

ZAŁĄCZNIK NR 5 DO REGULAMINU SERWISU OFERTEO

Zasady świadczenia Usługi Ochrony Zlecających

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Ochrona Zlecających jest nieodpłatną, dodatkową usługą świadczoną przez Oferteo na rzecz Zlecających, którzy dokonali wyboru Wykonawcy za pośrednictwem funkcjonalności Serwisu oznaczonej jako „Wybieram Wykonawcę”. Celem Ochrony Zlecających jest zapewnienie Zlecającemu wsparcia w komunikacji z Wykonawcą oraz ochrona przed nierzetelnymi Wykonawcami.
2. Usługa Ochrona Zlecających stanowi usługę świadczoną drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Ochrona Zlecających nie stanowi usługi egzekwowania zobowiązań Wykonawcy wobec Zlecającego, windykacji należności, rzeczoznawstwa, nadzoru budowlanego, mediacji ani reprezentacji prawnej Zlecającego.
4. Ochrona Zlecających nie zastępuje ani nie wyłącza ochrony prawnej wynikającej z tytułu niewykonania lub nieprawidłowego wykonania umowy między Zlecającym a Wykonawcą wynikającej z obowiązujących przepisów prawa.
5. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Załączniku stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu Serwisu Oferteo.

II. DEFINICJE

1. Pojęcia użyte w niniejszym Załączniku mają następujące znaczenie:
 - 1) **Opiekun Zlecenia** - pracownik lub współpracownik Oferteo działający w imieniu i na rzecz Oferteo, realizujący czynności związane ze świadczeniem Usługi Ochrony Zlecających w zakresie określonym w niniejszym Załączniku;
 - 2) **Regulamin**- Regulamin Serwisu Oferteo;
 - 3) **Umowa**- umowa o świadczenie usługi elektronicznej Ochrony Zlecających;
 - 4) **Usługa Ochrony Zlecających** - nieodpłatna usługa świadczona drogą elektroniczną przez Oferteo na rzecz Zlecających, którzy dokonali wyboru Wykonawcy za pośrednictwem funkcjonalności Serwisu oznaczonej jako „Wybieram Wykonawcę”, obejmująca wsparcie Opiekuna Zlecenia w komunikacji z Wykonawcą oraz udzielanie wskazówek informacyjnych określonych w niniejszym Załączniku;
 - 5) **Załącznik** - niniejszy Załącznik nr 5 do Regulaminu pod nazwą „Zasady świadczenia Usługi Ochrony Zlecających”, stanowiący integralną część Regulaminu;
 - 6) **Zgłoszenie** - przekazanie przez Zlecającego informacji, pytania lub zgłoszenia problemu dotyczącego realizacji Zlecenia lub współpracy z Wykonawcą, dokonane za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego w Serwisie;
 - 7) **Zlecenie** - polecenie wykonania określonej usługi złożone przez Zlecającego za pośrednictwem Serwisu.
2. Pozostałe pojęcia użyte w niniejszym Załączniku, mają znaczenie nadane im w Regulaminie, chyba że z treści niniejszego Załącznika wynika wyraźnie inaczej.

3. Definicje użyte w liczbie pojedynczej obejmują również ich odpowiedniki w liczbie mnogiej, chyba że z kontekstu wynika inaczej.

III. ZAKRES OCHRONY ZLECAJĄCYCH

1. Ochrona Zlecających obejmuje wyłącznie Zlecenia, w przypadku których Wykonawca został wybrany przez Zlecającego za pośrednictwem Serwisu i wybór ten został potwierdzony przez Zlecającego za pomocą funkcjonalności „Wybieram Wykonawcę” dostępnej w Serwisie.
2. W ramach Ochrony Zlecających Zlecający otrzymuje następujące świadczenia:
 1. pomoc w kontakcie z Wykonawcą świadczoną przez Opiekuna Zlecenia, polegającą na podejmowaniu prób nawiązania komunikacji z Wykonawcą w przypadku jej braku lub przerwania, zgodnie z pkt VII.3.1. Załącznika;
 2. udzielanie Zlecającemu wskazówek informacyjnych, o których mowa w pkt VII Załącznika.
3. Ochrona Zlecających nie obejmuje Zleceń:
 - a) dotyczących Wykonawców, którzy nie zostali znalezieni za pośrednictwem Serwisu,
 - b) w przypadku których Zlecający nie dokonał potwierdzenia wyboru poprzez funkcjonalność „Wybieram Wykonawcę”.
 - c) złożonych przed dniem 1 stycznia 2026 r.

IV. KATEGORIE USŁUG OBJĘTE OCHRONĄ ZLECAJĄCYCH

1. Ochrona Zlecających jest dostępna dla Zleceń w ramach wszystkich usług oferowanych w serwisie Oferteo.

V. AKTYWACJA OCHRONY ZLECAJĄCYCH

1. Ochrona Zlecających aktywowana jest automatycznie w momencie, gdy Zlecający kliknie przycisk oznaczony jako „Wybieram Wykonawcę”.
2. Kliknięcie przycisku, o którym mowa w punkcie 1 powyżej, stanowi jednocześnie:
 - 1) potwierdzenie wyboru Wykonawcy przez Zlecającego;
 - 2) wyrażenie woli zawarcia Umowy.
3. Umowa zostaje zawarta z chwilą aktywacji usługi poprzez kliknięcie przez Zlecającego przycisku „Wybieram Wykonawcę”, co stanowi wyraźne oświadczenie woli Zlecającego o korzystaniu z usługi świadczonej drogą elektroniczną przez Oferteo.
5. Umowa jest zawierana na czas określony tj. obowiązuje od chwili jej zawarcia do upływu roku od dnia zawarcia Umowy. Po zakończeniu realizacji Zlecenia Umowa wygasa.
6. Zlecający może w każdej chwili zrezygnować z Usługi Ochrony Zlecających, składając oświadczenie woli za pośrednictwem adresu - e mail: biuro@oferteo.pl lub za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej Oferteo: <https://www.google.com/url?q=https://www.oferteo.pl/konto/formularz-kontaktowy&sa=D&source=docs&ust=1772103601564893&usg=AOvVaw3zjzw1-5FQe7nRrctEAc47>. Rezygnacja Zlecającego skutkuje rozwiązaniem Umowy ze skutkiem na przyszłość (tj. od chwili otrzymania oświadczenia przez Oferteo), przy czym działania już podjęte przez Opiekuna Zlecenia do momentu otrzymania oświadczenia pozostają skuteczne. Wygaśnięcie lub rozwiązanie Umowy powoduje ustanie obowiązku świadczenia Usługi

Ochrony Zlecających przez Oferteo, z zastrzeżeniem obowiązku Oferteo do wykonania czynności już rozpoczętych przed datą rozwiązania, chyba że strony postanowią inaczej.

VI. ZGŁOSZENIE DO OPIEKUNA ZLECENIA

1. Zlecający dokonuje Zgłoszenia do Opiekuna Zlecenia za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego w Serwisie. Aby dokonać Zgłoszenia, Zlecający wybiera konkretny temat Zgłoszenia oraz wskazuje Wykonawcę, którego dotyczy problem.
2. Zgłoszenia do Opiekuna Zlecenia mogą dotyczyć następujących tematów:
 - 1) rezygnacji ze Zlecenia przez Wykonawcę;
 - 2) wskazówek dotyczących Zlecenia;
 - 3) kontaktu z Wykonawcą;
 - 4) problemu z rozliczeniem płatności;
 - 5) warunków współpracy pomiędzy Zlecającym a Wykonawcą;
 - 6) problemów przy realizacji Zlecenia.
3. Opiekun Zlecenia rozpatruje Zgłoszenia w terminie do siedmiu dni roboczych od dnia otrzymania Zgłoszenia.
4. W przypadku Zgłoszeń dotyczących problemów z Wykonawcą, w szczególności dotyczących tematów wskazanych w pkt 2 lit. 1), 3), 4) i 6) powyżej, Opiekun Zlecenia może zwrócić się do Zlecającego o przedstawienie:
 - 1) szczegółowego opisu zdarzenia, zawierającego wszelkie okoliczności związane z realizacją Zlecenia;
 - 2) korespondencji mailowej lub wiadomości SMS wymienionych między Zlecającym a Wykonawcą;
 - 3) zrzutów ekranu rozmowy prowadzonej za pośrednictwem funkcjonalności Czat w Serwisie;
 - 4) potwierdzenia przelewu dotyczącego wpłaty zaliczki lub innych płatności na rzecz Wykonawcy;
 - 5) zdjęć dokumentujących stan realizacji prac lub jakość wykonanych usług;
 - 6) kopii umowy zawartej z Wykonawcą, jeśli taka została sporządzona;
 - 7) innych informacji i materiałów dowodowych, które będą niezbędne do rozpatrzenia Zgłoszenia.
5. Zlecający powinien przedstawić dowody i wyjaśnienia, o których mowa w punkcie 4 powyżej, w terminie czternastu dni roboczych od dnia otrzymania prośby od Opiekuna Zlecenia. Nieprzedstawienie dowodów lub wyjaśnień w wyznaczonym terminie może skutkować rozpatrzeniem Zgłoszenia wyłącznie na podstawie posiadanych przez Oferteo informacji.
6. Zlecający oświadcza, że informacje i materiały przekazywane Oferteo i Opiekunowi Zlecenia w związku ze Zgłoszeniem nie są objęte zakresem informacji, których ujawnienie jest zabronione przepisami prawa lub umowami zawartymi ze stronami trzecimi, w szczególności, że nie naruszają tajemnicy przedsiębiorstwa osób trzecich ani praw własności intelektualnej osób trzecich, chyba że Zlecający posiada na to stosowne upoważnienie.

7. W zakresie materiałów, które Zlecający uzna za nieobjęte tajemnicą lub innymi ograniczeniami ujawnienia, przekazanie ich Opiekunowi Zlecenia będzie równocześnie stanowić przez Zlecającego upoważnienie dla Oferteo i Opiekuna Zlecenia do zapoznania się z tymi materiałami, ich przetwarzania, przechowywania oraz wykorzystania wyłącznie w celu rozpatrzenia Zgłoszenia i podjęcia działań przewidzianych w niniejszym Załączniku.
8. Zlecający oświadcza i gwarantuje, że przekazanie wskazanych informacji oraz upoważnienie, o którym mowa w pkt 7, nie narusza praw osób trzecich oraz obowiązujących przepisów.
 9. Oferteo przetwarzana dane osobowe Zlecających zgodnie z postanowieniami [Polityki Ochrony Prywatności](#). Co do zasady, dla świadczenia przez Oferteo Usługi Ochrony Zlecających nie jest konieczne przetwarzanie danych osobowych szczególnych kategorii. Zlecający zobowiązuje się, że informacje i materiały przekazywane Oferteo i Opiekunowi Zlecenia w związku ze Zgłoszeniem nie będą zawierać danych dotyczących zdrowia ani innych szczególnych kategorii danych osobowych.

VII. OPIEKUN ZLECENIA

1. Opiekun Zlecenia jest pracownikiem lub współpracownikiem Oferteo, którego zadaniem jest zapewnienie wsparcia Zlecającemu w ramach Usługi Ochrony Zlecających. Opiekun Zlecenia działa wyłącznie w imieniu i na rzecz Oferteo.
2. Działania Opiekuna Zlecenia stanowią wykonanie zobowiązań Oferteo wynikających z Umowy zawartej ze Zlecającym i nie kreują odrębnego stosunku prawnego między Opiekunem Zlecenia a Zlecającym.
3. Zakres działań Opiekuna Zlecenia obejmuje:
 - 1) podjęcie maksymalnie trzech prób kontaktu z Wykonawcą za pomocą dostępnych środków komunikacji, takich jak telefon, poczta elektroniczna lub wiadomość SMS, w ciągu siedmiu dni kalendarzowych od Zgłoszenia problemu przez Zlecającego;
 - 2) poinformowanie Wykonawcy o Zgłoszeniu Zlecającego oraz o problemach komunikacyjnych;
 - 3) wyjaśnienie sytuacji związanej z brakiem komunikacji;
 - 1) udzielanie Zlecającemu wskazówek dotyczących współpracy z Wykonawcą zgodnie z punktem VIII Załącznika.
4. Opiekun Zlecenia nie podejmuje następujących działań:
 - 1) nie występuje jako pełnomocnik lub przedstawiciel Zlecającego;
 - 2) nie prowadzi windykacji należności;
 - 3) nie egzekwuje zobowiązań wynikających z umowy zawartej między Zlecającym a Wykonawcą;
 - 8) nie negocjuje warunków współpracy między stronami oraz nie prowadzi mediacji;
 - 4) nie dokonuje oceny merytorycznej sporu między Zlecającym a Wykonawcą;
 - 5) nie reprezentuje Zlecającego w jakichkolwiek postępowaniach, w tym postępowaniach sądowych lub administracyjnych.

5. Zlecający nie może udzielić Opiekunowi Zlecenia pełnomocnictwa do reprezentowania go wobec Wykonawcy.
6. Oferteo informuje Zlecającego o wynikach podjętych działań przez Opiekuna Zlecenia, jednak nie gwarantuje nawiązania faktycznego kontaktu z Wykonawcą, ani rozwiązania sporu między Zlecającym a Wykonawcą.

VIII. WSKAZÓWKI DLA ZLECAJĄCYCH

1. W ramach Ochrony Zlecających Opiekun Zlecenia może udzielać Zlecającym wskazówek dotyczących współpracy z Wykonawcami, w szczególności dotyczących:
 - 1) konieczności zawarcia pisemnej umowy z Wykonawcą przed rozpoczęciem prac;
 - 2) uwzględnienia w budżecie dodatkowych środków na nieprzewidziane wydatki;
 - 3) ustalenia z Wykonawcą, która strona jest odpowiedzialna za zakup materiałów oraz ich wniesienie na teren prac;
 - 4) ustalenia z Wykonawcą zasad sprzątnięcia po zakończeniu prac;
 - 5) ustalenia z Wykonawcą zasad i terminu odbioru prac;
 - 6) uzyskania pisemnego potwierdzenia wpłaty zaliczki lub innych płatności;
 - 7) weryfikacji jakości wykonanych prac przed dokonaniem płatności końcowej;
 - 8) sprawdzenia możliwości odstąpienia od umowy w przypadku nieterminowego lub wadliwego wykonania;
 - 9) zasad wyboru sprawdzonej firmy, w tym weryfikacji opinii, portfolio oraz uprawnień Wykonawcy.
2. Wskazówki udzielane przez Opiekuna Zlecenia mają charakter wyłącznie informacyjny i edukacyjny oraz nie stanowią doradztwa prawnego, technicznego ani inwestorskiego.
3. Oferteo nie ponosi odpowiedzialności za decyzje podjęte przez Zlecającego w oparciu o wskazówki udzielone przez Opiekuna Zlecenia, chyba że wskazówki te zostały udzielone z rażącym niedbalstwem lub w sposób celowo wprowadzający w błąd.

IX. SANKCJE DLA NIERZETELNYCH WYKONAWCÓW

1. W przypadku zgłoszenia przez Zlecającego objętego Ochroną nierzetelnego zachowania Wykonawcy, Oferteo może stosować procedury określone w Rozdziale XXIV Regulaminu.
2. Do sankcji nakładanych w ramach Ochrony Zlecających stosuje się odpowiednio postanowienia Rozdziału XXIV Regulaminu.

X. WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Oferteo nie jest stroną umów zawieranych między Zlecającym a Wykonawcą i nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte wykonanie lub niewykonanie Zlecenia przez Wykonawcę, w tym za błędy w sztuce budowlanej, opóźnienia w realizacji prac, jakość użytych materiałów, szkody powstałe w trakcie realizacji Zlecenia czy też inne działania lub zaniechania Wykonawcy związane z realizacją Zlecenia.
2. W ramach Ochrony Zlecających Oferteo nie świadczy następujących usług:

- 1) nie prowadzi inspekcji budowlanych, technicznych ani rzeczoznawstwa oraz nie dokonuje oceny jakości wykonanych prac, zgodności z projektem lub przepisami technicznymi;
 - 2) nie prowadzi windykacji należności pieniężnych, a działania Opiekuna Zlecenia ograniczają się do wsparcia komunikacyjnego i nie obejmują egzekwowania zapłaty, zwrotu środków finansowych lub egzekwowania innych roszczeń;
 - 3) nie prowadzi mediacji w sporach pomiędzy Zlecającym a Wykonawcą
 - 4) nie świadczy usług reprezentacji prawnej Zlecającego w postępowaniach sądowych, administracyjnych ani w jakichkolwiek innych postępowaniach.
3. Ochrona Zlecających jest wyłączona w przypadkach, gdy:
- 1) współpraca została nawiązana bez pośrednictwa Serwisu Oferteo;
 - 2) Zlecający nie dokonał potwierdzenia wyboru Wykonawcy za pomocą funkcjonalności „Wybieram Wykonawcę” w Serwisie;
 - 3) Zlecający dopuścił się poważnego lub powtarzającego się naruszenia postanowień Regulaminu;
 - 4) szkoda Zlecającego związana z niewykonaniem lub nieprawidłowym wykonaniem Zlecenia została naprawiona w inny sposób, w tym poprzez polubowne porozumienie między Zlecającym a Wykonawcą;
 - 5) przed rozpatrzeniem Zgłoszenia doszło do prawidłowego wykonania Zlecenia.
4. Ochrona Zlecających ma charakter pomocniczy i nie gwarantuje pomyślnego rozwiązania sporu między Zlecającym a Wykonawcą, wykonania przez Wykonawcę prac objętych Zleceniem ani odzyskania środków finansowych przekazanych Wykonawcy.
5. Odpowiedzialność Oferteo ogranicza się do podjęcia działań po swojej stronie, takich jak próby kontaktu z Wykonawcą za pośrednictwem Opiekuna Zlecenia i nie obejmuje rezultatu tych działań, takiego jak faktyczne nawiązanie kontaktu przez Wykonawcę z Zlecającym czy też wykonanie lub poprawienie prac przez Wykonawcę bądź zwrot środków na rzecz Zlecającego.
6. Oferteo nie ponosi odpowiedzialności za:
- 1) szkody wynikające z działań lub zaniechań Wykonawcy;
 - 2) szkody powstałe w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy zawartej między Zlecającym a Wykonawcą;
 - 3) szkody będące następstwem braku lub opóźnienia w nawiązaniu kontaktu przez Wykonawcę mimo interwencji Opiekuna Zlecenia, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie interwencji przez Opiekuna Zlecenia nastąpiło z winy Oferteo.
7. Postanowienia niniejszego rozdziału nie wyłączają ani nie ograniczają praw Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Załącznik stanowi integralną część Regulaminu.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Załączniku stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu.

3. Oferteo zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Załącznika zgodnie z procedurą określoną w Regulaminie.
4. Załącznik wchodzi w życie z dniem jego opublikowania w Serwisie i ma zastosowanie do wszystkich Umów zawartych po tej dacie.
5. Reklamacje dotyczące Usługi Ochrony Zlecających należy złożyć na zasadach określonych w pkt XXV Regulaminu.
6. Konsument może odstąpić od Umowy (zawartej z Oferteo) w terminie 14 dni liczonych od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w pkt XXVII.5. Regulaminu, zasadach określonych w pkt XXVII Regulaminu. Do zachowania ww. terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed upływem ww. terminu. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy (zawartej z Oferteo) może zostać złożone za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres biuro@oferteo.pl lub pisemnie na adres ul. Świeradowska 51-57/102A, 50-559 Wrocław. Oferteo niezwłocznie prześle Konsumentowi na podany przez niego adres e-mail potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
7. W przypadku sporu wynikłego z tytułu Usługi Ochrony Zlecających, Zlecający będący Konsumentem ma prawo skorzystać z pozasądowych metod rozwiązywania sporów, w szczególności zwrócić się do stałego polubownego sądu konsumenckiego lub do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.