



REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO

milo.pet

Serwis internetowy działający pod adresem www.milo.pet prowadzony jest przez KAMAL-BET Kamil Pokrywka z siedzibą w 31-341 Kraków, ul. Piaskowa 42K, NIP: 792-229-26-87, REGON: 362322230 zwanego dalej „Usługodawcą”.

Niniejsza strona internetowa posiada status internetowej platformy handlowej, a Serwis status dostawcy internetowej platformy handlowej zgodnie z art. 2 pkt. 8 i 9 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz dochowuje wszelkich wynikających z powyższego obowiązków, w sposób opisany poniżej.

Kontakt z Serwisem można uzyskać:

- korzystając z adresu poczty elektronicznej – e-mail: **kontakt@milo.pet**,
- korzystając z formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie.

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Ustala się następujące znaczenie dla słów:
 - a. REGULAMIN – niniejszy regulamin, w którym określono zasady korzystania z serwisu internetowego milo.pet
 - b. UŻYTKOWNIK – pełnoletnia osoba fizyczna (lub posiadająca zgodę rodzica/opiekuna jeśli niepełnoletnia), osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej a posiadająca zdolność do czynności prawnych, która na zasadach określonych w niniejszym regulaminie dokonuje Rezerwacji w Serwisie. W przypadku Petsitterów będących osobami fizycznymi, muszą oni posiadać nie mniej niż 16 lat.
 - c. KONSUMENT – Klient będący osobą fizyczną, korzystającą z Serwisu w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
 - d. OFERTA OPIEKI – usługa lub pakiet usług, prezentowane w Serwisie, której dotyczy umowa o opiekę nad zwierzęciem (będąca zaproszeniem do składania ofert wg kodeksu cywilnego),
 - e. REZERWACJA – oświadczenie woli Użytkownika określające jednoznacznie wybranie określonej usługi z tych zgromadzonych w Serwisie i zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy opieki nad zwierzęciem, między nim jako nabywającym usługę (Użytkownikiem) a Petsitterem jako świadczącym usługę,
 - f. SERWIS INTERNETOWY, SERWIS - niniejszy serwis świadczący usługi dokonywania Rezerwacji z wykorzystaniem sieci Internet,
 - g. PETSITTER – Użytkownik świadczący usługi opieki nad zwierzętami w oparciu o Ofertę Opieki zamieszczoną w Serwisie.
2. Przedmiotem działalności Serwisu jest umożliwienie Petsitterom wystawienia ich usług opieki nad zwierzętami w ramach Serwisu, w celu świadczenia pośrednictwa przy zawieraniu umów o ich wykonywanie, przez dostarczenie w tym celu serwisu internetowego, oraz umożliwienie Użytkownikom składania zamówień na oferowane przez Petsitterów usługi.
3. W ramach dostępnych kategorii usług, dostępne są m.in. usługi spacerów z psem, dziennej opieki nad zwierzęciem oraz usługi opieki długoterminowej, zarówno w miejscu zamieszkania zwierzęcia jak również w miejscu, z którego Petsitter świadczy swoje usługi, w zależności od wybranej Oferty Opieki. Petsitter decyduje które z usług będzie świadczył poprzez wykorzystanie Serwisu.

4. Korzystanie z usług dostępnych w ramach Serwisu, a także z usługi pośrednictwa Rezerwacji oferowanej przez Serwis, możliwe jest wyłącznie po rejestracji i zalogowaniu się Użytkownika w Serwisie. Serwis umożliwia przy tym bezpłatne i nie wymagające rejestracji przeglądanie oferowanych usług przez Petsitterów.
5. W ramach swojej działalności Serwis między innymi:
 - umożliwia Użytkownikom publikowanie opinii, komentarzy i innych informacji odnośnie ofert Petsitterów zamieszczonych w ramach Serwisu;
 - umożliwia Użytkownikom wystawianie ocen Petsitterom,
 - udostępnia możliwość wyszukiwania usług opieki nad zwierzętami;
 - udostępnia funkcjonalność powiadomień o nowych informacjach i opiniach dla Użytkowników;
 - umożliwia Użytkownikom podawanie i ewentualną korektę informacji o sobie i swoich usługach, odnoszenie się do opinii Użytkowników oraz odpowiadanie na zadane pytania,
 - udostępnia funkcjonalność aktywnego czatu między Użytkownikami w ramach obsługi umowy o opiekę nad zwierzętami.
6. Rejestracja i akceptacja Regulaminu jest równoznaczne z zawarciem umowy pomiędzy Użytkownikiem a Serwisem, której przedmiotem są usługi świadczone przez Serwis w ramach Serwisu, na warunkach określonych w Regulaminie.
7. **Serwis nie oferuje i nie sprzedaje usług prezentowanych pod adresem internetowym www.milo.pet oraz nie jest stroną transakcji zawieranych za jej pomocą. Serwis udostępnia stronę internetową, miejsce na serwerze i rozwiązania informatyczne umożliwiające zapoznanie się Użytkownikowi z informacjami handlowymi Petsitterów oraz zawieranie umów o opiekę nad zwierzętami pomiędzy Użytkownikami i Petsitterami. Umowy o opiekę nad zwierzętami prezentowane pod adresem internetowym www.milo.pet zawierane są bezpośrednio pomiędzy Użytkownikami i Petsitterami.**
8. Petsitter jest odpowiedzialny za zapewnienie realizacji Rezerwacji w terminie, cenie i standardzie zgodnym z taką ofertą odzwierciedloną w Serwisie.
9. Użytkownik dokonujący Rezerwacji zobowiązany jest do każdorazowego sprawdzenia zgodności treści przesłanych dokumentów z treścią Rezerwacji i niezwłocznego informowania Petsittera o wszelkich wykrytych nieścisłościach lub błędach.
10. Umowę o opiekę nad zwierzętami uznaje się za zawartą w momencie dokonania przez Użytkownika płatności na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie i jej zaksięgowania na koncie Serwisu.
11. Po zakończeniu Rezerwacji, Użytkownik ma prawo wystawić Petsitterowi ocenę i opinię na temat świadczonych przez niego usług. Możliwość wystawienia oceny i opinii w przedmiocie Rezerwacji dostępna jest wyłącznie dla Użytkowników, którzy skorzystali z usług danego Petsittera. Przy tym Serwis zastrzega sobie prawo do odmowy publikacji, moderowania i usuwania komentarzy naruszających przepisy prawa lub uzasadniony interes Serwisu. Ewentualne usuwanie lub moderowanie komentarzy odbywa się na podstawie art. 14 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Petsitter nie może wystawić oceny samemu sobie.



12. W celu usprawnienia komunikacji dla potencjalnych i bieżących Użytkowników Serwisu, w pierwszej kolejności zaleca się skorzystanie z zakładki odpowiednio „Dla właścicieli” oraz „Dla petsitterów (opiekunów).”

§ 2 WARUNKI TECHNICZNE SKŁADANIA REZERWACJI

1. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z usług Serwisu:
 - a) połączenie do Internetu,
 - b) poprawnie skonfigurowana przeglądarka,
 - c) aktualne, czynne i poprawnie skonfigurowane konto poczty elektronicznej,
 - d) włączona obsługa Cookies i Java Script
 - e) program do odczytu plików formatu PDF.
2. W razie korzystania przez Użytkownika ze sprzętu lub oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych powyżej, Serwis nie gwarantuje prawidłowości swojego funkcjonowania i zastrzega, że może to mieć negatywny wpływ na jakość i przebieg procedury składania Rezerwacji.
3. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z treści cyfrowych, poradników i szkoleń związanych z uzyskaniem statusu Petsittera i funkcjonowaniem Serwisu:
 - a) połączenie do Internetu,
 - b) poprawnie skonfigurowana przeglądarka,
 - c) aktualne, czynne i poprawnie skonfigurowane konto poczty elektronicznej,
 - d) włączona obsługa Cookies i Java Script,
 - e) program do odczytu plików formatu PDF.
4. Dokładne parametry techniczne wymagane do tego, by uruchomić daną treść cyfrową, wskazane są zawsze na stronie na której dana treść została zamieszczona. Rozpoczynając procedurę uzyskania statusu Petsittera, Użytkownik oświadcza, że przyjmuje do wiadomości, że używając sprzętu lub oprogramowania nie spełniającego wskazanych tam wymagań może uniemożliwić lub znacznie utrudnić korzystanie z zakupionej treści cyfrowej.
5. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkowników treści o charakterze bezprawnym, w tym w opiniach wystawianych Petsitterom.
6. Serwis zapewnia, że wszelkie opinie dotyczące usług świadczonych przez Petsitterów i prezentowanych w ramach Serwisu pochodzą wyłącznie od Użytkowników, którzy skorzystali z usług danych Petsitterów. W tym celu Serwis ogranicza dostęp do formularza wystawienia oceny i opinii o Petsitterze tylko do Użytkowników, którzy posiadają aktywne konto właściciela zwierzęcia w ramach Serwisu i na którym zarejestrowano Rezerwację usług danego Petsittera w historii Rezerwacji.
7. Z przyczyn technicznych, zabroniony jest dostęp do Serwisu przy użyciu jakichkolwiek innych programów poza przeglądarkami internetowymi. Dotyczy to w szczególności tzw. botów, a także innych narzędzi, które symulują, zastępują lub uzupełniają interfejs strony. Ponadto zabrania się używania skryptów oraz całkowicie lub częściowo zautomatyzowanych programów, które dają Użytkownikowi przewagę nad innymi Użytkownikami Serwisu. Do tego zalicza się także kompletnie lub częściowo zautomatyzowane programy, które umożliwiają samoaktualizację (auto-refresh), oraz

inne dodatkowe mechanizmy, które nie są zintegrowane fabrycznie z przeglądarkami internetowym.

8. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za awarie Serwisu wynikłe z przyczyn od niego niezależnych. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za okresowe wyłączenie lub ograniczenie dostępu do Serwisu oraz usług lub utratę części lub wszystkich danych Użytkowników znajdujących się w Serwisie oraz na serwerach Usługodawcy.
9. Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby Serwis oraz usługi działały w sposób ciągły bez jakichkolwiek zakłóceń. Usługodawca dołoży wszelkich starań aby możliwie jak najszybciej usuwać wszelkie ewentualne usterki Serwisu oraz usług. Usługodawca jest uprawniony do wprowadzania ewentualnych przerw konserwacyjnych.
10. Użytkownik może dokonać subskrypcji newsletteru Serwisu, czyli cyklicznej wysyłki informacji o produktach i usługach Serwisu. Aby zapisać się na newsletter Użytkownik wpisuje swój adres e-mail w formularzu newsletter znajdującym się na stronie internetowej Serwisu lub zaznacza właściwy checkbox w ramach rejestracji konta, jednocześnie potwierdzając zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych w tym celu i kierowanie na podany e-mail treści promocyjnych. W wiadomościach wysyłanych w ramach newsletteru będzie znajdować się informacja o możliwości wypisania się z niego, a także link do wypisania się. Użytkownik może wypisać się z newsletteru, bez podawania przyczyny i ponoszenia jakichkolwiek kosztów, w każdym momencie, przekazując oświadczenia o rezygnacji poprzez e-mail Serwisu: kontakt@milo.pet lub wybranie linku rezygnacji w wiadomości e-mail dostarczanej z newsletterem.

§ 3 REJESTRACJA

1. Rejestracja w Serwisie następuje w oparciu o prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny, w którym Użytkownik podaje niezbędne dane identyfikacyjne tj. adres email i hasło; zaakceptowany, aktualny Regulamin Serwisu oraz złożone oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji rejestracji i obsługi konta Użytkownika. Na adres e-mail Użytkownika umieszczony w formularzu rejestracyjnym zostanie wysłana wiadomość potwierdzająca założenie konta. Z chwilą otrzymania wiadomości potwierdzającej rejestrację dochodzi do zawarcia umowy dotyczącej prowadzenia Konta pomiędzy Użytkownikiem a Serwisem.
2. Po dokonaniu rejestracji w Serwisie, Użytkownik może uzupełnić swoje dane osobowe w ustawieniach profilu. Użytkownik podaje następujące dane osobowe: imiona, nazwisko i numer telefonu (względnie dane przedsiębiorcy takie jak nazwę firmy, adres korespondencyjny, numer NIP). Dodatkowo Użytkownik może uzupełnić informacje o swoich zwierzętach (imię, data urodzenia, rasa, rodzaj), które będzie chciał oddać pod opiekę Petsitterom za pomocą Serwisu, w ten sposób, że po wypełnieniu danych zwierzęcia zostanie dla niego utworzony jego indywidualny profil w ramach konta właściciela zwierzęcia. Informacji o zwierzętach nie trzeba podawać jeśli Użytkownik planuje korzystać z Serwisu wyłącznie jako Petsitter.
3. Powyższa rejestracja daje Użytkownikowi dostęp do wersji Serwisu dla Użytkownika. W celu uzyskania dodatkowego statusu Petsittera, a przez to możliwości świadczenia usług opieki nad zwierzęciem i przyjmowania zwierząt, Użytkownik zobowiązany jest wybrać stosowną opcję i postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami.
4. Po dokonaniu zgłoszenia chęci zostania Petsitterem, Serwis przeprowadzi weryfikację Użytkownika. W ramach procedury weryfikacji, Użytkownik chcący zostać Petsitterem

może zostać poproszony o dokonanie jednorazowego przelewu w kwocie 1 grosza na konto Serwisu (celem weryfikacji możliwości otrzymania zapłaty za usługi) oraz wskazanie profilu na wybranym medium społecznościowym celem weryfikacji prawdziwości zdjęcia profilowego zamieszczonego w Serwisie oraz przesłanego zdjęcia weryfikacyjnego z widoczną twarzą i kartką z nazwą Serwisu (zdjęcie weryfikacyjne zostanie wykorzystane jedynie na potrzeby weryfikacji konta, zgodnie z Polityką prywatności Serwisu). Do czasu zakończenia weryfikacji, konto Użytkownika nie będzie widoczne w Serwisie jako konto Petsittera, a Użytkownik nie będzie mieć dostępu do funkcjonalności Petsittera.

5. W przypadku negatywnej weryfikacji Użytkownika, traci on możliwość zostania Petsitterem, ze względu na brak rękojmi należytego wykonywania oferowanych usług. Jako Użytkownik nie traci przy tym możliwości dokonywania Rezerwacji i może nadal korzystać z Serwisu jako właściciel zwierzęcia. W przypadku dalszej chęci uzyskania statusu Petsittera, Użytkownik zobowiązany jest rozpocząć proces weryfikacji od początku.
6. Po udanej weryfikacji, już jako Petsitter, Użytkownik ma obowiązek uzupełnić dane na temat usług opieki nad zwierzętami, które będzie świadczyć w ramach Serwisu (m.in. rodzaje zwierząt, którymi będzie się zajmować, dostępne godziny wykonywania usług itd.) zgodnie z treścią formularza.
7. Niezależnie od powyższego, każdy nowy Petsitter ma obowiązek ukończyć szkolenie prowadzone przez Serwis w zakresie świadczenia usług opieki nad zwierzętami. Ukończenie szkolenia jest obowiązkowe i dopiero potwierdzenie jego ukończenia odblokowuje dostęp do możliwości świadczenia usług w Serwisie. Szkolenie prowadzone jest w formie elektronicznej i zakończone testem z wiedzy na tematy poruszone w jego ramach. Dokładne informacje na temat szkolenia zostaną przekazane Petsitterowi niezwłocznie po pozytywnym wyniku weryfikacji.
8. Po zarejestrowaniu się w Serwisie, logowanie odbywa się przy użyciu danych podanych w formularzu rejestracyjnym lub zmienionych na podstawie późniejszego wniosku Użytkownika.
9. W celu usunięcia konta Użytkownika z Serwisu (wypowiedzenie umowy) należy wybrać odpowiednią opcję w ustawieniach konta. Jeżeli Petsitter jest w trakcie realizacji Rezerwacji złożonej przez Użytkownika, skutek rozwiązania umowy nastąpi z chwilą zrealizowania wszystkich złożonych i potwierdzonych Rezerwacji. Przy tym blokowana jest możliwość składania przez Użytkowników nowych Rezerwacji u danego Petsittera lub wystawiania przez niego nowych Ofert Opieki.
10. Rejestracja w Serwisie jest nieodpłatna, lecz obowiązkowa w celu obsługi Rezerwacji i kontaktu z Użytkownikiem oraz na potrzeby świadczenia usług Petsittera (jednak dopiero po uzyskaniu pozytywnego wyniku weryfikacji).

§ 4 REZERWACJE

1. Informacje o dostępnych Ofertach Opieki w Serwisie stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego. Użytkownik, składając Rezerwację, składa zaproszenie do zawarcia umowy o opiekę nad zwierzętami, dla wybranej usługi.
2. W ramach funkcjonalności wyszukiwarki Ofert Opieki, Użytkownik ma możliwość sortowania wyników pod kątem interesujących go lokalizacji, terminu, rodzaju zwierzęcia, imienia i nazwiska Petsittera, ceny usługi czy rodzaju usługi, tak malejąco jak i rosnąco.

3. Petsitter wystawiając Ofertę Opieki, sam ustala wysokość opłaty za swoje usługi. Serwis zastrzega sobie prawo do doliczenia opłaty serwisowej za korzystanie z usług Serwisu w postaci prowizji w wysokości 10% od wskazanej kwoty, co stanowi dodatkowy koszt dla właściciela zwierzęcia przy finalizacji płatności.
4. Przed złożeniem Rezerwacji, Użytkownik informowany jest o tym czy wybrany przez niego Petsitter posiada status przedsiębiorcy. Informacja o tym znajduje się w opisie danej Oferty Opieki. W przypadku jeśli Petsitter nie posiada statusu przedsiębiorcy Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że do tak zawartej transakcji nie będą miały zastosowania przepisy dotyczące ochrony konsumentów.
5. W ramach złożenia i obsługi Rezerwacji, Serwis ze swojej strony zapewnia nieprzerwane działanie Serwisu, możliwość wyboru danej Oferty Opieki, przyjmowanie zapłaty w imieniu Petsittera, mechanizm kontaktu z Petsitterem wraz z historią dokonanych Rezerwacji. Realizacja usługi będącej przedmiotem Rezerwacji leży wyłącznie po stronie Petsittera i to on ponosi pełną odpowiedzialność za jej wykonanie.
6. W celu dokonania Rezerwacji, Użytkownik wybiera interesującą go Ofertę Opieki z oferty dostępnej w Serwisie po uprzednim wskazaniu w polach wyszukiwarki miasta, daty, rodzaju usługi i rodzaju zwierząt, które Użytkownik chce oddać pod opiekę. Po zapoznaniu się z jej treścią i jej akceptacją, Użytkownik za pomocą odpowiedniego przycisku wysyła prośbę o potwierdzenie dostępności danej usługi o wybranych przez Użytkownika parametrach. Jednocześnie aktywowana jest funkcjonalność aktywnego czatu umożliwiająca Użytkownikom porozumiewanie się w związku z Rezerwacją. W przypadku potwierdzenia dostępności usługi zgodnie ze wskazanymi przez Użytkownika parametrami, Użytkownik przenoszony jest na ekran potwierdzenia Rezerwacji, gdzie ma obowiązek dokonać opłaty za rezerwację we wskazanym terminie. Rezerwacja zostaje potwierdzona w momencie zaksięgowania opłaty na koncie Serwisu. W przypadku braku dostępności usługi o danych parametrach, Rezerwacja nie zostanie złożona. W przypadku braku płatności w ciągu 24 godzin od potwierdzenia dostępności usługi przez Petsittera, Rezerwacja nie dochodzi do skutku i Użytkownik będzie musiał rozpocząć cały proces składania Rezerwacji ponownie.
7. Po otrzymaniu zapłaty Serwis niezwłocznie prześle Użytkownikowi potwierdzenie dokonania Rezerwacji. Do potwierdzenia Rezerwacji będą załączone informacje o danych kontaktowych i adresowych Petsittera. Wysłanie przez Serwis potwierdzenie przyjęcia Rezerwacji na podany przez Użytkownika adres e-mail stanowi oświadczenie o przyjęciu zaproszenia, o którym mowa powyżej.
8. Od momentu otrzymania przez Użytkownika potwierdzenia Rezerwacji ma on prawo do darmowej rezygnacji zgodnie z informacją zawartą w treści Oferty Opieki Petsittera. Petsitter ma prawo ustalić termin darmowej rezygnacji z Rezerwacji wedle swojego uznania, z obowiązkiem rozliczenia się z Użytkownikiem. Petsitter ma też prawo zastrzec, że Oferta Opieki jest bezzwrotna. Informacja o przysługującym Użytkownikowi terminie darmowej rezygnacji lub jej braku znajduje się zawsze w treści Oferty Opieki, jak również w podsumowaniu Rezerwacji przed dokonaniem jej opłacenia przez Użytkownika.

§ 5 WARUNKI OPIEKI

1. Użytkownik ma obowiązek stosować się do zasad wyznaczonych przez Petsittera oraz do informacji zawartych w ramach Regulaminu i opisanych na profilu Petsittera lub w ramach Oferty Opieki.
2. Rezerwacja danej Oferty Opieki może być związana z koniecznością opłacenia kosztów dodatkowych jak koszt karmy, usług pielęgnacji zwierzęcia itp. Informacje o kosztach

dotychczas zawarte są w ramach opisu Oferty Opieki w Serwisie i dostępne są przed dokonaniem Rezerwacji.

3. Petsitter w ramach Oferty Opieki ma możliwość dokładnego wskazania jakie zwierzęta przyjmuje w ramach Rezerwacji. Informacja między innymi o tym jakie zwierzęta przyjmuje Petsitter, dostępna jest przed złożeniem Rezerwacji w ramach Oferty Opieki. Składając Rezerwację Użytkownik przyjmuje powyższe do wiadomości i oświadcza, że będzie stosować się do wytycznych Petsittera.
4. Dostarczenie zwierząt w celu rozpoczęcia opieki powinny nastąpić w przedziale czasowym podanym w potwierdzeniu Rezerwacji w pierwszym dniu Rezerwacji, natomiast odebranie zwierząt i/lub wyjazd winny nastąpić nie później niż do godziny określonej w potwierdzeniu Rezerwacji w ostatnim dniu Rezerwacji. Informacje kontaktowe do Petsittera podane są w informacji dołączonej do potwierdzenia Rezerwacji.
5. W przypadku ofert kilkudniowego pobytu zwierząt u danego Petsittera, przedłużenie pobytu poza okres Rezerwacji jest uzależnione od możliwości Petsittera i jest możliwe tylko po uzgodnieniu z Petsitterem.
6. W ramach Serwisu, oprócz ofert opieki kilkudniowej, dostępne są także usługi spacerów (wyprowadzania zwierzęcia) oraz opieki dziennej (bez noclegu). Rezerwacja tych usług odbywa się w sposób identyczny do tego w jaki składa się Rezerwację na opiekę kilkudniową.
7. Niezależnie od powyższego, Serwis informuje, że usługi mogą odbywać się zarówno w siedzibie Petsittera jak i w siedzibie Użytkownika, w zależności od wyboru Użytkownika. Przy tym Petsitter może zastrzec, że będzie świadczył swoje usługi wyłącznie w siedzibie Użytkownika lub wyłącznie w siedzibie Petsittera. Informacja o powyższym znajduje się w treści Oferty Opieki.
8. Petsitter w ramach Oferty Opieki może zastrzec konieczność uiszczenia kaucji w związku z pobytem u niego zwierząt Użytkownika. Dokładne informacje o tym czy kaucja jest wymagana oraz sposób jej opłaty, zawarte są w opisie Oferty Opieki. Kaucja służy do pokrycia ewentualnych szkód wyrządzonych przez zwierzę Użytkownika podczas jego pobytu u Petsittera. Petsitter ma prawo dokonać potrącenia równowartości szkód.
9. Prawo do opieki mają wyłącznie zwierzęta wskazane w potwierdzeniu Rezerwacji, dlatego obowiązkiem Użytkownika jest podanie w momencie rezerwacji dokładnej ilości zwierząt i innych wskazanych w formularzu danych. W przypadku przekroczenia wskazanej w potwierdzeniu Rezerwacji liczby zwierząt, Petsitter może, według własnego uznania, przyjąć odpłatnie dodatkowe zwierzęta lub, odmówić rozpoczęcia Rezerwacji. Kwoty wpłacone przez Użytkownika za Rezerwację nie podlegają wtedy zwrotowi, a Użytkownik nie może domagać się zwrotu jakichkolwiek związanych z zaistniałą sytuacją kosztów.
10. W ramach realizacji Rezerwacji i wykonywania usług opieki nad zwierzętami, Petsitter obowiązany jest do regularnego przesyłania Użytkownikowi bieżących informacji o stanie zwierzęcia i stanie wykonywania usługi za pomocą funkcjonalności aktywnego czatu w ramach Serwisu. Informacje te mogą przybrać formę tekstową lub zdjęciową. Użytkownik może wskazać preferowaną formę aktualizacji w ramach sekcji uwag przy składaniu Rezerwacji.

§ 6 CENA USŁUG ORAZ FORMY PŁATNOŚCI

1. Cena podana w ramach każdej Oferty Opieki jest wiążąca w chwili złożenia przez Użytkownika Rezerwacji. Ceny Ofert Opieki zamieszczone na stronie internetowej Serwis są cenami brutto. Dodatkowe składniki ceny wyszczególnione w ramach opisu Oferty Opieki oraz w podsumowaniu przed dokonaniem płatności. Cena może zawierać w sobie indywidualnie naliczoną zniżkę lub rabat, przydzielony Klientowi przez w sposób zautomatyzowany – informacja o tym zamieszczona jest w podsumowaniu Zamówienia.
2. W ramach opłat dodatkowych, Serwis nalicza opłatę serwisową. Jest ona potrącana od kwoty wpłacanej przez Użytkownika na poczet Rezerwacji. Opłata serwisowa naliczana jest niezależnie od wybranego sposobu płatności i wskazana jest kwotowo. Użytkownik dokonując zapłaty za rezerwację uiszcza cenę zawierającą opłatę serwisową w ramach ceny finalnej. W razie ziszczenia się warunków do zwrotu Opłaty serwisowej na rzecz Użytkownika, Opłata serwisowa podlega zwrotowi.
3. Cena podana w ramach Oferty Opieki jest ceną wyjściową. Finalna wysokość ceny może różnić się w zależności od wybranych przez Użytkownika wariantów usług i znajduje się zawsze w podsumowaniu przed dokonaniem płatności.
4. W celu dokonania zapłaty za Rezerwację, Serwis udostępnia Użytkownikowi możliwość zapłaty w formie tradycyjnego przelewu na konto Serwisu, która następnie zostanie przekazana przez Serwis do Petsittera.
5. W związku z powyższym, Serwis informuje, że nie posiada statusu podmiotu pośredniczącego w transakcji w rozumieniu Ustawy o usługach płatniczych z uwagi na to, że zgodnie z treścią art. 6 ust. 2 ustawy dokonuje on jedynie transakcji płatniczych między płatnikiem a odbiorcą (w tym przypadku dla Petsittera), dokonywanych za pośrednictwem umocowanej osoby (Serwisu) wykonującej czynności zmierzające do zawarcia przez Użytkownika i Petsittera Rezerwacji.
6. Po dokonaniu Rezerwacji a przed rozpoczęciem Rezerwacji, jej cena w niektórych przypadkach może ulec zmianie. W takim przypadku Petsitter niezwłocznie poinformuje o takiej zmianie Użytkownika. W wyniku tego Użytkownik może wskazać czy godzi się na zmianę ceny czy odstępuje od umowy. W przypadku odstąpienia Petsitter zwróci Użytkownikowi wszystkie wpłacone środki.
7. Niezależnie od powyższego, opłata dokonana przez Użytkownika jest blokowana na koncie Serwisu do czasu rozpoczęcia lub anulowania Rezerwacji i rozliczana po wskazanych powyżej terminach (tj. albo dochodzi do uznania rachunku, albo do zwolnienia blokady i zwrotu środków na rzecz Użytkownika).

§ 7 ZMIANY W REZERWACJI I REZYGNACJA

1. Jeżeli Petsitter przed rozpoczęciem Rezerwacji jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z Użytkownikiem, niezwłocznie powiadomi go o tym. W takiej sytuacji Użytkownik powinien niezwłocznie poinformować Petsittera, czy:
 - przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo
 - odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem przez Petsittera wszystkich wniesionych świadczeń.
2. O rezygnacji lub akceptacji zmienionych warunków umowy Użytkownik powinien poinformować Petsittera w ciągu 3 dni po otrzymaniu informacji na temat zmian, nie później jednak niż 24 godziny przed rozpoczęciem Rezerwacji. W przypadku braku poinformowania Petsittera o akceptacji zmian Rezerwacja zostanie anulowana, a wpłacone przez Użytkownika środki niezwłocznie zwrócone.

3. Petsitter zastrzega sobie prawo do odstąpienia od umowy do czasu rozpoczęcia Rezerwacji, względnie świadczeń, jeżeli ich realizacja jest utrudniona lub niebezpieczna z niezależnych od Petsittera przyczyn. Petsitter ma prawo do odstąpienia od umowy w przypadku działań sił wyższych, klęsk żywiołowych, stanów wojny itp. W tych przypadkach Użytkownik otrzymuje pełny zwrot wpłaconej kwoty.
4. Petsitter, który nie prowadzi konta jako podmiot profesjonalny, zastrzega, że nie specjalizuje się w organizacji opieki nad zwierzętami, lecz ze swojej strony dokłada wszelkich starań, aby zaspokoić wszelkie specjalne wymagania Użytkownika. W takim przypadku Petsitter zastrzega, że takie wymagania powinny być mu zgłoszone przez Użytkownika przed opłaceniem Rezerwacji za pomocą funkcjonalności aktywnego czatu. Petsitter ma prawo do anulowania Rezerwacji lub nie przyjęcia reklamacji, jeśli nie został poinformowany przed złożeniem Rezerwacji o specjalnych potrzebach zwierząt Użytkownika.
5. Uznaje się, że usługa Serwisu została wykonana wraz z momentem dokonania Rezerwacji. Wykonanie usługi opieki nad zwierzętami leży w całości po stronie Petsittera.
6. W przypadku rezygnacji lub zmiany terminu Rezerwacji przez Użytkownika, Petsitter zastrzega sobie prawo do dokonania potrąceń w wysokości kosztów rzeczywiście poniesionych przez niego do chwili doręczenia mu oświadczenia Użytkownika rezygnacji lub zmianie terminu najmu. Serwis wskazuje przy tym informacyjnie, iż średnie koszty tych potrąceń kształtują się w praktyce następująco, w zależności od terminu rezygnacji (ilość dni przed rozpoczęciem umówionego okresu najmu):
 - a) od 14 dni do 27 dni przed rozpoczęciem pobytu - 20% kosztu rezerwacji,
 - b) od 8 dni do 13 dni przed rozpoczęciem pobytu - 50% kosztu rezerwacji,
 - c) 7 dni lub mniej przed rozpoczęciem pobytu - 100% kosztu rezerwacji.
7. Nie pobiera się kosztów rezygnacji, jeżeli Użytkownik w momencie odstąpienia od umowy, jednak nie później niż 30 dni przed rozpoczęciem Rezerwacji, wskaże Opiekunowi osobę która przejmie obowiązki wynikające z Rezerwacji. U niektórych Opiekunów może być ściśle ograniczona możliwość zamiany Użytkowników i ich zwierząt - np. ta sama rasa za tą samą rasę itp. Każda zmiana Użytkownika lub jego zwierząt musi być potwierdzona przez Opiekuna poprzez potwierdzenie na piśmie lub w wiadomości e-mail.

§ 8 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Korzystanie z Serwisu odbywa się wyłącznie na koszt i ryzyko Użytkownika. W szczególności Serwis nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie szkody osobiste, materialne (np. kradzież, utrata zdrowia czy śmierć zwierzęcia), a także za szkody wynikłe z działania siły wyższej ani działań osób trzecich niezwiązanych z Serwisem.
2. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe wskutek korzystania z Serwisu w sposób niezgodny z prawem lub Regulaminem.
3. Zdjęcia i inne materiały zamieszczane w Serwisie, mogą mieć charakter poglądowy i nieznacznie odbiegać od stanu rzeczywistego. Serwis dokłada wszelkich starań by zapewnić możliwie najpełniejszy zakres informacji Użytkownikowi i nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne rozbieżności. Dokładny stan miejsc świadczenia usług opieki nad zwierzętami można potwierdzić wysyłając na adres email Petsittera wystawiającego Ofertę Opieki stosowne zapytanie lub składając je za pomocą funkcjonalności aktywnego czatu.

4. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z sytuacji lub okoliczności dotyczących Użytkownika, a uniemożliwiających realizację Rezerwacji, jak również zawarcie umowy, niezapoznanie się z przekazanymi informacjami, brak odpowiedzi na próby kontaktu ze strony Petsittera.
5. Petsitter jest w pełni odpowiedzialny za zapewnienie wykonania Rezerwacji oraz za wszelkie wykupione usługi na odpowiednim poziomie. W przypadku niewywiązywania się lub nienależytego wywiązywania się z wykonania Rezerwacji, Serwis zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia umowy dostępu do Serwisu w trybie natychmiastowym takiemu Użytkownikowi i permanentnego uniemożliwienia mu dostępu do Serwisu. Decyzja w przedmiocie wypowiedzenia umowy o prowadzenie konta Petsittera zostanie podjęta w oparciu o informacje przekazane przez Użytkowników wprost, opinie i komentarze Użytkowników w ramach Serwisu oraz średnią ocen Petsittera.

§ 9 REKLAMACJE

1. Reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Serwis można składać elektronicznie lub pisemnie na adres Serwisu wskazany na początku Regulaminu.
2. Reklamacji mogą podlegać jedynie usługi z zakresu własnej działalności i świadczonych usług Serwisu. Reklamacje, których przedmiotem jest nienależne wywiązywanie się z Umowy przez Petsittera, należy kierować wyłącznie bezpośrednio do takiego Petsittera.
3. Reklamacja powinna zawierać w treści: oznaczenie Użytkownika (imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego), numer reklamowanej Rezerwacji, usługi itd., przedmiot reklamacji ze szczegółowym opisem zastrzeżeń i okoliczności, ewentualne załączniki dokumentujące zaistniałą sprawę, oczekiwane żądania.
4. O decyzji w sprawie reklamacji Użytkownik zostanie powiadomiony elektronicznie lub pisemnie na podany adres listem poleconym lub przesyłką kurierską.
5. Jeśli Serwis nie odniesie się do reklamacji w terminie 14 dni w przypadku Użytkowników będących Konsumentami od daty jej otrzymania, uważa się, że reklamacja została uznana za uzasadnioną.
6. W przypadku zaistnienia niezgodności pomiędzy stanem faktycznym na miejscu a Ofertą Opieki, Użytkownik może złożyć reklamację Petsitterowi. Serwis, jeśli woleń taką wyrażą strony, może pośredniczyć w wymianie korespondencji między stronami, natomiast nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności ze względu na fakt, że nie jest stroną takiej umowy.
7. W przypadku zaistnienia sporu pomiędzy Serwisem a Użytkownikiem co do zasadności odmowy uwzględnienia reklamacji, Użytkownikowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Użytkownik może skorzystać z mediacji lub też polubownego sądownictwa poprzez dostarczenie do instytucji, przed którą będzie toczyło się postępowanie, odpowiedniego formularza – wniosku o mediację lub wniosku o rozpatrzenie sprawy przed sądem polubownym. Lista przykładowych instytucji wraz z danymi teleadresowymi dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl. Ponadto pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> Konsument ma dostęp do rozstrzygania sporów konsumenckich drogą elektroniczną za pomocą unijnej platformy internetowej (platforma ODR).

§ 10 PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Użytkownikowi nie przysługuje 14-dniowy okres na odstąpienie od umowy wynikający z praw przyznanych mu jako Konsumentowi. Odstąpienie nie przysługuje na mocy art. 38 pkt 1 i 12 ustawy o prawach konsumenta, ze względu na to, że umowa zawierana z Petsitterem dotyczy świadczenia usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

§ 11 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych w Serwisie znajdują się w Polityce prywatności i cookies zamieszczonej w Serwisie.

§ 12 WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA

1. Wszystkie materiały umieszczone przez Serwis w Serwisie są chronione prawami autorskimi na mocy przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Właścicielem autorskich praw majątkowych jest Serwis.
2. Serwis zastrzega, w rozumieniu art. 25 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, że dalsze rozpowszechnianie należących do niego materiałów opublikowanych w Serwisie jest zabronione niezależnie od celu, w jakim rozpowszechnienie miałyby nastąpić oraz niezależnie od użytego środka przekazu.
3. Zabrania się kopiowania i rozpowszechniania zamieszczonych w Serwisie grafik, tekstów, banerów, znaków itp. pod groźbą sankcji prawnych.

§ 13 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Akceptacja Regulaminu stanowi jednocześnie zgodę na przesyłanie faktur w formie elektronicznej.
2. Prawem właściwym jest prawo polskie. Spory wynikłe pomiędzy Użytkownikiem a Serwisem będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Serwisu, z tym zastrzeżeniem, że w odniesieniu do Konsumentów spory te będą rozpoznawane przed sądem właściwym według przepisów postępowania cywilnego. Niniejszy Regulamin podlega przepisom prawa polskiego i zgodnie z nimi będzie interpretowany. Niniejszy Regulamin nie ogranicza żadnych praw konsumentów do ochrony, które mogą użytkownikowi przysługiwać zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami w kraju jego zamieszkania.
3. Serwis zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. O zmianie Regulaminu Serwis powiadomi zarejestrowanych Użytkowników drogą e-mailową z prawem wypowiedzenia umowy w terminie 14 dni. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie po 14 dniach od powiadomienia. Rezerwacje złożone przed datą wejścia w życie zmian do niniejszego Regulaminu są realizowane na podstawie zapisów obowiązujących w dniu złożenia Rezerwacji.