

Regulamin świadczenia usług

[1] Postanowienia ogólne

- 1.1. Usługodawca: **Arteon** Wiktoria Wiktor.
- 1.2. NIP / REGON: **9442284430 / 528888241**
- 1.3. Adres do korespondencji: Zagacie, ul. **Jaśminowa, nr 36, 32-070**
- 1.4. E-mail do spraw umów i reklamacji: contact@arteonagency.com.
- 1.5. Telefon: **516 466 255**.
- 1.6. Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną na terytorium Polski.
- 1.7. Język umowy: polski.

[2] Dla kogo świadczymy

- 2.1. Usługi kierowane są do przedsiębiorców (B2B). Na życzenie możliwa obsługa konsumentów oraz przedsiębiorców na prawach konsumenta (art. 38a Ustawy o prawach konsumenta).
- 2.2. Dla konsumenta / przedsiębiorcy uprzywilejowanego obowiązuje prawo odstąpienia 14 dni, z wyjątkami wskazanymi w §13.

[3] Zakres usług

- 3.1. **WWW:** projekt i wdrożenia stron, sklepów, blogów i aplikacji (WordPress, Webflow, Next.js oraz inne technologie dopasowane do potrzeb).
- 3.2. **Design:** identyfikacja marki (loga, sygnety, kolory, typografia), materiały drukowane (wizytówki, ulotki, foldery, katalogi, odzież, gadżety), makiety i layouty stron, retusz i optymalizacja grafik, retusz zdjęć, treści do social mediów (posty, stories, karuzele, szablony), montaż krótkich filmów.
- 3.3. **Content:** treści na strony (struktura i język dopasowany do branży), artykuły eksperckie i edukacyjne, opisy e-commerce (short i premium), treści do social mediów, oferty i case studies, redakcja i korekta, dostosowanie do SEO.
- 3.4. **Marketing:** audyt SEO, optymalizacja SEO, rozwój SEO (content + linki), reklamy (Google / Meta), prowadzenie social mediów, branding psychologiczny (archetyp, język marki).
- 3.5. **Hosting i administracja:** Usługodawca **nie świadczy hostingu**. Administracja (aktualizacje, kopie, drobne prace) możliwa jako oddzielna usługa utrzymaniowa.
- 3.6. **Szkolenia:** instruktaże z obsługi (np. PDF do sklepu/strony), podstawy SEO – **wliczone** w projekt; brak odrębnej sprzedaży „doradztwa”.
- 3.7. **Wykluczenia:** brak usług sprzecznych z prawem, treści naruszających prawa osób trzecich, działań nieetycznych oraz odpłatnego „doradztwa” jako samodzielnej pozycji.

[4] Zawarcie umowy

- 4.1. Kanały: e-mail, formularz, Oferteo, komunikatory (np. Teams) – zawsze z potwierdzeniem na piśmie (mail/wiadomość).
- 4.2. Umowę stanowi: oferta (zakres, cena, terminy) + akceptacja + ewentualny brief/załączniki.
- 4.3. Płatności domyślne:
 - do 5 000 zł: **bez zaliczki**, jedna faktura po odbiorze,
 - 5 001–10 000 zł: **zaliczka 10%**, reszta po odbiorze (możliwe 2 faktury),
 - powyżej 10 000 zł: **zaliczka 20%**, reszta w kamieniach milowych (kilka faktur).

Możliwe inne warianty – zgodnie z ustaleniami w ofercie.

4.4. Start prac: po akceptacji oferty (na piśmie) i – gdy dotyczy – po zaksięgowaniu zaliczki oraz ustaleniu daty rozpoczęcia.

4.5. Ważność oferty: **14 dni** od wysłania, chyba że wskazano inaczej.

[5] Ceny i rozliczenia

5.1. Waluta: PLN (inne waluty na życzenie – rozliczenie wg bieżącego kursu banku).

5.2. Termin płatności: **7 dni**, chyba że oferta stanowi inaczej.

5.3. Forma płatności: przelew na rachunek wskazany na fakturze.

5.4. Opóźnienie: odsetki ustawowe; przy zwłoce w płatności Usługodawca może **wstrzymać prace** (w modelu kamieni milowych).

5.5. Faktury: wystawiane wyłącznie za usługi; brak paragonów. Ceny **brutto** z adnotacją o zwolnieniu z VAT, jeżeli przysługuje.

[6] Zmiany zakresu (change request)

6.1. Dodatkowe prace wyceniane **zadaniowo** (uwzględniając technologię i złożoność).

6.2. Liczba koncepcji/poprawek oraz ich zakres – **zgodnie z ofertą**.

6.3. **Definicje:** „poprawka” = modyfikacja w ramach uzgodnionej funkcji i celu; „nowa funkcja” = rzecz **nieobjęta** ustalonym zakresem – wymaga nowej wyceny.

[7] Odbiór

7.1. Odbiory częściowe po etapach + odbiór końcowy potwierdzony e-mailem.

7.2. Milcząca akceptacja: brak uwag w ciągu **5 dni** roboczych = akceptacja.

7.3. Dostępny robocze przekazywane w trakcie prac; pakiet dostępowo-projektowy (repo, pliki, konfiguracje) – **po pełnej zapłacie**.

[8] Prawa autorskie i portfolio

8.1. Przeniesienie autorskich praw majątkowych/praw do korzystania następuje **po pełnej zapłacie**, na polach: utrwalanie, zwielokrotnianie, publiczne udostępnianie w Internecie, wprowadzanie zmian dla utrzymania/rozwoju, wykorzystanie w działalności klienta.

8.2. Portfolio i case study: Usługodawca może publikować miniatury, logo, zrzuty i opis przebiegu współpracy oraz efektów (bez wrażliwych danych). Klient może zgłosić sprzeciw e-mailem – wówczas publikacja nie nastąpi.

8.3. Klient oświadcza, że posiada prawa/licencje do materiałów przekazanych do projektu.

8.4. Licencje osób trzecich (fonty, zdjęcia, wtyczki) zapewnia i finansuje Klient; Usługodawca może pośredniczyć w znalezieniu i zakupie.

[9] Utrzymanie, domeny, kopie

9.1. Utrzymanie (opcjonalnie): aktualizacje, kopie, drobne prace, monitoring – wg umowy utrzymaniowej; czas reakcji: do **48h** w dni robocze.

9.2. Domeny rejestruje Klient (Usługodawca może asystować).

9.3. Kopie: jedna kopia po wdrożeniu; w umowie utrzymaniowej – kopie np. **raz w tygodniu** (częściej dla serwisów dynamicznych).

9.4. Infrastruktura zewnętrzna Klienta: odpowiedzialność Usługodawcy ograniczona do konfiguracji i działań w ramach przydzielonych uprawnień.

[10] SEO i reklama – zasady

- 10.1. Brak gwarancji konkretnych pozycji i wyników – na efekt wpływają czynniki zewnętrzne (konkurencja, algorytmy, rynek).
- 10.2. Audyty/implementacje SEO mają charakter wdrożeniowy i edukacyjny; konsultacje nie są odrębną, płatną usługą „doradztwa”.
- 10.3. Budżety reklamowe rozlicza Klient bezpośrednio z operatorem (Google, Meta); Usługodawca fakturuje wyłącznie obsługę.

[11] Gwarancja i wsparcie

- 11.1. Gwarancja na wdrożenie: **60 dni** od odbioru – obejmuje błędy implementacyjne.
- 11.2. Gwarancja nie obejmuje: nowych funkcji, zmian przeglądarek/usług zewnętrznych, zdarzeń po stronie hostingu, działań osób trzecich.
- 11.3. Po gwarancji: prace serwisowe według indywidualnej wyceny (stawka **nie niższa niż 50 zł brutto/h**).

[12] Odpowiedzialność, poufność, siła wyższa

- 12.1. Odpowiedzialność Usługodawcy wobec Klienta B2B ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia za dany etap prac; wyłączone są utracone korzyści.
- 12.2. Siła wyższa: strony nie odpowiadają za niewykonanie z przyczyn niezależnych (awarie, ataki, blackouty, kataklizmy).
- 12.3. Poufność: każda ze stron zachowuje w tajemnicy informacje techniczne, handlowe i organizacyjne uzyskane w trakcie współpracy.

[13] Konsumenci i przedsiębiorcy uprzywilejowani

- 13.1. Informacje przedumowne udostępniane są przed zawarciem umowy (strona/oferta).
- 13.2. Odstąpienie 14 dni: możliwe w umowach na odległość, z wyjątkami – w szczególności:
 - a) pełne wykonanie usługi za wyraźną zgodą przed upływem terminu,
 - b) dostarczenie treści cyfrowych przed upływem terminu za zgodą i po potwierdzeniu utraty prawa odstąpienia.
- 13.3. Na życzenie udostępniamy wzór formularza odstąpienia (PDF).

[14] Reklamacje

- 14.1. Zgłoszenie e-mailem na adres: contact@arteonagency.com z opisem problemu, datą i załącznikami.
- 14.2. Odpowiedź w terminie **14 dni**.
- 14.3. Priorytet: naprawa w rozsądnym terminie; jeżeli naprawa obiektywnie niemożliwa – odpowiednia rekompensata.

[15] Dane osobowe

- 15.1. Administratorem danych jest Usługodawca. Zasady przetwarzania opisuje **Polityka prywatności** dostępna na stronie www.arteonagency.pl/polityka-prywatnosci oraz w formie PDF
- 15.2. Umowy powierzenia (DPA) zawieramy na życzenie Klienta, gdy przetwarzamy jego dane w imieniu.
- 15.3. Analityka (np. GA4, Vercel Analytics) i logi – zgodnie z Polityką prywatności.

[16] Zmiany regulaminu, prawo i spory

16.1. Zmiany publikujemy na www.arteonagency.pl/regulamin z datą wersji; obowiązują od dnia publikacji i nie naruszają praw nabytych.

16.2. Prawo właściwe: polskie.

16.3. Spory: w pierwszej kolejności mediacja/negocjacje; w relacjach B2B – sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy.

[17] Oferteo

17.1. Zgłoszenie w Oferteo + pisemne potwierdzenie Usługodawcy (np. e-mail) = zawarcie umowy na warunkach oferty i niniejszego Regulaminu.

17.2. Link do Regulaminu dołączamy w ofertach Oferteo; Regulamin wiąże strony dla zleceń z tego kanału.

[18] Wejście w życie

18.1. Regulamin obowiązuje od dnia: **1.10.2025**.