

# Regulamin Otodom dla użytkowników indywidualnych

*Obowiązuje od 2 lipca 2021 roku*

## Spis treści:

1. Definicje
2. Postanowienia Ogólne
3. Konto
4. Zasady publikacji Ogłoszeń
5. Usługi Odpłatne
6. Usługi Promowania Ogłoszeń
7. Płatności
8. Bezprawne i niezgodne z Regulaminem działania Użytkowników
9. Postępowanie reklamacyjne
10. Skarga i mediacja
11. Pozasądowe rozstrzyganie sporów
12. Rozwiązanie umowy z Grupą OLX
13. Postanowienia końcowe

## Załączniki:

Załącznik nr 1 - Pouczenie o odstąpieniu

## 1. Definicje

1. **Dzień** – oznacza następujące kolejno po sobie 24 godziny.
2. **Gość** – osoba fizyczna korzystająca z Serwisu, nieposiadająca Konta lub do niego niezalogowana.
3. **Grupa OLX** – Grupa OLX sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (ul. Królowej Jadwigi 43, 61-872, Poznań), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000568963, kapitał zakładowy 1.500.000 złotych, NIP: 7792433421. Kontakt z Grupą OLX jest możliwy pod adresem: [www.otodom.pl/kontakt](http://www.otodom.pl/kontakt) lub za pomocą innych wskazanych w Serwisie kanałów komunikacji.
4. **Kategoria** – kategoria tematyczna (np. mieszkania na sprzedaż), do której przypisane jest Ogłoszenie. Na Kategorię w ramach Serwisu składa się co najmniej określenie rodzaju Nieruchomości oraz celu publikacji Ogłoszenia.
5. **Konsument** – Użytkownik lub Gość będący osobą fizyczną, dokonujący w Serwisie czynności z przedsiębiorcą niezwiązanych bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.

6. **Konto** – zbiór danych powiązanych z danym Użytkownikiem, obejmujący informacje o jego aktywności w Serwisie, w tym informacje podawane przez Użytkownika w Serwisie. Kontem w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest także konto techniczne. Zasady dotyczące Konta zostały określone w punkcie 3 Regulaminu.
7. **Nieruchomość** - część powierzchni ziemskiej stanowiąca odrębny przedmiot własności (grunt), jak również budynki trwale z gruntem związane lub części takich budynków, jeżeli na mocy przepisów szczególnych stanowią odrębny od gruntu przedmiot własności, w tym w szczególności nieruchomości gruntowe, nieruchomości rolne, nieruchomości budynkowe i części budynków, nieruchomości lokalowe (np. mieszkania, lokale usługowe, komórki, strychy, garaże) będąca przedmiotem Ogłoszenia.
8. **Ogłoszenie** – propozycja sprzedaży lub najmu Nieruchomości sporządzona przez Użytkownika opublikowana w Serwisie na okres co najmniej 30 dni, na zasadach określonych w punkcie 4 Regulaminu.
9. **Pakiet Aktywacyjny** - jeden z trzech pakietów aktywacyjnych: Podstawowy, Optymalny lub Premium, który Użytkownik wybiera w celu publikacji Ogłoszenia.
10. **Powierzchnia Użytkowa** - to powierzchnia pomieszczeń służąca potrzebom mieszkalnym użytkowników nieruchomości, do której zalicza się w szczególności powierzchnię: pokoi, kuchni, łazienek, przedpokoi, holi, alków, korytarzy, spiżarni oraz innych pomieszczeń mieszkalnych i gospodarczych. Do powierzchni użytkowej budynku nie zalicza się powierzchni pomieszczeń przynależnych, w szczególności takich jak: loggie, balkony, tarasy, antresole, pralnie, suszarnie, wózkarnie, strychy, piwnice, komórki lokatorskie.
11. **Regulamin** – niniejszy Regulamin wraz z załącznikami, określający zasady korzystania z Serwisu. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna na stronie Serwisu w każdym czasie, w formie umożliwiającej jej pobranie, zapisanie na dysku twardym urządzenia lub wydruk.
12. **Rejestracja** – proces utworzenia przez Użytkownika Konta, po podaniu danych Użytkownika i akceptacji Regulaminu.
13. **Serwis** - prowadzona przez Grupę OLX internetowa platforma online dostępna w domenie otodom.pl oraz w aplikacji mobilnej OTODOM.
14. **Usługi Odpłatne** – odpłatne usługi świadczone przez Grupę OLX na rzecz Użytkownika, obejmujące m.in.: Pakiet Aktywacyjny lub Usługi Promowania.
15. **Usługi Promowania** – odpłatne usługi promowania Ogłoszeń określone w punkcie 6 Regulaminu.
16. **Użytkownik** — osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystająca z Serwisu po zalogowaniu na Konto lub z poziomu konta technicznego.
17. **Użytkownik Biznesowy** – Użytkownik Serwisu będący osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową oraz korzystający z usług Grupy OLX w ramach Serwisu, w związku ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową.

## 2. Postanowienia Ogólne

1. Warunki korzystania z Serwisu przez Użytkowników, w tym zasady Rejestracji, publikacji Ogłoszeń i nabywania Usług Odpłatnych, a także kwestie dotyczące płatności i postępowania reklamacyjnego określa Regulamin.
2. Goście mogą korzystać z funkcji Serwisu w niepełnym zakresie, tj. przeglądać zawartość Serwisu i korzystać z funkcji czatu, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, z poszanowaniem przepisów prawa i zasad uczciwości.
3. Treści publikowane w Serwisie, w tym w szczególności Ogłoszenia, niezależnie od ich formy, tj. materiały tekstowe, graficzne oraz wideo, są przedmiotem ochrony praw własności intelektualnej, w tym prawa autorskiego oraz praw własności przemysłowej, Grupy OLX, Użytkowników lub osób trzecich. Zabrania się w szczególności:
  - a. jakiegokolwiek wykorzystywania tych treści bez pisemnej zgody uprawnionych;
  - b. jakiegokolwiek agregowania i przetwarzania danych oraz innych informacji dostępnych w Serwisie w celu ich dalszego udostępniania osobom trzecim w ramach innych serwisów internetowych jak i poza Internetem;
  - c. wykorzystywania oznaczeń Serwisu oraz Grupy OLX, w tym charakterystycznych elementów grafiki bez zgody Grupy OLX.
4. Z zastrzeżeniem licencji udzielonej przez Użytkownika na rzecz Grupy OLX zgodnie z punktem 4.3. Regulaminu, żadne z postanowień niniejszego Regulaminu nie stanowi udzielenia zgody na wykorzystywanie praw Grupy OLX lub praw osób trzecich, o których mowa w punkcie 2.2 Regulaminu ani też nie powinno być interpretowane jako zrzeczenie się tych praw.
5. Grupa OLX nie jest stroną umów zawieranych pomiędzy Użytkownikami lub Użytkownikami i Gośćmi.
6. W ramach Serwisu możliwe jest w szczególności:
  - a. przeglądanie zawartości Serwisu;
  - b. korzystanie z Konta i powiązanych funkcjonalności;
  - c. publikacja Ogłoszeń;
  - d. korzystanie z Usług Promowania.
7. Usługi przeglądania zawartości Serwisu i usługi Konta są świadczone bezpłatnie. Pozostałe usługi świadczone są odpłatnie.
8. Do korzystania z Serwisu w pełnym zakresie wymagane jest posiadanie urządzenia połączonego z siecią Internet, spełniającego poniższe wymogi:
  - a. aktywne połączenie z Internetem pozwalające na obustronną komunikację przez protokół HTTPS;

- b. prawidłowo zainstalowaną i skonfigurowaną, aktualną przeglądarkę internetową obsługującą standard HTML5 oraz technologię kaskadowych arkuszy stylów (CSS3), np. Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Microsoft Edge, Safari. Przeglądarki internetowe powinny pracować w rozdzielczości ekranu nie mniejszej niż 1024x768 pikseli;
  - c. włączoną obsługę JavaScript oraz plików cookies (zwykle domyślnie włączone w przeglądarce);
  - d. w przypadku urządzeń mobilnych: oryginalny system Android w wersji nie mniej niż 5.0 lub oryginalny system iOS w wersji nie mniej niż 10.0, a aplikacja Otodom powinna być pobrana z oficjalnego sklepu (np. App Store lub Google Play). Serwis może nie wyświetlać się poprawnie na telewizorach, telefonach Blackberry oraz telefonach z systemem Windows.
9. Grupa OLX dołoży należytych starań, aby zapewnić nieprzerwane działanie Serwisu. Dążąc do zapewnienia wysokiej jakości usług oraz sprawności funkcjonowania Serwisu, Grupa OLX ma prawo do dokonywania przerw w funkcjonowaniu Serwisu, przy czym przerwy techniczne mogą być dokonywane w godzinach nocnych (22-6), w czasie których określone funkcjonalności Serwisu i usługi świadczone przez Grupę OLX mogą być ograniczone lub niedostępne.

### 3. Konto

1. W celu uzyskania pełnej funkcjonalności Serwisu Gość powinien dokonać Rejestracji Konta i korzystać z Serwisu jako zalogowany Użytkownik.
2. Konto daje Użytkownikowi możliwość korzystania m.in. z następujących funkcjonalności Serwisu:
  - a. publikowania i zarządzania opublikowanymi Ogłoszeniami;
  - b. nabywania Usług Promowania;
  - c. zarządzania płatnościami i fakturami związanymi z usługami świadczonymi w Serwisie przez Grupę OLX;
  - d. wysyłania i odbierania wiadomości od innych Użytkowników.
3. Do utworzenie Konta w imieniu osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej, którym ustawa przyznaje zdolność prawną oraz dokonywania wszelkich czynności w ramach Serwisu uprawniona jest jedynie osoba umocowana do działania w tym zakresie w imieniu tych podmiotów.
4. Osoba działająca w ramach Serwisu w imieniu i na rzecz Użytkownika musi być należycie upoważniona do działania i dokonywania w ramach Serwisu wszelkich czynności imieniem i na rzecz takiego Użytkownika. Grupa OLX ma prawo do dokonania dodatkowej weryfikacji takiej osoby poprzez żądanie dokumentu potwierdzającego umocowanie do działania w imieniu Użytkownika.

5. Użytkownikiem nie może być podmiot, który spełnia choćby jedno z poniższych kryteriów:
  - a. prowadzi działalność konkurencyjną wobec Grupy OLX w zakresie usług świadczonych w ramach Serwisu, tj. usług publikacji ogłoszeń w sieci Internet w zakresie wynajmu i sprzedaży nieruchomości,
  - b. świadczy usługi zamieszczania Ogłoszeń, które pochodzą od osób prywatnych, gdzie dane teleadresowe tych osób podawane są w zamieszczonych Ogłoszeniach,
  - c. zamieszcza w Serwisie Ogłoszenia Nieruchomości, których nie jest właścicielem lub pochodzące od podmiotów innych niż właściciel Nieruchomości,
  - d. prowadzi za pośrednictwem lub przy użyciu Serwisu działalność o charakterze biura ogłoszeń;
  - e. w przypadku pośrednictwa w sprzedaży lub najmie Nieruchomości nie posiada podpisanej z właścicielem Nieruchomości stosownej umowy pośrednictwa na sprzedaż lub najem Nieruchomości.
6. Użytkownik może posiadać tylko jedno Konto w Serwisie.
7. Rejestracja Konta wymaga wypełnienia formularza rejestracyjnego dostępnego w Serwisie i podania wymaganych tam danych, w tym adresu e-mail Użytkownika oraz unikalnego hasła oraz zapoznania się z Regulaminem i akceptacji jego postanowień.
8. Po wypełnieniu danych wymaganych do Rejestracji, Grupa OLX poinformuje o konieczności aktywacji Konta na adres e-mail wskazany przez Użytkownika. Z momentem potwierdzenia aktywacji Konta przez Użytkownika poprzez przycisk "Aktywuj konto" dochodzi do zawarcia umowy usługi Konta na czas nieokreślony.
9. Zawarcie umowy usługi Konta nastąpić może także w ramach tzw. uproszczonej Rejestracji. Uproszczona rejestracja polega na utworzeniu tzw. Konta technicznego, tj. Konta umożliwiającego Użytkownikowi korzystanie z funkcjonalności Serwisu w ograniczonym zakresie.
10. Użytkownik Konta technicznego nie ma możliwości usunięcia Konta do czasu dokonania pełnej Rejestracji.
11. Utworzenie Konta technicznego wymaga wypełnienia formularza publikacji Ogłoszenia i podania wymaganych tam danych, w tym adresu e-mail Użytkownika, oraz zapoznania się z Regulaminem i akceptacji jego postanowień.
12. Po wypełnieniu danych wymaganych do utworzenia Konta technicznego, akceptacji Regulaminu i weryfikacji podglądu Ogłoszenia dochodzi do zawarcia umowy usługi Konta na czas nieokreślony. Grupa OLX poinformuje o konieczności potwierdzenia publikacji Ogłoszenia na adres e-mail wskazany w formularzu.
13. Użytkownik ma obowiązek w procesie Rejestracji oraz w toku korzystania z Serwisu podać dane prawdziwe, poprawne i aktualne i do których wykorzystywania jest uprawniony. Użytkownik zobowiązany jest do aktualizacji danych w razie ich zmiany. Grupa OLX ma prawo do blokady Konta w przypadku, gdy podane dane nie będą spełniały powyższych wymogów, zgodnie z procedurą określoną w punkcie 8 Regulaminu.

14. Użytkownik ma obowiązek zachowania danych dostępu do Konta w tajemnicy i do ich ochrony przed dostępem przez osoby trzecie. Użytkownik niezwłocznie poinformuje Grupę OLX w razie powzięcia wiadomości o pozyskaniu danych dostępu do Konta przez osoby trzecie i w miarę możliwości dokona niezwłocznej ich zmiany.
15. W celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Serwisu, ochrony i zapewnienia bezpieczeństwa korzystających z niego osób, Grupa OLX ma prawo do dokonania dodatkowej weryfikacji aktualności i prawdziwości danych podanych przez Użytkownika w tym w Ogłoszeniu oraz żądania potwierdzenia przez Użytkownika jego tożsamości i informacji zawartych w Ogłoszeniu. W powyższym zakresie Grupa OLX może korzystać m.in. z tzw. instytucji tajemniczego klienta w celu weryfikacji informacji o nieprawidłowościach przekazanych przez inne podmioty korzystające z Serwisu oraz wynikających z zastosowania wewnętrznych narzędzi monitorujących.
16. Jeśli w trakcie weryfikacji danego Użytkownika podczas Rejestracji lub w ramach działań, o których mowa w punkcie 3.15 Regulaminu, Grupa OLX poweźmie uzasadnione wątpliwości co do celu Rejestracji lub działalności Użytkownika w ramach Serwisu, tj. w przypadku:
  - a. uzasadnionych obaw co do bezpieczeństwa Konta Użytkownika lub innych Użytkowników,
  - b. gdy w ocenie Grupy OLX próba rejestracji lub działalność danego Użytkownika w Serwisie ma na celu unikanie odpowiedzialności za naruszenia dokonane na kontaktach Użytkownika, w tym kontaktach, co do których zastosowanie ma "[Regulamin dla biur nieruchomości](#)" lub "[Regulamin dla deweloperów](#)",Grupa OLX może podjąć działania wskazane w punkcie 8.11 a. - c. Regulaminu w stosunku do Użytkownika.
17. **Odstąpienie konsumencie.** Konsument lub osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, może w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy z Grupą OLX odstąpić od umowy dotyczącej danej usługi bez podania przyczyny, składając oświadczenie w tym zakresie za pomocą formularza kontaktowego znajdującego się pod adresem [www.otodom.pl/kontakt](http://www.otodom.pl/kontakt). Wraz z odstąpieniem od umowy usługi Konta wygasają pozostałe umowy łączące Grupę OLX z Użytkownikiem. Wzór formularza o odstąpieniu od umowy, z którego Użytkownik może skorzystać, określony jest w pouczeniu, stanowiącym Załącznik nr 1 "Wzór oświadczenia o odstąpieniu".
18. Grupa OLX przetwarza dane osobowe Użytkowników, osób działających w imieniu Użytkowników oraz Gości zgodnie z postanowieniami Polityki Prywatności oraz Polityką dotyczącą Cookies i Podobnych Technologii.

#### 4. Zasady publikacji Ogłoszeń

1. Grupa OLX umożliwia Użytkownikowi publikację Ogłoszenia w Serwisie. Użytkownik może opublikować Ogłoszenie poprzez wypełnienie odpowiedniego formularza w Serwisie.
2. Ogłoszenie opublikowane przez Użytkownika w Serwisie jest dostępne dla wszystkich korzystających z Serwisu wraz z:
  - a. numerem telefonu Użytkownika, jeśli został podany podczas publikacji Ogłoszenia;
  - b. formularzem kontaktowym, umożliwiającym Użytkownikom i Gościom skontaktowanie się z Użytkownikiem publikującym Ogłoszenie i przesłanie mu wiadomości.
3. Z momentem publikacji Ogłoszenia Użytkownik udziela Grupie OLX niewyłączną, nieograniczoną terytorialnie i nieodpłatną licencję na utrwalanie, zwielokrotnianie i rozpowszechnianie całości lub dowolnego fragmentu Ogłoszenia, w celu jego wyświetlania w Serwisie oraz innych serwisach, których Grupa OLX jest operatorem, a także u partnerów Grupy OLX za pośrednictwem których prowadzona jest promocja Serwisu, a także w dowolnym miejscu za pośrednictwem sieci Internet, w tym w wyszukiwarkach internetowych (jak np. Google), portalach społecznościowych (np. Facebook). Udzielenie licencji jest konieczne dla pełnego korzystania z Serwisu. Ze względu na specyfikę Internetu Grupa OLX nie ma pełnej kontroli nad rozpowszechnianiem treści publikowanych lub przesyłanych z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu innym Użytkownikom.
4. Treść każdego Ogłoszenia powinna spełniać wymogi określone w punkcie 8.1 Regulaminu, być zgodna z prawdą, jednoznaczna i zrozumiała oraz spełniać wymogi techniczne określone przez Grupę OLX. Publikujący Ogłoszenie zachowuje swobodę określenia treści Ogłoszenia w granicach prawa i z zachowaniem następujących wymogów:
  - a. Ogłoszenie sporządzone zostanie w języku polskim, przy czym może być również uzupełnione o wersję w języku obcym;
  - b. Ogłoszenie nie będzie zawierało słów powszechnie uznanych za wulgarne lub obraźliwe;
  - c. jedno Ogłoszenie może dotyczyć wyłącznie jednej, konkretnie wskazanej i opisanej Nieruchomości;
  - d. konkretna, jedna Nieruchomość może być w danym czasie objęta tylko jednym Ogłoszeniem na Koncie Użytkownika lub kontaktach Użytkownika, w tym kontaktach założonych na podstawie "Regulaminu dla biur nieruchomości" lub "Regulaminu dla Deweloperów";
  - e. przedmiotem Ogłoszenia może być jedynie Nieruchomość znajdująca się na terytorium Polski;
  - f. przedmiotem Ogłoszenia nie może być poszukiwanie Nieruchomości;
  - g. Ogłoszenie powinno w precyzyjny sposób wskazywać na zamiar sprzedaży lub wynajmu Nieruchomości;

- h. Użytkownik wybierze jedną, zgodną ze stanem faktycznym, właściwą dla Nieruchomości Kategorię, do której Ogłoszenie powinno zostać przypisane;
- i. zdjęcia dodane w Ogłoszeniu powinny dotyczyć wyłącznie danej Nieruchomości;
- j. Użytkownik wskaże cenę Nieruchomości w polskich złotych brutto;
- k. cena wskazana we właściwym polu formularza powinna obejmować łączną cenę jaką nabywca lub najemca będzie zobowiązany zapłacić w związku z nabyciem lub najmem Nieruchomości (np. jeśli sprzedaż lub najem Nieruchomości wiąże się z obowiązkowym nabyciem lub najmem garażu, cena Ogłoszenia powinna uwzględniać łączną kwotę jaką nabywca lub najemca zobowiązany będzie ponieść);
- l. cena Nieruchomości powinna być zgodna z prawdą (tj. powinna odzwierciedlać warunki oferty sprzedaży dostępnej u danego Użytkownika) i rzetelna (tj. powinna odzwierciedlać wartość rynkową podobnych nieruchomości na rynku właściwym);
- m. Ogłoszenie powinno zawierać dokładny i kompletny opis Nieruchomości, zawierający zgodne z prawdą i niewprowadzające w błąd informacje co do cech Nieruchomości, w tym określenie czy Nieruchomość pochodzi z rynku pierwotnego czy wtórnego;
- n. w przypadku gdy przedmiotem Ogłoszenia jest sprzedaż udziału w Nieruchomości, Użytkownik wskaże procentową wielkość sprzedawanego udziału oraz części Nieruchomości objęte tym udziałem, w tym w szczególności numery lokali, części wspólne;
- o. w przypadku gdy przedmiotem Ogłoszenia jest Nieruchomość wystawiona na sprzedaż w formie przetargu lub licytacji, Użytkownik zobowiązany jest wskazać taką informację w tytule Ogłoszenia;
- p. Użytkownik wskaże w odpowiednim polu formularza publikacji Ogłoszenia Powierzchnię Użytkową lokalu, będącego częścią Nieruchomości;
- q. w przypadku, gdy przedmiotem Ogłoszenia jest najem Nieruchomości, Użytkownik wskaże we właściwych polach formularza publikacji Ogłoszenia wszystkie opłaty wynikające z najmu Nieruchomości, w tym miesięczną opłatę wynikającą z umowy najmu należną wynajmującemu oraz jeśli są należne: czynsz administracyjny i kaucję;
- r. w przypadku, gdy Ogłoszenie dotyczy Nieruchomości z rynku pierwotnego Użytkownik zobowiązany jest wskazać w Ogłoszeniu unikalny identyfikator lokalu w ramach inwestycji deweloperskiej oraz umieścić zdjęcie bądź inną formę wizualizacji całej inwestycji, w skład której wchodzi dana Nieruchomość;
- s. w przypadku gdy Ogłoszenie dotyczy Nieruchomości, co do której toczy się spór sądowy lub administracyjny, objęta jest postępowaniem egzekucyjnym lub wchodzi w skład masy upadłościowej lub sanacyjnej treść Ogłoszenia powinna wyraźnie wskazywać na takie okoliczności;
- t. dane kontaktowe Użytkownika mogą być wskazane wyłącznie w polach formularza do tego przeznaczonych;



- u. zdjęcia dodane w Ogłoszeniu nie mogą zawierać żadnych dodatkowych oznaczeń, opisów, jakichkolwiek znaków graficznych i innych oznaczeń wprowadzających mylne wrażenie, że dane Ogłoszenie korzysta z Promowania Ogłoszeń;
  - v. zdjęcie dodane w Ogłoszeniu może być opatrzone wyłącznie oznaczeniem Użytkownika w postaci znaku wodnego;
  - w. w treści Ogłoszenia nie można zamieszczać elementów takich jak w szczególności: reklamy, kody qr, treści promocyjne i ogłoszeniowe, adresy stron internetowych oraz innych elementów prowadzących lub zachęcających Użytkowników do przejścia na strony Użytkowników lub podmiotów trzecich, poza przypadkami zamieszczania linku do filmów i wizualizacji prezentujących daną Nieruchomość;
  - x. zabroniona jest manipulacja słowami kluczowymi.
5. Publikujący Ogłoszenie Użytkownik musi opublikować co najmniej jedno zdjęcie Nieruchomości w przypadku, gdy zechce skorzystać z Pakietu Aktywacyjnego innego niż Podstawowy lub Usług Promowania. W przypadku gdy Użytkownik nie opublikuje żadnego zdjęcia w ramach Ogłoszenia, takie Ogłoszenie trafi na koniec listy wyszukiwania w Serwisie.
  6. Publikujący Ogłoszenie powinien być należycie umocowany do publikacji Ogłoszenia danej Nieruchomości oraz do wykorzystania zdjęć publikowanych w Ogłoszeniu. Użytkownik zobowiązany jest do potwierdzenia okoliczności, o których mowa w niniejszym punkcie na każde żądanie Grupy OLX.
  7. W przypadku gdy Użytkownik opublikuje Ogłoszenie w niewłaściwej Kategorii, Ogłoszenie zostaje usunięte, o czym Użytkownik zostanie poinformowany drogą elektroniczną, a opłata pobrana przez Grupę OLX z tytułu publikacji Ogłoszenia jest zwracana Użytkownikowi.
  8. Publikacja Ogłoszenia w Serwisie dokonywana jest przez Użytkownika poprzez kliknięcie w ikonę „Zamawiam i płacę” lub podobną oraz dokonanie płatności.
  9. Emisja Ogłoszenia w Serwisie rozpoczyna się w ciągu 1 godziny po zaksięgowaniu płatności na rachunku Grupy OLX i trwa przez kolejne 30 Dni, jednak nie dłużej niż do momentu wystąpienia jednej z następujących okoliczności:
    - a. Użytkownik zakończył emisję Ogłoszenia;
    - b. emisja Ogłoszenia została chwilowo wstrzymana, w związku z naruszeniami Regulaminu, do czasu skorygowania Ogłoszenia przez Użytkownika;
    - c. emisja Ogłoszenia została wstrzymana przez Grupę OLX w związku z naruszeniem Regulaminu przez Użytkownika, a naruszenie nie może zostać skorygowane przez Użytkownika (np. gdy doszło do zbycia Nieruchomości).
  10. W okresie emisji Ogłoszenia w Serwisie, Użytkownik może modyfikować treść Ogłoszenia i jego niektóre parametry oraz usunąć Ogłoszenie.

11. Grupa OLX uprawniona jest do edycji treści Ogłoszenia w celu poprawy lub uzupełnienia parametrów Ogłoszenia oraz w przypadku niezgodności treści Ogłoszenia z Regulaminem.
12. Niedozwolone są działania Użytkownika, których efektem może być sztuczne zawyżanie pozycji Ogłoszenia na liście Ogłoszeń znajdującej się w Serwisie. Za sztuczne zawyżenie pozycji Ogłoszenia na liście Ogłoszeń uznaje się w szczególności:
  - a. usuwanie Ogłoszenia i dodawanie go na nowo w czasie krótszym niż 30 dni od zakończenia ostatniego okresu emisji Ogłoszenia;
  - b. dodawanie Ogłoszenia, w czasie krótszym niż 30 dni od zakończenia okresu emisji Ogłoszenia, którego przedmiotem była ta sama Nieruchomość;
  - c. manipulacja parametrami Ogłoszenia.
13. W przypadku powzięcia przez Grupę OLX informacji o wystąpieniu okoliczności wskazanych w punkcie 4.9 c. Regulaminu, Grupa OLX będzie uprawniona do usunięcia Ogłoszenia na zasadach określonych w punkcie 8.6. Regulaminu.
14. Grupa OLX nie archiwizuje treści Ogłoszenia.
15. Grupa OLX umieszcza na zdjęciach przedstawiających Nieruchomość znak wodny wskazujący nazwę Serwisu, celem zabezpieczenia przedmiotowego zdjęcia przed nieuprawnionym wykorzystywaniem go przez podmioty trzecie.

## **5. Usługi Odpłatne**

1. Publikacja Ogłoszenia w Serwisie jest możliwa po wykupieniu jednego z trzech dostępnych Pakietów Aktywacyjnych:
  - a. Podstawowy;
  - b. Optymalny;
  - c. Premium.
2. Zakup Pakietu Aktywacyjnego jest możliwy po wypełnieniu formularza Ogłoszenia dostępnego w Serwisie.
3. W skład Pakietów Aktywacyjnych wchodzi także Usługi Odpłatne wskazane w punkcie 6.2. Regulaminu.
4. Użytkownik może w dowolnym momencie dokonać przedłużenia Ogłoszenia.
5. Użytkownik może dokonać bezpłatnie wznowienia Ogłoszenia, w sytuacji, gdy Ogłoszenie zostało usunięte przez Użytkownika, a od momentu jego wystawienia nie upłynęło 30 dni. Wznowienie oznacza ponowną publikację Ogłoszenia na czas pozostały do upływu okresu, na jaki zostało zakupione Ogłoszenie.
6. Wysokość opłat za poszczególne Usługi Odpłatne uzależniona jest od Kategorii, w której zostaje zamieszczone Ogłoszenie oraz od czasu trwania danej usługi i zostanie wskazana podczas procesu publikacji Ogłoszenia.

7. Rozpoczęcie świadczenia Usługi Odpłatnej nastąpi nie wcześniej niż po zaksięgowaniu płatności z tytułu tej Usługi Odpłatnej w pełnej wysokości na rachunku Grupy OLX.

## 6. Usługi Promowania Ogłoszeń

1. Użytkownik chcąc zwiększyć atrakcyjność Ogłoszenia może skorzystać z płatnych Usług Promowania.
2. Grupa OLX umożliwia Użytkownikowi odpłatne skorzystanie z Usług Promowania Ogłoszeń, takich jak:
  - a. TOP - początek listy - usługa umożliwiająca wyświetlanie Ogłoszenia rotacyjnie w tzw. sekcji Ogłoszenia promowane na początku listy wyszukiwań;
  - b. Podbij ofertę - usługa polegająca na umieszczeniu Ogłoszenia na początku domyślnej listy wyszukiwań, wśród Ogłoszeń niepromowanych. Umieszczenie Ogłoszenia na liście wyszukiwań uzależnione jest od daty umieszczenia Ogłoszenia w Serwisie oraz daty wykupienia usługi Podbij ofertę na liście, tj. późniejsza data i godzina umieszczenia Ogłoszenia lub wykupienia usługi Podbij ofertę, wpływa na wyższą pozycję Ogłoszenia na liście wyszukiwań;;
  - c. Ogłoszenie na OLX - usługa polegająca na równoczesnej publikacji Ogłoszenia w serwisie OLX.pl prowadzonym przez Grupę OLX, w odpowiedniej kategorii, o ile dane Ogłoszenie jest zgodne z wymaganiami wskazanymi w regulaminie serwisu OLX.pl; promowanie Ogłoszenia na OLX odbywa się zgodnie z zasadami wskazanymi w Załączniku nr 2 do [Regulaminu Serwisu OLX.pl](#).
  - d. Strona główna - usługa polegająca na umieszczeniu Ogłoszenia w puli Ogłoszeń, spośród których w regularnych odstępach czasu automatycznie wybieranych jest kilka Ogłoszeń, których zdjęcie wraz z wybranymi parametrami prezentowane jest na stronie głównej Serwisu. Zdjęcie wraz z wybranymi parametrami Ogłoszeń wyświetlane jest na stronie głównej Serwisu, rotacyjnie, przez określony czas, w boksie promocyjnym zamieszczonym pod wyszukiwarką, przy czym pierwszeństwo w wyborze mają Ogłoszenia, które były publikowane na stronie głównej Serwisu najmniej razy w okresie ich promocji.
3. W przypadku wcześniejszego zakończenia emisji Ogłoszenia z aktywną Usługą Promowania z powodu usunięcia go przez Grupę OLX w przypadku naruszeń Regulaminu lub z powodu usunięcia Ogłoszenia przez Użytkownika w przypadku gdy doszło do zbycia przedmiotu Ogłoszenia ponowne uruchomienie danej Usługi Promowania nie będzie możliwe.
4. W przypadku wcześniejszego zakończenia emisji Ogłoszenia objętego jedną z Usług Promowania z powodu usunięcia Ogłoszenia przez Użytkownika i wznowieniu Ogłoszenia (w trakcie trwania pierwotnej emisji), wraz z Ogłoszeniem przywrócona zostaje Usługa Promowania na czas, który pozostał do jej wykorzystania.
5. Użytkownik może skorzystać z każdej z Usług Promowania w momencie publikacji Ogłoszenia lub przez cały okres jego emisji. Skorzystanie z Usługi Promowania, może

oznaczać konieczność przedłużenia Ogłoszenia, tak aby możliwa była pełna w czasie realizacja Usługi Promowania przez Grupę OLX.

6. Grupa OLX nie ponosi odpowiedzialności za skuteczność Usług Promowania, rozumianą jako rzeczywiste zwiększenie zainteresowania Ogłoszeniem lub jego przedmiotem.

## **7. Płatności**

1. Użytkownik będzie informowany w Serwisie, w widoczny sposób, każdorazowo o aktualnej cenie wybieranych Usług Odpłatnych. Wszystkie ceny podawane w Serwisie są cenami brutto (zawierają podatek od towarów i usług, tj. VAT) wyrażonymi w złotych polskich (PLN).
2. Płatność za wszystkie Usługi Odpłatne dokonywana jest z góry i jest warunkiem ich aktywowania, które nastąpi nie wcześniej niż po zaksięgowaniu płatności z tytułu Usługi Odpłatnej w pełnej wysokości na rachunku Grupy OLX.
3. Jeśli, podczas dokonywania zakupu, Użytkownik oświadczy, że dokonuje zakupu jako podatnik podatku od towarów i usług (VAT), Grupa OLX wystawi takiemu Użytkownikowi fakturę VAT.
4. Jeśli, podczas dokonywania zakupu, Użytkownik oświadczy, że nie dokonuje zakupu jako podatnik podatku od towarów i usług (VAT), Grupa OLX wystawi takiemu Użytkownikowi notę rozliczeniową.
5. Faktura dla Użytkownika będącego osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej jest wystawiana na jego żądanie zgłoszone w terminie 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę bądź otrzymano zapłatę. Do każdej usługi należy zgłosić odrębne żądanie wystawienia faktury VAT. Jeśli żądanie wystawienia faktury VAT zostanie zgłoszone po upływie wskazanego 3-miesięcznego terminu, Grupa OLX nie ma obowiązku wystawienia faktury VAT.
6. Faktury lub noty rozliczeniowe są udostępniane w formie elektronicznej na Koncie Użytkownika w Serwisie. Akceptacja Regulaminu stanowi jednocześnie akceptację na przesyłanie (udostępnianie) faktur w formie elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (VAT).
7. Grupa OLX na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie udostępnia Użytkownikowi faktury VAT lub noty rozliczeniowe w formie elektronicznej, gwarantując autentyczność pochodzenia, integralność treści i czytelność faktur VAT, w szczególności poprzez zapisanie ich w formacie pliku PDF (Portable Document Format) oraz udostępnienie ich Użytkownikowi z pozycji Konta, umożliwiając ich pobieranie przez Użytkownika.
8. Użytkownik otrzymujący faktury VAT lub noty rozliczeniowe przesyłane (udostępniane) w formie elektronicznej zobowiązany jest do ich przechowywania zgodnie z odrębnymi przepisami.

9. Usługi płatności realizowane są przez zewnętrznych usługodawców na rzecz Użytkowników, na podstawie odrębnych stosunków prawnych, których Grupa OLX nie jest stroną.
10. Użytkownik, wedle swego wyboru, może dokonać płatności z wykorzystaniem jednej z dostępnych w Serwisie metod płatności zgodnie z informacjami podanymi w Koncie.
11. Skorzystanie z którejkolwiek z metod płatności udostępnianych w Serwisie, wymagać będzie nawiązania odrębnego stosunku prawnego z dostawcą danej usługi płatniczej i zaakceptowania jego regulaminu. Grupa OLX nie jest stroną takiego stosunku i nie ma możliwości ingerowania w jego treść ani sposób realizacji. W razie jakichkolwiek problemów z płatnością Użytkownik powinien skontaktować się z właściwym operatorem płatniczym celem wyjaśnienia wątpliwości lub zgłoszenia reklamacji. Wyjątkowo oraz w granicach technicznych i organizacyjnych możliwości, Grupa OLX może jednak pomóc Użytkownikowi w wyjaśnieniu problemu. Grupa OLX nie przyjmuje na siebie odpowiedzialności za realizację usługi płatniczej przez zewnętrznego usługodawcę.
12. W przypadku wcześniejszego zakończenia emisji Ogłoszenia z powodu usunięcia Ogłoszenia przez Użytkownika lub w przypadku gdy doszło do zbycia bądź wynajęcia Nieruchomości albo Użytkownik dokonał zmiany przedmiotu Ogłoszenia w sposób wskazujący, że dotyczy ono innej Nieruchomości niż Nieruchomość, której dotyczyło pierwotnie, opłata z tytułu Usług Odpłatnych za niewykorzystany okres będzie naliczana jak za cały okres publikacji Ogłoszenia.
13. Ogłoszenia niezgodne z prawem lub postanowieniami Regulaminu, w szczególności: dodane w niewłaściwej Kategorii, podobne lub ich duplikaty, wielokrotnie powtórzone (o charakterze spamu), uznane za obraźliwe, będące próbą oszustwa, naruszające jakiegokolwiek prawa autorskie będą usuwane, a pobrana wcześniej opłata za emisję Ogłoszenia oraz związanych z danym Ogłoszeniem Usług Odpłatnych:
  - a. będzie zwracana proporcjonalnie na konto Użytkownika niebędącego Użytkownikiem Biznesowym bezpośrednio na rachunek bankowy, z którego została dokonana płatność lub zgodnie z użytą metodą płatności,
  - b. nie będzie zwracana w przypadku, gdy Ogłoszenie zostanie opublikowane przez Użytkownika Biznesowego, który zawiera umowę mającą dla niego charakter zawodowy.

W razie dokonania płatności za aktywację Ogłoszenia za pomocą wiadomości SMS, Serwis potrąca opłatę pobieraną przez operatora płatności SMS.

14. W przypadku:
  - a. udzielonych po dokonaniu sprzedaży opustów i obniżek cen, oraz
  - b. zwracanej nabywcy całości lub części zapłaty otrzymanej przed dokonaniem sprzedaży, jeżeli do niej nie doszło,
  - c. stwierdzenia pomyłki w kwocie podatku na fakturze,

Grupa OLX na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie wystawia na rzecz Użytkownika fakturę korygującą VAT zmniejszającą.

15. Wystawienie faktury korygującej, określonej w punkcie 14, poprzedzone jest przesłaniem przez Grupę OLX informacji o obniżeniu wynagrodzenia lub kwoty VAT. W przypadku gdy taka obniżka jest skutkiem pozytywnie rozpatrzonej reklamacji, informacja ta znajdować będzie się w odpowiedzi Grupy OLX w sprawie reklamacji.
16. Informacja o obniżeniu wynagrodzenia lub kwoty VAT, o której mowa w punkcie 14, jest wysyłana pocztą elektroniczną na adres email przypisany do Konta, chyba że Użytkownik zażąda w treści reklamacji przesłania odpowiedzi Grupy OLX w sprawie reklamacji, pocztą na adres korespondencyjny wskazany w treści reklamacji. W takiej sytuacji informacja ta oprócz wysłania jej pocztą elektroniczną wysyłana jest też w formie papierowej.
17. Przesłanie informacji o obniżeniu wynagrodzenia lub kwoty VAT, o której mowa w punkcie 14, nie wymaga akceptacji i oznacza spełnienie warunków tego obniżenia.

## **8. Bezprawne i niezgodne z Regulaminem działania Użytkowników**

1. Użytkownik uprawniony jest do korzystania z Serwisu zgodnie z jego przeznaczeniem, w granicach prawa i dobrych obyczajów obowiązujących społeczeństwo informacyjne, z poszanowaniem praw i dóbr innych osób. W szczególności, Użytkownik zobowiązuje się do:
  - a. niepodejmowania działań, które mogłyby zakłócić prawidłowe funkcjonowanie Serwisu, w tym do nieingerowania w zawartość Serwisu, Konta lub Kont innych Użytkowników, czy też w elementy informatyczne Serwisu;
  - b. niepodejmowania działań bezprawnych, w tym przesyłania lub publikowania z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu treści naruszających przepisy prawa, dobra osobiste, treści zawierających lub rozpowszechniających pornografię dziecięcą lub treści terrorystycznych i naruszających cudze prawa własności intelektualnej, a także treści o charakterze dyskryminującym lub rasistowskim;
  - c. nieoferowania z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu sprzedaży, najmu (lub niepodejmowania innych mających podobny skutek działań) Nieruchomości, którymi obrót jest wyłączony ze względu na obowiązujące przepisy prawa;
  - d. niewprowadzania osób korzystających z Serwisu oraz Grupy OLX w błąd, np. poprzez podawanie nieprawdziwych informacji dotyczących Nieruchomości albo zatajenie istotnych informacji;
  - e. powstrzymywania się od działania w złej wierze, od nadużywania funkcjonalności Serwisu, korzystania z Serwisu niezgodnie z jego przeznaczeniem i wbrew Regulaminowi.
2. Użytkownik zobowiązany jest przestrzegać obowiązków określonych w punkcie 8.1 Regulaminu na każdym etapie korzystania z Serwisu, w stosunku do każdej oferowanej

funkcjonalności, w tym w szczególności w przypadku publikacji Ogłoszeń i przesyłania wiadomości do innych Użytkowników.

3. Publikowanie lub przesyłanie jakichkolwiek treści w Serwisie odbywa się w sposób zautomatyzowany, z wykorzystaniem interfejsu Serwisu, a Grupa OLX nie weryfikuje automatycznie wszystkich treści przesyłanych z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu.
4. Każda osoba korzystająca z Serwisu ma możliwość zgłoszenia Grupie OLX treści bezprawnych lub sprzecznych z Regulaminem, rozpowszechnianych z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu, za pośrednictwem funkcjonalności "Zgłoś naruszenie" dostępnej w ramach Ogłoszenia („Zgłoszenie nadużycia”). Zgłaszający powinien w miarę możliwości podać dane umożliwiające Grupie OLX dokonanie weryfikacji Zgłoszenia nadużycia, w tym w szczególności szczegółowe wyjaśnienie powodów, dla których uznaje daną treść za bezprawną lub sprzeczną z Regulaminem oraz wedle jego wyboru, danych kontaktowych oraz ID Ogłoszenia.
5. W razie uzyskania wiarygodnej wiadomości (na podstawie Zgłoszenia nadużycia lub w inny sposób) o tym, że treść przesyłana czy publikowana z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu ma bezprawny charakter lub narusza postanowienia Regulaminu, Grupa OLX może:
  - a. podjąć właściwe czynności wyjaśniające, dążąc do ustalenia okoliczności sprawy, działając proporcjonalnie i rozsądnie, w tym przykładowo poprzez kontakt z podmiotem zgłaszającym nadużycie, dostawcą danej treści, właściwym organem lub zewnętrznym doradcą;
  - b. podjąć czynności wskazane w punkcie 8.6 Regulaminu poniżej co do danej treści, w tym w szczególności co do Ogłoszenia, a także związanych z nim Usług Promowania.
6. W przypadku gdy treść przesyłana czy publikowana przez Użytkownika z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu ma bezprawny charakter lub narusza postanowienia Regulaminu, Grupa OLX uprawniona jest do:
  - a. edytowania treści w niezbędnym zakresie;
  - b. czasowego zawieszenia emisji danej treści do czasu jej skorygowania przez Użytkownika; lub
  - c. usunięcia treści.

W przypadku czasowego zawieszenia lub usunięcia treści, dana treść nie będzie widoczna ani dostępna dla innych osób korzystających z Serwisu.

7. W razie podjęcia działań opisanych w punkcie 8.6 Regulaminu, Grupa OLX poinformuje niezwłocznie Użytkownika w formie wiadomości email, o powodach podjętych działań, ze wskazaniem podstaw decyzji z powołaniem treści Regulaminu. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania w przypadku zawiadomienia właściwego organu publicznego, z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa lub z potrzeby zapewnienia bezpieczeństwa życia lub zdrowia osób lub państwa, wynika obowiązek nieujawniania informacji, o których mowa w tym punkcie.

8. Użytkownik Biznesowy ma możliwość zakwestionowania podjętych przez Grupę OLX działań opisanych w punkcie 8.6. Regulaminu poprzez złożenie sprzeciwu od przekazanej przez Grupę OLX informacji o ingerencji w daną treść. Postanowienia regulujące postępowanie reklamacyjne stosuje się odpowiednio.
9. W przypadku uznania sprzeciwu, o którym mowa w punkcie 8.8. Regulaminu za zasadny lub w razie niebudzącego wątpliwości ustania okoliczności uzasadniających bezprawność lub sprzeczność z Regulaminem danej treści:
  - a. zablokowana treść zostaje przywrócona, poprzez jej udostępnienie w Serwisie;
  - b. pobrana wcześniej opłata za emisję treści oraz związanych z danym Ogłoszeniem Usług Odpłatnych będzie zwracana w formie pieniężnej, bezpośrednio na rachunek bankowy, z którego została dokonana płatność lub zgodnie z użytą metodą płatności.
10. W przypadku uznania sprzeciwu, o którym mowa w punkcie 8.8. Regulaminu za bezzasadny lub niewniesienia przez Użytkownika Biznesowego sprzeciwu w terminie 7 dni od pozyskania informacji określonej w punkcie 8.7 Regulaminu.:
  - a. Grup OLX utrzyma w mocy podjęte zgodnie z punkcie 8.6 Regulaminu działania;
  - b. jeżeli Ogłoszenie było objęte jedną z Usług Odpłatnych, Grupa OLX naliczy opłatę w pełnej wysokości zakupionej przez Użytkownika usługi.
11. W razie naruszenia prawa z wykorzystaniem Serwisu, a także poważnego lub powtarzającego się naruszenia postanowień Regulaminu, w szczególności w razie powtarzających się prób publikowania lub rozpowszechniania nielegalnych treści przez danego Użytkownika lub różnych Użytkowników działających wspólnie i w porozumieniu, w tym z wykorzystaniem różnych Kont, Grupa OLX może, z zachowaniem zasad proporcjonalności i poszanowania wolności obrotu:
  - a. zawiesić Konto lub Konta tymczasowo lub na stałe, co będzie równoznaczne z wstrzymaniem jego funkcjonalności. Użytkownik, którego Konto zostało zawieszony, traci możliwość aktywnego korzystania z Serwisu, co oznacza, że nie może wysyłać i otrzymywać wiadomości z wykorzystaniem jego funkcjonalności oraz nie ma dostępu do historii wiadomości, nie może publikować nowych Ogłoszeń, edytować istniejących ani przeglądać historii opublikowanych już Ogłoszeń, przy czym Usługi Odpłatne zamówione przez Użytkownika przed zawieszeniem Konta, ale niezrealizowane na dzień jego blokady będą kontynuowane.
  - b. wypowiedzieć umowę z Użytkownikiem zgodnie z punktem 12.3. Regulaminu;
  - c. rozwiązać umowę z Użytkownikiem i usunąć Konto ze skutkiem natychmiastowym.
12. W przypadku podjęcia działań wskazanych w pkt 8.11. Regulaminu Grupa OLX poinformuje Użytkownika niezwłocznie, w formie wiadomości e-mail, ze wskazaniem, powodów podjętych działaniach ze wskazaniem podstaw decyzji wynikających z treści Regulaminu.
13. Jeśli zaistniało uzasadnione podejrzenie, że za pośrednictwem Ogłoszenia lub Konta mogło lub może dojść do działań zagrażających bezpieczeństwu danego Użytkownika lub



innych Użytkowników w ramach Serwisu, Grupa OLX uprawniona jest do usunięcia Ogłoszenia, zawieszenia lub usunięcia Konta odpowiednio do wagi naruszenia.

14. Dla uniknięcia wątpliwości, wniesienie lub niewniesienie skutecznego sprzeciwu w sytuacji określonej punktem 8.8. Regulaminu pozostaje bez wpływu na prawo Użytkownika do wniesienia reklamacji zgodnie z punktem 9. Regulaminu.

## **9. Postępowanie reklamacyjne**

1. W razie wystąpienia jakichkolwiek nieprawidłowości dotyczących działania Serwisu, w tym poszczególnych usług mających charakter techniczny Użytkownik lub Gość powinien w pierwszej kolejności skontaktować się z Zespołem Obsługi Klienta, podając dane niezbędne do identyfikacji danego problemu.
2. Grupa OLX dokłada wszelkich starań, aby świadczone usługi były jak najwyższej jakości. Niezależnie od powyższego Użytkownik ma prawo do nieodpłatnego złożenia reklamacji dotyczącej niewykonania bądź nienależytego wykonania przez Grupę OLX usług świadczonych na podstawie Regulaminu.
3. Reklamację można złożyć za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego pod adresem: [www.otodom.pl/kontakt](http://www.otodom.pl/kontakt) lub pisemnie na adres Grupy OLX od daty zakończenia emisji Ogłoszenia.
4. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: imię i nazwisko, adres email Użytkownika przypisany do Konta, numer ID Ogłoszenia, okoliczności uzasadniające reklamację, a także żądanie Użytkownika związane ze składaną reklamacją.
5. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje nie pozwalają na jej rozpoznanie, Grupa OLX zwróci się do Użytkownika o wyjaśnienie ewentualnych wątpliwości lub podanie dodatkowych informacji, o ile będzie to niezbędne dla rozpoznania reklamacji przez Grupę OLX, wskazując precyzyjnie takie wątpliwości lub wymagane informacje.
6. Grupa OLX rozpoznaje reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. Odpowiedź Grupy OLX w sprawie reklamacji jest wysyłana pocztą elektroniczną na adres e-mail przypisany do Konta, chyba, że Użytkownik zażąda w treści reklamacji przesłania odpowiedzi pocztą na adres korespondencyjny wskazany w treści reklamacji.

## **10. Skarga i mediacja**

1. Skarga przysługuje Użytkownikowi Biznesowemu w następujących przypadkach:
  - a. rzekomego niewywiązywania się przez Grupę OLX z obowiązków wynikających z Regulaminu oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1150 z dnia 20 czerwca 2019 r. w sprawie propagowania sprawiedliwości i przejrzystości dla użytkowników biznesowych korzystających z usług pośrednictwa internetowego;

- b. trudności technologicznych, dotyczących funkcjonowania Serwisu i wpływających na możliwość wykorzystania oferowanych w nim usług przez Użytkownika Biznesowego;
  - c. podejmowanych przez Grupę OLX środków w ramach Serwisu, które wpływają na sytuację Użytkownika Biznesowego;
  - d. blokady wybranej treści publikowanej lub przesłanej przez Użytkownika Biznesowego lub blokady Konta Użytkownika zgodnie z punktem 8 Regulaminu.
2. Skargę można złożyć za pośrednictwem funkcjonalności "Wyślij zlecenie" dostępnego w Centrum pomocy Serwisu Otodom lub pisemnie na adres Grupy OLX. Do skargi zgłaszający powinien w miarę możliwości podać dane lub informacje umożliwiające Grupie OLX dokonanie weryfikacji skargi, w tym w szczególności ID Ogłoszenia, wyjaśnienie powodów, dla których uznaje daną treść lub zachowanie za bezprawne lub sprzeczne z Regulaminem oraz wedle jego wyboru, danych kontaktowych.
3. Do skargi znajdują odpowiednie zastosowanie postanowienia punktów 9.3. - 9.6. Regulaminu.
4. Użytkownik Biznesowy ma możliwość wnioskowania o skorzystanie z mediacji celem rozwiązania sporów powstałych między Grupą OLX a danym Użytkownikiem Biznesowym w związku ze świadczonymi przez Grupę OLX usługami, w tym sporów dotyczących kwestii mogących być przedmiotem skargi, o której mowa w punkcie 10.1. Regulaminu. Grupa OLX jest gotowa podjąć próbę osiągnięcia porozumienia w zakresie takich sporów za pośrednictwem mediatorów współpracujących z Centrum Skutecznego Rozwiązywania Sporów (ang. The Centre for Effective Dispute Resolution). Lista mediatorów oraz regulamin mediacji dostępne są na stronach internetowych Centrum Skutecznego Rozwiązywania Sporów. Mediacja jest odpłatna, przy czym Grupa OLX ponosi rozsądną część całkowitych kosztów mediacji zgodnie z przepisami rozporządzenia, o którym mowa w punkcie 10.1. a. Regulaminu.
5. Użytkownik Biznesowy zachowuje pełną swobodę zaproponowania innego mediatora, z pomocą którego jest gotów podjąć mediacje.
6. Możliwość skorzystania z mediacji jest dobrowolna. Grupa OLX zastrzega sobie prawo odmowy udziału w mediacji.

## **11. Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów**

1. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów konsumenckich zgodnie z procedurą Internetowego Rozstrzygnięcia Sporów opracowaną przez Komisję Europejską dostępną na stronie internetowej: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.
2. Konsument ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na

stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami stron internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- a. [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php)
  - b. <http://polubowne.uokik.gov.pl/rejestr,5,pl.html>
3. W Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa Punkt kontaktowy, który udziela informacji dotyczących polubownych postępowań. Punkt Kontaktowy ds. ADR/ODR (informacje o podmiotach ADR, pomoc w wypełnianiu wniosków), Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, Tel. 22 55 60 332, 22 55 60 333, E-mail: [kontakt.adr@uokik.gov.pl](mailto:kontakt.adr@uokik.gov.pl).

## **12. Rozwiązanie umowy z Grupą OLX**

1. Umowa usługi Konta może zostać rozwiązana przez Użytkownika w każdym czasie z zachowaniem poniższych zasad:
  - a. prawo do usunięcia Konta pozostaje bez wpływu na uprawnienia Użytkownika do prawa odstąpienia lub wypowiedzenia umowy, przewidzianych przepisami prawa oraz niniejszym Regulaminem;
  - b. usunięcie Konta możliwe jest poprzez wybranie odpowiedniej opcji w panelu Konta (z wyłączeniem Kont technicznych zgodnie z punktem 3.8 Regulaminu);
  - c. wraz z usunięciem Konta przez Użytkownika wygasają pozostałe umowy łączące Grupę OLX z Użytkownikiem dotyczące usług świadczonych w ramach Serwisu na podstawie niniejszego Regulaminu;
  - d. rozwiązanie umowy Konta będzie skuteczne od chwili jego dokonania (na przyszłość), Grupa OLX dokona zwrotu równowartości niewykorzystanych kwot w ramach Usług Odpłatnych.
2. Poza przypadkami wskazanymi w niniejszym Regulaminie, Grupa OLX uprawniona jest także do rozwiązania umowy z Użytkownikiem, jeśli Użytkownik nie zalogował się na Koncie przez okres dłuższy niż 24 miesiące. W rezultacie Użytkownik nie będzie już uprawniony do korzystania z Konta. Informacja o rozwiązaniu umowy zostanie wysłana Użytkownikowi z 30-dniowym wyprzedzeniem na adres e-mail podany podczas Rejestracji. Użytkownik będzie mógł wyrazić chęć dalszego korzystania z Konta korzystając z udostępnionej w tym celu funkcjonalności wymagającej zalogowania się Użytkownika do Konta. Prawo Grupy OLX do rozwiązania umowy zgodnie z niniejszym postanowieniem nie ogranicza prawa Użytkownika do ponownej rejestracji w Serwisie.
3. W trakcie okresu wypowiedzenia umowy usługi Konta Użytkownik uprawniony jest do korzystania z wszystkich usług świadczonych przez Grupę OLX w ramach Serwisu, na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie.

4. Jeżeli umowa usługi Konta z Użytkownikiem została rozwiązana na podstawie decyzji Grupy OLX, Użytkownik nie może dokonać ponownej rejestracji w Serwisie bez uprzedniej zgody Grupy OLX.
5. Po rozwiązaniu umowy usługi Konta pomiędzy Użytkownikiem a Grupą OLX, Użytkownik będzie miał dostęp wyłącznie do zakładki Ustawienia Konta Użytkownika oraz Płatności w Serwisie.
6. Umowa usługi Konta pomiędzy Użytkownikiem a Grupą OLX może zostać rozwiązana przez Użytkownika w przypadku braku akceptacji zmian do Regulaminu. W takim przypadku, w celu rozwiązania umowy, Użytkownik powinien niezwłocznie, nie później niż w terminie 15 dni od ogłoszenia zmian powiadomić Grupę OLX o rozwiązaniu umowy, z adresu e-mail, który stanowi jednocześnie login do Konta Użytkownika. Rozwiązanie przez Użytkownika w powyższym trybie umowy w zakresie usługi Konta odnosi skutek po upływie 15 dni od powiadomienia Użytkownika o zmianach Regulaminu.

### **13. Postanowienia końcowe**

1. Grupa OLX ma prawo zmiany Regulaminu z następujących przyczyn:
  - a. konieczność poprawy bezpieczeństwa Użytkowników;
  - b. konieczność usprawnienia działania Serwisu, przy czym zmiany dokonywane na tej podstawie nie będą skutkować podwyższeniem lub wprowadzeniem dodatkowych opłat i umożliwią dalsze korzystanie z Serwisu;
  - c. konieczność przeciwdziałania nadużyciom dokonywanym w związku z korzystaniem z Serwisu;
  - d. zmiana warunków świadczenia Usług Odpłatnych lub wycofanie określonej Usługi Odpłatnej, przy czym zmiany wprowadzone na tej podstawie nie będą miały wpływu na Usługi Odpłatne wykupione przed wejściem w życie tych zmian;
  - e. wprowadzenie nowej Usługi Odpłatnej a także wprowadzenie dodatkowych funkcjonalności Serwisu, przy czym korzystanie z takich usług lub funkcjonalności będzie dobrowolne;
  - f. zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa, która ma bezpośredni wpływ na treść Regulaminu.
2. O każdej zmianie Użytkownik zostanie poinformowany poprzez zamieszczenie informacji na stronie Serwisu oraz drogą elektroniczną. W informacjach o zmianach Regulaminu Grupa OLX wskaże podstawę regulaminową wprowadzonej zmiany i opíše jej przyczynę. Wprowadzane przez Grupę OLX zmiany będą w odpowiedniej relacji do zaistniałych przyczyn.
3. Zmiany wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Grupę OLX, nie krótszym niż 15 dni od poinformowania o zmianie Regulaminu, chyba, że przepisy prawa powszechnie obowiązujące stanowią odmiennie.

4. Grupa OLX może wprowadzić zmianę Regulaminu bez zachowania 15-dniowego terminu, o którym mowa powyżej, w tym ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku, gdy:
  - a. podlega obowiązkowi prawnemu lub regulacyjnemu, na podstawie którego zobowiązana jest do zmiany Regulaminu w sposób, który uniemożliwia jej dotrzymanie wyżej wymienionego 15-dniowego okresu powiadomienia,
  - b. musi w drodze wyjątku zmienić Regulamin, aby przeciwdziałać nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną usług pośrednictwa internetowego, Użytkowników przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa.
5. Do Usług Odpłatnych aktywnych przed dniem wejścia w życie nowego Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu w brzmieniu dotychczasowym.
6. W celu rozwoju Serwisu Grupa OLX ma prawo wprowadzenia nowych usług i funkcjonalności, które mogą być poprzedzone testami produktowymi, bez uszczerbku dla nabytych praw Użytkowników.
7. Grupa OLX posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 pkt 6) ustawy z dnia 8 marca 2013 roku o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
8. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, prawem właściwym dla umów pomiędzy Użytkownikiem a Grupą OLX jest prawo polskie. Wybór prawa polskiego nie pozbawia Konsumenta ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy, na mocy prawa jakie byłoby właściwe w braku wyboru prawa.
9. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez Grupę OLX w ramach Serwisu zostaną poddane właściwym sądom powszechnym.
10. Załączniki do niniejszego Regulaminu stanowią jego integralną część.

## **Załącznik nr 1 – Wzór oświadczenia o odstąpieniu**

W ciągu 14 dni od zawarcia umowy z Grupą OLX możesz od niej odstąpić bez podawania jakiegokolwiek przyczyny. Aby zrezygnować z umowy, poinformuj nas o swojej decyzji za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego pod adresem: [www.otodom.pl/kontakt](http://www.otodom.pl/kontakt). Możesz skorzystać ze wzoru odstąpienia od umowy, który znajdziesz poniżej.

### **UWAGA!**

Jeżeli zażądałeś/aś rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, jesteś zobowiązany/a do zapłaty kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której Grupa OLX otrzymała oświadczenie o odstąpieniu.

Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w przypadku, gdy wykonaliśmy w pełni usługę za Twoją wyraźną zgodą, o czym zostałeś poinformowany/a przed rozpoczęciem świadczenia.

**FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY** (formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Grupa OLX sp. z o. o.

ul. Królowej Jadwigi 43

61-872 Poznań

e-mail \_\_\_\_\_

Ja \_\_\_\_\_ niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie usługi \_\_\_\_\_ w ramach serwisu Otodom. Data zawarcia umowy to \_\_\_\_\_.