

REGULAMIN STRONY INTERNETOWEJ

<https://www.netcomplex.pl>

Obowiązuje od dnia 25.08.2025 r.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Przedmiotowy regulamin określa warunki korzystania ze Strony internetowej dostępnej pod adresem elektronicznym: <https://www.netcomplex.pl>, która prowadzona jest przez Net Complex sp. z o.o. wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bielsku Białej, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000638200, adres głównego miejsca wykonywania działalności (adres do doręczeń): ul. Wita Stwosza 5, 43 – 300 Bielsko Biała, NIP: 547-216-54-61, REGON: 365444659.
2. Kontakt z Usługodawcą może odbywać się w następujący sposób:
 - a) Zamówienia & Obsługa Klienta: adres e-mail: biuro@netcomplex.pl
 - b) Obsługa Klienta: telefon: + 48 33 816 04 11 (opłata wg taryfy operatora),
 - c) Biuro: Net Complex sp. z o.o., ul. Wita Stwosza 5, 43 – 300 Bielsko Biała.
3. Dostęp do Strony internetowej jest bezpłatny. Jedyny koszt, jaki Klient ponosi w związku z korzystaniem z niniejszej Strony, to koszt połączenia internetowego ze Stroną, który zależy od czasu trwania połączenia i taryfy obowiązującej u operatora sieci, z której korzysta Klient.
4. Usługodawca udostępnia nieodpłatnie regulamin, którego treść może być w każdej chwili pozyskana, odtworzona i utrwalona za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient. Klient może utwalić treść niniejszego regulaminu w dogodny dla siebie sposób (np. poprzez zapisanie na trwałym nośniku).
5. Definicje pojęć użytych w regulaminie:
 - a) **Akt o usługach cyfrowych (DSA)** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE.
 - b) **Konto** – indywidualne konto utworzone przez Sprzedawcę, po dokonaniu przez Klienta rejestracji, w którym gromadzone są dane podane przez Klienta oraz informacje dotyczące złożonych zamówień.
 - c) **Klient** – Konsument, Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta, Przedsiębiorca, korzystający z usług dostępnych na Stronie internetowej świadczonych drogą elektroniczną.
 - d) **Konsument** – zgodnie z definicją konsumenta zawartą w art. 22¹ K.C.
 - e) **Przedsiębiorca** – zgodnie z definicją przedsiębiorcy zawartą w art. 43¹ K.C.
 - f) **Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, wpisana do CEIDG, zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, ale nie posiadająca dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej, weryfikowanego na podstawie przepisów o CEIDG.
 - g) **Strona internetowa (dalej także, jako „Strona”)** – strona internetowa działająca pod adresem elektronicznym <https://www.netcomplex.pl>
 - h) **Szkolenie** – Szkolenia online, Szkolenia stacjonarne, Webinaria organizowane przez Spółkę:

- Szkolenie online – transmisja na żywo dostępna przez łącze internetowe, umożliwiająca obejrzenie wykładu z zakresu tematyki określonej w ofercie szkoleniowej,
 - Szkolenia stacjonarne – zajęcia edukacyjne przeznaczone dla ścisłej grupy odbiorców mające na celu podnoszenie kwalifikacji zawodowych w szczególności z zakresu bezpieczeństwa IT,
 - Webinaria – usługa o charakterze szkoleniowym z zakresu usług IT, dostępna w zakładce „*Webinaria*”.
- i) **Treść** – to wypowiedź Klienta zamieszczona w ramach Strony internetowej, w szczególności to informacje w formie tekstu, grafiki lub innego materiału, które Klient umieścił w ramach Strony internetowej.
 - j) **Treść cyfrowa** – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej.
 - k) **Umowa sprzedaży, Umowa** – umowa sprzedaży Szkolenia stacjonarnego, umowa o dostarczenie Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Klientem.
 - l) **Usługa cyfrowa** – usługa pozwalająca Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta na: wytwarzanie, przetwarzanie, przechowywanie lub dostęp do danych w postaci cyfrowej, albo wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez Konsumenta lub innych użytkowników tej usługi, albo inne formy interakcji za pomocą danych w postaci cyfrowej.
 - m) **Usługodawca/Sprzedawca** – Net Complex sp. z o.o. wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bielsku Białej, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000638200, adres stałego miejsca wykonywania działalności (adres do doręczeń): ul. Wita Stwosza 5, 43 – 300 Bielsko Białe, NIP: 547-216-54-61, REGON: 365444659.
6. Informacje o Treściach cyfrowych lub Usługach cyfrowych podane na Stronie internetowej, w szczególności ich opisy, ceny, nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, a są jedynie zaproszeniem do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.

§ 2

Warunki techniczne

1. Korzystanie z usług Strony internetowej jest możliwe pod następującymi warunkami:
 - a) posiadanie komputera, laptopa lub innego urządzenia (tablet, smartfon) z dostępem do Internetu,
 - b) posiadanie konta poczty elektronicznej (e-mail), numeru telefonu,
 - c) aktualna przeglądarka internetowa: Mozilla FireFox, Microsoft Edge, Google Chrome, Opera, Safari lub inna dostępna przeglądarka internetowa,
 - d) włączona w przeglądarce internetowej możliwość zapisu plików cookies oraz włączona obsługa języka JavaScript,
 - e) minimalna rozdzielczość ekranu: 1024 x 768 pikseli lub wyższa,
 - f) standardowy pakiet biurowy np. Microsoft Office, OpenOffice,
 - g) włączona kamera i mikrofon przy usłudze Szkoleń online, Webinaria.
2. W przypadku, gdy dla korzystania z usług konieczne będzie spełnienie dodatkowych warunków technicznych, innych niż wskazane w ust. 1 niniejszego paragrafu, Usługodawca poinformuje o tym Klienta, poprzez wskazanie warunków technicznych w opisie danej usługi na Stronie internetowej.

3. Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby korzystanie ze Strony internetowej było możliwe dla Klientów z użyciem wszystkich popularnych przeglądarek internetowych, typów komputerów oraz typów połączeń internetowych. Usługodawca nie gwarantuje i nie odpowiada za to, że każdy wariant konfiguracyjny sprzętu komputerowego posiadany przez Klienta, pozwoli na skorzystanie ze Strony internetowej.
4. Klient korzystający ze Strony internetowej zobowiązany jest do:
 - a) korzystania ze Strony zgodnie z jej przeznaczeniem oraz powstrzymywania się od dostarczania treści o charakterze bezprawnym,
 - b) korzystania z wszelkich treści dostępnych w ramach Strony wyłącznie na własny użytek,
 - c) niepodejmowania działań naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjętych norm społecznych lub godzących w dobre obyczaje,
 - d) niepodejmowania działań polegających na rozsyłaniu lub umieszczaniu w ramach Strony niezamówionej informacji handlowej (spam),
 - e) niepodejmowania działań o charakterze programistycznym, hackerskim, w tym w celu dokonania jakichkolwiek zmian w kodzie źródłowym Strony,
 - f) nieudostępniania danych potrzebnych do zalogowania się do Konta osobom nieuprawnionym,
 - g) niepodszyciwania się pod inną osobę.
5. W przypadku korespondencji otrzymywanej za pośrednictwem poczty elektronicznej niezbędne jest posiadanie aktywnego konta poczty e-mail, natomiast w przypadku załączników dostarczanych wraz z pocztą e-mail, programu obsługującego pliki danego typu w szczególności: pdf, doc, docx.
6. Usługodawca oświadcza, iż wykorzystuje do świadczenia usług drogą elektroniczną mechanizm plików cookies. Szczegółowe informacje w powyższym zakresie dostępne w zakładce „*Polityka prywatności*”.

§ 3

Informacja o zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Klientów z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę

1. Usługodawca zwraca szczególną uwagę, iż świadczenie usług drogą elektroniczną wiąże się z zagrożeniem po stronie Klienta jako korzystającego z sieci Internet.
2. Do podstawowych zagrożeń związanych z korzystaniem z sieci Internet należą:
 - a) złośliwe oprogramowanie – to różnego rodzaju aplikacje lub skrypty wywołujące szkodliwe lub złośliwe działanie w stosunku do systemu teleinformatycznego użytkownika sieci, takie jak wirusy, robaki, trojany,
 - b) programy szpiegujące – to programy śledzące, gromadzące informacje o Kliencie, przesyłające je autorowi programu,
 - c) włamania do systemu Klienta z użyciem narzędzi hackerskich,
 - d) wyłudzenie poufnych informacji np. haseł przez podszywanie się pod inną osobę,
 - e) spam – to niechciane i niezamawiane wiadomości elektroniczne rozsyłane jednocześnie do wielu odbiorców, często zawierające treści o charakterze reklamowym,
 - f) krypto analiza – to możliwość wykrycia luki systemu kryptograficznego w celu umożliwienia jego złamania lub obejścia.
3. Klient, aby uniknąć powyższych zagrożeń, powinien zainstalować na komputerze lub w urządzeniu za pomocą, którego łączy się z siecią Internet, program antywirusowy. Program powinien być stale aktualizowany. Dodatkowo zaleca się, aby Klient korzystający z usług świadczonych drogą elektroniczną posiadał uruchomioną zaporę

systemową (Firewall), nie otwierał załączników poczty elektronicznej niewiadomego pochodzenia, a także przeprowadzał regularne skanowanie całego systemu programem antywirusowym.

4. Wszelkie nietypowe sygnały funkcjonowania Strony internetowej, w szczególności inny wygląd Strony, niespotykane dotąd komunikaty, wiadomości, obrazy, itp. bez uprzedniego powiadomienia Klienta przez Usługodawcę co do możliwości wystąpienia takich incydentów, mogą oznaczać próbę bezprawnego działania podmiotów trzecich. W takich okolicznościach Usługodawca zaleca niezwłoczne przerwanie korzystania ze Strony internetowej i powiadomienie Usługodawcy o zaistniałych okolicznościach.

§ 4

Usługi świadczone drogą elektroniczną

1. Usługa „*Archiwum nagrań*”, to usługa dostępna dla Klientów, umożliwiająca uzyskanie dostępu do materiałów dotyczących rozwiązań oraz bezpieczeństwa IT. W celu uzyskania dostępu, należy wybrać interesujące nas nagranie, następnie należy podać w formularzu rejestracyjnym dane takie jak, imię, nazwisko, nazwa firmy, adres e-mail, numer telefonu kontaktowego, zapoznać się z regulaminem oraz kliknąć na przycisk „*Uzyskaj dostęp*”. Po wykonaniu powyższych czynności, na adres e-mail Klienta, zostanie przesłany kod aktywacyjny umożliwiający dostęp do wybranego nagrania.
2. Usługa „*Archiwum webinarium*”, to usługa dostępna dla Klientów, umożliwiająca dostęp do archiwalnych nagrań. Aby uzyskać dostęp do archiwalnych nagrań należy w zakładce „*Archiwum nagrań*”, kliknąć na przycisk „*Archiwum webinarium*”. Następnie, należy wybrać jedno z dostępnych na liście archiwalnych nagrań, wypełnić formularz rejestracyjny podając dane takie jak, imię, nazwisko, nazwa firmy, adres e-mail, numer telefonu kontaktowego, zapoznać się z regulaminem oraz kliknąć na przycisk „*Uzyskaj dostęp*”. Po wykonaniu powyższych czynności, na adres e-mail Klienta, zostanie przesłany kod aktywacyjny umożliwiający dostęp do wybranego nagrania archiwalnego.
3. Usługa „*Blog*” dostępna dla Klientów, zawierająca bezpłatne publikacje dotyczące bezpieczeństwa IT na rynku polskim. Usługa świadczona jest nieodpłatnie.
4. Usługa „*Elearning*”, to usługa dostępna dla Klientów, umożliwiająca dostęp do Szkoleń online, prezentacji produktów cybersec, Webinarów a także filmików instruktażowych. Aby skorzystać z usługi należy wybrać interesującą nas prezentację, następnie należy podać w formularzu rejestracyjnym imię, nazwisko, nazwa firmy, adres e-mail, numer telefonu kontaktowego, zapoznać się z regulaminem oraz kliknąć na przycisk „*Uzyskaj dostęp*”. W kolejnym kroku, Klient otrzymuje na podany adres e-mail kod aktywacyjny, umożliwiający dostęp do wybranej prezentacji. Po wpisaniu kodu aktywacyjnego, należy kliknąć na przycisk „*Wyślij*”. W ten sposób uzyskujemy dostęp do wybranej prezentacji. Klient ma również możliwość dostępu do wybranych prezentacji po zalogowaniu do Konta, w panelu Klienta, w zakładce „*Mój e-learning*”, gdzie dostępna jest aktualna lista wybranych prezentacji dla Klienta.
5. Usługa „*Helpdesk*” to usługa dostępna dla Klientów, umożliwiająca zdalną pomoc techniczną świadczoną przez Usługodawcę. Usługa ta obejmuje rozwiązywanie problemów związanych z WatchGuard, Trend Micro, Eset, Fudo, Flowmon, Forcepoint lub inne. Aby skorzystać usługi „*Helpdesk*”, należy kliknąć na przycisk „*Helpdesk*”, następnie należy zdecydować jakiej pomocy oczekujemy, w tym też celu należy kliknąć na przycisk „*Zarejestruj nowe zadanie*” lub „*Zobacz istniejące zadania*”. W kolejnym kroku należy wypełnić formularz zgłoszeniowy, podając swoje dane osobowe, opisać problem oraz przesłać zgłoszenie klikając na przycisk „*Wyślij formularz*”.

6. Usługa „*Kontakt*” umożliwia kontakt z Usługodawcą poprzez formularz kontaktowy, dostępny w zakładce „*Kontakt*”. Usługa świadczona jest nieodpłatnie.
7. Usługa „*Newsletter*” związana jest z przesyłaniem informacji handlowych i jest realizowana po wyrażeniu zgody na jej otrzymywanie przez Klienta. Klient może aktywować usługę wpisując adres e-mail w zakładce „*Newsletter*” a następnie na przycisk „*Zapisz się*”. Klient może zrezygnować z usługi Newsletter w każdej chwili bez podawania przyczyny poprzez kliknięcie na przycisk „*Wypisz się*” umieszczony w stopce każdej wiadomości e-mail wysyłanej w ramach usługi *Newsletter* lub poprzez wysłanie wiadomości na adres: marketing@netcomplex.pl
8. Usługa „*Opinie*”, dostępna dla Klientów, umożliwiającą dodawanie opinii do produktów i usług dostępnych w ofercie Sprzedawcy, szczegółowo opisana w § 6 niniejszego regulaminu. Usługa świadczona jest nieodpłatnie.
9. Usługa „*Produkty*” umożliwia zapoznanie się z ofertą Sprzedawcy dostępną w zakładce „*Produkty*”.
10. Usługa „*Szkolenia stacjonarne*” to odpłatna usługa w systemie stacjonarnym, umożliwiająca podnoszenie kwalifikacji zawodowych z dziedziny IT, szczegółowo opisana w § 7 niniejszego regulaminu.
11. Usługa „*Szkolenia online*” to odpłatna usługa umożliwiająca udział w wybranym szkoleniu, dostępna poprzez łącze internetowe, po uzyskaniu dostępu do szkolenia przydzielonego przez Sprzedawcę, szczegółowo opisana w § 8 niniejszego regulaminu.
12. Usługa „*Webinaria*” to nieodpłatna usługa o charakterze szkoleniowym z dziedziny IT, dostępna w zakładce „*Webinaria*”, po dokonaniu zapisu na wybrane Webinarium poprzez kliknięcie na przycisk „*Zapisz się*”, szczegółowo opisana w § 9 niniejszego regulaminu.
13. Usługa „*Konto*”, usługa polegająca na udostępnieniu Klientowi możliwości rejestracji Konta, szczegółowo opisana w § 10 niniejszego regulaminu, świadczona jest nieodpłatnie.
14. Usługa „*Wsparcie techniczne*”, to usługa umożliwiająca uzyskanie wsparcia technicznego z zakresu IT, świadczona przez Sprzedawcę. W tym celu należy wybrać wsparcie, którego Klient potrzebuje, następnie należy podać dane umożliwiające kontakt, tj. imię, nazwisko, nazwa firmy, adres e-mail, zredagować treść zapytania, zapoznać się z regulaminem oraz kliknąć na przycisk „*Wyślij*”. Po wykonaniu powyższych czynności, Sprzedawca skontaktuje się z Klientem celem ustalenia szczegółów dotyczących udzielenia wsparcia technicznego z zakresu IT. Usługa na etapie składania zapytania o wsparcie techniczne świadczona jest bezpłatnie.
15. Usługa „*Zapytaj o wdrożenie*”, to usługa umożliwiająca złożenie zapytania dotyczącego umówienia się na indywidualną prezentację lub przetestowanie rozwiązania z zakresu IT. Aby skorzystać z usługi należy kliknąć na przycisk „*Zapytaj o wdrożenie*”, następnie, należy podać dane takie jak imię, nazwisko, adres e-mail, zredagować treść zapytania, zapoznać się z regulaminem oraz kliknąć na przycisk „*Wyślij*”. Po otrzymaniu zapytania, Sprzedawca skontaktuje się z osobą wskazaną w formularzu zapytania, celem ustalenia szczegółów usługi, którą zainteresowany jest Klient. Usługa na etapie składania zapytania świadczona jest bezpłatnie.
16. Usługa „*Zadaj pytanie*” usługa umożliwiająca złożenie zapytania o produkty i usługi dostępne w ofercie Sprzedawcy, po kliknięciu na przycisk „*Zadaj pytanie*”. Usługa świadczona jest nieodpłatnie.

§ 5

Treści cyfrowe lub Usługi cyfrowe dostępne w ofercie Sprzedawcy

1. W ofercie Sprzedawcy dostępne są następujące Treści cyfrowe i/lub Usługi cyfrowe:

- a) szkolenia online,
 - b) webinary,
 - c) wsparcie i/lub wdrożenia online.
2. Klient ma możliwość złożenia zamówienia na indywidualne Treści cyfrowe lub Usługi cyfrowe na zasadach opisanych w niniejszym paragrafie oraz na zasadach opisanych w niniejszym regulaminie, dotyczących Treści cyfrowych lub Usług cyfrowych.
 3. Sprzedawca dokłada wszelkich starań, aby Treści cyfrowe i Usługi cyfrowe były zgodne z najwyższymi standardami, a tym samym z Umową sprzedaży zawartą z Klientem.
 4. Sprzedawca prowadzi sprzedaż Szkoleń online, wsparcie / wdrożenia IT, do których dostęp możliwy jest wyłącznie po opłaceniu i zarejestrowaniu Konta zgodnie z procedurą rejestracji Konta opisana w § 10 niniejszego regulaminu.
 5. Sprzedawca umożliwi również korzystanie z Treści cyfrowych lub Usług cyfrowych w formie nieodpłatnej – dotyczy prezentacji Webinarium lub innych Treści na Stronie oznaczonych jako nieodpłatne.
 6. Korzystanie z Treści cyfrowych lub Usług cyfrowych nieodpłatnych oferowanych przez Sprzedawcę wymaga posiadania Konta, w ramach którego udostępniane są Treści cyfrowe lub Usługi cyfrowe. Mogą one także być udostępnione poprzez uzyskanie jednorazowego dostępu, po otrzymaniu kodu aktywacyjnego i wpisaniu go w dedykowanym okienku.

§ 6

Usługa Opinie

1. Klient ma możliwość dobrowolnego i nieodpłatnego wystawiania opinii dotyczących produktów i usług, które zakupił za pośrednictwem niniejszej Strony internetowej. Klient zamieszczając opinie, dokonuje dobrowolnego rozpowszechniania treści. Sprzedawca nie jest autorem zamieszczonych opinii, a jedynie podmiotem, który zapewnia w tym celu odpowiednie zasoby teleinformatyczne.
2. Opinia może być wystawiona tylko do faktycznie zakupionych produktów i usług dostępnych w ofercie Sprzedawcy.
3. Niedozwolone jest zamieszczanie opinii, w stosunku do której istnieje domniemanie, iż ma na celu manipulowanie ogólną oceną produktu lub usługi, np. gdy zamówienie zostało złożone jedynie w celu zamieszczenia pozytywnej lub negatywnej opinii.
4. Klient dodając opinię zobowiązany jest przestrzegać następujących zasad:
 - a) opinia powinna dotyczyć jedynie produktów i usług zakupionych u Sprzedawcy,
 - b) redagując opinię należy używać języka neutralnego, bez słów uznawanych za obraźliwe, które mogą być negatywnie odebrane przez innych odbiorców,
 - c) opinia nie może naruszać praw innych stron, w szczególności praw związanych z własnością intelektualną, wizerunkiem oraz prywatnością osób trzecich,
 - d) w treści opinii nie należy zamieszczać danych osobowych osób trzecich,
 - e) opinia nie może zostać napisana w zamian za wynagrodzenie,
 - f) opinia nie może zawierać linków lub innych treści o charakterze spamu,
 - g) opinia nie może nawoływać do przemocy wobec jakichkolwiek istot żywych,
 - h) opinia nie może odnosić się do produktów i usług, które nie znajdują się w ofercie Sprzedawcy.
5. Sprzedawca publikuje opinie tylko pochodzące od Klientów, którzy dokonali zakupu produktów lub usług dostępnych w ofercie Sprzedawcy. Weryfikacja opinii przez Usługodawcę następuje poprzez:
 - a) sprawdzenie czy osoba opiniująca jest Klientem Sprzedawcy oraz czy opinia dotyczy zakupionego przez tę osobę produktu lub usługi,
 - b) bezpośredni kontakt z osobą opiniującą po przesłaniu opinii.

6. Sprzedawca nie zamieszcza nieprawdziwych opinii. Sprzedawca publikuje zarówno pozytywne jak i negatywne opinie. Sprzedawca nie udostępnia sponsorowanych opinii.
7. Opinie wystawione przez Klienta są publikowane na Stronie internetowej na karcie produktu w sekcji „Opinie”.

§ 7

Usługa Szkolenie stacjonarne

1. Szkolenia stacjonarne dostępne w ofercie Sprzedawcy mają formę wykładów organizowanych w siedzibie Sprzedawcy lub w innym miejscu wskazanym w programie Szkolenia.
2. Sprzedawca może dokonać zmiany terminu Szkolenia oraz ustalić nowy harmonogram Szkolenia z wyprzedzeniem 7 dni przed odbyciem się Szkolenia w przypadku zapisu małej ilości osób na dane Szkolenie lub w przypadku wystąpienia sytuacji nagłych np. choroba wykładowcy lub zaistnienia innych zdarzeń losowych uniemożliwiających przeprowadzenie Szkolenia. Sprzedawca zapewnia, iż przekazuje na bieżąco informacje o zaistniałej sytuacji związanej z organizacją Szkolenia do Klienta drogą telefoniczną lub drogą e-mailową.
3. Udział w Szkoleniu jest odpłatny. Warunkiem uczestnictwa w Szkoleniu jest zgłoszenie uczestnictwa w wybranym Szkoleniu oraz wniesienie opłaty w wysokości i terminie podanym przez Sprzedawcę.

§ 8

Usługa Szkolenie online

1. Klient może wziąć udział w Szkoleniu organizowanym za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (w systemie online), poprzez uzyskanie dostępu do Szkolenia, przesłanego przez Sprzedawcę na adres e-mail Klienta.
2. Dostęp do Szkolenia online, Klient otrzymuje po wykupieniu oraz dokonaniu płatności za Szkolenie online. Podstawowe informacje na temat danego Szkolenia online w tym jego termin, czas trwania, program oraz warunki techniczne określa dana oferta o Szkoleniu dostępna na Stronie internetowej.
3. Uczestnictwo w Szkoleniu online wymaga spełnienia warunków technicznych określonych w § 2 ust. 1 niniejszego regulaminu oraz wejścia Klienta o określonej godzinie do wirtualnej sali, gdzie będzie prowadzone Szkolenie online. Dostęp do transmisji wymaga stałego połączenia z Internetem. Dodatkowo niezbędne jest posiadanie słuchawek, mikrofonu jak i kamery.
4. Sprzedawca dopełni wszelkiej należytej staranności, aby korzystanie ze Szkolenia online nie spowodowało po stronie Klienta instalacji jakiegokolwiek oprogramowania bez wiedzy i zgody Klienta.
5. Sprzedawca Szkolenia online nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości korzystania z części lub całości Szkolenia online, jeżeli niemożność ta spowodowana jest brakami technicznymi po stronie Klienta, w szczególności z powodu słabego łącza internetowego, niewłaściwej konfiguracji przeglądarki internetowej lub niedostatecznej wydajności sprzętu komputerowego.

§ 9

Udział w Webinarium

1. Udział w Webinarium odbywa się w formie zdalnej po kliknięciu w link tj. adres internetowy pozwalający na uczestnictwo w Webinarium.
2. Udział w Webinarium jest bezpłatny.
3. Aby wziąć udział w Webinarium należy spełnić następujące warunki:

- a) zapisać się na Webinarium za pośrednictwem formularza rejestracyjnego,
 - b) spełnić wymagania techniczne wskazane w § 9 ust. 4 niniejszego regulaminu.
4. Warunki techniczne umożliwiające udział w Webinarium to:
- a) dostęp do Internetu,
 - b) sprzęt komputerowy lub urządzenie mobilne,
 - c) oprogramowanie umożliwiające skorzystanie z aplikacji Microsoft Teams,
 - d) włączona kamera i mikrofon.
5. Sprzedawca przesyła na adres e-mail Klienta potwierdzenie zapisu na Webinarium. Z chwilą otrzymania potwierdzenia zapisu na Webinarium, dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną. W kolejnej wiadomości e-mail, Sprzedawca przesyła link umożliwiający udział w Webinarium.

§ 10

Usługa Konto

1. W celu dokonania rejestracji Konta należy wypełnić formularz rejestracji, dostępny na Stronie internetowej. Rejestracja konta jest bezpłatna.
2. Rejestracja Konta wymaga dokonania następujących czynności:
 - a) kliknąć na zakładkę „*Utwórz Konto*”,
 - b) podać adres e-mail, ustalić hasło do Konta,
 - c) zapoznać się z treścią regulaminu i potwierdzić zapoznanie z regulaminem,
 - d) kliknąć na przycisk „*Zarejestruj się*”.
3. Po wykonaniu powyższych czynności, na adres e-mail podany podczas rejestracji Konta zostaje przesłane potwierdzenie dokonanej rejestracji wraz z instrukcją logowania do Konta. Dokonanie rejestracji Konta oznacza zawarcie przez Klienta z Usługodawcą umowy o świadczenie usługi dotyczącej Konta na czas nieoznaczony.
4. Klient ma prawo do dokonywania zmian danych, które podał podczas rejestracji Konta. W tym celu powinien zalogować się do Konta a następnie dokonać modyfikacji danych w zakładce „*Moje Konto*”. Modyfikacja i korygowanie danych możliwa jest również drogą elektroniczną na adres: biuro@netcomplex.pl
5. Umowę o świadczenie usługi dotyczącej Konta może wypowiedzieć Klient w każdym czasie bez podawania przyczyny poprzez przesłanie stosownego oświadczenia woli w formie elektronicznej na adres e-mail: biuro@netcomplex.pl
6. Umowa wygasa po upływie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia woli o jej wypowiedzeniu chyba, że Strony ustalą krótszy termin wypowiedzenia.
7. Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie usługi dotyczącej Konta poprzez przesłanie Klientowi stosownego oświadczenia woli na adres e-mail podany podczas rejestracji Konta w przypadku:
 - a) zmiany obowiązujących przepisów prawa mających bezpośredni wpływ na możliwość świadczenia usługi dotyczącej Konta,
 - b) naruszenia przez Klienta postanowień regulaminu, jak również korzystania przez Klienta ze Strony internetowej w sposób naruszający przepisy prawa, dobre obyczaje lub zasady współżycia społecznego,
 - c) zamknięcia Strony internetowej.
8. Umowa wygasa po upływie 14 dni od dnia złożenia Klientowi oświadczenia woli o jej wypowiedzeniu.

§ 11

Procedura składania zamówień na Szkolenia stacjonarne

1. Informacje zawarte na Stronie internetowej nie stanowią oferty Sprzedawcy w rozumieniu Kodeksu cywilnego, a jedynie zaproszenie Klienta do składania ofert zawarcia Umowy.
2. Klient może składać zamówienia za pośrednictwem niniejszej Strony internetowej przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
3. Klient składa zamówienie na wybrane Szkolenie, klikając na przycisk „*Dodaj do koszyka*”.
4. Klient przed kliknięciem na przycisk „*Kupuję i płacę*”, jest informowany o cenie brutto, przedmiocie, zakresie, miejscu oraz terminie Szkolenia oraz o wszystkich dodatkowych kosztach jakie jest zobowiązany ponieść w związku z Umową.
5. Klient w celu otrzymania faktury VAT powinien poinformować Sprzedawcę w momencie dokonywania zakupu, iż dokonuje zakupu jako Przedsiębiorca (podatnik). Zgłoszenie powyższej informacji, następuje poprzez zaznaczenie checkboxa „*Chcę otrzymać fakturę*”. Faktura w formie elektronicznej zostanie udostępniona Klientowi za pośrednictwem poczty elektronicznej jako załącznik w pliku PDF na adres e-mail wskazany przez Klienta w zamówieniu. Sprzedawca wystawia i udostępnia faktury w formie elektronicznej w sposób gwarantujący autentyczność ich pochodzenia oraz integralność ich treści.
6. Po skompletowaniu całości zamówienia, Klient składa zamówienie poprzez kliknięcie na przycisk „*Kupuję i płacę*”.
7. Złożenie zamówienia przez Klienta oznacza złożenie Sprzedawcy oferty zawarcia Umowy. Oferta jest wiążąca dla Klienta, jeżeli Sprzedawca potwierdzi niezwłocznie jej otrzymanie.
8. Po złożeniu zamówienia, Sprzedawca wysyła na adres poczty elektronicznej Klienta potwierdzenie złożenia zamówienia. Po potwierdzeniu złożenia zamówienia, Sprzedawca przesyła potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji. Z chwilą potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji zostaje zawarta Umowa pomiędzy Klientem a Sprzedawcą. Potwierdzenie, udostępnienie, utrwalenie oraz zabezpieczenie treści zawartej Umowy następuje poprzez przesłanie Klientowi wiadomości e-mail zawierającej potwierdzenie zawarcia Umowy.

§ 12

Procedura składania zamówień na Treści cyfrowe lub Usługi cyfrowe

1. Informacje zawarte na Stronie internetowej nie stanowią oferty Sprzedawcy w rozumieniu Kodeksu cywilnego, a jedynie zaproszenie Klienta do składania ofert zawarcia Umowy o Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej.
2. Klient może składać zamówienia za pośrednictwem niniejszej Strony internetowej przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
3. Klient dokonuje wyboru Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej, klikając na przycisk „*Dodaj do koszyka*”. Następnie, Klient może dokonać dalszych zakupów klikając na przycisk „*Kontynuuj zakupy*” lub sfinalizować zakup klikając na przycisk „*Przejdź do koszyka*”.
4. Klient przed kliknięciem na przycisk „*Kupuję i płacę*”, jest informowany o cenie brutto, przedmiocie, zakresie usługi, a także dokonuje wyboru formy płatności dostępnej na formularzu zamówienia. Płatność online dokonywana jest bezpośrednio na stronie operatora płatności *Przelewy24*.
5. Klient w celu otrzymania faktury VAT powinien poinformować Sprzedawcę w momencie dokonywania zakupu, iż dokonuje zakupu jako Przedsiębiorca (podatnik).

Zgłoszenie powyższej informacji, następuje poprzez zaznaczenie checkboxa „*Chcę otrzymać fakturę*”. Faktura w formie elektronicznej zostanie udostępniona Klientowi za pośrednictwem poczty elektronicznej jako załącznik w pliku PDF na adres e-mail wskazany przez Klienta w zamówieniu. Sprzedawca wystawia i udostępnia faktury w formie elektronicznej w sposób gwarantujący autentyczność ich pochodzenia oraz integralność ich treści.

6. Po skompletowaniu całości zamówienia, Klient składa zamówienie poprzez kliknięcie na przycisk „*Kupuję i płacę*”.
7. Złożenie zamówienia przez Klienta oznacza złożenie Sprzedawcy oferty zawarcia Umowy o Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej. Oferta jest wiążąca dla Klienta, jeżeli Sprzedawca potwierdzi niezwłocznie jej otrzymanie.
8. Po złożeniu zamówienia, Sprzedawca wysyła na adres poczty elektronicznej Klienta potwierdzenie złożenia zamówienia. Po potwierdzeniu złożenia zamówienia, Sprzedawca przesyła potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji. Z chwilą potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji zostaje zawarta Umowa o Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej pomiędzy Klientem a Sprzedawcą. Potwierdzenie, udostępnienie, utwalenie oraz zabezpieczenie treści zawartej Umowy o Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej następuje poprzez przesłanie Klientowi wiadomości e-mail zawierającej potwierdzenie zawarcia Umowy o Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej.

§ 13

Ceny, Płatność

1. Ceny wskazane na Stronie internetowej zamieszczone przy każdym produkcie lub usłudze podane są w złotych polskich i są cenami brutto – zawierają podatki, w tym podatek od towarów i usług (VAT).
2. Sprzedawca udostępnia do wyboru następujące formy płatności:
 - a) płatność przelewem na rachunek bankowy Sprzedawcy,
 - b) płatność elektroniczna poprzez system *Przelewy24*.
3. Płatność przelewem należy uregulować na rachunek bankowy Sprzedawcy: Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A., nr rachunku: 33 1020 1390 0000 6702 0634 3802 w terminie 7 dni od dnia zawarcia Umowy. W tytule przelewu należy podać numer zamówienia.
4. W przypadku niewywiązania się przez Klienta z płatności w terminie wyznaczonym przez Sprzedawcę, Sprzedawca wyznacza Klientowi dodatkowy termin na uregulowanie płatności z tytułu zawartej Umowy, o czym poinformuje Klienta pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Wraz z informacją o dodatkowym terminie płatności, Sprzedawca informuje Klienta, iż w razie bezskutecznego upływu wyznaczonego terminu, Sprzedawca będzie uprawniony do odstąpienia od umowy. W przypadku bezskutecznego upływu dodatkowego terminu wyznaczonego przez Sprzedawcę na dokonanie płatności, Sprzedawca przekazuje Klientowi pisemnie lub drogą elektroniczną oświadczenie o odstąpieniu od umowy na podstawie art. 491 Kodeksu Cywilnego.

§ 14

Dostarczenie Treści cyfrowych lub Usług cyfrowych

1. Sprzedawca dostarcza Klientowi Treść cyfrową lub Usługę cyfrową niezwłocznie po zawarciu Umowy, chyba że Strony postanowiły inaczej.
2. Treść cyfrową uważa się za dostarczoną w chwili, gdy Treść cyfrowa lub środek, który pozwala na uzyskanie dostępu do Treści cyfrowej lub pobranie Treści cyfrowej, zostały

- udostępnione Klientowi lub wirtualnemu urządzeniu, które Klient wybrał samodzielnie w tym celu, lub gdy Klient lub takie urządzenie, uzyskali do niej dostęp.
3. Usługę cyfrową uważa się za dostarczoną w chwili, gdy Klient lub wirtualne urządzenie, które Klient wybrał samodzielnie w tym celu, uzyskali do niej dostęp.
 4. Sprzedawca przesyła Klientowi wiadomość e-mail, w której zamieszcza aktywny link do Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej wraz z instrukcją, lub dostarcza instrukcję pobrania Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej (np. z poziomu Konta) w zależności od cech i charakteru Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej, a także możliwości systemowych.
 5. Jeżeli Sprzedawca nie dostarczył Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej, Konsument, Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta wzywa go do ich dostarczenia. Jeżeli Sprzedawca nie dostarczy Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym przez Strony terminie, Konsument, Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta może odstąpić od umowy.
 6. Konsument, Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta może odstąpić od umowy bez wzywania do dostarczania Treści cyfrowej lub Usługi Cyfrowej, jeżeli:
 - a) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej lub,
 - b) Konsument lub Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta i Sprzedawca uzgodnili lub z okoliczności zawarcia umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej miał istotne znaczenie dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, a Sprzedawca nie dostarczył ich w tym terminie.

§ 15

Reklamacje dotyczące Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej

1. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Umową Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej dostarczanych jednorazowo lub w częściach, który istniał w chwili ich dostarczenia i ujawnił się w ciągu dwóch lat od tej chwili.
2. Jeżeli Treść cyfrowa lub Usługa cyfrowa są niezgodne z Umową, Klient może żądać doprowadzenia do ich zgodności z Umową.
3. Sprzedawca może odmówić doprowadzenia Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej do zgodności z Umową, jeżeli doprowadzenie do zgodności z Umową jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową oraz wartość Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej zgodnych z Umową.
4. Sprzedawca doprowadza Treść cyfrową lub Usługę cyfrową do zgodności z Umową w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na Prawach Konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcę na Prawach Konsumenta, uwzględniając ich charakter oraz cel, w jakim są wykorzystywane. Koszty doprowadzenia Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej do zgodności z Umową ponosi Sprzedawca.
5. Jeżeli Treść cyfrowa lub Usługa cyfrowa są niezgodne z Umową, Konsument, Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta, może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
 - a) Sprzedawca odmówił doprowadzenia Treści cyfrowej do zgodności z Umową sprzedaży z uwagi na niemożliwość doprowadzenia lub nadmierne koszty,
 - b) Sprzedawca nie doprowadził Treści cyfrowej do zgodności z Umową,

- c) brak zgodności Treści cyfrowej z Umową występuje nadal, pomimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Treść cyfrową do zgodności z Umową sprzedaży,
 - d) brak zgodności Treści cyfrowej z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy sprzedaży,
 - e) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Treści cyfrowej do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
6. Konsument lub Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta nie może odstąpić od Umowy, jeżeli Treść cyfrowa lub Usługa cyfrowa są dostarczane w zamian za zapłatę ceny, a brak zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową jest nieistotny.
 7. W przypadku odstąpienia od Umowy o dostarczanie Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej, Sprzedawca od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta o odstąpieniu od Umowy nie może wykorzystywać treści innych niż dane osobowe dostarczone lub wytworzone przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na Prawach Konsumenta w trakcie korzystania z Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej dostarczonych przez Sprzedawcę, z wyjątkiem treści, które:
 - a) są użyteczne wyłącznie w związku z Treścią cyfrową lub Usługą cyfrową, które stanowiły przedmiot umowy,
 - b) dotyczą wyłącznie aktywności Konsumenta lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta w trakcie korzystania z Treści cyfrowych lub Usługi cyfrowej dostarczonych przez Sprzedawcę,
 - c) zostały połączone przez Sprzedawcę z innymi danymi i nie mogą zostać rozłączone bez nadmiernych trudności,
 - d) zostały wytworzone przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę z uprawnieniami Konsumenta wspólnie z innymi Konsumentami lub Przedsiębiorcami na Prawach Konsumenta, którzy nadal mogą z nich korzystać.
 8. Sprzedawca jest zobowiązany do zwrotu ceny jedynie w części odpowiadającej Treści lub Usłudze cyfrowej niezgodnej z umową oraz Treści cyfrowej lub Usłudze cyfrowej, których obowiązek dostarczenia odpadł wskutek odstąpienia od Umowy.
 9. Sprzedawca ma obowiązek dokonać zwrotu Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta ceny należnej wskutek skorzystania z prawa odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta o odstąpieniu od umowy lub obniżeniu ceny.
 10. Sprzedawca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument lub Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta, chyba że Konsument lub Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
 11. Jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta stwierdzi niezgodność z Umową, powinien poinformować o tym Sprzedawcę, określając jednocześnie swoje roszczenie związane ze stwierdzoną niezgodnością. Reklamacje można złożyć drogą elektroniczną na adres e-mail: biuro@netcomplex.pl, telefonicznie: +48 33 816 04 11 oraz pisemnie na adres: Net Complex sp. z o.o. ul. Wita Stwosza 5, 43 – 300 Bielsko Biała.
 12. W zgłoszeniu reklamacyjnym prosimy o podanie danych osoby dokonującej zgłoszenia, w szczególności: imię i nazwisko, adres do korespondencji, adres poczty elektronicznej (e-mail), opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji, wskazanie żądania

dotyczące sposobu usunięcia niezgodności, wskazanie sposobu dostarczenia odpowiedzi na reklamację (korespondencyjnie lub elektronicznie).

13. Sprzedawca ustosunkuje się do złożonej reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania przesyłając stosowną odpowiedź zgodnie z wybranym sposobem.

§ 16

Reklamacje w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Klientom przysługuje prawo do złożenia reklamacji dotyczącej usług świadczonych drogą elektroniczną przez Sprzedawcę. Reklamacje można złożyć na adres e-mail: biuro@netcomplex.pl, telefonicznie: +48 33 816 04 11 oraz pisemnie na adres: Net Complex sp. z o.o. ul. Wita Stwosza 5, 43 – 300 Bielsko Biała.
2. W zgłoszeniu reklamacyjnym prosimy o podanie danych osoby dokonującej zgłoszenia, w szczególności: imię i nazwisko, adres do korespondencji, adres poczty elektronicznej (e-mail), opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji, wskazanie sposobu dostarczenia odpowiedzi na reklamację (korespondencyjnie lub elektronicznie).
3. Usługodawca ustosunkuje się do złożonej reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania przesyłając stosowną odpowiedź zgodnie z wybranym przez Użytkownika sposobem.

§ 17

Reklamacje dotyczące Szkoleń stacjonarnych

1. Reklamacje dotyczące Szkoleń stacjonarnych można złożyć na adres e-mail: biuro@netcomplex.pl, telefonicznie: +48 33 816 04 11 oraz pisemnie na adres: Net Complex sp. z o.o. ul. Wita Stwosza 5, 43 – 300 Bielsko Biała.
2. W zgłoszeniu reklamacyjnym prosimy o podanie danych osoby dokonującej zgłoszenia, w szczególności: imię i nazwisko, adres do korespondencji, adres poczty elektronicznej (e-mail), opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji, wskazanie sposobu dostarczenia odpowiedzi na reklamację (korespondencyjnie lub elektronicznie).
3. Usługodawca ustosunkuje się do złożonej reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania przesyłając stosowną odpowiedź zgodnie z wybranym przez Użytkownika sposobem.

§ 18

Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, Wojewódzkich Inspektorów Inspekcji Handlowej oraz na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
2. Konsument może skorzystać z następujących pozasądowych instytucji zajmujących się rozpatrywaniem reklamacji i dochodzeniem roszczeń:
 - a) zwrócić się z wnioskiem o rozwiązanie sporu do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej. Podmiotem uprawnionym, właściwym dla Sprzedawcy jest Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Bielsku Białej, ul. Piastowska 44, 43 – 300 Bielsko Biała <http://www.katowice.wiih.gov.pl/>
 - b) złożyć wniosek o rozpoznanie sprawy przed stałym polubownym sądem konsumenckim, działającym przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej,
 - c) skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów,

- d) skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej świadczonej pod numerem Infolinii konsumenckiej 801 440 220 oraz 222 66 76 76, czynna od poniedziałku do piątku w godzinach 8: 00 – 18: 00 (koszt połączenia wg taryfy operatora), lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: porady@dlakonsumentow.pl.
3. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa punkt kontaktowy udzielający informacji Konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Pomoc udzielana jest pod numerem telefonu + 48 22 5560333, oraz elektronicznie na adres: kontakt.adr@uokik.gov.pl. Z pracownikiem Punktu można również spotkać się osobiście w Centrali UOKIK pod adresem: Plac Powstańców Warszawy 1, 00 – 950 Warszawa.

§ 19

Prawo odstąpienia od umowy

1. Konsument oraz Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni odstąpić od dnia jej zawarcia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie Sprzedawcy oświadczenia o odstąpieniu od umowy przed jego upływem.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy, można złożyć w formie elektronicznej na adres: biuro@netcomplex.pl oraz pisemnie na adres: Net Complex sp. z o.o., ul. Wita Stwosza 5, 43 – 300 Bielsko Biała. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy można złożyć przy pomocy wzoru formularza odstąpienia od umowy stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu. Skorzystanie z powyższego formularza stanowi ułatwienie jednak nie jest obowiązkowe. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy za pomocą poczty elektronicznej, Sprzedawca potwierdza otrzymanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy za pośrednictwem poczty elektronicznej.
3. Sprzedawca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwróci Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta wszystkie dokonane przez niego płatności. Sprzedawca dokona zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument lub Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta, chyba że wyraźnie zgodził się on na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi dodatkowymi kosztami.
4. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość nie przysługuje Klientowi będącemu Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta w odniesieniu do umów o świadczenie usług, za które Konsument lub Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości.
5. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość nie przysługuje Klientowi będącemu Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta w odniesieniu do umów o dostarczanie treści cyfrowych, niedostarczanych na nośniku materialnym, za które Konsument lub Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta jest zobowiązany do zapłaty, jeżeli Sprzedawca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy.

§ 20

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest Net Complex sp. z o.o. wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bielsku Białej, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000638200, adres głównego miejsca wykonywania działalności (adres do doręczeń): ul. Wita Stwosza 5, 43 – 300 Bielsko Biała, NIP: 547-216-54-61, REGON: 365444659.
2. Z administratorem danych osobowych można skontaktować się pisemnie na adres: Net Complex sp. z o.o., ul. Wita Stwosza 5, 43 – 300 Bielsko Biała lub elektronicznie: biuro@netcomplex.pl
3. Administrator danych oświadcza, iż posiada niezbędne systemy informatyczne i stosuje odpowiednie procedury zapewniające ochronę przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich do danych osobowych zgodnie z wymogami RODO.
4. Cele, podstawy prawne i okres retencji danych osobowych:
 - a) prowadzenie działań handlowych i marketingowych przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej na podstawie zgody osoby (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a RODO), do czasu wycofania wyrażonej zgody,
 - b) analiza zachowań użytkowników, personalizacja treści, działania marketingowe, profilowanie (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a RODO),
 - c) zawarcie i wykonanie umowy o świadczenie usług a także podjęcie działań zmierzających do jej zawarcia (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO), przez czas niezbędny do wykonania umowy,
 - d) organizacja szkoleń online, szkoleń stacjonarnych oraz umożliwienie wzięcia w nich udziału (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO), przez czas niezbędny do wykonania umowy o udział w szkoleniu,
 - e) zawarcie i wykonanie umowy o świadczenie usługi dotyczącej prowadzenia Konta (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO), przez czas niezbędny do wykonania umowy,
 - f) zawarcie i wykonanie odpłatnej umowy o dostarczanie usług cyfrowych (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO), przez czas niezbędny do wykonania umowy,
 - g) zawarcie i wykonanie odpłatnej umowy o dostarczanie treści cyfrowych (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO), przez czas niezbędny do wykonania umowy,
 - h) udzielanie odpowiedzi na zapytania kierowane poprzez formularz zapytań (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO), przez czas niezbędny do udzielenia odpowiedzi na zadane zapytanie,
 - i) rozpatrywanie reklamacji z tytułu usług świadczonych drogą elektroniczną (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO), przez czas niezbędny do rozpatrzenia reklamacji,
 - j) obsługa pomocy zdalnej (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO), przez czas niezbędny do świadczenia usługi pomocy zdalnej,
 - k) obsługa zapytań kierowanych za pośrednictwem formularza kontaktowego, co stanowi prawnie uzasadniony interes administratora polegający na udzieleniu odpowiedzi na zapytania kierowane za pośrednictwem formularza (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO), przez czas trwania korespondencji,
 - l) dodawanie opinii o produktach i usługach co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora, (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na zatwierdzaniu dodawanych opinii i ich publikowaniu, przez okres wyświetlania opinii pod produktami i usługami,

- m) prowadzenie profilu Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube, Instagram w celu informowania o aktywności Administratora oraz promowaniu usług oraz produktów, a także w celu komunikacji z osobami za pośrednictwem funkcjonalności dostępnych w mediach społecznościowych. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych osób odwiedzających profile Administratora jest prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na promowaniu własnej marki oraz budowaniu i utrzymaniu społeczności związanej z marką (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
 - n) dochodzenie roszczeń lub obrony przed roszczeniami, co stanowi prawnie uzasadniony interes administratora, (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO), przez okres odpowiadający okresowi przedawnienia roszczeń.
5. Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych dostępne są w zakładce „*Polityka prywatności*”. Polityka prywatności zawiera szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych, a także informacje o plikach cookies.

§ 21

Nielegalne Treści, Moderacja Treści oraz Procedura odwoławcza

1. Zapisy zawarte w niniejszym paragrafie wynikają z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych) w zakresie dotyczącym Strony internetowej oraz Usługodawcy.
2. Usługodawca wyznacza jeden wspólny punkt kontaktowy umożliwiający bezpośrednią komunikację Usługodawcy z organami państw członkowskich, Komisją Europejską i Radą Usług Cyfrowych oraz umożliwia Usługobiorcom bezpośrednią, szybką i przyjazną komunikację z Usługodawcą drogą elektroniczną, na potrzeby stosowania Aktu o usługach cyfrowych. Usługodawca wskazuje adres do kontaktu: biuro@netcomplex.pl. Usługodawca wskazuje język polski do celów komunikacji z punktem kontaktowym.
3. W ramach Strony internetowej dostępne są usługi pośrednie w rozumieniu Aktu o usługach cyfrowych. Usługi te dotyczą dodawania opinii o Usługach lub Sprzedawcy.
4. Nielegalne treści oznaczają informacje, które same w sobie lub przez odniesienie do działania, w tym sprzedaży Towarów lub świadczenia usług, nie są zgodne z powszechnie obowiązującym prawem. Nielegalnymi Treściami mogą być w szczególności treści naruszające prawa autorskie, treści dyskryminujące, obraźliwe, wulgarne, nawołujące do nienawiści lub w inny sposób naruszające dobra osobiste, jak również prezentacja Towarów i informacji o nich niespełniających określonych wymogów prawnych lub naruszających prawa innych podmiotów.
5. Usługobiorca nie może zamieszczać w ramach Strony następujących Treści:
 - a) wprowadzających w błąd,
 - b) naruszających dobra osobiste lub zasady współżycia społecznego,
 - c) napisanych za wynagrodzeniem,
 - d) zawierających treści reklamowe, marketingowe,
 - e) zawierających treści wulgarne lub powszechnie uznawane za obraźliwe, przy czym treści opinii oraz komentarzy są weryfikowane pod kątem zawierania określonych słów powszechnie uznawanych za wulgarne lub obraźliwe,
 - f) służących prowadzeniu działalności konkurencyjnej wobec Usługodawcy, np. mają na celu promowanie konkurencyjnych stron internetowych,
 - g) sprzecznych z dobrymi obyczajami, w szczególności zawierających treści obraźliwe, pornograficzne, rasistowskie, propagujące przemoc,

- h) naruszających prawa osób trzecich, np. prawa autorskie czy prawa własności intelektualnej, lub zmierzające do ujawnienia informacji poufnych,
 - i) służące prowadzeniu działań zakazanych przez prawo, np. próbom oszustwa lub wyłudzenia środków finansowych od innych osób.
- 6. Dowolna osoba lub dowolny podmiot może zgłosić Usługodawcy obecność na Stronie Treści, które dana osoba lub dany podmiot uważają za nielegalne Treści. Zgłoszenia można dokonać na adres poczty elektronicznej: biuro@netcomplex.pl
- 7. Zgłoszenie musi zawierać wszystkie elementy wymagane na mocy DSA takie jak:
 - a) wystarczająco uzasadnione wyjaśnienie powodów, dla których dana osoba lub dany podmiot zarzucają, iż zgłaszane Treści stanowią nielegalne Treści,
 - b) jasne wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji informacji, takiej jak dokładny adres URL lub dokładne adresy URL oraz, w stosownych przypadkach dodatkowe informacje umożliwiające identyfikację nielegalnych Treści, stosownie do rodzaju Treści i konkretnego rodzaju usługi,
 - c) imię, nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail osoby lub podmiotu dokonującego zgłoszenia, z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3 – 7 dyrektywy 2011/93/UE,
 - d) oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawidłowe i kompletne.
- 8. Po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa ust. 7 niniejszego paragrafu, Usługodawca niezwłocznie potwierdza zgłaszającemu otrzymanie zgłoszenia za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez zgłaszającego adres e-mail. W przypadku, gdy zgłoszenie jest niepełne, niekompletne lub zawiera błędy, Usługodawca może zwrócić się do zgłaszającego z prośbą o uzupełnienie lub poprawienie zgłoszenia. Jeżeli zgłaszający nie dokona uzupełnienia lub poprawy zgłoszenia, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania od Usługodawcy, zgłoszenie pozostawia się bez rozpatrzenia.
- 9. Usługodawca dokonuje weryfikacji zgłoszenia w terminie 14 dni od dnia jego otrzymania. Usługodawca przeprowadza weryfikację w sposób niearbitralny i obiektywny z zachowaniem należytej staranności.
- 10. Po dokonaniu weryfikacji, Usługodawca może trwale zablokować lub usunąć nielegalne Treści jako Treści naruszające regulamin albo uznać, iż Treści nie naruszają regulaminu. Jeżeli Treści zostały wcześniej zablokowane, a po przeprowadzonej weryfikacji, uznano, iż Treści nie naruszają regulaminu, Usługodawca niezwłocznie przywraca Treści oraz powiadamia o tym zgłaszającego, podając uzasadnienie dla swojej decyzji.
- 11. W przypadku zablokowania lub usunięcia Treści, Usługodawca niezwłocznie powiadamia o tym zarówno zgłaszającego jak i osobę, która zamieściła Treść podlegającą zablokowaniu lub usunięciu, podając uzasadnienie dla swej decyzji.
- 12. W przypadku zablokowania lub usunięcia Treści jako niezgodnych z regulaminem lub odmowy zablokowania lub usunięcia Treści, zarówno Klient, który zamieścił Treści jak i zgłaszający mogą złożyć odwołanie na zasadach wskazanych w niniejszym paragrafie.
- 13. Usługodawca zapewnia, iż wszelkie odwołania dotyczące nielegalnych Treści nie będą rozpatrywane w sposób zautomatyzowany, za weryfikację zasadności zablokowania lub usunięcia Treści będzie odpowiadał Usługodawca.
- 14. Usługodawca zastrzega sobie prawo do moderowania Treści dostarczonych przez Klienta w ramach Strony pod względem ich zgodności z regulaminem i obowiązującymi przepisami prawa. Moderowanie odbywa się w dobrej wierze, w

sposób niearbitralny i obiektywny z zachowaniem należytej staranności a także podejmowane jest z własnej inicjatywy Usługodawcy lub w wyniku otrzymanego zgłoszenia w celu wykrycia, identyfikacji i usunięcia nielegalnych Treści. Usługodawca ma prawo nie publikować Treści w przypadku, gdy nie spełniają warunków, o których mowa powyżej.

15. W razie wykrycia nielegalnych Treści, dana Treść może zostać zablokowana lub zostać usunięta. O odmowie publikacji lub usunięciu danej Treści, Usługodawca zawiadomi Klienta, który zamieścił daną Treść za pośrednictwem poczty elektronicznej. Zawiadomienie będzie zawierało uzasadnienie decyzji odpowiednio o odmowie publikacji Treści lub usunięciu Treści wraz z informacją o możliwości złożenia odwołania.
16. Odwołanie od decyzji Usługodawcy można złożyć w terminie 14 dni od dnia odebrania decyzji Usługodawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: biuro@netcomplex.pl lub na piśmie na adres siedziby Usługodawcy. Odwołanie powinno zawierać: imię i nazwisko osoby składającej odwołanie, dane kontaktowe, szczegółowe uzasadnienie, dlaczego w ocenie osoby składającej odwołanie, decyzja Usługodawcy była błędna i powinna zostać zmieniona. Po otrzymaniu odwołania, Usługodawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie za pośrednictwem poczty elektronicznej. Odwołania są rozpatrywane przez Usługodawcę w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania.
17. W przypadku gdy Usługodawca poweźmie jakiegokolwiek informacje dające podstawę do podejrzenia, że popełniono, popełnia lub może dojść do popełnienia przestępstwa zagrażającego życiu lub bezpieczeństwu osoby lub osób, natychmiast informuje o swoim podejrzeniu organy ścigania lub organy sądowe zainteresowanego państwa członkowskiego lub zainteresowanych państw członkowskich i przekazuje wszystkie dostępne informacje na ten temat.

§ 22

Postanowienia końcowe

1. Umowy zawierane za pośrednictwem Strony internetowej zawierane są w języku polskim, zgodnie z obowiązującym prawem.
2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian regulaminu z ważnych powodów, w szczególności w przypadku:
 - a) zmiany obowiązujących przepisów prawa skutkujących koniecznością zmodyfikowania regulaminu w celu zachowania zgodności z prawem,
 - b) zmiany funkcjonalności Strony internetowej w tym wprowadzenia nowych usług, zmiany lub zaprzestania świadczenia dotychczasowych usług,
 - c) zmiany form płatności, zmiany danych adresowych.
3. Zmiany regulaminu nie będą miały wpływu na składane lub złożone zamówienia a także zawarte, realizowane lub wykonane Umowy, które objęte są regulaminem obowiązującym w dniu składania zamówienia przez Klienta. Sprzedawca opublikuje jednolity tekst regulaminu na Stronie internetowej ze wskazaniem daty obowiązywania. Klienci, którzy dokonali rejestracji Konta, zostaną powiadomieni o zmianie regulaminu za pośrednictwem poczty e-mail. Poinformowanie o zmianie regulaminu nastąpi nie później niż na 14 dni kalendarzowych przed wejściem w życie zmiany regulaminu. Zmieniony regulamin będzie wiązać Klienta, który dokonał rejestracji Konta, który nie wypowie umowy o świadczenie usługi dotyczącej prowadzenia Konta w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wiadomości e-mail o zmianie regulaminu.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w szczególności ustawy z dnia 18 lipca

2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2024 r. poz. 1513), ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2024 r. poz. 1061, 1237), ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2024 r. poz. 1796) oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

5. Prawa autorskie oraz prawa własności intelektualnej do Strony internetowej jako całości oraz jego poszczególnych elementów, w tym treści, grafiki, wzory i znaki dostępne w ramach Strony należą do Usługodawcy lub innych uprawnionych podmiotów trzecich, objęte są ochroną prawa autorskiego oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
6. Usługodawca dokłada wszelkich starań, by zapewnić prawidłowe funkcjonowanie Strony internetowej oraz możliwość korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną. Ze względu na czynniki zewnętrzne pozostające poza kontrolą Usługodawcy (np. ataki DDoS), możliwe jest jednak wystąpienie błędów oraz awarii technicznych uniemożliwiających lub ograniczających w jakikolwiek sposób funkcjonowanie Strony internetowej. Usługodawca podejmuje w takim wypadku wszelkie możliwe działania mające na celu zagwarantować ograniczenia negatywnych skutków takich zdarzeń w jak największym stopniu.
7. Usługodawca informuje Użytkowników o wszelkich błędach jak i awariach technicznych, o których mowa w ust. 6 niniejszego paragrafu oraz przewidywanym czasie ich usunięcia.
8. Poza przerwami spowodowanymi błędami jak i awariami technicznymi mogą wystąpić również inne przerwy techniczne, w czasie których Usługodawca podejmuje działania mające na celu modernizację Strony internetowej. Usługodawca informuje o planowanych przerwach technicznych z odpowiednim wyprzedzeniem, informując o czasie trwania planowanej przerwy technicznej.
9. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 25.08.2025 r.

Załącznik nr 1

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku odstąpienia od umowy)

– Adresat: Net Complex sp. z o.o., ul. Wita Stwosza 5, 43 – 300 Bielsko Biała, adres e-mail: biuro@netcomplex.pl numer telefonu: + 48 33 816 04 11

– Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*) umowy dostawy następujących rzeczy(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(*) /o świadczenie następującej usługi(*)

– Data zawarcia umowy(*) /odbioru(*)

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

– Adres konsumenta(-ów)

– Podpis konsumenta(-ów) (tylko, jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

– Data

(*) Niepotrzebne skreślić