

REGULAMIN PANELU KLIENTA WROCŁAWSKIEGO OŚRODKA WSPINACZKOWEGO ZERWA

I. Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin Panelu Klienta WOW ZERWA określa ogólne warunki i zasady korzystania z Panelu Klienta umożliwiającego zamawianie świadczonych przez WOW ZERWA usług sportowych o profilu wspinaczkowym; zasady monitorowania przez Uczestników procesu realizacji zamówionych przy użyciu funkcjonalności Panelu Klienta usług oraz zasady świadczenia przez WOW ZERWA usług drogą elektroniczną (usług cyfrowych).

II. Definicje

1. **Usługodawca** – Wrocławski Ośrodek Wspinaczkowy Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Szczecińska 17D, 54-517 Wrocław, wpisany do Rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy KRS pod nr 0000908554, NIP 8943169739, która prowadzi obiekt wspinaczkowy zlokalizowany we Wrocławiu przy ul. ul. Szczecińskiej 17D; adres poczty elektronicznej: kontakt@zerwa.pl; nr telefonu: +48 500706192.; adres strony internetowej (serwisu internetowego) www.zerwa.pl;
2. **Użytkownik** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, której odpowiednie przepisy polskiego prawa przyznają zdolność prawną, korzystająca z funkcjonalności Panelu Klienta;
3. **Panel Klienta** – serwis internetowy Usługodawcy, który dostępny jest pod adresem <https://plan4u.pl/zerwa/wroclaw/panelKlienta.html#/loginSelect>, za pośrednictwem którego dochodzi do realizacji procesu zamawiania usług znajdujących się w ofercie Usługodawcy, jak również służącego do ewidencjonowania dokumentów związanych z realizowaną usługą oraz monitorowania sposobu wykonania zamówionych dostaw towarów lub usług;
4. **Konto** - część Panelu Klienta, do której Użytkownik otrzymuje dostęp po skutecznym zalogowaniu się przy użyciu loginu i hasła określonych w procesie rejestracji i przyznanych Użytkownikowi. W lokacji tej zapisywane są dane dotyczące: (1) zawartych przez Użytkownika z Usługodawcą umów wraz ze wszystkimi stanowiącymi ich integralną część załącznikami; (2) ewidencji zamówionych przez Użytkownika usług; (3) wystawionych przez Usługodawcę Użytkownikowi faktur pro-forma i faktur VAT dokumentujących zakup usług.
5. **Konsument** – osoba fizyczna korzystająca z Portalu Klienta w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, a także osoba fizyczna korzystająca z Portalu Klienta w celu bezpośrednio związanym z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści Umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikające w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
6. **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, która zawarta jest pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem z chwilą rozpoczęcia korzystania przez Użytkownika z Portalu Klienta, za którą uważa się pierwsze pomyślne zalogowanie na Portalu Klienta. Umowa zawierana jest na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, a w zakresie nieuregulowanym w Regulaminie, stosownie do obowiązujących przepisów polskiego prawa;
7. **Usługa cyfrowa** – nieodpłatna usługa cyfrowa świadczona przez Usługodawcę na rzecz Użytkownika drogą elektroniczną zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, polegająca na udostępnieniu Użytkownikowi funkcjonalności usługi internetowej dostępnej w ramach Portalu Klienta.

8. **Zgody** – wszelkie dobrowolnie wyrażone zgody Użytkownika w związku z przyznaniem dostępu do Portalu Klienta, w tym konieczne do korzystania z jego funkcjonalności.

III. Dostęp, rejestracja i logowanie się na Portalu Klienta

1. Celem uzyskania dostępu do Portalu, Użytkownik dokonuje stosownego zgłoszenia rejestracyjnego wskazując niezbędne dane, o które Usługodawca zapytuje w procesie rejestracji.
2. Użytkownik ma możliwość rejestracji wyłącznie dla siebie.
3. Rejestracja odbywa się według wskazówek pojawiających się na ekranie. Rejestracja może zostać przerwana w każdej chwili.
4. W toku rejestracji Użytkownik jest proszony m.in. o podanie adresu e-mail, który będzie stanowił login Użytkownika. Użytkownik będzie identyfikowany za pośrednictwem tego adresu e-mail.
5. Użytkownik w procesie rejestracji jest zobowiązany utworzyć i podać unikalne hasło. Hasło zostanie przyporządkowane do loginu i będzie stanowić dodatkowe zabezpieczenie danych Konta.
6. W celu skorzystania z Portalu Klienta niezbędne jest każdorazowe zalogowanie się na Portalu Klienta przy pomocy danych logowania, tj. adresu e-mail i hasła.
7. Użytkownik nie może przekazywać swoich danych logowania osobom trzecim. Użytkownik powinien przechowywać nazwę Użytkownika konieczną do zalogowania się na Portalu Klienta w innym miejscu niż osobiste hasło, w sposób uniemożliwiający dostęp do nich przez osoby trzecie i chronić je przed nieautoryzowanym użyciem.

IV. Zawarcie Umowy za pośrednictwem Portalu Klienta

1. Za pośrednictwem Portalu Klienta Usługodawca udostępnia następujące rodzaje świadczonych usług:
 - a) umożliwienie zakupu karnetu wejściowego na zajęcia z zakresu oferty Usługodawcy;
 - b) umożliwienie zawierania umów udziału w zajęciach wspinaczkowych dla dorosłych i dzieci;
 - c) umożliwienie zawierania umów na półkolonie;
 - d) umożliwienie zawierania umów na warsztaty, kursy i zawody;
 - e) umożliwienie zamawiania usług organizacji imprez okolicznościowych zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie odrębnymi regulaminami;
 - f) umożliwienie zakupu biletu wejściowego na ściankę wspinaczkową;
 - g) umożliwienie zakupu biletu wejściowego na zajęcia grupowe.
2. Zawarcie umowy w zakresie oferowanych przez Usługodawcę usług wymaga akceptacji przez Użytkownika regulaminów oraz złożenie wymaganych Zgód. Brak złożenia Zgody jest równoznaczne z rezygnacją skorzystania z usługi.

V. Funkcjonalność Portalu Klienta – aspekty techniczne

- I. W celu prawidłowego korzystania z Portalu Klienta na urządzeniach stacjonarnych konieczne jest posiadanie przez Użytkownika dostępu do Internetu wraz z najnowszą wersją przeglądarki internetowej (Chrome, Firefox, Safari, Opera, Edge), aktywnego konta poczty elektronicznej i aktywnego numeru telefonu komórkowego z funkcją umożliwiającą odbieranie wiadomości tekstowych (SMS). Minimalne wymagania techniczne dotyczące sprzętu umożliwiającego korzystanie z Portalu Klienta to: komputer z procesorem Intel Pentium 4, system operacyjny umożliwiający obsługę przeglądarki internetowej Google Chrome 109/Safari.

- II. Korzystanie z Portalu Klienta nie wymaga instalowania jakiegokolwiek dodatkowego oprogramowania. Usługa cyfrowa jest świadczona przez Usługodawcę w modelu typu SaaS co oznacza, że Użytkownik nie instaluje we własnym środowisku cyfrowy żadnego dodatkowego oprogramowania.
- III. Świadczenie usług odbywa się z wykorzystaniem powszechnie dostępnych formatów zapisu danych, a wszelkie dokumenty możliwe do uzyskania przy korzystaniu z Portalu Klienta są generowane w postaci plików PDF.
- IV. Spełniając obowiązek informacyjny wobec Użytkownika będącego Konsumentem, Usługodawca dodatkowo wskazuje, że:
- a) funkcjonalność Usługi cyfrowej polega na możliwości zawierania umów, wskazanych w pkt 4.1. Regulaminu przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość oraz dostępie do innych usług, o których mowa w pkt 4.1.
 - b) oprogramowanie służące do korzystania z Portalu Klienta jest aktualizowane przez Usługodawcę, a żadne działanie ze strony Użytkownika w tym zakresie nie jest wymagane. O aktualizacji i ewentualnych konsekwencjach jej niezainstalowania, w szczególności o konieczności dokonania zmian w środowisku cyfrowym Użytkownika Usługodawca poinformuje ze stosownym uprzedzeniem poprzez wysłanie wiadomości e-mail na podany przez Użytkownika adres;
 - c) w przypadku rezygnacji przez Użytkownika z korzystania z Portalu Klienta, w tym wycofania koniecznych w tym celu Zgód, Użytkownik ma prawo, na wyraźnie zgłoszone do Usługodawcy żądanie, do nieodpłatnego odzyskania treści cyfrowych wytworzonych w Usłudze w okresie 3 miesiące od daty rezygnacji, chyba że zostały one uprzednio wysłane do Użytkownika w pliku .PDF na podany przez niego adres e-mail. Po upływie wskazanego w zdaniu poprzednim okresu dane będą usuwane.
- V. Przez okres trwania Usługi cyfrowej Usługodawca ma prawo jednostronnej zmiany jej zakresu w następujących przypadkach:
- a) zmiany przepisów powszechnie obowiązującego prawa lub decyzji odpowiednich władz wymagających dokonania odpowiednich zmian, w tym dostosowania Usługi cyfrowej do stanu zapewniającego korzystanie z niej w sposób nienaruszający praw osób trzecich,
 - b) zmiany środowiska cyfrowego po stronie Usługodawcy,
 - c) rozwoju Usługi cyfrowej, w szczególności poprzez zmianę interfejsu lub dodawanie nowych funkcjonalności,
 - d) innych nie dających się przewidzieć okoliczności skutkujących koniecznością wprowadzenia zmian do Usługi cyfrowej w celu zapewnienia jej świadczenia na co najmniej dotychczasowym poziomie.

VI. Bezpieczeństwo i zasady odpowiedzialności

1. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login i hasło przed ujawnieniem osobom trzecim. W przypadku podejrzenia ujawnienia danych dostępowych Użytkownicy zobowiązani są do zmiany hasła.
2. Użytkownik ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z Portalu Klienta przez osoby nieuprawnione, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika. W szczególności Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem Portalu Klienta przez osoby niepowołane.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Usługi Portalu Klienta ze względu na niespełnianie przez Użytkownika warunków technicznych o których mowa w rozdziale V.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają lub utrudniają Użytkownikowi korzystanie z Portalu Klienta.

5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostępie do informacji zawartych w Portalu Klienta, wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych.
6. Usługodawca oświadcza, iż publiczny charakter sieci Internet i korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną może się wiązać z zagrożeniem pozyskania i modyfikowania danych Użytkownika przez osoby nieuprawnione, dlatego Użytkownik powinien stosować właściwe środki techniczne, które zminimalizują wskazane wyżej zagrożenia. W szczególności Użytkownik powinien stosować programy antywirusowe i chroniące tożsamość osób korzystających z sieci Internet.
7. Przy korzystaniu z Portalu Klienta Użytkownika obowiązuje zakaz dokonywania czynności zabronionych przez prawo, w szczególności zakaz naruszania praw osób trzecich. Użytkownik jest także zobowiązany do korzystania z Portalu Klienta w sposób niezakłócający jego funkcjonowania, w szczególności:
 - a) nierozsyłania niezamówionej informacji handlowej;
 - b) niekorzystania z kont innych Użytkowników bez odpowiedniego upoważnienia;
 - c) powstrzymania się od czynności, których celem jest pozyskanie loginów i haseł innych Użytkowników;
 - d) rozsyłania treści o charakterze bezprawnym.
8. Usługodawca ma prawo odmówić rozpoczęcia świadczenia usług wynikających z Umowy lub rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym ze względu na wystąpienie poniższych okoliczności, które będą traktowane jako naruszenie Umowy przez Użytkownika:
 - a) Użytkownik podał nieprawdziwe dane lub dane, które uniemożliwiają realizację Usługi,
 - b) Użytkownik narusza prawa Usługodawcy lub osób trzecich, w szczególności naruszając ich dobra osobiste,
 - c) Użytkownik wykorzystuje usługę do popełnienia wykroczenia lub przestępstwa, albo jego zachowanie jest sprzeczne z zasadami współżycia społecznego lub stanowi nadużycie prawa sprzeczne z jego społeczno-gospodarczym przeznaczeniem,
 - d) Użytkownik dokonuje jakiegokolwiek ingerencji w funkcjonowanie Usługi, Użytkownik udostępnił swój login i hasło do korzystania przez osoby trzecie, Użytkownik narusza postanowienia niniejszego Regulaminu.

VII. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu jest Usługodawca.
2. Dane osobowe przetwarzane są w celach, w zakresie i w oparciu o zasady wskazane w Polityce Prywatności, opublikowanej na stronie www.zerwa.pl.
3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak że niezbędne do zawarcia Umowy oraz korzystania z tych usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę, które wymagają podania danych osobowych.
4. Wszelkie istotne informacje i przysługujące Użytkownikowi prawa w związku z przetwarzaniem jego danych osobowych przez Usługodawcę są dostępne pod adresem Wrocławski Ośrodek Wspinaczkowy Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Szczecińska 17D, 54-517 Wrocław. Użytkownik zakładając Konto lub wypełniając jednorazowy formularz zamówienia jest zobowiązany potwierdzić fakt zapoznania się z zasadami przetwarzania danych przez Usługodawcę.
5. Administrator może udostępniać dane osobowe podmiotom świadczącym na jego rzecz usługi niezbędne do wykonania Umowy (w szczególności podwykonawcom usług serwisowych, operatorom pocztowym, dostawcom systemów informatycznych i usług IT, podmiotom świadczącym usługi logistyczne, księgowe i prawne). W stosownych przypadkach dane osobowe będą także przekazywane organom uprawnionym do otrzymania danych osobowych na podstawie przepisów prawa.

VIII. Reklamacje i sposób rozstrzygania sporów.

1. Usługodawca świadczy Usługę cyfrową w sposób zgodny z niniejszym Regulaminem oraz opisami poszczególnych elementów Usługi cyfrowej znajdującymi się w dedykowanych im instrukcjach, oświadczeniach i regulaminach, które Użytkownik zaakceptował.
2. W przypadku nieprawidłowego świadczenia Usługi cyfrowej Użytkownik jest uprawniony do przestania reklamacji pocztą elektroniczną lub pocztą tradycyjną na adres Usługodawcy podany w pkt 2.1. niniejszego Regulaminu.
3. Reklamacja powinna obejmować następujące informacje:
 - a) dokładne oznaczenie Usługobiorcy,
 - b) możliwie dokładny opis nieprawidłowości w świadczeniu Usługi cyfrowej,
 - c) termin zaistnienia nieprawidłowości i ew. okres jej trwania,
 - d) wskazanie w jaki sposób Użytkownik żąda załatwienia reklamacji,
 - e) dane kontaktowe, w przypadku odmowy sposobu komunikacji za pośrednictwem poczty elektronicznej.
4. W przypadku uznania informacji podanych przez Użytkownika zgodnie z pkt 3. powyżej za niewystarczające, Usługodawca zastrzega sobie prawo skontaktowania się z nim w celu możliwie jak najszybszego i skutecznego sposobu realizacji reklamacji.
5. Złożenie reklamacji jest potwierdzane przez Usługodawcę poprzez przesłanie do Użytkownika wiadomości email.
6. Reklamacje są załatwiane w terminie 14 dni od daty ich otrzymania. O sposobie załatwienia reklamacji Użytkownik jest informowany poprzez wiadomość e-mail, chyba że w treści reklamacji wyraźnie zaznaczył, że oczekuje innego sposobu komunikacji.
7. W przypadku powstania sporu dotyczącego zawarcia lub wykonania Umowy, jak również sporu na tle stosowania niniejszego Regulaminu, Użytkownik i Usługodawca będą dążyli do rozwiązania sprawy polubownie, a w przypadku braku osiągnięcia porozumienia w terminie 30 dni od daty jego zaistnienia, spór będzie rozstrzygany w oparciu o powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
8. Użytkownik będący Konsumentem ma prawo dochodzenia rozstrzygnięcia sporu dotyczącego świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu Usług cyfrowych na drodze postępowania polubownego.
9. W szczególności Użytkownik będący Konsumentem może zwrócić się o pomoc do powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów (np. Federacji Konsumentów), Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej. Szersze informacje na temat ochrony praw konsumentów dostępne są na stronach internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (www.uokik.gov.pl).

IX. Wnioski i Zgody

1. Wszystkie operacje i dyspozycje dokonane po zalogowaniu przez Użytkowników za pomocą Portalu Klienta, uważa się za zlecone przez Użytkownika.
2. Wszelkie oświadczenia w zakresie Zgód znajdujących się w Portalu Klienta dokonywane w ramach zarządzania Zgodami po zalogowaniu się do Portalu Klienta uważa się za złożone przez Użytkownika.

X. Akceptacja Regulaminu

1. Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest na stronie internetowej Usługodawcy.
2. Przy dokonywaniu zgłoszenia rejestracyjnego, Użytkownik potwierdza znajomość treści Regulaminu oraz akceptuje ją, zobowiązując się jednocześnie do przestrzegania postanowień.
3. Usługodawca jest uprawniony do dokonania zmiany Regulaminu.
4. O zmianie Regulaminu Usługodawca poinformuje poprzez zamieszczenie stosownej informacji na stronie internetowej zawierającej Regulamin wraz z udostępnieniem treści zmienionego Regulaminu oraz wskazaniem terminu wejścia zmiany w życie.
5. Treść Regulaminu może zostać utrwalona poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili ze stron Portalu Klienta.

XI. Postanowienia końcowe.

1. Materiały dostępne na Portalu Klienta mogą zawierać materiały chronione prawem autorskim, Użytkownik zobowiązany jest do respektowania praw własności intelektualnej w tym zakresie.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 29.04.2025 r.