

Regulamin aplikacji app.StartNGO

Spis treści

§ 1. Postanowienia ogólne.....	2
§ 2. Definicje.....	2
§ 3. Wymagania techniczne, zasady korzystania z usług i bezpieczeństwo.....	3
§ 4. Opłaty i rozliczenia	4
§ 5. Cennik	4
§ 6. Reklamacje – Konsument i Przedsiębiorca na prawach Konsumenta	4
§ 7. Reklamacje – Przedsiębiorca.....	5
§ 8. Prawo odstąpienia od Umowy	6
§ 9. Treści i Opinie Usługobiorcy	6
§ 10. Wykorzystanie sztucznej inteligencji (AI)	8
§ 11. Odpowiedzialność i poziom usług	8
§ 12. Własność intelektualna Usługodawcy	9
§ 13. Pozasądowe rozwiązywanie sporów – Konsument i Przedsiębiorca na prawach Konsumenta	10
§ 14. Dane osobowe.....	10
§ 15. Zmiana Usługi – Konsument i Przedsiębiorca na prawach Konsumenta	10
§ 16. Zmiana Regulaminu.....	11
§ 17. Postanowienia końcowe	11

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (dalej: „**Regulamin**”) określa zasady i warunki korzystania z aplikacji „**app.StartNGO**” (dalej: „**Aplikacja**”) oraz usług świadczonych przez Usługodawcę.
2. Aplikacja służy jako platforma do zarządzania organizacją i jest przeznaczona zarówno dla przedsiębiorców, organizacji pozarządowych, stowarzyszeń, fundacji, jak i konsumentów.
3. Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (dalej: „**Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną**”).
4. Dostawcą usług jest StartNGO sp. z o.o., prowadzący działalność pod firmą StartNGO sp. z o.o. adres stałego miejsca wykonywania działalności gospodarczej: ul. Wybickiego 32, 39-300 Mielec, wpisany do Centralnej Ewidencji Informacji o Działalności Gospodarczej prowadzonej przez ministra właściwego ds. gospodarki, posiadający NIP: 8172222185, numer REGON: 542650089 (dalej: „**Usługodawca**”).
5. Kontakt z Usługodawcą jest możliwy za pomocą:
 - 1) poczty elektronicznej – pod adresem: kontakt@startngo.pl,
 - 2) poczty tradycyjnej – pod adresem: 39-300 Mielec, ul. Wybickiego 32,
6. Zgodnie z przepisami 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) (dalej: „**DSA**”), Usługodawca wyznaczył punkt kontaktowy służący do bezpośredniej komunikacji z organami państw członkowskich UE, Komisją Europejską, Radą ds. Usług Cyfrowych oraz Usługobiorcami Aplikacji w sprawach objętych regulacją DSA. Punkt kontaktowy jest dostępny pod adresem: kontakt@startngo.pl
7. Przed rozpoczęciem korzystania z Aplikacji Usługobiorca zobowiązany jest zapoznać się z Regulaminem oraz Polityką prywatności.

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie wyrazy pisane wielką literą mają następujące znaczenie:

- 1) **Cennik** – dokument lub informacja określająca aktualną cenę Usługi, Okres Subskrypcji, wariant jej działania i inne warunki tam wskazane,
- 2) **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z Usługodawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- 3) **Konto** - panel tworzony w systemie informatycznym Aplikacji, umożliwiający Usługobiorcy korzystanie z jej funkcjonalności,
- 4) **Niezgodność** – rozumie się przez to niezgodność Usługi korzystania z Aplikacji z Umową korzystania z Aplikacji (kryteria oceny zgodności Usługi z Umową dotyczącą jego dostarczania określa art. 43k ust. 1-2 Ustawy o prawach konsumenta),
- 5) **Okres Próbnny** - okres wynoszący maksymalnie 45 dni, w którym Usługobiorca ma prawo do bezpłatnego korzystania z Usług, służący zapoznaniu się z funkcjonalnością Aplikacji,
- 6) **Opinia** – opinia Usługobiorcy o Aplikacji, obejmująca opis doświadczeń Usługobiorcy związanych z korzystaniem z Usługi,
- 7) **Polityka prywatności** - dokument zawierający informacje o przetwarzaniu danych osobowych Usługobiorców przez Usługodawcę,
- 8) **Regulamin** - termin zdefiniowany w § 1 ust. 1 Regulaminu,
- 9) **Treści Usługobiorcy** – wszelkie dane (w tym dane osobowe), pliki elektroniczne, informacje i materiały zapisane przez Usługobiorcę na Koncie,
- 10) **Umowa** – umowa o dostarczanie usługi cyfrowej w rozumieniu Ustawy o prawach konsumenta, na podstawie której Usługodawca zobowiązuje się nieodpłatnie dostarczać na rzecz Usługobiorcy

Usługę korzystania z Aplikacji, warunkiem zawarcia Umowy o dostarczanie Usługi korzystania z Aplikacji jest założenie Konta,

- 11) **Moduł** – wydzielona funkcjonalnie i logicznie część Aplikacji, stanowiąca zestaw powiązanych ze sobą funkcji lub narzędzi, przeznaczona do realizacji określonych zadań
- 12) **Usługa korzystania z Aplikacji** - usługa cyfrowa w rozumieniu Ustawy o prawach konsumenta, polegająca na umożliwieniu Usługobiorcy przez Usługodawcę korzystania z funkcjonalności Aplikacji;
- 13) **Subskrypcja** – model odpłatnego świadczenia Usługi, w ramach którego Zamawiający uzyskuje prawo do korzystania z Aplikacji w określonym czasie (Okres Subskrypcji). Subskrypcja obejmuje zapewnienie dostępu do infrastruktury informatycznej Aplikacji, jej aktualizacje oraz wsparcie techniczne, pod warunkiem terminowego uiszczania Opłaty Subskrypcyjnej.
- 14) **Okres Subskrypcji** – okres, na który Usługodawca udostępnia Usługobiorcy Usługę zgodnie z Cennikiem,
- 15) **Opłata Subskrypcyjna** - opłata uiszczana przez Usługobiorcę z góry w zamian za Usługę, ustalana zgodnie z Cennikiem obowiązującym w chwili jej zamówienia,
- 16) **Usługobiorca** – klient (Przedsiębiorca lub Konsument) korzystający z Aplikacji,
- 17) **Usługodawca** – termin zdefiniowany w § 1 ust. 3 Regulaminu,
- 18) **Ustawa o prawach konsumenta** - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
- 19) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - termin zdefiniowany w § 1 ust. 3 Regulaminu,
- 20) **Użytkownik** – osoba korzystająca z Aplikacji będąca Konsumentem.
- 21) **Organizacja** – przedsiębiorca, organizacja pozarządowa, stowarzyszenie, fundacja

§ 3. Wymagania techniczne, zasady korzystania z usług i bezpieczeństwo

1. W celu prawidłowego korzystania przez Usługobiorcę z usług świadczonych przez Usługodawcę za pomocą Aplikacji, niezbędne jest łącznie:
 - 1) połączenie z siecią Internet,
 - 2) posiadanie urządzeń pozwalających na korzystanie z zasobów sieci Internet,
 - 3) posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej.
2. W ramach Aplikacji zabronione jest korzystanie przez Usługobiorców z wirusów, botów, robaków bądź innych kodów komputerowych, plików czy programów (w szczególności automatyzujących procesy skryptów i aplikacji bądź innych kodów, plików lub narzędzi).
3. Usługodawca informuje, że wykorzystuje kryptograficzną ochronę transferu elektronicznego oraz treści cyfrowych przez zastosowanie właściwych środków logicznych, organizacyjnych i technicznych, w szczególności w celu uniemożliwienia dostępu osobom trzecim do danych, w tym przez szyfrowanie SSL, stosowanie haseł dostępu oraz programów antywirusowych czy przeciw niechcianemu oprogramowaniu.
4. Usługodawca informuje, że pomimo stosowania zabezpieczeń, o których mowa ust. 3 powyżej korzystanie z sieci Internet oraz usług świadczonych drogą elektroniczną może być zagrożone dostaniem się do systemu teleinformatycznego oraz urządzenia Usługobiorcy, szkodliwego oprogramowania lub uzyskaniem dostępu do danych znajdującym się na tym urządzeniu przez osoby trzecie. W celu zminimalizowania powołanego zagrożenia Usługodawca zaleca stosowanie programów antywirusowych lub środków chroniących identyfikację w internecie.
5. Korzystanie z Aplikacji jest odpłatne.
6. Usługobiorca korzystający z usług świadczonych przez Usługodawcę zobowiązany jest podawać wyłącznie dane (w tym dane osobowe) zgodne ze stanem rzeczywistym. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Usługobiorcę nieprawdziwych lub niepełnych danych.

§ 4. Opłaty i rozliczenia

1. Ceny usług w Cenniku są wyrażone w złotych polskich oraz stanowią wartość netto i nie zawierają podatku VAT. Do Opłaty Subskrypcyjnej, w przypadku płatności zostanie doliczona odpowiednia stawka VAT.
2. Jeżeli szczególne postanowienie Regulaminu lub indywidualne uzgodnienia z Usługodawcą nie stanowią inaczej, wszelkie płatności należne Usługodawcy są uiszczane przez Usługobiorcę za pomocą systemów płatności udostępnionych w ramach Aplikacji.
3. Z tytułu świadczenia Usług, Usługobiorca obowiązany jest do uiszczania Opłaty Subskrypcyjnej według kwot wskazanych w Cenniku. Zmiany cen wskazanych w Cenniku ogłaszane są w Aplikacji oraz nie stanowią zmian niniejszego Regulaminu.
4. W przypadku płatności, o której mowa w ust. 2, za dzień płatności uznawany jest dzień zaksięgowania kwoty Opłaty Subskrypcyjnej należnej za Usługę na rachunku bankowym Usługodawcy. Po zaksięgowaniu wpłaty w ramach systemów płatności Usługodawca przesyła na adres poczty elektronicznej Usługobiorcy informację o udzielenia dostępu do Aplikacji wraz z fakturą VAT.
5. Opłata Subskrypcyjna jest uiszczana automatycznie, cyklicznie z góry zgodnie z wybranym Okresem Subskrypcji, wynikających z daty zawarcia Umowy.
7. Brak zapłaty Opłaty Subskrypcyjnej przez Usługobiorcę spowoduje wstrzymanie dostępu do funkcjonalności Aplikacji, do momentu wpływu Opłaty Subskrypcyjnej na rachunek bankowy Usługodawcy.

§ 5. Cennik

1. Aktualny Cennik jest dostępny pod adresem: <https://dev.startngo.pl/#pricing>
2. Cennik przewiduje, że określona liczba Usług może zostać wykorzystana przez Usługobiorcę nieodpłatnie.
3. Usługodawca może dokonać zmiany Cennika w każdym czasie.
4. Sposób naliczania Opłat Subskrypcyjnych jest zdefiniowany w Umowie subskrypcji dostępnej na <https://startngo.pl>.

§ 6. Reklamacje – Konsumentów oraz Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta

1. Postanowienia niniejszego paragrafu mają zastosowanie wyłącznie do Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach Konsumenta.
2. Dostarczana Usługobiorcy przez Usługodawcę Usługa musi być zgodna z dotyczącą ją Umową przez cały okres dostarczania Usługi.
3. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za Niezgodność ujawnioną w okresie dostarczania Usługi.
4. W przypadku ujawnienia Niezgodności, Usługobiorca może złożyć reklamację zawierającą żądanie doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową dotyczącą jej dostarczania.
5. Reklamacja składana jest za pomocą poczty elektronicznej, pod adres wskazany w § 1 ust. 5 pkt 1 Regulaminu.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko Usługobiorcy,
 - 2) adres poczty elektronicznej,
 - 3) opis ujawnionej Niezgodności,
 - 4) żądanie doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową dotyczącą jej dostarczania.
7. Usługodawca może odmówić doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową dotyczącą jej dostarczania, jeżeli

jest to niemożliwe albo wymagałoby poniesienia przez Usługodawcę nadmiernych kosztów.

8. Po rozpatrzeniu reklamacji, Usługodawca udziela Usługobiorcy odpowiedzi na reklamację, w której:
 - 1) uznaje reklamację oraz wskazuje planowany termin doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową dotyczącą jej dostarczania,
 - 2) odmawia doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową dotyczącą jej dostarczania z przyczyn wskazanych w ust. 6 powyżej,
 - 3) odrzuca reklamację z powodu jej bezzasadności.
9. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację za pomocą poczty elektronicznej w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej otrzymania.
10. W przypadku uznania reklamacji, Usługodawca na własny koszt doprowadza Usługi do zgodności z Umową dotyczącą jej dostarczania w rozsądnym czasie od chwili otrzymania reklamacji i bez nadmiernych niedogodności dla Usługobiorcy, uwzględniając charakter usługi oraz cel, w jakim jest ona wykorzystywana. Planowany termin doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową dotyczącą jej dostarczania Usługodawca wskazuje w odpowiedzi na reklamację.
11. W przypadku ujawnienia Niezgodności Usługobiorca może złożyć Usługodawcy oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, gdy:
 - 1) doprowadzenie do zgodności Usługi z Umową dotyczącą jej dostarczania jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów,
 - 2) Usługodawca nie doprowadził Usługi do zgodności z Umową dotyczącą jej dostarczania zgodnie z ust. 9 powyżej,
 - 3) Niezgodność występuje nadal, mimo że Usługodawca próbował doprowadzić Usługę do zgodności z Umową dotyczącą jej dostarczania,
 - 4) Niezgodność jest na tyle istotna, że uzasadnia odstąpienie od Umowy dotyczącej dostarczania Usługi bez uprzedniego żądania od Usługodawcy doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową dotyczącą jej dostarczania,
 - 5) z oświadczenia Usługodawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że Usługodawca nie doprowadzi Usługi do zgodności z Umową dotyczącą jej dostarczania w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Usługobiorcy.
12. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może zostać złożone za pomocą poczty elektronicznej, pod adres wskazany w § 1 ust. 5 pkt 1 Regulaminu.
13. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy powinno zawierać:
 - 1) imię i nazwisko Usługobiorcy,
 - 2) adres poczty elektronicznej,
 - 3) datę dostarczenia Usługi,
 - 4) opis Niezgodności,
 - 5) wskazanie przyczyny złożenia oświadczenia, wybranej spośród przyczyn wskazanych w ust. 10 powyżej,
 - 6) oświadczenie o obniżeniu ceny, wraz ze wskazaniem obniżonej ceny albo oświadczenie o odstąpieniu od Umowy.
14. W przypadku odstąpienia przez Usługobiorcy od Umowy, Usługodawca usuwa Konto niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
15. Na podstawie art. 34 ust. 1a Ustawy o prawach konsumenta, w przypadku odstąpienia przez Usługobiorcę od Umowy dotyczącej dostarczania Usługi, Usługobiorca jest zobowiązany do zaprzestania korzystania z tej Usługi i udostępniania jej osobom trzecim.

§ 7. Reklamacje – Przedsiębiorcy

1. Postanowienia niniejszego paragrafu mają zastosowanie wyłącznie do Przedsiębiorców.

2. W przypadku ujawnienia niezgodności Usługi z Regulaminem Usługobiorca może złożyć reklamację.
3. Reklamacja składana jest pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej, pod adres wskazany w § 1 ust. 5 pkt 1 Regulaminu, nie później niż w terminie 30 dni od dnia ujawnienia niezgodności.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) nazwę Usługobiorcy,
 - 2) adres poczty elektronicznej,
 - 3) opis ujawnionej niezgodności Usługi z Regulaminem.
4. Usługodawca może odmówić doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem, jeżeli jest to niemożliwe albo wymagałoby poniesienia przez Usługodawcę nadmiernych kosztów.
5. Po rozpatrzeniu reklamacji, Usługodawca udziela Usługobiorcy odpowiedzi na reklamację, w której:
 - 1) uznaje reklamację oraz wskazuje planowany termin doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem,
 - 2) odmawia doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem z przyczyny wskazanej w ust. 2 powyżej,
 - 3) odrzuca reklamację z powodu jej bezzasadności.
6. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację za pomocą poczty elektronicznej w terminie 21 (dwudziestu jeden) dni od dnia jej otrzymania. W przypadkach szczególnie skomplikowanych termin odpowiedzi na reklamację może się wydłużyć do 30 dni kalendarzowych.

§ 8. Prawo odstąpienia od Umowy

1. Na podstawie art. 27 i n. Ustawy o prawach konsumenta, Usługobiorca ma prawo odstąpić od Umowy bez podania jakiegokolwiek przyczyny w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej zawarcia.
2. Usługodawca rozszerza prawo do odstąpienia od Umowy również na Przedsiębiorców.
3. Prawo odstąpienia od Umowy, Usługobiorca wykonuje poprzez złożenie Usługodawcy oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Do zachowania terminu na odstąpienie od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 3 powyżej.
4. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może być złożone przez Usługobiorcę w jakiegokolwiek formie, w szczególności na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Ustawy o prawach konsumenta.
5. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, Usługodawca niezwłocznie przesyła Usługobiorcy potwierdzenie jego otrzymania za pomocą poczty elektronicznej.
6. W przypadku odstąpienia przez Usługobiorcy od Umowy o świadczenie Usługi, Usługodawca usunie Konto niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy

§ 9. Treści i Opinie Usługobiorcy

1. Usługobiorca może przesłać Usługodawcy Opinie dotyczące usług świadczonych przez Usługodawcę.
2. Przesłanie Opinii może nastąpić w jakikolwiek sposób, w tym za pomocą poczty elektronicznej.
3. Przesłanie Opinii nie nakłada na Usługodawcę obowiązku jej publikacji.
4. Opublikowana przez Usługodawcę Opinia może być przez niego usunięta w dowolnym czasie.
5. Zabronione jest umieszczanie Treści Usługobiorcy i Opinii:
 - 1) zawierających nieprawdziwe dane, sprzecznych z prawem, Regulaminem lub dobrymi obyczajami,
 - 2) zawierających treści służące prowadzeniu działań zabronionych przez prawo, nawołujących do przemocy, nienawiści lub znieważających jakąkolwiek grupę osób lub osobę,
 - 3) zawierających treści mogące naruszać dobra osobiste, prawa autorskie, prawo do wizerunku lub innego rodzaju prawa osób trzecich,

- 4) zawierających treści reklamowe, promocyjne, polityczne, religijne lub dyskryminacyjne,
 - 5) zawierających treści promujące działalność konkurencyjną wobec Usługodawcy.
6. Każda osoba korzystająca z Aplikacji (dalej: „Zgłaszający”) jest uprawniona do zgłoszenia Treści Usługobiorcy lub Opinii mogącej naruszać Regulamin.
7. Zgłoszenia można dokonać w następujący sposób:
 - 1) e-mailowo na adres: kontakt@startngo.pl,
8. Zgłoszenie powinno zawierać następujące informacje:
 - 1) wystarczająco uzasadnione wyjaśnienie powodów, dla których dana Treść Usługobiorcy lub Opinia stanowi nielegalną treść,
 - 2) jasne wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji informacji, takiej jak dokładny adres URL lub dokładne adresy URL, oraz, w stosownych przypadkach, dodatkowe informacje umożliwiające identyfikację Treści Usługobiorcy lub Opinii, stosownie do jej rodzaju i funkcjonalności Aplikacji,
 - 3) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail Zgłaszającego, z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE,
 - 4) oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie Zgłaszającego, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawidłowe i kompletne.
9. Po otrzymaniu zgłoszenia Usługodawca przesyła Zgłaszającemu potwierdzenie jego otrzymania na wskazany przez niego adres e-mail.
10. W przypadku, gdy zgłoszenie nie zawiera elementów wskazanych w ust. 8 powyżej lub zawiera błędy, Usługodawca może zwrócić się do Zgłaszającego z prośbą o uzupełnienie lub poprawienie zgłoszenia w terminie 14 dni od dnia otrzymania ww. prośby. W przypadku, gdy Zgłaszający nie dokona uzupełnienia lub poprawy zgłoszenia w terminie wskazanym w zdaniu poprzedzającym, Usługodawca może pozostawić zgłoszenie bez rozpoznania.
11. Usługodawca weryfikuje zgłoszoną Treść Usługobiorcy lub Opinię w terminie 14 dni od dnia otrzymania kompletnego i prawidłowego zgłoszenia. W ramach czynności weryfikacyjnych, jeśli będzie to konieczne, poprosimy zgłaszającego o przesłanie niezbędnych dodatkowych informacji lub dokumentów. Do czasu rozpoznania zgłoszenia możemy zablokować widoczność Treści Usługobiorcy lub Opinii.
12. Po dokonaniu weryfikacji Zgłoszenia Usługodawca:
 - 1) usuwa Treść Usługobiorcy lub Opinię naruszającą Regulamin,
 - 2) przywraca Treść Usługobiorcy lub Opinię nienaruszającą zasad wynikających z Regulaminu (jeśli jej widoczność została zablokowana na etapie weryfikacji Zgłoszenia),podając uzasadnienie naszej decyzji.
13. W przypadku usunięcia Treści Usługobiorcy lub Opinii Usługodawca niezwłocznie powiadamia o tym fakcie zarówno Zgłaszającego, jak i Usługobiorcy, który opublikował usuniętą Treść Usługobiorcy lub Opinię, podając uzasadnienie swojej decyzji.
14. Uzasadnienie decyzji Usługodawcy obejmuje:
 - 1) wskazanie czy decyzja obejmuje usunięcie Treści Usługobiorcy/Opinii, zablokowanie jej widoczności, depozycjonowanie albo nakłada inne środki, o których mowa w Regulaminie w odniesieniu do tej Opinii oraz, w stosownych przypadkach, zakres terytorialny decyzji i okres jej obowiązywania,
 - 2) fakty i okoliczności, na podstawie których podjęto decyzję, w tym w stosownych przypadkach informację czy decyzję podjęto na podstawie zgłoszenia dokonanego przez Zgłaszającego, czy na podstawie dobrowolnych czynności sprawdzających prowadzonych z inicjatywy Usługodawcy oraz, gdy jest absolutnie niezbędne, tożsamość Zgłaszającego,
 - 3) w stosownych przypadkach informacje na temat wykorzystania zautomatyzowanych środków podczas podejmowania decyzji, w tym informację czy decyzję podjęto w odniesieniu do Treści Usługobiorcy/Opinii wykrytych lub zidentyfikowanych z wykorzystaniem zautomatyzowanych narzędzi,

- 4) jeżeli decyzja dotyczy potencjalnie niedozwolonej Treści Usługobiorcy/Opinii, wskazanie podstawy prawnej lub podstawy umownej, na której opiera się decyzja, oraz wyjaśnienia dotyczące powodów, dla których na tej podstawie uznaje się daną Opinię za treść niedozwoloną,
 - 5) jasne i przyjazne dla Usługobiorcy i Zgłaszającego informacje na temat przysługujących im możliwości odwołania się od decyzji.
15. Usługobiorca, którego Treść Usługobiorcy lub Opinia została usunięta lub Zgłaszający, któremu Usługodawca odmówi usunięcia zgłoszonej Treści Usługobiorcy/Opinii, mogą złożyć odwołanie od decyzji Usługodawcy.
16. Odwołanie można złożyć w następujący sposób:
 - 1) e-mailowo – na adres: kontakt@startngo.pl
 - 2) na piśmie, najlepiej listem poleconym — na adres: 39-300 Mielec, Wybickiego 32
17. Odwołanie powinno zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę odwołującego się,
 - 2) dane kontaktowe (adres e-mail, adres korespondencyjny),
 - 3) szczegółowe uzasadnienie, dlaczego w opinii odwołującego się, dlaczego decyzja Usługodawcy jest błędna i powinna zostać zmieniona.
18. Usługodawca niezwłocznie potwierdza otrzymanie odwołania poprzez wysłanie powiadomienia na wskazany przez odwołującego się adres e-mail.
19. Odwołania są rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania, przez upoważniony zespół Usługodawcy (czynności te nie będą dokonywane w sposób zautomatyzowany, bez udziału człowieka).
20. O decyzji podjętej w wyniku rozpatrzenia odwołania, Usługodawca zawiadamia odwołującego się za pomocą poczty elektronicznej, a jeżeli równocześnie uzna zgłoszoną treść za treść niedozwoloną – podejmuje wobec niej działania przewidziane w Regulaminie.
21. Przesłanie Treści Usługobiorcy lub Opinii jest równoznaczne ze złożeniem przez Usługobiorcę oświadczenia, że jest on jej wyłącznym autorem. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za Treść Usługobiorcy/ treść Opinii oraz skutki jej publikacji (w tym za naruszenia dóbr osobistych oraz praw własności intelektualnej podmiotów trzecich).
22. Przesłanie Treści Usługobiorcy/Opinii jest równoznaczne z udzieleniem Usługodawcy przez Usługobiorcę nieodpłatnej licencji niewyłącznej na jej wykorzystanie bez ograniczeń czasowych i terytorialnych w materiałach promocyjnych Usługodawcy (dalej: „**Licencja**”).
23. Licencja uprawnia Usługodawcę do modyfikowania Opinii, jeżeli jest to niezbędne do jej rozpowszechnienia w określony sposób, bez zmieniania jej istoty i treści.
24. Licencja upoważnia Usługodawcę do udzielania dowolnie wybranym podmiotom trzecim dalszych licencji na korzystanie z Opinii. Dalsza licencja, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, może być udzielona przez Usługodawcę odpłatnie lub nieodpłatnie.

§ 10. Wykorzystanie sztucznej inteligencji (AI)

1. Usługodawca informuje, że Aplikacja nie wykorzystuje modeli AI.

§ 11. Odpowiedzialność i poziom usług

1. Usługodawca zobowiązuje się świadczyć Usługi z dochowaniem należytej staranności.
2. Usługodawca zobowiązuje się zapewnić dostępność Aplikacji na poziomie:
 - 1) 99,5% w skali miesiąca,
 - 2) maksymalny czas pojedynczej przerwy: 8 godzin,
 - 3) planowane okna serwisowe: w pierwszy weekend każdego kwartału.

3. Strony wyłączają odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu utraconych korzyści Usługobiorcy, będącego Przedsiębiorcą.
4. Usługodawca nie gwarantuje określonego poziomu wydajności, efektywności lub użyteczności Aplikacji w relacji do konkretnych potrzeb i zastosowań Usługobiorcy.
5. W zakresie dozwolonym przez przepisy Kodeksu cywilnego oraz Ustawy o prawach konsumenta Usługodawca nie ponosi wobec Usługobiorcy odpowiedzialności za skutki:
 - 1) wykorzystywania przez Usługobiorców jakichkolwiek usług lub funkcjonalności dostępnych w ramach Aplikacji niezgodnie z ich przeznaczeniem,
 - 2) podania przez Usługobiorców nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych,
 - 3) skutki wykorzystania danych autoryzujących dostęp do Konta przez osoby trzecie, jeżeli osoby te weszły w posiadanie tych danych na skutek ich ujawnienia przez Usługobiorców albo na skutek ich niedostatecznego zabezpieczenia przez Usługobiorców przed dostępem takich osób.
6. W zakresie dozwolonym przez przepisy Kodeksu cywilnego oraz Ustawy o prawach konsumenta, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w funkcjonowaniu Aplikacji wynikające z:
 - 1) działania siły wyższej (za którą uznaje się także niedostępność API kluczowych dostawców zewnętrznych usług czy zakaz używania konkretnych modeli AI przez organy nadzorcze),
 - 2) prowadzonych w Aplikacji niezbędnych prac serwisowych,
 - 3) przyczyn leżących po stronie Usługobiorcy,
 - 4) przyczyn niezależnych od Usługodawcy, w szczególności działania osób trzecich, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
7. Usługodawca zobowiązuje się przeprowadzać prace, o których mowa w ust. 6 pkt 2 powyżej, w sposób możliwie najmniej uciążliwy dla Usługobiorców oraz w miarę możliwości z wyprzedzeniem informować ich o planowanych pracach.
8. Usługodawca zobowiązuje się w miarę możliwości na bieżąco usuwać zakłócenia w funkcjonowaniu Aplikacji.
9. Po zakończeniu Umowy, Usługodawca:
 - 1) zapewnia dostęp do danych przez 90 kolejnych dni,
 - 2) usuwa dane po tym okresie – na żądanie Usługobiorcy może wykonać to wcześniej.
10. Usługobiorca może zażądać:
 - 1) pełnego eksportu przed usunięciem,
 - 2) migracji asystowanej (opcjonalnie płatnej).

§ 12. Własność intelektualna Usługodawcy

1. Wszystkie elementy składowe Aplikacji w szczególności:
 - 1) nazwa Aplikacji,
 - 2) logo Aplikacji,
 - 3) zdjęcia i opisy,
 - 4) zasady działania Aplikacji, wszystkie jego elementy graficzne, interfejs, oprogramowanie, kod źródłowy oraz bazy danych- podlegają ochronie prawnej na podstawie przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawy z dnia 30 czerwca 2000 r. - Prawo własności przemysłowej, ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz innych przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w tym przepisów prawa Unii Europejskiej.
2. Jakiegokolwiek korzystanie z własności intelektualnej Usługodawcy bez jego uprzedniego, wyraźnego zezwolenia, z naruszeniem Regulaminu jest zabronione.

§ 13. Pozasądowe rozwiązywanie sporów – Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach Konsumenta

1. Postanowienia niniejszego paragrafu mają zastosowanie wyłącznie do Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach Konsumenta
2. Usługobiorca będący Konsumentem oraz Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
3. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Usługobiorcę z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych:
 - 1) /powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów,
 - 2) Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej,
 - 3) Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

§ 14. Dane osobowe

Informacje o przetwarzaniu danych osobowych przez Usługodawcę znajdują się w Polityce Prywatności dostępnej pod adresem: <https://startngo.pl>.

§ 15. Zmiana Usługi – Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach Konsumenta

1. Postanowienia niniejszego paragrafu mają zastosowanie wyłącznie do Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach Konsumenta.
2. Usługodawca może dokonać zmiany Usługi w przypadku:
 - 1) konieczności dostosowania Usługi do nowopowstających urządzeń lub oprogramowania używanych przez Użytkowników do korzystania z Usługi,
 - 2) podjęcia przez Usługodawcę decyzji o usprawnieniu Usługi poprzez dodanie do niej nowych funkcjonalności lub modyfikacji dotychczasowych funkcjonalności,
 - 3) prawnego obowiązku dokonania zmian, w tym obowiązku dostosowania Usługi do aktualnego stanu prawnego.
3. Zmiana Usługi nie może wiązać się z jakimikolwiek kosztami po stronie Usługobiorcy.
4. Usługodawca informuje Usługobiorcę o dokonanej zmianie Usługi poprzez umieszczenie na Koncie komunikatu informującego o zmianach. Niezależnie, informacja o dokonanej zmianie może zostać przesłana Usługobiorcom za pomocą poczty elektronicznej.
5. Jeżeli zmiana Usługi będzie istotnie i negatywnie wpływała na dostęp do Usługi, Usługodawca zobowiązany jest poinformować Usługobiorcę o:
 - 1) właściwościach i terminie dokonania zmiany oraz
 - 2) prawie Usługobiorcy do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w terminie 30 (trzydziestu) dni od dokonania zmiany.
6. Informację, o której mowa w ust. 4 powyżej, Usługodawca przesyła Usługobiorca za pomocą poczty elektronicznej, nie później niż na 7 (siedem) dni przed dokonaniem zmiany.
7. Wypowiedzenie przez Usługobiorcę Umowy na podstawie ust. 4 pkt 2 powyżej następuje poprzez złożenie Usługodawcy oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. Oświadczenie, o którym mowa w zdaniu

poprzedzającym, może zostać wysłane za pomocą poczty elektronicznej, pod adres wskazany w § 1 ust. 5 pkt 1 Regulaminu.

8. Wypowiedzenia Umowy o dostarczanie Usług na podstawie ust. 4 pkt 2 powyżej wywołuje takie same skutki, jakie § 8 Regulaminu przewiduje w wypadku odstąpienia od Umowy z powodu wystąpienia Niezgodności.

§ 16. Zmiana Regulaminu

1. Usługodawca może dokonać zmiany w Regulaminie m.in. w przypadku:
 - 1) zmiany przedmiotu działalności Usługodawcy,
 - 2) rozpoczęcia dostarczania przez Usługodawcę nowych usług, modyfikacji usług dotychczas dostarczanych lub zaprzestania ich dostarczania,
 - 3) dokonania technicznej modyfikacji Aplikacji wymagających dostosowania do nich postanowień Regulaminu,
 - 4) prawnego obowiązku dokonania zmian, w tym obowiązku dostosowania Regulaminu do aktualnego stanu prawnego.
2. O zmianie Regulaminu Usługobiorca zostanie poinformowany poprzez opublikowanie jego zmienionej wersji w Systemie Informatycznym. Niezależnie, zmieniona wersja Regulaminu zostanie przesłana Usługobiorcy pocztą elektroniczną.
3. Do umów zawartych przed zmianą Regulaminu, stosuje się postanowienia ówczesnie obowiązującego Regulaminu.
4. Użytkownik, który nie zgadza się na zmianę Regulaminu, może wypowiedzieć Umowę korzystania z Aplikacji ze skutkiem natychmiastowym w terminie 10 (dziesięciu) od dnia otrzymania informacji o zmianie Regulaminu. Brak wypowiedzenia uznaje się za zgodę na zmianę Regulaminu.
5. Wypowiedzenie Umowy korzystania z Aplikacji następuje poprzez złożenie Usługodawcy przez Użytkownika oświadczenia o wypowiedzeniu tej Umowy. Oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, może zostać wysłane za pomocą poczty elektronicznej, pod adres wskazany w § 1 ust. 5 pkt 1 Regulaminu.
6. Niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia, o którym mowa w ust. 5 powyżej, Usługodawca usuwa Konto.

§ 17. Postanowienia końcowe

1. Regulamin podlega prawu polskiemu. Wszelkie spory na gruncie niniejszego regulaminu będą rozwiązywane w drodze polubownych negocjacji, a w przypadku, gdy nie dojdzie do porozumienia - przed sądem powszechnym właściwym ze względu na siedzibę Usługodawcy.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdą przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
3. Aktualna wersja Regulaminu obowiązuje od dnia 05.01.2026 r.