

REGULAMIN PLATFORMY ANTURU (B2B)

Spis treści

1. Postanowienia ogólne i definicje
2. Usługi świadczone drogą elektroniczną i wymagania techniczne
3. Warunki rejestracji i prowadzenia Konta (Klient i Ekspert)
4. Zgłaszanie Spraw, dobór Eksperta i zasada anonimowości
5. Zawarcie transakcji i Umowa Wykonawcza (Klient–Ekspert)
6. Model płatności i Escrow (Stripe Connect)
7. Gwarancja doboru i wymiana Eksperta
8. Compliance Eksperta i konflikt interesów
9. Zasady korzystania z Platformy i zakaz obejścia (Anti-Circumvention)
10. Wyłączenie i ograniczenie odpowiedzialności Operatora
11. Reklamacje usług Operatora (techniczne)
12. Skargi użytkowników biznesowych i mediacja (zgodność z P2B)
13. Spory merytoryczne Klient–Ekspert
14. Przezrystość doboru i rekomendacji Ekspertów (plasowanie)
15. Ochrona danych osobowych (RODO) i poufność
16. Rozwiązanie umowy, zawieszenie i usunięcie Konta, zmiana Regulaminu
17. Postanowienia końcowe
 - Załącznik nr 1 – Instrukcja Escrow
 - Załącznik nr 2 – Tabela Opłat

§ 1. Postanowienia ogólne i definicje

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki techniczne korzystania z platformy internetowej **Anturu** (dostępnej pod adresem anturu.com oraz subdomenami), prawa i obowiązki użytkowników, a także tryb postępowania reklamacyjnego, skargowego i mediacyjnego w zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną.
2. Operatorem Platformy jest **Biuro Bezpieczeństwa Biznesu i Przeciwdziałania Korupcji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Nowogrodzka 31, 00-511 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001094629, NIP: 7011195318, REGON: 528099886, o kapitale zakładowym 5 000 PLN (dalej „**Operator**” lub „**Anturu**”).
3. Korzystanie z Platformy jest dopuszczalne wyłącznie w celach bezpośrednio związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową (obróć profesjonalny **B2B**). Przepisy prawa konsumenckiego nie mają zastosowania do umów zawieranych za pośrednictwem Platformy.
4. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
 - a) **Platforma** – system teleinformatyczny i serwis internetowy prowadzony przez Operatora, służący do kojarzenia Klientów z Ekspertami, zarządzania realizacją spraw oraz obsługi płatności.
 - b) **Użytkownik** – przedsiębiorca (osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej), który dokonał rejestracji jako Klient lub Ekspert.
 - c) **Klient** – użytkownik korzystający z Platformy w celu zlecenia i zakupu usług eksperckich.
 - d) **Ekspert** – użytkownik (niezależny specjalista lub kancelaria) oferujący i świadczący usługi eksperckie na rzecz Klienta za pośrednictwem Platformy, działający na podstawie odrębnej umowy ramowej z Operatorem.

- e) **Sprawa (Zlecenie)** – jednostkowe zadanie zlecane przez Klienta i przyjmowane do realizacji przez Eksperta za pośrednictwem Platformy.
- f) **Oferta** – propozycja realizacji Sprawy **sporządzona i złożona przez Eksperta**, przekazana Klientowi za pośrednictwem Platformy, określająca w szczególności zakres, wynagrodzenie Eksperta w kwocie netto wraz ze wskazaniem jego statusu w podatku VAT oraz termin wykonania (§ 4 ust. 2 i 2a).
- g) **Umowa Wykonawcza** – pisemna umowa o świadczenie usług zawierana bezpośrednio pomiędzy Klientem a Ekspertem poza Platformą, na warunkach nie mniej korzystnych dla Klienta niż zaakceptowana Oferta, której zawarcie strony potwierdzają za pośrednictwem Platformy (§ 5).
- h) **Dostawca Usług Płatniczych** – licencjonowana instytucja płatnicza lub instytucja pieniądza elektronicznego (np. Stripe Technology Europe, Limited) zintegrowana z Platformą, obsługująca i zabezpieczająca przepływy finansowe w systemie Stripe Connect.
- i) **Konto Stripe (Portfel Stripe)** – subkonto techniczne u Dostawcy Usług Płatniczych, służące do tymczasowego zabezpieczania środków wpłaconych przez Klienta przed ich zwolnieniem na rzecz Eksperta (Escrow).
- j) **Konto Użytkownika** – zbiór zasobów i uprawnień w systemie Operatora przypisany do Użytkownika, zabezpieczony loginem i hasłem.
- k) **Zaproszenie** – indywidualny, niepubliczny link aktywacyjny (token) umożliwiający rejestrację Konta Eksperta, wystawiany przez Operatora po pozytywnej weryfikacji wstępnej.
- l) **Tabela Opłat** – Załącznik nr 2 do Regulaminu, określający wysokość Opłaty Anturu oraz Opłaty Wykupowej.
 la) **Opłata Anturu (opłata za obsługę i zabezpieczenie transakcji)** – wynagrodzenie Operatora za usługi świadczone na rzecz Klienta: dobór Eksperta (w Trybie Concierge), obsługę Sprawy na Platformie oraz zabezpieczenie rozliczenia. **Opłatę Anturu ponosi Klient. Jest ona doliczana do wynagrodzenia Eksperta i w żadnym przypadku nie jest z niego potrącana.** Jej wysokość określa Tabela Opłat (Załącznik nr 2).
- m) **Instrukcja Escrow** – Załącznik nr 1 do Regulaminu, określający szczegółowe warunki zabezpieczania i zwalniania środków.
- n) **Konto Rozliczeniowe Eksperta (Connected Account)** – indywidualne subkonto Eksperta zakładane u Dostawcy Usług Płatniczych w ramach Stripe Connect, służące do przyjmowania wynagrodzenia za zrealizowane Sprawy; jego założenie oraz pozytywna weryfikacja płatnicza (KYC/KYB) Eksperta stanowią warunek zwolnienia i wypłaty środków (§ 3 ust. 6–8, § 6 ust. 6). Konto Rozliczeniowe jest odrębne od Konta Stripe służącego zabezpieczaniu środków Klienta (lit. i).
- o) **Tryb Concierge** – podstawowy tryb korzystania z Platformy, w którym Klient zgłasza Sprawę, a Operator dobiera do niej Eksperta i przekazuje Klientowi jego Ofertę (§ 4 ust. 1–6).
- p) **Tryb Escrow (szybka ścieżka)** – tryb, w którym Klient i Ekspert, których relacja powstała poza Platformą, wnoszą Sprawę wyłącznie w celu skorzystania z zabezpieczenia rozliczenia (§ 4 ust. 7). Tryb może uruchomić zarówno Ekspert wskazujący swojego Klienta, jak i Klient wskazujący konkretnego Eksperta. W tym trybie Operator nie dokonuje doboru Eksperta.
- q) **Umotywowane zastrzeżenia** – zgłoszenie złożone przez Klienta za pośrednictwem Platformy, wskazujące konkretny element zakresu określonego w Ofercie lub Umowie Wykonawczej (a w przypadku § 7 – konkretne kompetencje lub uprawnienia deklarowane przez Eksperta), który nie został wykonany albo został wykonany niezgodnie z nimi, wraz ze zwięzłym opisem niezgodności. Operator sprawdza wyłącznie, czy zgłoszenie spełnia te wymogi formalne, i nie ocenia jego zasadności. **Zgłoszenie, które ich nie spełnia, nie wstrzymuje biegu terminów ani zwolnienia środków.**

§ 2. Usługi świadczone drogą elektroniczną i wymagania techniczne

1. Operator świadczy drogą elektroniczną na rzecz Użytkowników następujące usługi:
 - a) prowadzenie Konta Użytkownika,
 - b) udostępnienie formularzy interaktywnych do zgłaszania Spraw,

- c) usługi matchingu i concierge (kojarzenie Klientów z Ekspertami),
 - d) udostępnienie narzędzi komunikacji oraz przekazywania **dokumentów procesowych** w ramach Spraw (ust. 1a),
 - e) integrację techniczną z systemem płatniczym Dostawcy Usług Płatniczych.
- 1a. Zakres udziału Operatora: proces, nie treść.**
- f) **Operator prowadzi proces Sprawy.** Na Platformie zgłaszana jest Sprawa, dokonywany jest dobór Eksperta, przekazywana i akceptowana Oferta, składane oświadczenia o zawarciu Umowy Wykonawczej i o dostarczeniu przedmiotu usługi, rejestrowane etapy i terminy, zabezpieczane i zwalniane środki, zgłaszane spory oraz udostępniane faktury i dokumenty weryfikacyjne. Dokumenty te określa się jako **Dokumenty Procesowe**.
 - g) **Operator nie pośredniczy w przekazywaniu treści merytorycznej Sprawy i jej nie przechowuje.** Opinie, analizy, raporty, dokumentacja przekazywana przez Klienta oraz inne materiały merytoryczne (**Materiały Merytoryczne**) przekazywane są bezpośrednio pomiędzy Klientem a Ekspertem, poza Platformą, w sposób przez nich uzgodniony.
 - h) Operator nie żąda dostępu do Materiałów Merytorycznych, nie ocenia ich i nie ponosi odpowiedzialności za ich treść, kompletność ani sposób przekazania.
 - i) Użytkownicy zobowiązują się nie zamieszczać Materiałów Merytorycznych na Platformie. Operator jest uprawniony do usunięcia takich materiałów po powzięciu o nich wiadomości.
- 2. Do korzystania z Platformy niezbędne jest posiadanie: urządzenia z dostępem do Internetu; aktualnej wersji przeglądarki (Chrome, Firefox, Safari, Edge) z obsługą cookies i JavaScript; aktywnego konta poczty elektronicznej.
 - 3. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Platformy zgodnie z prawem, dobrymi obyczajami i Regulaminem. Zakazane jest dostarczanie treści o charakterze bezprawnym.
 - 4. **Zagrożenia związane z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną.** Wykonując obowiązek z art. 6 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2024 poz. 1513 t.j.), Operator wskazuje następujące, przykładowe (niewyłączne) szczególne zagrożenia:
 - a) oprogramowanie złośliwe (malware), mogące powodować dysfunkcję systemów operacyjnych i urządzeń Użytkownika;
 - b) oprogramowanie szpiegujące (spyware), mogące w sposób niezamierzony i nielegalny pobierać dane zgromadzone na urządzeniu Użytkownika wykorzystywanym do korzystania z Platformy;
 - c) wyłudzenie poufnych informacji (phishing) przez podszywanie się pod osobę lub instytucję godną zaufania;
 - d) **podszywanie się pod Operatora albo pod drugą Stronę Sprawy w celu nakłonienia Użytkownika do dokonania płatności poza Platformą. Wpłat na poczet Sprawy dokonuje się wyłącznie w sposób wskazany na Platformie; Operator nie przekazuje instrukcji płatniczych ani nie zmienia danych do wpłaty w wiadomościach e-mail.**
 - 5. W celu ograniczenia ryzyka związanego z zagrożeniami, o których mowa w ust. 4, Użytkownik powinien korzystać z legalnego, aktualnego oprogramowania oraz programu antywirusowego na urządzeniu używanym do korzystania z Platformy. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki zaniedbań Użytkownika w tym zakresie.

§ 3. Warunki rejestracji i prowadzenia Konta

- 1. Korzystanie z Platformy wymaga rejestracji i utworzenia Konta. Rejestracja jest bezpłatna.
- 2. **Konto Klienta** zakłada się w trybie otwartym, poprzez formularz rejestracyjny.
- 3. **Konto Eksperta** zakłada się wyłącznie w trybie zaproszeniowym (invite-only): rejestracja możliwa jest jedynie po otrzymaniu indywidualnego Zaproszenia wystawionego przez Operatora w wyniku pozytywnej weryfikacji wstępnej. Operatorowi przysługuje swoboda decyzji co do wystawienia Zaproszenia.
- 4. **Prawdziwość i aktualność danych.**
 - a) Podczas rejestracji Użytkownik podaje prawdziwe i aktualne dane rejestrowe firmy (nazwa, NIP, adres, dane reprezentanta).

- b) **Obowiązek aktualizacji.** Użytkownik aktualizuje dane niezwłocznie po ich zmianie, nie później niż w terminie 14 dni. W razie stwierdzenia nieaktualności lub niekompletności danych Operator wzywa Użytkownika do ich uzupełnienia lub poprawienia w terminie 7 dni. Bezskuteczny upływ tego terminu uprawnia Operatora do zawieszenia Konta do czasu uzupełnienia danych.
 - c) **Dane nieprawdziwe.** Podanie danych nieprawdziwych, w szczególności podanie się za inny podmiot albo za osobę nieuprawnioną do reprezentacji, uprawnia Operatora do niezwłocznego zawieszenia lub zablokowania Konta – z podaniem uzasadnienia, na zasadach § 16 ust. 3 – i nie wyłącza odpowiedzialności odszkodowawczej Użytkownika na zasadach ogólnych.
5. Operator zastrzega sobie prawo weryfikacji tożsamości Użytkowników i ich uprawnień do reprezentowania firmy (weryfikacja w CEIDG/KRS, żądanie pełnomocnictw, rozmowa onboardingowa).
6. **Dopuszczenie Eksperta do Platformy przebiega w trzech następujących po sobie etapach. Każdy z nich stanowi samodzielny warunek przejścia do etapu kolejnego, a łącznie – warunek pełnej aktywacji Konta Eksperta i przyjmowania Spraw:**
- a) **Etap I – weryfikacja wstępna (kwalifikacyjna), prowadzona przez Operatora przed wystawieniem Zaproszenia.** Obejmuje wstępną ocenę kompetencji, specjalizacji, dorobku zawodowego oraz reputacji kandydata, dokonywaną na podstawie informacji przekazanych przez kandydata oraz informacji pochodzących ze źródeł publicznie dostępnych, w szczególności rejestrów przedsiębiorców i publicznych rejestrów zawodowych. Etap ten nie obejmuje badania dokumentów. Jego pozytywny wynik jest warunkiem wystawienia Zaproszenia (ust. 3), przy czym Operatorowi przysługuje swoboda decyzji co do jego wystawienia.
 - b) **Etap II – weryfikacja dokumentowa, prowadzona przez Operatora po rejestracji Konta Eksperta.**
 - Po zarejestrowaniu Konta na podstawie Zaproszenia Ekspert przedkłada za pośrednictwem Platformy: dokumenty potwierdzające prowadzenie działalności gospodarczej, dokumenty potwierdzające uprawnienia zawodowe lub wpis na właściwą listę (jeżeli wykonuje zawód regulowany) oraz **polisę ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej** obejmującą zakres prowadzonej działalności.
 - Operator weryfikuje przedłożone dokumenty w terminie **14 dni** od dnia przedłożenia kompletu. W razie braków Operator wzywa do ich uzupełnienia; termin biegnie wówczas od dnia uzupełnienia.
 - **Do czasu pozytywnego zakończenia tego etapu Konto Eksperta pozostaje nieaktywne:** Ekspertowi nie są kierowane zapytania o Sprawy, nie może on składać Ofert ani realizować Spraw.
 - O wyniku negatywnym Operator informuje Eksperta wraz z uzasadnieniem, na zasadach § 16 ust. 3.
 - Pozytywny wynik tego etapu decyduje o dopuszczeniu Eksperta do Platformy pod względem kompetencyjnym i otwiera etap III. **Weryfikacja dokonana przez Operatora nie stanowi gwarancji jakości ani rezultatu usług Eksperta (§ 10).**
 - c) **Etap III – weryfikacja płatnicza (KYC/KYB) – prowadzona przez Dostawcę Usług Płatniczych.** Warunkiem otrzymywania wynagrodzenia za pośrednictwem Platformy jest założenie przez Eksperta Konta Rozliczeniowego (§ 1 lit. n) oraz pomyślne przejście weryfikacji tożsamości i statusu przedsiębiorcy (procedury KYC/KYB) prowadzonej przez Dostawcę Usług Płatniczych w ramach Stripe Connect. Weryfikację tę przeprowadza Dostawca Usług Płatniczych na własnych zasadach; Ekspert przekazuje wymagane dane i dokumenty bezpośrednio Dostawcy, a Operator nie pozyskuje ani nie przechowuje danych rozliczeniowych Eksperta (w tym danych rachunku bankowego).
7. **Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej – ciągłość ochrony.**
- a) Ekspert zobowiązany jest posiadać i **utrzymywać nieprzerwanie** ważne ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej obejmujące zakres prowadzonej działalności przez cały okres współpracy z Operatorem.
 - b) **Odnowienie.** Nie później niż w terminie **7 dni** przed upływem okresu obowiązywania dotychczasowej polisy Ekspert przedkłada za pośrednictwem Platformy polisę na kolejny okres. Operator przypomina Ekspertowi o zbliżającym się terminie na 30 dni

przed jego upływem, przy czym brak przypomnienia nie zwalnia Eksperta z obowiązku z lit. a).

- c) **Skutek braku ważnej polisy.** Z chwilą upływu okresu obowiązywania polisy i do czasu przedłożenia polisy na kolejny okres **Ekspertowi nie są kierowane zapytania o Sprawy i nie może on składać Ofert.** Wstrzymanie następuje automatycznie, nie wymaga odrębnego powiadomienia i nie stanowi zawieszenia Konta w rozumieniu § 16.
 - d) **Przywrócenie.** Jeżeli w okresie, o którym mowa w lit. c, pojawi się Sprawa odpowiadająca specjalizacji Eksperta, Ekspert może wziąć udział w jej realizacji wyłącznie po uprzednim przedłożeniu ważnej polisy. **Bez ważnej polisy Ekspert nie otrzymuje zapytań ofertowych.**
 - e) Ekspert oświadcza, że przedkładane polisy zapewniają **ciągłość ochrony** – bez przerw pomiędzy kolejnymi okresami ubezpieczenia – oraz niezwłocznie informuje Operatora o wypowiedzeniu, wygaśnięciu lub istotnej zmianie warunków ubezpieczenia.
8. **Poddanie się przez Eksperta wszystkim weryfikacjom, o których mowa w ust. 6, utrzymywanie ubezpieczenia zgodnie z ust. 7 oraz utrzymywanie aktywnego, pozytywnie zweryfikowanego Konta Rozliczeniowego przez cały okres współpracy, stanowi warunek zawierania i wykonywania transakcji za pośrednictwem Platformy.** Brak lub utrata pozytywnego statusu weryfikacji płatniczej uniemożliwia zwolnienie i wypłatę środków na rzecz Eksperta (§ 6 ust. 6) i może stanowić podstawę zawieszenia lub usunięcia Konta (§ 16).
9. Użytkownik nie może udostępniać danych logowania osobom trzecim. Odpowiedzialność za działania podjęte przy użyciu Konta spoczywa na Użytkowniku.
10. Zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną (prowadzenie Konta) następuje z chwilą potwierdzenia rejestracji przez Operatora, na czas nieokreślony. W przypadku Eksperta zawarcie tej umowy nie jest równoznaczne z aktywacją Konta – aktywacja następuje po pozytywnym zakończeniu weryfikacji dokumentowej (ust. 6 lit. b).

§ 4. Zgłaszanie Spraw, dobór Eksperta i zasada anonimowości

Platforma działa w dwóch trybach: Trybie Concierge (ust. 1–6) oraz Trybie Escrow – Sprawa własna Eksperta (ust. 7). Postanowienia ust. 1–6 dotyczą Trybu Concierge; w Trybie Escrow stosuje się je wyłącznie w zakresie wskazanym w ust. 7.

- 1. Klient posiadający aktywne Konto zgłasza Sprawę poprzez formularz na Platformie, podając rzetelny opis problemu, oczekiwany zakres, termin i szacowany budżet. Zgłoszenie Sprawy jest bezpłatne i nie zobowiązuje Klienta do wyboru jakiegokolwiek Oferty.
- 2. **Dobór Eksperta i pochodzenie Oferty.** Operator analizuje zgłoszenie i w oparciu o wewnętrzne zasady doboru (§ 14) dobiera do Sprawy **jednego** zweryfikowanego Eksperta oraz przekazuje mu zidentyfikowany zarys Sprawy. Klient nie otrzymuje listy Ekspertów do samodzielnego wyboru – przejęcie ciężaru decyzji stanowi istotę usługi Operatora. Jeżeli dobrany Ekspert nie przyjmie Sprawy, nie złoży Oferty albo stwierdzi konflikt interesów (§ 8), Operator dobiera kolejnego Eksperta na tych samych zasadach. **Ofertę sporządza i składa Ekspert**, określając zakres, cenę i termin realizacji; Operator przekazuje Ofertę Klientowi za pośrednictwem Platformy wraz z rekomendacją doboru. **Operator nie jest oferentem, nie ustala ceny ani warunków Oferty i nie składa jej we własnym imieniu** – odpowiada wyłącznie za staranność doboru Eksperta (§ 7) na zasadach określonych w § 10.
2a. **Prezentacja Oferty i Opłaty Anturu.** Oferta przekazywana Klientowi wskazuje odrębnie: **wynagrodzenie Eksperta netto, podatek VAT od wynagrodzenia Eksperta** albo informację, że Ekspert jest zwolniony z VAT, **Opłatę Anturu netto** (§ 1 lit. la), **podatek VAT od Opłaty Anturu** oraz **łącznie kwotę do zapłaty**. Opłatę Anturu oblicza się od wynagrodzenia Eksperta netto. Status VAT wskazany przez Eksperta w Ofercie jest wiążący dla danej Sprawy; za jego prawidłowość odpowiada Ekspert. Opłata Anturu jest doliczana do wynagrodzenia Eksperta i obciąża Klienta; Ekspert otrzymuje całość swojego wynagrodzenia bez jakichkolwiek potrąceń na rzecz Operatora. Zasada ta obowiązuje jednakowo we wszystkich branżach oraz w obu trybach (ust. 1–6 i ust. 7).
- 3. **Termin związania Ofertą.** Oferta zachowuje ważność przez **14 dni** od dnia jej przekazania Klientowi, chyba że Ekspert wskaże w niej termin dłuższy. Po upływie tego terminu Oferta

wygasa, a jej ponowne złożenie wymaga potwierdzenia warunków przez Eksperta. Ekspert może wycofać Ofertę przed jej zaakceptowaniem przez Klienta, w szczególności w razie stwierdzenia konfliktu interesów (§ 8) lub utraty dostępności.

4. **Zakaz przemykania danych identyfikujących.** Do chwili odsłonięcia tożsamości (ust. 6) Użytkownicy nie zamieszczają w opisie Sprawy, w Ofercie, w Dokumentach Procesowych ani w komunikacji na Platformie danych umożliwiających identyfikację strony lub nawiązanie kontaktu z pominięciem Platformy, w szczególności nazwy firmy, numerów NIP i KRS, adresów, numerów telefonu, adresów poczty elektronicznej i odesłań do profili lub stron internetowych. Operator jest uprawniony do usunięcia lub zamaskowania takich treści oraz do wezwania Użytkownika do ich poprawienia; uporczywe naruszanie tego zakazu stanowi naruszenie Regulaminu i może być podstawą zastosowania § 16, a w razie doprowadzenia do współpracy poza Platformą – § 9.
5. **Zasada anonimowości – dwukierunkowa.** Do chwili akceptacji Oferty przez Klienta tożsamość obu stron transakcji pozostaje wzajemnie nieujawniona, przy czym:
 - a) **Anonimowość Klienta.** Ekspert na etapie zapytania i ofertowania otrzymuje wyłącznie zdeidentyfikowany zarys Sprawy, bez danych identyfikacyjnych Klienta. Stanowi to istotę usługi Operatora – ochronę poufności podmiotu zlecającego.
 - b) **Anonimowość Eksperta.** Klient na etapie Oferty otrzymuje dane ograniczone Eksperta (imię, specjalizacja, kluczowe kompetencje, statystyki). Pełne dane rejestrowe Eksperta pozostają ukryte, co chroni bazę Ekspertów Operatora przed próbami obejścia Platformy.
6. **Próg odsłonięcia tożsamości.** Pełne dane identyfikacyjne i rejestrowe obu stron udostępniane są wzajemnie z chwilą **zaakceptowania Oferty przez Klienta** za pośrednictwem Platformy – w zakresie niezbędnym do zawarcia Umowy Wykonawczej, dokonania weryfikacji konfliktu interesów (§ 8), wypełnienia obowiązków identyfikacyjnych oraz wystawienia faktury. Odsłonięcie tożsamości nie jest uzależnione od dokonania wpłaty.
7. **Tryb Escrow – Sprawa własna Stron.** Poza Trybem Concierge Platforma umożliwia wniesienie Sprawy pochodzącej z relacji nawiązanej przez Klienta i Eksperta samodzielnie, poza Platformą, wyłącznie w celu skorzystania z zabezpieczenia rozliczenia (Escrow, § 6). Celem tego trybu jest bezpieczeństwo finansowe Stron, nie dobór Eksperta.
 - a) **Wszczęcie – dwie równorzędne ścieżki.** Tryb Escrow może zostać uruchomiony:
 - **przez Eksperta** – Ekspert wskazuje Klienta, z którym współpracuje lub zamierza współpracować, i zaprasza go do rejestracji; albo
 - **przez Klienta** – zarejestrowany Klient wskazuje Eksperta, z którym chce zrealizować Sprawę.W obu przypadkach Sprawa wchodzi w Tryb Escrow dopiero po **potwierdzeniu przez drugą Stronę**, że wskazanie jest zgodne z jej wolą.
 - b) **Warunki skorzystania.** Ekspert musi posiadać aktywne Konto (§ 3 ust. 6) oraz ważne ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej (§ 3 ust. 7). Klient musi posiadać Konto Klienta i zaakceptować Regulamin. **Obie Strony składają oświadczenie**, że ich relacja gospodarcza powstała poza Platformą i niezależnie od niej oraz że Sprawa nie wynika z doboru dokonanego wcześniej przez Operatora w Trybie Concierge.
 - c) **Brak doboru.** Operator nie dobiera Eksperta, nie ocenia zasadności Sprawy ani wysokości wynagrodzenia uzgodnionego przez Strony. Nie stosuje się ust. 2 oraz § 14.
 - d) **Brak anonimowości.** Nie stosuje się ust. 5 i 6 – Strony znają wzajemnie swoją tożsamość przed wniesieniem Sprawy. Nie stosuje się również ust. 4 w zakresie, w jakim dotyczy on wzajemnych danych Stron tej Sprawy.
 - e) **Oferta i Umowa Wykonawcza.** Ekspert wprowadza uzgodnione z Klientem warunki jako Ofertę, a Klient potwierdza je za pośrednictwem Platformy. Umowa Wykonawcza zawierana jest poza Platformą, bez udziału Operatora (§ 5 ust. 5). Jeżeli Strony zawarły ją przed wniesieniem Sprawy, wystarczające jest złożenie przez obie Strony oświadczeń o jej zawarciu zgodnie z § 5 ust. 2 lit. b; § 5 ust. 3 stosuje się odpowiednio.
 - f) **Oplata.** Z tytułu obsługi Sprawy w Trybie Escrow Operator pobiera **obniżoną Oplatę Anturu** w wysokości określonej w Tabeli Opłat (Załącznik nr 2), odpowiadającą wyłącznie zabezpieczeniu i obsłudze rozliczenia, bez wynagrodzenia za dobór. Oplatę ponosi Klient na zasadach z ust. 2a.
 - g) **Brak gwarancji doboru.** Nie stosuje się § 7. Operator nie dobierał Eksperta, więc nie odpowiada za trafność dopasowania ani nie zapewnia Eksperta zastępczego.

- h) **Wyłączenie zakazu obejścia. Do relacji pomiędzy Klientem a Ekspertem, którzy wniesli Sprawę w Trybie Escrow, nie stosuje się § 9** – niezależnie od tego, która ze Stron uruchomiła ten tryb (lit. a). Wniesienie Sprawy w Trybie Escrow nie ogranicza prawa tych Stron do dalszej bezpośredniej współpracy poza Platformą i nie rodzi obowiązku zapłaty Opłaty Wykupowej ani kary umownej. Wyłączenie dotyczy wyłącznie tej pary Klient–Ekspert; § 9 stosuje się w pełni do relacji tego Klienta z innymi Ekspertami poznanymi za pośrednictwem Platformy oraz do relacji tego Eksperta z innymi Klientami.
- i) **Odpowiedzialność Operatora.** Poza ograniczeniami z § 10 Operator w Trybie Escrow odpowiada wyłącznie za techniczną poprawność zabezpieczenia i zwolnienia środków. Nie odpowiada za dobór, zakres, jakość ani wycenę Sprawy.

§ 5. Zawarcie transakcji i Umowa Wykonawcza (Klient–Ekspert)

1. Transakcja pomiędzy Klientem a Ekspertem dochodzi do skutku **dwustopniowo**:
 - a) **Etap I – akceptacja Oferty.** Zaakceptowanie Oferty przez Klienta za pośrednictwem Platformy stanowi wiążące uzgodnienie istotnych warunków Sprawy (zakres, cena, termin) oraz uruchamia odwołanie tożsamości stron (§ 4 ust. 6).
 - b) **Etap II – Umowa Wykonawcza.** Po akceptacji Oferty strony zawierają poza Platformą pisemną Umowę Wykonawczą o świadczenie usług eksperckich, na warunkach nie mniej korzystnych dla Klienta niż zaakceptowana Oferta.
2. **Zawarcie Umowy Wykonawczej następuje poza Platformą. Operator nie pośredniczy w jej zawarciu.**
 - a) Strony samodzielnie ustalają treść Umowy Wykonawczej, jej formę oraz sposób i kolejność jej podpisania. Operator nie uczestniczy w negocjacjach, nie sporządza projektów, nie przekazuje projektów ani podpisanych egzemplarzy Umowy Wykonawczej i nie przechowuje jej treści (§ 2 ust. 1a).
 - b) Po zawarciu Umowy Wykonawczej **każda ze Stron składa za pośrednictwem Platformy oświadczenie** – Klient, że zawarł Umowę Wykonawczą i przekazał podpisany egzemplarz Ekspertowi, a Ekspert, że podpisany przez Klienta egzemplarz otrzymał. Oświadczenia obejmują datę zawarcia Umowy Wykonawczej. Składane są wyłącznie w postaci oświadczeń Stron wobec Operatora; **Platforma nie służy do przekazania samej Umowy Wykonawczej.** Oświadczenia mają charakter informacyjny i rejestracyjny i nie stanowią elementu trybu zawarcia umowy.
 - c) Operator nie weryfikuje treści Umowy Wykonawczej ani zgodności złożonych oświadczeń ze stanem faktycznym i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
3. Potwierdzenie zawarcia Umowy Wykonawczej przez obie Strony (ust. 2 lit. b) odblokowuje po stronie Klienta obowiązek wpłaty depozytu na Konto Stripe (§ 6).
4. **Pierwszeństwo warunków.** W razie rozbieżności pomiędzy zaakceptowaną Ofertą a treścią Umowy Wykonawczej, w stosunku do Klienta pierwszeństwo mają warunki wynikające z zaakceptowanej Oferty. Umowa Wykonawcza nie może nakładać na Klienta warunków mniej korzystnych niż Oferta bez wyraźnej, odrębnej zgody Klienta.
5. **Operator nie jest stroną Umowy Wykonawczej i nie pośredniczy w jej zawarciu.** Zasada ta obowiązuje jednakowo w Trybie Concierge i w Trybie Escrow (§ 4 ust. 7). Umowa o świadczenie usług eksperckich zawierana jest wyłącznie pomiędzy Klientem a Ekspertem, poza Platformą i bez udziału Operatora. Operator świadczy na rzecz Stron wyłącznie usługi doboru (w Trybie Concierge), rejestracji przebiegu Sprawy oraz zabezpieczenia rozliczenia (escrow), a udostępniana przez niego infrastruktura służy do udokumentowania faktu zawarcia Umowy Wykonawczej, nie zaś do jej zawarcia.

§ 6. Model płatności i Escrow (Stripe Connect)

1. Rozliczenia z tytułu Spraw realizowane są wyłącznie za pośrednictwem Dostawcy Usług Płatniczych w modelu Stripe Connect, na zasadach określonych w **Załączniku nr 1 – Instrukcja Escrow**.
2. **Operator nie świadczy usług płatniczych, nie prowadzi rachunków powierniczych ani depozytowych** i w żadnym momencie nie przyjmuje fizycznego depozytu ani nie sprawuje władztwa nad środkami. Środki Klienta deponowane są na zabezpieczonym technicznie Koncie Stripe prowadzonym przez Dostawcę Usług Płatniczych.

3. Po potwierdzeniu zawarcia Umowy Wykonawczej (§ 5 ust. 3) Klient wpłaca na Konto Stripe **łącną kwotę do zapłaty wskazaną w Ofercie (§ 4 ust. 2a), obejmującą wynagrodzenie Eksperta i Oplatę Anturu wraz z należnym od nich podatkiem VAT** (lub kwotę przypadającą na uzgodniony etap). Ekspert nie jest zobowiązany do rozpoczęcia prac przed potwierdzeniem depozytu przez system.
4. Szczegółowe warunki zwolnienia środków (akceptacja wykonania, termin automatycznego zwolnienia, etapy/kamienie milowe, wstrzymanie przy sporze) określa Instrukcja Escrow.
5. **Rozliczenie należności Operatora – zasada jednolita.**
 - a) **Ekspert otrzymuje całość swojego wynagrodzenia wskazanego w Ofercie, wraz z podatkiem VAT, jeżeli Ekspert go nalicza. Operator nie potrąca z wynagrodzenia Eksperta jakichkolwiek kwot i nie uczestniczy w jego podziale** (z zastrzeżeniem ust. 8 lit. b). Zasada ta obowiązuje jednakowo we wszystkich branżach, wobec wszystkich Ekspertów i w obu trybach.
 - b) Wynagrodzeniem Operatora jest wyłącznie **Oплата Anturu** (§ 1 lit. la), stanowiąca **odrębne zobowiązanie Klienta wobec Operatora** z tytułu usług określonych w § 2 ust. 1, doliczana do wynagrodzenia Eksperta i wskazana odrębnie w Ofercie (§ 4 ust. 2a).
 - c) Przy zwolnieniu środków z Konta Stripe Dostawca Usług Płatniczych przekazuje Ekspertowi całość jego wynagrodzenia wraz z podatkiem VAT, jeżeli Ekspert go nalicza, a Oplatę Anturu wraz z podatkiem VAT – Operatorowi.
 - d) **Fakturowanie.** Ekspert wystawia Klientowi fakturę na kwotę swojego wynagrodzenia. Operator wystawia Klientowi odrębną fakturę na Oplatę Anturu. Operator nie wystawia Ekspertowi faktury z tytułu Oplaty Anturu.
 - e) **Proporcjonalność Oplaty Anturu.** Oплата Anturu jest należna wyłącznie w części odpowiadającej kwocie zwolnionej na rzecz Eksperta. W każdym przypadku zwrotu środków Klientowi – w szczególności wskutek rozstrzygnięcia sporu (§ 13), rozliczenia częściowego (Załącznik nr 1 pkt 5) albo upływu Terminu Maksymalnego (ust. 7) – Klient otrzymuje także część Oplaty Anturu przypadającą na zwracaną kwotę. Postanowienie § 7 ust. 4 (zwrot Oplaty Anturu w całości przy gwarancji doboru) pozostaje bez zmian.
6. Warunkiem zwolnienia i wypłaty środków na rzecz Eksperta jest posiadanie przez niego aktywnego, pozytywnie zweryfikowanego Konta Rozliczeniowego (§ 1 lit. n, § 3 ust. 6 lit. c i ust. 8). Do czasu spełnienia tego warunku środki pozostają zabezpieczone na Koncie Stripe. Rozdzielenia środków pomiędzy Eksperta a Operatora dokonuje Dostawca Usług Płatniczych w chwili zwolnienia (transfer całości wynagrodzenia na Konto Rozliczeniowe Eksperta, Oплата Anturu na rzecz Operatora).
7. **Maksymalny okres zabezpieczenia środków (Termin Maksymalny).** Środki wpłacone na poczet Sprawy albo etapu mogą pozostawać zabezpieczone na Koncie Stripe **nie dłużej niż 80 dni od dnia ich wpłaty**. Ograniczenie wynika z zasad Dostawcy Usług Płatniczych i nie może zostać wydłużone w Ofercie ani w indywidualnych warunkach współpracy (§ 17 ust. 1). Jeżeli do upływu Terminu Maksymalnego środki nie zostaną zwolnione na rzecz Eksperta – z jakiegokolwiek przyczyny, w szczególności wskutek nierozstrzygniętego sporu (§ 13) albo braku aktywnego Konta Rozliczeniowego Eksperta (ust. 6) – **Operator zwraca je Klientowi** na rachunek lub instrument płatniczy, z którego zostały wpłacone, wraz z Oplatą Anturu przypadającą na zwracaną kwotę. Zwrot ma charakter wyłącznie techniczny, nie stanowi rozstrzygnięcia o prawach Stron i nie wyłącza roszczeń Eksperta wobec Klienta wynikających z Umowy Wykonawczej.
8. **Cofnięcie płatności (chargeback).**
 - a) **Przed zwolnieniem środków.** Jeżeli płatność Klienta zostanie cofnięta lub zakwestionowana u wydawcy instrumentu płatniczego przed zwolnieniem środków, obowiązek ich zwolnienia wygasa w zakresie cofniętej kwoty. Operator nie odpowiada wobec Eksperta za cofnięte środki; roszczenia Eksperta wobec Klienta wynikające z Umowy Wykonawczej pozostają nienaruszone.
 - b) **Po zwolnieniu środków.** Jeżeli płatność Klienta zostanie cofnięta lub zakwestionowana po zwolnieniu środków, a Operator zostanie obciążony jej kwotą, **Ekspert zwraca Operatorowi wypłaconą mu kwotę w terminie 14 dni od wezwania.** Operator jest uprawniony do cofnięcia transferu z Konta Rozliczeniowego Eksperta oraz do potrącenia swojej należności z kwot przypadających Ekspertowi do zwolnienia w innych Sprawach; zasada z ust. 5 lit. a nie wyłącza tych uprawnień. Jeżeli postępowanie u wydawcy instrumentu płatniczego zakończy się na korzyść

Operatora, Operator niezwłocznie zwraca Ekspertowi odzyskaną kwotę. Roszczenia Eksperta wobec Klienta wynikające z Umowy Wykonawczej pozostają nienaruszone.

- c) **Obowiązki i odpowiedzialność Klienta.** Klient zobowiązuje się nie kwestionować płatności u wydawcy instrumentu płatniczego z przyczyn dotyczących wykonania Sprawy przed wyczerpaniem postępowania, o którym mowa w § 13. Klient, który zakwestionował płatność za usługę, której wykonanie zaakceptował albo za którą środki zostały zwolnione zgodnie z Załącznikiem nr 1, odpowiada wobec Operatora za wyrządzoną w ten sposób szkodę, w tym za opłaty naliczone przez Dostawcę Usług Płatniczych; działanie takie stanowi naruszenie Regulaminu uprawniające Operatora do zastosowania § 16.
- d) **Dokumentacja.** Operator przekazuje wydawcy instrumentu płatniczego oraz Dostawcy Usług Płatniczych dokumentację przebiegu Sprawy z Platformy, w szczególności potwierdzenie akceptacji wykonania albo oświadczenie Eksperta o dostarczeniu przedmiotu usługi.

§ 7. Gwarancja doboru i wymiana Eksperta

1. Operator gwarantuje należyłą staranność przy doborze (matchingu) Eksperta do Sprawy. Gwarancja ta dotyczy **trafności dopasowania kompetencyjnego**, a nie rezultatu merytorycznego prac Eksperta (§ 10).
2. Jeżeli w terminie **14 dni** od rozpoczęcia prac przez Eksperta Klient zgłosi umotywowane zastrzeżenia co do dopasowania Eksperta do Sprawy (w szczególności braku deklarowanych kompetencji lub uprawnień), Operator – według wyboru Klienta i w miarę dostępności – dobierze Eksperta zastępczego albo doprowadzi do zwrotu zdeponowanych, niewykorzystanych środków z Konta Stripe.
3. **Skorzystanie z gwarancji doboru nie wiąże się dla Klienta z ponownym pobraniem Opłaty Anturu.** W razie doboru Eksperta zastępczego Opłata Anturu pobrana od wynagrodzenia z pierwotnej Oferty zalicza się na poczet Opłaty Anturu należnej w Sprawie. Jeżeli wynagrodzenie Eksperta zastępczego netto jest wyższe, Klient ponosi Opłatę Anturu wyłącznie od nadwyżki, na zasadach § 4 ust. 2a.
4. **Zwrot Opłaty Anturu.** Jeżeli Klient wybrał zwrot środków zamiast Eksperta zastępczego, **Opłata Anturu podlega zwrotowi Klientowi w całości.**
5. Skorzystanie z gwarancji doboru nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności Eksperta za już wykonane prace.
6. **Niniejszy paragraf nie ma zastosowania do Spraw realizowanych w Trybie Escrow (§ 4 ust. 7).** W trybie tym Operator nie dokonuje doboru Eksperta, w związku z czym nie udziela gwarancji doboru ani nie zapewnia Eksperta zastępczego.

§ 8. Compliance Eksperta i konflikt interesów

1. Przed złożeniem Oferty oraz w momencie odsłonięcia tożsamości Klienta Ekspert zobowiązany jest dokonać weryfikacji braku konfliktu interesów. W razie stwierdzenia konfliktu Ekspert niezwłocznie informuje Operatora i wstrzymuje się od realizacji Sprawy.
2. Ekspert zobowiązuje się wykorzystywać informacje i dane uzyskane w związku ze Sprawą wyłącznie w celu jej realizacji oraz nie ujawniać ich osobom trzecim.
3. Ekspert zobowiązuje się, że przez okres **24 miesiące** nie będzie świadczył usług na rzecz podmiotu o sprzecznych interesach w tej samej lub bezpośrednio powiązanej sprawie, w której działał na rzecz Klienta za pośrednictwem Platformy.

§ 9. Zasady korzystania z Platformy i zakaz obejścia (Anti-Circumvention)

1. Użytkownicy zobowiązują się prowadzić wszelką komunikację oraz dokonywać wszystkich rozliczeń finansowych dotyczących Spraw zainicjowanych na Platformie wyłącznie za pośrednictwem Platformy.
2. **Zakaz Obejścia.** Użytkownik (Klient i Ekspert) zobowiązuje się, że w okresie korzystania z Platformy oraz przez **24 miesiące** od zakończenia ostatniej Sprawy lub ostatniego kontaktu za pośrednictwem Platformy nie nawiąże bezpośredniej lub pośredniej współpracy gospodarczej ani stosunku pracy z drugim Użytkownikiem poznanym na Platformie

(przedstawionym za pośrednictwem Platformy w rozumieniu ust. 5 lit. d) z pominięciem jej systemu transakcyjnego.

3. **Oплата Wykupowa (Buyout Fee).** Strony mogą za zgodą Operatora nawiązać współpracę bezpośrednią poza Platformą po uiszczeniu na rzecz Operatora jednorazowej Oplaty Wykupowej w wysokości **50 000 PLN netto**, powiększonej o podatek VAT według właściwej stawki. Oplatę Wykupową uiszcza **strona inicjująca nawiązanie współpracy poza Platformą**.
4. **Kara umowna.** Naruszenie zakazu z ust. 1–2 bez uprzedniego uiszczenia Oplaty Wykupowej rodzi obowiązek zapłaty na rzecz Operatora kary umownej w wysokości **100 000 PLN**; jeżeli kara umowna podlega opodatkowaniu podatkiem VAT, jej kwota zostaje powiększona o podatek VAT według właściwej stawki. Za zapłatę kary umownej Klient i Ekspert, którzy nawiązali współpracę z pominięciem Platformy, **odpowiadają solidarnie**. Zapłata kary nie wyłącza prawa Operatora do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
5. **Obowiązek informacyjny i domniemanie obejścia.**
 - a) W razie powzięcia przez Operatora uzasadnionego podejrzenia naruszenia zakazu z ust. 1–2, Operator może zwrócić się do Użytkownika o złożenie oświadczenia co do istnienia, zakresu i podstawy współpracy z drugim Użytkownikiem poznanym za pośrednictwem Platformy. Wezwanie wskazuje okoliczności uzasadniające podejrzenie.
 - b) Użytkownik udziela odpowiedzi w terminie **14 dni** od otrzymania wezwania. Odpowiedź ogranicza się do informacji niezbędnych do oceny, czy doszło do obejścia Platformy, i nie obejmuje informacji objętych tajemnicą zawodową Eksperta.
 - c) **Nieudzielenie odpowiedzi w terminie albo odmowa jej udzielenia bez wskazania przyczyny uzasadnia domniemanie, że współpraca została nawiązana z pominięciem Platformy.** Użytkownik może obalić to domniemanie w każdym czasie, wykazując w szczególności, że relacja gospodarcza powstała przed poznaniem się Stron za pośrednictwem Platformy i niezależnie od niej.
 - d) Operator utrzuwa w systemie Platformy fakt i datę przedstawienia Klienta Ekspertowi oraz przekazania Oferty; zapisy te stanowią podstawę ustalenia, czy Strony poznały się za pośrednictwem Platformy.
6. **Wyłączenie dla Trybu Escrow.** Postanowień ust. 1–5 **nie stosuje się do relacji pomiędzy Klientem a Ekspertem, którzy wnieśli Sprawę w Trybie Escrow (§ 4 ust. 7)** – niezależnie od tego, która ze Stron ten tryb uruchomiła – jeżeli relacja gospodarcza między nimi powstała przed wniesieniem Sprawy i poza Platformą. Strony takiej relacji zachowują pełną swobodę dalszej bezpośredniej współpracy poza Platformą, bez obowiązku zapłaty Oplaty Wykupowej i bez ryzyka kary umownej. Wyłączenie nie obejmuje relacji tego Klienta z innymi Ekspertami ani relacji tego Eksperta z innymi Klientami poznanymi za pośrednictwem Platformy.

§ 10. Wyłączenie i ograniczenie odpowiedzialności Operatora

1. Usługa ekspercka jest świadczona bezpośrednio przez niezależnego Eksperta na rzecz Klienta. Operator **nie ponosi odpowiedzialności za jakość, poprawność merytoryczną, terminowość, wady ani szkody** (w tym utracone korzyści) powstałe w wyniku realizacji lub braku realizacji Sprawy przez Eksperta.
2. Operator odpowiada wyłącznie za należytą staranność przy weryfikacji i doborze Ekspertów (§ 7) oraz za techniczną sprawność narzędzi Platformy w zakresie, w jakim jest to od niego zależne.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w działaniu Platformy spowodowane siłą wyższą, awariami po stronie dostawców Internetu lub hostingu, ani za zapowiedziane prace konserwacyjne.
4. W najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie, łączna odpowiedzialność odszkodowawcza Operatora wobec Użytkownika z jakiegokolwiek tytułu ograniczona jest do kwoty Oplaty Anturu faktycznie pobranej przez Operatora za Sprawę, której dotyczy spór.
 - 4a. **Wyłączenia ograniczenia z ust. 4.** Ograniczenie, o którym mowa w ust. 4, **nie ma zastosowania do:**
 - a) szkody wyrządzonej przez Operatora **umyślnie** (art. 473 § 2 Kodeksu cywilnego);
 - b) szkody wynikającej z **nieprawidłowego zwolnienia, wstrzymania lub zwrotu środków zabezpieczonych na Koncie Stripe**, jeżeli nastąpiło ono wskutek

- okoliczności leżących po stronie Operatora – w tym zakresie Operator odpowiada do wysokości kwoty zabezpieczonej dla danej Sprawy;
- c) odpowiedzialności wynikającej z przepisów o ochronie danych osobowych, w szczególności art. 82 RODO, oraz z innych przepisów bezwzględnie obowiązujących, których stosowania nie można wyłączyć ani ograniczyć umową.
5. **Tryb Escrow.** W Sprawach realizowanych w Trybie Escrow (§ 4 ust. 7) Operator odpowiada wyłącznie za techniczną poprawność zabezpieczenia i zwolnienia środków, na zasadach określonych w ust. 4a lit. b. Operator nie dokonywał doboru Eksperta, nie oceniał zasadności Sprawy ani wysokości wynagrodzenia i nie ponosi z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności; nie stosuje się w szczególności § 7.

§ 11. Reklamacje usług Operatora (techniczne)

1. Reklamacje dotyczące usług świadczonych drogą elektroniczną przez Operatora (błędy działania Platformy, problemy z logowaniem, płatnościami technicznymi) Użytkownik zgłasza na adres kontakt@anturu.com w terminie 14 dni od wystąpienia zdarzenia.
2. Operator rozpatruje reklamację w terminie 14 dni i informuje Użytkownika o sposobie jej rozpatrzenia drogą elektroniczną.
3. Tryb niniejszego paragrafu nie dotyczy: skarg użytkowników biznesowych w rozumieniu rozporządzenia P2B (§ 12) ani sporów merytorycznych Klient–Ekspert co do wykonania Sprawy (§ 13).

§ 12. Skargi użytkowników biznesowych i mediacja (zgodność z P2B)

1. Operator prowadzi wewnętrzny, bezpłatny i łatwo dostępny system rozpatrywania skarg użytkowników biznesowych, dotyczących w szczególności: niewywiązania się Operatora z obowiązków regulaminowych, kwestii technologicznych związanych ze świadczeniem usług pośrednictwa, oraz działań lub zachowań Operatora w związku ze świadczeniem usług.
2. Skargi składa się na adres kontakt@anturu.com. Operator rozpatruje skargę indywidualnie, w rozsądnym terminie, i informuje skarżącego o wyniku.
3. **Mediatorzy.** Do pozasądowego rozstrzygania sporów pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem Operator wskazuje następujące ośrodki mediacyjne:
 - a) **Centrum Mediacji przy Krajowej Izbie Gospodarczej (CM KIG)** z siedzibą w Warszawie, ul. Trębacka 4, 00-074 Warszawa,
 - b) **Centrum Mediacji przy Krajowej Izbie Radców Prawnych (CM KIRP)** z siedzibą w Warszawie, ul. Powązkowska 15, 01-797 Warszawa.
4. Wskazanie mediatorów nie pozbawia żadnej ze stron prawa wystąpienia na drogę sądową.

§ 13. Spory merytoryczne Klient–Ekspert

1. W przypadku sporu merytorycznego pomiędzy Klientem a Ekspertem co do jakości lub kompletności wykonanej Sprawy:
 - a) Operator wstrzymuje zwolnienie środków z Konta Stripe (zgodnie z Instrukcją Escrow);
 - b) Operator pełni rolę techniczno-organizacyjną – porównuje zakres wynikający z Oferty z oświadczeniami Stron co do przebiegu Sprawy. Operator nie ocenia merytorycznej jakości ani poprawności pracy Eksperta i nie żąda przedłożenia Materiałów Merytorycznych;
 - c) w terminie 14 dni od zgłoszenia sporu Operator przedstawia stronom propozycję polubownego rozwiązania (np. obniżenie ceny o X%, poprawki w terminie Y dni, zwrot części lub całości środków);
 - d) jeśli strony zaakceptują propozycję, Operator dokonuje technicznego podziału i zwolnienia środków zgodnie z ugodą;
 - e) jeżeli Strony nie dojdą do porozumienia w terminie 14 dni od przedstawienia propozycji, o której mowa w lit. c, a najpóźniej do upływu Terminu Maksymalnego (§ 6 ust. 7), Operator zwraca zabezpieczone środki Klientowi na zasadach § 6 ust. 7. Strony mogą dochodzić wzajemnych roszczeń z Umowy Wykonawczej przed sądem

- albo w innym wybranym przez siebie trybie; Operator nie jest stroną tego postępowania.
2. Udział Operatora w sporze merytorycznym ma charakter techniczno-organizacyjny i nie stanowi rozstrzygnięcia o prawach stron ani nie zastępuje orzeczenia sądu.

§ 14. Przejrzystość doboru i rekomendacji Ekspertów (plasowanie)

Niniejszy paragraf dotyczy wyłącznie Trybu Concierge. W Trybie Escrow (§ 4 ust.

7) Operator nie dokonuje doboru ani plasowania Ekspertów.

1. Dobór i rekomendowanie Ekspertów Klientowi (matching concierge) następuje w oparciu o następujące główne parametry, wymienione bez ścisłej kolejności wagi:
 - a) zgodność specjalizacji i kompetencji Eksperta z przedmiotem Sprawy,
 - b) właściwość jurysdykcyjna lub terytorialna (np. województwo, obszar działania),
 - c) status weryfikacji Eksperta i posiadane uprawnienia,
 - d) dostępność Eksperta i deklarowany termin realizacji,
 - e) historia realizacji Spraw i oceny na Platformie.
2. Operator nie ujawnia szczegółowego algorytmu doboru w zakresie, w jakim mogłoby to umożliwić manipulację wynikami lub wprowadzenie Użytkowników w błąd; ujawnieniu podlegają wyłącznie główne parametry i ich znaczenie.
3. Operator nie stosuje płatnego pozycjonowania Ekspertów; w razie wprowadzenia takiej możliwości fakt ten oraz jej wpływ na plasowanie zostaną wyraźnie ujawnione.

§ 15. Ochrona danych osobowych (RODO) i poufność

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników i ich reprezentantów przetwarzanych w związku z prowadzeniem Platformy jest Operator. Szczegóły określa Polityka Prywatności dostępna pod adresem anturu.com/polityka-prywatnosci.
2. W celu realizacji Sprawy Użytkownicy przyjmują do wiadomości udostępnienie swoich danych kontaktowych i rejestrowych drugiej stronie transakcji z chwilą akceptacji Oferty (§ 4 ust. 6).
3. **Operator nie przetwarza danych osobowych zawartych w Materiałach Merytorycznych** (§ 2 ust. 1a), ponieważ materiały te nie są przekazywane za pośrednictwem Platformy ani na niej przechowywane. Operator nie jest w tym zakresie podmiotem przetwarzającym ani administratorem.
4. W zakresie, w jakim Klient powierza Ekspertowi przetwarzanie danych osobowych w ramach Sprawy, Klient i Ekspert zawierają odrębną umowę powierzenia przetwarzania, jeżeli wymagają tego przepisy. Operator nie jest stroną takiej umowy.
5. Użytkownik zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy informacji poufnych dotyczących drugiego Użytkownika oraz Operatora, w tym tajemnic handlowych i know-how, o których dowiedział się przy korzystaniu z Platformy.

§ 16. Rozwiązanie umowy, zawieszenie i usunięcie Konta, zmiana Regulaminu

1. Użytkownik może w każdym czasie i bez podania przyczyny rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną (usunąć Konto) za pośrednictwem panelu lub zgłoszeniem na adres Operatora.
2. Rozwiązanie umowy nie zwalnia Użytkownika z obowiązku dokończenia i rozliczenia Spraw w toku oraz z zakazu obejścia (§ 9) i poufności.
3. **Zawieszenie lub usunięcie Konta przez Operatora.** Operator może ograniczyć, zawiesić lub zakończyć świadczenie usług na rzecz Użytkownika, przy czym:
 - a) o ograniczeniu lub zawieszeniu Operator informuje Użytkownika z podaniem uzasadnienia (powodów decyzji), chyba że uzasadnienie jest sprzeczne z przepisami prawa lub interesem ochrony bezpieczeństwa;
 - b) o całkowitym zakończeniu świadczenia usług na rzecz Eksperta Operator informuje z **co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem** wraz z uzasadnieniem;

- c) termin 30-dniowy nie ma zastosowania, gdy Operator podlega obowiązkowi prawnemu nakazującemu natychmiastowe zakończenie, korzysta z prawa wynikającego z bezwzględnie obowiązujących przepisów, lub gdy Użytkownik wielokrotnie naruszył Regulamin albo dopuścił się działania bezprawnego.
- 4. **Zmiana Regulaminu.** Operator zastrzega prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn (zmiana przepisów, wdrożenie nowych funkcji płatniczych lub technicznych, względy bezpieczeństwa). O zmianie Użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną z **co najmniej 15-dniowym wyprzedzeniem**; jeżeli zmiana wymaga po stronie Użytkownika dostosowań technicznych lub organizacyjnych – z odpowiednio dłuższym wyprzedzeniem. Brak wypowiedzenia umowy w okresie powiadomienia oznacza akceptację nowego Regulaminu. Użytkownikowi przysługuje prawo wypowiedzenia umowy przed wejściem zmiany w życie.

§ 17. Postanowienia końcowe

- 1. **Indywidualne warunki współpracy.**
 - a) Operator może uzgodnić z Użytkownikiem indywidualne warunki współpracy odbiegające od postanowień Regulaminu, w szczególności co do wysokości i sposobu rozliczania Opłaty Anturu i Opłaty Wykupowej, zakresu i trybu obsługi Spraw oraz zasad rozliczeń – z uwzględnieniem w szczególności skali i częstotliwości współpracy, specyfiki branży lub charakteru Spraw.
 - b) Indywidualne warunki wymagają zachowania formy dokumentowej i uzgadniane są w umowie ramowej łączącej Strony albo w odrębnym porozumieniu.
 - c) **W zakresie wyraźnie uregulowanym indywidualnymi warunkami mają one pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu. W pozostałym zakresie Regulamin stosuje się w całości.**
 - d) Uzgodnienie warunków mniej korzystnych dla Użytkownika niż wynikające z Regulaminu wymaga jego wyraźnej i odrębnej zgody.
 - e) **Indywidualne warunki nie wpływają na zasady doboru Eksperta określone w § 14.** Wysokość uzgodnionych z Użytkownikiem opłat nie stanowi parametru doboru ani plasowania Ekspertów.
 - f) Indywidualne warunki nie mogą wyłączać ani ograniczać uprawnień Użytkownika wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w tym z rozporządzenia P2B – w szczególności terminów z § 16 ust. 3 lit. b i ust. 4 oraz trybu skargowego i mediacyjnego z § 12.
- 2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, rozporządzenia P2B (UE) 2019/1150 oraz inne przepisy prawa polskiego i unijnego.
- 3. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu zostanie uznane za nieważne lub bezskuteczne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy.
- 4. Wszelkie spory wynikające z korzystania z Platformy będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Operatora, z zastrzeżeniem uprzedniego wyczerpania trybu skargowego i mediacyjnego (§ 12), o ile strony tak postanowią.
- 5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 12.09.2026 r.

ZAŁĄCZNIK NR 1 – INSTRUKCJA ESCROW

0. Zakres Załącznika

1. Niniejszy Załącznik opisuje mechanikę zabezpieczania i zwalniania środków. **Stosuje się ją jednakowo do wszystkich Ekspertów, we wszystkich branżach i w obu trybach** (§ 4 ust. 1–6 oraz § 4 ust. 7).
2. Kwota deponowana na Koncie Stripe obejmuje **wynagrodzenie Eksperta oraz Oplatę Anturu wraz z należnym od nich podatkiem VAT** (§ 6 ust. 3). Przy zwolnieniu Ekspert otrzymuje **całość swojego wynagrodzenia bez jakichkolwiek potrąceń**, wraz z podatkiem VAT, jeżeli go nalicza, a Oplata Anturu przypada Operatorowi (§ 6 ust. 5).

1. Zabezpieczenie środków

1. Po potwierdzeniu zawarcia Umowy Wykonawczej Klient wpłaca pełne wynagrodzenie za Sprawę (lub uzgodniony etap) na Konto Stripe.
2. Środki pozostają zabezpieczone na Koncie Stripe (status: zdeponowane) do chwili spełnienia warunków zwolnienia, nie dłużej jednak niż do upływu Terminu Maksymalnego (§ 6 ust. 7 Regulaminu). Ekspert otrzymuje powiadomienie o zabezpieczeniu środków i dopiero wówczas przystępuje do realizacji Sprawy.

2. Etapy i kamienie milowe

1. **Sprawa, której realizacja ma trwać dłużej niż 60 dni, jest dzielona w Ofercie na etapy** (kamienie milowe), z odrębnym wynagrodzeniem i odrębnym zwolnieniem środków dla każdego etapu. **Zaden etap nie może trwać dłużej niż 60 dni** – liczonych od dnia zabezpieczenia środków na jego poczet do dnia złożenia przez Eksperta oświadczenia o dostarczeniu przedmiotu usługi. Strony mogą uzgodnić podział na etapy także w Sprawie krótszej.
2. W modelu etapowym Klient deponuje środki na poczet kolejnego etapu przed jego rozpoczęciem, a zwolnienie następuje po akceptacji danego etapu.
3. Limit z pkt 2.1 wynika z Terminu Maksymalnego (§ 6 ust. 7 Regulaminu) i zapewnia czas na akceptację wykonania, ewentualny spór oraz zwolnienie środków przed jego upływem.

2a. Sprawa cykliczna (obsługa stała)

1. Sprawa może zostać uzgodniona jako **cykliczna**, jeżeli Oferta przewiduje świadczenie usług w powtarzalnych okresach rozliczeniowych (w szczególności miesięcznych) za wynagrodzenie należne za każdy okres, w zamian za określony w Ofercie zakres – w szczególności liczbę godzin pracy Eksperta przypadającą na okres.
2. **Do Sprawy cyklicznej stosuje się zasady dotyczące etapów (pkt 2), przy czym etapem jest okres rozliczeniowy.** Charakter cykliczny Sprawy jest niezależny od trybu, w jakim została wniesiona (§ 4 ust. 1–6 albo § 4 ust. 7 Regulaminu).
3. **Zasilenie z góry.** Klient deponuje wynagrodzenie za dany okres rozliczeniowy przed jego rozpoczęciem. **Brak zasilenia Konta Stripe w terminie skutkuje zawieszeniem świadczenia usług przez Eksperta w tym okresie i nie stanowi niewykonania zobowiązania po stronie Eksperta.** Ekspert nie jest zobowiązany do rozpoczęcia prac w okresie, za który środki nie zostały zabezpieczone.
4. **Zwolnienie za okres.** Po zakończeniu okresu rozliczeniowego Ekspert składa oświadczenie o wykonaniu wraz z zestawieniem zrealizowanego zakresu; oświadczenie to zastępuje oświadczenie o dostarczeniu przedmiotu usługi, a zwolnienie środków następuje na zasadach z pkt 3.
5. **Rozliczenie niepełnego wykonania.** Jeżeli Ekspert zrealizował w danym okresie zakres mniejszy niż uzgodniony, Strony ustalają część wynagrodzenia odpowiadającą zakresowi zrealizowanemu; **pkt 5 niniejszego Załącznika (Przerwanie realizacji Sprawy i rozliczenie częściowe)** stosuje się odpowiednio. Pozostała część podlega zwrotowi Klientowi.

6. **Brak przenoszenia zakresu.** Niewykorzystany w danym okresie rozliczeniowym zakres (w szczególności niewykorzystane godziny) **nie przechodzi na okresy kolejne**, chyba że Oferta stanowi inaczej.
7. **Zakończenie.** Sprawa cykliczna trwa do upływu okresu wskazanego w Ofercie albo do rozwiązania Umowy Wykonawczej przez którąkolwiek ze Stron. O zakończeniu współpracy Strony informują Operatora za pośrednictwem Platformy; z chwilą zakończenia ustaje obowiązek zasilania Konta Stripe za kolejne okresy.
8. **Gwarancja doboru.** Termin z § 7 ust. 2 Regulaminu biegnie od rozpoczęcia pierwszego okresu rozliczeniowego.

3. Zwolnienie środków

1. Zwolnienie środków z Konta Stripe na rzecz Eksperta następuje:
 - a) po zaakceptowaniu przez Klienta wykonania usługi w panelu Platformy („Akceptuję wykonanie”) – z chwilą wykonania dyspozycji zwolnienia przez Operatora, albo
 - b) automatycznie po upływie **7 dni** od złożenia przez Eksperta za pośrednictwem Platformy **oświadczenia o dostarczeniu Klientowi przedmiotu usługi, ze wskazaniem daty i sposobu dostarczenia zgodnego z Umową Wykonawczą**, jeżeli Klient w tym terminie nie zgłosi umotywowanych zastrzeżeń. **Oferta może przewidywać termin dłuższy niż 7 dni, z zastrzeżeniem Terminu Maksymalnego (§ 6 ust. 7 Regulaminu).** Zgłoszenie przez Klienta, że przedmiot usługi nie został mu dostarczony, wstrzymuje bieg terminu do czasu wyjaśnienia.
 - 1a. **Dyspozycja Operatora.** W przypadku, o którym mowa w pkt 3.1 lit. a, Operator wykonuje dyspozycję zwolnienia środków **niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych** od zaakceptowania wykonania usługi przez Klienta. **Zwolnienie w przypadku z pkt 3.1 lit. b następuje automatycznie, bez udziału Operatora.** W obu przypadkach Operator może wstrzymać zwolnienie środków wyłącznie w razie:
 - c) zgłoszenia sporu przez którąkolwiek ze Stron (§ 13 Regulaminu),
 - d) uzasadnionego podejrzenia nadużycia albo naruszenia przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu,
 - e) braku aktywnego, pozytywnie zweryfikowanego Konta Rozliczeniowego Eksperta (§ 6 ust. 6 Regulaminu)
 - informując o wstrzymaniu obie Strony wraz z uzasadnieniem. **Poza tymi przypadkami zwolnienie środków jest obowiązkiem Operatora i nie zależy od jego uznania.**
2. Przy zwolnieniu środków Dostawca Usług Płatniczych przekazuje Ekspertowi **całość jego wynagrodzenia** (wraz z podatkiem VAT, jeżeli Ekspert go nalicza), a **Opłatę Anturu** wraz z podatkiem VAT – Operatorowi, zgodnie z Tabelą Opłat i § 6 ust. 5 Regulaminu. **Z wynagrodzenia Eksperta nie jest dokonywane żadne potrącenie na rzecz Operatora.**

4. Wstrzymanie i zwrot

1. **Zastrzeżenia merytoryczne.** W razie zgłoszenia przez Klienta umotywowanych zastrzeżeń w terminie z pkt 3.1 lit. b, środki pozostają zablokowane, a Sprawa kierowana jest do postępowania określonego w § 13 Regulaminu.
 - 1a. **Zgłoszenie braku dostarczenia.** W razie zgłoszenia przez Klienta, że przedmiot usługi nie został mu dostarczony (pkt 3.1 lit. b):
 - a) bieg terminu z pkt 3.1 lit. b ulega wstrzymaniu, a środki pozostają zabezpieczone;
 - b) Ekspert w terminie **7 dni** wykazuje dostarczenie albo dostarcza przedmiot usługi ponownie, w sposób zgodny z Umową Wykonawczą;
 - c) w razie ponownego dostarczenia termin z pkt 3.1 lit. b biegnie na nowo od dnia złożenia przez Eksperta kolejnego oświadczenia o dostarczeniu;
 - d) **jeżeli w terminie z lit. b Ekspert nie wykaże dostarczenia i nie dostarczy przedmiotu usługi ponownie, albo jeżeli Klient kwestionuje wykazane dostarczenie, Sprawa kierowana jest do postępowania z § 13 Regulaminu;**
 - e) jeżeli Klient, po zgłoszeniu braku dostarczenia, nie zajmie stanowiska wobec działań Eksperta w terminie **14 dni**, przyjmuje się, że zastrzeżenie zostało wycofane, a termin z pkt 3.1 lit. b biegnie dalej.

2. W razie skorzystania przez Klienta z gwarancji doboru (§ 7 Regulaminu) niewykorzystane środki podlegają zwrotowi na rzecz Klienta.
3. Zasady zwrotu środków oraz ewentualnych opłat manipulacyjnych Dostawcy Usług Płatniczych określają regulaminy tego dostawcy.

5. Przerwanie realizacji Sprawy i rozliczenie częściowe

1. W razie zaprzestania realizacji Sprawy przez Eksperta przed jej zakończeniem, Strony ustalają zakres wykonanej i odebranej części Sprawy oraz odpowiadającą jej część wynagrodzenia.
2. Zgodne oświadczenia obu Stron złożone za pośrednictwem Platformy stanowią podstawę zwolnienia Ekspertowi ustalonej części zdeponowanych środków; pozostała część podlega zwrotowi na rzecz Klienta.
3. W braku zgodnych oświadczeń Stron w terminie **14 dni** od zgłoszenia przerwania realizacji, Sprawa kierowana jest do postępowania określonego w § 13 Regulaminu, a środki pozostają zabezpieczone do czasu jego zakończenia, nie dłużej jednak niż do upływu Terminu Maksymalnego (§ 6 ust. 7 Regulaminu).
4. **Operator nie ustala samodzielnie zakresu wykonanej pracy ani należnej za nią kwoty.** Rola Operatora ogranicza się do technicznego wykonania zwolnienia i zwrotu środków zgodnie ze zgodnymi oświadczeniami Stron albo wynikiem postępowania z § 13.
5. Postanowienia niniejszego punktu stosuje się odpowiednio w razie odstąpienia od Umowy Wykonawczej lub jej rozwiązania przez którąkolwiek ze Stron w toku realizacji Sprawy.

ZAŁĄCZNIK NR 2 – TABELA OPŁAT

Wskazane poniżej stawki są stawkami standardowymi. Operator może uzgodnić z Użytkownikiem indywidualne warunki rozliczenia odbiegające od Tabeli Opłat, na zasadach określonych w § 17 ust. 1 Regulaminu.

Zasada nadrzędna: Opłatę Anturu ponosi Klient. Jest doliczana do wynagrodzenia Eksperta i nigdy z niego nie potrącana. Ekspert otrzymuje 100% swojej wyceny – w każdej branży i w obu trybach.

Stawki Opłaty Anturu są stawkami netto. Oblicza się je od wynagrodzenia Eksperta netto i dolicza do nich podatek VAT według stawki właściwej dla Operatora – niezależnie od tego, czy Ekspert jest podatnikiem VAT.

Opłata	Wysokość	Kto ponosi	Kiedy
Opłata Anturu – Tryb Concierge	15% wynagrodzenia Eksperta netto + VAT	Klient (doliczana do wyceny)	przy wpłacie depozytu
Opłata Anturu – Tryb Escrow / szybka ścieżka (§ 4 ust. 7)	7% wynagrodzenia Eksperta netto + VAT	Klient (doliczana do wyceny)	przy wpłacie depozytu
Opłata Wykupowa	50 000 PLN netto + VAT	strona inicjująca wyjście poza Platformę	jednorazowo, przed nawiązaniem współpracy bezpośredniej
Kara umowna za obejście bez wykupu	100 000 PLN (+ VAT, jeżeli kara podlega opodatkowaniu)	Klient i Ekspert solidarnie	po stwierdzeniu naruszenia

Metody płatności. Dostępne metody płatności wskazuje Platforma przy wpłacie depozytu. Operator może, w zależności od wartości lub charakteru Sprawy, ograniczyć dostępne metody płatności albo wymagać wniesienia depozytu określoną metodą. Operator nie pobiera od Użytkowników dodatkowych opłat z tytułu korzystania z określonego instrumentu płatniczego.