



## Nota prawna

Strona internetowa [www.NeedHelp.com](http://www.NeedHelp.com) (zwana dalej „Witryną” lub „NeedHelp”) jest wyłączną własnością spółki WE SHARE TRUST SAS (zwanej dalej „Spółką”) z kapitałem 91.316 EUR, zarejestrowanej w francuskim rejestrze handlowym i firmowym PARIS pod numerem B 799 782 859, VAT FR45799782859, którego siedziba znajduje się pod adresem 5 Villa Victor Hugo, 75116 Paris, France.

Witryna NeedHelp jest obsługiwana przez Amazon Web Services LLC (AWS) P.O. Box 81226 Seattle WA 98108-1226 - USA, na serwerach zlokalizowanych w Europie.

## Wstęp

W niniejszym Regulaminie opisano warunki korzystania z Witryny internetowej [www.NeedHelp.com](http://www.NeedHelp.com) w Polsce.

## Regulamin Witryny [www.NeedHelp.com](http://www.NeedHelp.com)

### 1. DEFINICJE

Dla celów niniejszego Regulaminu, bez względu na określenia zdefiniowane w innych miejscach w niniejszym Regulaminie, poniższe określenia mają znaczenie jak niżej:

**Klient:** osoba fizyczna lub prawna, posiadająca status konsumenta bądź przedsiębiorcy, zamieszczająca Zapytania w Witrynie, w celu uzyskania odpowiedzi od Wykonawców, stanowiących Oferty.

**Kod Zapłaty:** ciąg znaków alfanumerycznych dostarczanych przez NeedHelp Klientowi, który jest następnie przekazywany przez Klienta Wykonawcy po zakończeniu Zlecenia (w przypadku płatności poprzez Mangopay), tak aby Wykonawca mógł wprowadzić go na Witrynie NeedHelp, w celu otrzymania płatności za to Zlecenie.

**Konsument:** osoba fizyczna dokonująca z NeedHelp, Wykonawcą lub innym przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

**Konto Użytkownika:** sekcja w Witrynie przeznaczona dla Użytkownika, do której Użytkownik może uzyskać dostęp za pomocą swojego adresu e-mail i hasła, oraz w której znajdują się określone informacje o Użytkowniku.

**Operator Platformy Internetowej:** NeedHelp jest zakwalifikowany jako operator platformy internetowej, zgodnie z definicją zawartą w art. L. 111-7 francuskiego kodeksu konsumenckiego o następującym brzmieniu: każda osoba fizyczna lub prawna oferująca do publicznego użytku, w ramach działalności zawodowej, w tym za

opłatą, usługę komunikacji online w oparciu o (i) ranking lub odniesienia do treści, towarów lub usług oferowanych lub przesyłanych przez osoby trzecie przy użyciu skomputeryzowanych algorytmów; (ii) lub umożliwianie kilku stronom kontaktowania się ze sobą w celu sprzedaży towarów, świadczenia usług lub wymiany lub udostępniania treści, towarów lub usług.

**Opłata Serwisowa lub Opłata Serwisowa NeedHelp:** opłata należna NeedHelp pobierana od Klienta w zamian za Usługi NeedHelp świadczone przez NeedHelp za pośrednictwem Witryny. Szczegółowe zasady pobierania Opłaty Serwisowej opisano w rozdziale 8 („Opłata Serwisowa NeedHelp”).

**Oferta:** oferta przygotowana przez Wykonawcę w odpowiedzi na Zapytanie zamieszczone przez Klienta, w której Wykonawca opisuje Usługę, którą może wykonać oraz cenę za jej wykonanie.

**Platforma:** elektroniczna platforma służąca do łączenia Klientów i Wykonawców, dostępna na Witrynie.

**Profil:** informacje dotyczące Użytkownika, podawane przez Użytkownika i dostępne dla innych Użytkowników.

**Przedsiębiorca:** każda osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, której przepisy szczególne przyznają osobowość prawną, będąca Wykonawcą, która działa w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej lub zawodowej.

**Regulamin:** niniejszy Regulamin, który został zaakceptowany przez Użytkownika, stanowiący umowę między Użytkownikiem lub Wykonawcą a NeedHelp i który określa wszystkie prawa i obowiązki związane z korzystaniem z Witryny.

**Treść:** wszelkiego rodzaju treści, które Użytkownik umieszcza na Witrynie NeedHelp (w szczególności teksty, treści graficzne, fotograficzne, wideo lub inne, w tym nazwa Użytkownika i / lub obraz, które Użytkownik wskazuje w Profilu w celu identyfikacji w Witrynie).

**Umowa:** umowa zawarta za pośrednictwem Witryny, na mocy której Klient i Wykonawca zgadzają się, że dany Wykonawca wykona za uzgodnioną cenę Zlecenie, które jest przedmiotem stosownej Oferty. Klient i Wykonawca przyjmują do wiadomości i akceptują, że NeedHelp nie jest stroną zawartej pomiędzy nimi Umowy.

**Usługa:** usługa świadczona przez Wykonawcę na rzecz Klienta, w wykonaniu Oferty Wykonawcy przyjętej przez Klienta.

**Usługi NeedHelp:** wszystkie funkcje oferowane przez NeedHelp za pośrednictwem Witryny, a w szczególności funkcje umożliwiające kontaktowanie się Wykonawców z Klientami za pośrednictwem Platformy.

**Użytkownik:** Konsument lub Przedsiębiorca zarejestrowany w Witrynie w celu korzystania z Usług NeedHelp (w tym Klient i Wykonawca).

**Wykonawca:** niezależny od NeedHelp usługodawca, będący osobą fizyczną lub prawną, korzystający z Witryny w celu przeglądania i odpowiadania na Zapytania Klientów w celu wykonywania Usług zleconych przez Klientów. Wykonawca będący osobą fizyczną może działać w ramach swojej działalności gospodarczej.

**Zapytanie lub Zapytanie Klienta:** zaproszenie do złożenia Oferty sporządzone przez Klienta, w której opisane jest Zlecenie, które Klient chce zlecić Wykonawcy.

**Zlecenie:** usługa, która ma być wykonana przez Wykonawcę zgodnie z przyjętą przez Klienta Ofertą.

Postanowienia niniejszego Regulaminu dotyczące Konsumenta stosuje się także do osoby fizycznej zawierającej umowę z NeedHelp bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy umowa ta nie posiada dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

## 2. CEL

Witryna NeedHelp oraz dostępna na niej Platforma, dostępne za pośrednictwem sieci Internet, oferują usługę polegającą na umożliwieniu nawiązywania ze sobą kontaktu przez Użytkowników.

Witryna umożliwia Klientom zamieszczenie swojego Zapytania, dotyczącego wykonania określonych Usług, w taki sposób, aby Wykonawca mógł na nie odpowiedzieć w formie złożonej Oferty.

### Modyfikacja niniejszego Regulaminu

NeedHelp powiadomi Użytkownika o każdej zmianie Regulaminu za pośrednictwem poczty elektronicznej (lub na innym trwałym nośniku) oraz na stronie internetowej pod adresem <https://www.needhelp.com/pl-pl/>, z przyznaniem prawa wypowiedzenia Regulaminu (stosunku umownego) w terminie miesiąca. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z upływem terminu wypowiedzenia. Do Umów zawartych pomiędzy Klientem a Wykonawcą przed wejściem w życie zmian Regulaminu, stosuje się postanowienia Regulaminu w brzmieniu obowiązującym w chwili ich zawarcia.

Oferowanie wykonania nowych usług przez Wykonawcę lub umieszczanie nowych Zapytań przez Klienta na Platformie po wejściu w życie Regulaminu w nowym brzmieniu, oznacza akceptację zaktualizowanego Regulaminu, chyba że zmiany wymagają od Wykonawcy lub Klienta wprowadzenia istotnych zmian technicznych lub handlowych w celu dostosowania się do niego.

Wyżej wymieniony okres wypowiedzenia nie ma zastosowania, jeżeli (i) zmiany w Regulaminie wynikają z obowiązków prawnych lub regulacyjnych, które uniemożliwiają dotrzymanie tego okresu lub (ii) zmiany są wprowadzane wyjątkowo w celu zapobieżenia nieprzewidzianym i nieuchronnym zagrożeniom dla Platformy i Użytkowników, takimi jak próby oszustwa, złośliwe oprogramowanie, spam, naruszenie bezpieczeństwa danych lub innym zagrożeniom cyberbezpieczeństwa.

W przypadku zmiany stawki procentowej Opłaty Serwisowej, NeedHelp powiadomi o tym Użytkowników w sposób oraz z zachowaniem terminów wskazanych powyżej, przy czym zmiana ta nie wpłynie na Opłatę Serwisową NeedHelp należną z tytułu zawarcia Umów pomiędzy Klientami a Wykonawcami zawartych przed datą wejścia w życie takiej zmiany Regulaminu. Zmieniona stawka procentowa Opłaty Serwisowej NeedHelp będzie miała zastosowanie do każdego Zapytania, na które Wykonawca odpowie złożeniem Oferty po dacie wejścia w życie takiej zmiany.

Obowiązujący Regulamin to ten, który obowiązuje w momencie każdorazowego korzystania z Witryny, a w przypadku punktów od 8 do 12, 14, 20 i 23 niniejszego Regulaminu w odniesieniu do Umowy, obowiązuje Regulamin obowiązujący w momencie zawarcia tej Umowy.

### **3. STATUS I OBOWIĄZKI NEEDHELP**

NeedHelp zobowiązuje się do udostępnienia Użytkownikom Usługi NeedHelp umożliwiającej im kontakt z innymi Użytkownikami za pośrednictwem Witryny w celu ewentualnego zawarcia z nimi Umowy o wykonanie usługi.

W przypadku zaistnienia konieczności zmiany niektórych funkcjonalności Witryny, które prowadzą do zmiany zakresu Usługi NeedHelp, Użytkownik zostanie o tym powiadomiony w ramach procedury zmiany Regulaminu, o której mowa w pkt 2 Regulaminu.

NeedHelp nie jest stroną Umowy pomiędzy Klientem a Wykonawcą, a jego rola jest ściśle ograniczona do świadczenia Usługi NeedHelp, tj. umożliwienia kontaktowania się ze sobą Użytkowników za pośrednictwem Platformy dostępnej w Witrynie.

W związku z tym NeedHelp nie gwarantuje zarówno wykonania, jak i jakości wykonania Zlecenia, które Wykonawca może wykonać na rzecz Klienta, a wszelkie roszczenia w tym zakresie powinny być kierowane bezpośrednio w stosunku do Wykonawcy.

### **4. DOSTĘP DO WITRYNY I USŁUG NEEDHELP**

Wszelkie koszty związane z konfiguracją komputerów i środków telekomunikacyjnych umożliwiających dostęp do Witryny ponoszą Użytkownicy.

### **5. REJESTRACJA W WITRYNIE**

#### 1.1. Akceptacja Regulaminu

Potwierdzeniem akceptacji niniejszego Regulaminu przez Użytkownika rejestrującego się w Witrynie jest zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru w formularzu rejestracyjnym. Jakakolwiek akceptacja z zastrzeżeniami Użytkownika zostanie uznana za nieważną.

Jeśli Użytkownik nie zgadza się na zobowiązanie się do przestrzegania niniejszego Regulaminu, nie może uzyskiwać dostępu do Witryny ani korzystać z Usług.

Użytkownicy, którzy wyrazili zgodę w momencie rejestracji na otrzymywanie ofert promocyjnych od NeedHelp, mogą w dowolnym momencie zrezygnować z subskrypcji, aby przestać je otrzymywać.

## 1.2. Utworzenie Konta Użytkownika

1.2.1. Aby korzystać z Witryny i Platformy, Użytkownik musi zarejestrować się poprzez założenie Konta Użytkownika, podanie prawidłowego adresu e-mail oraz wybranego hasła.

Podczas rejestracji Użytkownicy muszą również podać NeedHelp swoje imię, nazwisko, numer telefonu i adres pocztowy. Użytkownicy nie mogą umieszczać nazw firm w żądanych informacjach.

1.2.2. Użytkownik zobowiązuje się podawać pełne i dokładne informacje oraz aktualizować je, gdy się zmieniają.

Utworzenie Konta Użytkownika zostanie uznane za zakończone po ukończeniu procesu rejestracji, który może obejmować w razie potrzeby dowolny etap weryfikacji, który NeedHelp uzna za niezbędny, w szczególności w odniesieniu do adresu e-mail Użytkownika.

1.2.3. Konto Użytkownika po jego utworzeniu będzie stanowiło osobistą przestrzeń, która umożliwi Użytkownikowi zarządzanie Usługami NeedHelp w sposób zgodny ze środkami technicznymi zapewnionymi przez NeedHelp.

Jeśli Użytkownik chce wykonywać pracę jako Wykonawca, NeedHelp zastrzega sobie prawo, według własnego uznania, w takiej formie i za pomocą środków technicznych, jakie uzna za najbardziej odpowiednie, do:

- przeprowadzenia procesu weryfikacji, który uzna za wskazany w danym zakresie, w szczególności w odniesieniu do adresu e-mail Wykonawcy, tożsamości lub danych kontaktowych;
- zażądania od Użytkownika wszelkich dokumentów i informacji, które uzna za przydatne, aby skompletować wniosek o rejestrację jako Wykonawca. Uzyskanie tych elementów będzie warunkiem ukończenia utworzenia Konta Użytkownika jako Wykonawcy;
- odrzucenia wszelkich próśb o utworzenie Konta Użytkownika według własnego uznania i bez konieczności podawania jakiegokolwiek uzasadnienia.

1.2.4. We wszystkich przypadkach Użytkownik zapewnia, że wszystkie dokumenty i informacje przekazane NeedHelp są dokładne, prawdziwe, kompletne i aktualne oraz nie wprowadzają w błąd.

Użytkownik zobowiązuje się do aktualizacji tych informacji na swoim Koncie Użytkownika w przypadku zmiany, tak aby informacje zawsze były zgodne z wyżej wymienionymi wymaganiami.

Użytkownik przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę na to, że informacje wprowadzone w celu utworzenia lub aktualizacji Konta Użytkownika stanowią potwierdzenie jego/jej tożsamości. Wszelkie informacje wprowadzone przez Użytkownika są wiążące, gdy tylko zostaną zatwierdzone.

Użytkownik może uzyskać dostęp do swojego Konta Użytkownika w dowolnym momencie po zalogowaniu się za pomocą loginu i hasła.

Użytkownik zobowiązuje się do osobistego korzystania z Usług NeedHelp oraz na to, że jego Konto Użytkownika (i Usługi świadczone na jego rzecz przez Witrynę) pozostaje do jego osobistego użytku i że nie zezwoli żadnej osobie trzeciej na korzystanie z jego Konta Użytkownika w jego imieniu. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie działania wykonywane przez osoby trzecie przy użyciu jego Konta Użytkownika.

Użytkownik jest odpowiedzialny za zachowanie poufności i bezpieczne przechowywanie swojej nazwy Użytkownika i hasła. Jakikolwiek dostęp do Witryny przy użyciu nazwy Użytkownika i hasła Użytkownika zostanie uznany za dokonany przez danego Użytkownika, w związku z czym taki Użytkownik w całości odpowiada za wszelkie działania dokonane przy użyciu jego nazwy Użytkownika i hasła.

W przypadku utraty hasła przez Użytkownika, dany Użytkownik zostanie poproszony o podanie swojego adresu e-mail w celu otrzymania linku pozwalającego ustawić nowe hasło.

Użytkownik musi niezwłocznie skontaktować się z NeedHelp, korzystając z danych kontaktowych podanych w informacji prawnej zawartej w Regulaminie w rozdziale „Wsparcie”, jeśli zauważy, że jego Konto Użytkownika było używane bez jego zgody. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że NeedHelp ma prawo do podjęcia wszelkich stosownych środków w takich przypadkach.

Użytkownik utworzy tylko jedno Konto Użytkownika, a NeedHelp zastrzega sobie prawo do usunięcia wszelkich dodatkowych kont utworzonych przez tego samego Użytkownika.

Żaden Użytkownik, którego Konto Użytkownika zostało usunięte w wyniku naruszenia przez niego niniejszego Regulaminu, nie może utworzyć nowego Konta Użytkownika. NeedHelp zastrzega sobie prawo do usunięcia dowolnego Konta Użytkownika utworzonego z naruszeniem tego ograniczenia.

### 1.3. Tworzenie profilu

Użytkownik może utworzyć Profil, który będzie zawierał wszystkie informacje, które chce udostępnić innym Użytkownikom (np. języki obce, stopnie naukowe, zainteresowania, umiejętności).

Profil jest dostępny na Koncie Użytkownika.

Po opublikowaniu w Witrynie informacje te będą dostępne dla wszystkich Użytkowników.

Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za utworzenie swojego Profilu. W związku z tym obowiązkiem każdego Użytkownika jest zapewnienie, że informacje, które publikuje, w szczególności pseudonim, którego używa w relacjach z innymi Użytkownikami oraz treść Zapytania, jeśli takie zostanie opublikowane, są zgodne z niniejszym Regulaminem oraz wszystkimi obowiązującymi przepisami i regulacjami oraz że nie naruszają one jakichkolwiek praw osób trzecich. NeedHelp nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.

Jeżeli jednak NeedHelp zostanie poinformowany, że informacje publikowane przez Użytkownika nie są zgodne z powyższymi przepisami, NeedHelp zastrzega sobie prawo do zawieszenia Konta Użytkownika zgodnie z rozdziałem 21 („Zawieszenie Konta Użytkownika”).

#### 1.4. Reprezentacja Użytkownika

1.4.1. Przed rejestracją Użytkownik oświadcza, że posiada rachunek bankowy i kartę płatniczą oraz:

- jeśli jest osobą fizyczną: że ma pełną zdolność prawną do wyrażenia zgody na związanie się niniejszym Regulaminem. Osoba fizyczna, która nie ma pełnej zdolności prawnej do wyrażenia zgody na związanie się niniejszym Regulaminem, może uzyskać dostęp do Witryny i Usług NeedHelp wyłącznie za zgodą swojego przedstawiciela ustawowego;

- jeżeli jest osobą prawną: że działa za pośrednictwem osoby uprawnionej do jej reprezentacji w zakresie zawarcia umowy z NeedHelp.

1.4.2. Szczególne zasady mające zastosowanie do Wykonawców:

Wykonawca może świadczyć usługi w ramach swojej działalności gospodarczej lub jako osoba fizyczna.

Wykonawca zobowiązuje się do:

- działania zgodnie z obowiązującym prawem i przepisami;

- przestrzegania wszelkich obowiązków i obciążeń publicznoprawnych, w tym dotyczących obowiązków podatkowych oraz związanych ze składkami na ubezpieczenie społeczne i innych obowiązków wynikających z ich działalności na Witrynie;

1.4.3. Szczególne zasady obowiązujące Klientów:

Klienci zobowiązują się do przestrzegania wszelkich obowiązków i obciążeń publicznoprawnych, w tym dotyczących obowiązków podatkowych oraz związanych ze składkami na ubezpieczenie społeczne oraz innych obowiązków wynikających z ich działalności na Witrynie. W związku z tym Klienci są w razie potrzeby odpowiedzialni za składanie wszelkich oświadczeń i ujawnienie informacji odpowiednim organom.

## **6. KONTAKT MIĘDZY UŻYTKOWNIKAMI**

### 1.5. Ogólne zasady

Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za treść każdego Zapytania, które zamieszcza w Witrynie.

Ponadto Klient zobowiązuje się do dopilnowania, że jego wszystkie Zapytania są zgodne z niniejszym Regulaminem, a także z wszelkimi obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności, że nie naruszają praw osób trzecich.

### 1.6. Obowiązki Klienta

Klient zgadza się na umieszczanie w Witrynie wyłącznie autentycznych Zapytań, które dotyczą rzeczywistych prac, które zamierzają zlecić wybranemu Wykonawcy.

Każde Zapytanie zamieszczone przez Klienta w Witrynie musi zawierać co najmniej następujące elementy:

- kategoria usługi, w której Klient życzy sobie, aby jego Zapytanie było umieszczone w na Witrynie;
- jasny i precyzyjny opis usługi do wykonania;
- termin, w jakim Klient chce, aby Zlecenie zostało zakończone
- miejscowość i - jeśli to konieczne - dzielnica lub obszar geograficzny, w którym ma być wykonana praca;
- metoda płatności, z której chce skorzystać Klient (płatność bezpośrednia lub płatność online).

Klienci muszą również wskazać dokładny adres, pod którym ma być wykonane Zlecenie oraz, w razie potrzeby, określić sposób dostępu do odpowiedniego lokalu. Informacje te nie będą publikowane w Zapytaniu zamieszczonym w Witrynie i będą wysyłane wyłącznie do Wykonawcy wybranego przez Klienta.

Po opublikowaniu Zapytania zostanie ono udostępnione w Witrynie na maksymalny okres sześćdziesięciu (60) dni lub, jeśli Zlecenie musi zostać wykonane przed końcem tego okresu, na okres do daty określonej w Zapytaniu. Klient nie może modyfikować ani usuwać swojego Zapytania, chyba że w uzgodnieniu i za pośrednictwem Zespołu Wsparcia (patrz: rozdział zatytułowany „Wsparcie”). Kiedy Klient wybierze Wykonawcę do wykonania Zlecenia, informacja ta pojawia się w Zapytaniu, a inni Wykonawcy nie mogą już ubiegać się o to Zlecenie.



### 1.7. Obowiązki Wykonawcy

Każdy Wykonawca, który chce odpowiedzieć na Zapytanie zamieszczone przez Klienta, przed złożeniem Oferty powinien uzyskać wszelkie niezbędne informacje i potwierdzić szczegóły dotyczące treści Zapytania oraz wyjaśnić wszelkie wątpliwości, w szczególności dotyczące ceny zawartej w Ofercie.

Jeśli Klient jest Konsumentem, wówczas Wykonawca działający w ramach swojej działalności gospodarczej zobowiązuje się również przestrzegać wszelkich obowiązujących przepisów i regulacji dotyczących ochrony praw konsumentów, w tym dotyczących prawa do odstąpienia od umowy.

Należy pamiętać, że NeedHelp nie weryfikuje treści zamieszczanych w Witrynie i nie jest stroną Umów zawieranych pomiędzy Użytkownikami, w związku z czym NeedHelp nie ponosi odpowiedzialności za niewywiązanie się przez Wykonawcę z obowiązku informacyjnego oraz nieprzestrzegania przez niego obowiązujących przepisów. W tym zakresie roszczenia kierowane powinny być bezpośrednio do Wykonawcy.

### 1.8. Kontakt i negocjacje między Użytkownikami

Wykonawca może odpowiedzieć na Zapytanie zamieszczone w Witrynie poprzez złożenie Oferty.

Użytkownicy nie mogą korzystać z Witryny w celu komunikowania się lub wykorzystywania informacji kontaktowych w taki sposób, który pozwoliłby innemu Użytkownikowi na bezpośredni kontakt z nimi przed zawarciem Umowy, jak wskazano w Rozdziale „Zawarcie Umowy między Użytkownikami”, bez uprzedniej pisemnej zgody Przedsiębiorstwa. Niniejsze postanowienie nie ogranicza prawa Użytkownika do pozyskiwania własnych klientów poza Platformą.

## **7. ZAWARCIE UMOWY MIĘDZY UŻYTKOWNIKAMI**

### 1.9. Proces zawarcia Umowy za pośrednictwem Witryny

Klient może przeglądać Profil każdego Wykonawcy, który odpowiedział na jego Zapytanie.

Klient ma wybór między Ofertami złożonymi przez różnych Wykonawców i ostateczny wybór należy do Klienta, przy czym Klient może również nie wybrać żadnego z Wykonawców, którzy odpowiedzieli jego Zapytanie.

Klient i Wykonawca zawierają Umowę poprzez:

- w przypadku płatności online: wybór Wykonawcy przez Klienta za pośrednictwem Platformy potwierdzony faktem zapłaty ceny za wykonanie Zlecenia poprzez portfel elektroniczny Mangopay Klienta.

- w przypadku płatności bezpośredniej: wybór Wykonawcy przez Klienta za pośrednictwem Platformy i płatność przez Klienta Opłaty Serwisowej z portfela

elektronicznego Mangopay Klienta oraz otrzymanie kwoty Opłaty Serwisowej przez NeedHelp.

NeedHelp poinformuje Wykonawcę o wyborze jego Oferty przez Klienta i zawarciu Umowy poprzez powiadomienie na Koncie Użytkownika Wykonawcy oraz poprzez wysłanie wiadomości e-mail na kontaktowy adres e-mail podany przez Wykonawcę na jego Koncie Użytkownika.

Po zawarciu Umowy zgodnie z warunkami określonymi w niniejszym Rozdziale NeedHelp:

- w przypadku płatności online: poda Klientowi dane kontaktowe Wykonawcy;
- w przypadku płatności bezpośredniej: poda stronom Umowy, tj. Wykonawcy i Klientowi, dane kontaktowe umożliwiające bezpośredni kontakt.

Z zastrzeżeniem postanowień Artykułu 9 („Wykonanie Zlecenia”) oraz Artykułu 22 („Rozwiązanie Umowy między NeedHelp a Użytkownikiem”), zawarcie Umowy pociąga za sobą zobowiązanie: z jednej strony Klient zapłaci Wykonawcy uzgodnioną cenę za Zlecenie; z drugiej strony Wykonawca wykona Zlecenie zgodnie z warunkami ustalonymi z Klientem.

#### 1.10. Treść Umowy pomiędzy Użytkownikami

Należy pamiętać, że NeedHelp nie jest stroną Umowy zawartej pomiędzy Użytkownikami.

Użytkownicy mogą dowolnie określać treść Umowy, którą zamierzają wspólnie zawrzeć oraz negocjować cenę Oferty.

NeedHelp rekomenduje Użytkownikom zawarcie Umowy w formie pisemnej określającej w szczególności:

- zakres Zlecenia, cenę za jego wykonanie, miejsce wykonania, terminy i warunki płatności;
- prawa i obowiązki każdej ze stron w ramach wykonywania zobowiązań wynikających z tej Umowy;
- prawo właściwe dla Umowy, w szczególności w przypadku umowy zawartej między osobami podlegającymi różnym jurysdykcjom.

NeedHelp zaleca zasięgnięcie porady wykwalifikowanego specjalisty (np. prawnika) w celu sporządzenia Umowy.

## **8. OPŁATA SERWISOWA NEEDHELP**

Rejestracja w Witrynie jest bezpłatna dla wszystkich Użytkowników.

Jedynie w przypadku zawarcia Umowy między Użytkownikami Klient jest zobowiązany do zapłaty Opłaty Serwisowej na rzecz NeedHelp.

Opłata Serwisowa NeedHelp określona jest wartością procentową w stosunku do ceny Oferty wynegocjowanej między Wykonawcą a Klientem.

Tym samym Klient zapłaci NeedHelp, w zamian za świadczoną przez NeedHelp Usługę i za każdą Umowę zawartą za pośrednictwem Witryny z Wykonawcą, kwotę równą 20% całkowitej ceny za wykonanie Zlecenia będącego przedmiotem Umowy. Wszystkie kwoty zawierają podatek VAT w wysokości 23 %.

Poniżej wymieniono głównych partnerów NeedHelp:

IKEA  
Conforama  
ALE  
Castorama  
Brico Dépôt  
AliExpress  
MisterMensuiserie  
MisterAuto  
Franprix  
Outdoor  
Panie Bricolage  
Trusk  
Easy2Go  
B&Q  
Screwfix  
Tradepoint

## **9. WYKONANIE ZLECENIA**

### 1.11. Ogólne zasady

NeedHelp nie jest stroną żadnej Umowy zawartej między Użytkownikami, przy czym każda taka Umowa jest całkowicie odrębną umową między Użytkownikiem a Wykonawcą zawartą poza zakresem niniejszego Regulaminu zaakceptowanego przez Użytkowników. Dotyczy to także wszelkich płatności dokonywanych w związku z Umową i niniejszym Regulaminem.

NeedHelp nie może zostać pociągnięty do odpowiedzialności przez Użytkowników za częściowy lub całkowity brak wykonania Zlecenia będącego przedmiotem Umowy zawartej między nimi (z wyjątkiem przypadków, gdy niewykonanie to wynika bezpośrednio z działań NeedHelp).

### 1.12. Wykonywanie Zlecenia

Wykonawca jest odpowiedzialny za wykonanie Zlecenia zgodnie z warunkami uzgodnionymi z Klientem w Umowie, z zachowaniem należytej staranności

przewidzianej dla tego typu usług lub wynikającej z zawodowego charakteru jego działalności.

Po wykonaniu Zlecenia na rzecz Klienta, Wykonawca, w przypadku wykorzystania systemu płatności Mangopay, poinformuje o tym fakcie NeedHelp, wprowadzając na swoim Koncie Użytkownika Kod przekazany mu przez Klienta.

Gdy wykonanie Zlecenia przez Wykonawcę odbywa się w obecności Klienta, NeedHelp zaleca, aby Wykonawca po zakończeniu Zlecenia przedłożył Klientowi do podpisu dokument, w którym Klient oświadcza, że Zlecenie, które jest Przedmiotem Umowy, zostało zakończone.

### 1.13. System ocen Wykonawców i Klientów

Klient może ocenić jakość wykonanego Zlecenia, wypełniając formularz udostępniony w tym celu na jego Koncie Użytkownika.

Komentarz i ocena wystawione Wykonawcy zostaną opublikowane w Profilu Wykonawcy. W profilu Wykonawcy będzie również dostępna ogólna zaokrąglona ocena, będącą średnią ocen wystawionych Wykonawcy przez Klientów.

Wykonawca może również oceniać swoich Klientów na Platformie.

Użytkownicy zobowiązują się do sprawiedliwej oceny i zachowania możliwie najwyższego obiektywizmu przy wystawianiu opinii o innym Użytkowniku. Opinie i oceny są moderowane. NeedHelp zastrzega sobie prawo do usuwania wszelkich komentarzy naruszających niniejszy Regulamin.

## **10.ZAPŁATA ZA ZLECENIE ORAZ ZAPŁATA OPŁATY SERWISOWEJ NEEDHELP**

Podczas zamieszczania Zapytania Klienci mają do wyboru dwa sposoby płatności za Zlecenie:

- "Płatność bezpośrednia";

- "Płatność online."

Oznacza to, że sposób płatności jest określany przez Klienta i wybrany przez niego sposób płatności wiąże Wykonawcę danego Zlecenia. Opłata Serwisowa należna NeedHelp również zostanie opłacona zgodnie ze sposobem płatności wybranym przez Klienta.

W przypadku, gdy Klient wybierze metodę płatności online, Użytkownik musi najpierw zaakceptować regulamin firmy Mangopay (dostawcy systemu płatności online dla NeedHelp), który jest udostępniany w momencie dokonywania płatności.

NeedHelp jest odpowiedzialny za tworzenie elektronicznych portfeli Mangopay niezbędnych do pomyślnej realizacji płatności Klienta na rzecz Wykonawcy. NeedHelp

zastrzega sobie prawo do tworzenia tylu elektronicznych portfeli dla każdego Użytkownika, ile uzna za konieczne.

Wynagrodzenie za wykonanie Zlecenia jest płacone przez Klienta na rzecz Wykonawcy.

Opłata Serwisowa NeedHelp, uiszczana przez Klienta, jest należna NeedHelp i stanowi 20% całkowitej ceny za wykonanie Zlecenia. Wszystkie kwoty zawierają podatek VAT w wysokości 23%.

Wszystkie ceny i opłaty wyświetlane w Witrynie zawierają podatek VAT w wysokości 23%.

#### 1.14. Płatność bezpośrednia

W ramach tego sposobu płatności Wykonawca otrzymuje wynagrodzenie zgodne z ich Umową bezpośrednio od Klienta.

Najpierw Klient płaci za pomocą karty płatniczej lub szybkiego przelewu 20% ceny Zlecenia na rzecz NeedHelp (Opłata Serwisowa NeedHelp). Kwota ta zawiera podatek VAT w wysokości 23%.

Klient płaci Wykonawcy pozostałą kwotę, tj. 80% ceny Zlecenia, bezpośrednio po zakończeniu Zlecenia. Płatność ta jest dokonywana w gotówce, przelewem lub w inny uzgodniony przez strony sposób.

Jeśli Klient nie zapłaci wynagrodzenia Wykonawcy, Wykonawca musi poinformować NeedHelp o tym fakcie w zgodzie postanowieniami Rozdziału 12 („Roszczenie - Spór między Użytkownikami”).

#### 1.15. Płatność online

1.15.1. W ramach tego sposobu płatności, po wybraniu Wykonawcy przez Klienta, Klient od razu opłaca pełną kwotę równą cenie za wykonanie Zlecenia, wykorzystując w tym celu swój portfel elektroniczny Mangopay, zasilony za pomocą swojej karty płatniczej lub szybkiego przelewu.

Po dokonaniu tej płatności NeedHelp dostarczy Klientowi „Kod Zapłaty”. Po zakończeniu Zlecenia:

Klient przekazuje Kod Zapłaty (dostępny w jego Koncie Użytkownika NeedHelp) Wykonawcy;

Wykonawca otrzyma ten Kod Zapłaty od Klienta.

Aby otrzymać płatność, Wykonawca musi wprowadzić Kod Zapłaty, otrzymany od Klienta, w swoim osobistym Koncie Użytkownika NeedHelp. W konsekwencji kwota wynagrodzenia za Zlecenie zapłacona wcześniej przez Klienta, zostanie przelana do Wykonawcy, pomniejszona o kwotę Opłaty Serwisowej NeedHelp (która zostanie potrącona przez NeedHelp).

W konsekwencji kwota faktycznie otrzymana przez Wykonawcę odpowiada 80% ceny Zlecenia zapłaconej z góry na Platformie. Wykonawca zgadza się na to, że NeedHelp dokona umownego potrącenia swojej Opłaty Serwisowej w wysokości 20% liczonych od całkowitej ceny Zlecenia. Wszystkie kwoty zawierają podatek VAT w wysokości 23%.

#### 1.15.2 Niewykorzystanie kwoty przeznaczonej na Zlecenie

W przypadku niewykorzystania całości kwoty wpłaconej do portfela elektronicznego, Klient otrzyma wiadomości e-mail informujące go o możliwości skorzystania z usług wybranego Wykonawcy przez okres do sześciu (6) miesięcy od dnia zawarcia Umowy.

Jeżeli w ciągu sześciu (6) miesięcy od dnia zawarcia Umowy, portfel elektroniczny Klienta jest nadal zasilony, a Klient nie anulował, ani nie przedłużył Umowy i pozostaje nieosiągalny, Spółka zastrzega sobie prawo do pobrania kwoty Opłaty Serwisowej NeedHelp z tytułu takiej Umowy.

W takich okolicznościach kwota pozostająca w portfelu elektronicznym po potrąceniu Opłaty Serwisowej może zostać wykorzystana (w całości lub w części) na dokonanie płatności na rzecz Wykonawcy, jeżeli Wykonawca powinien otrzymać rekompensatę kosztów poniesionych w celu realizacji Zlecenia (na przykład koszty transportu na miejsce wykonania Zlecenia, zakupionych materiałów eksploatacyjnych, zakłócenia kalendarza zleceń Wykonawcy itp.).

#### 1.16. Opłata Serwisowa NeedHelp

1.16.1 W zamian za Usługi świadczone przez NeedHelp na rzecz Użytkownika NeedHelp otrzyma Opłatę Serwisową, której wysokość jest obliczana poprzez pomnożenie ceny Zlecenia uzgodnionej z Klientem przez procent, jaki określono w sekcji 8 („Opłata Serwisowa NeedHelp”).

Stawka procentowa Opłaty Serwisowej NeedHelp wynosi 20% kwoty stanowiącej cenę Usługi uzgodnioną pomiędzy Klientem a Wykonawcą. Wszystkie ceny zawierają podatek VAT w wysokości 23%.

NeedHelp zastrzega sobie prawo, według własnego uznania i na warunkach, o których samodzielnie zdecyduje, do tworzenia ofert promocyjnych, obniżania lub ograniczania zakresu Opłaty Serwisowej NeedHelp.

Wykonawca przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę na to, że po jego stronie leży całkowita odpowiedzialność za zapoznanie się ze stawką procentową Opłaty Serwisowej mającą zastosowanie w dniu, w którym składa Ofertę w odpowiedzi na Zapytanie Klienta.

#### 1.16.2. W przypadku:

- płatności online: Opłata Serwisowa NeedHelp jest wymagalna w momencie zawarcia Umowy pomiędzy Użytkownikami zgodnie z paragrafem 7 („Zawarcie Umowy

między Użytkownikami”). Opłata Serwisowa NeedHelp jest pobierana w momencie, gdy Wykonawca wprowadza na Platformie Kod Zapłaty.

- płatności bezpośrednio: Opłata Serwisowa NeedHelp jest pobierana z portfela elektronicznego Klienta dziesięć (10) dni po zawarciu Umowy między Wykonawcą a Klientem.

1.16.3. NeedHelp wystawia fakturę z tytułu Opłaty Serwisowej NeedHelp naliczanej za każde Zlecenie. Faktury będą udostępniane Użytkownikowi w jego osobistym Koncie Użytkownika lub na żądanie.

## **11. ROZWIĄZANIE UMOWY MIĘDZY UŻYTKOWNIKAMI**

### 1.17. Ogólne zasady

Ponieważ NeedHelp nie jest stroną Umowy zawartej między Użytkownikami, NeedHelp nie ingeruje w jej wykonanie, ani ewentualne rozwiązanie. Warunki Umowy uzgadniane są wyłącznie pomiędzy Wykonawcą a Klientem.

W związku z tym do Użytkowników, którzy zawarli Umowę, należy wspólne ustalenie warunków jej rozwiązania.

### 1.18. Wpływ rozwiązania Umowy na Opłatę Serwisową NeedHelp

Opłata Serwisowa NeedHelp jest należna w momencie zawarcia Umowy między Użytkownikami, niezależnie od jej późniejszego rozwiązania, zarówno w drodze odstąpienia, wypowiedzenia lub innego sposobu rozwiązania, z jakiegokolwiek powodu, z wyjątkiem wykonania przez Użytkownika będącego Konsumentem ustawowego prawa odstąpienia od Umowy.

## **12. ROSZCZENIE - SPÓR MIĘDZY UŻYTKOWNIKAMI**

Każdy Użytkownik zobowiązuje się poinformować NeedHelp, przed rozpoczęciem ewentualnego postępowania mediacyjnego lub sądowego, o wszelkich sporach dotyczących wykonania Umowy zawartej z innym Użytkownikiem.

NeedHelp udostępnia Użytkownikom na swojej Witrynie wewnętrzny system rozpatrywania reklamacji, dostępny pod adresem: <https://www.needhelp.com/pl-pl/satisfait-ou-refait>

W żadnym przypadku, z wyjątkiem szczególnego przypadku, o którym mowa w sekcji 1.19 („Niewykonanie Zlecenia”), Opłata Serwisowa NeedHelp zapłacona NeedHelp nie zostanie zwrócona.

Użytkownik będący Konsumentem, który wcześniej podjął próbę rozstrzygnięcia sporu w trybie reklamacyjnym opisanym powyżej, ma prawo złożyć wniosek o polubowne rozwiązanie sporu z innym Użytkownikiem w drodze mediacji:

Poczta:

- do NeedHelp: 5, Villa Victor Hugo, 75116 Paris, France;
- do Użytkownika: na adres korespondencyjny podany przez Użytkownika podczas rejestracji w Witrynie.

#### E-mailem :

- do NeedHelp: [kontakt@needhelp.com](mailto:kontakt@needhelp.com),
- do Użytkownika: na adres e-mail podany przez Użytkownika podczas rejestracji w Witrynie.

Niezależnie od zastosowanego sposobu dostarczenia, wniosek musi zawierać następujące informacje:

- dane kontaktowe wnioskodawcy w postaci jego adresu domowego lub siedziby, numeru telefonu oraz adresu e-mail;
- imię i nazwisko oraz adres Wykonawcy, którego dotyczy wniosek;
- krótkie przedstawienie faktów; i
- potwierdzenie wstępnych działań podjętych już z Użytkownikiem.

#### 1.19. Niewykonanie Zlecenia

W przypadku, gdy Zlecenie nie zostanie ukończone z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy:

- w przypadku płatności bezpośredniej:
  - a) Klientowi należny jest zwrot 100% (tj. także Opłata Serwisowa) kwoty wpłaconej jako depozyt do portfela elektronicznego, jeśli NeedHelp nie była w stanie znaleźć alternatywnego rozwiązania, aby ukończyć Zlecenie;
  - b) Wykonawcy nie jest należna żadna kwota.
- w przypadku płatności online:
  - a) Klientowi należny jest zwrot 100% (tj. także Opłata Serwisowa) kwoty wpłaconej jako depozyt do portfela elektronicznego, jeśli NeedHelp nie była w stanie znaleźć alternatywnego rozwiązania, aby ukończyć Zlecenie;
  - b) Wykonawcy nie jest należna żadna kwota.

W przypadku gdy Zlecenie nie zostanie ukończone z przyczyn leżących po stronie Klienta:

- w przypadku płatności bezpośredniej:
  - a) w odniesieniu do Klienta: NeedHelp zatrzyma równowartość 80% kwoty należnej za dane Zlecenie; zatrzymanie nastąpi z kwot wpłaconych przez Klienta do portfela elektronicznego;
  - b) Wykonawcy nie jest należna żadna kwota.
- w przypadku płatności online:



- a) w odniesieniu do Klienta: zwrot 80% kwoty wpłaconej przez Klienta do jego portfela elektronicznego;
- b) Wykonawcy nie jest należna żadna kwota.

#### 1.20. Częściowe wykonanie lub wadliwe wykonanie Zlecenia

W przypadku sporu pomiędzy Klientem a Wykonawcą, w szczególności w przypadku, gdy Zlecenie jest ukończony tylko częściowo lub gdy wykonanie Zlecenia jest wadliwe, Użytkownicy zobowiązują się do kontaktu z NeedHelp w celu znalezienia polubownego rozwiązania sporu.

NeedHelp nie może być jednakże pociągnięte do odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Zlecenia.

#### 1.21. Brak zapłaty ceny Zlecenia

Jeżeli, w przypadku płatności bezpośredniej, wynagrodzenie należne Wykonawcy nie zostanie zapłacone przez Klienta w terminie uzgodnionym z Wykonawcą, ten ostatni niezwłocznie poinformuje o tym NeedHelp, która następnie podejmie próbę znalezienia polubownego rozwiązania sporu.

NeedHelp nie może być jednakże pociągnięte do odpowiedzialności za brak płatności. W takim przypadku Wykonawca jest odpowiedzialny za podjęcie niezbędnych kroków w stosunku do Klienta w celu uregulowania przez niego należności za wykonanie Zlecenia.

Jeżeli Klient lub Platforma zmieni Wykonawcę Zlecenia, Zlecenie zostanie w miarę możliwości wykonane za taką samą cenę, jak ta oferowana przez pierwotnego Wykonawcę. Jednakże jeśli nowy Wykonawca oczekuje wyższego wynagrodzenia za to Zlecenie, Klient zgadza się dopłacić różnicę za pośrednictwem Platformy.

W takich okolicznościach:

- Klient dopłaci 20% różnicy w cenie (przy płatności bezpośredniej), albo
- Klient zapłaci całość różnicy wraz z wygenerowaniem nowego Kodu Zapłaty.

### **13. OBOWIĄZKI UŻYTKOWNIKÓW**

Niezależnie od innych zobowiązań określonych w niniejszym Regulaminie, Użytkownicy zgadzają się przestrzegać następujących zobowiązań:

1.22. Korzystając z Witryny, Użytkownicy zobowiązują się przestrzegać wszystkich obowiązujących przepisów i regulacji oraz nie naruszać praw osób trzecich ani porządku publicznego.

Użytkownicy ponoszą wyłączną odpowiedzialność za prawidłowe dopełnienie wszystkich obowiązujących formalności, w szczególności formalności administracyjnych, podatkowych oraz dotyczących ubezpieczenia społecznego w związku z korzystaniem z Usług. NeedHelp nie ponosi żadnej odpowiedzialności za niedopełnienie przez Użytkownika takich formalności.

NeedHelp zastrzega sobie prawo do zażądania od dowolnego Użytkownika korzystającego z Witryny dodatkowych dokumentów i informacji, które uzna za uzasadnione, w szczególności w celu weryfikacji tożsamości Użytkownika. Użytkownik bez zbędnej zwłoki przekaże NeedHelp wymagane dokumenty i informacje.

NeedHelp zastrzega sobie prawo do zawieszenia dostępu do Witryny każdemu Użytkownikowi, który nie dostarczył żądanych informacji. W takiej sytuacji NeedHelp poinformuje Użytkownika o przyczynie i podstawie decyzji o zawieszeniu za pośrednictwem poczty elektronicznej najpóźniej w momencie, gdy zawieszenie staje się skuteczne.

1.23. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za korzystanie przez nich z Witryny, w szczególności za relacje, jakie mogą nawiązywać z innymi Użytkownikami Witryny oraz informacje, które przekazuje im w ramach tych relacji. Użytkownicy są odpowiedzialni za zachowanie odpowiedniej ostrożności w tych relacjach i wzajemnej komunikacji. Użytkownik zobowiązuje się również do przestrzegania zasad wzajemnego szacunku i uprzejmości w komunikacji z innymi Użytkownikami, zarówno w wiadomościach prywatnych, jak i w publicznych.

Do Użytkownika należy, jeśli uzna to za konieczne, decyzja o wykupieniu ubezpieczenia w związku z korzystaniem z Witryny.

1.24. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za Treści, które publikuje lub komunikuje za pośrednictwem Witryny. Użytkownik zapewnia NeedHelp, że posiada wszelkie prawa i upoważnienia niezbędne do publikacji danej Treści.

Użytkownik zapewnia, że Treści te są zgodne z prawem, nie naruszają porządku publicznego, moralności, praw osób trzecich lub jakichkolwiek przepisów i regulacji, oraz nie będą nie będą narażać NeedHelp na jakąkolwiek odpowiedzialność cywilną lub karną.

W związku z tym Użytkownik nie będzie publikować w Witrynie jakichkolwiek treści, które są niezgodne z niniejszym Regulaminem lub które:

- zawierają treści pornograficzne, obsceniczne, nieprzyzwoite, obraźliwe lub nieodpowiednie dla odbiorców, zniesławiające, obraźliwe, brutalne, rasistowskie, ksenofobiczne lub rewizjonistyczne;
- są niezgodne z prawem;
- szkodzą wizerunkowi osoby trzeciej;
- są dyskryminujące, naruszają prywatność innej osoby lub są zniesławiające;
- są fałszywe, wprowadzające w błąd lub proponują lub promują nielegalne, oszukańcze lub wprowadzające w błąd działania;
- są szkodliwe dla systemów komputerowych osób trzecich (takie jak wirusy komputerowe, złośliwe oprogramowanie, w tym tzw. robaki, konie trojańskie, itp.);
- lub mówiąc bardziej ogólnie, Treści, które mogą naruszać prawa osób trzecich lub są szkodliwe dla osób trzecich w jakikolwiek sposób i w jakiegokolwiek formie.

NeedHelp nie prowadzi weryfikacji w tym zakresie, jeśli jednak w wyniku zgłoszenia osoby trzeciej NeedHelp stwierdzi, że Użytkownik korzysta z Witryny w celach

niezgodnych z prawem, może zawiesić dane Konto Użytkownika, zgodnie z warunkami określonymi w sekcji 19 („Zawieszenie Konta Użytkownika”) i usunąć nielegalną treść.

1.25. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania prac w ramach Zlecenia z należytą starannością. Wykonawca ponosi wyłączną odpowiedzialność za prawidłowe wykonanie Zlecenia.

1.26. Użytkownik nie będzie kontaktował się z Klientem poszukującym Wykonawcy w Witrynie w celu realizacji Oferty inaczej niż za pośrednictwem Witryny. Użytkownicy zgadzają się nie udostępniać swoich danych kontaktowych żadnemu innemu Użytkownikowi, w szczególności poprzez interfejs dedykowany do prezentacji Zapytań. Nie wpływa to na prawo Wykonawcy do rozwijania własnej bazy klientów poza Platformą.

Klient zobowiązuje się zaoferować stosowną do przeciętnych cen rynkowych, rozsądną wysokość budżetu przeznaczonego na realizację Zlecenia, do którego poszukują Wykonawcy. Klient nie będzie oferować nierzeczywiście niskiego lub nieracjonalnego budżetu, nieproporcjonalnego do celu, zakresu prac lub czasu koniecznego do realizacji Zlecenia.

W stosownych przypadkach, jeśli Użytkownik wyraźnie nie wypełni powyższych obowiązków, NeedHelp zastrzega sobie prawo do zawieszenia danego Konta Użytkownika zgodnie z warunkami określonymi w Rozdziale 21 („Zawieszenie Konta Użytkownika”). W uzasadnionych przypadkach Użytkownik może również zostać pociągnięty do odpowiedzialności cywilnej lub karnej.

1.27. W przypadku płatności bezpośredniej, Klient zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy uzgodnioną cenę za wykonanie danego Zlecenia najpóźniej w momencie zakończenia Zlecenia.

1.28. Użytkownik jest odpowiedzialny za tworzenie kopii zapasowych wszystkich informacji lub danych dostępnych na swoim Koncie Użytkownika, które chce zachować. Użytkownik zobowiązuje się nie pociągać NeedHelp do odpowiedzialności za jakąkolwiek utratę tych informacji lub danych.

## **14. WSPARCIE**

### 1.30. Pomoc techniczna

W przypadku wystąpienia trudności technicznych podczas korzystania z Witryny, Użytkownik może skontaktować się z NeedHelp pod adresem e-mail kontakt@needhelp.com.

### 1.31. Wsparcie administracyjne i handlowe

W przypadku jakichkolwiek pytań związanych z działaniem Witryny, lecz nie dotyczących problemów technicznych, Użytkownik może skontaktować się z NeedHelp:

telefonicznie: +48 22 307 72 48  
mailowo: kontakt@NeedHelp.com

## **15. KOMUNIKACJA MIĘDZY UŻYTKOWNIKAMI A NEEDHELP**

Jeśli nie określono tego inaczej w niniejszym Regulaminie, każde powiadomienie lub korespondencję, o których mowa w niniejszym Regulaminie, uważa się za skutecznie dostarczone, jeżeli jest skierowane:

Pocztą:

Do NeedHelp: na adres 5, Villa Victor Hugo 75116 Paris, France;  
Do Użytkownika: na adres korespondencyjny podany przez Użytkownika podczas rejestracji w Witrynie.

E-mailem:

Do NeedHelp: na adres kontakt@needhelp.com,  
Do Użytkownika: na adres e-mail podany przez Użytkownika podczas rejestracji w Witrynie.

Powiadomienia Użytkownika dotyczące jego/jej aktywności w Witrynie będą wysyłane przez NeedHelp głównie poprzez pocztę elektroniczną. NeedHelp potwierdzi otrzymanie wiadomości e-mail przez odbiorcę, korzystając z technologii śledzenia otwierania wiadomości e-mail lub wysyłając dodatkową wiadomość SMS informującą Użytkownika o tej wiadomości e-mail lub weryfikując istnienie adresu e-mail podanego przez Klienta w trakcie rejestracji (status „zweryfikowany e-mail” na jego Profilu Użytkownika, potwierdzający prawidłowe dostarczenie wiadomości e-mail wysyłanych przez NeedHelp).

## **16. PRZERWY KONSERWACYJNE W DZIAŁANIU WITRYNY**

NeedHelp zastrzega sobie prawo do przerwy w świadczeniu swoich Usług na Platformie, służącej celom konserwacyjnym. W takim przypadku Użytkownicy zostaną o tym poinformowani z wyprzedzeniem poprzez ogłoszenie w Witrynie.

## **17. DANE OSOBOWE**

### 1.32. Przetwarzanie danych osobowych

Do celów niniejszego rozdziału, w przypadku gdy wymienione terminy i wyrażenia nie są zdefiniowane w niniejszym Regulaminie, mają one znaczenie nadane im w Rozporządzeniu 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 – RODO) oraz w Ustawie o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r., wraz z późniejszymi zmianami (razem zwaną dalej „Ustawą o ochronie danych osobowych”).

Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że rejestracja i nawigacja w Witrynie wymaga gromadzenia i przetwarzania danych osobowych Użytkownika.

Administratorem danych osobowych Użytkownika jest WE SHARE TRUST SAS z siedzibą pod adresem 5 Villa Victor Hugo, 75116 Paris, France; adres poczty elektronicznej kontakt@needhelp.com.

Przetwarzanie danych konieczne jest w celu:

- rejestracji Użytkownika w Witrynie,
- świadczenia Usług i wszelkich konsekwencji, jakie mogą z tego wyniknąć,
- zarządzania i pobrania płatności dokonywanych w ramach świadczenia Usługi NeedHelp,
- zarządzania relacjami handlowymi z Użytkownikami,
- zarządzania i optymalizacji Witryny,
- prowadzenia komercyjnej działalności mającej na celu pozyskiwanie kolejnych Użytkowników,
- zarządzania działaniami w zakresie zwalczania nadużyć finansowych,
- ustalenia, dochodzenia lub ochrony roszczeń prawnych;
- rozpatrywania reklamacji Użytkowników związanych z Usługą NeedHelp.

Przetwarzanie danych osobowych odbywa się na następujących podstawach:

- jest niezbędne do wykonania zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu (art. 6 ust. 1 pkt b RODO);
- jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora lub przez stronę trzecią (art. 6 ust. 1 pkt f RODO);
- na podstawie zgody wyrażonej przez Użytkownika (art. 6 ust. 1 pkt a RODO).

Jeżeli podanie danych jest niezbędne dla wykonania umowy z NeedHelp i wypełnienia obowiązków z niej wynikających, podanie danych jest dobrowolne, jednak w przypadku niepodania danych, nie będzie możliwe zawarcie umowy z NeedHelp. Podanie pozostałych danych jest dobrowolne, jednak w przypadku niepodania tych danych, nie będzie możliwe wykonanie przez NeedHelp niektórych zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy.

Zgoda na przetwarzanie danych jest dobrowolna i może zostać w każdym czasie cofnięta. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

Brak odpowiedzi Użytkownika lub niedokładne treści mogą uniemożliwić utworzenie Konta Użytkownika lub skutkować zawieszeniem lub usunięciem Konta Użytkownika. W związku z tym wybrane dane osobowe muszą zostać przekazane do NeedHelp. Niektóre dane mogą zostać oznaczone jako opcjonalne.

Dla realizacji ww. celów, NeedHelp może przekazywać te dane:

- do każdego podmiotu pozostającego w stosunku zależności wewnętrznej lub zewnętrznej wobec NeedHelp, która potrzebowałaby tych danych do wykonywania czynności zleconych przez NeedHelp (w szczególności konserwacji Witryny, wsparcia Użytkowników, pobierania płatności itp.),
- do wszelkich władz publicznych, które mogą o to poprosić,
- do każdej osoby, z którą Użytkownik zawarł Umowę.

W konsekwencji dane te mogą być przekazywane do krajów spoza Unii Europejskiej. W takim przypadku NeedHelp gwarantuje Użytkownikowi, że takie przekazanie odbędzie się zgodnie z RODO oraz Ustawą o ochronie danych osobowych oraz że zapewni odpowiedni poziom ochrony danych (w szczególności poprzez stosowanie standardowych klauzul umownych Komisji Europejskiej).

Dane osobowe są przechowywane do momentu upływu okresu przedawnienia ewentualnych roszczeń wynikających z Umowy.

### 1.33. Wykonywanie praw związanych z danymi osobowymi

Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych, do ich sprostowania, do ich usunięcia, do ograniczenia przetwarzania, do przenoszenia danych, do wyrażenia sprzeciwu, które dotyczą Użytkownika, zgodnie z regulacjami wynikającymi z RODO oraz Ustawy o ochronie danych osobowych.

Użytkownik może również w każdej chwili cofnąć zgodę na wykorzystywanie jego danych do celów marketingowych.

Użytkownik może skorzystać z tych praw, wysyłając żądanie pocztą na adres: 5, villa Victor Hugo 75116 Paris lub e-mailem na adres kontakt@NeedHelp.com.

Jeżeli Użytkownik uzna, że jego prawa wynikające z RODO lub Ustawy o ochronie danych osobowych zostały naruszone, może wnieść skargę do organu nadzorczego, tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Użytkownik może dowiedzieć się więcej o przetwarzaniu danych osobowych przez NeedHelp, zapoznając się z Polityką prywatności NeedHelp dostępną pod adresem <https://www.needhelp.com>

### 1.34. Pliki cookie

NeedHelp może wykorzystywać tak zwane „ściśle niezbędne” pliki cookie, aby ułatwić Użytkownikowi przeglądanie Witryny oraz, za uprzednią zgodą Użytkownika, tak zwane „reklamowe” pliki cookie w celu dostarczania spersonalizowanych ofert.

Użytkownik może wyrazić zgodę lub zdecydować o odmowie wykorzystywania niektórych plików cookie przez NeedHelp. Po wyrażeniu przez Użytkownika zgody na umieszczenie plików cookie w jego urządzeniu, Użytkownik może w każdej chwili cofnąć zgodę.

Jednak odrzucenie „ściśle niezbędnych” plików cookie może zakłócić nawigację w Witrynie, a nawet uniemożliwić korzystanie z niektórych funkcji dostępnych w Witrynie.

Użytkownik może dowiedzieć się więcej na temat korzystania przez NeedHelp z plików cookie w Witrynie, zapoznając się z polityką firmy dotyczącą plików cookie dostępną pod adresem <https://www.needhelp.com/>.

## 18. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

### 1.35. Odpowiedzialność NeedHelp

1.35.1. Odpowiedzialność NeedHelp jest ograniczona wyłącznie do świadczenia Usług opisanych w niniejszym Regulaminie.

1.35.2. W ramach świadczenia Usług NeedHelp nie przegląda Treści publikowanych online przez Użytkowników, nie moderuje, nie wybiera, nie weryfikuje, ani nie kontroluje żadnego rodzaju Treści i działa wyłącznie jako dostawca usługi hostingowej.

W związku z tym NeedHelp nie ponosi odpowiedzialności za Treści zamieszczone przez osoby trzecie, a wszelkie roszczenia należy kierować przede wszystkim do osoby, która je zamieściła.

Treści, które mogą wyrządzić szkodę osobie trzeciej, można zgłaszać NeedHelp na podstawie art. 14 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

1.35.3. NeedHelp działa we własnym imieniu i nie wykonuje żadnych czynności prawnych w imieniu i/lub na rzecz Użytkowników, którzy zawierają między sobą bezpośrednie umowy.

NeedHelp nie jest stroną żadnych Umów, ani innych umów, które mogą być zawarte między Użytkownikami i nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek trudności, które mogą powstać podczas zawierania lub wykonywania Umów lub umów, ani nie jest stroną żadnych sporów, które mogą powstać między Użytkownikami, w szczególności w zakresie wykonania Oferty lub jakichkolwiek innych gwarancji, oświadczeń lub zobowiązań, którymi mogą być związani Użytkownicy.

W szczególności NeedHelp nie ponosi odpowiedzialności za jakość pracy wykonywanej przez Wykonawcę.

1.35.4. NeedHelp nie weryfikuje rzeczywistych umiejętności Wykonawcy. Poziomy weryfikacji, jakimi może być oznaczony Profil, odnoszą się wyłącznie do tożsamości i danych kontaktowych Wykonawcy (e-mail i telefon), a w przypadku przedsiębiorcy - numeru NIP i innych danych wymaganych prawem od takiej osoby.

Wykonawca musi zarejestrować swoją firmę jako płatnik VAT, jeśli jego obrót podlegający opodatkowaniu VAT przekracza 200 000 PLN rocznie. Więcej informacji o tym, jak postępować, można znaleźć pod adresem <https://www.biznes.gov.pl/pl/firma/podatki-i-ksiegowosc/chce-rozliczac-vat/kto-musi-placic-vat>

NeedHelp nie może być pociągnięta do odpowiedzialności za brak kwalifikacji u Wykonawcy. Weryfikacja tożsamości i/lub statusu prawnego podmiotu (numer NIP) nie pozwala NeedHelp na weryfikację faktycznych kompetencji i umiejętności Wykonawcy. Platforma udostępnia jednak swoim Użytkownikom system ocen Klientów i Wykonawców. Po każdym zleceniu obie strony mogą sobie wzajemnie wystawić oceny (od 1 do 5 gwiazdek) i dodawać komentarze dotyczące jakości świadczonych usług

lub zgodności wykonania Zlecenia przez Wykonawcę z treścią Zlecenia. Użytkownicy mogą zatem wykorzystać te oceny i komentarze do oszacowania jakości usług świadczonych wcześniej za pośrednictwem Platformy przez Wykonawcę lub do oceny, czy instrukcje Klienta zostały właściwie wykonane.

Weryfikacja tożsamości Wykonawcy jest przeprowadzana w sposób opisany poniżej:

Wykonawca musi przesłać ważny dokument tożsamości, aby jego konto zostało aktywowane i aby jego Oferty były publikowane na Platformie. Numer NIP Wykonawcy działającego w ramach działalności gospodarczej może zostać zweryfikowany za pomocą API udostępnionego przez zewnętrznego dostawcę.

1.35.5. NeedHelp nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Usług przez Użytkownika niebędącego Konsumentem, ani za jakiegokolwiek czasowe przerwy w działaniu Witryny, w szczególności z powodu prac konserwacyjnych.

1.35.6. NeedHelp nie ponosi odpowiedzialności w przypadku utraty danych dostępnych w przestrzeni osobistej Użytkownika lub umieszczonych na Platformie przez Użytkownika. Użytkownik musi upewnić się, że ma zapisaną kopię informacji, które uzna za niezbędne i nie może żądać żadnej rekompensaty z tego tytułu.

1.35.7. NeedHelp będzie regularnie przeprowadzać testy w celu weryfikacji działania i dostępności Witryny. W związku z tym NeedHelp zastrzega sobie prawo do czasowego przerywania dostępu do Witryny w celach konserwacyjnych. Podobnie NeedHelp nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy dostęp do Witryny i / lub Usług NeedHelp jest czasowo utrudniony lub niemożliwy z powodu okoliczności od niej niezależnych, siły wyższej lub z powodu zakłóceń w sieciach telekomunikacyjnych.

1.35.8. W żadnym wypadku NeedHelp nie ponosi odpowiedzialności wobec Użytkownika za jakiegokolwiek straty lub szkody poniesione przez takiego Użytkownika w ramach zawartej z innym Użytkownikiem Umowy lub w związku z nią.

W każdym przypadku, jeśli Klient nie jest Konsumentem, odpowiedzialność finansowa NeedHelp zostanie ograniczona do kwoty równej całkowitej wysokości zapłaconej przez Użytkownika na rzecz NeedHelp Opłaty Serwisowej z tytułu danej Umowy.

Powyższa klauzula ma zastosowanie, o ile obowiązująca ustawa lub inne regulacje ogólne nie stanowią inaczej. W stosownych przypadkach odpowiedzialność NeedHelp jest ograniczona w maksymalnym zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo.

Ponadto, NeedHelp nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności w przypadku niewykonania całości lub części swoich zobowiązań z powodu zdarzenia wynikającego ze zdarzenia losowego lub działania siły wyższej, zgodnie z polskim prawem i orzecznictwem.

W związku z tym Strony zgadzają się, że za zdarzenia losowe lub spowodowane przez siłę wyższą są uważane takie zdarzenia, jak: awaria źródeł energii, awaria i/lub przerwa w świadczeniu usług internetowych, awaria i/lub sabotaż infrastruktury telekomunikacyjnej, ataki hakerów, pożar, uderzenie pioruna, powódź i inne klęski żywiołowe, zalenie, wyjątkowo zła pogoda, awaria, epidemia, zamieszki, wojna, wojna



domowa, powstanie, atak terrorystyczny, eksplozja, akt wandalizmu, całkowity lub częściowy strajk lub lokaut.

NeedHelp nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty lub szkody poniesione przez któregośkolwiek Użytkownika w wyniku jego zaniedbania podczas korzystania z Platformy i/lub Witryny.

Jeżeli Użytkownik jest Konsumentem, zastosowanie mają następujące zasady:

Jeśli NeedHelp nie przestrzega niniejszego Regulaminu, NeedHelp jest odpowiedzialna za straty lub szkody poniesione przez Użytkownika, które są przewidywalnym wynikiem naruszenia przez NeedHelp niniejszego Regulaminu lub zaniedbania.

NeedHelp dostarcza Platformę wyłącznie do osobistego użytku Użytkownika. NeedHelp nie ponosi odpowiedzialności wobec Użytkownika za jakąkolwiek utratę zysków lub innych korzyści biznesowych, za przerwę w działalności biznesowej lub utratę możliwości biznesowych.

Jeżeli Użytkownik nie jest Konsumentem, w żadnym wypadku NeedHelp nie będzie odpowiedzialne wobec Użytkownika za jakąkolwiek utratę zysków, utratę dochodów, utratę kontraktów, niezrealizowanie przewidywanych oszczędności ani za jakiegokolwiek straty pośrednie lub następne, wynikające z niedbalstwa, naruszenia umowy lub z innego powodu.

Całkowita łączna odpowiedzialność NeedHelp wobec Użytkownika, który nie jest Konsumentem, w odniesieniu do wszelkich strat lub szkód poniesionych i wynikających z niniejszego Regulaminu lub w związku z nimi, czy to w ramach umowy, czynu niedozwolonego (w tym zaniedbania), czy w inny sposób, jest ograniczona do kwoty równej całkowitej wysokości zapłaconej na rzecz NeedHelp Opłaty Serwisowej naliczonej w odniesieniu do Umów, których Użytkownik był stroną na dwanaście (12) miesięcy przed zdarzeniem powodującym powstanie odpowiedzialności.

Żadne z postanowień niniejszego Regulaminu nie wpływa na prawa Użytkownika wynikające z przepisów bezwzględnie obowiązujących. Użytkownik zamieszkały w Polsce może uzyskać informacje i porady dotyczące jego praw konsumenckich w Biurze Rzecznika Ochrony Praw Konsumenta.

### 1.36. Odpowiedzialność Użytkowników

Użytkownik ponosi odpowiedzialność za wszelkiego rodzaju szkody, materialne lub niematerialne, bezpośrednie lub pośrednie, wyrządzone NeedHelp lub jakiegokolwiek osobie trzeciej w wyniku i/lub jakiegokolwiek naruszenia niniejszego Regulaminu, nielegalnego korzystania z Witryny, niezależnie od przyczyny takiego naruszenia.

Jeśli Użytkownik jest Przedsiębiorcą, Użytkownik zobowiązuje się do zabezpieczenia i zwolnienia NeedHelp z wszelkich roszczeń wynikających lub mogących powstać w związku z korzystaniem przez Użytkownika z Witryny i/lub z naruszeniem niniejszego Regulaminu, a w szczególności w wyniku naruszenia przez Użytkownika któregośkolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu.

## 19. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA

Wszelkie teksty, obrazy, fotografie, komentarze, ilustracje, znaki towarowe, obrazy animowane i nieanimowane, sekwencje wideo, dźwięki (z wyjątkiem treści udostępnianych przez Użytkowników), a także wszelkie aplikacje komputerowe, które mogą posłużyć do obsługi Witryny, a bardziej ogólnie wszystkie elementy powielane lub wykorzystywane w Witrynie są chronione przez obowiązujące przepisy dotyczące własności intelektualnej.

W szczególności NeedHelp jest właścicielem francuskiego znaku towarowego „NEEDHELP” zarejestrowanego w INPI pod numerem 4492104, europejskiego znaku towarowego „NEEDHELP” zarejestrowanego w EUIPO pod numerem 18325752 oraz francuskiego znaku towarowego „Needhelp.com” zarejestrowanego w INPI pod numerem 4492254 oraz regularnie rejestrowanych nazw domen, w tym „NEEDHELP.COM”.

Powyższe elementy są w pełni własnością NeedHelp. Jakiegokolwiek powielanie, prezentowanie, wykorzystywanie lub adaptacja, w jakiegokolwiek formie, całości lub części tych elementów, w tym aplikacji komputerowych, bez uprzedniej pisemnej zgody NeedHelp, jest surowo zabronione.

Ponadto, NeedHelp jest podmiotem uprawnionym z tytułu wszelkich praw do baz danych tworzonych za pośrednictwem Witryny, które mogą w szczególności zawierać informacje przekazywane przez Użytkownika.

W związku z tym Użytkownikowi nie wolno kopiować, reprodukować, rozpowszechniać całości lub części Witryny, w jakiegokolwiek formie, bez wyraźnej uprzedniej zgody NeedHelp.

Użytkownik powinien korzystać z Witryny zgodnie z niniejszym Regulaminem i obowiązującym prawem.

Użytkownik w żadnych okolicznościach (z wyjątkiem przypadków dozwolonych przez obowiązujące prawo) nie może:

- doprowadzić do uszkodzenia Witryny;
- rozpowszechniać, powielać, adaptować, modyfikować, przekształcać, integrować z inną witryną, udostępniać publicznie w jakikolwiek sposób całości lub części zawartości Witryny, chronionej prawami własności intelektualnej posiadanymi przez NeedHelp;
- przysyłać, publikować i/lub udostępniać nieodpowiednich treści (nielegalnych, obraźliwych dla ludzkiej godności, o charakterze seksualnym, zniesławiających, obraźliwych, rasistowskich lub jakichkolwiek innych treści, które mogą skutkować odpowiedzialnością cywilną lub karną osoby, która je publikuje);
- naruszać praw osób trzecich, w szczególności dóbr osobistych osób trzecich oraz praw własności intelektualnej lub przemysłowej osób trzecich (np. praw autorskich, praw do znaków towarowych itp.).

Każde nieuprawnione korzystanie z Witryny może skutkować wszczęciem postępowania sądowego i wystąpieniem o odszkodowanie.

## **20. KONSEKWENCJE NIEZASTOSOWANIA SIĘ PRZEZ UŻYTKOWNIKA DO REGULAMINU**

Jeśli Użytkownik nie zastosuje się do któregokolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu lub, ogólniej, naruszy jakiegokolwiek prawo i przepisy ogólne, NeedHelp zastrzega sobie prawo do:

- zawieszenia całości lub części Usług zgodnie z rozdziałem 21 („Zawieszenie Konta Użytkownika”);
- odcięcia dostępu Użytkownika do Usług zgodnie z rozdziałem 22 („Rozwiązanie umowy między NeedHelp a Użytkownikiem”);
- usunięcia w całości lub w części wszelkich Treści związanych z danym naruszeniem;
- podjęcia wszelkich odpowiednich kroków i zainicjowania wszelkich działań prawnych; i / lub
- zawiadomienia w razie potrzeby właściwych organów władzy publicznej, współpracy z nimi i dostarczenia im wszelkich przydatnych informacji w celu dochodzenia i karania nielegalnych lub niezgodnych z prawem działań.

We wszystkich przypadkach NeedHelp powiadomi Użytkownika o podstawie do podjęcia decyzji o zawieszeniu pocztą elektroniczną, co nastąpi przed lub w momencie, w którym zawieszenie wejdzie w życie.

## **21. ZAWIESZENIE KONTA UŻYTKOWNIKA**

### 1.37. Warunki zawieszenia Konta Użytkownika

NeedHelp ma prawo zawiesić dostęp do Konta Użytkownika, jeśli Użytkownik nie wypełni któregokolwiek ze swoich zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu. W takim przypadku Konto Użytkownika zostanie zawieszona do czasu usunięcia przez Użytkownika naruszenia.

Jednakże w przypadku, gdy charakter naruszenia jest taki, że niniejsza umowa między Użytkownikiem a NeedHelp nie może lub nie powinna być kontynuowana (w uzasadnionej opinii NeedHelp), NeedHelp może jednostronnie wypowiedzieć Umowę na warunkach określonych w rozdziale 22 („Rozwiązanie umowy między NeedHelp a Użytkownikiem.”).

### 1.38. Konsekwencje zawieszenia Konta Użytkownika

W przypadku zawieszenia Konta Użytkownika, Użytkownik nie będzie mógł korzystać z Platformy do czasu usunięcia naruszenia przez Użytkownika.

NeedHelp zastrzega sobie prawo do zawieszenia Konta Użytkownika, jeśli Użytkownik nie wypełni któregokolwiek ze swoich zobowiązań wynikających z Umowy lub jeśli NeedHelp ma poważne powody, by sądzić, że jest to konieczne w celu ochrony

bezpieczeństwa i integralności NeedHelp, swoich Użytkowników lub osób trzecich, lub w celu zapobiegania oszustwom lub obchodzeniu systemu dostępnego na Platformie.

NeedHelp podejmie decyzję według własnego uznania o tymczasowym zawieszeniu konta Użytkownika na siedem (7) dni lub na stałe, w zależności od wagi naruszenia przez Użytkownika.

We wszystkich przypadkach NeedHelp powiadomi Użytkownika o podstawie do podjęcia decyzji o zawieszeniu pocztą elektroniczną, co nastąpi przed lub w momencie, w którym zawieszenie wejdzie w życie.

## **22. ROZWIĄZANIE UMOWY MIĘDZY NEEDHELP A UŻYTKOWNIKIEM**

### 1.39. Wypowiedzenie przez Użytkownika

Użytkownicy mogą w każdej chwili wypowiedzieć niniejszą umowę z NeedHelp oraz niniejszy Regulamin, wypisując się z Witryny i dezaktywując swoje Konto Użytkownika. Aby to zrobić, Użytkownik musi przejść do sekcji „Edytuj mój profil” i wybrać odpowiedni link umożliwiający Użytkownikowi dezaktywację Konta.

### 1.40. Wypowiedzenie przez NeedHelp

Jeśli Użytkownik nie wywiąże się ze swoich zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu, NeedHelp może wysłać Użytkownikowi pocztą elektroniczną wezwanie do naprawienia uchybień. Jeżeli Użytkownik nie wywiąże się ze swoich zobowiązań w ciągu piętnastu (15) dni od daty wystosowania takiego formalnego zawiadomienia, NeedHelp może umowę z NeedHelp, wysyłając drugą wiadomość e-mail

We wszystkich przypadkach NeedHelp powiadomi Użytkownika o podstawie do podjęcia decyzji o zawieszeniu lub wypowiedzeniu umowy pocztą elektroniczną, co nastąpi przed lub w momencie, w którym zawieszenie wejdzie w życie.

W przypadku wypowiedzenia, powiadomienie zostanie wysłane co najmniej trzydzieści (30) dni przed jego wejściem w życie, chyba że tego terminu nie można dotrzymać z powodu obowiązków prawnych wynikających z prawa krajowego. To samo obowiązuje w przypadku, gdy charakter niewypełnionych przez Użytkownika zobowiązań uniemożliwiałby utrzymanie niniejszej umowy zgodnie z niniejszym Regulaminem.

### 1.41. Konsekwencje wypowiedzenia

Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że rozwiązanie niniejszej umowy spowoduje:

- natychmiastową płatność kwot należnych NeedHelp;
- usunięcie Konta Użytkownika po wykonaniu Umów zawartych z innymi Użytkownikami.

Wypowiedzenie umowy z NeedHelp nie ma wpływu na wykonanie jakiegokolwiek Umowy zawartej przez Użytkownika z innymi Użytkownikami, na których ciąży obowiązek wykonywania obowiązków zgodnie z określonymi przez nich warunkami.

Użytkownik będący Konsumentem, który zawarł Umowę z NeedHelp, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny.

Bieg terminu na odstąpienie rozpoczyna się od dnia zawarcia Umowy z NeedHelp.

Użytkownik może odstąpić od Umowy z NeedHelp, składając NeedHelp oświadczenie o odstąpieniu. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.

Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem e-mailem na adres: kontakt@needhelp.com lub pocztą na adres WE SHARE TRUST SAS, 5 Villa Victor Hugo, 75116 Paris, France.

W przypadku odstąpienia od Umowy z NeedHelp, jest ona uważana za niezawartą.

NeedHelp niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Użytkownika o odstąpieniu od Umowy, zwróci mu wszystkie dokonane przez niego płatności.

NeedHelp dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Użytkownik.

Prawo odstąpienia od Umowy z NeedHelp nie przysługuje w przypadku, gdy Usługa NeedHelp została wykonana w pełni za wyraźną zgodą Użytkownika.

### **23. OBOWIĄZUJĄCE PRAWO I JURYSDYKCJA**

Niniejszy Regulamin podlega prawu polskiemu. Oznacza to, że wszelkie spory lub roszczenia wynikające z niniejszego Regulaminu lub w związku z nim (w tym spory lub roszczenia pozaumowne) będą podlegać prawu polskiemu.

Konsument może wnieść jakąkolwiek skargę, która może wynikać z niniejszego Regulaminu, do właściwego sądu w Polsce.

Konsument korzysta z wszelkich bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa w kraju, w którym zamieszkuje. Żadne z postanowień niniejszego Regulaminu, nie wpływa na prawa Konsumenta do opierania się na bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa lokalnego.

Wszelkie spory między NeedHelp a Przedsiębiorcą (umowne lub pozaumowne) wynikające z niniejszego Regulaminu, lub związane z nim, podlegają wyłącznej jurysdykcji sądów polskich. Językiem wybranym i używanym przez strony w ich stosunkach przedumownych i umownych jest język polski. Wszelkie spory między NeedHelp a Przedsiębiorcą dotyczące tych ostatnich podlegają jurysdykcji właściwych sądów francuskich.

W przypadku Przedsiębiorców wszelkie spory między stronami dotyczące ich stosunków handlowych, a w szczególności zawarcia, interpretacji, wykonania i rozwiązania Umowy podlegają wyłącznej jurysdykcji sądów miejsca siedziby NeedHelp, nawet w przypadku postępowań z udziałem osób trzecich lub w przypadku wystąpienia wielu pozwanych.

## **24. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

W razie wystąpienia jakichkolwiek nieprawidłowości dotyczących Platformy, Witryny lub Usługi NeedHelp, w tym związanych z niewykonaniem lub nieprawidłowym wykonaniem zobowiązań NeedHelp wynikających z niniejszego Regulaminu, Użytkownik może złożyć reklamację.

Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje nie pozwalają na rozpatrzenie reklamacji, NeedHelp zwróci się do Użytkownika o wyjaśnienie ewentualnych wątpliwości lub podanie dodatkowych informacji, o ile będzie to niezbędne dla rozpatrzenia reklamacji przez NeedHelp, wskazując precyzyjnie takie wątpliwości lub wymagane informacje.

NeedHelp rozpatrzy reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji lub informacji uzupełniającej, o której mowa powyżej. Odpowiedź NeedHelp w sprawie reklamacji będzie wysłana pocztą elektroniczną na adres email przypisany do Konta, chyba, że Użytkownik zażąda w treści reklamacji przesłania odpowiedzi pocztą na adres korespondencyjny wskazany w treści reklamacji.