

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług przez Instytut SEO sp. z o.o., z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Letniej 1, 53-018 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001059727, NIP: 8992972152, REGON: 526470098 (dalej: „**Instytut SEO**”).
2. Z Instytutem SEO można skontaktować się kierując e-mail na adres kontakt@instytut-seo.pl, telefonicznie pod numerem +48 600 133 678 lub kierując korespondencję na adres: ul. Letnia 1, 53-018 Wrocław.
3. Niniejszy Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 Nr 144, poz. 1204, t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344).

II. Definicje i objaśnienia

1. Dla potrzeb niniejszego Regulaminu poniższe terminy otrzymują następujące znaczenie:
 - 1.1 **Dzień Roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
 - 1.2 **„Klient”** – każdy podmiot korzystający z Usługi Pakietowej posiadający w niezbędnym zakresie zdolność do czynności prawnych.
 - 1.3 **„Konsultacja”** – spotkanie online ze Specjalistą trwające 45 minut, na które Klient albo jeden wyznaczony Pracownik Klienta może się umówić maksymalnie jeden raz dziennie w ramach każdej wykupionej Usługi Pakietowej. Zakres przedmiotowy Konsultacji określa **Załącznik nr 2** do niniejszego Regulaminu, przy czym dostępność poszczególnych Konsultacji zależy od rodzaju wykupionego Pakietu zgodnie z **Załącznikiem nr 1** do Regulaminu.
 - 1.4 **„Konsument”** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
 - 1.5 **„Konto Klienta”** – konto prowadzone dla Klienta przez Instytut SEO, do którego logowanie się jest możliwe za pośrednictwem Strony Internetowej. W ramach Konta Klienta istnieje możliwość dostępu do części Usług Pakietowych, m.in. do bloga jak i zarządzanie nimi np. zapisanie się na Konsultacje lub szkolenia, anulowanie subskrypcji itp.

- 1.6 **„Pakiet dla E-Commerce”** – Pakiet obejmujący możliwość korzystania przez Klienta z Usług Pakietowych dotyczących problematyki związanej z prowadzeniem sklepu internetowego i serwisów o podobnej specyfice (opis zawarto w **Załączniku nr 1** do niniejszego Regulaminu).
 - 1.7 **„Pakiet dla Stron i Blogów”** – Pakiet obejmujący możliwość korzystania przez Klienta z Usług Pakietowych dotyczących problematyki związanej z prowadzeniem stron internetowych i serwisów o podobnej specyfice (opis zawarto w **Załączniku nr 1** do niniejszego Regulaminu).
 - 1.8 **„Pracownik Klienta”** – członek personelu Klienta, bez względu na podstawę prawną zatrudnienia, w szczególności osoba zatrudniona na podstawie umowy o pracę, umowy o świadczenie usług (B2B), umowy zlecenia.
 - 1.9 **„Przedsiębiorca”** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.
 - 1.10 **„Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta”** - 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, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
 - 1.11 **„Regulamin”** – niniejszy regulamin świadczenia usług.
 - 1.12 **„Specjalista”** – członek personelu Instytutu SEO, bez względu na podstawę prawną zatrudnienia, w szczególności osoba zatrudniona na podstawie umowy o pracę, umowy o świadczenie usług (B2B), umowy zlecenia.
 - 1.13 **„Umowa”** – umowa o świadczenie Usług Pakietowych, zawierana pomiędzy Klientem i Instytutem SEO w oparciu o postanowienia niniejszego Regulaminu, który stanowi integralną część takiej Umowy.
 - 1.14 **„Usługi Pakietowe”** – usługi świadczone drogą elektroniczną przez Instytut SEO odpłatnie, w ramach Pakietu dla E-Commerce lub Pakietu dla Stron i Blogów. W ramach każdego Pakietu świadczone są następujące usługi: możliwość korzystania z Konta Klienta, Konsultacji, szkoleń, dostępu do bloga, dostępu do zamkniętej grupy wymiany informacji.
 - 1.15 **„Użytkownik”** – każda osoba odwiedzająca Stronę Internetową.
 - 1.16 **„Strona Internetowa”** – strona internetowa pod adresem instytut-seo.pl
2. W zależności od okoliczności terminy, o których mowa w punkcie 1 powyżej, mogą być w dalszej treści Regulaminu używane w liczbie pojedynczej albo w liczbie mnogiej.

III. Rodzaj świadczonych usług

1. Instytut SEO świadczy usługi obejmujące:
 - 1.2 usługi świadczone dla Klientów w ramach Pakietu dla E-Commerce odpłatnie, na podstawie zawartej Umowy;
 - 1.3 usługi świadczone dla Klientów w ramach Pakietu dla Stron i Blogów odpłatnie, na podstawie zawartej Umowy;
 - 1.4 usługi nieodpłatne, polegające na możliwości przeglądania zawartości informacyjnej Strony Internetowej świadczone dla Użytkowników Strony Internetowej.
2. Korzystanie z Usług Instytutu SEO wymienionych powyżej jest dobrowolne, ale wymaga akceptacji niniejszego Regulaminu.
3. Usługi Pakietowe nie są przeznaczone dla osób prowadzących działalność konkurencyjną wobec Instytutu SEO, za którą uważa się świadczenie usług doradczych, wykonawczych, szkoleniowych i wdrożeniowych na rzecz klientów w zakresie przedmiotowym, o którym mowa w załączniku nr 2 poniżej (w szczególności agencji SEO). Korzystanie z Usług Pakietowych przez podmioty prowadzące działalność konkurencyjną jest możliwe jedynie po uprzednim uzyskaniu zgody Instytutu SEO, która to zgoda powinna być wyrażona co najmniej w formie dokumentowej.

IV. Ogólne warunki świadczenia Usług Pakietowych

1. Klient ma możliwość wykupienia więcej niż jednej Usługi Pakietowej.
2. W ramach każdego z pakietów, Klient otrzymuje możliwość:
 - 2.1 Korzystania z Konsultacji prowadzonych przez wyznaczonych przez Instytut SEO Specjalistów;
 - 2.2 Zapoznawania się z treścią bloga prowadzonego przez Specjalistów, obejmującego tematykę, o której mowa w **Załącznikach nr 1 i 2** do niniejszego Regulaminu. Dostęp do bloga jest możliwy po zalogowaniu się do Konta Klienta;
 - 2.3 Wymiany informacji z innymi Klientami w ramach zamkniętej grupy wymiany informacji prowadzonej na portalu Facebook.
 - 2.4 Udziału w szkoleniach organizowanych przez Instytut SEO.
 - 2.5 Korzystania z Konta Klienta, za pośrednictwem którego istnieje możliwość w szczególności umówienia się na Konsultacje i odwołania Konsultacji, przejrzania historii Konsultacji, uzyskania dostępu do bloga, zapisu na szkolenia, uzyskania dostępu do historii subskrypcji (zamówień), odnowienia lub anulowania subskrypcji, dostępu i edycji do swoich danych osobowych, zmiany metody płatności, zarządzania Kontem Klienta, w tym zmiany hasła.

3. Klient ma możliwość korzystania z jednego Pakietu dla Stron i Blogów albo jednego Pakietu dla E-Commerce przez Klienta osobiście albo jednego Pracownika Klienta w każdym okresie rozliczeniowym. Korzystanie z Usług Pakietowych w jednym okresie rozliczeniowym przez większą liczbę Pracowników Klienta lub Klienta i jego Pracowników wymaga zawarcia dodatkowej / dodatkowych Umów. Klient ma prawo do zmiany Pracownika wyznaczonego do korzystania z Usług Pakietowych jedynie w nadzwyczajnych przypadkach, np. zakończenia współpracy z Pracownikiem, nie częściej niż jeden raz w ciągu okresu rozliczeniowego, przy czym Klient nie ma możliwości wyznaczenia Pracownika, który w okresie ostatnich dwóch okresów rozliczeniowych był już uprzednio wyznaczony jako uprawniony do korzystania z Usług Pakietowych.
4. Korzystanie z Usług Pakietowych jest możliwe jedynie w czasie trwania Umowy, z zastrzeżeniem przypadków, gdy niniejszy Regulamin wprost stanowi inaczej.
5. Konsultacje będą się odbywać w Dni Robocze, w godzinach między 9.00 a 21.00 z zastrzeżeniem, że:
 - 8.1 Instytut SEO nie gwarantuje dyspozycyjności wszystkich Specjalistów w ww. godzinach;
 - 8.2 Specjalista może wyrazić zgodę na przeprowadzenie Konsultacji na życzenie Klienta lub Pracownika Klienta poza ww. godzinami świadczenia usług. Decyzja Specjalisty o wyrażeniu zgody ma charakter uznaniowy.
6. Uczestnictwo w szkoleniach jest możliwe w terminach szkoleń wskazanych przez Instytut SEO w ogłoszeniu o organizacji szkolenia, które będą przekazywane Klientom mailowo.
7. W przypadku pozostałych usług wchodzących w skład Usług Pakietowych Instytut SEO dołoży wszelkich starań, aby usługi były świadczone 24 godziny na dobę.

V. Konsultacje

1. Konsultacje są prowadzone przez Specjalistów.
2. Po zalogowaniu się na Konto Klienta, Klient lub Pracownik Klienta ma możliwość zapoznania się ze specjalizacjami każdego ze Specjalistów oraz wskazania Specjalisty, z którym chciałby odbyć Konsultacje.
3. Termin Konsultacji jest rezerwowany po wyborze przez Klienta lub Pracownika Klienta daty i godziny Konsultacji, uzupełnienia adresu e-mail oraz numeru telefonu do kontaktu. Dodatkowo, na żądanie Instytutu SEO Klient lub Pracownik Klienta ma obowiązek krótkiego opisu problematyki, która ma być omówiona podczas Konsultacji.
4. Ostateczny wybór Specjalisty, który przeprowadzi Konsultacje jest zastrzeżony dla Instytutu SEO. Instytut SEO jest uprawniony do jednostronnej zmiany wybranego przez Klienta Specjalisty bez konieczności uzasadnienia zmiany. Do zmiany

Specjalista może dojść w szczególności w przypadku, gdy do omówienia tematu który jest przedmiotem Konsultacji jest kompetentny inny Specjalista lub w przypadku gdy nastąpiła zmiana dyspozycyjności Specjalisty.

5. Instytut SEO nie gwarantuje ciągłości Konsultacji, rozumianej jako prowadzenie kilku Konsultacji dla danego Klienta przez tego samego Specjalistę.
6. Przy zapisie na Konsultację istnieje zasada pierwszeństwa zapisów, przy ograniczonej liczbie miejsc. Instytut SEO nie gwarantuje, że w każdym przypadku Klientowi uda się zapisać na Konsultację w wybranym przez siebie dniu.
7. Klient nie ma prawa żądania zmiany Specjalisty przydzielonego przez Instytut SEO.
8. Konsultacje są prowadzone w formie telekonferencji odbywanej przy użyciu narzędzia Google Meet lub innego wskazanego przez Instytut SEO. W przypadku zmiany narzędzia do odbywania telekonferencji, Instytut SEO poinformuje o tym Klienta przed wyznaczonym terminem Konsultacji.
9. Na żądanie Specjalisty prowadzącego Konsultację Klient zobowiązuje się do włączenia kamery podczas Konsultacji, w celu weryfikacji przestrzegania zapisów niniejszego Regulaminu.
10. Konsultacje polegają na bieżącym udzieleniu wyłącznie ustnej odpowiedzi na zapytanie Klienta lub Pracownika Klienta dotyczące konkretnego problemu lub konkretnej sprawy w ramach prowadzonej przez Klienta działalności. Przy czym dopuszcza się przeprowadzenie Konsultacji również w ten sposób, że Klient, Pracownik Klienta lub Specjalista udostępnią swój ekran, a następnie Specjalista wskaże Klientowi sposób postępowania w celu rozwiązania problemu Klienta lub połączy się zdalnie z Klientem w celu ustawienia bezpośrednio parametrów narzędzia. Specjalista ma prawo odmówić przeprowadzenia Konsultacji, w sytuacji, gdy Klient lub Pracownik Klienta zamiast konsultacji danego konkretnego problemu lub sprawy żąda przeprowadzenia przez Specjalistę szkolenia, przykładowo ogólnego szkolenia z obsługi danego narzędzia.
11. W przypadku, gdy Specjalista podczas Konsultacji nie jest w stanie odpowiedzieć na pytanie Klienta np. z uwagi na konieczność przypomnienia sobie funkcjonalności danego narzędzia lub w przypadku konieczności przemyślenia odpowiedzi na bardziej komplikowane pytanie, wyznaczy Klientowi nowy termin Konsultacji, przypadający w ciągu 3 dni roboczych od terminu pierwszej Konsultacji, z zastrzeżeniem pkt V.12 i 14 poniżej. Jeśli Specjalista uzna, że inny Specjalista z uwagi na zakres specjalizacji będzie bardziej kompetentny aby udzielić odpowiedzi na pytania Klienta, następna Konsultacja może zostać przeprowadzona przez innego wskazanego Specjalistę.
12. Instytut SEO nie jest zobowiązany do prowadzenia między Konsultacjami jakichkolwiek analiz, przygotowywania tekstów lub innych materiałów ani

parametryzacji narzędzi wykorzystywanych przez Klienta. W szczególności Instytut SEO nie realizuje między Konsultacjami następujących czynności:

- 12.1 przeprowadzenia audytu SEO serwisu Klienta, audytu konta Google Ads, Facebook Ads,
 - 12.2 przeprowadzenia analizy słów kluczowych (keyword research),
 - 12.3 przygotowania jakichkolwiek reklam na rzecz Klienta,
 - 12.4 realizacji prac graficznych lub generowania zdjęć,
 - 12.5 przygotowania jakichkolwiek treści na stronę internetową lub treści SEO,
 - 12.6 pozyskiwaniu linków zewnętrznych (prowadzenia działań link-buildingowych)
 - 12.7 analizy linków przychodzących,
 - 12.8 przygotowania jakichkolwiek programów komputerowych, w tym fragmentów kodu lub narzędzi informatycznych,
 - 12.9 wdrożenia zmian na stronach internetowych i innych serwisach Klienta,
 - 12.10 przygotowania wdrożenia analitycznego lub jego realizacji,
 - 12.11 analizy firm prowadzących działalność konkurencyjną wobec Klienta,
 - 12.12 analizy jakichkolwiek umów Klienta,
 - 12.13 analizy dotychczasowych działań firmy SEO zaangażowanej przez Klienta,
 - 12.14 sprawdzania pozycji słów kluczowych,
 - 12.15 generowania raportów Google Analytics i innych narzędziach.
 - 12.16 prowadzenia audytu księgowego lub analizy podatkowej.
13. W ramach Konsultacji mogą być prowadzone działania, o których mowa w pkt V.12 powyżej w zakresie, w jakim pozwala na to ustny charakter Konsultacji, ograniczony czas trwania Konsultacji oraz pozostałe postanowienia niniejszego Regulaminu i jego załączników.
 14. Specjalista nie jest zobowiązany do wyznaczenia dodatkowego terminu Konsultacji w przypadku, gdy odpowiedź na pytanie Klienta wymagałaby przeprowadzenia czynności, o których mowa w pkt V.12 powyżej.
 15. Zapisy na Konsultacje są możliwe najpóźniej na 24 godziny przed planowanym rozpoczęciem Konsultacji.
 16. W przypadku, gdy Klient lub Pracownik Klienta nie może uczestniczyć w umówionym terminie Konsultacji ma obowiązek odwołania Konsultacji za pośrednictwem konta Klienta. Odwołanie powinno być dokonane najpóźniej na godzinę przed planowaną godziną rozpoczęcia Konsultacji.

17. W przypadku, gdy Klient co najmniej dwukrotnie nie wywiąże się z obowiązku odwołania Konsultacji, o którym mowa w pkt V.16 powyżej, Instytut SEO ma prawo w zależności od swojego wyboru:
 - 17.1 do zawieszenia możliwości korzystania przez Klienta z usług w ramach tego pakietu, których dotyczyło niewywiązanie się z obowiązku odwołania Konsultacji na okres 7 dni od dnia ostatniego naruszenia przez Klienta obowiązku, o którym mowa w pkt V.16 powyżej lub
 - 17.2 wypowiedzenia niniejszej Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia (niezależnie od tego czy naruszenie obowiązku nastąpiło w czasie jednego, czy kolejnych okresów subskrypcji).
18. W przypadku Konsumentów i Przedsiębiorców na Prawach Konsumenta, wynagrodzenie za okres, w którym ww. podmioty nie mogły korzystać z Usług Pakietowych zostanie proporcjonalnie zwrócone.

VI. Blog

1. W ramach bloga Klient otrzymuje dostęp do artykułów przygotowanych przez Specjalistów.
2. Klientowi w ramach Usług Pakietowych przysługuje dostęp zarówno do artykułów przygotowanych przez Specjalistów przed rozpoczęciem świadczenia Usług Pakietowych dla Klienta, jak i do artykułów dodanych po zawarciu Umowy z Klientem.
3. Instytut SEO zobowiązuje się do umieszczania w miarę możliwości nowych artykułów, nie gwarantuje jednak, że nowe artykuły pojawią się w każdym okresie trwania subskrypcji.

VII. Grupa wymiany informacji

1. W ramach świadczenia Usług Pakietowych Klient ma możliwość wymiany informacji z innymi Klientami lub Pracownikami Klientów w ramach zamkniętej grupy prowadzonej na portalu Facebook, której moderatorami są Specjaliści.
2. Aktywność Specjalistów będzie ograniczona do moderacji konwersacji użytkowników grupy. Specjaliści nie mają obowiązku udzielania odpowiedzi na ewentualne pytania zadawane przez Klientów lub Pracowników Klienta.
3. Klient zapewnia, że zarówno on, jak i Pracownicy Klienta będą korzystać z grupy wymiany informacji z poszanowaniem zasad dobrego wychowania, wzajemnego szacunku i ogólnych zasad netykiety.
4. Instytut SEO nie ponosi odpowiedzialności za treści i porady udzielane za pośrednictwem grupy wymiany informacji przez innych użytkowników grupy, w szczególności za ich prawidłowość jak również za konsekwencje zastosowania się do nich przez Klienta. Instytut SEO doloży jednak starań, aby treści i porady w

sposób oczywisty nieprawidłowe lub wprowadzające w błąd były odpowiednio oznaczane lub usuwane.

5. Po zakończeniu świadczenia Usług Pakietowych możliwość korzystania z grupy wymiany informacji zostanie zablokowana.

VIII. Szkolenia

1. Instytut SEO zobowiązuje się do przeprowadzenia co najmniej raz na kwartał każdego roku kalendarzowego szkolenia w formie online dla Klientów.
2. W Szkoleniu może wziąć udział Klient lub wskazany przez Klienta jeden Pracownik Klienta. W związku z powyższym w każdym momencie trwania szkolenia Klient lub Pracownik Klienta są zobowiązani, na żądanie prowadzącego szkolenie, do włączenia kamery w celu weryfikacji przestrzegania przez Klientów zasad niniejszego Regulaminu.
3. Wzięcie udziału w szkoleniu będzie możliwe po uprzednim uzyskaniu od Instytutu SEO potwierdzenia zapisu na szkolenie. Z uwagi na możliwości techniczne Instytut SEO może wprowadzić limit uczestników na dane szkolenie. W takim przypadku obowiązuje zasada pierwszeństwa zapisów. Informacja o ewentualnym limicie miejsc i harmonogramie zapisów na szkolenie zostanie przekazana Klientowi za pośrednictwem konta Klienta lub mailowo.
4. Instytut SEO nie odpowiada za brak możliwości uczestnictwa Klienta w szkoleniu spowodowanym przeszkodami technicznymi leżącymi po stronie Klienta, w szczególności brakiem Internetu lub słabym zasięgiem.
5. W przypadku, gdy z uwagi na przyczyny techniczne lub zmianę dyspozycyjności Specjalisty wyznaczonego do przeprowadzenia szkolenia nie da się go przeprowadzić w pierwotnie wyznaczonym terminie, Instytut SEO poinformuje o tym Klientów zapisanych na szkolenie i wyznaczy nowy termin szkolenia.
6. W przypadku, o którym mowa w pkt VIII.5 powyżej, jeśli szkolenia nie da się przeprowadzić z przyczyn leżących po stronie Instytutu SEO, a w dacie wyznaczenia przez Instytut SEO nowego terminu szkolenia Klienta nie będzie już wiązać z Instytutem SEO Umowa, Klient ma możliwość wzięcia udziału w szkoleniu. W takim przypadku Klientowi po przesłaniu przez niego wniosku o udzielenie dostępu, zostanie udzielony jednorazowy dostęp umożliwiający wzięcie udziału w szkoleniu.
7. Szkolenie będzie przeprowadzone za pośrednictwem wybranej przez Instytut SEO platformy umożliwiającej przeprowadzenie szkolenia w formie telekonferencji (online).

IX. Zawarcie Umowy o świadczenie Usług Pakietowych

1. Umowa pomiędzy Instytutem SEO, a Klientem o korzystanie z Usług Pakietowych zostaje zawarta według poniższej procedury:

- 1.1 Zawarcie Umowy jest możliwe za pośrednictwem Strony Internetowej. W celu zawarcia Umowy Klient wybiera Usługę lub Usługi Pakietowe spośród usług wymienionych na Stronie Internetowej (dodanie usługi do koszyka jest możliwe poprzez kliknięcie: „Skorzystaj już dziś”). Po dodaniu Usługi Pakietowej do koszyka Klient jest przekierowywany do formularza w celu wypełnienia danych osobowych niezbędnych do zawarcia umowy na świadczenie Usług Pakietowych, o których mowa w punkcie XX.1 poniżej.
 - 1.2 W przypadku chęci przekazania informacji dodatkowych, Klient wypełnia pole: „Informacje dodatkowe”.
 - 1.3 W przypadku, gdy Klient dysponuje kuponem rabatowym, wprowadza kod kuponu w polu znajdującym się powyżej formularza zawierającego dane osobowe.
 - 1.4 Po wypełnieniu danych, o których mowa w pkt 1.1 - 1.3 powyżej, Klient wypełnia dane do płatności. Płatność jest możliwa za pomocą karty płatniczej (usługi w tym zakresie realizuje firma Stripe Inc.). Płatność jest dokonywana z góry.
 - 1.5 Klient potwierdza warunki współpracy oraz składa oświadczenie o zapoznaniu się i akceptacji Regulaminu oraz Polityki Prywatności.
 - 1.6 Klient składa oświadczenie, czy jego działalność jest działalnością konkurencyjną wobec działalności Instytutu SEO.
 - 1.7 Klient składa oświadczenie, czy wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie od Umowy.
 - 1.8 Instytut SEO przesyła Klientowi na wskazany przez niego adres e-mail potwierdzenie zawarcia Umowy.
2. Z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej Umowa zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Klienta potwierdzenia jej zawarcia wysłanego przez Instytut SEO najpóźniej w ciągu 48 godzin od złożenia przez Klienta zamówienia. Wraz z potwierdzeniem Klient otrzymuje link umożliwiający ustawienie hasła do Konta Klienta. Po ustawieniu hasła, Klient ma możliwość rozpoczęcia korzystania z Usług Pakietowych.
 3. W przypadku, gdy z jakichkolwiek powodów płatność przed zawarciem Umowy nie została zrealizowana, Klient ma obowiązek dokonania płatności w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania potwierdzenia zawarcia Umowy.
 4. Informacje prezentowane na Stronie Internetowej nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, a jedynie zaproszenie do zawarcia umowy.
 5. W przypadku, gdy Umowa nie jest zawierana przez Klienta bezpośrednio, osoba zawierająca Umowę powinna dysponować stosownym upoważnieniem udzielonym przez Klienta do jego reprezentacji przy zawieraniu niniejszej Umowy.

Pełnomocnik lub inna osoba reprezentująca Klienta zobowiązują się do okazania ww. upoważnienia na każde żądanie Instytutu SEO.

6. W przypadku, gdy Klient złoży oświadczenie, że prowadzona przez niego działalność jest działalnością konkurencyjną, do zawarcia Umowy dochodzi dopiero w momencie złożenia Klientowi przez Instytut SEO oświadczenia, że wyraża zgodę na zawarcie Umowy mimo, że działalność jest działalnością konkurencyjną, po zaakceptowaniu przez Klienta niniejszego Regulaminu.

X. Płatności

1. Korzystanie z Usług Pakietowych jest odpłatne. Opłaty będą pobierane z góry, przy rozpoczęciu każdego kolejnego okresu trwania subskrypcji. Okres trwania subskrypcji wynosi miesiąc i jest liczony od dnia zawarcia Umowy przez Klienta. Okres subskrypcji kończy się z dniem, który swoją nazwą odpowiada temu dniu (to jest dniu zawarcia Umowy) w następnym miesiącu. Jeśli takiego dnia w tym miesiącu nie ma, okres subskrypcji kończy się w ostatnim dniu danego miesiąca kalendarzowego.
2. W przypadku gdy Klient przed upływem danego okresu trwania subskrypcji nie anuluje subskrypcji, umowa jest automatycznie przedłużana na dalszy miesięczny okres subskrypcji, a opłata za kolejny okres subskrypcji jest pobierana w pierwszym dniu każdego nowego okresu subskrypcji. W przypadku, gdy płatności nie da się pobrać automatycznie, Instytut SEO wezwie Klienta do dokonania zapłaty wyznaczając mu termin płatności wynoszący minimum 7 dni. W przypadku, gdy Klient nie dokona płatności w wyznaczonym terminie, Instytut SEO jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy. Umowa rozwiązuje się w takim przypadku w ostatnim dniu danego okresu subskrypcji.
3. Klient upoważnia niniejszym Instytut SEO do automatycznego pobierania płatności za Usługi Pakietowe poprzez obciążanie karty kredytowej lub debetowej Klienta wskazanej przy zawieraniu Umowy do końca trwania okresu subskrypcji.
4. W przypadku anulowania subskrypcji przed końcem danego okresu trwania subskrypcji, Usługi Pakietowe będą świadczone do upływu ostatniego dnia danego okresu subskrypcji.
5. Wynagrodzenie za świadczenie Usług Pakietowych w ramach Pakietu dla Stron i Blogów wynosi 295 zł netto (to jest 362,85 zł brutto) za miesięczny okres subskrypcji.
6. Wynagrodzenie za świadczenie Usług Pakietowych w ramach Pakietu dla E-Commerce wynosi 495 zł netto (to jest 608,85 zł brutto) za miesięczny okres subskrypcji.

XI. Prawa, obowiązki i odpowiedzialność Instytutu SEO

1. Instytut SEO zobowiązuje się dochowac należytej staranności w zakresie świadczenia usług objętych niniejszym Regulaminem.

2. Instytut SEO oświadcza, że Specjaliści posiadają odpowiednią wiedzę i wykształcenie w celu należytego świadczenia usług objętych niniejszym Regulaminem.
3. Umowa o świadczenie Usług Pakietowych jest umową starannego działania. W szczególności Instytut SEO nie ponosi odpowiedzialności w najszerszym możliwym zakresie za efekty niewłaściwego stosowania porad, analiz, informacji lub zaleceń przekazanych Klientowi przez Instytut SEO.
4. Instytut SEO zapewnia, że wdrożył standardowe, komercyjne instrumenty zabezpieczające poufność informacji przekazywanych przez Klientów.
5. Instytut SEO informuje, że korzystanie ze Strony Internetowej i środków porozumiewania się na odległość takich jak poczta elektroniczna, telefon, czy platformy do telekonferencji może wiązać się ze standardowym ryzykiem związanym z wykorzystywaniem tego typu narzędzi teleinformatycznych oraz rekomenduje podjęcie przez Klienta odpowiednich kroków celem zminimalizowania tego ryzyka. Instytut SEO zaleca w szczególności stosowanie odpowiedniego oprogramowania antywirusowego i komercyjnych systemów bezpieczeństwa.
6. Instytut SEO nie ponosi odpowiedzialności – w najszerszym dopuszczonym przez prawo zakresie – za działanie infrastruktury technicznej lub oprogramowania Klienta, w oparciu o które Klient uzyskuje dostęp do Strony Internetowej, Usług Pakietowych lub w oparciu o które funkcjonuje poczta elektroniczna Klienta, w tym w szczególności za blokowanie wiadomości wysyłanych przez Instytut SEO lub oznaczanie ich jako spam.
7. Instytut SEO zastrzega sobie prawo do:
 - 7.1. czasowego zawieszenia funkcjonowania Strony Internetowej lub wprowadzenia przerw w dostępności wszystkich bądź niektórych Usług Pakietowych lub innych usług ze względu na czynności konserwacyjne, prace modernizacyjne lub naprawcze jak również prace związane z rozwojem Strony Internetowej. W przypadku prac, które da się zaplanować, Instytut SEO poinformuje wcześniej Klienta o terminie ich przeprowadzenia, jeśli będzie się to wiązać z brakiem dostępności Usług Pakietowych jak również dołoży staranności, aby prace były dokonywane poza godzinami świadczenia usług Konsultacji.
 - 7.2. modyfikacji Strony Internetowej; modyfikacje dokonywane będą przede wszystkim w celu poprawy bezpieczeństwa, funkcjonalności, poziomu ochrony danych osobowych lub w celu przystosowania Strony Internetowej do zmieniających się przepisów prawa, zmian sytuacji rynkowej oraz rozwoju technologii,

7.3. zaprzestania prowadzenia Strony Internetowej, przy czym w przypadku Usług Pakietowych nie będzie to możliwe wcześniej, niż po rozwiązaniu Umowy.

7.4. weryfikacji przestrzegania przez Klientów i Pracowników Klientów postanowień niniejszego Regulaminu.

XII. Prawa i obowiązki Klienta

1. W celu najlepszego skorzystania z Konsultacji, Klient lub Pracownik Klienta powinien udzielić Instytutowi SEO informacji o nurtującym go problemie / zagadnieniu w sposób możliwie pełny i zgodny z prawdą.
2. Klient zobowiązuje się nie kontaktować z wyznaczonymi przez Instytut SEO Specjalistami poza wyznaczonymi godzinami Konsultacji. W szczególności zabronione jest kontaktowanie się ze Specjalistami prywatnie, z pominięciem Instytutu SEO lub narzędzi do kontaktu udostępnionych przez Instytut SEO. Naruszenie tego zakazu będzie upoważniało Instytut SEO do rozwiązania Umowy o świadczenie Usług Pakietowych w trybie natychmiastowym.
3. Klient jest zobowiązany do korzystania ze Strony Internetowej i Usług Pakietowych zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz zasadami współżycia społecznego. W szczególności zakazane jest dostarczanie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym.
4. Klient zobowiązuje się:
 - 4.1 nie podejmować jakichkolwiek działań uniemożliwiających lub utrudniających korzystanie ze Strony Internetowej lub Usług Pakietowych przez inne osoby, w tym w szczególności czynności ukierunkowanych na zakłócenie stabilności funkcjonowania Strony Internetowej lub innych narzędzi wykorzystywanych do świadczenia Usług Pakietowych,
 - 4.2 nie przekazywać Instytutowi SEO nieprawdziwych danych osobowych, w tym nie podawać danych fikcyjnych lub danych innych osób jako własnych,
 - 4.3 nie przekazywać Instytutowi SEO informacji poufnych w przypadku, gdyby przekazanie informacji poufnych mogłoby spowodować naruszenie nałożonego na Klienta ustawą lub umową obowiązku zachowania tych informacji w poufności,
 - 4.4 nie podejmować działań naruszających lub mogących naruszyć prawa Instytutu SEO, Specjalistów, innych Klientów lub osób trzecich,
 - 4.5 nie nagrywać Konsultacji ani Szkoleń
5. W przypadku niezgodności z Umową Usług Pakietowych, Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta jest uprawniony do żądania doprowadzenia Usług do ich zgodności z Umową na zasadach określonych w przepisach ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,

w szczególności do złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny lub odstąpieniu od umowy.

XIII. Świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Usługi drogą elektroniczną będą świadczone:
 - 1.1 Dla Użytkowników poprzez zapewnienie możliwości zapoznania się z treścią informacyjną Strony Internetowej;
 - 1.2 Dla Klientów w ramach świadczenia Usług Pakietowych.
2. Do korzystania ze Strony Internetowej konieczne jest posiadanie urządzenia zapewniającego dostęp do Internetu wraz z przeglądarką internetową.
3. Instytut SEO dołoży wszelkich starań, aby korzystanie ze Strony Internetowej było możliwe 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
4. Umowa między Instytutem SEO, a Użytkownikiem o świadczenie usług drogą elektroniczną polegających na korzystaniu ze Strony Internetowej zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia korzystania z powyższych Usług.
5. Rezygnacja przez Klienta z korzystania z ww. Usług jest możliwa w każdej chwili i następuje przez zaprzestanie korzystania z nich. Rezygnacja oznacza rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie korzystania ze Strony Internetowej.
6. Sposób zawarcia Umowy o świadczenie Usług Pakietowych określono w pkt IX niniejszego Regulaminu, z kolei informacja o dostępności usług została wskazana w pkt IV.5-7 niniejszego Regulaminu.
7. Do korzystania z Usług Pakietowych konieczne jest posiadanie urządzenia zapewniającego dostęp do Internetu wraz z przeglądarką internetową, jak również:
 - a) w przypadku Konsultacji - spełnianie warunków korzystania z usługi Google Meet, które na dzień sporządzenia niniejszego Regulaminu są następujące:
 - posiadanie aplikacji mobilnej Meet, aplikacji mobilnej Gmail lub aktualnej wersji przeglądarki internetowej Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge lub Apple Safari;
 - posiadanie urządzenia spełniającego minimalne wymagania systemowe, to jest: dwurdzeniowy procesor i 2 GB pamięci;
 - jeden z obsługiwanych systemów operacyjnych, których lista znajduje się tutaj: [Jakie wymagania musisz spełnić, żeby korzystać z Google Meet - Google Meet - Pomoc](#)
 - szerokopasmowe połączenie z Internetem;
 - kamera internetowa

Warunki korzystania z Google Meet można znaleźć na stronie:
<https://support.google.com/meet/answer/7317473?hl=pl>;

- b) w przypadku uczestnictwa w grupie wymiany informacji – posiadanie konta na portalu Facebook.
- c) w przypadku szkoleń – spełnianie warunków korzystania z usługi Google Meet lub innego dostawcy platformy, za pośrednictwem którego będzie prowadzone dane szkolenie.

XIV. Rozwiązanie Umowy

1. Klient ma prawo do rezygnacji z subskrypcji przed końcem danego okresu trwania subskrypcji, co będzie równoznaczne z wypowiedzeniem Umowy. W przypadku gdy oświadczenie o rezygnacji z subskrypcji dotrze do Instytutu SEO przed końcem trwającego okresu subskrypcji, Umowa zostanie rozwiązana z chwilą zakończenia tego okresu subskrypcji, a opłata za kolejny okres trwania subskrypcji nie zostanie pobrana. Rezygnacja składana jest poprzez Konto Klienta.
2. Z zastrzeżeniem, gdy Regulamin wprost stanowi inaczej, w przypadku podejrzenia naruszenia niniejszego Regulaminu przez Klienta Instytut SEO wyśle do Klienta ostrzeżenie wraz z informacją o zarzucanym naruszeniu i wezwaniem do udzielenia wyjaśnień.
3. W przypadku kolejnego naruszenia Regulaminu Instytut SEO jest upoważniony do zawieszenia możliwości korzystania z Usług Pakietowych w ramach których nastąpiło naruszenie na okres od 7 - 30 dni od dnia naruszenia, chyba że niniejsza Umowa wprost stanowi inaczej. Przy czym możliwość zawieszenia świadczenia Usług Pakietowych jest możliwa również w przypadku, gdy zarzucane naruszenie jest innego rodzaju, niż pierwsze naruszenie zarzucane Klientowi lub Pracownikowi Klienta lub jego sprawcą jest inny Pracownik Klienta niż sprawca pierwszego naruszenia. Ponadto możliwość zawieszenia świadczenia Usług Pakietowych jest niezależna od tego, czy kolejne naruszenie nastąpiło w tym samym, czy kolejnym okresie subskrypcji.
4. Instytut SEO ma prawo do wypowiedzenia Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, w przypadku rażącego naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności gdy:
 - a) Klient lub Pracownik Klienta przekazuje Instytutowi SEO informacje poufne, bez uzyskania wcześniejszego upoważnienia do ich przekazania osobie, do której należą informacje poufne;
 - b) Klient korzysta z Usług Pakietowych mimo prowadzenia przez Klienta działalności konkurencyjnej w stosunku do działalności prowadzonej przez Instytut SEO i bez uzyskania wcześniejszej zgody Instytutu SEO na korzystanie z Usług Pakietowych;
 - c) Klient nagrywa Konsultacje lub Szkolenia.

5. Z zastrzeżeniem Klientów będących Konsumentami lub Przedsiębiorcami na Prawach Konsumenta, Klientowi nie przysługuje zwrot wynagrodzenia za okres w którym nie mógł korzystać z Usług Pakietowych z uwagi na ich zawieszenie lub wypowiedzenia niniejszej Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
6. Niezależnie od powyższego, Instytutowi SEO przysługuje prawo do wypowiedzenia niniejszej Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu subskrypcji przypadającego po upływie ww. okresu.

XV. Kary umowne

1. Niniejszy punkt ma zastosowanie jedynie do Przedsiębiorców nie będących Przedsiębiorcami na Prawach Konsumenta.
2. Instytut SEO jest upoważniony do nałożenia na Klienta kary umownej w wysokości 10.000 PLN (słownie: dziesięć tysięcy złotych) w przypadku złożenia przez Klienta nieprawdziwego oświadczenia o nieprzewodzeniu przez Klienta działalności konkurencyjnej. Instytutowi SEO przysługuje prawo do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego, ponad wartość zastrzeżonej kary umownej.

XVI. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje dotyczące zawarcia lub wykonania Umowy należy zgłaszać, mailowo na adres e-mail kontakt@instytut-seo.pl lub na adres korespondencyjny: ul. Letnia 1, 53-018 Wrocław.
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej dane jej autora (imię i nazwisko), w przypadku zgłaszania reklamacji przez Pracownika Klienta, również imię i nazwisko lub firmę Klienta, przedmiot reklamacji, żądanie Klienta dotyczące sposobu rozpatrzenia reklamacji oraz dane kontaktowe Klienta, w szczególności adres e-mail.
3. Instytut SEO jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania.
4. Instytut SEO udzieli Klientowi odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem danych kontaktowych wskazanych przez Klienta. W przypadku Konsumentów lub Przedsiębiorców na Prawach Konsumenta odpowiedź na reklamację zostanie udzielona na papierze lub innym trwałym nośniku.

XVII. Prawo do odstąpienia od Umowy

1. Niniejszy punkt XVII ma zastosowanie do Usług świadczonych drogą elektroniczną dla Klientów będących Konsumentami lub Przedsiębiorcami na Prawach Konsumenta.
2. Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta może odstąpić od Umowy dotyczącej Usług Pakietowych świadczonych na odległość w

terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podawania przyczyny, z zastrzeżeniem pkt XVII.6 poniżej.

3. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy stanowi **Załącznik nr 3** do Regulaminu. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może zostać wysłane elektronicznie lub pocztą, na adresy wskazane w pkt I.2 powyżej.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy, Klient otrzyma zwrot płatności niezwłocznie, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od Umowy.
5. Zwrot płatności nastąpi przy użyciu tego samego sposobu zapłaty, którego użył Klient, chyba że Klient zgodzi się na dokonanie zwrotu płatności w inny sposób.
6. Prawo do odstąpienia od Umowy nie przysługuje w przypadku, gdy Klient wyraził zgodę rozpoczęcie świadczenia Usług Pakietowych przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy.

XVIII. Poufność

1. Klient i Instytut SEO zobowiązują się do zachowania w poufności wszelkich informacji otrzymanych przez każdą ze Stron w związku ze świadczeniem Usług, w szczególności informacji związanych z jej produktami, działalnością, technologią, zamówieniami lub wymogami technicznymi, a także wszelkich informacji o członkach personelu każdej ze Stron, w których posiadanie wejdzie w związku z wykonywaniem Umowy.
2. Obowiązek zachowania tajemnicy nie obowiązuje w przypadku gdy:
 - 2.1 Strona ujawniająca informacje poufne wprost określiła ją jako jawną, np. przez zamieszczenie jej na swojej stronie internetowej, lub gdy z okoliczności bez żadnych wątpliwości wynika, że dana informacja jest jawna;
 - 2.2 obowiązek ujawnienia informacji wynika wprost z obowiązujących przepisów prawa lub z orzeczenia sądu lub decyzji administracyjnej wydanych na podstawie przepisów prawa, co do których wyczerpano tryb zaskarżenia; Strona otrzymująca informacje poufne ma obowiązek poinformowania Strony ujawniającej informacje poufne o zaistnieniu konieczności ujawnienia informacji, o ile przepisy prawa przewidują taką możliwość
3. Strona otrzymująca informacje poufne bez uprzedniej zgody drugiej Strony, wyrażonej co najmniej w formie dokumentowej, nie będzie używać we własnym zakresie w celach nie dotyczących realizacji Umowy ani ujawniać informacji poufnych osobom trzecim za wyjątkiem Pracowników Klienta lub Specjalistów zaangażowanych w świadczenie Usług Pakietowych.
4. Strona otrzymująca informacje poufne zapewni, że osoby, którym ujawni informacje poufne zgodnie z ust. 3 powyżej, zostaną objęte obowiązkiem zachowania poufności analogicznym do tego określonego w niniejszym pkt. XVIII.

5. Postanowienia niniejszego pkt XVIII obowiązują w trakcie obowiązywania Umowy oraz po jej rozwiązaniu, wygaśnięciu albo odstąpieniu od niej, a obowiązek zachowania poufności trwa przez 5 lat od zaistnienia takiego zdarzenia.

XIX. Prawa autorskie

1. Wszelkie treści opublikowane na Stronie Internetowej lub Koncie klienta podlegają ochronie prawno – autorskiej.
2. Ilekroć w związku z korzystaniem z bloga dostępnego na Koncie Klienta Klientowi udzielany jest dostęp do jakichkolwiek utworów w rozumieniu przepisów prawa autorskiego, Klient uzyskuje licencję do korzystania z ww. utworów jedynie przez okres trwania Umowy oraz jedynie w celu jej realizacji.
3. Udzielona licencja jest licencją niewyłączną, umożliwiającą utrwalanie i zwielokrotnianie egzemplarzy utworu, w tym techniką cyfrową, bez możliwości dalszego rozpowszechnienia utworów.

XX. Ochrona danych osobowych

1. W celu świadczenia przez Instytut SEO Usług w ramach Usług Pakietowych, niezbędne jest podanie przez Klienta następujących danych:
 - 1.1. w przypadku Konsumentów:
 - a) imię, nazwisko,
 - b) adres zamieszkania,
 - c) adres e-mail,
 - d) numer telefonu.
 - e) numer karty kredytowej lub debetowej
 - 1.2. w przypadku Przedsiębiorców
 - a) nazwa firmy,
 - b) numer NIP,
 - c) adres prowadzonej działalności,
 - d) adres e-mail,
 - e) numer telefonu
 - f) numer karty kredytowej lub debetowej
2. Informacje o sposobie przetwarzania danych osobowych Użytkowników i Klientów znajdują się w Polityce Prywatności, dostępnej na Stronie Internetowej.
3. Korzystanie z Usług Pakietowych co do zasady nie wymaga powierzenia danych osobowych do przetwarzania. Jeśli w okolicznościach danej sprawy zaszłaby potrzeba powierzenia danych osobowych do przetwarzania, Strony zawrą uprzednio umowę powierzenia przetwarzania. Klient ma obowiązek uprzedniego

poinformowania Instytutu SEO o zamiarze powierzenia Instytutowi SEO danych do przetwarzania, w szczególności jeśli do dostępu do danych osobowych miałyby dojść podczas prowadzenia przez Instytut SEO Konsultacji.

XXI. Postanowienia końcowe

1. Wszelkie informacje związane z realizacją Usług Pakietowych będą przekazywane Klientowi za pośrednictwem wskazanego przez niego adresu e-mail, a dodatkowo również za pośrednictwem Konta Klienta.
2. Obowiązujący Regulamin jest dostępny nieodpłatnie na Stronie Internetowej w formie umożliwiającej jego pozyskanie, utrwalanie, odtwarzanie.
3. Instytut SEO zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w każdym czasie z zastrzeżeniem, że Umowy zawarte przed dniem wejścia w życie zmian będą realizowane na podstawie dotychczasowych postanowień. Zmiany Regulaminu mogą nastąpić:
 - 3.1 ze względu na zmianę przepisów prawa lub zmianę zakresu świadczonych usług, w tym Usług Pakietowych,
 - 3.2 ze względu na wydanie przez sąd lub organ administracji publicznej rozstrzygnięcia skutkującego powstaniem konieczności modyfikacji Regulaminu,
 - 3.3 w celu usprawnienia funkcjonowania Strony Internetowej,
 - 3.4 w celu zwiększenia poziomu bezpieczeństwa korzystania ze Strony Internetowej i zapobiegania nadużyciom,
 - 3.5 w związku z dodaniem nowych funkcjonalności Strony Internetowej lub rezygnacją przez Instytut SEO z niektórych istniejących funkcjonalności,
 - 3.6 ze względu na istotne zmiany sytuacji rynkowej, w tym zmianę cen.
4. Zmiany Regulaminu będą udostępniane poprzez ich opublikowanie na Stronie Internetowej. Zmiany wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia publikacji.
5. Instytut SEO zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w stosunku do Klientów z którymi zawarto Umowy, z ważnych przyczyn, w szczególności z uwagi na zmianę przepisów prawa lub rozstrzygnięcia wydanego przez sąd lub organ administracji publicznej skutkującego obowiązkiem zmiany regulaminu, na podstawie art. 384¹ kodeksu cywilnego.
6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego.
7. Instytut SEO i Klient będą dążyli do tego, aby wszelkie spory dotyczące interpretacji lub wykonania Umowy lub świadczenia Usług rozwiązywać polubownie. Jeżeli kompromis okaże się niemożliwy, Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta może skorzystać z pozasądowych

sposobów dochodzenia roszczeń lub wystąpić przeciwko Instytutowi SEO na drogę sądową.

8. Więcej informacji w zakresie pozasądowych metod rozwiązywania sporów Klienci będący Konsumentami lub Przedsiębiorcami na Prawach Konsumenta mogą znaleźć na stronie internetowej: <https://polubowne.uokik.gov.pl/pytania-i-odpowiedzi,6,pl.html>.
9. Klienci będący Konsumentami lub Przedsiębiorcami na Prawach Konsumenta mają możliwość skorzystania z europejskiej platformy ODR służącej rozwiązywaniu sporów, dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>
10. Jeśli Klientem nie jest Konsument lub Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta sądem właściwym do rozwiązywania sporów jest sąd powszechny właściwy miejscowo ze względu na siedzibę Instytutu SEO.
11. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 04.03.2024.

Załączniki:

1. *Załącznik nr 1 – Opis Pakietu dla E-Commerce i Pakietu dla Stron i Blogów.*
2. *Załącznik nr 2 – Zakres usług wchodzących w skład Konsultacji.*
3. *Załącznik nr 3 - Oświadczenie o odstąpieniu od umowy.*

Załącznik nr 1
do Regulaminu świadczenia usług

Pakiet dla Stron i Blogów – pakiet przeznaczony dla Klientów zainteresowanych uzyskaniem informacji o stronach internetowych o ograniczonych funkcjonalnościach, nie posiadających funkcjonalności dodawania produktów lub usług do koszyka i prowadzenia za ich pośrednictwem sprzedaży. Pakiet dla Stron i Blogów jest dedykowany dla prostych stron internetowych, serwisów blogowych, stron – wizytówek, których składowe ograniczone są do części zawierającej tekst, galerię zdjęć, czy formularz kontaktowy. W przypadku, gdy strona internetowa Klienta mająca być przedmiotem Usług posiada więcej funkcjonalności, niezbędne jest skorzystanie z Pakietu dla E-Commerce.

Zakres usług świadczonych w ramach Pakietu dla Stron i Blogów nie obejmuje Konsultacji z zakresu:

- a) analityki,
- b) księgowości,

opisanych w Załączniku nr 2 do Regulaminu.

Pakiet dla E-Commerce – pakiet przeznaczony dla Klientów sklepów internetowych, prowadzących sprzedaż produktów lub usług za pośrednictwem Internetu jak również dla stron internetowych o większym zakresie funkcjonalności, niż wymieniony w opisie Pakietu dla Stron i Blogów. Przykładowo Pakiet dla E-Commerce jest odpowiedni dla stron typu marketplace.

Pakiet dla E-Commerce obejmuje pełny zakres Konsultacji opisanych w Załączniku nr 2 do Regulaminu.

I. Zakres przedmiotowy Konsultacji obejmuje:

1. Konsultacje mogą dotyczyć sposobu wykorzystania następujących narzędzi informatycznych:

Google Analytics, Google Search Console, Senuto, Semstorm, Majestic, Ahrefs, Screaming Frog, Web Archive, Page Speed Insights, Google Ads, Keyword Planner, Profil Firmy w Google, Chat GPT, Midjourney, WordPress, Answer The Public.

2. Zakres Konsultacji – ChatGPT:

- a) Wykorzystanie wtyczek i asystentów “GPTs” w pracy copywritera i contentowca;
- b) Podstawy tworzenia promptów (jak „rozmawiać” z chatemGPT);
- c) Możliwości wykorzystania AI w pracy copywritera, content writera, content managera;
- d) Analiza przyczyn braku oczekiwanych efektów;
- e) Konsulting w zakresie tworzenia tematów, briefów, planów artykułów i prezentacji, streszczeń i content planów, generowania pomysłów, poprawy języka, personalizacji treści, tłumaczeń;
- f) Konsulting w zakresie tworzenia tekstów na zaplecza, tekstów z synonimami, generowania wielu treści na ten sam temat;
- g) Konsulting w zakresie wykorzystania ChatGPT I GPTs do kreacji lepszych tekstów;
- h) Konsulting w zakresie weryfikacji tekstów z wykorzystaniem ChatGPT i określonych wytycznych;
- i) Wykorzystanie ChatGPT w researchu;
- j) Doradztwo w zakresie tworzenia grafik;
- k) Wykorzystanie ChatGPT w tworzeniu takich elementów jak: meta tytuły, meta opisy, alty do zdjęć itd.

3. Zakres Konsultacji – Midjourney:

- a) Konsulting w zakresie tworzenia promptów;
- b) Pokazanie, jak uzyskać zamierzony efekt;
- c) Konsulting w zakresie słów, które pomogą uzyskać dany styl, cechę, postać, obraz;

- d) Doradztwo w zakresie wykorzystania Komend;
- e) Najczęstsze błędy popełniane w Mindjourney;
- f) Wykorzystanie Midjourney w pracy copywritera, content writera, content managera i przedsiębiorcy;
- g) Konsulting w zakresie praw autorskich;
- h) Wykorzystanie ChatGPT do tworzenia promptów w Midjourney.

4. **Zakres Konsultacji – Analityka:**

- a) Określanie Celów Biznesowych i Kluczowych Wskaźników Wydajności (KPI):
 - Współpraca z klientem w celu zdefiniowania celów biznesowych witryny.
 - Identyfikacja kluczowych wskaźników sukcesu (KPI) dla każdego celu biznesowego.
 - Sugerowanie odpowiednich typów zdarzeń i parametrów do pomiaru KPI w GA4.
- b) Analiza Danych i Identyfikacja Wniosków:
 - Identyfikacja obszarów wymagających optymalizacji na podstawie danych analitycznych.
 - Ustawienie 3 kluczowych raportów dot. analityki GA4
- c) Rekomendacje Optymalizacyjne:
 - Wspólne z klientem opracowanie standardów i procedury podejmowania decyzji optymalizacyjnych na podstawie analizy danych.
- d) Wdrażanie Optymalizacji i Monitorowanie Wyników:
 - Pomoc ze zdefiniowaniem zasad monitorowania wpływu zmian optymalizacyjnych na KPI i ocena ich efektywności.
 - Wsparcie klienta w samodzielnym korzystaniu z GA4 do podejmowania trafnych decyzji.
- e) Integracja z Innymi Narzędziami:
 - Łączenie danych z GA4 z Google Ads.

5. **Zakres Konsultacji – Content Marketing**

- a) Briefing i analiza klienta, pomoc w określeniu grupy docelowej i celów komunikacyjnych.
- b) Pomoc w researchu tematycznym.
- c) Planowanie, określenie celów tekstu, tonu komunikacji oraz strategii.
- d) Pomoc w tworzeniu konspektów i ogólnych zarysów do artykułów.

- e) Pomoc w identyfikacji kluczowych fraz związanych z daną tematyką.
- f) Wskazówki dotyczące optymalnej struktury tekstu pod kątem SEO.
- g) Wskazówki dotyczące dbałości o czytelność tekstu poprzez zastosowanie odpowiedniego formatowania, korzystanie z list, nagłówków, itp.
- h) Pomoc w optymalizacji nagłówków pod kątem ich struktury SEO i wykorzystania słów kluczowych.
- i) Pomoc w zakresie strategii linkowania pomiędzy różnymi stronami i artykułami.
- j) Konsulting w zakresie optymalizacji meta-tytułów, meta-opisów i adresów url dla lepszej widoczności w wynikach wyszukiwania.
- k) Wskazówki dotyczące wykorzystania grafik i multimediów dla wzbogacenia treści.
- l) Pomoc w zakresie optymalizacji grafik pod potrzeby SEO, w tym szczególnie optymalizacji atrybutów alt.
- m) Wskazówki dotyczące korzystania z edytora tekstu w WordPress, obejmujące wstawianie tekstów, formatowanie, wstawianie mediów i linków. Pomoc w technicznym skonfigurowaniu meta-opisów, tagów i innych elementów SEO w WordPress.
- n) Konsulting w zakresie możliwości wykorzystania AI do dostosowywania treści do indywidualnych preferencji czytelników i ulepszenia contentu.

6. Zakres Konsultacji – Księgowość – doradztwo w zakresie:

- a) wyboru formy opodatkowania;
- b) formalności związanych z założeniem działalności gospodarczej lub spółki;
- c) modeli zatrudnienia;
- d) VATu dla małych/początkujących firm;
- e) formalności związanych ze zgłoszeniem do ZUS;
- f) rozliczania faktur zagranicznych;
- g) wrzucania usług i produktów w koszty;
- h) rozliczania najmu/leasingu samochodu i innych sprzętów;
- i) rozliczania najmu nieruchomości;
- j) zawierania kontraktów B2B;
- k) podstawowej optymalizacji podatkowej;
- l) kosztów prowadzenia działalności;
- m) zatrudniania i rozliczania pracowników;

- n) rozliczania współprac z freelancerami, outsourcingiem i podwykonawcami;
- o) ulg podatkowych i odliczeń w sektorze IT;
- p) ewidencji czasu pracy dla pracowników zdalnych;

7. Zakres Konsultacji – programowanie

Uwaga: W przypadku kwestii związanych stricte ze stroną internetową, zobowiązujemy się do działań na CMS WordPress. Innych rozwiązań nie wykluczamy, ale będziemy działać uznaniowo – w miarę naszej wiedzy i możliwości.

- a) Analiza budowy strony;
- b) Analiza prędkości strony;
- c) Propozycja nowych funkcji na stronie internetowej;
- d) Analiza błędów w działaniu strony;
- e) Analiza budowa strony;
- f) Wsparcie w zakresie integracji kodów śledzących;
- g) Wsparcie w zakresie tagowania zdarzeń w Google Analytics;
- h) Wsparcie koncepcyjne w zakresie wprowadzania zaleceń optymalizacyjnych;
- i) Konsulting w zakresie zastosowania wtyczek;
- j) Konsulting w zakresie wyboru technologii;
- k) Pomoc w aktualizacjach WP/PHP;
- l) Podstawowe zbadanie bezpieczeństwa serwisu - aktualność wersji, wtyczek, sposób logowania itp.;
- m) Analiza serwisu pod kątem Core Web Vitals;
- n) Prześledzenie ścieżki zakupowej dla sklepu internetowego;
- o) Ocena kodu;
- p) Wsparcie w zakresie eliminacji podstawowych błędów związanych z indeksowaniem i przekierowaniami;
- q) Wsparcie w zakresie poprawnej implementacji wersji językowych;
- r) Konfiguracja poczty służbowej w domenie;
- s) Pomoc w pierwszych krokach z serwisem: zmiana DNS, wgranie CMS na serwer etc.;

8. Zakres Konsultacji – PPC:

- a) Analiza struktury konta: Sprawdzenie, czy struktura konta (kampanie, grupy reklamowe) jest logicznie zorganizowana i czy odpowiada celom biznesowym klienta;
- b) Sprawdzenie zgodności z najlepszymi praktykami: Porównanie struktury konta, ustawień kampanii i grup reklamowych z branżowymi najlepszymi praktykami;
- c) Ocena wskaźników efektywności: Analiza kluczowych wskaźników efektywności (KPIs) takich jak CTR (Click-Through Rate), konwersje, koszt konwersji, ROI (Return on Investment);
- d) Ocena przyjętej strategii optymalizacji reklam: Identyfikacja słabo działających reklam i zalecenia dotyczące testowania ich poprawy;
- e) Analiza słów kluczowych: Przegląd używanych słów kluczowych, ich dopasowania (szerokie, dopasowanie frazy, dokładne) oraz wydajności;
- f) Analiza wykluczających słów kluczowych: Sprawdzenie, czy są efektywnie wykorzystane negatywne słowa kluczowe, aby eliminować niepożądane kliknięcia (na poziomie kampanii oraz listy wykluczających słów kluczowych);
- g) Analiza sugestii nowych słów kluczowych z narzędzi Google Ads;
- h) Przegląd ustawień: Analiza ustawień kampanii, w tym celów, budżetów, lokalizacji docelowych, harmonogramów wyświetlania reklam i strategii licytacji;
- i) Analiza ustawień w kontekście zgodności z celami biznesowymi: Ocena, czy ustawienia kampanii są zgodne z aktualnymi celami biznesowymi klienta;
- j) Analiza grup reklamowych: Ocena, czy grupy reklamowe są odpowiednio skonfigurowane i skupione na konkretnych tematach i produktach;
- k) Analiza połączenia Google Ads z Google Analytics 4: Ocena, czy konto Google Ads jest skutecznie zintegrowane z Google Analytics 4;
- l) Analiza skonfigurowanych konwersji w Google Ads oraz Google Analytics 4;
- m) Analiza celów biznesowych klienta: Zrozumienie krótko- i długoterminowych celów biznesowych klienta (np. zwiększenie sprzedaży, generowanie leadów, budowanie świadomości marki);
- n) Pomoc w zdefiniowaniu KPIs: Określenie kluczowych wskaźników efektywności (KPIs), które będą służyć do mierzenia sukcesu kampanii (np. CTR, koszt za konwersję, ROI);
- o) Pomoc w wyborze odpowiednich typów kampanii: Decyzja o wykorzystaniu różnych typów kampanii Google Ads w zależności od celów biznesowych i budżetu;

- p) Pomoc w uwzględnieniu w kampaniach wymiarów demograficznych i zainteresowań: Wykorzystanie danych demograficznych i zainteresowań użytkowników do lepszego dopasowania reklam;
- q) Pomoc w planowanie budżetu: Ustalenie budżetu dziennego/miesięcznego dla kampanii w oparciu o cele biznesowe i oczekiwany ROI;
- r) Pomoc w doborze odpowiedniej strategii licytacji: Wybór strategii licytacji (np. CPC, CPA, ROAS) najbardziej odpowiedniej do celów kampanii i dostępnego budżetu;
- s) Pomoc w planowaniu harmonogramów kampanii: Określenie, kiedy reklamy będą wyświetlane (dni tygodnia, godziny), aby maksymalizować ich skuteczność w dotarciu do grupy docelowej;
- t) Pomoc w zdefiniowaniu obszarów do testowania A/B: Testów A/B różnych elementów kampanii (np. reklamy, strony docelowe,) pomoc w optymalizacji efektywności;
- u) Pomoc w zdefiniowaniu list remarketingowych w GA4;
- v) Pomoc w zastosowaniu rozszerzeń reklam: pomoc w przygotowaniu rozszerzeń reklam (np. linków do stron, rozszerzeń informacji), aby zapewnić więcej informacji w reklamie i zwiększyć jej widoczność oraz efektywność;
- w) Pomoc w dostosowaniu rozszerzeń do celów kampanii: Wybór i konfiguracja odpowiednich rozszerzeń w zależności od celów kampanii i zachęcanie użytkowników do interakcji.

9. **Zakres Konsultacji – SEO:**

- a) Pomoc w doborze odpowiednich słów kluczowych
- b) Podstawowa analiza konkurencji pod kątem:
 - optymalizacji meta-danych
 - długości i jakości treści, nasycenia słowami kluczowymi
 - unikalnych rozwiązań
 - obecności i wykorzystania bloga
 - dynamiki rozwoju
 - obecnej widoczności w Google
- c) Konsulting związany z optymalizacją serwisu www, w szczególności takich elementów jak:
 - technologia, ewentualne ograniczenia technologiczne
 - struktura serwisu
 - adresy URL

- meta-title
 - meta-description
 - nagłówki <h1> - <h6>
 - treści
 - linkowanie wewnętrzne
 - przekierowania
 - indeksacja
 - mapa Serwisu
 - grafika
 - linki wychodzące
 - zgodność z urządzeniami mobilnymi
 - czas ładowania strony
 - Core Web Vitals
 - wersje językowe
 - błąd 404
 - meta-keywords
- d) Wsparcie merytoryczne w zakresie optymalizacji Profilu Firmy w Google. Przedstawienie sugestii odnośnie do:
- nazwy Wizytówki
 - danych teleadresowych
 - opisu firmy
 - zdjęć
 - kategorii głównej i dodatkowych
 - adresu URL wizytówki
 - dodania nowych usług czy produktów
 - zdobywania opinii
 - polityki odpowiadania na opinie, zwłaszcza negatywne
 - osadzenia wizytówki na stronie firmowej
- e) Analiza danych w Google Search Console:
- analiza potencjalnej kanibalizacji słów kluczowych
 - analiza efektów działań SEO

- analiza trendu widoczności
 - analiza CTR
 - analiza indeksacji i jej prawidłowości lub błędów
 - analiza wykrywalności adresów URL
 - analiza wyglądu w wyszukiwarce
 - analiza skuteczności w różnych typach wyszukiwań
 - analiza potencjalnych działań ręcznych
 - analiza potencjalnych problemów dotyczących bezpieczeństwa
 - analiza linków przychodzących w tym analiza uszkodzonych linków
 - analiza stron 404
 - analiza adresów przekierowanych 301
 - pomoc w przesłaniu prośby o przeindeksowanie podstrony / większych partii serwisu
 - analiza ruchu na serwisie, porównania w danych okresach
 - działania na index api
 - analiza poprawności renderowania
- f) Ogólna analiza linków przychodzących w zakresie:
- źródeł linkowania (stron linkujących)
 - otoczenia linków na stronach linkujących
 - różnicowania follow/nofollow/sponsored/ugc
 - różnicowania anchor tekstów
 - odpowiedniego rozkładu linków między stroną główną i podstronami
- g) Wsparcie merytoryczne w zakresie zdobywania linków przychodzących (link-buildingu):
- konsulting w zakresie strategii linkowania
 - analiza opłacalności konkretnych źródeł linkowania w kontekście ich ceny i założonych celów
 - identyfikacja potencjalnych miejsc do zdobywania linków
 - przedstawienie wskazówek dla skutecznej komunikacji z potencjalnymi osobami/podmiotami linkującymi
 - doradztwo odnośnie do podejmowanych działań link-buildingowych w kontekście zgodności z wytycznymi Google

- h) Analiza obecnych działań firmy/agencji/specjalisty SEO
 - analiza zgodności podejmowanych działań z umową
 - analiza właściwego doboru słów kluczowych
 - analiza stopnia optymalizacji serwisu
 - ocena efektywności linków przychodzących (link-buildingu) → pod warunkiem dostarczenia listy linków pozyskanych przez podmiot realizujący usługę
 - ocena zgodności podejmowanych działań z wytycznymi Google, jak również technikami powszechnie przyjętymi w pozycjonowaniu jako skuteczne i bezpieczne
 - analiza raportów dostarczanych przez podmiot realizujący usługę
- i) Przedstawienie drugiej opinii w kontekście nietypowych rozwiązań związanych z pozycjonowaniem.

Załącznik nr 3
do Regulaminu świadczenia usług

Miejscowość, dnia

Imię i nazwisko

Adres korespondencyjny

Instytut SEO sp. z o.o.,
ul. Letnia 1, 53-018 Wrocław
KRS: 0001059727,
e-mail: kontakt@instytut-seo.pl

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy

Niniejszym informuję o odstąpieniu od Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie Pakietu dla Stron i Blogów* / Pakietu dla E-Commerce* zawartej w dniu [] za pośrednictwem [].

Podpis

*niepotrzebne skreślić

Pouczenie

Mają Państwo prawo odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Skorzystanie z powyższego wzoru odstąpienia od umowy nie jest obowiązkowe. Do zachowania terminu odstąpienia od umowy wystarczy wysłać informację dotyczącą przysługującego Państwu prawa odstąpienia przed upływem terminu do odstąpienia. W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że

wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.