

# REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO COOHOM.PL

## SPIS TREŚCI:

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE
2. OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU INTERNETOWEGO
3. USŁUGI ELEKTRONICZNE DOSTĘPNE W SERWISIE INTERNETOWYM
4. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY MIĘDZY KLIENTEM I USŁUGODAWCĄ, SPOSOBY PŁATNOŚCI, SUBSKRYPCJA
5. ZASADY KORZYSTANIA Z PRODUKTU (LICENCJA)
6. KONTAKT Z USŁUGODAWCĄ
7. PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI
8. USTAWOWE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY
9. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ
10. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW
11. PRZERWY I AWARIE TECHNICZNE
12. PRAWA AUTORSKIE DO SERWISU INTERNETOWEGO
13. NIELEGALNE TREŚCI I INNE TREŚCI NIEZGODNE Z REGULAMINEM
14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

---

Dziękujemy za odwiedzenie naszego serwisu internetowego udostępnianego pod adresem internetowym <https://coohom.pl> (dalej jako: „**Serwis Internetowy**”, „**Serwis**” lub „**coohom.pl**”).

Formuła niniejszego regulaminu zakłada ustalenie ogólnych zasad i warunków korzystania z Serwisu Internetowego, w szczególności zasad i warunków, na jakich nastąpi składanie zamówień na produkty w Serwisie Internetowym przez usługobiorców, w tym dokonywanie płatności.

Niniejszy regulamin, w razie podjęcia przez Państwa decyzji o zakupie dostępu do produktu, reguluje warunki zawarcia i realizacji umowy o dostarczanie treści i usług cyfrowych za pośrednictwem Serwisu Internetowego, w tym kwestie naszej odpowiedzialności.

**Zapraszamy do zapoznania się z regulaminem**

**Zespół Coohom Polska**

---

## 1) POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Właścicielem Serwisu Internetowego jest Adam Jesiak prowadzący działalność gospodarczą pod firmą COOHOM POLSKA ADAM JESIAK wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, posiadający: adres miejsca wykonywania działalności i adres do doręczeń: ul. św. Wawrzyńca 15/84, 60-539 Poznań, NIP 6972146651, REGON 302173310, adres poczty elektronicznej: [kontakt@coohom.pl](mailto:kontakt@coohom.pl) oraz numer telefonu: (+48) 730 073 444 (dalej jako: „**Usługodawca**”).
2. Regulamin skierowany jest do wszystkich osób korzystających z Serwisu Internetowego, chyba że dane postanowienie stanowi inaczej. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw Konsumentów albo Przedsiębiorców na Prawach

Konsumenta przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa. W przypadku niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo przysługuje tym przepisom.

3. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Serwisie Internetowym w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu jest Usługodawca. Dane osobowe przetwarzane są w celach, przez okres i w oparciu o podstawy i zasady wskazane w **polityce prywatności** opublikowanej na stronie Serwisu Internetowego. Polityka prywatności zawiera przede wszystkim zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Usługodawcę w Serwisie Internetowym, w tym podstawy, cele i okres przetwarzania danych osobowych oraz prawa osób, których dane dotyczą, a także informacje w zakresie stosowania w Serwisie Internetowym plików cookies oraz narzędzi analitycznych. Korzystanie z Serwisu Internetowego, w tym dokonywanie zakupów, jest dobrowolne. Podobnie związane z tym podanie danych osobowych przez korzystającego z Serwisu Internetowego jest dobrowolne, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w polityce prywatności (np. zawarcie umowy i obowiązki ustawowe Usługodawcy).
4. Określenia użyte w niniejszym Regulaminie i rozpoczynające się wielką literą oznaczają:
  - a. **AKT O USŁUGACH CYFROWYCH** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych) (Dz.U. L 277 z 27.10.2022, s. 1–102).
  - b. **CENNIK** – cennik Produktu, w tym planów Subskrypcji, dostępny na stronie internetowej coohom.pl.
  - c. **DZIEŃ ROBOCZY** – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
  - d. **FORMULARZ ZAMÓWIENIA** – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Serwisie Internetowym umożliwiający złożenie Zamówienia przez Usługobiorcę, w szczególności poprzez wybór Produktu z Cennika, podanie danych wymaganych do celów rozliczeniowych oraz dokonanie płatności.
  - e. **KODEKS CYWILNY** – ustawa Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.).
  - f. **KONSUMENT** – osoba fizyczna, dla której korzystanie z Serwisu Internetowego (w tym również zawarcie Umowy z Usługodawcą) nie jest związane bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
  - g. **NEWSLETTER** – Usługa Elektroniczna, elektroniczna usługa dystrybucyjna świadczona przez Usługodawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail, która umożliwia wszystkim korzystającym z niej Usługobiorcom automatyczne otrzymywanie od Usługodawcy cyklicznych treści kolejnych edycji biuletynu zawierającego informacje o Produktach Cyfrowych, promocjach oraz nowościach w Serwisie Internetowym.
  - h. **NIELEGALNE TREŚCI** – informacje, które same w sobie lub przez odniesienie do działania, w tym sprzedaży Produktów lub świadczenia Usług Elektronicznych, nie są zgodne z prawem Unii Europejskiej lub z prawem jakiegokolwiek państwa członkowskiego, które jest zgodne z prawem Unii Europejskiej, niezależnie od konkretnego przedmiotu lub charakteru tego prawa.
  - i. **KONTO USŁUGOBIORCY, KONTO** – Usługa Elektroniczna, oznaczony indywidualną nazwą (loginem) i hasłem zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Serwisu Internetowego przypisany do Usługobiorcy, w którym gromadzone są dane podane przez Usługobiorcę, informacje o posiadanej Subskrypcji oraz o innych działaniach w ramach Serwisu Internetowego.
  - j. **PRAWO AUTORSKIE** – ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r. (Dz. U. Nr 24, poz. 83 z późn. zm.).
  - k. **PRODUCENT** – podmiot trzeci w stosunku do Usługodawcy coohom.pl, który dostarcza Produkt i odpowiada za określenie warunków korzystania z Produktu przez Klienta (licencja).

- l. **PRODUKT** – przedstawione na stronach Serwisu Internetowego treści cyfrowe lub usługi cyfrowe, to jest oprogramowanie komputerowe dostarczane w postaci elektronicznej przez jego Producenta, które są lub mogą być przedmiotem Umowy między Klientem i Usługodawcą Serwisu. Szczegółowe informacje o Produkcie, w tym cena, zakres i czas trwania dostępu do treści i usług cyfrowych wchodzących w skład Produktu, podane są każdorazowo w opisie Produktu dostępnym na stronie coohom.pl oraz w Cenniku.
- m. **PRZEDSIĘBIORCA NA PRAWACH KONSUMENTA** – osoba fizyczna, dla której korzystanie z Serwisu Internetowego (w tym również zawarcie Umowy z Usługodawcą) jest związane bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą, gdy z okoliczności wynika, że nie posiada to dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
- n. **REGULAMIN** – niniejszy regulamin Serwisu Internetowego.
- o. **SERWIS INTERNETOWY, SERWIS, coohom.PL** – serwis internetowy prowadzony przez Usługodawcę i dostępny pod adresem internetowym <https://coohom.pl>.
- p. **SUBSKRYPCJA** – model rozliczeń z tytułu Umowy między Klientem i Usługodawcą, w ramach którego dostęp do Produktu udzielany jest w sposób ciągły w zamian za cykliczną opłatę dokonywaną przez Klienta z góry na początku przyjętego okresu rozliczeniowego. Subskrypcja, w zależności od wyboru Klienta, może wygasać po upływie okresu, na jaki została opłacona lub też przedłużać się automatycznie na kolejny okres rozliczeniowy do czasu rezygnacji Klienta. Szczegółowe informacje o dostępnych planach Subskrypcji, w tym ich ceny i czas trwania, dostępne są w Cenniku.
- q. **UMOWA** – umowa zawierana między Klientem i Usługodawcą za pośrednictwem Serwisu Internetowego, na podstawie której Klientowi udzielany jest dostęp do treści cyfrowych lub usług cyfrowych wchodzących w skład Produktu, obejmująca także prawo do korzystania z nich zgodnie z licencją Producenta.
- r. **USŁUGA ELEKTRONICZNA** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Serwisu Internetowego zgodnie z Regulaminem i niebędąca Produktem.
- s. **USŁUGOBIORCA, KLIENT** – każdy, kto korzysta lub zamierza korzystać z Serwisu Internetowego i jego Usług Elektronicznych bądź też zawiera lub zamierza zawrzeć Umowę z Usługodawcą, to jest (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych, (2) osoba prawna oraz (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną.
- t. **USŁUGODAWCA** – Adam Jesiak prowadzący działalność gospodarczą pod firmą COOHOM POLSKA ADAM JESIAK wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, posiadający: adres miejsca wykonywania działalności i adres do doręczeń: ul. św. Wawrzyńca 15/84, 60-539 Poznań, NIP 6972146651, REGON 302173310, adres poczty elektronicznej: [support@coohom.pl](mailto:support@coohom.pl) oraz numer telefonu: (+48) 730 073 444.
- u. **ZAMÓWIENIE** – oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Zamówienia, które zmierza bezpośrednio do zawarcia Umowy z Usługodawcą.

## 2) OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU INTERNETOWEGO

1. Usługobiorca obowiązany jest do korzystania z Serwisu Internetowego zgodnie z jego przeznaczeniem, tematyką oraz niniejszym Regulaminem, w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy, innych Usługobiorców oraz osób trzecich. Usługobiorca obowiązany

jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym, w tym Nielegalnych Treści. Usługobiorcy zabrania się wykorzystywania Serwisu Internetowego do przesyłania niezamówionych informacji handlowych (spam). Usługobiorcy zabrania się również podejmowania działań zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Serwisu Internetowego.

2. Zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.), Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przechowywane w Serwisie Internetowym dane Usługobiorców, jeśli nie wie o bezprawnym charakterze tych danych lub związanej z nimi działalności, a w razie otrzymania urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności, niezwłocznie uniemożliwi dostęp do tych danych.
3. Do prawidłowego korzystania z Serwisu Internetowego niezbędne jest spełnienie następujących wymogów technicznych przez Usługobiorcę: (1) komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; (2) dostęp do poczty elektronicznej; (3) przeglądarka internetowa w aktualnej wersji: Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome, Safari lub Microsoft Edge; (4) włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.
4. Usługodawca podejmuje należyte starania, aby korzystanie z Serwisu Internetowego było dla Usługobiorców bezpieczne. Korzystanie z Serwisu Internetowego wiąże się jednak ze standardowymi zagrożeniami występującymi w sieci Internet. Podstawowym zagrożeniem każdego użytkownika Internetu, w tym osób korzystających z Usług Elektronicznych i Produktów, jest możliwość „zainfekowania” systemu teleinformatycznego przez różnego rodzaju złośliwe oprogramowanie tworzone głównie w celu wyrządzania szkód lub uzyskania nieuprawnionego dostępu do danych Usługobiorcy. Dla uniknięcia zagrożeń z tym związanych, Usługodawca zaleca, aby Usługobiorca zaopatrzył swój sprzęt, który wykorzystuje podłączając się do Internetu, w program antywirusowy i stale go aktualizował, instalując jego najnowsze wersje, a także aktualizował na bieżąco przeglądarkę internetową oraz system operacyjny swojego urządzenia końcowego.

### 3) USŁUGI ELEKTRONICZNE DOSTĘPNE W SERWISIE INTERNETOWYM

1. Korzystać z Usług Elektronicznych na warunkach wskazanych w Regulaminie może każdy Usługobiorca.
2. Korzystanie z Usług Elektronicznych jest nieodpłatne, z zastrzeżeniem, że złożenie Zamówienia pociąga za sobą obowiązek dokonania płatności za Produkt z tytułu zawarcia Umowy między Klientem a Usługodawcą.
3. Usługodawca udostępnia Usługobiorcom następujące Usługi Elektroniczne:
  - a. Rejestracja i utrzymywanie **Konta Usługobiorcy**.
  - b. Subskrypcja **Newslettera**.
  - c. Składanie Zamówień za pomocą **Formularza Zamówienia**.
4. Podstawową Usługą Elektroniczną świadczoną za pośrednictwem Serwisu jest Konto. Utworzenie Konta pozwala uzyskać dostęp do pozostałych funkcjonalności i zasobów Serwisu, do korzystania z których zastrzeżono wymóg posiadania Konta, w tym także uzyskania dostępu do zamówionego Produktu.
5. Szczegółowy opis Usług Elektronicznych i zasad ich działania dostępny jest w poniższym Regulaminie oraz na stronach Serwisu Internetowego, w szczególności w postaci komunikatów, instrukcji oraz wyjaśnień wyświetlanych w trakcie korzystania ze strony Serwisu.
6. **Usługa Elektroniczna Konto Usługobiorcy** – korzystanie z Konta jest zastrzeżone dla Usługobiorców, którzy dokonali zakupu Produktu w Serwisie Internetowym. Konto tworzone jest dla Usługobiorcy z chwilą złożenia Zamówienia, chyba że Usługobiorca posiada już Konto w Serwisie i zaloguje się na nie przed złożeniem Zamówienia. W przypadku gdy utworzenie Konta wymagać będzie podania przez Usługobiorcę swojego hasła, wybrane hasło powinno być odpowiednio złożone oraz nie powinno być powtórzeniem hasła stosowanego przez Usługobiorcę

do logowania na innych stronach i aplikacjach internetowych. W przypadku udostępnienia takiej opcji w formularzu rejestracji Konta Usługobiorca może także zalogować się swoim kontem w serwisie Facebook lub Google – z chwilą pierwszego udanego logowania Konto Usługobiorcy w Serwisie Internetowym zostaje utworzone.

7. Usługobiorca obowiązany jest aktualizować swoje dane podane w ramach Konta w razie ich zmiany. Usługobiorca obowiązany jest zachować dostęp do Konta w tajemnicy przed osobami trzecimi. Usługobiorcy zabrania się udostępniania Konta innym osobom, w szczególności poprzez najem lub użyczenie Konta. Usługobiorca może posiadać wyłącznie jedno Konto w Serwisie Internetowym w tym samym czasie.
8. Usługa Elektroniczna Konto świadczona jest (1) nieodpłatnie i przez czas określony wynoszący 14 dni kalendarzowych – w przypadku aktywacji Produktu w bezpłatnej wersji testowej; lub (2) odpłatnie (tj. w cenie Umowy o dostęp do Produktu) przez czas nieokreślony, to jest tak długo, dopóki trwa dostęp Klienta do Produktu – w przypadku aktywacji Produktu w wersji odpłatnej.
9. Usługobiorca ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, usunięcia Konta (rezygnacji z Konta) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy, na przykład drogą poczty elektronicznej pod adres: [support@coohom.pl](mailto:support@coohom.pl) lub pisemnie na adres: ul. św. Wawrzyńca 15/84, 60-539 Poznań. Po usunięciu Konta nie jest możliwe logowanie do Konta oraz korzystanie z jego zasobów i funkcjonalności, przy czym Usługobiorca może ponownie utworzyć Konto w przyszłości tak jak za pierwszym razem. W przypadku usunięcia Konta przez Usługodawcę z przyczyn leżących po stronie Usługobiorcy i wskazanych w pkt. 3.10 niżej, ponowne utworzenie Konta może nastąpić za zgodą Usługodawcy po ustaniu wszystkich przyczyn będących podstawą jego usunięcia.
10. Usługodawca zastrzega sobie prawo zawieszenia, a w ostateczności także usunięcia Konta Usługobiorcy z ważnych powodów, polegających na rażącym lub uporczywym naruszeniu niniejszego Regulaminu lub warunków Umowy, to jest w następujących przypadkach: (1) gdy Usługobiorca zalega z jakimikolwiek wymagalnymi płatnościami na rzecz Usługodawcy; (2) gdy działania danego Usługobiorcy naruszają bezprawnie renomę Usługodawcy, Produktu, jego Producenta lub Serwisu Internetowego; (3) gdy Usługobiorca korzysta z Serwisu Internetowego lub Produktu niezgodnie z jego przeznaczeniem i tematyką, szczególnie poprzez naruszenie warunków licencyjnych Producenta; (4) gdy działania Usługobiorcy stwarzają zagrożenie bezpieczeństwa systemu teleinformatycznego Usługodawcy i Serwisu Internetowego lub bezpieczeństwa innych Usługobiorców podczas korzystania przez nich z Serwisu; albo (5) gdy Usługobiorca dostarcza w Serwisie Internetowym Nielegalne Treści lub inne treści niezgodne z Regulaminem, w tym treści bezprawne, wulgarne i obraźliwe, treści naruszające cudze dobra osobiste i prawa autorskie lub inne prawa własności intelektualnej, treści sprzeczne z dobrymi obyczajami i zasadami współżycia społecznego, a także treści promujące pośrednio bądź bezpośrednio inne strony internetowe, firmy, produkty i usługi konkurencyjne względem Usługodawcy i Serwisu Internetowego.
11. Zawieszenie Konta polega na wyłączeniu Usługobiorcy możliwości logowania do Konta. W czasie zawieszenia nie jest także możliwe korzystanie z jakichkolwiek funkcjonalności i zasobów Konta. Zawieszenie Konta może nastąpić na czas określony wskazany przez Usługodawcę lub nieokreślony – do czasu ustania przyczyny jego zawieszenia. W czasie zawieszenia Konta Usługobiorca powinien podjąć działania mające na celu usunięcie przyczyny, która była podstawą zawieszenia, a po jej usunięciu obowiązany jest poinformować o tym niezwłocznie Usługodawcę. Usługodawca aktywuje Konto niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 Dni Roboczych od momentu otrzymania informacji o ustaniu przyczyny jego zawieszenia.
12. Usługodawca przed podjęciem decyzji o zawieszeniu lub usunięciu Konta w miarę możliwości wzywa Usługobiorcę do zaprzestania naruszeń, a dopiero jeżeli wezwanie okaże się bezskuteczne lub niemożliwe – Usługodawca może podjąć określoną decyzję. Niezwłocznie po podjęciu decyzji o zawieszeniu lub usunięciu Konta, Usługodawca przesyła temu Usługobiorcy wiadomość z informacją o przyczynie podjętej decyzji na przypisany do jego Konta adres e-mail. Usługodawca zobowiązuje się w pierwszej kolejności podjąć decyzję o zawieszeniu Konta, a jego usunięcie traktowane jest jako ostateczne rozwiązanie przewidziane na wypadek, gdy

- zawieszenie Konta okaże się niewystarczające lub niecelowe ze względu na charakter dokonanych naruszeń lub ich powtarzalność.
13. W przypadku gdy zawieszenie Konta Usługobiorcy trwa co najmniej 30 dni kalendarzowych i przyczyny jego zawieszenia nadal nie ustały, Usługodawca ma prawo wypowiedzieć Usługobiorcy umowę o korzystanie z Konta z 7-dniowym terminem wypowiedzenia, przesyłając stosowne oświadczenie na adres e-mail Usługobiorcy. Po upływie terminu wypowiedzenia Konto zostaje bezpowrotnie usunięte.
  14. Usunięcie Konta z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Usługobiorcy nie uprawnia Usługobiorcy do otrzymania zwrotu należności za niewykorzystany okres trwania Umowy, co nie ma na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw ustawowych Usługobiorców będących Konsumentami albo Przedsiębiorcami na Prawach Konsumenta, szczególnie w zakresie prawa odstąpienia od umowy na odległość, o którym mowa w pkt. 9 Regulaminu.
  15. Usunięcie Konta w jakimkolwiek trybie pozostaje bez uszczerbku dla możliwości dalszego przechowywania przez Usługodawcę danych Usługobiorcy przez okres niezbędny dla realizacji pozostałych celów przetwarzania (innych niż prowadzenie Konta) zgodnych z polityką prywatności Serwisu Internetowego.
  16. **Usługa Elektroniczna Newsletter** – zapisanie się na Newsletter możliwe jest po wykonaniu łącznie dwóch kolejnych kroków przez Usługobiorcę – (1) podaniu w oknie Newslettera widocznym na stronie Serwisu Internetowego adresu poczty elektronicznej Usługobiorcy, na który mają być przesyłane kolejne edycje Newslettera oraz (2) kliknięciu pola „**Zapisz się**” – z tą chwilą Usługobiorca zostaje zapisany na Newsletter.
  17. Usługa Elektroniczna Newsletter świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Usługobiorca ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, wypisania się z Newslettera (rezygnacji z Newslettera) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [support@coohom.pl](mailto:support@coohom.pl) lub pisemnie na adres: ul. św. Wawrzyńca 15/84, 60-539 Poznań.
  18. **Usługa Elektroniczna Formularz Zamówienia** – składanie Zamówienia rozpoczyna się z momentem wyboru interesującego Usługobiorcę wariantu Produktu z Cennika dostępnego w Serwisie Internetowym. Złożenie Zamówienia może wymagać zalogowania na Konto przez Klienta, a jeśli Klient nie posiada jeszcze Konta, to może je utworzyć z chwilą złożenia pierwszego Zamówienia w coohom.pl. Do złożenia Zamówienia dochodzi po wykonaniu przez Usługobiorcę łącznie dwóch kolejnych kroków – (1) po wypełnieniu Formularza Zamówienia danymi wskazanymi jako obowiązkowe i (2) kliknięciu na stronie Serwisu Internetowego po wypełnieniu Formularza Zamówienia pola „**Subskrybuj i zapłać**” – do tego momentu istnieje możliwość samodzielnej modyfikacji wprowadzanych danych (w tym celu należy kierować się wyświetlanymi komunikatami oraz informacjami dostępnymi na stronie Serwisu). W Formularzu Zamówienia niezbędne jest podanie przez Usługobiorcę następujących danych dotyczących Usługobiorcy: imię i nazwisko, adres (ulica, numer domu i/lub lokalu, kod pocztowy, miejscowość, kraj), adres poczty elektronicznej, numer telefonu oraz wybranie sposobu płatności. W przypadku Klienta niebędącego Konsumentem niezbędne jest także podanie nazwy firmy i numeru NIP.
  19. Usługa Elektroniczna Formularz Zamówienia świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą złożenia Zamówienia za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania składania Zamówienia za jego pośrednictwem przez Usługobiorcę.
  20. Tryb postępowania reklamacyjnego dotyczący Usług Elektronicznych wskazany jest w pkt. 8 Regulaminu.

#### **4) WARUNKI ZAWARCIA UMOWY MIĘDZY KLIENTEM I USŁUGODAWCĄ, SPOSOBY PŁATNOŚCI, SUBSKRYPCJA**

1. Serwis Internetowy umożliwia zawarcie Umowy o dostarczanie Produktu – treści i usług cyfrowych między Klientem i Usługodawcą. Szczegółowe informacje o Produkcie, w tym jego

- cenę, zakres i czas trwania dostępu, podane są Klientowi w opisie Produktu dostępnym na stronach Serwisu Internetowego oraz w Cenniku. Informacje te stanowią integralną część Umowy i Klient powinien zapoznać się z nimi każdorazowo przed złożeniem Zamówienia w coohom.pl.
2. Cena lub wynagrodzenie za Produkt uwidocznione na stronie Serwisu Internetowego podane są w złotych polskich i zawierają podatki. O łącznej cenie lub wynagrodzeniu wraz z podatkami, a gdy charakter Produktu nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości – sposobie, w jaki będą one obliczane, a także o innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany na stronach Serwisu Internetowego oraz w Cenniku, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli zawarcia Umowy z Usługodawcą. W przypadku Umowy zawieranej na czas nieoznaczony lub obejmującej Subskrypcję, Usługodawca podaje w ten sam sposób łączną cenę lub wynagrodzenie obejmujące wszystkie płatności za wybrany okres rozliczeniowy, a gdy Umowa przewiduje stałą stawkę – także łączne miesięczne płatności z tytułu tej Umowy.
  3. Klient nie otrzymuje na własność Produktu – przedmiotem Umowy między Usługodawcą a Klientem jest wyłącznie dostęp do Produktu i składających się na niego treści i usług cyfrowych na zasadach określonych w punkcie 5. Regulaminu.
  4. **Procedura zawarcia Umowy między Klientem i Usługodawcą przebiega standardowo w następujący sposób:**
    - a. Zawarcie Umowy między Klientem i Usługodawcą następuje po uprzednim złożeniu Zamówienia przez Klienta za pośrednictwem Formularza Zamówienia zgodnie z pkt. 3.17 Regulaminu.
    - b. Z chwilą złożenia Zamówienia Usługodawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie oraz jednocześnie przyjmuje Zamówienie do realizacji. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia i jego przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie przez Usługodawcę Klientowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta, która zawiera co najmniej oświadczenia Usługodawcy o otrzymaniu Zamówienia i o jego przyjęciu do realizacji oraz potwierdzenie warunków Umowy. Z chwilą otrzymania przez Klienta powyższej wiadomości e-mail zostaje zawarta umowa między Klientem a Usługodawcą.
  5. Usługodawca udostępnia Klientowi następujące sposoby płatności z tytułu zawarcia Umowy w coohom.pl:
    - a. Płatności elektroniczne i płatności kartą płatniczą za pośrednictwem serwisu PayU.pl – aktualne sposoby płatności określone są na stronie Serwisu Internetowego w trakcie składania Zamówienia oraz na stronie internetowej <https://www.payu.pl>.
    - b. Obsługę płatności w ramach serwisu PayU.pl prowadzi zewnętrzny dostawca usług płatniczych, to jest spółka PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu (adres siedziby: ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, akta rejestrowe przechowywane przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu; kapitał zakładowy w wysokości 7 789 000,00 zł w całości opłacony; NIP: 7792308495.
  6. Termin płatności:
    - a. W przypadku wyboru przez Klienta płatności elektronicznych lub kartą płatniczą, Klient obowiązany jest do dokonania przedpłaty za Zamówienie w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy. Ze względu na specyfikę płatności elektronicznych zalecane jest dokonanie przez Klienta płatności niezwłocznie po złożeniu Zamówienia i przekierowaniu go do zewnętrznej bramki płatniczej. W przeciwnym razie sesja płatności może wygasnąć i jej ponowienie wymagać będzie powtórzenia procesu składania Zamówienia przez Klienta.
    - b. W przypadku wyboru przez Klienta dostępu do Produktu w modelu Subskrypcji, płatność za dostęp do Produktu ma charakter cykliczny i ponawiana jest automatycznie na początku kolejnych okresów rozliczeniowych aż do czasu rezygnacji z Subskrypcji.
      - i. O ile Cennik nie stanowi inaczej, okres rozliczeniowy Subskrypcji, w zależności od wyboru Klienta, może wynosić 1 lub 12 miesięcy – począwszy od daty złożenia i

- opłacenia Zamówienia na tę Subskrypcję. Okres ten stanowi także minimalny czas trwania zobowiązań Klienta z tytułu zawartej Umowy.
- ii. Rezygnacja z Subskrypcji możliwa jest w każdej chwili i bez podania przyczyny, z zastrzeżeniem, że staje się ona skuteczna z chwilą zakończenia trwającego już okresu rozliczeniowego – w takim wypadku Umowa między Klientem i Usługodawcą, a wraz z nią także dostęp do Produktu, wygasa z upływem ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym nastąpiła rezygnacja Klienta.
  - iii. Kolejne płatności z tytułu Subskrypcji następują poprzez obciążenie instrumentu płatniczego Klienta (karty płatniczej lub kredytowej) przez dostawcę usług płatniczych w pierwszym dniu nowego okresu rozliczeniowego. Dla zachowania ciągłości Subskrypcji Klient powinien zapewnić pozytywną autoryzację płatności na początku okresu rozliczeniowego – w przeciwnym razie Subskrypcja zostanie przerwana i jej wznowienie możliwe będzie poprzez złożenie i opłacenie Zamówienia w taki sam sposób, jak za pierwszym razem.
7. Rezygnacja z Umowy o dostarczanie Produktu, w tym poprzez usunięcie Konta albo zaprzestanie korzystania z Produktu w jakikolwiek inny sposób po udzieleniu dostępu, nie uprawnia Klienta do otrzymania zwrotu płatności za niewykorzystany czas jej trwania. Zastrzeżenie to nie ma na celu wyłączać ani ograniczać żadnych praw ustawowych Klientów będących Konsumentami lub Przedsiębiorcami na Prawach Konsumenta, szczególnie w zakresie prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość, o którym mowa w pkt. 9 Regulaminu.
8. **W uzupełnieniu do postanowień poprzedzających, Usługodawca może przewidywać dla Produktu bezpłatny okres próbny zgodnie z poniższymi zasadami:**
- a. O ile Cennik nie stanowi inaczej, Usługodawca udziela bezpłatnego, 14-dniowego okresu próbnego każdemu Usługobiorcy, jednorazowo przez czas liczony od daty rejestracji Konta w Serwisie. Okres próbny nie ulega wstrzymaniu ani przywróceniu w razie rezygnacji z Konta przez Usługobiorcę w jakimkolwiek trybie przed jego upływem. Szczegóły dotyczące bezpłatnego okresu próbnego i dostępnych w jego ramach funkcjonalności Produktu określa Cennik.
  - b. Umowa o dostarczanie Produktu wygasa automatycznie z chwilą upływu bezpłatnego okresu próbnego, chyba że Usługobiorca zdecyduje się na przedłużenie Umowy i aktywację wersji płatnej Produktu zgodnie z aktualnym Cennikiem. Obowiązek dokonania płatności za dostarczanie Produktu aktualizuje się więc po stronie Usługobiorcy dopiero w chwili wyrażenia przez niego chęci kontynuowania dostarczania Produktu po upływie bezpłatnego okresu próbnego, co następuje poprzez ręczne złożenie i opłacenie Zamówienia zgodnie z postanowieniami pkt. 4.4 i n. Regulaminu.
9. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści Umowy zawieranej z Usługodawcą następuje poprzez (1) udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronie Serwisu Internetowego przed złożeniem Zamówienia, (2) przesłanie Klientowi wiadomości e-mail, o której mowa w pkt. 4.4 lit. b) Regulaminu oraz (3) podsumowanie historii zakupów na Koncie Usługobiorcy w Serwisie Internetowym. Treść Umowy jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie teleinformatycznym Serwisu Internetowego.
10. Zawieszenie subskrypcji, retencja danych i odpowiedzialność za projekty:
- 1. W przypadku braku odnowienia subskrypcji na kolejny okres rozliczeniowy lub wstrzymania płatności za dowolny płatny pakiet, Konto Usługobiorcy przechodzi w stan nieaktywny.
  - 2. Usługodawca gwarantuje, że od dnia następującego po dniu wygaśnięcia ostatniego opłaconego okresu subskrypcji, przez okres wynoszący co najmniej 5 (pięć) miesięcy (dalej: „Okres Retencji”), Konto Usługobiorcy, dane profilowe oraz wszystkie utworzone przez niego projekty wraz z ich elementami składowymi będą bezpiecznie przechowywane na serwerach Usługodawcy. W tym okresie dane te są nienaruszalne i nie zachodzi ryzyko ich skasowania przez Usługodawcę.

3. W trakcie Okresu Retencji dostęp do edycji projektów oraz ich pełnej funkcjonalności jest blokowany. Odzyskanie pełnego dostępu wymaga ponownego opłacenia dowolnego pakietu subskrypcyjnego.
4. Odzyskanie pełnego, nieograniczonego dostępu do wszystkich zapisanych projektów oraz przywrócenie pełnej funkcjonalności oprogramowania wymaga ponownego opłacenia dowolnego, aktualnie oferowanego w Cenniku pakietu płatnego.
5. Po upływie Okresu Retencji, w przypadku braku odnowienia subskrypcji, Usługodawca może dokonać trwałego i bezpowrotnego usunięcia z serwerów wszystkich projektów oraz danych przypisanych do Konta Usługobiorcy. Usługodawca wyśle powiadomienie ostrzegawcze na adres e-mail Usługobiorcy na 7 (siedem) dni przed planowanym terminem usunięcia danych.
6. W zakresie dopuszczalnym przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych, projektów lub specyfikacji wynikającą z bezczynności Usługobiorcy po upływie Okresu Retencji. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że po upływie tego terminu usunięcie danych jest procesem ostatecznym i nieodwracalnym.

## 5) ZASADY KORZYSTANIA Z PRODUKTU (LICENCJA)

1. Niniejszy punkt 5. Regulaminu i wszystkie postanowienia w nim zawarte określają domyślne zasady korzystania z Produktu – treści i usług cyfrowych będących przedmiotem Umowy zawartej z Usługodawcą. Zasady te mają zastosowanie w razie braku ustalenia dla danego Produktu indywidualnych warunków korzystania z Produktu lub w zakresie nieuregulowanym indywidualnymi warunkami (np. w przypadku licencji udzielanej przez Producenta danego Produktu zastosowanie będzie miała licencja Producenta).
2. Dostęp do Produktu zastrzeżony jest dla Klientów, którzy złożyli i opłacili Zamówienie za pośrednictwem Serwisu Internetowego oraz posiadają aktywne Konto Usługobiorcy.
3. Korzystanie przez Klienta z Produktu możliwe jest przez okres wynikający każdorazowo z zawartej Umowy, to jest w szczególności z wybranego planu Subskrypcji.
4. Uzyskanie przez Klienta dostępu do Produktu i składających się na niego treści i usług cyfrowych następuje poprzez udostępnienie Produktu lub też środka umożliwiającego uzyskanie dostępu do Produktu (np. unikalnego linku lub klucza dostępu) z poziomu Konta Usługobiorcy.
5. Udzielenie Klientowi dostępu do Produktu następuje niezwłocznie, nie dalej jednak niż w terminie 7 Dni Roboczych od dokonania przez Klienta płatności. Płatność uważa się za dokonaną przez Klienta z chwilą jej zaksięgowania na rachunku bankowym lub rozliczeniowym Usługodawcy.
6. Wszelkie prawa do Produktu, w tym także prawa autorskie w przypadku treści i usług cyfrowych stanowiących utwór w rozumieniu przepisów Prawa Autorskiego, przysługują jego Producentowi bądź innym uprawnionym podmiotom trzecim.
7. Klient na podstawie zawartej Umowy jest uprawniony korzystać z Produktu zgodnie z jego przeznaczeniem i tematyką, w sposób oraz w zakresie niezbędnym do korzystania z niego dla celów określonych Umową, niniejszym Regulaminem i licencją Producenta, a w razie braku ich określenia dla celów, w których zazwyczaj korzysta się z Produktu tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk. Korzystanie przez Klienta z Produktu możliwe jest wyłącznie dla własnego, osobistego użytku Klienta, w tym na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej lub zawodowej.
8. Klient nie otrzymuje na własność żadnych praw autorskich do Produktu. Z chwilą dokonania płatności Klientowi zostaje udzielona niewyłączna, niezbywalna, nieprzenoszalna i bez prawa sublicencjonowania (w tym bez prawa upoważniania innych osób do korzystania z Produktu w zakresie udzielonej licencji) licencja na korzystanie z Produktu. Wszelkie prawa nieudzielone Klientowi w sposób wyraźny są zastrzeżone przez Usługodawcę i Producenta lub inne uprawnione podmioty trzecie. Szczegółowe warunki licencyjne Producenta podane są na stronach Serwisu Internetowego, w szczególności w opisie Produktu oraz w Cenniku.

9. Z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące oraz odmiennych postanowień Umowy lub licencji Producenta: (1) Klient nie jest uprawniony do udostępniania Produktu osobom trzecim; (2) Klient nie jest uprawniony do wykorzystywania Produktu w celach zarobkowych, w tym do wprowadzania Produktu do obrotu; (3) Klient nie jest uprawniony do przenoszenia, sublicencjonowania ani upoważniania innych osób do korzystania z Produktu; (4) Klient nie jest uprawniony do kopiowania, powielania, modyfikowania, adaptowania, tłumaczenia, odkodowywania, dekompilowania, dezasemblowania lub jakichkolwiek innych prób ingerencji w Produkt, chyba że jest to niezbędne do zapewnienia prawidłowego korzystania z Produktu zgodnie z Umową i licencją Producenta.
10. W odniesieniu do Klientów będących Konsumentami lub Przedsiębiorcami na Prawach Konsumenta, Usługodawca może dokonać zmiany Produktu – tj. treści lub usług cyfrowych, która nie jest niezbędna do zachowania jego zgodności z Umową, tylko w przypadku zaistnienia co najmniej jednej z uzasadnionych przyczyn, tj. gdy zmiana jest niezbędna do dostosowania treści cyfrowych lub usługi cyfrowej do nowego środowiska technicznego lub do wzrostu liczby użytkowników lub z innych istotnych względów eksploatacyjnych – oraz wyłącznie w zakresie, w jakim ta przyczyna wpływa na zmianę. Usługodawca nie może jednak dokonać zmiany Produktu dostarczanego w sposób jednorazowy. Wprowadzenie zmiany, o której mowa powyżej, nie może wiązać się z jakimikolwiek kosztami po stronie Klienta, a Usługodawca ma obowiązek poinformować Klienta w sposób jasny i zrozumiały o dokonywanej zmianie. Jeżeli zmiana, o której mowa powyżej, istotnie i negatywnie wpływa na dostęp Klienta do Produktu lub korzystanie z niego, Usługodawca jest zobowiązany poinformować go z odpowiednim wyprzedzeniem na trwałym nośniku o właściwościach i terminie dokonania tej zmiany oraz prawie do wypowiedzenia umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia w ciągu 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o tej zmianie, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana. Prawo wypowiedzenia, o którym mowa w zadaniu poprzednim, nie ma zastosowania, jeżeli Usługodawca zapewnił Klientowi uprawnienie do zachowania, bez dodatkowych kosztów, Produktu zgodnego z umową, w stanie niezmiennym.

## 6) OGRANICZENIA ZWIĄZANE Z KORZYSTANIEM Z PRODUKTU

1. Niniejszy punkt 6. Regulaminu ani żadne postanowienia w nim zawarte nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek uprawnień Klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta przewidzianych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa, szczególnie w zakresie ustawowej odpowiedzialności Usługodawcy za nienależyte spełnienie świadczenia.
2. Funkcjonalności Produktu, w tym generowane przez niego treści lub wyniki, opierają się na informacjach i danych pochodzących od Klienta. Usługodawca nie weryfikuje rzetelności, poprawności i prawdziwości tych informacji i danych. Rola Produktu ogranicza się w tym wypadku do przetwarzania, przekazywania i udostępniania tych danych lub wygenerowanych na ich podstawie treści Klienta. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszystkie wprowadzane, udostępniane, przesyłane, transmitowane lub w inny sposób dostarczane w ramach Produktu treści i dane oraz za każdorazową weryfikację ich poprawności i kompletności.
3. W najszerszym dopuszczalnym przez prawo właściwe zakresie, przyjmuje się, że Usługodawca licencjonuje Produkt w formie, w jakiej został on dostarczony („takie, jakie jest”) i nie czyni żadnych dorozumianych lub wyrażonych otwarcie zapewnień co do użyteczności do konkretnych zastosowań. W żadnym wypadku Usługodawca oraz jego dostawcy, w tym Producent, nie odpowiadają za szkody lub naruszenia praw osób trzecich spowodowane pośrednio lub bezpośrednio przez funkcjonowanie Produktu, włączając w to szkody spowodowane przez niemożność użytkowania, przerw w pracy oraz jakiejkolwiek powtarzalne, incydentalne lub specjalne szkody wszelkiego rodzaju, włącznie z utratą zysków lub redukcji kosztów, niezależnie od tego, czy przedstawiciel Usługodawcy został poinformowany o możliwości wystąpienia takiej szkody, lub roszczeń osoby trzeciej. Żadne z ograniczeń zawartych w niniejszym Regulaminie oraz w odrębnych warunkach Umowy Sprzedaży nie ogranicza odpowiedzialności Usługodawcy za szkody na osobie spowodowanej umyślnym działaniem Usługodawcy. Klient wyraźnie potwierdza prawo Usługodawcy do działania w imieniu swoich dostawców, w tym Producenta,

wyłącznie w zakresie wyłączenia odpowiedzialności, wyłączenia i/lub ograniczenia obowiązków lub zobowiązań określonych w niniejszym punkcie Regulaminu.

## 7) KONTAKT Z USŁUGODAWCĄ

Zasadniczą formą bieżącej komunikacji na odległość z Usługodawcą jest poczta elektroniczna (e-mail: [support@coohom.pl](mailto:support@coohom.pl)) oraz zakładka wsparcia technicznego na stronie coohom.pl, za pośrednictwem której można wymieniać z Usługodawcą informacje dotyczące korzystania z Serwisu Internetowego, w tym również zasięgnąć pomocy technicznej w razie jakichkolwiek problemów związanych z działaniem Serwisu Internetowego i jego Usług Elektronicznych, w tym uzyskaniem dostępu do Produktu. Usługobiorcy mogą kontaktować się z Usługodawcą także na inne dopuszczalne prawem sposoby, korzystając z danych kontaktowych wskazanych na wstępie Regulaminu.

## 8) PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1. Niniejszy punkt 8. Regulaminu określa procedurę rozpatrywania reklamacji **wspólną dla wszystkich reklamacji** składanych do Usługodawcy, w szczególności reklamacji dotyczących Umowy o dostarczanie Produktu, Subskrypcji, Usług Elektronicznych oraz pozostałych reklamacji związanych z działaniem Usługodawcy lub Serwisu Internetowego.
2. Reklamacja może zostać złożona na przykład:
  - a. pisemnie na adres: ul. św. Wawrzyńca 15/84, 60-539 Poznań;
  - b. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [kontakt@coohom.pl](mailto:kontakt@coohom.pl).
3. Zaleca się podanie w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości lub braku zgodności Produktu z Umową; (2) żądania sposobu doprowadzenia do zgodności z Umową lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy lub innego roszczenia; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
4. W razie zmiany podanych danych kontaktowych przez składającego reklamację w trakcie rozpatrywania reklamacji zobowiązany jest on do powiadomienia o tym Usługodawcy.
5. Do reklamacji mogą zostać załączone przez składającego reklamację dowody (np. zdjęcia, zrzuty ekranu, dokumenty) związane z przedmiotem reklamacji. Usługodawca może także zwrócić się do składającego reklamację z prośbą o podanie dodatkowych informacji lub przesłanie dowodów (np. zdjęcia), jeżeli ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę.
6. Usługodawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.
7. Podstawa i zakres odpowiedzialności ustawowej Usługodawcy są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym, Ustawie o Prawach Konsumenta oraz ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.). Poniżej wskazane są dodatkowe informacje dotyczące odpowiedzialności Usługodawcy:
  - a. W przypadku reklamacji Produktu – treści i usług cyfrowych zakupionych przez Klientów będących Konsumentami lub Przedsiębiorcami na Prawach Konsumenta na podstawie Umowy zawartej z Usługodawcą od dnia 1. stycznia 2023 r. lub przed tym dniem, jeżeli dostarczanie takiego Produktu miało nastąpić lub nastąpiło po tym dniu, podstawę i zakres odpowiedzialności Usługodawcy określają przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta w brzmieniu obowiązującym od dnia 1. stycznia 2023 r., w szczególności art. 43h – 43q Ustawy o Prawach Konsumenta. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Usługodawcy względem Konsumenta lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta w razie braku zgodności Produktu z Umową.

- b. W przypadku Klientów niebędących Konsumentami ani Przedsiębiorcami na Prawach Konsumenta odpowiedzialność Usługodawcy podlega niniejszym zasadom umownym, w szczególności postanowieniom dodatkowym w punkcie 11. Regulaminu. Postanowienia te określają granice odpowiedzialności Usługodawcy i mają one pierwszeństwo przed regulacjami ustawowymi, z zastrzeżeniem bezwzględnie wiążących przepisów właściwego prawa.

## 9) USTAWOWE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Postanowienia niniejszego punktu 9. Regulaminu dotyczące Konsumenta stosuje się także do Przedsiębiorców na Prawach Konsumenta.
2. Konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem wyjątków wymienionych w pkt. 9.4 oraz kosztów określonych w pkt. 9.5 Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie do Usługodawcy oświadczenia przed jego upływem, na przykład za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [kontakt@coohom.pl](mailto:kontakt@coohom.pl) albo pisemnie pod adresem: ul. św. Wawrzyńca 15/84, 60-539 Poznań. Konsument może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy, który stanowi załącznik nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta oraz dodatkowo załączony jest do niniejszego Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.
3. Termin do odstąpienia od umowy, której przedmiotem są Produkty – treści i usługi cyfrowe lub też świadczenie Usług Elektronicznych w Serwisie Internetowym, rozpoczyna bieg od dnia zawarcia umowy.
4. **Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi m. in. w odniesieniu do (1) umowy o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a przedsiębiorca przekazał Konsumentowi potwierdzenie, o którym mowa w art. 15 ust. 1 i 2 albo art. 21 ust. 1 Ustawy o Prawach Konsumenta oraz (2) umowy o świadczenie usług, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości.**
5. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy, to jest gdy nie ma zastosowania do niej żaden z wyjątków wskazanych w pkt. 9.4 Regulaminu, stosuje się poniższe postanowienia regulujące skutki i koszty związane z odstąpieniem od umowy przez Konsumenta:
  - a. Usługodawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, z zastrzeżeniem kosztu rozpoczętych świadczeń zgodnie z pkt. 9.5 lit. b) poniżej. Usługodawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
  - b. W przypadku usługi, której wykonywanie – na wyraźne żądanie Konsumenta – rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy (np. aktywacja dostępu do Produktu – treści i usług cyfrowych), Konsument, który wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu takiego żądania, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.

- c. W przypadku odstąpienia od Umowy o dostarczanie Produktu – treści i usług cyfrowych, Usługodawca od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy nie może wykorzystywać treści innych niż dane osobowe dostarczone lub wytworzone przez Konsumenta w trakcie korzystania z treści lub usług cyfrowych – dostarczonych przez Usługodawcę, z wyjątkiem treści, które: (1) są użyteczne wyłącznie w związku z treścią cyfrową lub usługą cyfrową, które stanowiły przedmiot Umowy; (2) dotyczą wyłącznie aktywności Konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej dostarczonych przez Usługodawcę; (3) zostały połączone przez Usługodawcę z innymi danymi i nie mogą zostać z nich wydzielone lub mogą zostać wydzielone jedynie przy nakładzie niewspółmiernych wysiłków; (4) zostały wytworzone przez Konsumenta wspólnie z innymi Konsumentami, którzy nadal mogą z nich korzystać. Z wyjątkiem przypadków, o których mowa wyżej w pkt (1)–(3,) Usługodawca na żądanie Konsumenta udostępnia mu treści inne niż dane osobowe, które zostały dostarczone lub wytworzone przez Konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej dostarczonych przez Usługodawcę. W przypadku odstąpienia od Umowy Usługodawca może uniemożliwić Konsumentowi dalsze korzystanie z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej, w szczególności przez uniemożliwienie Konsumentowi dalszego dostępu do tych treści i usług cyfrowych z poziomu jego Konta w Serwisie, co nie ma wpływu na uprawnienia Konsumenta, o których mowa w zdaniu poprzednim. Konsument ma prawo odzyskać treści cyfrowe od Usługodawcy nieodpłatnie, bez przeszkód ze strony Usługodawcy, w rozsądnym terminie i powszechnie używanym formacie przeznaczonym do odczytu maszynowego.
- d. W przypadku odstąpienia od Umowy Konsument jest zobowiązany zaprzestać korzystania z tej treści cyfrowej lub usługi cyfrowej i udostępniania ich osobom trzecim.

## **10) POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR**

1. Metody rozwiązywania sporów bez udziału sądu to między innymi (1) umożliwienie zbliżenia stanowisk stron, np. poprzez mediację; (2) zaproponowanie rozwiązania sporu, np. poprzez concyliację oraz (3) rozstrzygnięcie sporu i narzucenie stronom jego rozwiązania, np. w ramach arbitrażu (sąd polubowny). Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, zasady dostępu do tych procedur oraz przyjazna wyszukiwarka podmiotów zajmujących się polubownym rozwiązywaniem sporów dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: <https://polubowne.uokik.gov.pl/>.
2. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa punkt kontaktowy, którego zadaniem jest między innymi udzielanie Konsumentom informacji dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Z punktem Konsument może się skontaktować: (1) telefonicznie – dzwoniąc pod numer 22 55 60 332 lub 22 55 60 333; (2) za pomocą poczty elektronicznej – przysyłając wiadomość na adres: [kontakt.adr@uokik.gov.pl](mailto:kontakt.adr@uokik.gov.pl) lub (3) pisemnie lub osobiście – w Centrali Urzędu przy placu Powstańców Warszawy 1 w Warszawie (00-030).
3. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego; (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej; lub (3) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika Konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona Konsumentów (m. in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są między innymi mailowo pod adresem

[porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl) oraz pod numerem infolinii konsumenckiej 801 440 220 (infolinia czynna w dni robocze, w godzinach 8:00-18:00, opłata za połączenie wg taryfy operatora).

## **11) POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW**

1. Niniejszy punkt 1 1. Regulaminu oraz wszystkie postanowienia w nim zawarte są skierowane i tym samym wiążą wyłącznie Usługobiorcę lub Klienta niebędącego Konsumentem. Ponadto niniejszy punkt Regulaminu oraz wszystkie postanowienia w nim zawarte nie są skierowane i tym samym nie wiążą Klienta lub Usługobiorcy będącego Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta, chyba że zastosowanie do niego postanowień zawartych w tym punkcie Regulaminu nie jest niedozwolone.
2. Odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu rękojmi za Produkt lub braku zgodności Produktu z Umową zostaje niniejszym wyłączona.
3. Usługodawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.
4. Usługodawca jest uprawniony w każdym czasie podjąć działania zmierzające do zweryfikowania prawdziwości, rzetelności oraz precyzności informacji podanych przez Klienta/Usługobiorcę, w szczególności podanych na Koncie w Serwisie. W zakresie weryfikacji Usługodawca uprawniony jest m. in. do zażądania od Klienta/Usługobiorcy przesłania skanu posiadanych certyfikatów, zaświadczeń lub innych dokumentów niezbędnych do dokonania weryfikacji. W ramach weryfikacji, o której mowa w zdaniu poprzednim, Usługodawca uprawniony jest do zawieszenia Konta oraz wstrzymania wykonania Zamówienia na czas trwania weryfikacji.
5. Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie Usługobiorcy stosownego oświadczenia.
6. Jakiegokolwiek opóźnienie lub niewywiązywanie się z warunków realizacji usług przez Usługodawcę nie będą stanowiły podstawy dla Klienta/Usługobiorcy do odstąpienia od umowy lub też domagania się odszkodowania za poniesione straty lub innych równoważnych płatności, jeśli niewykonanie lub nienależyte świadczenie usług zostało spowodowane czynnikami, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności i do których powstania się nie przyczynił.
7. Usługodawca nie ponosi wobec Klienta/Usługobiorcy odpowiedzialności za szkody i niewypełnienie zobowiązań wynikające ze zdarzenia o charakterze siły wyższej (np. niezapowiedziane przerwy w dostawie prądu lub dostępie do sieci Internet, ataki hackerskie, katastrofy naturalne, epidemie, wojny, zamieszki, rozruchy, powodzie, pożary, trzęsienia ziemi, strajki pracownicze, akty władzy wykonawczej lub ustawodawczej) lub wszelkich innych przyczyn pozostających poza kontrolą Usługodawcy.
8. Odpowiedzialność Usługodawcy w stosunku do Klienta/Usługobiorcy, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona – zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie – do wysokości uiszczonej ceny z tytułu zawartej Umowy za okres ostatniego roku, a w każdym razie nie więcej jednak niż do kwoty jednego tysiąca złotych. Ograniczenie kwotowe, o którym mowa w zdaniu poprzednim, ma zastosowanie do wszelkich roszczeń kierowanych przez Klienta/Usługobiorcę w stosunku do Usługodawcy, w tym także w przypadku braku zawarcia Umowy lub roszczeń niezwiązanych bezpośrednio z tą Umową. Usługodawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Klienta/Usługobiorcy tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia Umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści w stosunku do Klienta/Usługobiorcy.
9. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Usługodawcą a Klientem/Usługobiorcą zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Usługodawcy.

## **12) PRZERWY I AWARIE TECHNICZNE**

1. Usługodawca dokłada należytych starań, aby zapewnić prawidłowe i nieprzerwane funkcjonowanie Serwisu Internetowego. Z uwagi na złożoność oraz stopień skomplikowania Serwisu Internetowego oraz jego Usług Elektronicznych, a także z uwagi na czynniki zewnętrzne

pozostające poza kontrolą Usługodawcy (np. ataki DDOS – *distributed denial of service*), możliwe jest jednak wystąpienie błędów oraz awarii technicznych uniemożliwiających lub ograniczających w jakikolwiek sposób funkcjonowanie Serwisu, Usług Elektronicznych oraz Produktów. Usługodawca podejmie w takim wypadku wszelkie pozostające w jego możliwościach i uzasadnione działania mające na celu zapewnienie ograniczenia negatywnych skutków takich zdarzeń w jak największym stopniu.

2. Usługodawca informuje niezwłocznie Usługobiorców o wszelkich błędach oraz awariach technicznych, o których w mowa powyżej oraz przewidywanym terminie ich usunięcia.
3. Poza przerwami spowodowanymi błędami i awariami technicznymi mogą wystąpić także inne przerwy techniczne, w czasie których Usługodawca podejmuje działania mające na celu rozwój Serwisu oraz jego zabezpieczenie przed błędami i awariami technicznymi.
4. Usługodawca obowiązany jest planować przerwy techniczne w taki sposób, aby były one jak najmniej uciążliwe dla Usługobiorców, w szczególności aby planowane były na pory o zmniejszonym natężeniu ruchu w Serwisie (np. godziny nocne) i jedynie na czas niezbędny do dokonania koniecznych działań przez Usługodawcę. Usługodawca obowiązany jest informować Usługobiorców o planowanych przerwach technicznych z odpowiednim wyprzedzeniem, podając także przewidywany czas trwania planowanej przerwy.
5. Usługodawca nie ponosi wobec Usługobiorcy odpowiedzialności za szkody i niewypełnienie zobowiązań wynikających z wszelkich błędów i awarii technicznych oraz przerw technicznych, o których mowa w niniejszym punkcie 12. Regulaminu. Niniejszy punkt 12. Regulaminu nie ma na celu wyłączać ani ograniczać ustawowej odpowiedzialności Usługodawcy względem Usługobiorcy będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta ani jakichkolwiek innych uprawnień tego Usługobiorcy przyznanych mu przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

### **13) PRAWA AUTORSKIE DO SERWISU INTERNETOWEGO**

1. Prawa autorskie oraz prawa własności intelektualnej do Serwisu Internetowego jako całości oraz jego poszczególnych elementów, w tym treści, grafik, utworów, wzorów i znaków dostępnych w jego ramach należą do Usługodawcy lub innych uprawnionych podmiotów trzecich i objęte są ochroną przepisów Prawa Autorskiego oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Ochrona Serwisu Internetowego obejmuje wszystkie formy jego wyrażenia.
2. Serwis Internetowy należy traktować podobnie jak każdy inny utwór podlegający ochronie autorskiej. Usługobiorca nie ma prawa kopiować Serwisu Internetowego za wyjątkiem przypadków dozwolonych przepisami bezwzględnie wiążącego prawa. Usługobiorca zobowiązuje się także nie modyfikować, adaptować, tłumaczyć, odkodowywać, dekompilować, dezasemblować lub w jakikolwiek inny sposób starać się ustalić kod źródłowy Serwisu Internetowego, za wyjątkiem przypadków dozwolonych przepisami bezwzględnie wiążącego prawa.
3. Znaki handlowe Usługodawcy oraz podmiotów trzecich powinny być używane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

### **14) NIELEGALNE TREŚCI I INNE TREŚCI NIEZGODNE Z REGULAMINEM**

1. Niniejszy punkt Regulaminu zawiera postanowienia wynikające z Aktu o Usługach Cyfrowych w zakresie dotyczącym Serwisu Internetowego i Usługodawcy. Usługobiorca co do zasady nie jest zobowiązany do dostarczania treści podczas korzystania ze Serwisu Internetowego, chyba że Regulamin wymaga podania określonych danych (np. dane do złożenia Zamówienia). Usługobiorca może mieć też możliwość dostarczania i przechowywania danych np. za pośrednictwem Konta w Serwisie, korzystając z narzędzi udostępnionych w tym celu przez

Usługodawcę. W każdym wypadku dostarczania treści przez Usługobiorcę jest on zobowiązany do przestrzegania zasad zawartych w Regulaminie.

2. **PUNKT KONTAKTOWY** – Usługodawca wyznacza adres poczty elektronicznej [kontakt@coohom.pl](mailto:kontakt@coohom.pl) jako pojedynczy punkt kontaktowy. Punkt kontaktowy umożliwia bezpośrednią komunikację Usługodawcy z organami państw członkowskich, Komisją Europejską i Radą Usług Cyfrowych oraz jednocześnie umożliwia odbiorcom usługi (w tym Klientom/Usługobiorcom) bezpośrednią, szybką i przyjazną komunikację z Usługodawcą drogą elektroniczną, na potrzeby stosowania Aktu o Usługach Cyfrowych. Usługodawca wskazuje język polski oraz język angielski do celów komunikacji z jego punktem kontaktowym.
3. **Procedura zgłaszania Nielegalnych Treści i działania zgodnie z art. 16 Aktu o Usługach Cyfrowych:**
  - a. Na adres poczty elektronicznej [kontakt@coohom.pl](mailto:kontakt@coohom.pl) dowolna osoba lub dowolny podmiot może zgłosić Usługodawcy obecność określonych informacji, które dana osoba lub dany podmiot uważają za Nielegalne Treści.
  - b. Zgłoszenie powinno być wystarczająco precyzyjne i odpowiednio uzasadnione. W tym celu Usługodawca umożliwia i ułatwia dokonywanie na podany wyżej adres poczty elektronicznej zgłoszeń zawierających wszystkie poniższe elementy: (1) wystarczająco uzasadnione wyjaśnienie powodów, dla których dana osoba lub dany podmiot zarzucają, że zgłaszane informacje stanowią Nielegalne Treści; (2) jasne wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji informacji, takiej jak dokładny adres URL lub dokładne adresy URL, oraz, w stosownych przypadkach, dodatkowe informacje umożliwiające identyfikację Nielegalnych Treści, stosownie do rodzaju treści i konkretnego rodzaju usługi; (3) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE; oraz (4) oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawidłowe i kompletne.
  - c. Zgłoszenie, o którym mowa powyżej, uznaje się za dające podstawę do uzyskania faktycznej wiedzy lub wiadomości do celów art. 6 Aktu o Usługach Cyfrowych w odniesieniu do informacji, której dotyczy, jeżeli umożliwia Usługodawcy działającemu z należytą starannością stwierdzenie – bez szczegółowej analizy prawnej – nielegalnego charakteru danej działalności lub informacji.
  - d. Jeżeli zgłoszenie zawiera elektroniczne dane kontaktowe osoby lub podmiotu, które dokonały zgłoszenia, Usługodawca bez zbędnej zwłoki przesyła takiej osobie lub takiemu podmiotowi potwierdzenie otrzymania zgłoszenia. Usługodawca powiadamia także bez zbędnej zwłoki taką osobę lub taki podmiot o swojej decyzji w odniesieniu do informacji, których dotyczy zgłoszenie, przekazując informacje na temat możliwości odwołania się od podjętej decyzji.
  - e. Usługodawca rozpatruje wszystkie zgłoszenia, które otrzymuje w ramach mechanizmu, o których mowa powyżej, oraz podejmuje decyzje w odniesieniu do informacji, których dotyczą zgłoszenia, w sposób terminowy, niearbitralny i obiektywny oraz z zachowaniem należytej staranności. Jeżeli na potrzeby takiego rozpatrywania lub podejmowania decyzji Usługodawca korzysta ze zautomatyzowanych środków, uwzględnia informacje na ten temat w powiadomieniu, o którym mowa poprzednim punkcie.
4. **Informacja na temat ograniczeń, które Usługodawca nakłada w związku z korzystaniem z Serwisu Internetowego, w odniesieniu do informacji przekazywanych przez Usługobiorcę:**
  - a. Usługobiorcę obowiązują następujące zasady w przypadku dostarczania jakichkolwiek treści w ramach Serwisu Internetowego:
    - i. obowiązek korzystania ze Serwisu Internetowego, w tym do zamieszczania treści (np. w ramach Zamówień lub Konta), zgodnie z jego przeznaczeniem, niniejszym Regulaminem oraz w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy oraz osób trzecich;

- ii. obowiązek wprowadzania treści zgodnych ze stanem faktycznym oraz w sposób niewprowadzający w błąd;
  - iii. zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym, w tym zakaz dostarczania Nielegalnych Treści;
  - iv. zakaz przysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) za pośrednictwem Serwisu Internetowego;
  - v. zakaz dostarczania treści naruszających powszechnie przyjęte zasady netykiety, w tym zawierających treści wulgarne lub obraźliwe;
  - vi. obowiązek posiadania – w przypadku, gdy jest to konieczne – wszelkich wymaganych praw i zezwoleń do dostarczania takich treści na stronach Serwisu Internetowego, w szczególności praw autorskich lub wymaganych licencji, zezwoleń i zgód na ich wykorzystywanie, rozpowszechnianie, udostępnianie, lub publikację, zwłaszcza prawa publikowania i rozpowszechniania w Serwisie Internetowym oraz prawo do wykorzystania i rozpowszechniania wizerunku bądź danych osobowych w przypadku treści, które obejmują wizerunek lub dane osobowe osób trzecich.
  - vii. obowiązek korzystania ze Serwisu Internetowego w sposób nie stwarzający zagrożenia bezpieczeństwa systemu teleinformatycznego Usługodawcy, Serwisu Internetowego lub osób trzecich.
- b. Usługodawca zastrzega sobie prawo moderowania treści dostarczanych przez Usługobiorców na stronę Serwisu Internetowego. Moderowanie odbywa się w dobrej wierze i z należytą starannością oraz z własnej inicjatywy Usługodawcy lub na otrzymane zgłoszenie w celu wykrycia, identyfikacji i usunięcia Nielegalnych Treści lub innych treści niezgodnych z Regulaminem lub uniemożliwienia do nich dostępu lub podejmowania niezbędnych środków, aby spełnić wymogi prawa Unii Europejskiej i prawa krajowego zgodnego z prawem Unii Europejskiej, w tym wymogi określone w Akcie o usługach cyfrowych, bądź też wymogi zawarte w Regulaminie.
- c. Proces moderowania może odbywać się ręcznie przez człowieka lub opierać się na zautomatyzowanych lub częściowo zautomatyzowanych narzędziach ułatwiających Usługodawcy identyfikację Nielegalnych Treści lub innych treści niezgodnych z Regulaminem. Po zidentyfikowaniu takich treści Usługodawca podejmuje decyzję co do ewentualnego usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do treści lub w inny sposób ogranicza ich widoczność lub podejmuje inne działania, które uzna za konieczne (np. kontaktuje się z Usługobiorcą celem wyjaśnienia zastrzeżeń i zmiany treści). Usługodawca w sposób jasny i łatwo zrozumiały poinformuje Usługobiorcę, który dostarczył treści (w razie posiadania jego danych kontaktowych) o swojej decyzji, powodach jej podjęcia oraz dostępnych możliwościach odwołania się od tej decyzji.
- d. Usługodawca realizując swoje prawa i obowiązki z Aktu o Usługach Cyfrowych zobowiązany jest działać z należytą starannością, w sposób obiektywny i proporcjonalny oraz z należytym uwzględnieniem praw i prawnie uzasadnionych interesów wszystkich zaangażowanych stron, w tym odbiorców usługi, w szczególności z uwzględnieniem praw zapisanych w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej, takich jak wolność wypowiedzi, wolność i pluralizm mediów i inne prawa podstawowe i wolności.
5. Wszelkie uwagi, skargi, reklamacje, odwołania lub zastrzeżenia dotyczące decyzji lub innych działań lub brak działań podjętych przez Usługodawcę na podstawie otrzymanego zgłoszenia lub decyzji Usługodawcy podjętej zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu mogą być zgłaszane w trybie analogicznym do procedury reklamacyjnej wskazanej w punkcie 8. Regulaminu. Korzystanie z tej procedury jest bezpłatne i umożliwia składanie skarg w sposób elektroniczny na podany adres poczty elektronicznej. Skorzystanie z procedury zgłaszania i rozpatrywania skarg pozostaje bez uszczerbku dla prawa danej osoby lub podmiotu do wszczęcia postępowania przed sądem oraz nie narusza jego innych praw.
6. Usługodawca rozpatruje wszelkie uwagi, skargi, reklamacje, odwołania lub zastrzeżenia dotyczące decyzji lub innych działań lub brak działań podjętych przez Usługodawcę na podstawie otrzymanego zgłoszenia lub podjętej decyzji w sposób terminowy, niedyskryminujący, obiektywny

i niearbitralny. Jeżeli skarga lub inne zgłoszenie zawiera wystarczające powody, aby Usługodawca uznał, że jego decyzja o niepodejmowania działań w odpowiedzi na zgłoszenie jest nieuzasadniona lub że informacje, których dotyczy skarga, nie są nielegalne i niezgodne z Regulaminem, lub zawiera informacje wskazujące, że działanie skarżącego nie uzasadnia podjętego środka, Usługodawca bez zbędnej zwłoki uchyla lub zmienia swoją decyzję co do ewentualnego usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do treści lub w inny sposób ograniczenia ich widoczności lub podejmuje inne działania, które uzna za konieczne.

7. Usługobiorcy bądź inne osoby lub podmioty, które dokonały zgłoszenia Nielegalnych Treści, do których skierowane są decyzje Usługodawcy dotyczące Nielegalnych Treści lub treści niezgodnych z Regulaminem, mają prawo wyboru dowolnego organu pozasądowego rozstrzygania sporów certyfikowanego przez koordynatora ds. usług cyfrowych państwa członkowskiego w celu rozstrzygnięcia sporów dotyczących tych decyzji, w tym w odniesieniu do skarg, które nie zostały rozstrzygnięte w ramach wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg Usługodawcy.

## 15) POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowy zawierane na podstawie niniejszego Regulaminu zawierane są w języku polskim.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, to jest: zmiany przepisów prawa; podlegania obowiązkom prawnemu lub regulacyjnemu; zmiany, dodania lub usunięcia Usług Elektronicznych lub Produktów; zmiany terminów i sposobów płatności lub realizacji Umowy; zmiany danych Usługodawcy; konieczności przeciwdziałania nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną Serwisu Internetowego, w tym Produktów, Usług Elektronicznych i Usługobiorców/Klientów przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa; poprawy jakości obsługi Klientów/Usługobiorców – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.
  - a. Powiadomienie o proponowanych zmianach wysyłane jest z wyprzedzeniem co najmniej 15 dni przed dniem wejścia w życie tych zmian, z zastrzeżeniem, że zmiana może być wprowadzona bez zachowania 15-dniowego okresu powiadomienia w przypadku, gdy Usługodawca: (1) podlega obowiązkom prawnemu lub regulacyjnemu, na podstawie którego zobowiązany jest do zmiany Regulaminu w sposób, który uniemożliwia mu dotrzymanie 15-dniowego okresu powiadomienia; lub (2) musi w drodze wyjątku zmienić swój Regulamin, aby przeciwdziałać nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną Serwisu Internetowego, w tym Produktów, Usług Elektronicznych i Usługobiorców/Klientów przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa. W dwóch ostatnich przypadkach, o których mowa w zdaniu poprzednim, wprowadzenie zmian następuje ze skutkiem natychmiastowym, chyba że możliwe lub konieczne jest zastosowanie dłuższego terminu wprowadzenia zmian, o czym każdorazowo powiadamia Usługodawca.
  - b. W przypadku umów o charakterze ciągłym (np. Subskrypcja lub umowa o korzystanie z Usługi Elektronicznej Konto) Usługobiorca ma prawo rozwiązać umowę z Usługodawcą przed upływem okresu powiadomienia o proponowanych zmianach. Rozwiązanie takie staje się skuteczne w terminie 15 dni od dnia otrzymania powiadomienia. W przypadku zawarcia umowy o charakterze ciągłym, zmieniony Regulamin wiąże Usługobiorcę, jeżeli został prawidłowo powiadomiony o zmianach, zgodnie z okresem powiadomienia przed ich wprowadzeniem i nie rozwiązał w tym okresie umowy. Dodatkowo w dowolnym momencie po otrzymaniu powiadomienia o zmianach, Usługobiorca może zaakceptować wprowadzane zmiany i tym samym zrezygnować z dalszego trwania okresu powiadomienia. W przypadku zawarcia umowy o innym charakterze niż umowy ciągłe, zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Usługobiorcy przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, w szczególności zmiany Regulaminu nie będą

- miały wpływu na już składane lub złożone Zamówienia oraz zawarte, realizowane lub wykonane umowy.
- c. W wypadku gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych Konsument oraz Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta ma prawo odstąpienia od umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu Cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.); Ustawy o Prawach Konsumenta; Prawa Autorskiego; oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
4. Regulamin nie wyłącza przepisów obowiązujących w państwie zwykłego miejsca pobytu Konsumenta zawierającego umowę z Usługodawcą, których nie można wyłączyć w drodze umowy. Usługodawca gwarantuje w takim wypadku Konsumentowi ochronę przyznaną mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy.
- 

### **Dziękujemy za uważną lekturę!**

W razie pytań jesteśmy zawsze do Państwa dyspozycji – prosimy o kontakt korzystając z danych podanych na wstępie.

### **Zapraszamy do skorzystania z naszych usług**

**Zespół Coohom Polska**

## **ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY (ZAŁĄCZNIK NUMER 2 DO USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA)**

### **Wzór formularza odstąpienia od umowy**

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

– Adresat:

**COOHOM POLSKA ADAM JESIAK**  
ul. św. Wawrzyńca 15/84, 60-539 Poznań  
coohom.pl  
support@coohom.pl

– Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów(\*) umowy dostawy następujących towarów(\*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących towarów(\*)/o świadczenie następującej usługi(\*)

– Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*)

- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data

(\*) Niepotrzebne skreślić.