

1. Informacje o usługodawcy

1. Usługa konsultacji technicznej świadczona jest przez:
THERMO-INSTAL Rafał Pitry
ul. Bałandy 4d lok. 8
32-600 Oświęcim
NIP: 5492110569
e-mail: biuro@thermoinstal.pl
tel.: 504 837 627
2. Regulamin określa zasady korzystania z odpłatnej usługi konsultacji technicznej prowadzonej telefonicznie, online lub w innej uzgodnionej formie zdalnej.

2. Charakter usługi

1. Konsultacja techniczna ma charakter wstępnej, eksperckiej rozmowy doradczej dotyczącej zagadnień z zakresu instalacji sanitarnych, ogrzewania, wentylacji, klimatyzacji, komfortu cieplnego, nadzoru technicznego oraz pokrewnych zagadnień technicznych.
2. Konsultacja nie stanowi pełnej ekspertyzy technicznej, opinii sądowej, projektu budowlanego, projektu technicznego, kosztorysu, audytu, protokołu kontroli ani pisemnego opracowania rzeczoznawczego.
3. Informacje przekazywane w trakcie konsultacji mają charakter wstępny i są oparte wyłącznie na danych, opisach, fotografiach i dokumentach przekazanych przez Klienta.
4. W przypadku spraw wymagających oględzin, pomiarów, analizy dokumentacji, obliczeń, wizji lokalnej, badań, szerszej oceny prawnej lub sporządzenia opracowania pisemnego, konsultacja może zakończyć się wskazaniem potrzeby wykonania odrębnej usługi.
5. Usługodawca nie gwarantuje rozwiązania problemu w czasie jednej konsultacji, jeżeli charakter sprawy wymaga pogłębionej analizy.

3. Zakres i czas konsultacji

1. Standardowa konsultacja trwa do **10 minut**.
2. Cena standardowej konsultacji wynosi **350 zł brutto**.
3. Konsultacja obejmuje w szczególności:
 - wysłuchanie opisu problemu,
 - wstępną ocenę sytuacji technicznej,
 - wskazanie możliwych przyczyn problemu,
 - wskazanie dalszych działań, badań, pomiarów lub dokumentów,
 - informację, czy sprawa wymaga szerszej ekspertyzy, opinii lub wizji lokalnej.
4. W sprawach prostych konsultacja może zostać przeprowadzona po zaksięgowaniu płatności, co do zasady w ciągu maksymalnie 2 godzin roboczych, o ile Usługodawca ma w tym czasie możliwość jej wykonania.
5. W sprawach skomplikowanych, wymagających wcześniejszego zapoznania się z dokumentacją, większą liczbą zdjęć, projektem, protokołami, korespondencją lub innymi materiałami, termin konsultacji ustalany jest indywidualnie.
6. Usługodawca może odmówić wykonania konsultacji albo zaproponować inny tryb postępowania, jeżeli uzna, że sprawa nie nadaje się do rzetelnej oceny w formule krótkiej konsultacji.

4. Zamówienie konsultacji

1. W celu zamówienia konsultacji Klient przesyła wiadomość e-mail na adres: biuro@thermoinstal.pl.
2. Wiadomość powinna zawierać:
 - imię i nazwisko albo nazwę podmiotu,
 - numer telefonu,
 - miejscowość inwestycji lub obiektu,
 - krótki opis problemu,
 - najważniejsze pytanie lub cel konsultacji,

- kluczowe fotografie, rysunki, dokumentację projektową lub techniczną — jeżeli są potrzebne do zrozumienia sprawy.
- 3. Klient powinien przekazywać wyłącznie materiały niezbędne do wykonania konsultacji.
- 4. Klient odpowiada za prawdziwość, kompletność i legalność przekazanych informacji oraz materiałów.

5. Płatność i akceptacja regulaminu

1. Warunkiem wykonania konsultacji jest dokonanie płatności w kwocie wskazanej w ofercie lub na stronie internetowej.
2. Płatności można dokonać:
 - przelewem na rachunek bankowy: **mBank SA 73 1140 2004 0000 3302 6092 3858**,
 - BLIKIEM na numer telefonu: **504 837 627**.
3. W tytule płatności należy podać imię i nazwisko Klienta oraz dopisek: „konsultacja techniczna”.
4. Dokonanie płatności oraz przesłanie zapytania oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.
5. Klient, zlecając konsultację, wyraża zgodę na kontakt telefoniczny lub elektroniczny w celu wykonania usługi.
6. Jeżeli Klient jest konsumentem i chce, aby konsultacja została wykonana przed upływem 14 dni od zawarcia umowy, powinien złożyć następujące oświadczenie:

„Żądam rozpoczęcia wykonania usługi konsultacji technicznej przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy. Przyjmuję do wiadomości, że po pełnym wykonaniu usługi przez Usługodawcę utracę prawo odstąpienia od umowy.”

7. Oświadczenie, o którym mowa powyżej, może zostać złożone w treści wiadomości e-mail, formularza kontaktowego, wiadomości SMS lub w inny utrwalony sposób przed rozpoczęciem konsultacji.

6. Dokumenty i materiały przekazywane przez Klienta

1. Usługodawca przyjmuje materiały do konsultacji wyłącznie w formie elektronicznej.
2. Zabrania się przysyłania dokumentów papierowych, segregatorów, kopii projektów, zdjęć, nośników danych lub innych materiałów fizycznych na adres biura w celu wykonania konsultacji.
3. Materiały papierowe przesłane mimo powyższego zastrzeżenia nie będą analizowane w ramach konsultacji. Usługodawca może odmówić ich przyjęcia, odesłać je na koszt nadawcy albo postąpić z nimi zgodnie z obowiązującymi przepisami.
4. Powyższe postanowienia nie ograniczają ustawowego prawa Klienta do złożenia reklamacji, oświadczenia o odstąpieniu od umowy lub innej korespondencji wymaganej przepisami prawa.
5. Materiały elektroniczne przekazane przez Klienta w celu wykonania konsultacji są wykorzystywane wyłącznie na potrzeby tej konsultacji.
6. Po wykonaniu konsultacji materiały elektroniczne mogą zostać usunięte lub trwale zniszczone, nie później niż w terminie 30 dni od dnia wykonania konsultacji, chyba że ich dalsze przechowywanie jest niezbędne z uwagi na obowiązki prawne, księgowe, podatkowe, dochodzenie roszczeń, obronę przed roszczeniami albo obsługę reklamacji.
7. Klient powinien zachować własne kopie wszystkich przekazywanych materiałów. Usługodawca nie pełni funkcji archiwum dokumentacji Klienta.

7. Zakaz nagrywania konsultacji

1. Bez uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy zabrania się nagrywania, rejestrowania, transmitowania, utrwalania lub rozpowszechniania konsultacji, w szczególności dźwięku, obrazu, rozmowy wideo, ekranu, prezentowanych materiałów lub wypowiedzi Usługodawcy.
2. Zakaz obejmuje również sporządzanie automatycznych transkrypcji, zapisów AI, nagrań z komunikatorów, rejestracji rozmów telefonicznych oraz udostępnianie przebiegu konsultacji osobom trzecim.
3. W przypadku naruszenia zakazu nagrywania Usługodawca ma prawo przerwać konsultację.
4. Sporządzanie przez Klienta własnych notatek pisemnych z konsultacji jest dopuszczalne, o ile nie narusza praw Usługodawcy ani praw osób trzecich.

8. Prawo odmowy wykonania konsultacji

1. Usługodawca ma prawo odmówić wykonania konsultacji albo odstąpić od jej wykonania, w szczególności gdy:
 - występuje rzeczywista lub potencjalna kolizja interesów,

- Usługodawca wcześniej działał na rzecz innej strony tej samej sprawy,
 - sprawa wymaga pełnej ekspertyzy, wizji lokalnej, pomiarów lub analizy niemożliwej do wykonania w czasie krótkiej konsultacji,
 - Klient oczekuje opinii pozornej, nierzetelnej, sprzecznej z zasadami wiedzy technicznej lub mającej służyć obejściu prawa,
 - Klient zachowuje się w sposób obraźliwy, agresywny albo naruszający dobra osobiste Usługodawcy,
 - Klient odmawia przekazania podstawowych informacji niezbędnych do wykonania konsultacji,
 - zakres sprawy wykracza poza kompetencje Usługodawcy,
 - występują inne ważne przyczyny zawodowe, organizacyjne, etyczne lub prawne.
2. W przypadku odmowy wykonania konsultacji przed jej rozpoczęciem Usługodawca zwróci Klientowi otrzymaną płatność.
 3. Zwrot następuje na rachunek lub metodą płatności, z której dokonano wpłaty, chyba że strony uzgodnią inaczej.
 4. Jeżeli konsultacja została rozpoczęta, a jej przerwanie nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Klienta, w szczególności z powodu naruszenia Regulaminu, Usługodawca może uznać usługę za wykonaną w zakresie możliwym do realizacji.

9. Odstąpienie od umowy przez konsumenta

1. Klient będący konsumentem co do zasady ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny.
2. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
3. Oświadczenie o odstąpieniu można przesłać na adres e-mail: biuro@thermoinstal.pl.
4. Jeżeli na wyraźne żądanie Klienta konsultacja zostanie w pełni wykonana przed upływem 14 dni od zawarcia umowy, a Klient przed rozpoczęciem konsultacji został poinformowany, że po pełnym wykonaniu usługi utraci prawo odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości, prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje po wykonaniu konsultacji.
5. Jeżeli Klient odstąpi od umowy przed wykonaniem konsultacji, Usługodawca zwróci otrzymaną płatność.
6. Jeżeli Klient zażądał rozpoczęcia wykonywania usługi przed upływem terminu do odstąpienia, a następnie odstąpił od umowy przed pełnym wykonaniem konsultacji, Klient może być zobowiązany do zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia, proporcjonalnie do zakresu wykonanej usługi.

10. Reklamacje

1. Klient ma prawo złożyć reklamację dotyczącą sposobu wykonania konsultacji.
2. Reklamację należy przesłać na adres e-mail: biuro@thermoinstal.pl.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko Klienta,
 - datę konsultacji,
 - opis zastrzeżeń,
 - oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji.
4. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania.
5. Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana na adres e-mail Klienta.

11. Odpowiedzialność i ograniczenia

1. Usługodawca wykonuje konsultację z należytą starannością właściwą dla zawodowego charakteru działalności.
2. Odpowiedź udzielona w czasie konsultacji zależy od jakości, kompletności i prawdziwości informacji przekazanych przez Klienta.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki decyzji Klienta podjętych na podstawie niepełnych, nieprawdziwych lub wybiórczych informacji przekazanych przed konsultacją lub w jej trakcie.
4. Konsultacja nie zastępuje:
 - projektu budowlanego lub technicznego,

- opinii prawnej,
 - decyzji administracyjnej,
 - uzgodnienia z rzeczoznawcą ds. zabezpieczeń przeciwpożarowych,
 - protokołu kontroli,
 - ekspertyzy technicznej wymagającej oględzin, pomiarów lub badań.
5. W przypadku spraw spornych, sądowych, administracyjnych lub dotyczących bezpieczeństwa użytkowania obiektu, Usługodawca może zalecić wykonanie odrębnej pisemnej opinii, ekspertyzy, pomiarów lub wizji lokalnej.

12. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest THERMO-INSTAL Rafał Pitry.
2. Dane osobowe przetwarzane są w celu:
 - obsługi zapytania,
 - wykonania konsultacji,
 - rozliczenia płatności,
 - wystawienia dokumentu księgowego,
 - obsługi reklamacji,
 - dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami.
3. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do wykonania konsultacji.
4. Klient powinien nie przysyłać danych osobowych osób trzecich, danych wrażliwych, dokumentacji medycznej, danych nieletnich ani innych danych, które nie są konieczne do wykonania konsultacji.
5. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych mogą zostać określone w odrębnej polityce prywatności lub klauzuli informacyjnej.

13. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Usługodawcy.
2. Usługodawca może zmienić Regulamin, przy czym do konsultacji zamówionych przed zmianą stosuje się Regulamin obowiązujący w chwili zamówienia.
3. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
4. Regulamin obowiązuje od dnia: 1.06.2026 r.