

## **UWAGA:**

Serwis Fixly znajduje się w wersji produkcyjnej - beta, co oznacza, że nie wszystkie opisane poniżej w treści funkcjonalności lub rozwiązania funkcjonują poprawnie lub są udostępnione dla wszystkich Użytkowników. Wersja beta obejmuje udostępnianie Usług świadczonych przez Operatora Wykonawcom.

## **Regulamin Serwisu Fixly**

1. Postanowienia wstępne
2. Definicje
3. Ogólne warunki korzystania z Serwisu
4. Konto
5. Zasady redagowania Profilu, Twojej strony oraz zamieszczania Zapytań, Usług i Ofert
6. Płatności Fixly i ochrona Zlecającego
7. Usługi dodatkowe
8. Opinie
9. Zasady odpowiedzialności
10. Usługi
11. Płatności
12. Postępowanie reklamacyjne
13. Skarga i mediacja
14. Postanowienia końcowe

## **Załączniki do regulaminu**

**Załącznik nr 1** Usługi zakazane

Załącznik nr 2 Usługi dodatkowe i Pakiety

Załącznik nr 3 Pouczenie o odstąpieniu od umowy oraz wzór oświadczenia o odstąpieniu

Załącznik nr 4 Faktury w wersji elektronicznej

### **1. Postanowienia wstępne**

1. Regulamin określa zasady świadczenia przez spółkę Grupa OLX sp. z o.o. na rzecz Użytkowników usług polegających na umożliwieniu zamieszczania przez nich Zapytań i Ofert w Serwisie Fixly oraz usług dodatkowych, jak również zasady dostępu i korzystania z Serwisu Fixly.
2. Serwis Fixly jest dostępny na stronie internetowej: **fixly.pl** oraz przez aplikację mobilną dostarczoną przez Operatora. Warunkiem uzyskania dostępu do funkcjonalności Serwisu Fixly jest skorzystanie z urządzenia komunikującego się z Internetem i wyposażonego w powszechnie używaną przeglądarkę internetową. Za dostęp do aplikacji z urządzeń mobilnych operator telekomunikacyjny może naliczyć dodatkową opłatę.

## 2. Definicje

### 1. Użyte w Regulaminie terminy oznaczają odpowiednio:

1. **Operator** — Grupa OLX sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (ul. Królowej Jadwigi 43, 61-871 Poznań), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000568963, NIP: 7792433421, wysokość kapitału zakładowego 1 510 000 zł, z którym Użytkownik może kontaktować się pod adresem **kontakt@fixly.pl**;
2. **Serwis Fixly albo Serwis** – internetowy serwis pod nazwą Fixly, prowadzony przez Operatora w języku polskim, dostępny w domenie internetowej fixly.pl oraz przez aplikację mobilną;
3. **Użytkownik** — osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych, osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która w trybie przewidzianym w Regulaminie utworzyła Konto;
4. **Konto** – przydzielona danemu Użytkownikowi, identyfikowana za pomocą jednego adresu e-mail albo numeru telefonu komórkowego, część Serwisu, za pomocą której Użytkownik może dokonywać określonych działań w ramach Serwisu;
5. **Profil** – informacja dostępna w Serwisie dotycząca Wykonawcy lub Zlecającego;
6. **Wykonawca** – Użytkownik, który świadczy Usługi wskazane w ramach Profilu;
7. **Zlecający** – Użytkownik, który umieścił Zapytanie w celu znalezienia Wykonawcy do wykonania określonej Usługi;
8. **Użytkownik biznesowy** – Wykonawca, który świadczy Usługi w ramach Profilu, będący osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową oraz korzystający z usług Operatora w ramach Serwisu, w związku ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową;
9. **Usługa** – oferowana do wykonania przez Wykonawcę czynność, opisana w ramach Profilu Wykonawcy;
10. **Zapytanie** – informacja umieszczana przez Zlecającego w Serwisie, w celu poszukiwania Wykonawcy zainteresowanego wykonaniem czynności w ramach zakresu danej Usługi;
11. **Oferta** – propozycja zawarcia umowy na wykonanie konkretnych czynności w ramach Usługi, składana Zlecającemu przez Wykonawcę, zawierająca szczegóły dotyczące realizacji Usługi, o której mowa w Zapytaniu;
12. **Opinia** – subiektywna wypowiedź Zlecającego odnosząca się m.in. do jakości pracy i współpracy z Wykonawcą oraz oferowanej lub wykonanej przez niego Usługi;
13. **Regulamin** – niniejszy dokument;
14. **Pakiet** - opisany w Załączniku nr 2 zestaw Usług dodatkowych oraz Punktów Fixly, które Wykonawca może nabywać łącznie;

15. **Usługi dodatkowe** - odpłatne usługi udostępniane przez Operatora Wykonawcom, inne niż uniemożliwienie składania Ofert zgodnie z pkt. 5.6 Regulaminu.
16. **Partner** – współpracująca z Operatorem w ramach danego Programu Partnerskiego osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, produkująca lub dystrybuująca Produkt, który Zlecający może zakupić a Wykonawca wykonać względem niego odpowiednią usługę.
17. **Program Partnerski** - współpraca między Operatorem a zewnętrznym Partnerem określająca zasady świadczenia usług nabywanych przez Zlecających od Wykonawców znalezionych poprzez serwis Fixly.pl, mająca na celu zapewnienie danej jakości takich usług.
18. **Produkt** - przedmiot usługi wskazanej przez Zlecającego w Zapytaniu w ramach Programu Partnerskiego.
19. **Płatności Fixly** - usługa świadczona przez Dostawcę Usług Płatności na rzecz Wykonawcy, na podstawie umowy zawartej przez Wykonawcę z Dostawcą Usług Płatności, umożliwiająca przyjmowanie przez Dostawcę Usług Płatności na rzecz Wykonawcy zapłaty od Zlecających za Usługi, przy użyciu metod płatności obsługiwanych przez Dostawcę Usług Płatności, np. przelew online (tzw. płatności pay-by-link).
20. **Dostawca Usług Płatności** - podmiot świadczący usługi płatnicze na rzecz Wykonawców w ramach Płatności Fixly: PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 186, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399.
21. **Umowa Płatności Fixly** – umowa o świadczenie usługi Płatności Fixly zawierana między Wykonawcą a Dostawcą Usług Płatności.
22. **Twoja strona** - dodatkowy, publiczny Profil Wykonawcy, który Wykonawca może dobrowolnie uzupełnić o wybrane, wskazane przez Serwis dane.

### 3. **Ogólne warunki korzystania z Serwisu**

1. Regulamin określa zasady świadczenia przez Operatora na rzecz Użytkowników nieodpłatnych i odpłatnych (dodatkowych) usług polegających na umożliwieniu kontaktu pomiędzy Wykonawcami i Zlecającymi oraz umożliwianiu dokonania wyboru Wykonawcy Usług przez Zlecającego. Odpłatne usługi dodatkowe zostały opisane w Załączniku nr 2 do Regulaminu.
2. Kontakt inicjuje Zlecający umieszczając w Serwisie Zapytanie, którego treść jest samodzielnie ustalana przez Zlecającego w ramach kryteriów wskazanych przez Serwis.
3. Treść Zapytania powinna nawiązywać do jednej z Usług oferowanych przez Wykonawców oraz nie może wprowadzać w błąd potencjalnych Wykonawców, w szczególności co do zakresu prac do wykonania.

4. Zlecający odpowiada za zgodność Zapytania ze stanem faktycznym oraz umieszczenie w nim wszystkich informacji istotnych dla złożenia Oferty przez Wykonawcę.
5. Zamieszczenie Zapytania powinno odzwierciedlać rzeczywiste zapotrzebowanie i zamiar skorzystania z Usługi, której Zapytanie dotyczy oraz nie może naruszać powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
6. Operator może prowadzić Programy Partnerskie, w ramach których Wykonawca ma możliwość - po spełnieniu odpowiednich warunków - odbierać i odpowiadać na Zapytania umieszczone w dedykowanych kategoriach, w których dane Usługi i Wykonawcy sygnowane są przez Partnera zgodnie z zakresem Programu Partnerskiego.
7. Zlecający może dodać Zapytanie w kategorii dedykowanej dla danego Programu Partnerskiego. W tym celu Zlecający musi posiadać Produkt, który został zakupiony u Partnera oraz który znajduje się na liście dostępnej w Zapytaniu. Jeśli Zlecający nie spełnia powyższych kryteriów, może dodać zapytanie w kategoriach dostępnych w Serwisie nie będących częścią Programu Partnerskiego.
8. Zapytanie dostępne jest dla wszystkich Wykonawców, których informacje umieszczone w Profilu, w tym zakres oferowanych Usług, odpowiadają kryteriom wskazanym w Zapytaniu tego Zlecającego. Jeśli Zlecający umieścił Zapytanie w ramach kategorii danego Programu Partnerskiego, Zapytanie to będzie dostępne jedynie dla Wykonawców, którzy przystąpili do tego Programu Partnerskiego.
9. Wykonawca, który po raz pierwszy dokona rejestracji w Serwisie otrzyma pakiet 15 punktów Fixly, z którego punkty może wykorzystać na składanie Ofert zgodnie z pkt. 5.6 Regulaminu lub na skorzystanie z usługi Odkryj numer (dalej: "Pakiet Powitalny").
10. Pakiet Powitalny zostanie przypisany do Konta nowego Wykonawcy po rejestracji Konta w Serwisie i będzie aktywny przez 14 dni od chwili rejestracji w Serwisie.
11. Pakiet Powitalny przyznawany jest jeden raz i nie podlega wymianie na środki pieniężne. Przeniesienie przyznanego Pakietu Powitalnego na rzecz innego Użytkownika lub inne Konto jest niemożliwe.
12. Operator oraz - jeśli dotyczy - Partner - w żadnym zakresie nie odpowiadają za usługi świadczone przez Wykonawców. Wykonawca ponosi w pełni odpowiedzialność za świadczone Usługi. W związku z powyższym zaleca się, aby Zlecający poczynił we własnym zakresie i według własnej oceny i uznania kroki mające na celu zabezpieczenie jego interesów w relacji z Wykonawcą, np. podpisanie odpowiedniej umowy, sprawdzenie czy Wykonawca posiada ubezpieczenie od prowadzonej działalności, spisanie protokołu zdawczo-odbiorczego wykonanych Usług.
13. Użytkownik jest odpowiedzialny za publikowane treści (w tym zdjęcia i dane) i zapewnia, że są one zgodne ze stanem faktycznym oraz prawem (w szczególności, że dane podawane w ramach Profilu oraz Twojej strony są prawdziwe, pełne, rzetelne i dotyczą Wykonawcy, który jest Użytkownikiem danego Konta), a ich publikacja nie narusza praw Operatora, Regulaminu oraz praw osób trzecich, w tym praw autorskich. Użytkownicy są odpowiedzialni za prawdziwość, rzetelność oraz zgodność z przepisami prawa publikowanych przez nich treści.
14. Operator przetwarza dane osobowe Użytkowników oraz osób działających w imieniu Użytkowników zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zgodnie z Polityką Prywatności oraz Polityką dotyczącą Cookies i Podobnych Technologii.

15. W związku z funkcjonowaniem Serwisu dane osobowe Użytkowników związane z Zapytaniami, Usługami oraz Profilami Wykonawców, podlegają zautomatyzowanym procesom przetwarzania danych osobowych, w tym profilowania. Takie procesy przetwarzania danych mogą prowadzić do podejmowania automatycznych decyzji wpływających na sytuację Użytkowników. Zasady zautomatyzowanego przetwarzania oraz ich przewidywane konsekwencje zostały opisane w sekcji 5. Polityki Prywatności.
16. Pobieranie lub wykorzystywanie w jakimkolwiek zakresie dostępnych w ramach Serwisu informacji, danych lub materiałów wymaga każdorazowo zgody Operatora i nie może naruszać postanowień Regulaminu oraz przepisów prawa, jak również interesów Operatora oraz Użytkowników. Zabronione jest jakiegokolwiek agregowanie i przetwarzanie danych oraz innych informacji dostępnych w Serwisie w celu ich dalszego udostępniania osobom trzecim w ramach innych serwisów internetowych jak i poza Internetem. Zabronione jest również wykorzystywanie oznaczeń Serwisu, w tym charakterystycznych elementów grafiki, bez uprzedniej zgody Operatora utrwalonej na trwałym nośniku.

#### **4. Konto**

1. Korzystanie z Serwisu wymaga akceptacji Regulaminu i wypełnienia przez Użytkownika odpowiedniego formularza, celem utworzenia Konta i umieszczenia w nim danych Użytkownika.
2. Utworzenie Konta zapewnia Użytkownikowi pełen dostęp do jego Profilu. Aktywacja Konta Wykonawcy następuje po utworzeniu hasła i wskazaniu adresu e-mail oraz numeru telefonu komórkowego na odpowiedniej stronie Serwisu. Aktywacja Konta Zlecającego następuje po utworzeniu hasła i wskazaniu adresu e-mail albo numeru telefonu komórkowego na odpowiedniej stronie Serwisu.
3. W przypadku osób prawnych i jednostek organizacyjnych, utworzyć Konto w ich imieniu oraz dokonywać wszelkich dalszych czynności w ramach Serwisu może jedynie osoba, która jest umocowana do działania w imieniu tych podmiotów w tym zakresie.
4. Użytkownik może posiadać i korzystać w Serwisie z jednego Konta jako Zlecający i z jednego Konta jako Wykonawca (łącznie dwa Konta).
5. W celu utworzenia Konta, korzystania z Serwisu oraz świadczenia Usług niedozwolone jest używanie tymczasowych adresów e-mail oraz tymczasowych numerów telefonu.
6. Świadczenie usług przez Operatora w ramach Konta w Serwisie ma charakter bezterminowy. Użytkownik będący konsumentem lub osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona 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, może w terminie 14 dni od zawarcia wskazanej w pkt 4 ust. 2 Umowy odstąpić bez podania przyczyny. Zasady odstąpienia od umowy, w tym wzór formularza o odstąpieniu od umowy, z którego Użytkownik może skorzystać, określone są w pouczeniu, stanowiącym Załącznik nr 3 do Regulaminu. Odstąpienie w tym trybie nie jest możliwe, jeżeli usługa została w pełni wykonana przez Operatora za wyraźną zgodą Użytkownika będącego konsumentem.

## **5. Zasady redagowania Profilu, Twojej strony oraz zamieszczania Zapytań, Usług i Ofert**

1. W celu zamieszczenia Zapytania lub danych w Profilu lub na Twojej stronie:
  1. Wykonawca posiadający Konto, po zalogowaniu w Serwisie powinien uzupełnić Profil lub dobrowolnie dodatkowo Twoją stronę poprzez wypełnienie odpowiednich formularzy dostępnych na stronie Serwisu – opis powinien być zgodny z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie,
  2. Zlecający posiadający Konto, po zalogowaniu w Serwisie dokonuje wyboru parametrów w celu utworzenia Zapytania poprzez wypełnienie formularza dostępnego na stronie Serwisu – opis powinien być zgodny z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
2. Profil Zlecającego widoczny jest tylko dla Wykonawców, którym zostało przesłane Zapytanie Zlecającego. Twoja strona widoczna jest dla wszystkich osób przeglądających Serwis Fixly, nie tylko Użytkowników.
3. Zamieszczenie przez Zlecającego Zapytania i założenie oraz prowadzenie Konta jest bezpłatne.
4. Zamieszczone w Serwisie Zapytania zostają przesłane przez zautomatyzowane narzędzie informatyczne do wszystkich Wykonawców spełniających kryteria wskazane przez Zlecającego w treści Zapytania. Zlecający po wysłaniu Zapytania otrzymuje w ramach Serwisu potwierdzenie jego umieszczenia.
5. Zlecający otrzyma maksymalnie pięć Ofert Wykonawców, którzy jako pierwsi złożyli Ofertę Zlecającemu na jego Zapytanie z zastrzeżeniem punktu 3 załącznika nr 2 do Regulaminu.
6. Wykonawcy zainteresowani Zapytaniem składają Zlecającemu Ofertę. Operator zastrzega, że za złożenie Oferty może zostać wprowadzona opłata z wykorzystaniem punktów Fixly. Opłata ta wynosić może od 0 do 50 punktów Fixly. Informacja o konieczności poniesienia ww. opłaty w celu złożenia Oferty będzie widoczna w Serwisie.
7. Po otrzymaniu Oferty, Zlecający powinien dokonać wyboru Wykonawcy i poinformować o tym Wykonawcę. Następnie Zlecający i Wykonawca ustalają między sobą dalszą formę kontaktu i termin zawarcia umowy oraz innych postanowień w zależności od ich woli. Zapewnienie spełnienia szczególnych wymagań przewidzianych przepisami prawa, np. zachowania formy pisemnej bądź innej formy szczególnej dla ważności umowy, należy wyłącznie do stron umowy.
8. Publikacja Zapytania lub Oferty w Serwisie kończy się w następujących sytuacjach:
  1. w przypadku wcześniejszego zakończenia publikacji Zapytania przez Użytkownika,
  2. po upływie 24 godzin od momentu zamieszczenia Zapytania przez Zlecającego,
  3. z chwilą otrzymania przez Zlecającego 5 Ofert od Wykonawców,
  4. z chwilą kiedy Zlecający wystawi Opinię jednemu z Wykonawców,
  5. w momencie usunięcia Konta Zlecającego lub Wykonawcy,
  6. w przypadkach określonych w pkt 5 ust. 21 nin. Regulaminu.
9. Użytkownik może modyfikować dane w Profilu lub na Twojej stronie po zalogowaniu się do Fixly.
10. Zapytanie należy umieścić w odpowiedniej ze względu na jego rodzaj kategorii branżowej. W przypadku wyboru przez Zlecającego błędnej kategorii, Operator zastrzega sobie możliwość

zmiany kategorii Zapytania wskazanego przez niego. O zmianie kategorii Zlecający zostaje poinformowany drogą elektroniczną na wskazany przy rejestracji adres email. Zlecający może usunąć zamieszczone Zapytanie, jeśli nie zgadza się z przyporządkowaniem dokonany przez Operatora.

11. Treść Oferty powinna zawierać wymagane prawem informacje, w tym informacje wskazane w obowiązujących przepisach dotyczących ochrony praw konsumentów. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za treści umieszczone w Profilu i Ofercie oraz na Twojej stronie, w tym jest odpowiedzialny za wszelkie błędy lub nieścisłości takiego opisu.
12. Oferta pochodzi od Wykonawcy i jest przez niego sformułowana.
13. Oferta, w tym jej przedmiot, nie może naruszać przepisów obowiązującego prawa, w tym dóbr osobistych lub praw osób trzecich (w szczególności praw autorskich i innych praw własności intelektualnej), a także dobrych obyczajów, jak również nie może wpływać negatywnie na dobre imię i renomę Operatora lub innych serwisów z nim powiązanych.
14. Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania zakazu dostarczania z użyciem środków komunikacji elektronicznej treści powodujących zakłócenie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych oraz naruszających prawa lub dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Zabronione jest podejmowanie przez Użytkownika działań lub publikowanie w ramach Profilu lub Twojej strony treści wymienionych jako zakazane w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu, w tym niedozwolone jest zamieszczanie Zapytania, Profilu lub Twojej strony o charakterze towarzyskim.
15. Operator zastrzega sobie możliwość ukrywania fragmentów Zapytań, Ofert lub Profili, w zakresie odnoszącym się do danych umożliwiających kontakt z kontrahentem (imię, nazwisko, adres, telefon, dane komunikatorów, stron internetowych, stron profili w portalach społecznościowych itp.).
16. Zabronione jest podejmowanie przez Użytkownika działań polegających na wystawianiu opinii w związku z Profilem lub Twoją stroną celem uzyskania wyższej wiarygodności w systemie ocen lub obniżania wiarygodności innych Użytkowników. Działania takie nie mogą być dokonywane przy użyciu Kont innych Użytkowników lub przez osoby bliskie Użytkownikowi, osoby wspólnie zamieszkujące z Użytkownikiem bądź inne osoby, z którymi Użytkownik pozostaje w relacjach powodujących uzasadnione wątpliwości, że Użytkownik i te osoby działają w porozumieniu bądź w jakikolwiek inny powiązany sposób, w tym z wykorzystaniem urządzeń lub programów. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za wszelkie treści umieszczane w Serwisie, w tym w komentarzach i odpowiedziach.
17. W razie uzyskania wiarygodnej wiadomości (na podstawie zgłoszenia nadużycia lub w inny sposób) o tym, że treść przesyłana czy publikowana z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu przez Użytkownika ma bezprawny charakter lub narusza postanowienia Regulaminu, Operator może:
  1. podjąć właściwe czynności wyjaśniające, dążąc do ustalenia okoliczności sprawy, działając proporcjonalnie i rozsądnie, w tym przykładowo poprzez kontakt z podmiotem zgłaszającym nadużycie, Użytkownikiem, właściwym organem lub zewnętrznym doradcą;
  2. poinformować, w razie dokonania blokady danej treści, najpóźniej z chwilą, gdy blokada staje się skuteczna, Użytkownika w formie wiadomości email, ze

wskazaniem zablokowanej treści, powodów decyzji o blokadzie, wskazaniem podstaw decyzji z powołaniem treści Regulaminu.

18. Użytkownik ma możliwość zakwestionowania decyzji w przedmiocie blokady treści lub Konta poprzez złożenie sprzeciwu od przekazania przez Operatora informacji o blokadzie danej treści lub Konta. Postanowienia regulujące postępowanie reklamacyjne stosuje się odpowiednio.
19. W przypadku uznania sprzeciwu za zasadny lub w razie niebudzącego wątpliwości ustania okoliczności uzasadniających bezprawność lub sprzeczność z Regulaminem danej treści:
  1. zablokowana treść zostaje przywrócona,
  2. jeżeli treść była objęta jedną z usług dodatkowych płatnych, Operator zwróci pobraną wcześniej opłatę na konto Użytkownika, w wysokości proporcjonalnej do okresu w jakim dana usługa dodatkowa nie została wykorzystana, w postaci środków służących do ponownego skorzystania z usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu.
20. W przypadku uznania sprzeciwu za bezzasadny, niewniesienia sprzeciwu w terminie 7 dni od pozyskania informacji określonej w punkcie 5.17.2 lub skierowania do Operatora zawiadomienia właściwego organu ze stosownym żądaniem:
  1. zablokowana treść zostaje bezpowrotnie usunięta;
  2. jeżeli dana treść była objęta jedną z usług dodatkowych Odpłatnych, Operator pomniejszy płatność, o której mowa w punkcie 11 w związku z daną treścią. Wykorzystane w ramach pakietu lub Limitu w związku z daną treścią środki nie podlegają zwróceniu.
21. W przypadku blokady Konta, Użytkownik nie może korzystać z żadnych usług świadczonych przez Operatora w ramach Serwisu. W razie blokady Konta Operator może rozwiązać umowę zawartą z Użytkownikiem w trybie natychmiastowym.
22. Operator ma prawo do usunięcia lub zablokowania Zapytania, Oferty, Profilu, Konta lub innych materiałów lub przekazów, jeżeli naruszają one w jakikolwiek sposób postanowienia Regulaminu lub przepisy prawa, w szczególności gdy zawierają treści:
  1. powszechnie uznane za obraźliwe,
  2. noszące znamiona czynów nieuczciwej konkurencji,
  3. naruszające dobra osobiste, dobre obyczaje, prawa autorskie, prawa ochronne do znaków towarowych lub inne prawa własności intelektualnej,
  4. szkodzące dobremu imieniu lub renomie Serwisu, Operatora, Partnera
  5. wprowadzające w błąd.
23. W sytuacji, gdy Konto lub działalność Użytkownika w ramach Serwisu wymaga dodatkowej weryfikacji danych, w przypadku powzięcia przez Operatora uzasadnionych obaw co do bezpieczeństwa Konta, dotyczących w szczególności nieuprawnionego przejęcia Konta przez inną osobę, Operator może uzależnić korzystanie z Serwisu od wiarygodnego potwierdzenia przez Użytkownika jego tożsamości. Po ustaniu wyżej wskazanych okoliczności, Operator zniesie ograniczenia zastosowane wobec Użytkownika.
24. Za naruszenie Regulaminu może być uznane m.in. manipulacja słowami kluczowymi w Zleceniu, wystawienie Zapytania w niewłaściwej kategorii lub zastrzeżenie w treści Zapytania, Profilu lub na Twojej stronie dotyczące realizacji Usługi wyłącznie za uprzednią zapłatą ceny przez Zlecającego. Powyższe działania skutkować będą podjęciem przez



Operatora stosownych działań, nie wykluczając usunięcia Zapytania, Profilu lub Twojej strony lub blokady Konta.

25. W razie poważnego powtarzającego się naruszenia prawa z wykorzystaniem Serwisu, a także poważnego lub powtarzającego się naruszenia postanowień Regulaminu, w szczególności w razie powtarzających się prób publikowania lub rozpowszechniania nielegalnych treści przez danego Użytkownika lub różnych Użytkowników działających wspólnie i w porozumieniu, generowaniu sztucznego ruchu, spamowaniu, przekazywaniu uzyskanych za pośrednictwem Serwisu Zapytań i informacji o nich do osób innych, niż Wykonawca, który dokonał zakupu odpowiedniego Pakietu, w tym z wykorzystaniem różnych Kont, lub w razie co najmniej dwukrotnego zgłoszenia problemu dotyczącego wykonania Usługi przez danego Wykonawcę w rozumieniu pkt 6 ust. 6 w okresie 6 miesięcy Operator może, z zachowaniem zasad proporcjonalności i poszanowania wolności obrotu, zawiesić lub zablokować (zakończyć) świadczenie Usług dodatkowych lub Pakietów danego Użytkownika, zawiesić Konto lub Konta albo tymczasowo lub permanentnie je zablokować, co będzie równoznaczne z tymczasowym zawieszeniem świadczenia usług na rzecz Użytkownika, z uwzględnieniem poniższych zasad:
- zawieszenie Konta oznacza czasowe wstrzymania jego funkcjonalności. Użytkownik, którego Konto zostało zawieszona, traci możliwość aktywnego korzystania z Serwisu, co oznacza, że nie może wysyłać wiadomości z wykorzystaniem jego funkcjonalności ani publikować ani odpowiadać na Zapytania. Użytkownik może jednak przeglądać Serwis, historię wiadomości, przy czym, aby dokonać wypłaty środków otrzymanych dla niego przez Dostawcę Usług Płatności powinien skontaktować się z działem Wsparcia Klienta/Centrum Pomocy na adres email: [pomoc@fixly.pl](mailto:pomoc@fixly.pl).
  - zablokowanie Konta oznacza utratę przez Użytkownika możliwości zalogowania się do Konta.
  - Użytkownik zostanie poinformowany w razie dokonania blokady danej treści, najpóźniej z chwilą gdy blokada staje się skuteczna, w formie wiadomości email, ze wskazaniem zablokowanej treści, powodów decyzji o blokadzie ze wskazaniem podstaw decyzji z powołaniem treści Regulaminu.
26. Dla uniknięcia wątpliwości, wniesienie lub niewniesienie skutecznego sprzeciwu w sytuacjach określonych punktem 5.18 lub 5.26 Regulaminu pozostaje bez wpływu na prawo Użytkownika do wniesienia reklamacji zgodnie z punktem 12 Regulaminu.

## **6. Płatności Fixly i ochrona Zlecającego**

1. Zapłata za Usługi przez Zlecającego może nastąpić z wykorzystaniem Płatności Fixly, jeżeli Wykonawca, z którym Zlecający zawiera umowę o wykonanie Usługi, zawarł Umowę Płatności Fixly z Dostawcą Usług Płatności.
2. Operator nie jest stroną Umowy Płatności Fixly. Umowa Płatności Fixly reguluje obowiązujące pomiędzy Wykonawcą a Dostawcą Usług Płatności zasady otrzymywania zapłaty za Usługi z wykorzystaniem Płatności Fixly, w tym warunki dokonywania przez Dostawcę Usług Płatności wypłat środków pieniężnych zgromadzonych u Dostawcy Usług Płatności.

3. Korzystanie z Płatności Fixly przez Wykonawcę następuje za pośrednictwem Konta. Operator przekazuje Dostawcy Usług Płatności informacje i dokumenty wymagane przez Dostawcę Usług Płatności w związku z korzystaniem przez Wykonawcę z Płatności Fixly, a także przekazuje Wykonawcy otrzymane od Dostawcy Usług Płatności informacje dotyczące korzystania przez Wykonawcę z Płatności Fixly.
4. W przypadku dokonywania przez Zlecającego zapłaty z wykorzystaniem Płatności Fixly, Operator przekazuje Dostawcy Usług Płatności dane Zlecającego oraz Wykonawcy wymagane przez tego dostawcę celem obsługi płatności podane przez nich lub zapisane w Koncie.
5. Przekazanie przez Operatora Dostawcy Usług Płatności zlecenia wypłaty na rachunek bankowy Wykonawcy środków otrzymanych przez Dostawcę Usług Płatności dla Wykonawcy od Zlecającego dokonującego zapłaty z wykorzystaniem Płatności Fixly, następuje:
  1. po potwierdzeniu przez Zlecającego za pośrednictwem Konta prawidłowego wykonania Usługi, albo
  2. po upływie 192 godzin od momentu, w którym Zlecający został poinformowany w Serwisie o potwierdzeniu przez Wykonawcę za pośrednictwem Konta wykonania Usługi, jeżeli w tym terminie Zlecający nie potwierdzi ani nie zgłosi problemu dotyczącego wykonania Usługi.
6. Operator umożliwia Zlecającemu, który dokonał zapłaty za Usługę z wykorzystaniem Płatności Fixly, zgłoszenie za pośrednictwem Konta problemu dotyczącego wykonania Usługi, w tym przypadków niewykonania Usługi lub nieprawidłowego jej wykonania poprzez podanie powodu zgłoszenia problemu, jego szczegółowego opisu oraz numeru telefonu Zlecającego.
7. W przypadku zgłoszenia przez Zlecającego problemu dotyczącego wykonania Usługi Operator umożliwia Zlecającemu i Wykonawcy komunikowanie się w ramach Serwisu (czat) w celu rozwiązania tego problemu. Operator może wziąć udział w rozmowach prowadzonych przez Zlecającego i Wykonawcę w ramach Serwisu w celu wsparcia stron w rozwiązaniu problemu.
8. Jeżeli w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia problemu przez Zlecającego, Zlecający nie przekaze Operatorowi za pośrednictwem Konta zgody na dokonanie wypłaty środków Wykonawcy lub Wykonawca nie zleci Dostawcy Usług Płatności za pośrednictwem Konta zwrotu do Zlecającego środków przyjętych przez Dostawcę Usług Płatności od Zlecającego z tytułu zapłaty za Usługę, Operator w terminie kolejnych 14 dni przekaze Dostawcy Usług Płatności zlecenie wypłaty na rachunek bankowy Wykonawcy środków otrzymanych przez Dostawcę Usług Płatności na rzecz Wykonawcy jako zapłaty za tę Usługę, chyba że wystąpią okoliczności powodujące przekazanie przez Operatora Dostawcy Usług Płatności zlecenia zwrotu Zlecającemu środków otrzymanych przez Dostawcę Usług Płatności, określone w ust. 9 poniżej.
9. Operator przekaze Dostawcy Usług Płatności zlecenie zwrotu Zlecającemu środków otrzymanych dla Wykonawcy przez Dostawcę Usług Płatności tytułem zapłaty za Usługę, wobec której Zlecający zgłosił problem dotyczący jej wykonania, jeżeli:
  1. Zlecający i Wykonawca złożyli za pośrednictwem narzędzi komunikacyjnych Serwisu (w szczególności czatu) zgodne oświadczenie o rozwiązaniu umowy;

2. Zlecający prześle Operatorowi kopię (skan) potwierdzenia złożenia zawiadomienia o możliwości popełnienia przez Wykonawcę przestępstwa dotyczącego tej Usługi organom ścigania;
  3. Zlecający przedstawi Operatorowi dokumentację zdjęciową na potwierdzenie wykonania Usługi niezgodnie z dokonanymi w ramach Serwisu uzgodnieniami z Wykonawcą, a Wykonawca nie przedstawi dokumentacji zdjęciowej na potwierdzenie wykonania Usługi zgodnie z tymi ustaleniami;
  4. Operator uzna zasadność zgłoszenia problemu przez Zlecającego w oparciu o dotychczasową historię zgłoszonych w Serwisie problemów dotyczących wykonywania Usług przez tego Wykonawcę.
10. Wykonawca może za pośrednictwem Serwisu zlecić Dostawcy Usług Płatności zwrot do Zlecającego środków przyjętych przez Dostawcę Usług Płatności od Zlecającego dla Wykonawcy, jeżeli nie zostały one jeszcze wypłacone przez Dostawcę Usług Płatności na rachunek bankowy Wykonawcy.
  11. Wykonawca zobowiązany jest do korzystania z Płatności Fixly zgodnie z przepisami prawa oraz postanowieniami Umowy Płatności Fixly oraz Regulaminu.
  12. Użytkownik biznesowy odpowiada wobec Operatora za swoje działania lub zaniechania skutkujące powstaniem po stronie Operatora zobowiązań finansowych wobec Dostawcy Usług Płatności w wyniku niezgodnego z prawem, Umową Płatności Fixly oraz Regulaminem działania lub zaniechaniem Użytkownika. Użytkownik biznesowy zobowiązuje się zwrócić Operatorowi wszelkie kwoty, jakie Operator będzie zobowiązany zapłacić Dostawcy Usług Płatności z powodu działania lub zaniechania Użytkownika niezgodnego z przepisami, Umową Płatności Fixly lub Regulaminem, w tym w przypadku niewywiązania się lub nienależytego wywiązania się przez Wykonawcę z jego zobowiązań wobec Zlecającego.

## **7. Usługi dodatkowe**

1. Wykonawca może skorzystać z Usług dodatkowych, aktywując w serwisie Fixly jedną lub więcej spośród płatnych usług, opisanych w Załączniku nr 2 do Regulaminu lub aktywując je w ramach Pakietu.
2. Usługi dodatkowe, o których mowa w Załączniku nr 2, świadczone są od momentu ich aktywacji i trwają przez ilość dni wskazanych w cenniku, za wyjątkiem usługi Odkryj numer, w której płatność jest dokonywana każdorazowo.
3. Usługi, o których mowa w Załączniku nr 2, odnoszą skutek bezpośrednio po ich aktywacji, przy czym możliwa jest ich wielokrotna aktywacja.
4. Zakres i warunki świadczenia niektórych usług dodatkowych mogą być określone w odrębnych regulaminach. Warunkiem korzystania z tych usług jest akceptacja właściwego regulaminu.
5. Możliwość skorzystania z Usług dodatkowych może być ograniczona działaniem algorytmów odpowiedzialnych za podejmowanie automatycznych decyzji, o których mowa w pkt 3 ust. 15 Regulaminu.

## **8. Opinie**

1. Operator umożliwia Zlecającym zamieszczanie Opinii w Serwisie. Opinie dostępne będą w Profilu danego Wykonawcy po ich zamieszczeniu przez Zlecających.

2. Opinia nie może naruszać przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w tym w szczególności nie może zawierać:
  1. wulgaryzmów, treści obscenicznych i pornograficznych lub nawołujących do szerzenia nienawiści, rasizmu, ksenofobii oraz konfliktów między narodami,
  2. adresów stron internetowych lub odnośników do innych serwisów internetowych,
  3. treści o charakterze reklamowym, innych treści o charakterze komercyjnym,
  4. danych Użytkowników lub innych osób fizycznych, w szczególności: imienia i nazwiska, miejsca zamieszkania, numeru telefonu lub adresu e-mail,
  5. treści naruszające prawa podmiotów trzecich, w tym prawa własności intelektualnej, dobre obyczaje, dobra osobiste, w tym dobre imię, renomę innych Użytkowników, osób trzecich lub Partnera,
  6. treści stanowiących wynik porozumienia z innymi Użytkownikami lub osobami trzecimi w celu wzajemnego oddziaływania na wiarygodność własną i innych podmiotów, w tym Wykonawców,
  7. treści nieprawdziwych, zniestrabiających lub stanowiących czyn nieuczciwej konkurencji.
3. Opinia powinna odnosić się przede wszystkim do jakości wykonanej Usługi, atrakcyjności Oferty oraz kontaktu z Wykonawcą.
4. Na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów prawa oraz Regulaminu Operator upoważniony jest do usuwania Opinii w całości lub części, bądź jej zmiany redakcyjnej i edycyjnej, w niezbędnym zakresie, gdy Opinia:
  1. stanowi kolejną opinię odnoszącą się do tej samej Usługi,
  2. odnosi się do innego Wykonawcy niż opiniowany,
  3. odnosi się do innych Usług niż Usługa opiniowana,
  4. jest wystawiona sobie przez Wykonawcę,
  5. wystawiona została z tymczasowego adresu e-mail,
  6. została wystawiona w sposób wskazujący na zautomatyzowanie wystawienia lub za pomocą rozwiązań pozwalających na uniknięcie analizy ruchu sieciowego,
  7. narusza Regulamin, w tym w szczególności zasady określone w pkt 8.2. – 8.3. powyżej.
5. Poprzez zamieszczenie Opinii w ramach Profilu, Zlecający wyraża zgodę na korzystanie z Opinii z oznaczeniem jej imieniem danego Zlecającego oraz opublikowanie Opinii przez Operatora poza Profilem, w całości lub w części, w tym wraz z dodanym do Profilu zdjęciem i wizerunkiem utrwalonym na tym zdjęciu, w tym w szczególności w zakresie zaprezentowania innym Użytkownikom Opinii na temat Usługi, Użytkowników lub Serwisu.
6. Wykonawca uprawniony jest do jednokrotnego skomentowania danej Opinii wystawionej przez Zlecającego i odnoszącej się do Usługi lub samego Wykonawcy. Postanowienia pkt. 8.1. – 8.5 stosuje się do komentarzy Wykonawcy.

## **9. Zasady odpowiedzialności**

1. Operator umożliwia Użytkownikom umieszczanie Zapytania, Profilu lub Twojej strony w Serwisie nie ingerując w formę i ich treść, z zastrzeżeniem postanowień poniżej.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte wykonanie bądź niewykonanie przez Wykonawcę i Zlecającego zawartych przez nich umów związanych z treścią Zapytania, Oferty, Profilu lub Twojej strony jak również za następstwa działań podjętych przez Zlecającego, Wykonawcę oraz osoby trzecie, a stanowiących naruszenie Regulaminu. Operator nie ponosi odpowiedzialności za prawdziwość i rzetelność danych podanych w Zapytaniu, Profilu, Twojej stronie i Ofercie oraz zdolność Zlecających i Wykonawców do realizacji umów zawartych w efekcie przyjęcia Oferty przez Zlecającego.
3. Operator nie odpowiada za:
  - brak zainteresowania przedmiotem Zapytania, Profilu lub Twojej strony przez innych Użytkowników;
  - niedokonanie wyboru Oferty przez Zlecającego lub niezawarcie umowy przez Zlecającego mimo wyboru Oferty Wykonawcy;
  - realizację obowiązków Użytkowników wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w tym zwłaszcza chroniących prawa konsumentów.
4. Operator nie jest stroną umów zawieranych pomiędzy Użytkownikami i nie gwarantuje, że Użytkownicy mają możliwość zawarcia lub wykonania tych Umów.

## **10. Usługi**

1. Zapytanie należy rozumieć jedynie jako zaproszenie do negocjacji lub zaproszenie do składania Ofert.
2. Zlecający, który zmieścił Zapytanie, zainteresowany określonymi Usługami, jest kojarzony z Wykonawcami oferującymi Usługi opisane w Zapytaniu przy czym po dodaniu Zapytania w kategorii danego Programu Partnerskiego, Zlecający jest kojarzony wyłącznie z Wykonawcami, którzy przystąpili do takiego Programu Partnerskiego. Wybór danego Wykonawcy dokonywany jest przez Zlecającego.
3. Po dokonaniu wyboru Wykonawcy przez Zlecającego Strony powinny realizować umowę na warunkach samodzielnie przez siebie ustalonych. Zlecający powinien w szczególności przygotować miejsce, w którym Wykonawca będzie mógł wykonać umowę w sposób niezagrażający życiu i zdrowiu jak również umożliwić Wykonawcy prawidłowe wykonanie Usługi (m.in. poprzez zapewnienie dostępności wszelkich elementów Produktu do montażu).
4. Zmiana terminu wykonania Usługi w ramach Programu Partnerskiego może nastąpić zarówno po stronie Wykonawcy jak i Zlecającego. W przypadku, gdy nowy termin nie odpowiada stronom, Zlecający może:
  - a. skorzystać z pozostałych przesłanych do niego Ofert,
  - b. ponownie dodać Zapytanie w ramach kategorii danego Programu Partnerskiego,
  - c. dodać zapytanie w kategorii spoza Programu Partnerskiego,
  - d. skorzystać z usług montażu bezpośrednio u Partnera, jeżeli takowe świadczy.Podjęcie czynności określonych lit. c. lub d. nie jest objęte zakresem Programu Partnerskiego, co oznacza, że korzystanie i oferowanie takich usług nie odbywa się na zasadach wynikających z Programu Partnerskiego.

## **11. Płatności**

1. Zapłata za usługi płatne następuje z góry w jeden z poniższych sposobów:

- a. za Usługi dodatkowe (z zastrzeżeniem Usług dodatkowych, które zgodnie z Załącznikiem nr 2 mogą zostać nabyte wyłącznie poprzez wykorzystanie punktów Fixly) oraz Pakiety zawierające określoną ilość Punktów Fixly - poprzez złożenie swojemu dostawcy usług płatniczych zlecenia płatniczego za pośrednictwem funkcjonalności obsługiwanych przez dostawcę usług płatniczych Operatora, np. przelew online (tzw. płatności pay-by-link);
  - b. za złożenie Oferty zgodnie z pkt. 5.6. powyżej oraz niektóre Usługi dodatkowe - poprzez wykorzystanie punktów Fixly zgodnie z zakupionym Pakietem (tj. prowadzonej przez Operatora zgodnie z ust. 2 poniżej ewidencji środków służących dokonywaniu zapłaty za niektóre usługi płatne świadczone w ramach Serwisu).
2. Operator umożliwia Wykonawcom korzystanie z punktów Fixly w celu dokonywania zapłaty za określone w Regulaminie usługi w ramach Serwisu Fixly. Punkty Fixly zostają przypisane do konta zgodnie z wybranym Pakietem zakupionym w sposób wskazany w ust. 1. lit. a. powyżej z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu. Punkty stają się środkiem płatniczym za możliwość złożenia Oferty zgodnie z pkt. 5.6. powyżej oraz wybrane Usługi dodatkowe w Serwisie Fixly. Punkty Fixly nie podlegają zwrotnej wymianie na gotówkę, chyba, że przepisy prawa bądź regulacje Serwisu Fixly stanowią inaczej.
3. Operator nie pobiera opłaty z tytułu prowadzenia punktów Fixly.
4. Operator zapewnia Użytkownikowi dostęp do informacji o aktualnym saldzie punktów Fixly w Serwisie w zakładce „Moje Fixly”.
5. Punkty Fixly wygasają, jeśli Wykonawca nie wykorzysta ich w terminie określonym w Pakiecie. Ważność zgromadzonych punktów Fixly liczona jest od daty zakupu Pakietu.
6. Wykonawca może zażądać zwrotu przedpłaconych środków dostępnych jako punkty Fixly. W tym celu powinien przekazać wniosek o zwrot środków wiadomością poczty elektronicznej na adres: pomoc@fixly.pl lub listem poleconym na adres: Grupa OLX Sp. z o. o., ul. Królowej Jadwigi 43, 61-872 Poznań. Zwrot dokonywany jest przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę.
7. W przypadku rozwiązania umowy przez Wykonawcę (zamknięcie Konta), Użytkownik powinien niezwłocznie złożyć wniosek o zwrot salda punktów Fixly w sposób wskazany w ustępie poprzedzającym. W przypadku odstąpienia od umowy zgodnie z pkt. 4 ust. 6 Regulaminu, przez Wykonawcę będącego konsumentem lub osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona 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, zwrot salda punktów Fixly zostaje dokonany w terminie 30 dni, na rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę.
8. Operator umożliwia Wykonawcom korzystanie z kodów rabatowych w ramach dokonywania zapłaty za Usługi dodatkowe (z wyłączeniem Usług dodatkowych, które zgodnie z Załącznikiem nr 2 mogą zostać nabyte wyłącznie poprzez wykorzystanie punktów Fixly) oraz Pakiety zawierające określoną ilość punktów Fixly.
9. Wykorzystanie kodu rabatowego jest możliwe poprzez wpisanie go w panelu płatności w wyznaczone pole i zatwierdzenie przez kliknięcie w przycisk „Zastosuj” przed dokonaniem płatności. Jeśli wpisany kod jest prawidłowy, jego wartość zostanie odliczona od kwoty należności. W przypadku gdy kod rabatowy jest nieprawidłowy, tzn. upłynął termin jego

ważności lub w inny sposób kod lub jego użycie są sprzeczne z Regulaminem lub szczegółowymi warunkami, na podstawie których został przyznany, jego wykorzystanie nie jest możliwe, o czym Wykonawca zostanie poinformowany w ramach komunikatu, że wpisany kod jest błędny.

10. Wyrażona kwotowo wartość rabatu, do którego uprawnia kod rabatowy wynika z treści danego kodu lub szczegółowych warunków, na podstawie których został przyznany, przy czym wykorzystanie kodu może obniżyć należność do wysokości nie niższej niż 1,00 zł. W przypadku, gdy wartość przyznanego rabatu przewyższa wysokość należności, z tytułu której dokonywana jest płatność, różnica ta nie podlega zwrotowi ani zamianie na środki pieniężne. W sytuacji, gdy wysokość należności jest wyższa niż wartość rabatu, różnica jest opłacana przez Wykonawcę na zasadach określonych w punkcie 11 ust. 1 lit. a. powyżej.
11. Wykorzystanie kodu rabatowego jest możliwe wyłącznie w terminie jego ważności, który wynika ze szczegółowych warunków, na podstawie których został przyznany lub treści danego kodu. Kod rabatowy wygasa wraz z upływem terminu jego ważności.
12. Kody rabatowe są jednokrotnego użytku i nie sumują się ze sobą (w ramach dokonywania jednej płatności może zostać wykorzystany tylko jeden kod rabatowy), o ile wyraźnie nie zaznaczono inaczej w szczegółowych warunkach, na podstawie których dany kod został przyznany.
13. Kody rabatowe nie podlegają wymianie na środki pieniężne i nie jest możliwe ich przeniesienie na inną osobę.
14. W sytuacji gdy zachodzą określone w Regulaminie przesłanki do zwrotu należności, której zapłata została dokonana z wykorzystaniem kodu rabatowego zgodnie z punktem 11 ust. 8, Wykonawca otrzymuje zwrot należności pomniejszony o wartość rabatu. Wartość rabatu nie jest zwracana.
15. Zasady przyznawania i udostępniania kodów rabatowych wynikają z odrębnych warunków określonych przez Operatora, w tym warunków akcji promocyjnych i marketingowych udostępnianych na stronach lub w serwisach Operatora lub podmiotów trzecich, w mediach społecznościowych lub w formie indywidualnej komunikacji. Warunki takie lub treść kodów rabatowych mogą określać również bardziej szczegółowe zasady korzystania z danego kodu niż te określone w Regulaminie, w tym minimalną wartość należności, od której jest możliwe wykorzystanie kodu w ramach dokonywania płatności lub ograniczenie możliwości zastosowania kodu rabatowego tylko dla niektórych kategorii Usług.

## **12. Postępowanie reklamacyjne**

1. Użytkownik może zgłaszać reklamacje dotyczące niewykonania bądź nienależytego wykonania przez Operatora usługi świadczonej na podstawie niniejszego Regulaminu.
2. Reklamację można złożyć za pomocą korespondencji elektronicznej na adres: **kontakt@fixly.pl** lub w formie listu poleconego przesłanego na adres: Grupa OLX sp. z o. o., ul. Królowej Jadwigi 43, 61-872 Poznań z dopiskiem "reklamacja Fixly".
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: imię i nazwisko, adres e-mail albo numer telefonu komórkowego Użytkownika przypisany do Konta, adres URL Zapytania, Profilu lub Twojej strony, których reklamacja dotyczy bądź inne dane pozwalające na identyfikację

- Zapytania, Profilu lub Twojej strony, okres emisji, okoliczności uzasadniające reklamację, a także konkretne żądanie Użytkownika związane ze składaną reklamacją.
4. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje nie pozwalają na rozpoznanie reklamacji, Operator zwróci się do Użytkownika o wyjaśnienie ewentualnych wątpliwości lub podanie dodatkowych informacji, o ile będzie to niezbędne dla rozpoznania reklamacji przez Operatora, wskazując precyzyjnie takie wątpliwości lub wymagane informacje.
  5. Operator rozpoznaje reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. Użytkownik otrzyma informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji drogą korespondencji elektronicznej, na adres e-mail przypisany do Konta albo zostanie poinformowany telefonicznie.

### **13. Skarga i mediacja**

1. Skarga przysługuje Użytkownikowi Biznesowemu w następujących przypadkach:
  1. rzekomego niewywiązywania się przez Grupę OLX z obowiązków wynikających z Regulaminu oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1150 z dnia 20 czerwca 2019 r. w sprawie propagowania sprawiedliwości i przejrzystości dla użytkowników korzystających z usług pośrednictwa internetowego;
  2. trudności technologicznych, dotyczących funkcjonowania Serwisu i wpływających na możliwość wykorzystania oferowanych w nim usług przez Użytkownika Biznesowego;
  3. podejmowanych przez Grupę OLX środków w ramach Serwisu, które wpływają na sytuację Użytkownika Biznesowego;
  4. blokady wybranej treści lub Konta Użytkownika Biznesowego zgodnie z punktem 5 Regulaminu.
2. Skargę można złożyć za pośrednictwem funkcjonalności "Wyślij zlecenie" dostępnego w zakładce "Pomoc" Serwisu lub pisemnie na adres Grupy OLX. Do skargi zgłaszający powinien w miarę możliwości podać dane lub informacje umożliwiające Operatorowi dokonanie weryfikacji skargi, w tym w szczególności wyjaśnienie powodów, dla których uznaje daną treść za bezprawną lub sprzeczną z Regulaminem oraz wedle jego wyboru, danych kontaktowych.
3. Do skargi stosuje się odpowiednio punkty 12.3-12.5. Regulaminu.
4. Użytkownik Biznesowy ma możliwość wnioskowania o skorzystanie z mediacji celem rozwiązania sporów powstałych między Grupą OLX a danym Użytkownikiem w związku ze świadczonymi przez Grupę OLX usługami, w tym sporów dotyczących kwestii mogących być przedmiotem skargi, o której mowa w punkcie 13.1 Regulaminu. Grupa OLX jest gotowa podjąć próbę osiągnięcia porozumienia w zakresie takich sporów za pośrednictwem mediatorów współpracujących z Centrum Skutecznego Rozwiązywania Sporów (ang. The Centre for Effective Dispute Resolution). Lista mediatorów oraz regulamin mediacji dostępne są na stronach internetowych Centrum Skutecznego Rozwiązywania Sporów. Mediacja jest odpłatna, przy czym Grupa OLX ponosi rozsądną część całkowitych kosztów mediacji zgodnie z przepisami rozporządzenia, o którym mowa w punkcie 13.1.1. Regulaminu.
5. Użytkownik Biznesowy zachowuje pełną swobodę zaproponowania innego mediatora(ów), z pomocą którego jest gotów podjąć mediacje.



6. Możliwość skorzystania z mediacji jest dobrowolna. Grupa OLX zastrzega sobie prawo odmowy wszczęcia mediacji lub zaproponowanego przez Użytkownika mediatora (ów).

#### 14. Postanowienia końcowe

1. Operator ma prawo zmiany Regulaminu z następujących przyczyn:
  1. konieczność poprawy bezpieczeństwa Użytkowników;
  2. konieczność usprawnienia działania Serwisu, przy czym zmiany dokonywane na tej podstawie nie będą skutkować podwyższeniem lub wprowadzeniem dodatkowych opłat w stosunku do umów dot. usług świadczonych przed wejściem w życie tej zmiany i umożliwią dalsze korzystanie z Serwisu;
  3. konieczność przeciwdziałania nadużyciom dokonywanym w związku z korzystaniem z Serwisu;
  4. zmiana warunków świadczenia usług lub wycofanie określonej funkcjonalności, przy czym zmiany wprowadzone na tej podstawie nie będą miały wpływu na usługi świadczone przed wejściem w życie tych zmian;
  5. wprowadzenie nowej usługi odpłatnej, a także wprowadzenie dodatkowych funkcjonalności Serwisu, przy czym korzystanie z takich usług lub funkcjonalności będzie dobrowolne;
  6. zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa, która ma bezpośredni wpływ na treść Regulaminu.
2. Regulamin dostępny jest w Serwisie Fixly, a także za pośrednictwem dedykowanej strony internetowej, na której udostępniany stale jest regulamin w formacie .pdf. Link do tej strony internetowej przesyłany jest Użytkownikom drogą poczty elektronicznej na adres e-mail Użytkownika albo na użyty przy rejestracji Konta numer telefonu komórkowego, w przypadkach wymaganych przez odpowiednie przepisy prawa.
3. O zmianie Regulaminu Operator poinformuje Użytkownika poprzez zamieszczenie informacji na stronie Serwisu Fixly oraz drogą elektroniczną na adres e-mail Użytkownika lub użyty przy rejestracji Konta numer telefonu komórkowego. Zmiany wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Operatora, nie krótszym jednak, niż 15 dni od dnia poinformowania o zmianie Regulaminu, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej. Usługi aktywowane przed wejściem w życie zmian będą wykonane na warunkach dotychczasowych, dalsze zaś aktywacje możliwe są na warunkach bieżących. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Użytkownik posiadający Konto w Serwisie może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym z zastrzeżeniem, że umowa ulegnie rozwiązaniu z upływem okresu emisji wszystkich Zapytań. W celu wypowiedzenia umowy Użytkownik powinien wysłać stosowne oświadczenie na adres e-mail: **kontakt@fixly.pl**
4. Umowa pomiędzy Użytkownikiem Biznesowym a Operatorem może zostać rozwiązana przez Użytkownika Biznesowego z zachowaniem reguł wskazanych w punkcie 14 ust. 3 w przypadku braku akceptacji zmian do Regulaminu. W takim przypadku, w celu rozwiązania umowy w zakresie usługi Konta, Użytkownik Biznesowy powinien niezwłocznie, nie później niż w terminie 15 dni od ogłoszenia zmian powiadomić o tym Grupę OLX. Rozwiązanie przez Użytkownika Biznesowego w powyższym trybie umowy w zakresie usługi Konta odnosi skutek po upływie 15 dni od powiadomienia Użytkownika Biznesowego o zmianach

Regulaminu, chyba że Użytkownik Biznesowy zrezygnuje z takiego powiadomienia albo złoży w tym zakresie stosowne oświadczenie lub podejmie wyraźne działanie w Serwisie Fixly potwierdzające akceptację takich warunków.

5. Operator może wprowadzić zmianę Regulaminu bez zachowania 15-dniowego terminu, o którym mowa powyżej, w tym ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku, gdy:
  - podlega obowiązkowi prawnemu lub regulacyjnemu, na podstawie którego zobowiązana jest do zmiany Regulaminu w sposób, który uniemożliwia jej dotrzymanie wyżej wymienionego 15-dniowego okresu powiadomienia,
  - musi w drodze wyjątku zmienić Regulamin, aby przeciwdziałać nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną usług pośrednictwa internetowego, Użytkowników przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa.
6. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, prawem właściwym dla umowy pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem, której przedmiotem jest świadczenie przez Operatora usług na warunkach określonych w Regulaminie, jest prawo polskie. Wybór prawa polskiego nie pozbawia Użytkownika będącego konsumentem ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy, na mocy prawa jakie byłoby właściwe w braku wyboru prawa.
7. Użytkownicy będący konsumentami mają możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez konsumentów z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami stron internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
  - [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php)
  - <http://polubowne.uokik.gov.pl/rejestr,5,pl.html>
8. Użytkownicy będący konsumentami mają również możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów konsumenckich zgodnie z procedurą Internetowego Rozstrzygnięcia Sporów opracowaną przez Komisję Europejską, dostępną pod adresem internetowym: [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr), podając adres Serwisu: [kontakt@fixly.pl](mailto:kontakt@fixly.pl).
9. W Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa Punkt kontaktowy, który udziela informacji dotyczących polubownych postępowań. Punkt Kontaktowy ds. ADR/ODR (informacje o podmiotach ADR, pomoc w wypełnianiu wniosków), Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, Tel. 22 55 60 332, 22 55 60 333, E-mail: [kontakt.adr@uokik.gov.pl](mailto:kontakt.adr@uokik.gov.pl).
10. Po usunięciu Konta albo rozwiązaniu umowy Konta, Użytkownik traci dostęp do informacji przekazanych lub wygenerowanych w toku korzystania z Serwisu.
11. Grupa OLX posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 pkt 6) ustawy z dnia 8 marca 2013 roku o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
12. Załączniki do niniejszego Regulaminu stanowią jego integralną część.

