

Dzień dobry!

HiPets to serwis, który pozwala Ci dotrzeć do potencjalnych klientów zainteresowanych usługami w różnych dziedzinach opieki nad zwierzętami.

Administratorem serwisu świadczącym usługi drogą elektroniczną jest HIPETS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, ul. Paderska 23/7, 00-777 Warszawa, NIP: 9542814028, KRS: 0000838400, sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy Katowice Wschód w Katowicach wydział VIII Gospodarczy, kapitał zakładowy: 7 150,00 zł.

Kontakt w sprawie serwisu możliwy jest pod adresem [kontakt@hipets.app](mailto:kontakt@hipets.app).

Poniżej znajduje się regulamin opisujący zasady korzystania z serwisu.

### **§ 1 Definicje**

Na potrzeby niniejszego regulaminu przyjmuje się następujące znaczenie poniższych pojęć:

- 1) Administrator – HIPETS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, ul. Paderska 23/7, 00-777 Warszawa, NIP: 9542814028, KRS: 0000838400, sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy Katowice Wschód w Katowicach wydział VIII Gospodarczy, kapitał zakładowy: 7 150,00 zł,
- 2) Klient – osoba fizyczna korzystająca z Serwisu zainteresowana usługami świadczonymi przez Placówkę lub Specjalistę,
- 3) Specjalista – osoba prawna, jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, osoba fizyczna albo spółka cywilna, która świadczy usługi w określonej dziedzinie opieki nad zwierzętami,
- 4) Pracownik Specjalisty – osoba fizyczna korzystająca z Serwisu w ramach dostępu zapewnionego jej do Serwisu przez Specjalistę,
- 5) Polityka Prywatności – polityka prywatności dostępna pod adresem [https://www.hipets.pl/polityka\\_prywatnosci.pdf](https://www.hipets.pl/polityka_prywatnosci.pdf)
- 6) Regulamin – niniejszy regulamin dostępny pod adresem <https://biznes.hipets.pl/download/terms.pdf>
- 7) Serwis – serwis internetowy dostępny pod adresem <https://hipets.pl>.

### **§ 2 Postanowienia wstępne**

1. Administrator świadczy na rzecz Specjalisty usługi drogą elektroniczną.
2. Z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Administratora mogą korzystać wyłącznie podmioty posiadające pełną zdolność do czynności prawnych.
3. Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną, w szczególności prawa i obowiązki Administratora oraz Specjalisty.

4. Jeżeli Administrator zawiera z Specjalistą oddzielną umowę w związku z korzystaniem z Serwisu, postanowienia tej umowy mają pierwszeństwo przed Regulaminem, a Regulamin stosuje się w zakresie nieuregulowanym tą umową.
5. Specjalista ponosi odpowiedzialność za korzystanie z Serwisu przez Pracowników Specjalisty. Wszystkie działania Pracowników Specjalisty traktowane są jak działania Specjalisty. Gdy mowa jest o korzystaniu z Serwisu przez Specjalistę, rozumie się przez to również korzystanie z Serwisu przez Pracowników Specjalisty. Specjalista zobowiązany jest zapoznać wszystkich Pracowników Specjalisty korzystających z Serwisu z treścią Regulaminu i Polityki Prywatności.
6. Administrator zapewnia Specjaliście możliwość korzystania z Serwisu, ale nie jest stroną umów, jakie Specjalista zawiera z Klientami w związku z korzystaniem z Serwisu. Rola Administratora ogranicza się do połączenia Klienta z Specjalistą. Specjalista samodzielnie określa warunki świadczenia swoich usług na rzecz Klientów.
7. Korzystanie przez Specjalistę z funkcji Serwisu innych niż zapoznanie się z publicznie dostępną zawartością Serwisu jest odpłatne zgodnie z postanowieniami § 4 Regulaminu.
8. Przeglądanie publicznie dostępnej zawartości Serwisu możliwe jest bez podawania danych osobowych, ale korzystanie z niektórych funkcji Serwisu może wymagać podania określonych danych za pośrednictwem formularzy dostępnych w Serwisie.
9. Do korzystania z Serwisu nie jest konieczne spełnienie szczególnych warunków technicznych przez komputer lub inne urządzenie Specjalisty. Wystarczające są:
  - 1) dostęp do internetu,
  - 2) standardowy system operacyjny,
  - 3) standardowa przeglądarka internetowa,
  - 4) posiadanie aktywnego adresu e-mail oraz aktywnego numeru telefonu.
10. W celu zapewnienia bezpieczeństwa Specjaliście i przekazu danych w związku z korzystaniem z Serwisu, Administrator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług, w szczególności środki służące zapobieganiu pozyskiwania i modyfikacji danych osobowych przez osoby nieuprawnione.
11. Administrator podejmuje działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego funkcjonowania Serwisu. Specjalista powinien poinformować Administratora o wszelkich nieprawidłowościach lub przerwach w funkcjonowaniu Serwisu.

### **§ 3 Konto biznesowe**

1. Specjalista może dokonać rejestracji konta biznesowego w Serwisie.
2. Specjalista może posiadać jedno konto biznesowe w Serwisie dla każdej swojej placówki stacjonarnej, w ramach której świadczy usługi. Administrator uprawniony jest do usuwania nadmiarowych kont biznesowych, które Specjalista próbuje rejestrować.
3. Rejestracja konta biznesowego prowadzi do zawarcia z Administratorem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w postaci obsługi konta biznesowego oraz zapewniania Specjaliście możliwości korzystania z funkcji Serwisu dostępnych wyłącznie dla posiadaczy kont biznesowych, które to funkcje opisane są w Regulaminie. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, a każda ze stron może ją wypowiedzieć ze skutkiem na koniec okresu testowego albo okresu rozliczeniowego, o którym mowa w § 4 Regulaminu.
4. Specjalista zobowiązany jest podać i utrzymywać na potrzeby konta biznesowego aktualne, rzetelne i prawdziwe informacje związane z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową oczekiwane przez Administratora. Administrator uprawniony jest do weryfikacji tych danych, a w

razie powzięcia wątpliwości co do ich wiarygodności, do blokady możliwości korzystania przez Specjalistę z funkcji Serwisu innych niż logowanie do konta biznesowego. W takiej sytuacji, Specjaliście przysługuje prawo do złożenia wyjaśnień. Jeżeli Administrator uznaje wyjaśnienia za satysfakcjonujące, zdejmuje blokadę. W przeciwnym wypadku, Administrator uprawniony jest do wypowiedzenia umowy, o której mowa powyżej, ze skutkiem natychmiastowym.

5. Specjalista zobowiązany jest do dbałości o poufność danych dostępowych do swojego konta biznesowego, a w razie wycieku danych dostępowych do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Administratora w celu blokady możliwości zalogowania się do konta biznesowego Specjalisty. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku uzyskania dostępu do konta biznesowego Specjalisty przez osoby nieuprawnione.

#### **§ 4 Wynagrodzenie i okresy rozliczeniowe**

1. Rejestracja konta biznesowego jest nieodpłatna.
2. Przez pierwsze 14 dni od rejestracji konta biznesowego, Specjalista może korzystać ze wszystkich funkcji Serwisu nieodpłatnie w ramach okresu testowego. Specjaliście przysługuje tylko jeden okres testowy.
3. Po upływie okresu testowego, dalsze korzystania z funkcji Serwisu innych niż logowanie do konta biznesowego wymaga płatności wynagrodzenia podstawowego lub dodatkowego na rzecz Administratora.
4. Wynagrodzenie podstawowe płatne jest z góry za wybrany przez Specjalistę okres rozliczeniowy.
5. Wysokość wynagrodzenia podstawowego oraz dostępne okresy rozliczeniowe prezentowane są w Serwisie. Wiążące dla Specjalisty są warunki obowiązujące w chwili wystawiania faktury przez Administratora. Administrator uprawniony jest do zmiany warunków w dowolnym momencie. Zmienione warunki znajdują zastosowanie po upływie okresu rozliczeniowego, w trakcie którego dochodzi do zmiany warunków. Jeżeli Specjalista nie akceptuje zmienionych warunków, może bez ponoszenia kosztów zaprzestać korzystania z odpłatnych funkcji Serwisu oraz wypowiedzieć ze skutkiem natychmiastowym umowę zawartą z Administratorem.
6. Wynagrodzenie dodatkowe dotyczy funkcji wiadomości SMS, o której mowa w § 8 Regulaminu. Przez okres pierwszych 6 miesięcy od rejestracji konta biznesowego, wysyłka wiadomości SMS jest nieodpłatna. Po upływie tego okresu, wynagrodzenie za każdy wysłany sms wynosi 11 groszy netto + podatek VAT wg stawki obowiązującej w chwili wystawiania faktury.
7. Wynagrodzenie dodatkowe płatne jest z dołu za każdy miesiąc korzystania z funkcji wiadomości SMS, niezależnie od obowiązującego okresu rozliczeniowego.
8. Płatność następuje na podstawie faktury z 7 dniowym terminem płatności doręczanej pocztą elektroniczną na główny adres e-mail przypisany do konta biznesowego.
9. W przypadku opóźnienia w płatności wynagrodzenia ponad 14 dni, Administrator uprawniony jest do blokady możliwości korzystania przez Specjalistę z funkcji Serwisu innych niż logowanie do konta biznesowego bez wpływu na czas trwania okresu rozliczeniowego. Blokada zostanie zdjęta w ciągu jednego dnia roboczego po zaksięgowaniu zaległej płatności na rachunku bankowym Administratora lub po przesłaniu na adres e-mail kontakt@hipets.app dowodu dokonania zaległej płatności.
10. Każdy okres rozliczeniowy rozpoczyna się w dniu wystawienia faktury przez Administratora. Okres rozliczeniowy będzie biegł nawet, gdy nałożona zostaje blokada, o której mowa powyżej, jak również, gdy Specjalista nie loguje się do konta biznesowego.

11. Wynagrodzenie podstawowe należne jest Administratorowi za samo zapewnienie Specjaliście możliwości korzystania z funkcji Serwisu, niezależnie od faktu, czy Specjalista faktycznie z tych funkcji w danej chwili korzysta.
12. Jeżeli Specjalista korzysta z funkcji przedpłaty, o której mowa w § 6 ust. 4 Regulaminu, ponosi koszty związane z tą funkcją. Opłata za każdą transakcję wynosi 1,4% wartości transakcji + 1 zł. Opłata potrącana jest automatycznie z kwoty transakcji. Specjalista otrzymuje po zakończeniu miesiąca zbiorczą fakturę na kwotę odpowiadającą pobranym w miesiącu opłatom. Faktura wystawiana jest przez operatora płatności, który świadczy na rzecz Specjalisty usługę pośrednictwa w płatnościach bezpośrednio na rzecz Specjalisty, niezależnie od Administratora.

## **§ 5 Wizytówki**

1. Specjalista ma możliwość opublikowania w Serwisie ogólnodostępnej wizytówki prezentującej Specjalistę lub Pracowników Specjalisty.
2. Specjalista może decydować o zawartości wizytówki w ramach dostępnych opcji zaprogramowanych uprzednio przez Administratora.
3. Publikując wizytówkę, Specjalista udziela Administratorowi nieodpłatnej, niewyłącznej i nieograniczonej terytorialnie licencji na rozpowszechnianie w Serwisie treści zaprezentowanych przez Specjalistę w ramach wizytówki oraz na wykorzystywanie tych treści w ramach działań marketingowych prowadzonych przez Administratora związanych z Serwisem, w szczególności za pośrednictwem internetu. Licencja udzielana jest na czas nieokreślony. Jeżeli treści, o których mowa powyżej, obejmują wizerunki osób fizycznych, licencja obejmuje również zgodę na rozpowszechnianie tych wizerunków. Jeżeli treści, o których mowa powyżej, obejmują znaki towarowe, licencja obejmuje również te znaki towarowe.
4. Publikując wizytówkę, Specjalista deklaruje gotowość do obsługi Klientów nawiązujących ze Specjalistą kontakt za pośrednictwem Serwisu. Jeżeli Administrator poweźmie informację, że kontakt ze Specjalistą jest utrudniony, Specjalista odmawia obsługi Klientów lub w sposób nienaturalny ogranicza dostępność swoich usług, Administrator ma prawo domagać się przedstawienia przez Specjalistę wyjaśnień w tym zakresie, a jeżeli wyjaśnienia okażą się niesatysfakcjonujące lub pomimo wyjaśnień sytuacja się powtórzy, Administrator uprawniony jest do ograniczenia lub wyłączenia dostępności terminów możliwych wizyt prezentowanych w ramach wizytówki, lub do całkowitego wyłączenia widoczności wizytówki w Serwisie.
5. Zakazane jest prezentowanie w wizytówkach:
  - 1) treści naruszających prawa własności intelektualnej, takie jak prawa autorskie, prawa do znaków towarowych itp.,
  - 2) treści naruszających dobra osobiste,
  - 3) treści zawierających wizerunki osób trzecich, chyba, że te osoby trzecie udzieliły zgody na rozpowszechnianie ich wizerunków zgodnie z zasadami licencji, o której mowa powyżej,
  - 4) danych osobowych osób trzecich, chyba że te osoby trzecie wyraziły zgodę na rozpowszechnianie ich danych zgodnie z zasadami licencji, o której mowa powyżej,
  - 5) treści nierzetelnych, niezgodnych z prawdą lub wprowadzających w błąd,
  - 6) agresywnych komunikatów marketingowych,
  - 7) treści erotycznych, pornograficznych, wulgarnych, obrazoburczych, dyskryminujących, nawołujących do agresji, nienawiści, homofobicznych itp.,
  - 8) jakichkolwiek innych treści o charakterze bezprawnym lub godzącym w dobre obyczaje.

6. W razie skierowania do Administratora roszczeń związanych z korzystaniem przez niego z treści zgodnie z zasadami licencji, o której mowa powyżej, Specjalista zobowiązany jest udzielić Administratorowi wszelkiej pomocy w celu obrony przed tymi roszczeniami oraz zwolnić Administratora w najszerszym możliwym zakresie z odpowiedzialności, a jeśli zwolnienie z odpowiedzialności okaże się niemożliwe lub utrudnione, zwrócić Administratorowi wszelkie koszty poniesione w związku ze skierowanymi do Administratora roszczeniami, w szczególności koszty pomocy prawnej, w tym reprezentacji przez profesjonalnego pełnomocnika, koszty sądowe, odszkodowania lub zadośćuczynienia, również te wynikające z zawartych ugód.
7. Administrator uprawniony jest do blokady widoczności w Serwisie wizytówek niezgodnych z prawem, dobrymi obyczajami lub Regulaminem. W takiej sytuacji, Specjaliście przysługuje prawo złożenia wyjaśnień lub poprawienia wizytówki. Jeżeli wyjaśnienia lub poprawki zostaną uznane za satysfakcjonujące przez Administratora, blokada widoczności zostaje zdjęta. Blokada widoczności nie ma wpływu na wysokość należnego Administratorowi wynagrodzenia za korzystanie przez Specjalistę z Serwisu.
8. W ramach wizytówki widoczne są również opinie na temat Specjalisty dodane przez Klientów, którzy skorzystali uprzednio z usług Specjalisty. Jeżeli Specjalista uważa, że któraś opinia jest obraźliwa, zawiera wulgaryzmy lub promuje inną placówkę, może zgłosić ten fakt Administratorowi celem wyjaśnienia sprawy. Jeżeli Administrator przychyli się do stanowiska Specjalisty, może dokonać moderacji lub usunięcia opinii.

## **§ 6 Rezerwacje i kalendarz**

1. Specjalista ma możliwość przyjmowania za pośrednictwem Serwisu rezerwacji terminów wizyt w ramach świadczonych przez siebie usług związanych z opieką nad zwierzętami oraz zarządzania kalendarzem wizyt, w tym dodania ręcznie wizyt innych niż te zarezerwowane za pośrednictwem Serwisu.
2. W celu przyjmowania rezerwacji terminów wizyt za pośrednictwem Serwisu, Specjalista z poziomu konta biznesowego musi:
  - 1) uzupełnić informacje o placówce, w szczególności adres, telefon, opis, godziny otwarcia,
  - 2) wprowadzić zakres świadczonych usług, rodzaj dostępnych wizyt, zasady wynagrodzenia,
  - 3) uzupełnić grafik dostępności pracowników,
  - 4) uzupełnić galerię zdjęć,
  - 5) wprowadzić inne informacje wymagane przez Serwis,
  - 6) włączyć widoczność Specjalisty w Serwisie.
3. Specjalista ponosi odpowiedzialność za rzetelność, prawdziwość i zgodność z rzeczywistością informacji, o których mowa powyżej, a Klient może w tym zakresie kierować roszczenia bezpośrednio do Specjalisty.
4. Specjalista może włączyć opcję koniecznej przedpłaty w procesie rezerwacji wizyty. W tym celu, Specjalista musi dokonać rejestracji u pośrednika płatności wskazanego przez Administratora według instrukcji przekazanych przez Administratora.
5. Rezerwacja wizyty przez Klienta prowadzi do zawarcia z Specjalistą umowy o wykonanie usługi, której dotyczy rezerwacja, mocą której Specjalista zobowiązuje się wykonać usługę wybraną przez Klienta na etapie rezerwacji, a Klient zapłacić Specjaliście wynagrodzenie, z tym zastrzeżeniem, że Specjalista może zaproponować modyfikację zakresu usług lub w ogóle odmówić realizacji usługi, jeżeli okaże się, że oczekiwania Klienta nie są możliwe do spełnienia, zagrażają zdrowiu lub życiu zwierzęcia, są niezgodne ze sztuką wykonywania zawodu przez

Specjalistę itp. W takiej sytuacji, Specjalista zobowiązany jest do zwrotu całości albo części wniesionej na rzecz Specjalisty płatności, a jeżeli modyfikacja zakresu usługi wiąże się z podwyższeniem wynagrodzenia Specjalisty, na co Klient wyraził zgodę w rozmowie z Specjalistą, Klient zapłaci Specjaliście uzupełniające wynagrodzenie.

6. Ponieważ umowa o świadczenie usługi związanej z zarezerwowaną wizytą zawierana jest bezpośrednio pomiędzy Klientem a Specjalistą, na Specjaliście ciąży obowiązek wynikający z przepisów prawa związane z zawieraniem w ten sposób umów, w szczególności obowiązków wynikających z ustawy o prawach konsumenta. W związku z tym, Administrator zapewnia Specjaliście możliwość wywiązania się z obowiązków informacyjnych poprzez korzystanie przez Specjalistę z dokumentu wygenerowanego przez system teleinformatyczny Administratora na podstawie szablonu, który stanowi załącznik do niniejszego regulaminu, a który Klient akceptuje w toku rezerwacji wizyty u Specjalisty (regulamin świadczenia usług przez Specjalistę). Możliwość zapewniana w tym zakresie przez Administratora nie stanowi świadczonej na rzecz Specjalisty pomocy prawnej. Specjalista ma możliwość modyfikacji treści dokumentu, o którym mowa powyżej zgodnie ze stosowanymi przez siebie zasadami świadczenia usług. Wyłącznie odpowiedzialność za posługiwanie się swoim własnym regulaminem świadczenia usług, choćby w postaci wygenerowanej przez system teleinformatyczny Administratora, ponosi Specjalista.
7. Administrator nie jest stroną umowy, o której mowa powyżej. Rola Administratora ogranicza się do zapewnienia Specjaliście technicznej możliwości zawarcia umowy bezpośrednio z Klientem.
8. Rezerwacje dokonywane przez Klientów mogą być przez nich odwoływane. Jeżeli rezerwacji towarzyszyła przedpłata, a rezerwacja została odwołana nie później niż na 24 godziny przed zarezerwowanym terminem wizyty, kwota przedpłaty zwracana jest automatycznie Klientowi. Jeżeli rezerwacja została odwołana później niż na 24 godziny przed zarezerwowanym terminem wizyty, Klient może zwrócić się indywidualnie do Specjalisty o zwrot przedpłaty, a Specjalista samodzielnie podejmuje decyzję w tym zakresie. Mimo odwołania rezerwacji, Specjalista ponosi koszty, o których mowa w § 4 ust. 12 Regulaminu.
9. Specjalista jest samodzielnym i niezależnym administratorem danych osobowych Klientów, którzy dokonują rezerwacji wizyty za pośrednictwem Serwisu, co oznacza, że na Specjaliście ciążyą wszystkie obowiązki związane z ochroną danych osobowych.
10. Oprócz przyjmowania rezerwacji wizyt za pośrednictwem Serwisu, Specjalista ma również możliwość, z poziomu konta biznesowego, samodzielnego wprowadzania do kalendarza wizyt umawianych poza Serwisem.
11. Specjalista może również zlecić Administratorowi import przekazanej bazy kontaktów do bazy Klientów funkcjonującej w ramach konta biznesowego Specjalista w Serwisie. W razie zainteresowania takim rozwiązaniem, Administrator przekaże Specjaliście instrukcje dotyczące właściwego formatu bazy kontaktów umożliwiającej import.
12. Jeżeli Specjalista wprowadza do kalendarza z poziomu konta biznesowego dane osobowe innego swojego klienta lub zleca Administratorowi import bazy kontaktów, stanowi to polecenie przetwarzania danych osobowych wydane Administratorowi i objęte jest zasadami powierzenia przetwarzania danych osobowych stanowiącymi załącznik do Regulaminu. Jednocześnie Specjalista oświadcza, że jest uprawniony do wprowadzenia danych osobowych swojego klienta do bazy w koncie biznesowym lub do importu bazy kontaktów oraz że klienci, których dane dotyczą, są świadomi, że ich dane będą przetwarzane przez Administratora, w szczególności w celu wysyłania do Klientów wiadomości SMS zgodnie z § 8 Regulaminu.

## **§ 7 Wizyty on-line**

1. Specjalista ma możliwość przeprowadzenia rozmowy wideo z Klientem.

2. Rozmowy wideo przeprowadzane są za pośrednictwem systemu teleinformatycznego zapewnianego przez Administratora.
3. W celu przeprowadzenia rozmowy wideo, Specjaliście udostępniany jest link do wirtualnego pokoju, w którym odbywa się wizyta on-line.
4. Administrator zapewnia właściwe bezpieczeństwo systemu teleinformatycznego służącego do przeprowadzania wizyt on-line w celu zapewnienia poufności przekazywanych podczas wizyty informacji.

## **§ 8 Powiadomienia SMS**

1. Specjalista ma możliwość wysyłania wiadomości SMS do Klientów, którzy dokonali rezerwacji wizyty u Specjalisty za pośrednictwem Serwisu oraz do klientów Specjalisty, którzy dodawani są do bazy w ramach konta biznesowego samodzielnie przez Specjalistę.
2. Wiadomości SMS wysyłane są automatycznie w następujących sytuacjach:
  - 1) umówienie wizyty w przypadku dodania wizyty do kalendarza samodzielnie przez Specjalistę zgodnie z § 6 ust. 10 Regulaminu (Specjalista ma możliwość wyłączenia tego rodzaju wiadomości każdorazowo w odniesieniu do dodawanej wizyty),
  - 2) odwołanie wizyty,
  - 3) edycja wizyty,
  - 4) przypomnienie o terminie wizyty,
  - 5) zaproszenie do korzystania z Serwisu (tylko przy dodaniu wizyty do kalendarza samodzielnie przez Specjalistę zgodnie z § 6 ust. 10 Regulaminu lub dodaniu Klienta do bazy Specjalisty w ramach importu zgodnie z § 6 ust. 11 Regulaminu).

## **§ 9 Niedozwolone zachowania**

1. Specjalista zobowiązany jest korzystać z Serwisu w sposób zgodny z prawem, Regulaminem oraz dobrymi obyczajami.
2. Zakazane są, w szczególności, następujące działania:
  - 1) tworzenie wizytówek z naruszeniem zasad opisanych w Regulaminie,
  - 2) podawanie lub utrzymywanie nieprawdziwych, nierzetelnych lub wprowadzających w błąd informacji o prowadzonej działalności gospodarczej lub zawodowej oraz świadczonych usługach,
  - 3) przesyłanie treści bezprawnych,
  - 4) wykorzystywanie Serwisu do prowadzenia agresywnych działań marketingowych,
  - 5) próby przekierowywania ruchu lub promowania innej platformy do rezerwacji wizyt on-line,
  - 6) przetwarzanie za pośrednictwem Serwisu danych osobowych w sposób niezgodny z przepisami w zakresie ochrony danych osobowych,
  - 7) naruszanie prywatności innych użytkowników Serwisu,
  - 8) próby uzyskania dostępu do zasobów nieprzeznaczonych dla Specjalisty,
  - 9) próby zaburzenia prawidłowego działania Serwisu,
  - 10) próby pozyskiwania danych do celów innych niż tematyka Serwisu,

- 11) działania noszące znamiona czynów nieuczciwej konkurencji, o których mowa w ustawie o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, w szczególności próby podszywania się pod Administratora lub działanie na jego szkodę,
  - 12) naruszenie praw autorskich do elementów, treści Serwisu.
3. W razie stwierdzenia niedozwolonego korzystania z Serwisu przez Specjalistę, Administrator uprawniony jest do blokady możliwości korzystania przez Specjalistę z funkcji Serwisu innych niż logowanie do konta biznesowego. W takiej sytuacji, Specjaliście przysługuje prawo do złożenia wyjaśnień. Jeżeli Administrator uzna wyjaśnienia za satysfakcjonujące, zdejmuje blokadę. W przeciwnym wypadku, Administrator uprawniony jest do wypowiedzenia umowy z Specjalistą ze skutkiem natychmiastowym bez prawa Specjalisty do zwrotu zapłaconego uprzednio Administratorowi wynagrodzenia, co stanowi karę umowną za niedozwolone korzystanie z Serwisu.

## **§ 10 Reklamacje**

1. Reklamacje związane z usługami świadczonymi drogą elektroniczną przez Administratora mogą być składane pisemnie na adres siedziby Administratora lub drogą elektroniczną na adres kontakt@hipets.app.
2. Reklamacja powinna zawierać dane pozwalające na identyfikację Specjalisty, opis okoliczności, których dotyczy reklamacja oraz żądania związane z reklamacją.
3. Administrator rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od doręczenia reklamacji.

## **§ 11 Dane osobowe i prywatność**

1. Administratorem danych osobowych Specjalisty lub Pracowników Specjalisty jest Administrator.
2. W sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez Administratora, kontakt możliwy jest pod adresem odo@hipets.app.
3. Dane osobowe Specjalisty przetwarzane są przez Administratora w celu świadczenia usług drogą elektroniczną na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO (wykonanie umowy), a w przypadku Pracowników Specjalisty na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora) oraz w celach archiwalnych na potrzeby dochodzenia, ustalenia lub obrony roszczeń na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora).
4. Jeżeli Specjalista składa reklamację, dane osobowe przetwarzane są również przez Administratora w celu obsługi procesu reklamacyjnego oraz w celach archiwalnych na potrzeby dochodzenia, ustalenia lub obrony roszczeń na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora).
5. Dane osobowe przechowywane są do czasu upływu terminu przedawnienia roszczeń związanych z usługami świadczonymi drogą elektroniczną.
6. Uprawnienia związane z przetwarzaniem danych osobowych: prawo do żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, prawo sprostowania danych, prawo do usunięcia danych, prawo do ograniczenia przetwarzania danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
7. W sytuacji, w której Specjalista zawiera umowę z Klientem, Specjalista jest samodzielnym, niezależnym administratorem danych osobowych Klienta.



8. Jeżeli Specjalista wprowadza do konta biznesowego dane osobowe innych osób, stanowi to polecenie przetwarzania tych danych osobowych wydane Administratorowi i objęte jest zasadami powierzenia przetwarzania danych osobowych stanowiącymi załącznik do Regulaminu.
9. Serwis wykorzystuje technologię plików cookies oraz inne, podobne technologie śledzące.
10. Szczegóły związane z przetwarzaniem danych osobowych oraz plikami cookies opisane są w Polityce Prywatności.

## **§ 12 Zgłaszanie naruszeń**

1. Jeżeli Placówka lub Specjalista uważa, że jakiegokolwiek materiały, treści lub informacje zawarte w Serwisie naruszają jego prawa, dobra lub interesy, może przesłać stosownej treści zgłoszenie na adres e-mail [kontakt@hipets.app](mailto:kontakt@hipets.app).
2. Administrator rozpatruje zgłoszenia niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni.

## **§ 13 Pozostałe postanowienia**

1. Regulamin może podlegać zmianom z ważnych powodów takich jak zmiany prawne, technologiczne lub biznesowe. O planowanej zmianie Regulaminu Specjalista jest wcześniej powiadomiony za pośrednictwem poczty elektronicznej. W razie braku zgody na wprowadzane zmiany, Specjalista może bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów zaprzestać korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Administratora, w tym wypowiedzieć ze skutkiem natychmiastowym umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną.
2. Wszelkie spory związane z Serwisem rozstrzyga sąd właściwy ze względu na miejsce siedziby Administratora.

## **Załącznik - zasady powierzenia przetwarzania danych osobowych**

1. Specjalista powierza Administratorowi przetwarzanie danych osobowych klientów, które wprowadza samodzielnie do systemu teleinformatycznego Administratora w ramach konta biznesowego lub które znajdują się w bazie kontaktów, której import do systemu teleinformatycznego Administratora Specjalista zleca Administratorowi.
2. Dane osobowe, o których mowa powyżej, obejmują następujące informacje o klientach:
  - 1) imię i nazwisko,
  - 2) adres e-mail,
  - 3) numer telefonu,
  - 4) szczegóły związane z rezerwowanymi wizytami.
3. Administrator przetwarza powierzone mu dane wyłącznie w celu świadczenia na rzecz Specjalisty usług drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie. Administrator nie może przetwarzać mu powierzonych danych w innych celach.
4. Przetwarzanie powierzonych danych odbywa się w sposób zautomatyzowany w systemie teleinformatycznym Administratora.
5. Administrator nadaje upoważnienia do przetwarzania danych osobowych wszystkim pracownikom lub zleceniobiorcom biorącym udział w przetwarzaniu powierzonych danych.
6. Administrator i osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych przez Administratora zobowiązane są do zachowania tajemnicy w odniesieniu do powierzonych danych.
7. Administrator stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić należyte bezpieczeństwo powierzonych danych. Są to, w szczególności, następujące środki:
  - 1) rzetelna i aktualna dokumentacja ochrony danych osobowych
  - 2) nadawanie upoważnień do przetwarzania danych osobowych,
  - 3) szkolenia personelu w zakresie ochrony danych osobowych
  - 4) weryfikacja podmiotów podprzetwarzających,
  - 5) kontrola dostępu do obszarów przetwarzania danych,
  - 6) wydzielenie zasobów administratora i podmiotu przetwarzającego,
  - 7) oprogramowanie antywirusowe,
  - 8) szyfrowanie danych,
  - 9) kopie bezpieczeństwa.
8. Administrator może korzystać z usług innego podmiotu przetwarzającego wyłącznie za uprzednią zgodą Specjalisty. Akceptując Regulamin, Specjalista akceptuje następujące podmioty podprzetwarzające:
  - 1) Amazon Web Services EMEA SARL w zakresie przechowywania danych na serwerze
  - 2) Google Ireland Limited w zakresie przechowywania danych na serwerach pocztowych,
  - 3) Hubspot w zakresie przetwarzania danych w ramach systemu CRM,
  - 4) SMS API w zakresie komunikacji SMS,
  - 5) MailerLite w zakresie komunikacji mail,
  - 6) Clickmeeting w zakresie spotkań online.
9. Jeżeli do Specjalisty zostanie skierowane żądanie pochodzące od osoby fizycznej, której danych Specjalista jest administratorem, w zakresie wykonywania praw określonych w rozdziale III RODO, a Specjalista będzie potrzebował od Administratora pomocy w wywiązaniu się z obowiązku odpowiedzi na to żądanie, Specjalista skieruje do Administratora stosowną prośbę o pomoc, a Administrator, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, udzieli Specjaliście pomocy w terminie do 7 dni roboczych. Pomoc ta w żadnym przypadku nie obejmuje wsparcia prawnego.

10. Specjalista jest podmiotem wyłącznie odpowiedzialnym za udzielanie odpowiedzi na pytania i wnioski dotyczące realizacji praw podmiotów danych, w tym wnioski o dostęp, sprostowanie, usunięcie, wymazanie, otrzymanie lub ograniczenie przetwarzania danych osobowych.
11. Jeżeli podmiot danych zwróci się bezpośrednio do Administratora w celu realizacji przysługujących mu praw, Administrator przekaze taki wniosek Specjaliście w celu zajęcia się sprawą.
12. W przypadku naruszenia ochrony powierzonych danych osobowych, Administrator bez zbędnej zwłoki, w miarę możliwości, nie później niż w terminie 48 godzin po stwierdzeniu naruszenia, zgłasza je Specjaliście. W takiej sytuacji, Administrator dostarcza również Specjaliście, na jego żądanie, informacji wskazanych przez Specjalistę, które niezbędne są do wywiązania się przez Specjalistę z obowiązku notyfikacji naruszenia Prezesowi Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
13. W przypadku naruszenia ochrony powierzonych danych osobowych, które:
  - 1) powstało z wyłącznej winy Specjalisty, w zakresie danych powierzonych Administratorowi - koszty obsługi naruszenia ponosi Specjalista,
  - 2) powstało z wyłącznej winy Administratora, w zakresie danych powierzonych Administratorowi — koszty obsługi naruszenia ponosi Administrator,
  - 3) powstało zarówno z winy Specjalisty, jak i Administratora — koszty obsługi naruszenia są ponoszone przez obie strony, proporcjonalnie do stopnia przyczynienia się do naruszenia.
14. Jeśli Specjalista stwierdzi, że potrzebuje pomocy Administratora w związku z oceną skutków planowanych operacji przetwarzania dla ochrony danych osobowych, powiadomi o tym Administratora, a Administrator, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, udzieli Specjaliście pomocy w terminie do 30 dni roboczych. Pomoc ta w żadnym przypadku nie obejmuje wsparcia prawnego.
15. Po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem, Administrator usuwa powierzone dane oraz ich wszystkie istniejące kopie, chyba że ich dalsze przechowywanie niezbędne jest do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń związanych ze świadczonymi usługami. W takiej jednak sytuacji, Administrator staje się samodzielnym, niezależnym do Specjalisty administratorem tych danych osobowych.
16. Specjalista może w każdej chwili wydać Administratorowi polecenie zaprzestania przetwarzania powierzonych danych osobowych, w szczególności w przypadku, gdy Administrator przetwarza powierzone dane osobowe z naruszeniem niniejszych zasad.
17. Na żądanie Specjalisty, Administrator udostępnia Specjaliście wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych powyżej oraz umożliwia Specjaliście lub audytorowi upoważnionemu przez Specjalistę przeprowadzanie audytów.
18. Specjalista jest zobowiązany powiadomić Administratora o planowanym audycie z wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni kalendarzowych, przy czym w przypadku podejrzenia naruszenia zasad ochrony danych osobowych przez Specjalistę termin ten może być skrócony do 3 dni kalendarzowych.
19. Po dokonaniu audytu jest sporządzany protokół pokontrolny, w którym Specjalista może wskazać stwierdzone uchybienia w zakresie przetwarzania danych osobowych. Protokół jest przekazywany Administratorowi najpóźniej w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia zakończenia audytu. Administrator może odnieść się do zastrzeżeń najpóźniej w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia otrzymania protokołu pokontrolnego.
20. Administrator jest zobowiązany niezwłocznie wdrożyć zalecenia pokontrolne.
21. Koszt audytu ponosi Specjalista.

22. Specjalista zobowiązany jest:

- 1) powiadomić Administratora o wszystkich okolicznościach mających wpływ na przetwarzanie powierzonych danych,
- 2) powiadomić Administratora o wszelkich kontrolach prowadzonych przez organy państwowe, w tym Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, które związane są z powierzeniem przetwarzania danych Administratorowi,
- 3) powiadomić Administratora o wszelkich roszczeniach osób, których dane dotyczą, związanych z przetwarzaniem powierzonych danych,
- 4) powiadomić Administratora o upływie przewidzianego okresu przetwarzania powierzonych danych osobowych oraz konieczności ich usunięcia lub zniszczenia, zgodnie z przyjętą przez Specjalistę procedurą retencji danych osobowych; w przypadku, gdy Specjalista nie wyda Administratorowi polecenia usunięcia lub zniszczenia danych osobowych, Administrator jest zobowiązany przechowywać takie dane do czasu otrzymania stosownego polecenia.

### **Załącznik - regulamin Specjalisty**

Regulamin świadczenia usług

1. Usługodawca: nazwa i dane wybranego Specjalisty
2. Usługobiorca: osoba fizyczna, która rezerwuje za pośrednictwem HiPets wizytę stacjonarną lub wizytę on-line u Usługodawcy.
3. Pojedyncza wizyta może dotyczyć tylko jednego zwierzęcia, którego właścicielem jest Usługobiorca.
4. Wizyta odbywa się na podstawie umowy zawieranej zgodnie z regulaminem HiPets, dostępnym pod adresem <https://www.hipets.pl/regulamin.pdf> oraz niniejszego regulaminu.
5. Usługa realizowana jest osobiście przez osobę wybraną przez Usługobiorcę na etapie rezerwacji.
6. Zakres usługi wynika z opisu usługi w serwisie lub aplikacji HiPets. W razie wątpliwości co do zakresu usługi, Usługobiorca powinien skontaktować się z Usługodawcą przed dokonaniem rezerwacji.
7. Usługa realizowana jest odpłatnie, zgodnie z cennikiem Usługodawcy obowiązującym w chwili rezerwacji wizyty. Jeżeli wynagrodzenie określone jest w cenniku poprzez wskazanie widełek, ostateczna kwota wynagrodzenia zostanie ustalona podczas wizyty u Usługodawcy.
8. Usługa wykonywana jest w miejscu wynikającym z rodzaju wybranej podczas rezerwacji wizyty:
  - 1) wizyta stacjonarna – wizyta odbywa się w lokalu Usługodawcy, pod adresem wskazanym w serwisie lub aplikacji HiPets; Usługobiorca ponosi koszty dojazdu do miejsca odbywania się wizyty,
  - 2) wizyta z dojazdem – wizyta odbywa się w miejscu wskazanym przez Usługobiorcę, w granicach dostępności terytorialnej Usługodawcy określonych w wizytówce w serwisie lub aplikacji HiPets; Usługobiorca zobowiązany jest zapewnić warunki umożliwiające przeprowadzenie wizyty przekazane mu przez Usługodawcę,
  - 3) wizyta on-line – wizyta odbywa się za pośrednictwem systemu teleinformatycznego zapewnianego przez administratora serwisu i aplikacji HiPets; Usługobiorca zobowiązany jest zapewnić sobie sprzęt, oprogramowanie oraz połączenie z siecią Internet pozwalające na niezakłócone prowadzenie rozmowy wideo on-line.

9. Usługodawca może wymagać przedpłaty przy rezerwacji wizyty. Jeżeli przedpłata dotyczy tylko części wynagrodzenia, poczytuje się ją jako zadek, o którym mowa w art. 394 Kodeksu cywilnego. Jeżeli natomiast przedpłata dotyczy całości wynagrodzenia, poczytuje się ją jako zapłatę z góry należnego Usługodawcy wynagrodzenia.
10. W trakcie lub przed wizytą, Usługodawca może zaproponować modyfikację zakresu usługi lub w ogóle odmówić realizacji usługi, jeżeli okaże się, że oczekiwania Usługobiorcy nie są możliwe do spełnienia, zagrażają zdrowiu lub życiu zwierzęcia, są niezgodne ze sztuką wykonywania zawodu itp. W takiej sytuacji, Usługodawca zobowiązany jest do zwrotu całości albo części wniesionej na rzecz Usługodawcy płatności, a jeżeli modyfikacja zakresu usługi wiąże się z podwyższeniem wynagrodzenia Usługodawcy, na co Usługobiorca wyraził zgodę w rozmowie z Usługodawcą, Usługobiorca zobowiązany jest zapłacić Usługodawcy uzupełniające wynagrodzenie.
11. Wizyta odbywa się w terminie wybranym przez Usługobiorcę podczas rezerwacji. Zmiana terminu wizyty możliwa jest wyłącznie za zgodą Usługodawcy w granicach dostępności Usługodawcy wynikających z jego kalendarza.
12. Jeżeli Usługobiorca nie stawi się na wizytę mimo wiążącej go umowy z Usługodawcą, wynagrodzenie należne jest Usługodawcy za samą gotowość do przeprowadzenia wizyty.
13. Usługodawca jest administratorem danych osobowych Usługobiorcy, które przetwarzane są w celu realizacji usługi na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO, a następnie w celach archiwalnych na potrzeby dochodzenia, ustalenia lub obrony roszczeń, co stanowi prawnie uzasadniony interes realizowany przez Usługodawcę, o którym mowa w art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Odbiorcą danych jest dostawca aplikacji HiPets, w ramach której dochodzi do gromadzenia i przetwarzania danych.
14. Usługobiorca może odstąpić od umowy zawieranej na odległość z Usługodawcą w ciągu 14 dni od jej zawarcia. Odstąpienie możliwe jest w ramach mechanizmu odwołania rezerwacji w ramach aplikacji HiPets lub poprzez indywidualny kontakt z Usługodawcą.
15. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Usługobiorcy, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od umowy.
16. Usługodawca zobowiązany jest wykonać usługę z należytą starannością. W razie niezadowolenia z usługi, Usługobiorca może złożyć reklamację pisemnie na adres siedziby Usługodawcy lub elektronicznie na adres e-mail Usługodawcy. Reklamacja powinna zawierać dane pozwalające na identyfikację Usługobiorcy, opis okoliczności, których dotyczy reklamacja oraz żądania związane z reklamacją. Usługodawca rozpatruje wszystkie reklamacje w terminie 14 dni od daty doręczenia reklamacji.
17. Usługobiorca ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Między innymi, Usługobiorca ma możliwość zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy, skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika prawa konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów. Bardziej szczegółowych informacji na temat pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, można szukać na stronie internetowej <http://polubownie.uokik.gov.pl>.
18. Usługobiorca może również skorzystać z platformy ODR, która dostępna jest pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Platforma służy rozstrzyganiu sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami dążącymi do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.