

Regulamin usługi OTODOM Concierge

Spis treści:

- I. **Definicje**
- II. **Postanowienia ogólne**
- III. **Szczegółowe zasady świadczenia Usługi OTODOM Concierge**
- IV. **Bezprawne i niezgodne z Regulaminem działania**
- V. **Postępowanie reklamacyjne**
- VI. **Rozwiązanie i wypowiedzenie umowy**
- VII. **Postanowienia końcowe**

I. Definicje:

1. **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 1.510.000 złotych, NIP: 7792433421;
2. **Lista rekomendowanych Ogłoszeń** – lista Ogłoszeń wyświetlanych na Koncie Usługobiorcy w ramach realizacji Usługi OTODOM Concierge;
3. **Ogłoszenie** – propozycja sprzedaży nieruchomości sporządzona przez użytkownika Serwisu OTODOM i opublikowana w Serwisie OTODOM na zasadach określonych w Regulaminie OTODOM dostępnym [tutaj](#) (regulamin dla użytkowników indywidualnych), dostępnym [tutaj](#) (regulamin dla biur nieruchomości) lub dostępnym [tutaj](#) (regulamin dla deweloperów);
4. **Konto** - zbiór danych powiązanych z danym Usługobiorcą, umożliwiające korzystanie z Usługi przez Usługobiorcę;
5. **Doradca klienta** – podmiot działający w imieniu Grupy OLX weryfikujący oczekiwania Usługobiorcy odnośnie poszukiwanych propozycji sprzedaży nieruchomości i nawiązujący kontakt z Usługobiorcą w wykonaniu Usługi;
6. **Ogłoszeniodawca** – użytkownik Serwisu OTODOM, który publikuje propozycję sprzedaży nieruchomości w Serwisie OTODOM na zasadach określonych w Regulaminie OTODOM dostępnym [tutaj](#) (regulamin dla użytkowników indywidualnych), dostępnym [tutaj](#) (regulamin dla biur nieruchomości) lub dostępnym [tutaj](#) (regulamin dla deweloperów);
7. **OTODOM Concierge lub Usługa** – bezpłatna usługa świadczona przez Grupę OLX polegająca na udostępnianiu Usługobiorcy Listy rekomendowanych Ogłoszeń wraz z dodatkowymi funkcjonalnościami opisanymi w niniejszym Regulaminie;

8. **Serwis OTODOM** - oznacza serwis internetowy utrzymywany w domenie otodom.pl prowadzony przez spółkę Grupa OLX sp. z o.o.;
9. **Strona** – strona internetowa pod domeną <https://concierge.otodom.pl/>, za pośrednictwem której Usługobiorca może zamówić usługę OTODOM Concierge;
10. **Usługobiorca** – osoba, która korzysta z Usługi w celach i w sposób wskazany w niniejszym Regulaminie;
11. **Usługa Kontakt z Ekspertem** - usługa świadczona przez Grupę OLX na zasadach określonych w Regulaminie dla użytkowników indywidualnych OTODOM, dostępnym pod adresem [tutaj](#);
12. **Regulamin** - niniejszy regulamin, który reguluje zasady świadczenia usługi OTODOM Concierge, zasady korzystania z Konta, jak również prawa i obowiązki Usługobiorców.

II. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa rodzaj, zakres i warunki świadczenia Usługi na rzecz Usługobiorców w ramach Serwisu OTODOM.
2. Usługa OTODOM Concierge świadczona jest nieodpłatnie.
3. Grupa OLX przetwarza dane osobowe Usługobiorców, w związku z realizacją Usługi zgodnie z postanowieniami [Polityki Prywatności](#) oraz [Polityką dotyczącą Cookies i Podobnych Technologii](#).
4. Treści publikowane na Stronie oraz w Serwisie OTODOM, 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 Serwisu OTODOM lub osób trzecich. Zabrania się jakiegokolwiek wykorzystywania tych treści bez pisemnej zgody uprawnionych. Zabrania się jakiegokolwiek agregowania i przetwarzania danych oraz innych informacji dostępnych na Stronie i w Serwisie w celu ich dalszego udostępniania osobom trzecim w ramach innych serwisów internetowych jak i poza Internetem. Zabrania się również wykorzystywania oznaczeń Strony, Serwisu OTODOM oraz Grupy OLX, w tym nazwy Usługi oraz charakterystycznych elementów grafiki bez zgody Grupy OLX.
5. 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) włączoną obsługę JavaScript oraz plików cookies (zwykle domyślnie włączone w przeglądarce).
6. Grupa OLX dołoży należytych starań, aby zapewnić nieprzerwane działanie Strony i Konta. Dążąc do zapewnienia wysokiej jakości usług oraz sprawności funkcjonowania Strony i Konta, Grupa OLX zastrzega sobie prawo do dokonywania przerw w funkcjonowaniu Strony i Konta, związane z jego aktualizacją, naprawą bądź konserwacją.

7. Usługobiorca będzie chronić poufność danych dostępu do Konta i nie jest uprawniony do ich przekazania jakimkolwiek osobom trzecim. Usługobiorca niezwłocznie poinformuje Grupę OLX w razie powzięcia wiadomości o pozyskaniu danych dostępu do Konta przez niepowołane osoby trzecie.
8. Usługobiorcą może być wyłącznie osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych.
9. Usługobiorca może zamówić Usługę z wykorzystaniem danego numeru telefonu i adresu email wyłącznie w ramach jednego Konta.
10. Umowa dotycząca świadczenia Usługi, w tym usługi Konta, zostaje zawarta na czas nieokreślony z chwilą aktywacji Usługi. Zasady rozwiązania umowy, w tym dezaktywacji Usługi zostały opisane w punkcie VI niniejszego Regulaminu.
11. Korzystanie ze Strony i Konta oznacza akceptację postanowień niniejszego Regulaminu.

III. Szczegółowe zasady świadczenia Usługi OTODOM Concierge

1. Usługa OTODOM Concierge polega na wyświetlaniu Usługobiorcy Listy rekomendowanych Ogłoszeń tj. listy Ogłoszeń, które spełniają kryteria określone przez Usługobiorcę.
2. W celu skorzystania z Usługi Usługobiorca określa na Stronie kryteria Ogłoszeń, które mają zostać wyświetlone w ramach realizacji Usługi.
3. Aby możliwe było zrealizowanie Usługi, Usługobiorca przesyła Grupie OLX dane kontaktowe w formularzu kontaktowym oraz musi zapoznać się z Regulaminem i zaakceptować jego postanowienia. Podanie danych osobowych jest dobrowolne jednakże niezbędne do świadczenia Usługi.
4. Z chwilą aktywacji Usługi zostanie utworzone dla Usługobiorcy Konto. Konto ma charakter techniczny i subsydiarny do konta Usługobiorcy w Serwisie Otodom, jeśli Usługobiorca takie posiada.
5. Po aktywacji Usługi Doradca klienta skontaktuje się telefonicznie z Usługobiorcą w ciągu 1 dnia roboczego. W obiektywnie uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec wydłużeniu. Doradca klienta podejmie maksymalnie 5 prób kontaktu telefonicznego z Usługobiorcą. W przypadku braku nawiązania kontaktu telefonicznego w ramach podjętych przez Grupę OLX prób Usługa nie będzie mogła zostać wykonana, a umowa ulegnie rozwiązaniu.
6. W trakcie kontaktu telefonicznego, o którym mowa w pkt 5, Usługobiorca może przekazać swoje indywidualne preferencje dotyczące sposobu realizacji Usługi, w tym kryteriów Ogłoszeń wyświetlanych Usługobiorcy w związku ze świadczeniem Usługi. Doradca klienta w miarę możliwości uwzględni indywidualne preferencje Usługobiorcy podane w trakcie rozmowy telefonicznej i dołoży starań, aby zostały one uwzględnione na Liście rekomendowanych Ogłoszeń dostarczonych Usługobiorcy w ramach realizacji Usługi.
7. W związku z realizacją Usługi Grupa OLX podejmie skuteczny kontakt z Usługobiorcą maksymalnie trzy razy celem doprecyzowania preferencji Usługobiorcy związanych z Listą rekomendowanych Ogłoszeń. Jeśli Usługobiorca oczekuje dodatkowego kontaktu telefonicznego ze strony Grupy OLX, powinien skontaktować się w tym celu z Grupą OLX i zamówić dodatkowy kontakt. Zamówienie dodatkowego kontaktu może nastąpić przez formularz kontaktowy dostępny na Koncie.

8. Pierwsza Lista rekomendowanych Ogłoszeń zostaje Usługobiorcy dostarczona w terminie 3 dni roboczych po nawiązaniu kontaktu telefonicznego, o którym mowa w pkt 7 powyżej, w formie linka z dostępem do Konta, przesłanego Usługobiorcy we wiadomości SMS na numer telefonu podany w formularzu kontaktowym przy aktywacji Usługi. Grupa OLX zastrzega sobie prawo do maksymalnie trzykrotnej aktualizacji przesłanej Listy rekomendowanych. Ogłoszeń Usługobiorca może również skorzystać za pośrednictwem SMS z usługi pomocniczej, polegającej na zleceniu Grupie OLX zamówienia, w imieniu i na rzecz Usługobiorcy, kontaktu z Ogłoszeniodawcami, których Ogłoszenia spełniają wszystkie kryteria Usługobiorcy. W obiektywnie uzasadnionych przypadkach termin, o którym mowa w zdaniu pierwszym, może ulec wydłużeniu, w szczególności w sytuacji, gdy nie istnieją oferty spełniające kryteria określone przez Usługobiorcę.
9. Ogłoszenia nie będą wyświetlane w ramach Listy rekomendowanych Ogłoszeń w przypadku braku Ogłoszeń w Serwisie, które spełniają kryteria.
10. W ramach Usługi Usługobiorca może otrzymać również na podany w ramach Konta adres e-mail powiadomienia zawierające odesłania do Listy rekomendowanych Ogłoszeń.
11. W ramach Konta Grupa OLX udostępnia Usługobiorcy funkcjonalność polegającą na oznaczeniu przez Usługobiorcę, czy dane Ogłoszenie mu się podoba (ikona z jednym lub dwoma kciukami w górę) czy też nie (ikona z kciukiem w dół lub krzyżykiem). Funkcjonalność służy umożliwieniu Usługobiorcy pozostawienia na Koncie subiektywnej oceny danego Ogłoszenia z Listy rekomendowanych Ogłoszeń. Ocena będzie widoczna dla innych Usługobiorców, którzy wyrazili zainteresowanie Usługą.
12. W ramach formularza kontaktowego dostępnego na Stronie oraz Koncie możliwe jest zamówienie kontaktu z Doradcą klienta.
13. Za pośrednictwem Konta Usługobiorca ma możliwość zamówienia niezależnej Usługi Kontakt z Ekspertem.
14. Za pośrednictwem Konta Usługobiorca ma możliwość zamówienia kontaktu z Ogłoszeniodawcą. Zamówienie kontaktu z Ogłoszeniodawcą może nastąpić poprzez zaznaczenie przy wybranym Ogłoszeniu z Listy rekomendowanych Ogłoszeń symbolu z podwójnym kciukiem w zakładce dotyczącej opinii. Usługobiorca wypełniając i przysyłając formularz kontaktowy, o którym mowa w niniejszym punkcie, umożliwi Grupie OLX przekazanie danych kontaktowych Usługobiorcy Ogłoszeniodawcy. Ogłoszeniodawca jest podmiotem niezależnym od Grupy OLX.
15. W ramach Konta Grupa OLX udostępnia funkcjonalność polegającą na wskazaniu dopasowania danego Ogłoszenia z Listy rekomendowanych Ogłoszeń do kryteriów i preferencji Usługobiorcy. Poziom dopasowania jest ustalany automatycznie.
16. W ramach Konta Grupa OLX udostępnia funkcjonalność polegającą na wyświetleniu zainteresowania innych Usługobiorców danym Ogłoszeniem. W ramach osób zainteresowanych danym Ogłoszeniem wyświetlane są awatary Usługobiorców, którzy polubili dane Ogłoszenie (oznaczyli ją jednym bądź dwoma kciukami w górę).
17. Usługobiorca ma możliwość dodania wybranego awatara w ramach Konta spośród wybranych przez Grupę OLX. W takim wypadku ten awatar będzie wyświetlany innym Usługobiorcom w ramach funkcjonalności wyświetlenia zainteresowania danym Ogłoszeniem.

18. W ramach Listy rekomendowanych Ogłoszeń Grupa OLX wyświetla status Ogłoszenia odnoszący się do jego aktualności w Serwisie OTODOM, przy czym Grupa OLX dokonuje aktualizacji tego statusu nie rzadziej niż raz w ciągu doby. Wyświetlenie informacji o tym, że dane Ogłoszenie jest nieaktualne oznacza, iż uległo ono dezaktywacji w Serwisie OTODOM i nie jest już dostępne.

IV. Bezprawne i niezgodne z Regulaminem działania

1. Usługobiorca uprawniony jest do korzystania ze Strony i Konta zgodnie z ich przeznaczeniem, w granicach prawa i dobrych obyczajów obowiązujących społeczeństwo informacyjne, z poszanowaniem praw i dóbr innych osób. W szczególności, Usługobiorca zobowiązuje się do:
 - a) niepodejmowania działań, które mogłyby zakłócić prawidłowe funkcjonowanie Strony i Konta, w tym do nieingerowania w zawartość Strony, Konta lub Kont innych Usługobiorców, czy też w ich elementy informatyczne;
 - b) niepodejmowania działań bezprawnych, w tym przesyłania z wykorzystaniem funkcjonalności Strony lub Konta treści naruszających przepisy prawa, dobra osobiste, naruszających cudze prawa własności intelektualnej lub dobre obyczaje;
 - c) powstrzymywania się od działania w złej wierze, od nadużywania funkcjonalności Strony lub Konta, korzystania z nich niezgodnie z jego przeznaczeniem i wbrew Regulaminowi.
2. W razie poważnego naruszenia prawa z wykorzystaniem Konta, a także poważnego lub powtarzającego się naruszenia postanowień Regulaminu, Grupa OLX może, z zachowaniem zasad proporcjonalności i poszanowania wolności obrotu, zawiesić Konto albo tymczasowo lub permanentnie je zablokować, co będzie równoznaczne z tymczasowym zawieszeniem świadczenia usług na rzecz Usługobiorcy, z uwzględnieniem poniższych zasad:
 - a) Grupa OLX może podjąć właściwe czynności wyjaśniające, dążąc do ustalenia okoliczności sprawy, działając proporcjonalnie i rozsądnie;
 - a) zawieszenie Konta oznacza czasowe wstrzymanie jego funkcjonalności. Usługobiorca, którego Konto zostało zawieszone, traci możliwość aktywnego korzystania z Konta, co oznacza, że nie ma dostępu do zasobów Konta, jak też nie może wysyłać wiadomości z wykorzystaniem jego funkcjonalności;
 - b) zablokowanie Konta oznacza utratę przez Usługobiorcę możliwości dostępu do Konta.

V. Postępowanie reklamacyjne

1. W razie wystąpienia jakichkolwiek nieprawidłowości dotyczących działania Strony lub Konta, w tym poszczególnych usług mających charakter techniczny Usługobiorca może nieodpłatnie złożyć reklamację dotyczącą niewykonania bądź nienależytego wykonania przez Grupę OLX usług świadczonych na podstawie Regulaminu.
2. Reklamację można złożyć za drogą elektroniczną na adres e-mail: concierge@otodom.pl.

3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: adres e-mail Usługobiorcy oraz okoliczności uzasadniające reklamację, a także żądanie Usługobiorcy związane ze składaną reklamacją.
4. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje nie pozwalają na rozpoznanie reklamacji, Grupa OLX zwróci się do Usługobiorcy 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.
5. Grupa OLX rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od daty otrzymania reklamacji lub otrzymania informacji uzupełniającej, o której mowa w punkcie 4 powyżej.
6. Odpowiedź Grupy OLX w sprawie reklamacji jest wysyłana pocztą elektroniczną na wskazany przez Usługobiorcę adres e-mail, chyba że Usługobiorca zażąda w treści reklamacji przestania odpowiedzi pocztą na adres korespondencyjny wskazany w treści reklamacji.

VI. Rozwiązanie i wypowiedzenie Umowy

1. Umowa dotycząca Usługi może zostać rozwiązana w przypadkach określonych w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa oraz w przypadkach opisanych w treści Regulaminu.
2. Umowa dotycząca Usługi może zostać rozwiązana przez Usługobiorcę z zachowaniem poniższych zasad:
 - a) prawo do usunięcia Konta pozostaje bez wpływu na uprawnienia Usługobiorcy do wypowiedzenia umowy przewidzianego przepisami prawa oraz niniejszym Regulaminem;
 - b) usunięcie Konta możliwe jest poprzez: (i) wybranie odpowiedniego przycisku na Koncie, (ii) przestanie oświadczenia o rozwiązaniu za pomocą formularza kontaktowego lub (iii) przestanie oświadczenia o rozwiązaniu pisemnie na adres Grupy OLX;
 - c) wraz z usunięciem Konta przez Usługobiorcę Usługobiorca traci dostęp do Konta;
3. Grupa OLX uprawniona jest do rozwiązania umowy z Usługobiorcą, jeśli Usługobiorca:
 - b) nie wykonał żadnej aktywności na Koncie przez co najmniej 3 miesiące. W rezultacie Usługobiorca nie będzie już uprawniony do korzystania z usuniętego Konta. Informacja o rozwiązaniu umowy zostanie wysłana Usługobiorcy z 30-dniowym wyprzedzeniem na adres e-mail podany podczas zamawiania Usługi. Usługobiorca będzie mógł wyrazić chęć dalszego korzystania z Usługi, w tym stworzonego w tym celu Konta, poprzez użycie linku znajdującego się w tej wiadomości.
 - c) pomimo uprzedniego wezwania go przez Grupę OLX do zaprzestania określonych działań lub zaniechań naruszających postanowienia Regulaminu lub przepisy prawa powszechnie obowiązującego, kontynuuje wskazane w wezwaniu działania.

VII. Postanowienia końcowe

1. Grupa OLX ma prawo do zmiany Regulaminu w każdym czasie. Zmiany Regulaminu mogą nastąpić w szczególności z przyczyn organizacyjnych, prawnych lub technicznych i rozwoju Usług w ramach

Strony lub Konta, mogą dotyczyć również zmiany opłat i warunków realizowania Usług. Zmieniając Regulamin Grupa OLX stosuje następujące zasady:

- a) o każdej zmianie Usługobiorca zostanie poinformowany poprzez zamieszczenie informacji na Stronie lub drogą elektroniczną, na adres e-mail podany przez Usługobiorcę;
 - b) zmiany wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Grupę OLX, nie krótszym niż 15 dni od dnia poinformowania o zmianie Regulaminu, chyba że przepisy prawa powszechnie obowiązującego stanowią odmiennie;
2. 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.
 3. Do Usług świadczonych przed dniem wejścia w życie nowej wersji Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu w brzmieniu dotychczasowym.
 4. W celu rozwoju Serwisu Grupa OLX ma prawo wprowadzenia nowych Usług i funkcjonalności, które mogą być poprzedzone testami produktowymi.
 5. 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.
 6. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, prawem właściwym dla umów pomiędzy Usługobiorcą a Grupą OLX jest prawo polskie.
 7. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez Grupę OLX zostaną poddane właściwym sądom powszechnym.