REGULAMIN SPRZEDAŻY I ŚWIADCZENIA USŁUG

Centrum Jakości Opieki

Data obowiązywania: 14.10.2026

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady zawierania umów na odległość, dokonywania płatności oraz realizacji usług oferowanych za pośrednictwem serwisu internetowego www.centrumjakosciopieki.pl, zwanego dalej „Serwisem".
2. Sprzedawcą i usługodawcą jest:

   Nicoletta Gortat
   prowadząca działalność pod marką Centrum Jakości Opieki
   Adres korespondencyjny: Świętojańska 118, 81-388 Gdynia
   NIP: 6112604717 REGON: 542020164
   REGON: 542020164
   Adres e-mail: biuro@centrumjakosciopieki.pl
   Telefon: +48 575 838 770
   zwana dalej „Usługodawcą" lub „CJO".

3. Regulamin ma zastosowanie do konsumentów, przedsiębiorców i innych podmiotów korzystających z usług CJO.
4. Postanowienia dotyczące konsumentów stosuje się odpowiednio do osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, którym właściwe przepisy przyznają określone uprawnienia konsumenckie.
5. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie w Serwisie w sposób umożliwiający jego zapisanie, odtwarzanie i utrwalenie.
6. W przypadku indywidualnych umów audytowych i doradczych strony mogą uzgodnić szczególne warunki współpracy. Postanowienia takich umów mają pierwszeństwo w zakresie objętym indywidualnymi ustaleniami, z zastrzeżeniem przepisów bezwzględnie obowiązujących.

§ 2. Rodzaje usług

1. CJO oferuje w szczególności:
   a) bezpłatne konsultacje zapoznawcze;
   b) odpłatne konsultacje eksperckie dla przedsiębiorców, placówek i inwestorów;
   c) odpłatne konsultacje indywidualne dla rodzin;
   d) szkolenia online i stacjonarne;
   e) usługi audytowe, doradcze i organizacyjne;
   f) materiały szkoleniowe, dokumentację oraz inne treści cyfrowe, jeżeli zostaną wprowadzone do sprzedaży.
2. Szczegółowy zakres, cena, czas trwania, forma realizacji i warunki każdej usługi określane są w jej opisie.
3. Konsultacje, szkolenia, audyty i treści cyfrowe mogą stanowić odrębne rodzaje świadczeń, do których zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa.

§ 3. Składanie zamówień i zawieranie umów

1. Zamówienia można składać za pośrednictwem funkcjonalności zakupowych dostępnych w Serwisie.
2. W celu dokonania zakupu klient:
   a) wybiera usługę;
   b) zapoznaje się z jej opisem, ceną i warunkami;
   c) podaje dane wymagane do realizacji zamówienia;
   d) zapoznaje się z Regulaminem;

e) wybiera metodę płatności;
f) potwierdza zamówienie przyciskiem jednoznacznie wskazującym obowiązek zapłaty, np. „Zamawiam i płacę”.

3. Przed złożeniem zamówienia klient otrzymuje wymagane prawem informacje o usłudze, jej cenie, zasadach wykonania oraz prawie odstąpienia od umowy lub ustawowych wyjątkach od tego prawa.
4. Złożenie zamówienia stanowi ofertę zawarcia umowy.
5. Umowa zostaje zawarta z chwilą przesłania przez CJO potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji, zgodnie z komunikatami przedstawionymi w procesie zakupowym.
6. Potwierdzenie zawarcia umowy wraz z wymaganymi informacjami przekazywane jest klientowi na trwałym nośniku, w szczególności pocztą elektroniczną.
7. Zamówienia dotyczące usług indywidualnych mogą być realizowane na podstawie osobnej oferty i umowy.

§ 4. Ceny i płatności

1. Ceny usług oferowanych w Serwisie podawane są w złotych polskich jako ceny brutto, z uwzględnieniem podatku VAT, jeżeli ma zastosowanie.
2. Przed złożeniem zamówienia klient otrzymuje informację o całkowitej cenie i ewentualnych dodatkowych kosztach.
3. Płatności online obsługiwane są za pośrednictwem Przelewy24, zgodnie z metodami udostępnionymi w procesie zakupowym.
4. Dostępne formy płatności mogą obejmować BLIK, szybkie przelewy bankowe i płatności kartą.
5. Zamówienie wymagające przedpłaty jest przyjmowane do realizacji po skutecznym dokonaniu płatności, chyba że oferta stanowi inaczej.
6. W przypadku niepowodzenia płatności klient może skorzystać z dostępnych metod ponowienia płatności lub skontaktować się z CJO.
7. Dokumenty sprzedaży wystawiane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
8. W przypadku usług wycenianych indywidualnie zasady płatności określa oferta lub odrębna umowa.

§ 5. Konsultacje bezpłatne

1. CJO może oferować bezpłatne konsultacje zapoznawcze, których celem jest rozpoznanie potrzeb klienta oraz przedstawienie możliwości współpracy.
2. Standardowy czas konsultacji zapoznawczej wynosi 30 minut, chyba że w opisie usługi wskazano inaczej.
3. Konsultacja zapoznawcza nie obejmuje szczegółowej analizy dokumentacji, opracowania procedur ani przeprowadzenia audytu.
4. Rezerwacja odbywa się poprzez udostępniony system rezerwacji terminów.
5. W przypadku braku możliwości uczestnictwa klient powinien anulować lub przełożyć spotkanie, korzystając z udostępnionych funkcjonalności albo kontaktując się z CJO.
6. CJO może określać dostępność i limity bezpłatnych terminów.

§ 6. Konsultacje odpłatne

1. CJO świadczy odpłatne konsultacje eksperckie w zakresie określonym w ofercie.
2. Konsultacje mogą dotyczyć w szczególności:
   a) planowania i otwierania placówek opiekuńczych;
   b) organizacji i zarządzania placówkami;
   c) procedur, standardów jakości i przygotowania do kontroli;
   d) oceny i wyboru placówek opiekuńczych przez rodziny;
   e) innych zagadnień uzgodnionych z klientem.
3. Czas trwania konsultacji określony jest w opisie produktu. W przypadku konsultacji 60-minutowej czas spotkania wynosi 60 minut.
4. Po skutecznym opłaceniu zamówienia klient otrzymuje wiadomość elektroniczną zawierającą dalsze instrukcje, w szczególności dostęp do formularza przygotowawczego.
5. Klient proszony jest o wypełnienie formularza przygotowawczego w celu umożliwienia CJO zapoznania się z przedmiotem konsultacji.

6. Po wypełnieniu formularza klient otrzymuje dostęp do rezerwacji terminu w systemie zcal lub innym systemie wskazanym przez CJO.
7. Konsultacja odbywa się online, chyba że strony uzgodnią inaczej.
8. Klient powinien zapewnić odpowiednie warunki techniczne umożliwiające udział w spotkaniu.
9. Konsultacja obejmuje zakres wskazany w opisie zakupionej usługi. Sporządzenie odrębnej opinii, raportu, dokumentacji lub audytu może wymagać dodatkowego zamówienia.
10. Klient może zgłosić potrzebę zmiany terminu konsultacji. Szczegółowe zasady organizacyjne dotyczące przełożenia spotkania wskazane są w opisie usługi lub informacji przekazanej przed dokonaniem zakupu.
11. W przypadku problemów technicznych po stronie CJO uniemożliwiających przeprowadzenie spotkania klient otrzyma możliwość ustalenia nowego terminu lub skorzystania z odpowiednich uprawnień wynikających z przepisów prawa.
12. W przypadku nieobecności klienta, spóźnienia lub problemów technicznych po jego stronie sytuacja rozpatrywana jest z uwzględnieniem okoliczności sprawy, warunków umowy i obowiązujących przepisów.
13. Postanowienia dotyczące rezerwacji i zmiany terminów nie ograniczają ustawowego prawa odstąpienia od umowy ani innych uprawnień konsumenckich.

§ 7. Szkolenia

1. CJO organizuje szkolenia online i stacjonarne dla przedsiębiorców, pracowników placówek, inwestorów, przedstawicieli instytucji oraz innych zainteresowanych osób.
2. Opis szkolenia zawiera informacje o temacie, programie, terminie, czasie trwania, formie realizacji, cenie i materiałach przewidzianych dla uczestników.
3. Zapis na szkolenie następuje poprzez dokonanie zamówienia i płatności albo na zasadach ustalonych indywidualnie.
4. Po przyjęciu zamówienia uczestnik otrzymuje informacje organizacyjne dotyczące szkolenia.
5. Jeżeli szkolenie obejmuje materiały edukacyjne, prezentacje, wzory dokumentów lub inne materiały pomocnicze, są one udostępniane w sposób wskazany w ofercie.
6. CJO zastrzega możliwość wprowadzania uzasadnionych zmian organizacyjnych, pod warunkiem zachowania praw klienta wynikających z zawartej umowy i przepisów prawa.
7. W przypadku odwołania szkolenia przez CJO klientowi przysługuje zwrot uiszczonej ceny, chyba że strony uzgodnią inny termin.
8. Jeżeli zmiana terminu szkolenia uniemożliwia klientowi uczestnictwo, klient może skorzystać z uprawnień wynikających z umowy i obowiązujących przepisów prawa.
9. Materiały szkoleniowe stanowią pomoc edukacyjną. Wzory dokumentów mogą wymagać dostosowania do indywidualnych warunków organizacyjnych i aktualnego stanu prawnego.
10. Jeżeli szkolenie obejmuje dodatkowe świadczenia, np. dostęp do konsultacji na preferencyjnych warunkach, szczegółowe zasady ich wykorzystania określa opis oferty.

§ 8. Audyty i doradztwo indywidualne

1. Usługi audytowe i rozbudowane usługi doradcze mogą być realizowane na podstawie indywidualnej wyceny oraz odrębnej umowy.
2. Zakres współpracy może obejmować analizę dokumentacji, ocenę organizacji pracy, wizyty w placówce, opracowanie raportów, rekomendacji lub innych uzgodnionych rezultatów.
3. Szczegółowy zakres usługi, termin wykonania, wynagrodzenie oraz zasady współpracy ustalane są przed rozpoczęciem realizacji.
4. Klient zobowiązuje się współdziałać z CJO w zakresie niezbędnym do wykonania usługi.
5. CJO realizuje usługi z należytą starannością i w zakresie posiadanych kompetencji.

§ 9. Prawo odstąpienia od umowy i rozpoczęcie świadczenia przed upływem 14 dni

1. Konsument, który zawarł umowę na odległość, ma co do zasady prawo odstąpić od niej bez podawania przyczyny w terminie 14 dni, z uwzględnieniem wyjątków określonych w ustawie o prawach konsumenta.
2. W przypadku umowy o świadczenie usług termin do odstąpienia liczy się co do zasady od dnia zawarcia umowy.

3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, konsument może przesłać jednoznaczne oświadczenie na adres biuro@centrumjakosciopieki.pl albo na adres korespondencyjny CJO.
4. Konsument może skorzystać z udostępnionego przez CJO formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
5. Na wyraźne żądanie konsumenta świadczenie usługi, w szczególności konsultacji lub szkolenia, może rozpocząć się przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy.
6. Konsument, który żąda rozpoczęcia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zostaje poinformowany, że po pełnym wykonaniu odpłatnej usługi przez CJO utraci prawo odstąpienia od umowy, jeżeli zostały spełnione wszystkie wymagane ustawą warunki.
7. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy po rozpoczęciu świadczenia na wyraźne żądanie konsumenta, ale przed jego pełnym wykonaniem, konsument zobowiązany jest do zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia, zgodnie z art. 35 ustawy o prawach konsumenta.
8. Wysokość należności za częściowo wykonaną usługę ustalana jest proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej ceny oraz właściwych przepisów prawa.
9. W przypadku pełnego wykonania odpłatnej usługi za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który przed rozpoczęciem świadczenia został poinformowany o utracie prawa odstąpienia po jego pełnym wykonaniu i przyjął tę informację do wiadomości, prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje.
10. W przypadku dostarczania treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym zastosowanie mają odrębne zasady określone w ustawie o prawach konsumenta, w szczególności dotyczące rozpoczęcia świadczenia i utraty prawa odstąpienia po spełnieniu ustawowych warunków.
11. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy CJO dokonuje zwrotu należnych płatności zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
12. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio do przedsiębiorców korzystających z ochrony konsumenckiej w zakresie przewidzianym przepisami prawa.
13. Powyższe postanowienia nie ograniczają innych ustawowych uprawnień konsumenta, w szczególności związanych z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy.

§ 10. Reklamacje

1. Klient może zgłosić reklamację dotyczącą zakupionej usługi.
2. Reklamację można przesłać na adres biuro@centrumjakosciopieki.pl lub na adres korespondencyjny CJO.
3. Zaleca się wskazanie numeru zamówienia, opisu problemu oraz oczekiwanego sposobu rozwiązania sprawy. Brak tych informacji nie wyłącza prawa do złożenia reklamacji.
4. CJO rozpatruje reklamacje zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa tj. 14 dni kalendarzowych, w tym z uwzględnieniem ustawowych terminów odpowiedzi mających zastosowanie do danej reklamacji.
5. Odpowiedź przekazywana jest na trwałym nośniku, w szczególności pocztą elektroniczną, jeżeli jest to dopuszczalne i zgodne z obowiązującymi przepisami.
6. W przypadku treści cyfrowych lub usług cyfrowych, jeżeli są oferowane, zastosowanie mają odpowiednie przepisy dotyczące zgodności świadczenia z umową.
7. Niniejszy Regulamin nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień klientów wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 11. Charakter doradztwa i odpowiedzialność

1. CJO świadczy usługi doradcze i edukacyjne z należytą starannością, zgodnie z zakresem uzgodnionym z klientem.
2. Konsultacje i szkolenia nie stanowią indywidualnych porad prawnych, podatkowych ani medycznych, chyba że określona usługa jest świadczona przez osobę posiadającą wymagane uprawnienia i jej zakres wyraźnie to przewiduje.
3. Rekomendacje i materiały CJO nie zastępują czynności zastrzeżonych przepisami prawa dla określonych zawodów lub organów.
4. CJO nie gwarantuje uzyskania określonej decyzji administracyjnej, wyniku kontroli, certyfikacji ani rezultatu inwestycyjnego, chyba że odrębna umowa przewiduje inne, zgodne z prawem zobowiązania.
5. W przypadku konsultacji dla rodzin CJO udziela niezależnego wsparcia informacyjnego i doradczego w procesie wyboru placówki opiekuńczej. Ostateczna decyzja dotycząca wyboru placówki należy do klienta.

6. CJO ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
7. Żadne postanowienie Regulaminu nie wyłącza odpowiedzialności w zakresie, w jakim jej wyłączenie byłoby prawnie niedopuszczalne.

§ 12. Prawa autorskie i licencja na materiały

1. Materiały szkoleniowe, prezentacje, opracowania, wzory dokumentów i inne utwory udostępniane przez CJO podlegają ochronie prawnej.
2. Zakup szkolenia lub konsultacji nie powoduje przeniesienia autorskich praw majątkowych do udostępnionych materiałów.
3. O ile opis produktu lub odrębna umowa nie stanowią inaczej, klient otrzymuje niewyłączną licencję na korzystanie z materiałów do własnych celów edukacyjnych i wewnętrznych potrzeb organizacyjnych.
4. W przypadku udostępnionych wzorów dokumentów klient może je dostosowywać do potrzeb własnej placówki lub organizacji, jeżeli opis produktu nie przewiduje innych warunków.
5. Bez zgody uprawnionego zabronione jest odsprzedawanie, publiczne rozpowszechnianie, publikowanie w internecie oraz komercyjne udostępnianie materiałów osobom trzecim.
6. Korzystanie z materiałów w granicach ustawowego dozwolonego użytku pozostaje dozwolone.

§ 13. Ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe klientów i uczestników przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności RODO.
2. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych znajdują się w Polityce prywatności Centrum Jakości Opieki.
3. Dane przekazywane w formularzach przygotowawczych powinny być ograniczone do informacji niezbędnych do realizacji konsultacji.
4. Klienci nie powinni przekazywać szczegółowych danych dotyczących zdrowia osób trzecich, chyba że jest to rzeczywiście niezbędne i CJO zapewniło odpowiednią podstawę prawną oraz warunki ich przetwarzania.

§ 14. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Konsument może korzystać z dostępnych prawnie pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
2. Informacje o dostępnych procedurach można uzyskać m.in. na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl.
3. Konsument może także zwrócić się o pomoc do właściwego miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów.
4. Skorzystanie z pozasądowego rozwiązania sporu jest dobrowolne, chyba że właściwe przepisy stanowią inaczej.

§ 15. Zmiany Regulaminu

1. CJO może zmienić Regulamin w szczególności w przypadku zmian przepisów prawa, zakresu usług, metod płatności, funkcjonalności Serwisu lub konieczności poprawy bezpieczeństwa.
2. Zmiany nie naruszają praw nabytych przez klientów ani warunków wcześniej zawartych umów, chyba że wynika to z przepisów prawa lub zgodnych z prawem indywidualnych ustaleń.
3. Aktualna wersja Regulaminu publikowana jest w Serwisie wraz z datą obowiązywania.
4. W przypadkach wymaganych prawem klienci zostaną poinformowani o zmianach w odpowiedni sposób.

§ 16. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie znajdują właściwe przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeks cywilny, ustawa o prawach konsumenta, ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz przepisy o ochronie danych osobowych.

2. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają praw konsumentów wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Regulamin obowiązuje od dnia [data].

Centrum Jakości Opieki
www.centrumjakosciopieki.pl
biuro@centrumjakosciopieki.pl