

**Regulamin świadczenia Usług odzyskiwania danych
przez Kroll Ontrack sp. z o. o. dla Klienta Indywidualnego (Konsumenta)
(„Regulamin”)**

obowiązuje od dnia 14.02.2018 r.

§ 1.

Przedmiot Umowy.

Definicje

1. Niniejszy Regulamin świadczenia Usług przez Kroll Ontrack Sp. z o. o. określa warunki oraz zasady świadczenia tych Usług przez Usługodawcę na rzecz Konsumentów.
2. Regulamin stanowi wzorzec umowy, o którym mowa w art. 384 ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. Nr 16 poz. 93 z późn. zm.; dalej jako: „**KC**”) oraz został opracowany w celu wypełnienia obowiązków wskazanych w art. 8 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 z późn. zm., dalej jako „**uPrK**”).
3. Akceptacja Regulaminu oznacza wyrażenie woli zawarcia umowy z Usługodawcą na warunkach określonych niniejszym Regulaminem.
4. Dokumentami integralnie powiązаныmi z Regulaminem, które znajdują odpowiednio zastosowanie są właściwe dokumenty odpowiednich Zamówień wymienione w treści Regulaminu.
5. Terminy pisane wielką literą w Regulaminie mają następujące znaczenie:
 - 5.1. **Diagnoza FREEVAL** - przeprowadzana przez Usługodawcę na warunkach wskazanych w Regulaminie analiza możliwości odzyskania danych, zakończona wygenerowaniem dla Konsumenta Zamówienia wskazującego prawdopodobieństwo lub rozmiar przewidywanego odzyskania danych, możliwe Tryby Usług, ich koszt i czas wykonania oraz wskazanie lub jego brak dla wykonania Ekspertyzy DEEP.
 - 5.2. **Ekspertyza DEEP** - w przypadku stwierdzenia przez Usługodawcę wskazania dla przeprowadzenia Ekspertyzy DEEP po wykonaniu Diagnostyki FREEVAL, Usługa głębszej analizy możliwości odzyskania danych, która jest zakończona przekazaniem listy możliwych do odzyskania plików lub informacją, że pliki nie są możliwe do odzyskania.
 - 5.3. **Konsument** - Klient będący osobą fizyczną, który dokonuje z Usługodawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
 - 5.4. **Nośnik** - urządzenie zawierające dane, który Konsument kieruje do Kroll Ontrack celem świadczenia Usług przez Kroll Ontrack.

- 5.5. **Regulamin** - niniejszy dokument stanowiący umowę o świadczenie Usług przez Kroll Ontrack Sp. z o.o.
- 5.6. **Usługodawca, Kroll Ontrack** - podmiot świadczący Usługi - Kroll Ontrack Sp. z o. o. z siedzibą w Katowicach (40-082), ul. Jana III Sobieskiego 11, NIP: 954-24-96-597, REGON: 278348710, kapitał zakładowy w wysokości 860.000,00 zł, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer KRS 0000228101, e-mail kontaktowy: Dane@krollontrack.pl.
- 5.7. **Standardowe godziny pracy Kroll Ontrack** - godziny od 8.00 do 17.00 w dni od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w rozumieniu ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (t.j. Dz.U. z 2015 r. poz. 90 ze zm.).
- 5.8. **Tryb** - tryb standardowy, przyspieszony, ekspresowy, ekonomiczny lub inny funkcjonujący w zakresie Usług odzyskiwania danych i - jeśli to występuje - Ekspertyzy DEEP.
- 5.9. **Umowa** - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Usługodawcą a Konsumentem, której przedmiot i warunki określa Regulamin.
- 5.10. **Usługi** - usługi świadczone przez Usługodawcę w ramach prowadzonej przez niego działalności gospodarczej polegające w szczególności na przeprowadzeniu Diagnozy FREEVAL, Ekspertyzy DEEP i czynnościach odzyskiwania danych zgodnie z Trybem Usługi wybranym przez Konsumenta w Zamówieniu. Użycie w Regulaminie terminu Usługi oznacza pełen zakres Usług lub tylko jedną lub więcej czynności wchodzących w skład Usług, w zależności od kontekstu.
- 5.11. **Zamówienie Usługi** – dokument generowany i przekazywany przez Kroll Ontrack Konsumentowi w następstwie Diagnozy FREEVAL celem wypełnienia danych i złożenia zamówienia. Zamówienie zawiera oświadczenie woli dotyczące zamówionych Usług, w tym Ekspertyzy DEEP, jeśli występuje, lub Usług odzyskiwania danych w jednym z Trybów wskazanych przez Kroll Ontrack w Zamówieniu.
- 5.12. **Zamówienie FREEVAL** – dokument wypełniany przez Konsumenta w ramach przekazania Nośnika do Kroll Ontrack w celu wykonania Diagnozy FREEVAL.
- 5.13. **Zamówienie** – Zamówienie FREEVAL lub Zamówienie Usługi. Wraz z Zamówieniem Konsument może wypełnić oświadczenie o automatycznym przystąpieniu do wykonania Umowy, łączące się z utratą uprawnienia do odstąpienia od Umowy.

§ 2.

Postanowienie ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania z Usług świadczonych przez Kroll Ontrack Sp. z o. o. z siedzibą w Katowicach (40-082), ul. Jana III Sobieskiego 11, NIP: 954-24-96-597, REGON: 278348710, kapitał zakładowy w wysokości 860.000,00 zł, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer KRS 0000228101.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdują przepisy: KC, uPrK oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.
3. Integralną częścią tego Regulaminu są Załączniki w postaci następujących dokumentów: Załącznik nr 1 - Zamówienie, Załącznik nr 2 - Formularz odstąpienia od Umowy o świadczenie usług przez Kroll Ontrack Sp. z o. o.

§ 3.

Zasady realizacji Usług

1. Kroll Ontrack w sposób samodzielny lub przy pomocy swoich wykwalifikowanych poddostawców świadczy na rzecz Konsumentów Usługi prób odzyskiwania danych zgodnie z parametrami określonymi w Regulaminie lub Zamówieniu.
2. Świadczenie Usług przez Kroll Ontrack każdorazowo poprzedzone jest wykonaniem Diagnozy FREEVAL. Zlecenie Diagnozy FREEVAL odbywa się poprzez przekazanie Kroll Ontrack Nośnika oraz danych kontaktowych do Konsumenta, w tym adresu korespondencyjnego, adresu e-mail oraz telefonu kontaktowego.
3. Diagnoza FREEVAL wykonywana jest w następujących wariantach:
 - 3.1. Bezpłatna Diagnoza FREEVAL dla wszystkich Nośników, które: zostały zbadane w Standardowych godzinach pracy Kroll Ontrack, nie są zaszyfrowane, lub nie noszą znamion otwarcia, a ponadto Diagnoza FREEVAL wykazała, że odzyskanie danych nie jest możliwe lub – jeżeli odzyskanie danych jest możliwe zgodnie z Diagnozą FREEVAL – a Konsument złożył Zamówienie Usługi;
 - 3.2. Płatna Diagnoza FREEVAL dla wszystkich Nośników, które: zostały zbadane poza Standardowymi godzinami pracy Kroll Ontrack na wyraźne życzenie Konsumenta lub są zaszyfrowane, lub noszą znamiona otwarcia. Cena płatnej Diagnozy FREEVAL została podana w Zamówieniu FREEVAL.
4. Po wykonaniu Diagnozy FREEVAL Kroll Ontrack przekazuje Konsumentowi na podany adres e-mail wygenerowane dla Konsumenta Zamówienie Usługi, jeżeli dane mogą zostać odzyskane lub informację, że dane nie mogą być odzyskane. Kroll Ontrack może się kontaktować z Konsumentem również telefonicznie.

5. W razie stwierdzenia braku możliwości odzyskania danych, Nośnik jest odsyłany przesyłką kurierską niezwłocznie po zakończeniu i zakomunikowaniu Konsumentowi Diagnozy FREEVAL, na podany adres korespondencyjny. W pozostałych przypadkach, Nośnik jest odsyłany przesyłką kurierską na podany adres korespondencyjny po dokonaniu płatności zgodnie z fakturą określającą należność zgodnie z treścią Zamówienia.
6. Dalsze Usługi związane z Nośnikiem Konsumenta są określane w Zamówieniu Usługi przekazywanym po Diagnozie FREEVAL i mogą zawierać, jeżeli istnieje ku temu wskazanie, możliwość zlecenia Ekspertyzy DEEP lub, jeżeli stwierdzono, że dane mogą być odzyskane, wskazanie prawdopodobieństwa odzyskania danych oraz określenie Trybów odzyskania danych z wyszczególnieniem przewidywanych terminów i cennika. W celu zamówienia dalszych Usług, Konsument wypełnia i podpisuje Zamówienie Usługi, i przekazuje je Kroll Ontrack. Jeżeli Konsument składa zamówienie na Ekspertyzę DEEP, po jej wykonaniu Kroll Ontrack przekazuje Konsumentowi listę plików możliwych do odzyskania oraz generuje dla Konsumenta Zamówienie Usługi zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym ustępie, lub przekazuje informację, że danych nie można odzyskać. Konsument może złożyć Zamówienie Usługi tylko poprzez wybór jednej z opcji zaproponowanej w Zamówieniu Usługi i nie może wprowadzać modyfikacji. Podpisanie oświadczenia o automatycznym przystąpieniu do wykonania Umowy warunkuje wykonanie przez Kroll Ontrack Usług w terminach określonych w Zamówieniu Usługi.
7. W przypadku złożenia przez Konsumenta Zamówienia Usługi, Nośnik jest odsyłany wraz z nośnikiem zawierającym odzyskane dane przesyłką kurierską na podany adres korespondencyjny, po dokonaniu płatności zgodnie z fakturą wystawioną na podstawie Zamówienia.
8. Kroll Ontrack wykonuje swoje Usługi na zasadzie umowy zlecenia zgodnie z treścią Zamówienia.
9. W przypadku Usługi próby odzyskania danych jedynie w następstwie Diagnozy FREEVAL Kroll Ontrack nie daje żadnej gwarancji co do zakresu danych jakie mogą zostać odzyskane.

§ 4.

Wynagrodzenie

1. Konsument zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Kroll Ontrack kwot wyszczególnionych w Zamówieniu.
2. Niezapłacenie przez Konsumenta faktury proformy, wystawionej na podstawie Zamówienia, w terminie wskazanym jako termin płatności może spowodować:
 - 2.1. anulowanie Zamówienia Usługi,

- 2.2. wystawienie faktury za wykonaną Diagnozę FREEVAL,
- 2.3. skasowanie obrazu dysku, służącego do odzyskania danych.
3. Niezapłacenie przez Konsumenta faktury wystawionej po przeprowadzeniu Diagnozy FREEVAL może spowodować skasowanie obrazu dysku, służącego do odzyskania danych.
4. Konsument zobowiązuje się do:
 - 4.1. zapłaty na rzecz Kroll Ontrack odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia w zapłacie należności określonej w Zamówieniu,
 - 4.2. pokrycia wszelkich kosztów niezbędnych do wyegzekwowania zaległych należności od Konsumenta,
 - 4.3. zapłaty na rzecz Kroll Ontrack kwoty wynikającej z Zamówienia niezależnie od akceptacji przez niego wyników wykonanej Usługi oraz niezależnie od wypłacalności Konsumenta.
5. Podwyższenie ustalonej przez Usługodawcę ceny za wykonanie Usługi nie może nastąpić bez pisemnej zgody Konsumenta.

§ 5.

Reklamacje

1. Konsumentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji, jeśli Usługodawca nie realizuje Usługi lub realizuje ją w sposób niezgodny z postanowieniami Regulaminu.
2. W sprawie reklamacji należy niezwłocznie skontaktować się z Usługodawcą poprzez wysłanie wiadomości na adres e-mail: dane@krollontrack.pl, w temacie wiadomości należy wpisać "Reklamacja" lub pisemnie na adres: Kroll Ontrack Sp. z o. o., ul. Jana III Sobieskiego 11, Katowice (40-082).
3. W zgłoszeniu reklamacji powinny zostać podane dane Konsumenta składającego reklamację, a także wszystkie istotne i niezbędne informacje i okoliczności odnoszące się do przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i data wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe.
4. Wszelkie reklamacje kierowane przez Konsumentów rozpatrywane są przez Usługodawcę w miarę możliwości niezwłocznie, jednakże maksymalnie do 30 (słownie: trzydziestu) dni od dnia otrzymania od Konsumenta reklamacji. O wynikach postępowania reklamacyjnego Usługodawca zawiadomi Konsumenta elektronicznie na adresy zwrotne wiadomości w tej sprawie wysłanych lub pocztą listem poleconym wysłanym na adres Konsumenta.
5. Nierozpatrzenie reklamacji w terminie 30 (słownie: trzydziestu) dni jest jednoznaczne z jej uwzględnieniem zgodnie z żądaniem.

§ 6.

Zastaw

1. W celu zabezpieczenia terminowej zapłaty przez Konsumenta na rzecz Usługodawcy należności związanych z wykonaniem zleconej Usługi, Konsument ustanawia na dostarczonych Kroll Ontrack rzeczach ruchomych prawo zastawu.
2. Ustanowione prawo zastawu skutkuje możliwością zaspokojenia przez Usługodawcę swoich wierzytelności względem Konsumenta z obciążonych rzeczy ruchomych w trybie przepisów KC.
3. Brak odebrania Nośnika danych przekazanego Kroll Ontrack w terminie 90 (słownie: dziewięćdziesięciu) dni od dnia wykonania Usługi lub ustalonego wyraźnie z Konsumentem późniejszego terminu odbioru skutkuje przepadkiem Nośnika na rzecz Usługodawcy.

§ 7.

Ochrona danych. Klauzula poufności

1. Administratorem danych osobowych Konsumenta zebranych dla potrzeb świadczenia Usług jest Kroll Ontrack Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Katowicach (40-082), przy ul. Jana III Sobieskiego 11, email kontaktowy: dane@krollontrack.pl.
2. Dane osobowe Konsumentów będą przetwarzane w celu realizacji Zamówienia Konsumenta. Dane osobowe nie będą przekazywane przez Usługodawcę innym odbiorcom, za wyjątkiem sytuacji gdy pozwalają na to przepisy prawa.
3. Dane osobowe Konsumentów będą przechowywane jedynie przez okres niezbędny dla wykonania Usług przez Usługodawcę.
4. Konsumentom przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.
5. Konsumentom przysługuje prawo do wniesienia skargi do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych (organu nadzoru) w razie uznania, że przetwarzanie danych osobowych przez Usługodawcę narusza przepisy prawa.
6. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne w celu realizacji Usług przez Usługodawcę na rzecz Konsumenta.
7. Kroll Ontrack zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w związku z wykonywaniem Usługi („Klauzula Poufności”). Klauzula Poufności nie dotyczy sytuacji gdy:
 - 7.1. informacje przechowywane na Nośnikach przedostaną się do wiadomości publicznej bez winy Kroll Ontrack,

- 7.2. informacje przechowywane na Nośnikach znane były Kroll Ontrack jeszcze przed zleceniem wykonania Usługi przez Konsumenta,
- 7.3. informacje przechowywane na Nośnikach zostaną przekazane do wiadomości Kroll Ontrack przez osoby trzecie (z wyłączeniem pracowników Kroll Ontrack).
8. Konsument powierza Kroll Ontrack przetwarzanie danych osobowych zawartych na Nośnikach w zakresie i celu określonym w niniejszym Regulaminie i Zamówieniu.
9. Powierzenie danych osobowych przez Konsumenta na rzecz Kroll Ontrack następuje na czas realizacji Usługi zleconej przez Konsumenta.
10. Kroll Ontrack jest upoważniony do przetwarzania powierzonych danych osobowych przy wykorzystaniu systemów informatycznych, poprzez takie operacje jak zbieranie, utrwalanie, kopiowanie, przechowywanie i usuwanie oraz zobowiązuje się przetwarzać te dane w sposób zapewniający spełnienie wymogów określonych w obowiązujących przepisach prawa, w tym przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016 r., poz. 922 ze zm.), Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. nr 100, poz. 1024), oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) – „**RODO**” - po jego wejściu w życie.
11. Kroll Ontrack zobowiązuje się w szczególności do zastosowania środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę przetwarzanych danych osobowych oraz do zabezpieczenia danych przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, uszkodzeniem lub zniszczeniem oraz do prowadzenia ewidencji osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych oraz zapewnienia, aby osoby te działały na podstawie pisemnego upoważnienia oraz zachowywały je w tajemnicy, również po wygaśnięciu stosunku pracy lub innego stosunku prawnego tych osób.
12. Kroll Ontrack zobowiązuje się do prowadzenia Rejestru czynności przetwarzania zgodnie z zapisami RODO - od dnia jego wejścia w życie.
13. Kroll Ontrack zobowiązany jest po zakończeniu świadczenia Usług usunąć lub zwrócić Konsumentowi wszelkie dane osobowe przekazane na Nośniku - zależnie od decyzji Konsumenta - chyba że prawo nakazuje przechowywanie danych osobowych.
14. Od dnia wejścia w życie RODO Kroll Ontrack udostępni Konsumentowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 RODO oraz umożliwi przeprowadzanie audytów, a także inspekcji w tym zakresie.

15. Konsument wyraża zgodę na przekazywanie przez Kroll Ontrack powierzonych danych do współpracowników i podwykonawców Kroll Ontrack, jeśli będzie to niezbędne do wykonania przez Kroll Ontrack Usługi zleconej przez Konsumenta. Kroll Ontrack będzie korzystał z usług takich podwykonawców, którzy zapewniają wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi prawa i chroniło prawa osób, których dane dotyczą.

§ 8.

Nośnik i dane na Nośniku. Zasady świadczenia Usług.

1. Konsument dostarcza Nośnik na adres wskazany przez Kroll Ontrack.
2. Konsument oświadcza, że jest właścicielem lub uprawnionym posiadaczem udostępnionych do Kroll Ontrack Nośników oraz zawartych w nich danych.
3. Kroll Ontrack wykonuje zamówione Usługi związane z Nośnikiem.
4. Po realizacji Usługi Kroll Ontrack odsyła Nośnik na wskazany przez Konsumenta adres lub umawia się z Konsumentem na odbiór osobisty.
5. Konsument jest zobowiązany do odbioru danych odzyskanych w następstwie wykonania Usługi oraz Nośnika w terminie odbioru wynikającym z Zamówienia, chyba, że odbiór ma nastąpić w innym, późniejszym terminie, za zgodą obu Stron.
6. Usługodawca ma prawo przechowywania kopii odzyskanych danych dla celów reklamacyjnych i podatkowych przez dłuższy czas przy uwzględnieniu właściwych przepisów. Uprawnienie Usługodawcy do przechowywania kopii odzyskanych danych przez okres dłuższy niż określony w ust. 1 nie przyznaje Konsumentowi roszczenia o wydanie kopii odzyskanych danych.
7. Po upływie terminu określonego w Zamówieniu lub w drodze ustaleń, Usługodawca zobowiązuje się do przechowywania kopii odzyskanych danych przez okres 14 (słownie: czternastu) dni bez dodatkowych opłat.
8. Do Konsumenta, który nie odbierze odzyskanych danych w terminie 30 (słownie: trzydziestu) dni od daty wynikającej z Zamówienia lub z ustaleń, wysłane zostanie pisemne wezwanie do odbioru odzyskanych danych, wzywające do odbioru w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od dnia doręczenia wezwania.
9. Po upływie 5 (słownie: pięciu) lat od dnia zakończenia wykonania Usługi odzyskane dane zostaną usunięte.
10. Kroll Ontrack jest bezstronnym podmiotem świadczącym usługi analizy elektronicznej i może przyjmować zlecenia przetwarzania danych elektronicznych od klientów współpracujących lub konkurujących ze sobą. Na wypadek przetwarzania przez Kroll Ontrack danych elektronicznych dla większej liczby klientów, po otrzymaniu takiej informacji od któregokolwiek klienta, ustanowione zostaną wewnętrzne zabezpieczenia mające na celu ochronę poufnych informacji dotyczących każdego z klientów.

§ 9.

Odpowiedzialność i obowiązki Stron

1. Usługodawca zobowiązuje się do:
 - 1.1. podjęcia próby odzyskania danych z wykorzystaniem posiadanej wiedzy, technologii, sprzętu oraz doświadczenia, niezwłocznego poinformowania Konsumenta o zakończeniu prac związanych z próbą odzyskania danych oraz o ich wyniku,
 - 1.2. zachowania w tajemnicy odzyskanych danych.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą wskutek trwałego uszkodzenia Nośnika danych, w przypadku gdy jest ono niezbędne dla wykonania zleconej Usługi.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z nieodzyskania danych.
4. Usługodawca nie jest zobowiązany do świadczenia Usług na rzecz Konsumenta w czasie zajścia jednej z poniższych przyczyn aż do chwili jej ustania:
 - 4.1. Działanie siły wyższej, która w szczególności obejmuje:
 - 4.1.1. wojny oraz inne działania zbrojne, inwazje, rozruchy czy akty sabotażu,
 - 4.1.2. rebelie, przewroty wojskowe czy cywilne, rewolucje,
 - 4.1.3. strajki, lock-out'y,
 - 4.1.4. powódź, pożar, huragan, trzęsienie ziemi i inne katastrofy naturalne,
 - 4.1.5. zmiany legislacyjne, decyzje organów władzy publicznej,
 - 4.1.6. niemożność przesyłania sygnałów w sieci telekomunikacyjnej, przerw w dostawach energii elektrycznej itd.
 - 4.2. Działania zawinione przez osoby trzecie, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
5. Działania Konsumentów w ramach korzystania z Usług świadczonych przez Usługodawcę powinny się odbywać zgodnie z Regulaminem, obowiązującymi przepisami prawa i dobrymi obyczajami. Za naruszenie postanowień Regulaminu uważa się również działania lub zaniechania zmierzające do ich obejścia.

§ 10.

Zmiany Regulaminu

1. Usługodawca może zmienić Regulamin oraz formułę świadczonej Usługi, jeśli zajdzie przynajmniej jedna z ważnych przyczyn wskazanych w poniższym katalogu:
 - 1.1. Zmiana przepisów obowiązującego prawa, które reguluje prowadzenie działalności przez Usługodawcę;

- 1.2. Potrzeba dopasowania treści Regulaminu do obowiązujących przepisów prawa lub konieczność dokonania zmian redakcyjnych w Regulaminie;
- 1.3. Konieczność aktualizacji danych Usługodawcy wskazanych w Regulaminie.
2. W przypadku zmiany Regulaminu z uwagi na przyczyny wskazane w ust. 1 powyżej Usługodawca powiadomi Konsumentów o zmianach, z co najmniej 30 (słownie: trzydziesto) - dniowym wyprzedzeniem, poprzez wysłanie wiadomości na adres e-mail Konsumentów lub pisemnie. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za prawidłowe zawiadomienie Konsumentów o planowanych zmianach Regulaminu.
3. Konsument może wypowiedzieć Umowę z Usługodawcą w terminie 30 (słownie: trzydziestu) dni od dnia zawiadomienia o zmianie Regulaminu. Wypowiedzenia Użytkownik może dokonać drogą mailową na adres e-mail: dane@krollontrack.pl lub pisemnie na adres: ul. Jana III Sobieskiego 11, Katowice (40-082).
4. Zmiana Regulaminu wiąże Konsumenta, jeżeli zmieniony Regulamin został mu doręczony, a Konsument nie wypowiedział Umowy z Usługodawcą w terminie wskazanym w ust. 3 powyżej.
5. Zmiana Regulaminu nie wiąże Konsumenta, którego obowiązuje dotychczasowy Regulamin w zakresie korzystania z Usługi, której świadczenie rozpoczęło się przed chwilą wejścia w życie zmian w Regulaminie.

§ 11.

Prawo odstąpienia i wypowiedzenie Umowy

1. Zgodnie z uPrK Konsument może odstąpić od Umowy bez podania przyczyn, składając odpowiednie oświadczenie w formie elektronicznej lub na piśmie w terminie 14 (słownie: czternastu-) dni od dnia zawarcia Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy nadanie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w placówce pocztowej. W celu odstąpienia od Umowy wystarczające jest wysłanie uzupełnionego formularza o odstąpieniu od Umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do Regulaminu.
2. W razie odstąpienia od Umowy zgodnie z punktem powyżej jest ona uważana za niezawartą, a Konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony w wykonaniu Umowy świadczyły, ulega zwrotowi w naturze, chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 (słownie: czternastu) dni.
3. Konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w przypadku, gdy:
 - 3.1. Usługodawca wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, jeżeli Konsument został poinformowany przed rozpoczęciem wykonywania Usługi, że po wykonaniu Usługi przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy,
 - 3.2. Usługodawca na wyraźne żądanie Konsumenta przyjechał do niego w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji.

4. Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w sytuacji, gdy Kroll Ontrack na wyraźne żądanie Konsumenta rozpocznie wykonywanie Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1 powyżej, zgodnie z podpisaną przez Konsumenta lub zaakceptowaną drogą e-mail Klauzulą natychmiastowego wykonania umowy o świadczenie usług.
5. Z ważnego powodu rozumianego jako istotne przyczyny ekonomiczne lub biznesowe oraz zakończenie prowadzenia działalności gospodarczej Usługodawca może wypowiedzieć Umowę Konsumentowi. Usługodawca poinformuje Konsumentów o planowanym zakończeniu z wyprzedzeniem nie krótszym niż 60 (słownie: sześćdziesiąt) dni za pośrednictwem wiadomości e-mail lub pisemnie.

§ 12.

Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentekich.php
2. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa także punkt kontaktowy (telefon: 22 55 60 333, email: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub adres pisemny: Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa.), którego zadaniem jest między innymi udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
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 (więcej informacji na stronie: <http://www.spsk.wiih.org.pl/>); (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej (więcej informacji na stronie inspektora właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Usługodawcę); oraz (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 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).

4. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług (więcej informacji na stronie samej platformy lub pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://uokik.gov.pl/spory_konsumentckie_faqs_platforma_odr.php).

§ 13.

Postanowienia końcowe

1. Konsument może korzystać z następujących sposobów kontaktu z Usługodawcą:
 - 1.1. adres e-mail: dane@krollontrack.pl;
 - 1.2. numer telefonu: + 48 32 77 999 99.
2. Prawem właściwym dla Regulaminu jest prawo polskie.
3. Wszelkie spory związane z Usługami świadczonymi przez Usługodawcę będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.

Załącznik 2: WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG PRZEZ KROLL ONTRACK SP. Z O.O.

Formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy.

Adresat:

Kroll Ontrack Sp. z o. o. z siedzibą w Katowicach (40-082), ul. Jana III Sobieskiego 11,
NIP: PL 954-24-96-597.

adres e-mail do kontaktu: dane@krollontrack.pl

Ja/My() niniejszym informuję/informujemy(*) o skorzystaniu z prawa odstąpienia od Umowy o świadczenie Usługi przez Kroll Ontrack sp. z o. o.*

- Data zawarcia Umowy:
- Imię i nazwisko Konsumenta(-ów):
- Adres Konsumenta(-ów):

Data i podpis Konsumenta(-ów)

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Wyrazy pisane dużymi literami zostały zdefiniowane w Regulaminie Usługi świadczonej przez Kroll Ontrack sp. z o. o.

(*) Niepotrzebne skreślić.