

**Regulamin Usługi Projektowej  
Semmelrock****§ 1  
Postanowienia ogólne**

1. Użyte w niniejszym regulaminie pojęcia oznaczają:

**Regulamin** – niniejszy regulamin usługi przygotowania koncepcji zagospodarowania nawierzchni oferowanej przez Organizatora, dostępny na Stronie oraz u Dystrybutora;

**Organizator** – Semmelrock sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Plac Konesera 8, 03-736 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000094019, NIP: 7962427320, kontakt: [usluga.projektowa@semmelrock.com](mailto:usluga.projektowa@semmelrock.com) oraz pod numerem telefonu: (22) 514 21 00

**Projekt** – koncepcja zagospodarowania nawierzchni danej inwestycji Klienta przygotowana przez Architekta przy użyciu Produktów, za wyjątkiem grupy produktowej G1 zgodnie z cennikiem dostępnym na <https://www.wienerberger.pl>, według jednego z dwóch rodzajów projektów wybranych przez Klienta: Projekt 2D lub Projekt 3D;

**Usługa** – usługa przygotowania Projektu świadczona przez Organizatora zgodnie z Regulaminem w sieci Internet. W celu uniknięcia wątpliwości wskazuje się, iż Usługa nie obejmuje przygotowania projektu o charakterze techniczno-budowlanym lub podobnym, nie stanowi podstawy do realizacji robót budowlanych, ani do uzyskania stosownego zezwolenia, uzgodnienia, decyzji, itp., warunkującej ich rozpoczęcie;

**Klient** – przedsiębiorca w rozumieniu art. 43<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego lub osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej, która spełnia wszystkie obowiązki określone w Regulaminie i na zlecenie której Organizator świadczy Usługę;

**Formularz** – formularz umożliwiający skorzystanie z Usługi, udostępniony przez Organizatora na Stronie, jak również dostępny w wersji papierowej u Dystrybutora;

**Dystrybutor** – podmiot współpracujący z Organizatorem w zakresie umożliwienia Klientowi zamówienia Usługi u Dystrybutora, przyjęcia płatności wynagrodzenia za Usługę i rozliczenia Rabatu należnego Klientowi w przypadku spełnienia warunków określonych w Regulaminie, zajmujący się dystrybucją Produktów;

**Użytkownik** – każda osoba fizyczna odwiedzająca Stronę, na której korzysta z Formularza;

**Rabat** – jeden z rabatów udzielanych przez Organizatora, o których mowa w § 5 ust. 2 Regulaminu;

**Architekt** – architekt krajobrazu współpracujący z Organizatorem, przygotowujący Projekt;

**Spotkanie z Architektem** – dodatkowo płatna usługa jednorazowego przyjazdu Architekta na miejsce planowanej inwestycji w przypadku Usługi zamówionej online, ograniczona geograficznie do odległości 150 (sto pięćdziesiąt) km drogami publicznymi liczonej odpowiednio od Poznania, Gdańska, Krakowa lub Warszawy, której termin jest indywidualnie ustalany z Klientem;

**Wynagrodzenie za Spotkanie z Architektem** – dodatkowa opłata za Spotkanie z Architektem w kwocie 550 (pięćset pięćdziesiąt) zł brutto za dojazd Architekta na miejsce planowanej inwestycji;

**Zmiana/Zmiany do Projektu** – przez zmianę do Projektu rozumie się wyłącznie:

- korektę geometrii nawierzchni bez zmiany jej stylistyki;
- zwiększenie / zmniejszenie powierzchni nawierzchni bez zmiany stylistyki;
- dodanie, odjęcie chodnika, tarasu, ogrodzenia, innego elementu nawierzchni;
- zmianę wrysowanego asortymentu na inny bez zmiany stylistyki nawierzchni;
- ponowne wyliczenie ilościowe.

Zmiana nie obejmuje zmian stylistyki nawierzchni, w szczególności zmiany luków na linie proste czy wyglądu klasycznego na nowoczesny;

**Konsultacja Online** – jednorazowa konsultacja Projektu w formie zdalnej (online) z architektem krajobrazu Organizatora w ramach Usługi zamówionej online;

**Produkty** – produkty Organizatora wskazane przez Architekta w wycenieniu produktowym niezbędnym do realizacji Projektu;

**Dokumenty** – dokumenty pozwalające Organizatorowi zrealizować Usługę, na które składają się:

- projekt zagospodarowania terenu z projektu do pozwolenia na budowę lub plan działki z wymiarami;
- rzut parteru domu;
- zdjęcia lub wizualizacje inwestycji (minimum 5, maksymalnie 10);
- rysunki przekrojów z projektu do pozwolenia na budowę (w przypadku Projektu 3D);
- rysunki elewacji z projektu do pozwolenia na budowę (w przypadku Projektu 3D);

**Strona** – oznacza stronę internetową <https://www.projektsemmelrock.pl>.

- W ramach Usługi, Organizator przygotowuje jeden Projekt jednej inwestycji Klienta, zgodnie z wybranym przez Klienta Projektem: Projekt 2D lub Projekt 3D, po spełnieniu przez niego warunków wskazanych w Regulaminie.
- Minimalna nawierzchnia inwestycji, dla której może zostać przygotowany Projekt wynosi 150 (sto pięćdziesiąt) m<sup>2</sup>.
- Nawierzchnia, której dotyczy Projekt jest ograniczona do jednej inwestycji realizowanej przez Klienta.
- Możliwość skorzystania z Usługi jest oferowana przez Organizatora przez czas nieokreślony.

**§ 2****Zasady skorzystania z Usługi**

1. Klient może zamówić Usługę:

- online – poprzez Formularz dostępny na Stronie,
- stacjonarnie u Dystrybutora – poprzez Formularz dostępny u Dystrybutora.

2. W skład Usługi Projektu 2D wchodzi:

- Projekt 2D przygotowany w formie rzutu dwuwymiarowego;
- w przypadku Usługi zamówionej online: jedna Konsultacja Online;
- w przypadku Usługi zamówionej u Dystrybutora: jednorazowa wizyta Architekta na miejscu planowanej inwestycji;
- przygotowanie wycenienia produktowego niezbędnego do zrealizowania Projektu 2D, wraz ze wskazówkami dla brukarza;
- wykonanie Projektu 2D w całości online, z zastrzeżeniem:
  - w przypadku Usługi zamówionej online: możliwości wykupienia przez Klienta Spotkania z Architektem po uiszczeniu Wynagrodzenia za Spotkanie;
  - w przypadku Usługi zamówionej u Dystrybutora: jednorazowej wizyty Architekta na miejscu planowanej inwestycji w ramach wynagrodzenia za Usługę Projektu 2D;
- przygotowanie Projektu 2D na podstawie Dokumentów oraz konsultacji z Klientem;
- możliwość dokonania jednej Zmiany do Projektu 2D.

3. W skład Usługi Projektu 3D wchodzi:

- Projekt 3D przygotowany w formie rzutu dwuwymiarowego oraz widoków trójwymiarowych, które przedstawiają projektowane nawierzchnie i materiały producenta, bryła domu przedstawiana jest schematycznie, bez detali architektonicznych i odwierciedlania szczegółowej kolorystyki domu;
- w przypadku Usługi zamówionej online: jedna Konsultacja Online;
- w przypadku Usługi zamówionej u Dystrybutora: jednorazowa wizyta Architekta na miejscu planowanej inwestycji;
- przygotowanie wycenienia produktowego niezbędnego do zrealizowania Projektu, wraz ze wskazówkami dla brukarza;
- wykonanie Projektu 3D w całości online, z zastrzeżeniem:
  - w przypadku Usługi zamówionej online: możliwości wykupienia przez Klienta Spotkania po uiszczeniu Wynagrodzenia za Spotkanie;
  - w przypadku Usługi zamówionej u Dystrybutora: jednorazowej wizyty Architekta na miejscu planowanej inwestycji w cenie Projektu 3D;
- przygotowanie Projektu 3D na podstawie Dokumentów oraz konsultacji z Klientem;
- możliwość dokonania dwóch Zmian do Projektu 3D.

4. Warunkiem skorzystania z Usługi jest:

- w przypadku Usługi zamawianej online: prawidłowe wypełnienie i przesłanie Organizatorowi wypełnionego Formularza dostępnego na Stronie;

- b) w przypadku Usługi zamawianej u Dystrybutora: prawidłowe wypełnienie, podpisanie i przekazanie Dystrybutorowi Formularza dostępnego u Dystrybutora;
- c) zapoznanie się z treścią Regulaminu i z zasadami przetwarzania danych osobowych przez Organizatora;
- d) w przypadku Usługi zamawianej online: dokonanie skutecznej płatności za Usługę w formie płatności online dostępnej na Stronie;
- e) w przypadku Usługi zamawianej u Dystrybutora: dokonanie skutecznej płatności za Usługę w formie płatności online u Dystrybutora.
- f) w przypadku Usługi zamawianej online: dołączenie do Formularza Dokumentów lub wyników pomiarów dokonanych samodzielnie przez Klienta, zgodnie z instrukcją „Jak samodzielnie zwymiarować działkę do projektu?” dostępną na Stronie, korzystając z funkcjonalności Formularza;
- g) w przypadku Usługi zamówionej u Dystrybutora: przesłanie Dokumentów za pośrednictwem poczty e-mail w terminie 2 dni od wypełnienia Formularza u Dystrybutora.
5. Spełnienie przez Klienta wszystkich warunków, o których mowa w ust. 4 pkt od a) do f) powyżej, jest momentem zawarcia umowy o świadczenie Usługi, w którym następuje rozpoczęcie jej świadczenia przez Organizatora.
6. W przypadku Usługi zamówionej online, Organizator prześle Klientowi na adres e-mail potwierdzenie zawarcia umowy o świadczenie Usługi na podany przez niego w Formularzu adres e-mail.
7. W przypadku Usługi zamówionej u Dystrybutora, Dystrybutor przekaże Klientowi kserokopię wypełnionego i podpisanego Formularza wraz z Regulaminem.
8. Konsultacja Online, Spotkanie z Architektem oraz wizyta Architekta na miejscu planowanej inwestycji odbywają się od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem świąt oraz dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach 7:00 – 17:00, po uprzednim umówieniu daty i godziny takiego spotkania.

### § 3

#### Zasady wspólne dla wszystkich Projektów

1. W celu zrealizowania Usługi przez Organizatora, Klient zobowiązany jest przesłać Organizatorowi Dokumenty zgodnie z Regulaminem.
2. Klient przesyła Dokumenty w formie elektronicznej w jednym z następujących formatów plików: JPG, PNG, PDF, przy czym w przypadku:
- a) Usługi zamówionej online – Klient dołącza Dokumenty do Formularza;
- b) Usługi zamówionej u Dystrybutora – Klient przesyła Dokumenty Organizatorowi za pośrednictwem poczty e-mail na adres [usluga.projektowa@semmelrock.com](mailto:usluga.projektowa@semmelrock.com) w terminie 2 dni od wypełnienia i podpisania Formularza u Dystrybutora.
3. Maksymalny termin wykonania Projektu wynosi:
- a) w ramach Projektu 2D: 10 (dziesięć) dni roboczych,
- b) w ramach Projektu 3D: 15 (piętnaście) dni roboczych,
- przy czym w przypadku Usługi zamówionej online – termin ten jest liczony od przeprowadzenia Konsultacji Online, a w przypadku Usługi zamówionej u Dystrybutora – od dnia wizyty Architekta na miejscu planowanej inwestycji.
4. Terminy, o którym mowa w ust. 3 powyżej, ulegają odpowiedniemu wydłużeniu w razie:
- a) zgłoszenia przez Klienta żądania Zmiany do Projektu, lub
- b) wystąpienia po stronie Klienta zawińionych przez niego okoliczności uniemożliwiających lub znacznie utrudniających dotrzymanie tego terminu, lub
- c) wystąpienia okoliczności niezawinionych przez Klienta lub Organizatora, które uniemożliwiają lub znacznie utrudniają dotrzymanie tego terminu, w szczególności takich jak zaplanowany uprzednio urlop wypoczynkowy lub czasowa niezdolność do pracy Architekta, lub
- d) braku zaznaczenia w Formularzu przez Klienta, będącego konsumentem, żądania Klienta rozpoczęcia świadczenia Usługi przez upływem ustawowego 14-dniowego terminu odstąpienia od umowy,
- o czas trwania tych okoliczności lub uzgodniony z Klientem czas wprowadzania Zmiany do Projektu. W przypadkach, o których mowa w pkt b) i c) powyżej, Klient lub odpowiednio Organizator będą się wzajemnie informować o wystąpieniu jednej ze wskazanych tam okoliczności, wskazując przewidywany czas jej trwania.
5. Projekt nie uwzględnia spadków nawierzchni oraz punktów wysokościowych nawierzchni inwestycji Klienta. Ustalenie tych parametrów nie wchodzi w skład Usługi. Parametry te ustala samodzielnie brukarz wybrany przez Klienta do realizacji Projektu.

6. Klient otrzyma wykonany Projekt w formie elektronicznej w formacie PDF na podany przez siebie w Formularzu adres e-mail. Dodatkowo, na prośbę Klienta, Projekt może zostać dostarczony Klientowi również w formie papierowej na wskazany adres do korespondencji.
7. Klient, w terminie 10 (dziesięć) dni roboczych od otrzymania Projektu, jest uprawniony do żądania:
- a) w przypadku Projektu 2D: dokonania przez Organizatora jednej Zmiany do Projektu;
- b) w przypadku Projektu 3D: dokonania przez Organizatora dwóch Zmian do Projektu;
- które zostaną wprowadzone w uzgodnionym z Architektem terminie nie dłuższym niż 10 (dziesięć) dni roboczych od otrzymania żądania dokonania Zmiany. Tryb ten stosuje się odpowiednio do drugiej z dwóch możliwych Zmian do Projektu 3D.
8. Projekt, co do którego wprowadzono określoną w Regulaminie ilość Zmian lub co do którego Klient w terminie, o którym mowa w ust. 7 powyżej, nie zgłosił żądania Zmian, lub co do którego Klient nie może już zgłaszać Zmian, jest ostateczny.

### § 4

#### Wynagrodzenie za Usługę

1. Wynagrodzenie Organizatora za realizację Usługi wynosi:
- a) 650 (sześćset pięćdziesiąt) zł brutto w przypadku zamówienia przez Klienta Usługi Projektu 2D w formie online;
- b) 1.250 (jeden tysiąc dwieście pięćdziesiąt) zł brutto w przypadku zamówienia przez Klienta Usługi Projektu 3D w formie online;
- c) 1.200 (jeden tysiąc dwieście) zł brutto w przypadku zamówienia przez Klienta Usługi Projektu 2D u Dystrybutora;
- d) 1.800 (jeden tysiąc osiemset) zł brutto w przypadku zamówienia przez Klienta Usługi Projektu 3D u Dystrybutora.
2. W ramach Usługi Projektu 2D oraz Projektu 3D zamawianej online, Klient może wykupić dodatkową usługę Spotkania z Architektem. Wynagrodzenie za Spotkanie z Architektem wynosi 550 (pięćset pięćdziesiąt) zł brutto za dojazd Architekta w promieniu do 150 (sto pięćdziesiąt) km, liczonym odpowiednio od Poznania, Gdańska, Krakowa lub Warszawy i jest płatne za pośrednictwem operatora płatności internetowych PayU.
3. Dodatkowa usługa Spotkania z Architektem nie jest dostępna w przypadku Usługi Projektu 2D oraz Projektu 3D zamawianej u Dystrybutora.
4. Płatności wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1-2 powyżej, dotyczące:
- a) Usługi Projektu 2D oraz Projektu 3D zamawianej online: następują online z poziomu Formularza, za pośrednictwem operatora płatności internetowych PayU;
- b) Usługi Projektu 2D lub Projektu 3D zamawianej u Dystrybutora: następują online w sposób dostępny u Dystrybutora, u którego Klient zamawia Usługę.
5. Płatności dokonane przed wykonaniem Usługi zostaną udokumentowane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku obowiązku wystawienia faktury VAT, Klient wyraża zgodę na wystawienie jej w formie elektronicznej, o której mowa w art. 2 pkt 32 ustawy o VAT i przesłanie jej na wskazany w Formularzu adres e-mail.
6. W przypadku rezygnacji przez Klienta z Usługi przed rozpoczęciem realizacji Projektu przez Organizatora, tj. do odpowiednio przeprowadzenia Konsultacji Online lub wizyty Architekta w miejscu planowanej inwestycji, wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 i 2 powyżej, jest zwracane Klientowi.

### § 5

#### Rabat

1. Klientowi przysługuje Rabat, liczony od zapłaconego przez niego wynagrodzenia za Usługę, jeśli spełni łącznie poniższe warunki:
- a) Klient zakupi Produkty o wartości powyżej 15.000 (piętnaście tysięcy) zł brutto, przy czym w przypadku:
- Usługi zamówionej online - Klient dokona zakupu Produktów w dowolnym autoryzowanym punkcie sprzedaży Produktów, których lista jest dostępna na stronie: <https://www.wienerberger.pl/centrum-klienta/gdzie-kupic/gdzie-kupic-semmelrock.html>,
  - Usługi zamówionej u Dystrybutora – Klient dokona zakupu Produktów wyłącznie u tego samego Dystrybutora, u którego wypełnił Formularz i dokonał płatności wynagrodzenia Organizatora za Usługę;
- b) zakup przez Klienta Produktów i pełna zapłata za Produkty nastąpią w ciągu 6 (sześciu) miesięcy od dnia, w którym Projekt stał się ostateczny zgodnie z § 3 ust. 8 Regulaminu;

- c) Klient prześle na adres e-mail [uslugaprojektowa@semmelrock.com](mailto:uslugaprojektowa@semmelrock.com) skan lub zdjęcie dowodu zakupu Produktów, zawierające:
- nazwę dystrybutora (w przypadku zamówienia Usługi u Dystrybutora, musi być ona zgodna z danymi Dystrybutora na Formularzu),
  - datę zakupu i numer dokumentu potwierdzającego zakup,
  - imię i nazwisko Klienta zgodne z Formularzem,
  - wyszczególnione Produkty i ich ilość,
  - jeśli dowód zakupu został wystawiony na inną osobę lub podmiot, możliwe będzie uzyskanie zwrotu, o którym mowa w niniejszym paragrafie, pod warunkiem dostarczenia dowodu odbioru Produktów przez Klienta.

## 2. Wysokość Rabatu jest następująca:

- a) w przypadku Usługi Projektu 2D i Projektu 3D zamówionej online - 300 (trzysta) zł brutto;
- b) w przypadku Usługi Projektu 2D i Projektu 3D zamówionej online wraz z dodatkową usługą Spotkania z Architektem - 850 (osiemset pięćdziesiąt) zł brutto;
- c) w przypadku Usługi Projektu 2D i Projektu 3D zamówionej u Dystrybutora - 850 (osiemset pięćdziesiąt) zł brutto.

3. W przypadku Usługi Projektu 2D i Projektu 3D zamówionej online, Rabat zostanie wypłacony Klientowi bezpośrednio przez Organizatora. W przypadku Usługi Projektu 2D i Projektu 3D zamówionej u Dystrybutora - Rabat zostanie wypłacony Klientowi za pośrednictwem Dystrybutora, w szczególności w ramach kompensaty z Dystrybutorem, za pośrednictwem którego Klient nabył Usługę.

## § 6 Prawo autorskie

1. Projekt jest własnością Organizatora, któremu przysługują majątkowe prawa autorskie do Projektu jako utworu w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 24 z późn. zm.).
2. Organizator przekazując Klientowi Projekt, w ramach wynagrodzenia określonego w § 4 Regulaminu, jednocześnie udziela mu niewyłącznej licencji na jednokrotne wykorzystanie Projektu na potrzeby realizacji danej inwestycji Klienta, której dotyczy Usługa, na następujących polach eksploatacji: utwalenie Projektu w postaci cyfrowej, zwielokrotnienie jej techniką cyfrową lub drukarską i udostępnienie tak zwielokrotnionego Projektu wyłącznie tym podmiotom trzecim, którym będzie to konieczne do zrealizowania inwestycji zgodnie z Projektem (np. wykonawcom robót budowlanych, czy brukarzom).
3. W czasie realizacji Projektu oraz jego używania na potrzeby realizacji inwestycji, Klient będzie respektował autorskie prawa osobiste Architekta, jako twórcy Projektu.
4. Licencja jest nieograniczona czasowo.

## § 7 Świadczenie usług drogą elektroniczną

1. W celu zamówienia Usługi online, Organizator nieodpłatnie świadczy na rzecz Użytkownika usługę drogą elektroniczną w postaci udostępnienia i możliwości skorzystania online z Formularza w zakresie określonym w Regulaminie.
2. Umowa w tym zakresie jest zawierana na czas określony od chwili skutecznego wywołania przez Użytkownika w oknie przeglądarki urządzenia tego Użytkownika adresu URL Strony, na której Organizator udostępnił Formularz lub skorzystania przez Użytkownika z przekierowania prowadzącego do Formularza, do chwili opuszczenia Strony przez Użytkownika.
3. Umowa ta może być w każdej chwili rozwiązana, bez podawania przyczyn, poprzez opuszczenie Strony.
4. Warunkiem technicznym niezbędnym do skorzystania z Formularza jest posiadanie przez urządzenie Użytkownika dostępu do sieci Internet wraz z zainstalowaną i gotową do pracy przeglądarką internetową obsługującą HTML5 oraz włączenie w przeglądarce internetowej cookies oraz javascript.
5. Zakazane jest dostarczanie za pośrednictwem Formularza treści sprzecznych z prawem, dobrymi obyczajami, naruszających dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy Organizatora.
6. Użytkownik obowiązany jest nie podejmować żadnych działań, które miałyby wpływ na poprawne funkcjonowanie Formularza. W szczególności zabroniona jest jakakolwiek ingerencja w treści zamieszczane na Stronie.
7. Korzystanie z Formularza może wiązać się z zagrożeniami po stronie Użytkownika jako użytkownika Internetu. Ryzyko to polega, m.in. na

zagrożeniu zainfekowania systemu informatycznego oprogramowaniem mającym na celu szpiegowanie, kradzież danych, uniemożliwienie uruchomienia systemu, usuwanie danych, przysyłanie spamu, itp.

8. Celem uniknięcia zagrożeń, o których mowa w ust. 7 powyżej, Użytkownik powinien zaopatrzyć sprzęt wykorzystywany przy podłączaniu się do Internetu w program antywirusowy, a także dokonywać systematycznych aktualizacji takiego programu.
9. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) jakiegokolwiek szkody powstałe na skutek zaprzestania świadczenia usługi Formularza;
  - b) jakiegokolwiek szkody wyrządzone osobom trzecim, powstałe w wyniku korzystania przez Użytkownika z usługi Formularza w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa;
  - c) treści udostępniane przez Użytkownika w wyniku korzystania z Formularza, które to treści naruszają prawo lub chronione prawem dobra osób trzecich, w zakresie w jakim wynika to z powszechnie obowiązującego prawa;
  - d) utratę przez Użytkownika danych podanych w Formularzu spowodowaną okolicznościami niezależnymi od Organizatora (np. awaria sieci, działanie osób trzecich);
  - e) szkody wynikłe na skutek braku ciągłości dostarczania usługi Formularza, będące następstwem okoliczności, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności (w tym zdarzenia siły wyższej);
  - f) podania przez Użytkownika nieprawdziwych, nieaktualnych lub niepełnych danych lub informacji;
  - g) nieprzestrzeżenie przez Użytkownika postanowień Regulaminu.
10. Organizator zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia funkcjonalności usługi Formularza na czas niezbędnych napraw, aktualizacji, czy też usuwania skutków awarii systemu, za pomocą którego udostępnia ją Użytkownikowi, o czym poinformuje w drodze komunikatu widocznego na Stronie.

## § 8 Postępowanie reklamacyjne

1. Każdy Użytkownik, w tym Klient, ma prawo do złożenia reklamacji w związku z korzystaniem z Usługi lub Formularza.
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: imię i nazwisko składającego reklamację, adres do korespondencji, przyczynę jej złożenia oraz wskazywać na oczekiwany sposób jej załatwienia.
3. Reklamacje można składać drogą e-mailową na adres [reklamacja@semmelrock.com](mailto:reklamacja@semmelrock.com), pisemnie lub bezpośrednio pod adresem Plac Konesera 8, 03-736 Warszawa.
4. Organizator rozpatrzy reklamację w terminie 14 (czternaście) dni od dnia jej otrzymania. O wynikach rozpatrzenia reklamacji Organizator poinformuje składającego reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej lub pisemnie w przypadku wyboru tego sposobu komunikacji przez tę osobę.
5. Użytkownicy mogą także skorzystać z pomocy rzecznika konsumentów lub organizacji pozarządowych działających na rzecz konsumentów oraz pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Więcej informacji znajduje się na stronach internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (<http://www.uokik.gov.pl>).

## § 9 Przetwarzanie danych osobowych

Szczegółowe informacje o przetwarzaniu przez Organizatora danych osobowych Użytkownika oraz Klienta można znaleźć w polityce prywatności/klauzuli informacyjnej.

## § 10 Prawo odstąpienia

1. Klientowi, będącemu konsumentem (**Konsument**), przysługuje prawo do odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, jeżeli w terminie 14 dni:
  - a) w przypadku Usługi zamówionej online: od chwili otrzymania przez Organizatora poprawnie wypełnionego Formularza i opłacenia wynagrodzenia Organizatora,
  - b) w przypadku Usługi zamówionej u Dystrybutora: od chwili przekazania Dystrybutorowi poprawnie wypełnionego Formularza i opłacenia wynagrodzenia Organizatora,

wysłał on oświadczenie o odstąpieniu od umowy na adres e-mail: [uslugaprojektowa@semmelrock.com](mailto:uslugaprojektowa@semmelrock.com) lub adres korespondencyjny Organizatora. Zwrot wynagrodzenia następuje wówczas zgodnie z

postanowieniami Regulaminu dotyczącymi płatności wynagrodzenia za Usługę, stosowanymi odpowiednio. Konsument, celem odstąpienia od umowy, może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy, zawartego w załączniku nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o Prawach konsumenta.

2. Jeżeli Konsument żąda rozpoczęcia wykonania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, składa wyraźne oświadczenie zawierające takie żądanie w wyznaczonym miejscu w treści Formularza.
3. Konsument, który odstępuje od umowy, a żądał na Formularzu rozpoczęcia świadczenia Usługi przed upływem terminu na odstąpienie od umowy, zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia za świadczenia spełnione przez Organizatora do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia przez Organizatora.
4. Prawo odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi nie przysługuje w przypadku, gdy Organizator wykonał w pełni Usługę na uprzednie żądanie Konsumenta.

#### **§ 11** **Zmiany Regulaminu**

Regulamin może być zmieniany przez Organizatora. Zmiany w Regulaminie nie obejmują tych Klientów, z którymi została już zawarta umowa o świadczenie Usługi, zgodnie z § 2 ust. 5 Regulaminu, przed zmianą Regulaminu. Klientów tych obowiązuje Regulamin w brzmieniu z chwili zawarcia umowy o świadczenie Usługi.

#### **§ 12** **Postanowienia końcowe**

1. Treść Regulaminu jest dostępna na Stronie.
2. Klient, wypełniając Formularz, potwierdza, że zapoznał się z treścią udostępnionego mu Regulaminu i akceptuje jego postanowienia.
3. Organizator jest odpowiedzialny za zgodność realizacji Usługi z umową. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za nieprzestrzeganie przez Klienta postanowień Regulaminu, w szczególności za podane przez Klienta nieprawdziwe, nieaktualne lub niepełne dane lub informacje. Organizator zastrzega sobie prawo do dochodzenia roszczeń z tytułu szkód poniesionych przez Organizatora w związku z naruszeniem przez Klienta postanowień Regulaminu.
4. Organizator zastrzega sobie prawo do wykonania dokumentacji fotograficznej zrealizowanego Projektu dla celów reklamowo-promocyjnych, na co Klient wyraża niniejszym zgodę. W tym celu, Organizator może skontaktować się z Klientem, aby ustalić z nim termin umożliwienia wstępu na teren inwestycji. Wykonanie i wykorzystanie przez Organizatora zdjęć, nie stanowi podstawy do zapłaty dodatkowego wynagrodzenia na rzecz Klienta.
5. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie będą miały odpowiednie przepisy prawa. W celu uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że żadne z postanowień Regulaminu nie ogranicza praw konsumenta, jakie przysługują mu na podstawie przepisów prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. W przypadku stwierdzenia istnienia postanowień o takim charakterze bezwzględne zastosowanie znajdują przepisy obowiązującego prawa.
6. Spory wynikające z Regulaminu, których nie udało się rozwiązać między Użytkownikiem lub Klientem a Organizatorem na drodze polubownej, będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny.
7. Regulamin wchodzi w życie od dnia 8 maja 2025 r.