

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SUPERWNUKA

1. INFORMACJE OGÓLNE

- 1.1. Niniejsze Ogólne Warunki określają zasady i warunki korzystania z Platformy Superwnuk oraz Usług Superwnuka.
- 1.2. Superwnuk dostarcza Platformę Superwnuk posiadającą między innymi funkcjonalność łączenia Klientów z Opiekunami i umożliwia:
 - 1.2.1. **Klientom** - zamawianie Usług Opieki dla Seniora od zweryfikowanych przez Superwnuka Opiekunów;
 - 1.2.2. **Opiekunom** – zawieranie umów o świadczenie Usług Opieki nad Seniorem za pośrednictwem Superwnuka.
- 1.3. Umowy Opieki zawierane są bezpośrednio pomiędzy Klientem a Opiekunem, a Superwnuk przy pomocy Platformy Superwnuk **działa wyłącznie jako pośrednik Opiekuna i świadczy na rzecz Opiekuna w ramach Usług Superwnuka usługi pośrednictwa** polegające na pośredniczeniu w łączeniu Opiekuna z Klientem i zawieraniu Umów Opieki, monitorowaniu wykonania Umowy Opieki, rozwiązywaniu potencjalnych problemów powstałych w związku ze świadczeniem Usług Opieki oraz dokonywaniu rozliczeń z tytułu Umowy Opieki.
- 1.4. Przed rozpoczęciem korzystania z Platformy Superwnuk należy dokładnie zapoznać się z niniejszymi Ogólnymi Warunkami.

2. DEFINICJE

- 2.1. Wszystkie pojęcia na znak ich zdefiniowania w niniejszych Ogólnych Warunkach pisane wielkimi literami winny być interpretowane wyłącznie tak, jak zostały one w nim zdefiniowane.
- 2.2. Przez następujące pojęcia używane w niniejszych Ogólnych Warunkach należy rozumieć:
 - 2.2.1. **Akademia Superwnuk** – dostępna pod adresem: www.akademia.superwnuk.pl część Platformy oferująca w szczególności Kursy dla Użytkowników będących Opiekunami;
 - 2.2.2. **Aplikacja Superwnuk** lub **Aplikacja** – udostępniana przez Superwnuka aplikacja mobilna przeznaczona do instalacji w pamięci urządzenia mobilnego, służąca do korzystania z niektórych lub wszystkich funkcjonalności Platformy Superwnuk w wersji mobilnej;
 - 2.2.3. **Cennik** – aktualny cennik Prowizji należnych Superwnukowi z tytułu świadczenia Usług Superwnuka;
 - 2.2.4. **Dzień Roboczy** – wszystkie dni w roku kalendarzowym, za wyjątkiem sobót i dni ustawowo uznanych za wolne od pracy;
 - 2.2.5. **Klient** – osoba fizyczna zamawiająca Usługi Opieki za pośrednictwem Platformy na własną rzecz lub na rzecz osoby trzeciej – Seniora;
 - 2.2.6. **Konto Klienta** – konto Klienta na Platformie umożliwiające dostęp Klienta do Platformy oraz korzystanie z Usług Superwnuka;
 - 2.2.7. **Konto Opiekuna** – konto Opiekuna na Platformie umożliwiające dostęp Opiekuna do Platformy oraz korzystanie z Usług Superwnuka;
 - 2.2.8. **Konto Użytkownika** – Konto Klienta lub Konto Opiekuna;
 - 2.2.9. **Kurs** – kurs w formie on-line, w tym materiały szkoleniowe, dostępne za pośrednictwem Akademii Superwnuk;

- 2.2.10. **Oferta** – ogłoszenie o zamiarze zamówienia przez Klienta od Opiekuna Usług Opieki i zamiarze zawarcia Umowy Opieki;
- 2.2.11. **Ogólne Warunki** – niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Superwnuka;
- 2.2.12. **Operator Płatności** – dostawca Płatności, za pośrednictwem którego Klient przekazuje Superwnukowi Opłatę;
- 2.2.13. **Opiekun** – osoba fizyczna oferująca świadczenie Usług Opieki na rzecz Seniora w związku z wykonywaną przez siebie działalnością zawodową lub gospodarczą;
- 2.2.14. **Opłata** – wynagrodzenie jednorazowe lub okresowe z tytułu świadczenia Usług Opieki ustalone w Umowie Opieki, które Klient zobowiązany jest uiścić na rzecz Opiekuna za pośrednictwem Superwnuka dokonując Płatności;
- 2.2.15. **Platforma Superwnuk** lub **Platforma** – platforma technologiczna Superwnuk, dostępna za pośrednictwem strony internetowej lub Aplikacji, oferująca w szczególności usługi pośrednictwa w zawieraniu Umów Opieki pomiędzy Opiekunami i Klientami, a także pozostałe Usługi Superwnuka;
- 2.2.16. **Płatność** – zapłata dokonywana przelewem tradycyjnym, usługi płatności mobilnej lub inne metody płatności udostępniane na Platformie;
- 2.2.17. **Prowizja** – opłata, którą Opiekun zobowiązany jest zapłacić na rzecz Superwnuka z tytułu świadczenia na rzecz Opiekuna Usług Superwnuka – usług pośrednictwa;
- 2.2.18. **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.);
- 2.2.19. **Senior** – osoba fizyczna, na rzecz której świadczone są Usługi Opieki; w przypadku, gdy Klient zamawia świadczenie Usług Opieki na własną rzecz – ilekroć w Regulaminie jest mowa o Seniorze należy przez to rozumieć Klienta;
- 2.2.20. **Superwnuk** – spółka pod firma Koindeo spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Lublinie (kod pocztowy: 20-325), przy ul. Droga Męczenników Majdanka 74/121, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000831882, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy Lublin – Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, o kapitale zakładowym w wysokości 5.000,00 (słownie: pięć tysięcy 00/100) złotych, zidentyfikowana Numerem Identyfikacji Podatkowej (NIP): 7162828738;
- 2.2.21. **Umowa Opieki** – umowa o świadczenie Usług Opieki zawierana pomiędzy Opiekunem a Klientem za pośrednictwem Platformy;
- 2.2.22. **Umowa z Superwnukiem** – umowa o korzystanie z Platformy i korzystanie z Usług Superwnuka zawierana pomiędzy odpowiednio Opiekunem lub Klientem a Superwnukiem, w zakresie, o którym mowa w pkt 2.2.26 Ogólnych Warunków z chwilą akceptacji Ogólnych Warunków, o treści wynikającej z Ogólnych Warunków;
- 2.2.23. **Usługi Opieki** – Usługi Opieki Długoterminowej lub Usługi Opieki Jednorazowej;
- 2.2.24. **Usługi Opieki Długoterminowej** – mające charakter socjalny usługi opieki nad Seniorem świadczone przez Opiekuna na podstawie Umowy Opieki

zawartej za pośrednictwem Platformy polegające na wykonywaniu oznaczonych okresowych świadczeń na rzecz Seniora;

2.2.25. **Usługi Opieki Jednorazowej** - mające charakter socjalny usługi opieki nad Seniozem świadczone przez Opiekuna na podstawie Umowy Opieki zawartej za pośrednictwem Platformy polegające na wykonaniu jednorazowego oznaczonego świadczenia na rzecz Seniora;

2.2.26. **Usługi Superwnuka** – usługi:

a) pośrednictwa świadczone wyłącznie na rzecz Opiekuna przy użyciu Platformy, na podstawie których Superwnuk stale pośredniczy na rzecz Opiekuna przy zawieraniu przez Opiekuna z Klientami Umów Opieki poprzez pośredniczenie w pozyskiwaniu Klientów na rzecz Opiekunów (łączenie Opiekunów z Klientami), monitorowanie wykonania Umów Opieki, rozwiązywanie potencjalnych problemów powstałych w związku ze świadczeniem Usług Opieki oraz dokonywanie rozliczeń z tytułu Umów Opieki, a także usługi dodatkowe świadczone na rzecz Opiekunów, takie jak, w szczególności, choć nie wyłącznie: udostępnienie Kursów w ramach Akademii Superwnuk, wydawanie certyfikatów odbycia Kursów;

b) świadczone drogą elektroniczną na rzecz Opiekunów oraz na rzecz Klientów, takie jak, w szczególności choć nie wyłącznie: umożliwienie Klientom zamawiania Usług Opieki, wystawianie Ofert przez Klientów, dostawa i utrzymanie Aplikacji, Platformy, obsługa klientów, umożliwianie komunikacji pomiędzy Klientem a Opiekunem oraz świadczenie innych podobnych usług.

2.2.27. **Użytkownik** – Klient lub Opiekun posiadający odpowiednio Konto Klienta lub Konto Opiekuna.

3. POSTANOWIENIA OGÓLNE

3.1. Usługi Superwnuka polegają na pośredniczeniu w kontaktach pomiędzy Opiekunami a Klientami oraz pośredniczeniu w zawieraniu i wykonywaniu Umów Opieki, wyłącznie na rzecz Opiekuna. Superwnuk nie jest stroną umów pomiędzy Klientami a Opiekunami, nie świadczy usług opieki i nie zatrudnia Opiekunów w charakterze pracowników lub w charakterze osób świadczących na rzecz Superwnuka usługi na podstawie jakichkolwiek umów cywilnoprawnych. Wszyscy Opiekunowie są niezależnymi kontrahentami i świadczą Usługi Opieki na rzecz Klientów w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej lub zawodowej.

3.2. Superwnuk w ramach świadczenia Usług Superwnuka pośredniczy wyłącznie przy zawieraniu Umów Opieki, które stanowią umowy o świadczenie usług w rozumieniu przepisu art. 750 k.c.

3.3. Korzystanie z Usług Superwnuka przy użyciu Platformy lub Aplikacji możliwe jest wyłącznie po zarejestrowaniu się na Platformie poprzez założenie Konta Klienta lub Konta Opiekuna.

3.4. **Przed założeniem Konta Klienta lub Konta Opiekuna konieczne jest dokładne zapoznanie się z Ogólnymi Warunkami i wyrażenie zgody na Ogólne Warunki.**

3.5. W chwili akceptacji Ogólnych Warunków zawarta zostaje pomiędzy Użytkownikiem a Superwnukiem Umowa z Superwnukiem, na podstawie której Superwnuk umożliwia Użytkownikowi korzystanie z Platformy i korzystanie z Usług Superwnuka na warunkach opisanych w Ogólnych Warunkach oraz w zakresie wynikającym z Ogólnych Warunków, w szczególności z uwzględnieniem pkt 2.2.26 Regulaminu, zaś **Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania Ogólnych Warunków.**

- 3.6. Brak akceptacji Ogólnych Warunków uniemożliwia założenie Konta Klienta lub Konta Opiekuna i korzystanie z Platformy.
- 3.7. Umowa z Superwnukiem zawierana pomiędzy Superwnukiem a Klientem jest nieodpłatna.
- 3.8. Umowa z Superwnukiem zawierana pomiędzy Superwnukiem a Opiekunem jest odpłatna według Cennika, na zasadach opisanych w Ogólnych Warunkach (w szczególności w pkt. 13 Ogólnych Warunków).
- 3.9. Usługi Superwnuka przeznaczone są wyłącznie dla pełnoletnich Użytkowników, posiadających pełną zdolność do czynności prawnych.

4. USŁUGI ELEKTRONICZNE NA PLATFORMIE

- 4.1. Na Platformie dostępne są następujące usługi elektroniczne świadczone w ramach Usług Superwnuka:
 - 4.1.1. korzystanie z Konta Klienta lub Konta Opiekuna;
 - 4.1.2. udostępnianie wyszukiwarki Ofert;
 - 4.1.3. dopasowywanie Opiekunów do potrzeb Seniora wskazanych w Ofercie;
 - 4.1.4. udostępnianie systemu zawierania Umów Opieki;
 - 4.1.5. udostępnianie systemu monitorowania wykonania Umów Opieki,
 - 4.1.6. korzystanie z Kursów dostępnych w ramach Akademii Superwnuk;
- 4.2. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Superwnuk:
 - 4.2.1. komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z aktywnym dostępem do Internetu;
 - 4.2.2. dostęp do poczty elektronicznej;
 - 4.2.3. przeglądarka internetowa: Chrome, Safari, Edge lub Firefox;
 - 4.2.4. zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 1920 x 1080;
 - 4.2.5. włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.
- 4.3. Użytkownik obowiązany jest do korzystania z Platformy w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Superwnuka oraz osób trzecich. Użytkownika obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

5. KONTO KLIENTA

- 5.1. W celu rejestracji na Platformie i założenia Konta Klienta konieczne jest podanie swoich danych osobowych, to jest:
 - 5.1.1. imienia i nazwiska,
 - 5.1.2. numeru telefonu,
 - 5.1.3. adresu zamieszkania,
 - 5.1.4. adresu e-mail,
 - 5.1.5. daty urodzenia,
 - 5.1.6. obywatelstwa;
- 5.2. Dostęp do Konta Klienta na Platformie możliwy jest po zalogowaniu się przy użyciu nazwy użytkownika i hasła.
- 5.3. Usunięcie Konta Klienta dokonywane jest na żądanie Klienta zgłoszone za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Superwnuka: kontakt@superwnuk.pl, z tym jednak zastrzeżeniem, że usunięcie Konta Klienta dokonywane jest w Dniu Roboczym bezpośrednio następującym po ostatnim dniu

okresu rozliczeniowego ostatniej z aktualnie trwających Umów Opieki, których stroną jest Klient.

- 5.4. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności, choć nie wyłącznie, w przypadku konieczności wyjaśnienia niezgodności dotyczących raportu z wykonania Umowy Opieki lub prawidłowego wykonania Umowy Opieki, Superwnuk może wskazać inny termin usunięcia Konta Klienta, przypadający nie później niż po ustaniu przeszkód usunięcia Konta Klienta, o czym Superwnuk poinformuje Klienta.
- 5.5. Usunięcie Konta Klienta jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy z Superwnukiem.

6. KONTO OPIEKUNA

- 6.1. W celu rejestracji na Platformie i założenia Konta Opiekuna konieczne jest podanie swoich danych osobowych, to jest:
 - 6.1.1. imienia i nazwiska,
 - 6.1.2. daty urodzenia,
 - 6.1.3. adresu zamieszkania,
 - 6.1.4. numeru telefonu,
 - 6.1.5. adresu e-mail,
 - 6.1.6. obywatelstwa.
- 6.2. Dostęp do Konta Opiekuna na Platformie możliwy jest po zalogowaniu się przy użyciu nazwy użytkownika i hasła.
- 6.3. Warunkiem korzystania z Usług Superwnuka przez Opiekuna po rejestracji Konta Opiekuna jest nadto:
 - 6.3.1. zgodne z prawdą i stanem faktycznym uzupełnienie profilu na Koncie Opiekuna poprzez podanie danych osobowych wymaganych w formularzu dostępnym po zalogowaniu się do Konta Opiekuna, a także przesłanie niezbędnej dokumentacji zgodnie z wymaganiami Superwnuka lub Operatora Płatności;
 - 6.3.2. pozytywna weryfikacja Opiekuna przez Superwnuka na warunkach opisanych w postanowieniach pkt. 6.13 Ogólnych Warunków.
- 6.4. Warunkiem korzystania z Usług Superwnuka może być nadto ukończenie przez Opiekuna za pośrednictwem Akademii Superwnuk jednego lub większej ilości Kursów wskazanych przez Superwnuka (Kurs obowiązkowy). O obowiązku, o którym mowa w zdaniu poprzednim Superwnuk poinformuje Opiekuna przed umożliwieniem Opiekunowi korzystania z Usług Superwnuka.
- 6.5. Opiekun rejestrując się na Platformie i akceptując Ogólne Warunki jednocześnie:
 - 6.5.1. zobowiązuje się, że nie będzie udostępniał swojego Konta Opiekuna jakimkolwiek osobom trzecim,
 - 6.5.2. oświadcza, że wszelkie podane przez Opiekuna na Koncie Opiekuna dane i informacje są prawdziwe, kompletne, dokładne i poprawne.
- 6.6. Brak spełnienia warunków, o których mowa w pkt. 6.3 lub 6.4 powyżej lub naruszenie postanowień, o których mowa w pkt. 6.5 powyżej skutkować może rozwiązaniem Umowy z Superwnukiem przez Superwnuka i utratą uprawnień do korzystania przez Opiekuna z Usług Superwnuka.
- 6.7. Usunięcie Konta Opiekuna dokonywane jest na żądanie Opiekuna zgłoszone za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Superwnuka: kontakt@superwnuk.pl, z tym jednak zastrzeżeniem, że usunięcie Konta Opiekuna dokonywane jest w Dniu Roboczym następującym po ostatnim dniu okresu rozliczeniowego ostatniej z aktualnie trwających Umów Opieki, których stroną jest Opiekun.

- 6.8. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności, choć nie wyłącznie, w przypadku konieczności wyjaśnienia niezgodności dotyczących raportu z wykonania Umowy Opieki lub prawidłowego wykonania Umowy Opieki, Superwnuk może wskazać inny termin usunięcia Konta Opiekuna przypadający nie później niż po ustaniu przeszkód usunięcia Konta Opiekuna, o czym Superwnuk poinformuje Opiekuna.
- 6.9. Usunięcie Konta Opiekuna jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy z Superwnukiem.
- 6.10. Opiekun może zawiesić swoje Konto Opiekuna poprzez wybranie odpowiedniej opcji na Platformie, pod warunkiem, że w danym momencie nie obowiązują żadne Umowy Opieki, których Opiekun jest stroną.
- 6.11. Zawieszenie Konta Opiekuna może zostać dokonane na czas oznaczony wskazany przez Opiekuna albo na czas nieoznaczony. Opiekun w dowolnym momencie może zrezygnować z zawieszenia Konta Opiekuna poprzez wybranie odpowiedniej opcji na Platformie.
- 6.12. W okresie zawieszenia Konta Opiekuna korzystanie przez Opiekuna z Platformy jest ograniczone w ten sposób, że Opiekun nie może zgłaszać zainteresowania zawieraniem Umów Opieki i zawierać Umów Opieki.
- 6.13. WERYFIKACJA OPIEKUNA
- 6.14. Mając na uwadze, że Usługi Superwnuka w zakresie świadczenia usług pośrednictwa na rzecz Opiekunów, kierowane są wyłącznie do osób posiadających odpowiednie kompetencje, umiejętności, wiedzę i doświadczenie niezbędne do świadczenia Usług Opieki, Superwnuk, przed rozpoczęciem świadczenia tych usług na rzecz Opiekunów, prowadzi weryfikację Opiekunów na zasadach opisanych w Ogólnych Warunkach.
- 6.15. Po założeniu Konta Opiekuna i uzupełnieniu profilu na Koncie Opiekuna poprzez podanie dodatkowych wymaganych danych osobowych i przesłaniu niezbędnej dokumentacji, Superwnuk dokona weryfikacji Opiekuna w celu:
- 6.15.1. sprawdzenia prawdziwości i kompletności danych podanych na Koncie Opiekuna ze stanem rzeczywistym,
 - 6.15.2. identyfikacji tożsamości Opiekuna,
 - 6.15.3. posiadania przez Opiekuna predyspozycji, wiedzy, doświadczenia i kompetencji niezbędnych do świadczenia Usług Opieki.
- 6.16. Weryfikacja Opiekuna dokonywana będzie podczas spotkania Opiekuna z przedstawicielem Superwnuka przeprowadzanego:
- 6.16.1. osobiście w miejscu wyznaczonym przez Superwnuka, lub
 - 6.16.2. za pomocą wskazanych przez Superwnuka środków porozumiewania się na odległość umożliwiających jednoczesny przekaz obrazu i dźwięku (spotkanie zdalne).
- 6.17. Opiekun rejestrując się na spotkanie za pośrednictwem Platformy wybiera dostępny termin spotkania weryfikacyjnego oraz sposób jego przeprowadzenia, z tym zastrzeżeniem, że Superwnuk zastrzega sobie prawo do okresowego lub stałego zawieszenia danego sposobu przeprowadzania spotkań.
- 6.18. Pozytywna weryfikacja Opiekuna umożliwia pełne korzystanie Opiekunom z Usług Superwnuka za pośrednictwem Platformy, na zasadach określonych w Ogólnych Warunkach, z zastrzeżeniem postanowień pkt. 1, 6.4 i 6.13 powyżej.
- 6.19. Brak pozytywnej weryfikacji któregokolwiek z warunków, o których mowa w pkt. 6.14 powyżej skutkować może negatywną weryfikacją Opiekuna.

7. OFERTY USŁUG OPIEKI

- 7.1. Platforma umożliwia wystawianie przez Klientów następujących rodzajów Ofert:
- 7.1.1. Oferty dotyczące Usług Opieki Długoterminowej;

- 7.1.2. Oferty dotyczące Usług Opieki Jednorazowej.
- 7.2. Klient wystawiając Ofertę powinien dokładnie i rzetelnie wypełnić kwestionariusz dotyczący danej Oferty.
- 7.3. W przypadku, gdy Klient zamierza zawrzeć Umowę Opieki na rzecz Seniora, Klient zobowiązany jest przed wypełnieniem formularza Oferty uzyskać:
- 7.3.1. wyraźną zgodę Seniora na przetwarzanie przez Superwnuka danych osobowych dotyczących zdrowia Seniora w celu świadczenia Usług Superwnuka (art. 9 ust. 2 lit. a) RODO), chyba że przetwarzanie tych danych jest niezbędne do ochrony żywotnych interesów Seniora, a Senior jest fizycznie lub prawnie niezdolny do wyrażenia zgody (art. 9 ust. 2 lit. c) RODO);
- 7.3.2. wyraźną zgodę Seniora na przetwarzanie przez Superwnuka pozostałych danych osobowych zwykłych kategorii dotyczących Seniora w celu świadczenia Usług Superwnuka (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO), chyba że przetwarzanie jest niezbędne do ochrony żywotnych interesów Seniora (art. 6 ust. 1 lit. d) RODO);
- 7.4. Przed wystawieniem Oferty Klient zobowiązany jest złożyć oświadczenie dotyczące podstawy prawnej przetwarzania danych osobowych Seniora, o których mowa w pkt 7.3 powyżej. Klient ponosi odpowiedzialność za prawdziwość złożonego oświadczenia i zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Superwnuka o zdezaktualizowaniu podstawy prawnej przetwarzania danych osobowych Seniora.
- 7.5. W przypadku, gdy dane osobowe Seniora przetwarzane są przez Klienta na podstawie przepisu art. 9 ust. 2 lit. a) RODO lub art. 6 ust. 1 lit. a) RODO Klient zobowiązany jest przekazać Seniorowi klauzulę informacyjną udostępnioną w tym celu przez Superwnuka.
- 7.6. Niepodanie danych osobowych dotyczących Seniora, w tym także z powodu braku podstawy prawnej do ich przetwarzania po stronie Klienta może uniemożliwić realizację na rzecz Klienta Usług Superwnuka.
- 7.7. Oferty dotyczące Usług Opieki Długoterminowej podlegają zatwierdzeniu przez Superwnuka przed ich opublikowaniem w wyszukiwarce ofert.
- 7.8. Superwnuk zastrzega sobie prawo odmowy zatwierdzenia Oferty lub usunięcia Oferty w przypadku jej niezgodności z Ogólnymi Warunkami, przepisami prawa lub z innych uzasadnionych powodów.
- 7.9. Umieszczanie Ofert na Platformie jest bezpłatne.

8. WYSZUKIWARKA OFERT I DOPASOWYWANIE OPIEKUNA

- 8.1. Za pośrednictwem Platformy zalogowani Opiekunowie uzyskują dostęp do wyszukiwarki Ofert.
- 8.2. Wyszukiwarka może ograniczyć wyświetlanie Ofert dla Opiekuna wyłącznie do Ofert dopasowanych do Opiekuna na podstawie niektórych lub wszystkich kryteriów, o których mowa w pkt 8.3 poniżej.
- 8.3. Dopasowanie Opiekuna do Ofert dokonywane będzie przy użyciu wielokryterialnej metody analizy decyzyjnej w oparciu, w szczególności, choć nie wyłącznie: o lokalizację miejsca świadczenia Usług Opieki, zgodność kompetencji, doświadczenia i dostępności Opiekuna z potrzebami Seniora wskazanymi w Ofercie na potrzeby zamawianej Usługi Opieki.
- 8.4. W przypadku zainteresowania Opiekuna daną Ofertą, Opiekun może wyrazić chęć przeprowadzenia negocjacji w celu zawarcia Umowy Opieki wybierając odpowiednią opcję na Platformie.

9. UZGADNIANIE WARUNKÓW UMOWY OPIEKI DŁUGOTERMINOWEJ

- 9.1. W przypadku zgłoszenia zainteresowania przez Opiekuna Ofertą dotyczącą Usług Opieki Długoterminowej, Superwnuk weryfikuje dopasowanie Opiekuna do Oferty na podstawie kryteriów, o których mowa w postanowieniu 8.3 Ogólnych Warunków, a w przypadku pozytywnej weryfikacji przekazuje Klientowi informację o zainteresowaniu Opiekuna daną Ofertą.
- 9.2. W przypadku, gdy zainteresowanie jedną Ofertą dotyczącą Usług Opieki Długoterminowej wyrazi kilku Opiekunów, Superwnuk zastrzega sobie możliwość ograniczenia ilości przekazywanych zgłoszeń Klientowi i przekazania Klientowi wyłącznie zgłoszeń Opiekunów najbardziej dopasowanych w ocenie Superwnuka do danej Oferty.
- 9.3. Przed zawarciem Umowy Opieki Długoterminowej z wybranym przez Klienta Opiekunem przeprowadzana jest nieodpłatnie rozmowa wstępna z Opiekunem przy udziale przedstawiciela Superwnuka, mająca na celu podjęcie przez strony decyzji o zawarciu Umowy Opieki i uzgodnienie istotnych warunków Umowy Opieki.
- 9.4. Superwnuk może umożliwić przeprowadzanie spotkań, o których mowa w pkt. 9.3 powyżej za pomocą wskazanych przez Superwnuka środków porozumiewania się na odległość umożliwiających jednoczesny przekaz obrazu i dźwięku (spotkanie zdalne).
- 9.5. Superwnuk uzupełnia uzgodnione przez Klienta i Opiekuna podczas spotkania, o którym mowa w pkt. 9.3 powyżej, ostateczne warunki Umowy Opieki w odpowiednim formularzu na Platformie.
- 9.6. Klient może zrezygnować ze spotkania, o którym mowa w pkt. 9.3 powyżej, jeżeli wszystkie niezbędne warunki Umowy Opieki Długoterminowej zawarte są w Ofercie, a Opiekun wyraża na nie w całości zgodę.
- 9.7. Minimalna cena za godzinę świadczenia Usług Opieki Długoterminowej nie może być niższa niż kwota wskazana przez Superwnuka na Platformie przed zawarciem Umowy Opieki.
- 9.8. Zawarcie Umowy Opieki przez Klienta z Opiekunem zaproponowanym przez Superwnuka jest całkowicie dobrowolne i Klient nie jest zobowiązany do zawarcia Umowy Opieki z Opiekunem zaproponowanym przez Superwnuka.

10. UZGADNIANIE WARUNKÓW UMÓW OPIEKI JEDNORAZOWEJ

- 10.1. W przypadku zgłoszenia zainteresowania przez Opiekuna Ofertą dotyczącą Usług Opieki Jednorazowej, Klient oraz Opiekun, którego Usługi Opieki Klient postanowi zamówić, uzgadniają ostateczne warunki Umowy Opieki Jednorazowej i wskazują je w odpowiednim formularzu na Platformie.

11. ZAWARCIE UMOWY OPIEKI

- 11.1. Umowa Opieki zostaje zawarta poprzez złożenie zgodnych oświadczeń woli Opiekuna i Klienta o zawarciu Umowy Opieki.
- 11.2. Złożenie oświadczeń woli o zawarciu Umowy Opieki dokonywane jest poprzez wybranie odpowiedniej opcji na Platformie.
- 11.3. Warunki, na jakich zawierana jest Umowa Opieki określają informacje zawarte przez Klienta w Ofercie, w tym także ewentualne późniejsze modyfikacje dokonane na skutek negocjacji Opiekuna i Klienta w trybie opisanym w pkt. 9 i 10 Ogólnych Warunków, zamieszczone w przeznaczonym do tego formularzu na Platformie.
- 11.4. Warunkiem zawarcia Umowy Opieki jest uiszczenie przez Klienta Opłaty przed rozpoczęciem świadczenia Usług Opieki.
- 11.5. Niedokonanie zapłaty uniemożliwia zawarcie Umowy Opieki.

- 11.6. Zmiana Umowy Opieki możliwa jest poprzez zmianę warunków Umowy Opieki w formularzu dostępnym na Platformie i zgodne potwierdzenie dokonania zmiany przez Klienta i Opiekuna.
- 11.7. Rozwiązanie Umowy Opieki możliwe jest poprzez złożenie przez Klienta lub Opiekuna oświadczenia o rozwiązaniu Umowy poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji na Platformie. Termin wypowiedzenia Umowy Opieki wynosi każdorazowo 24 (słownie: dwadzieścia cztery) godziny.
- 11.8. Zmiana lub rozwiązanie Umowy Opieki w innym trybie niż wskazane w pkt. 11.6 lub 11.7 powyżej jest bezskuteczne w stosunku do Superwnuka.

12. OPŁATY

- 12.1. Płatności wszelkich Opłat dokonywane są w formie przelewu tradycyjnego na numer rachunku bankowego Superwnuka wskazany w momencie dokonywania Płatności, albo w inny sposób dostępny na Platformie.
- 12.2. Opiekun upoważnia Superwnuka do pobierania w imieniu Opiekuna Opłat od Klienta.
- 12.3. Opłaty z tytułu świadczenia Usług Opieki Długoterminowej opłacane są przez Klienta z góry za siedmiodniowe okresy rozliczeniowe świadczenia Usług Opieki Długoterminowej lub okresy o innej długości, określonej w momencie zawierania Umowy Opieki, przy czym pierwsza taka opłata za pierwszy okres rozliczeniowy musi zostać uiszczona niezwłocznie po zawarciu Umowy Opieki i przed rozpoczęciem świadczenia Usług Opieki, a Opłaty za kolejne okresy rozliczeniowe muszą być uiszczane przed rozpoczęciem danego okresu rozliczeniowego.
- 12.4. W przypadku, gdy w trakcie trwania danego okresu rozliczeniowego liczba godzin świadczenia Usług Opieki będzie większa albo mniejsza niż uzgodniona w Umowie Opieki i fakt ten zostanie potwierdzony przez Klienta i Opiekuna na Platformie:
- 12.4.1. różnica pomiędzy pobraną od Klienta Opłatą a należną Opłatą zostanie zwrócona Klientowi,
- 12.4.2. różnica pomiędzy należną Opłatą a Opłatą pobraną od Klienta powinna zostać uiszczona przez Klienta w terminie 7 dni od daty potwierdzenia faktu zwiększenia liczby godzin;
- 12.5. Opłaty z tytułu świadczenia Usług Opieki Jednorazowej opłacane są przez Klienta w całości z góry, niezwłocznie po zawarciu Umowy Opieki, przed rozpoczęciem świadczenia Usług Opieki Jednorazowej.
- 12.6. Opłata z tytułu świadczenia Usług Opieki zostaje przekazana Opiekunowi na dobro rachunku bankowego wskazanego przez Opiekuna:
- 12.6.1. niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni, po wykonaniu w całości Umowy Opieki Jednorazowej i potwierdzeniu tego faktu przez Klienta i Opiekuna na Platformie,
- 12.6.2. niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni, po wykonaniu Usług Opieki Długoterminowej za dany okres rozliczeniowy i potwierdzeniu tego faktu przez Klienta i Opiekuna na Platformie.
- 12.7. Superwnuk nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne koszty płatności należne osobom trzecim obsługującym Płatności, które mogą pobierać dodatkowe opłaty podczas przetwarzania Płatności. Przed użyciem danej metody płatności należy zapoznać się z warunkami Płatności na Platformie i niniejszymi Ogólnymi Warunkami.

13. PROWIZJA

- 13.1. Opiekun zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Superwnuka Prowizji z tytułu każdej zawartej Umowy Opieki w wysokości wskazanej przez Superwnuka w Cenniku.

- 13.2. Cenniki są udostępniane Opiekunom za pośrednictwem poczty elektronicznej, niezwłocznie po zawarciu Umowy z Superwnukiem, a także na Platformie za pośrednictwem Konta Opiekuna.
- 13.3. Opiekun wyraża nieodwołalną zgodę na dokonywanie przez Superwnuka potrąceń Prowizji z Opłaty uiszczonej przez Klienta z tytułu danej Umowy Opieki.
- 13.4. Opiekun zobowiązany jest do zapłaty Prowizji na rzecz Superwnuka w wysokości określonej w Cenniku od każdej umowy dotyczącej świadczenia Usług Opieki zawartej przez Opiekuna z Klientem wskazanym przez Superwnuka w ramach świadczenia Usług Superwnuka, w tym także zawartej poza Platformą lub po rozwiązaniu Umowy z Superwnukiem w okresie 6 (słownie: sześciu) miesięcy od dnia rozwiązania Umowy z Superwnukiem, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
- 13.5. Superwnuk może żądać od Opiekuna przedstawienia odpowiednich informacji lub dokumentów w celu ustalenia istnienia obowiązku, o którym mowa w pkt. 13.4 powyżej.

14. WYKONYWANIE UMOWY OPIEKI

- 14.1. Zawierając Umowę Opieki Opiekun zobowiązuje się do:
 - 14.1.1. wykonywania Umowy Opieki z najwyższą starannością oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
 - 14.1.2. świadczenia Usługi Opieki w zakresie i terminie uzgodnionym w Umowie Opieki,
- 14.2. Zawierając Umowę Opieki Klient zobowiązuje się do:
 - 14.2.1. współdziałania z Opiekunem w wykonaniu Umowy Opieki w zakresie do tego niezbędnym,
 - 14.2.2. uiszczania Opłat w wysokości i w sposób określony w Umowie Opieki.
- 14.3. Klient i Opiekun zobowiązują się do zachowania w tajemnicy i nieprzekazywania nieupoważnionym osobom trzecim, bez uzyskania uprzedniej zgody drugiej strony, poufnych informacji dotyczących drugiej strony Umowy Opieki i Seniora, w tym w szczególności, choć nie wyłącznie danych osobowych, danych dotyczących zdrowia, informacji dotyczących Umowy Opieki lub jakichkolwiek innych informacji, które mogą narazić drugą stronę na szkodę.
- 14.4. Terminy i zakres świadczenia Usług Opieki Długoterminowej mogą ulec zmianie w przypadku wyrażenia zgodnej woli Klienta i Opiekuna oraz zaznaczenia tego w odpowiednim formularzu na Platformie.
- 14.5. **Superwnuk nie odpowiada za należyte wykonanie Umowy Opieki.**
- 14.6. Opiekun i Klient zawierając Umowę Opieki zobowiązują się do raportowania wykonania Usług Opieki na Platformie. W przypadku braku potwierdzenia przez Klienta wykonania Usługi Opieki w terminie 2 (słownie: dwóch) dni od chwili dokonania potwierdzenia przez Opiekuna, uznaje się, że Klient potwierdza wykonanie Umowy Opieki bez zastrzeżeń.
- 14.7. Klient i Opiekun przyjmują do wiadomości, że w zakresie objętym obowiązującymi przepisami prawa są zobowiązani do przestrzegania wynikających z obowiązujących przepisów prawa zobowiązań podatkowych oraz zobowiązań dotyczących ubezpieczeń społecznych, w tym, w szczególności, choć nie wyłącznie: uiszczania podatków dochodowych, zgłoszenia do ubezpieczenia społecznego, uiszczania odpowiednich składek na ubezpieczenie społeczne.

15. WIADOMOŚCI PRYWATNE NA PLATFORMIE

- 15.1. Wymiana wiadomości prywatnych pomiędzy Opiekunem a Klientem ma na celu umożliwić Użytkownikom przede wszystkim wymianę informacji związanych z warunkami świadczenia Usług Opieki i uzgadnianie warunków Umów Opieki.

- 15.2. Użytkownicy wysyłający wiadomości prywatne zobowiązują się nie umieszczać w nich:
- 15.2.1. treści reklamowych, w tym także reklam działalności prowadzonej przez Opiekuna lub Klienta poza Platformą lub działalności prowadzonej przez osoby trzecie w zakresie tożsamym lub podobnym do Usług Opieki,
 - 15.2.2. spamu lub treści rozprzestrzeniających wirusy,
 - 15.2.3. propozycji zawarcia umowy poza Platformą,
 - 15.2.4. adresów stron internetowych pośredniczących w zawieraniu umów poza Platformą lub umożliwiających zawieranie umów poza Platformą,
 - 15.2.5. treści sprzecznych z przepisami prawa, moralnością, dobrymi obyczajami i porządkiem publicznym, naruszających dobra osobiste innych osób lub sprzecznymi z Ogólnymi Warunkami.

16. ROZWIĄZYWANIE PROBLEMÓW ZWIĄZANYCH Z WYKONYWANIEM UMÓW OPIEKI

- 16.1. W przypadku, gdy Klient lub Opiekun nie zgadzają się z raportem z wykonania Usług Opieki mogą zwrócić się do Superwnuka o wyjaśnienie niezgodności:
- 16.1.1. wypełniając odpowiedni formularz na Platformie,
 - 16.1.2. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: kontakt@superwnuk.pl
- 16.2. W zgłoszeniu należy jak najdokładniej wskazać i uzasadnić czego niezgodność dotyczy.
- 16.3. Superwnuk zastrzega sobie możliwość kontaktu ze zgłaszającym Użytkownikiem w razie konieczności pozyskania dodatkowych wyjaśnień, informacji lub dokumentów.
- 16.4. Superwnuk rozpoznaje zgłoszenia niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 (słownie: czternaście) dni od daty ich złożenia Superwnukowi.
- 16.5. W razie uwzględnienia zgłoszenia, Superwnuk dokonuje korekty raportu z wykonania Usług Opieki. W przypadku, gdy na skutek dokonania zmian w raporcie zmiana ulegnie Opłata z tytułu Umowy Opieki, postanowienie 12.4 Ogólnych Warunków stosuje się odpowiednio.

17. AKADEMIA SUPERWNUK

- 17.1. Korzystanie z Usług Superwnuka dostępnych w Akademii Superwnuk możliwe jest wyłącznie dla Użytkowników będących Opiekunami, po zalogowaniu do Konta Opiekuna.
- 17.2. Korzystanie z Akademii Superwnuk jest nieodpłatne.
- 17.3. Przed udziałem w danym Kursie konieczne jest dokładne zapoznanie się z opisem Kursu zamieszczonym na Platformie.
- 17.4. Kursy dostępne w Akademii Superwnuk odbywają się w formie elektronicznej poprzez prezentację materiałów szkoleniowych on-line.
- 17.5. Superwnuk oferuje możliwość uzyskania elektronicznego certyfikatu ukończenia oznaczonych Kursów po spełnieniu warunków określonych każdorazowo dla danego Kursu.
- 17.6. Superwnuk może określić datę wygaśnięcia określonych certyfikatów, o których mowa w pkt. 17.5 powyżej. W przypadku, gdy dany Kurs objęty jest obowiązkiem, o którym mowa w pkt. 6.4 powyżej (Kurs obowiązkowy), w celu korzystania z Usług Superwnuka przez Opiekuna po wygaśnięciu certyfikatu ukończenia Kursu obowiązkowego konieczne może być ponowne odbycie wskazanego przez Superwnuka Kursu lub odbycie wskazanego Kursu uzupełniającego.

- 17.7. Do wymiany wiadomości prywatnych lub wiadomości na forum w ramach Akademii Superwnuk stosuje się odpowiednio postanowienia pkt. 15.2 powyżej.
- 17.8. Wszelkie treści i materiały zamieszczone w Akademii Superwnuk, nie pochodzące od Użytkownika, stanowią prawnie chronione przedmioty własności intelektualnej, których właścicielem jest Superwnuk.
- 17.9. Korzystanie z Akademii Superwnuk, Kursów, treści oraz materiałów zamieszczonych w Akademii Superwnuk możliwe jest wyłącznie na użytek własny Opiekuna.
- 17.10. Bez uprzedniej pisemnej zgody Superwnuka zabronione jest:
- 17.10.1. kopiowanie, modyfikowanie, transmitowanie elektronicznie lub rozpowszechnianie w jakikolwiek sposób Kursów, treści lub materiałów zamieszczonych w Akademii Superwnuk lub jakiegokolwiek ich części,
 - 17.10.2. pobieranie zawartości baz danych i wtórne jej wykorzystanie w całości lub części.

18. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 18.1. Superwnuk nie ponosi odpowiedzialności za:
- 18.1.1. niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy Opieki przez którąkolwiek ze Stron Umowy Opieki;
 - 18.1.2. szkody wyrządzone Klientowi lub Opiekunowi przez drugą ze stron Umowy Opieki w związku z wykonywaniem Umowy Opieki;
 - 18.1.3. szkody spowodowane działaniem osób trzecich, za które Superwnuk nie ponosi odpowiedzialności;
 - 18.1.4. szkody związane z usunięciem Konta Klienta lub Konta Opiekuna w przypadkach przewidzianych Ogólnymi Warunkami;
 - 18.1.5. prawdziwość, rzetelność i kompletność danych zamieszczonych na Platformie przez Użytkowników i przekazywanych pomiędzy Użytkownikami za pośrednictwem Platformy;
 - 18.1.6. nieprawidłowe działanie urządzeń Użytkowników, skutkujące brakiem możliwości korzystania z Platformy lub Aplikacji, jak również za skutki wynikające z niedotrzymania przez Użytkowników wymogów technicznych, o których mowa w postanowieniach pkt. 4.2 Ogólnych Warunków,
 - 18.1.7. przydatność danego Kursu do działalności zawodowej lub zarobkowej Opiekuna oraz za poziom wiedzy i umiejętności nabytych przez Opiekuna w związku z danym Kursem;
 - 18.1.8. niedoprowadzenie do zawarcia Umowy Opieki w ramach usług pośrednictwa świadczonych na rzecz Opiekuna;
- 18.2. Superwnuk jest uprawniony do częściowego lub całkowitego wstrzymania działania Platformy w celu dokonania jej zmian lub modernizacji, o czym poinformuje Użytkowników z odpowiednim wyprzedzeniem poprzez zamieszczenie komunikatu na Platformie.
- 18.3. Dostęp do Platformy może być utrudniony lub niemożliwy również w razie wystąpienia awarii, siły wyższej lub innych zdarzeń, niezależnych od Superwnuka.

19. PRAWA I OBOWIĄZKI SUPERWNUKA

- 19.1. Superwnuk może ograniczyć Użytkownikowi korzystanie z Platformy w całości lub części lub rozwiązać z Użytkownikiem Umowę z Superwnukiem poprzez usunięcie Konta Użytkownika, w przypadku gdy:

- 19.1.1. Klient lub Opiekun nie wykonuje lub nienależyście wykonuje Umowy Opieki;
 - 19.1.2. Użytkownik narusza postanowienia Ogólnych Warunków lub obowiązujące przepisy prawa,
 - 19.1.3. Użytkownik rejestrując się na Platformie lub korzystając z niej podaje nieprawdziwe, wprowadzające w błąd, niekompletne lub niezgodne z Ogólnymi Warunkami informacje,
 - 19.1.4. Opiekun nie realizuje Kursów w Akademii Superwnuk oznaczonych jako Kursy obowiązkowe w celu korzystania z Usług Superwnuka;
- 19.2. Przed podjęciem czynności, o których mowa w pkt. 19.1 powyżej, Superwnuk wezwie Użytkownika do wyjaśnienia lub usunięcia naruszeń, których dopuścił się Użytkownik wyznaczając mu do tego odpowiedni termin, z zastrzeżeniem, że brak odpowiedniej reakcji Użytkownika skutkować będzie podjęciem opisanych wyżej czynności.
- 19.3. Usunięcie Konta Użytkownika nie oznacza, że Superwnuk usunie wszelkie istotne informacje dotyczące Konta, w szczególności dane osobowe Użytkownika, w zakresie, w jakim mogą one być przechowywane w celu zbadania okoliczności towarzyszących decyzji Superwnuk o usunięciu Konta Użytkownika i przekazania tych danych instytucjom i organom odpowiedzialnym za stosowanie prawa, zgodnie z Polityką Prywatności, a także w celu dochodzenia ewentualnych roszczeń przez Superwnuka.
- 19.4. Superwnuk zastrzega możliwość ograniczenia w całości lub w części dostępności Akademii Superwnuka bez podania powodu. W takim przypadku nie stosuje się postanowienia pkt. 6.4 powyżej do Kursów, do których ograniczony został dostęp.

20. LICENCJA NA KORZYSTANIE Z PLATFORMY I APLIKACJI

- 20.1. Superwnuk udziela Użytkownikowi licencji niewyłącznej na korzystanie z Platformy i Aplikacji na czas trwania Umowy z Superwnukiem, to jest do chwili usunięcia Konta Użytkownika.
- 20.2. Licencja zostaje odwołana automatycznie z chwilą rozwiązania Umowy z Superwnukiem, to jest z chwilą usunięcia Konta Użytkownika.
- 20.3. Użytkownik nie może w jakikolwiek sposób rozpowszechniać lub udostępniać jakimkolwiek osobom trzecim Platformy, Aplikacji lub ich części.
- 20.4. Użytkownik nie jest uprawniony do udzielania dalszych licencji.
- 20.5. Użytkownikowi nie przysługuje prawo do jakichkolwiek modyfikacji oprogramowania Platformy i Aplikacji, ingerowania w zapis informatyczny oprogramowania, deasemblację, dekompilację lub pozyskiwanie w inny sposób kodu źródłowego z oprogramowania lub jakiegokolwiek jego części, przeprowadzania wstecznej dekonstrukcji, demontażu lub w jakikolwiek inny sposób tłumaczenia oprogramowania lub jego części, modyfikacji w celu tworzenia własnych publikacji będących opracowaniami oprogramowania lub jego części oraz najmu, dzierżawy, sprzedaży, dystrybucji oprogramowania lub jakiegokolwiek jego części.
- 20.6. Licencja nie obejmuje upoważnienia do jakiegokolwiek korzystania ze znaków, którymi oznaczona jest Platforma lub Aplikacja, oprogramowanie, które obejmuje Platformę lub Aplikację lub jakichkolwiek znaków identyfikujących Superwnuka.
- 20.7. Wszelkie prawa autorskie i znaki towarowe, w tym kod źródłowy, bazy danych, loga i wzory wizualne są własnością Superwnuka i są chronione prawami autorskimi, prawem do znaków towarowych lub tajemnicą przedsiębiorstwa. Korzystając z Platformy Użytkownik nie nabywa jakichkolwiek praw własności intelektualnej.

21. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

21.1. Dane osobowe Klientów i Opiekunów przetwarzane będą zgodnie z Polityką Prywatności dostępną pod adresem: <https://superwnuk.pl/prawo/polityka-prywatnosci>.

22. REKLAMACJE ZWIĄZANE Z NIEPRAWIDŁOWYM DZIAŁANIEM PLATFORMY

22.1. Reklamacje związane ze świadczeniem usług elektronicznych przez Superwnuka oraz pozostałe reklamacje dotyczące nieprawidłowego działania Platformy, Umów z Superwnukiem, Usług Superwnuka mogą być składane:

22.1.1. pisemnie na adres: ul. Droga Męczenników Majdanka 74/121, Lublin (kod pocztowy: 20-325), lub

22.1.2. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@superwnuk.pl.

22.2. W celu ułatwienia i przyspieszenia rozpatrzenia reklamacji, zaleca się podanie w zgłoszeniu reklamacyjnym:

22.2.1. informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości;

22.2.2. żądania Użytkownika;

22.2.3. danych kontaktowych składającego reklamację;

22.3. Ustosunkowanie się do reklamacji przez Superwnuka następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 (słownie: trzydziestu) dni kalendarzowych od dnia jej złożenia.

23. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

23.1. Użytkownik zobowiązuje się do niezwłocznej aktualizacji informacji zawartych na Platformie, które nie są już aktualne ze względu na zmiany jego danych (w szczególności informacji podanych podczas rejestracji na Platformie).

23.2. Superwnuk zastrzega sobie prawo do zmiany Ogólnych Warunków z uzasadnionych powodów w tym, w szczególności, choć nie wyłącznie: z powodu zmiany przepisów prawa, zmiany w świadczonych Usługach Superwnuka, wprowadzenia odpłatności Kursów, w celu dostosowania Ogólnych Warunków do orzeczeń sądów, decyzji organów administracyjnych, które mają wpływ na zawartość lub funkcjonowanie Platformy.

23.3. Superwnuk zawiadomi Użytkownika o zmianie Ogólnych Warunków za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez Użytkownika adres e-mail lub w drodze korespondencji wewnętrznej za pośrednictwem Platformy na 14 (słownie: czternaście) dni przed wejściem w życie zmian Ogólnych Warunków. Użytkownik może nie zaakceptować zmian Ogólnych Warunków i w takim przypadku w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od daty otrzymania zawiadomienia Superwnuka, o którym mowa powyżej ma prawo wypowiedzieć Umowę z Superwnukiem w formie co najmniej dokumentowej. W takim przypadku postanowienia pkt. 5.4 i pkt. 6.8 Ogólnych Warunków stosuje się odpowiednio.

23.4. Brak żądania, o którym mowa w pkt. 23.3 powyżej uznaje się za akceptację zmian Ogólnych Warunków.

23.5. Superwnuk zastrzega sobie prawo do zmiany według własnego uznania Cennika. W takim przypadku pkt. 23.3 i 23.4 powyżej stosuje się odpowiednio.

23.6. Ogólne Warunki w aktualnym brzmieniu (Wersja 2) wchodzi w życie z dniem 23/11/2022.