Regulamin

Regulamin świadczenia usług przez Lucky.pl Sp. z o.o.

§1 Definicje użyte w Regulaminie

Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:

1. **Usługodawca** – Lucky.pl Sp. z o.o., ul. Sycowska 44, 51-319 Wrocław, wpisana pod numerem 0000987870 do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Gospodarczy dla Wrocławia Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy we Wrocławiu. NIP: 8952245836, REGON: 522864475.
2. **Usługobiorca** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub osoba prawna korzystająca z Marketplace, będącej własnością Usługodawcy, która jest uprawniona do pośredniczenia w zawieraniu umów ubezpieczenia i/lub jest uprawniona do pośredniczenia w zawieraniu umów kredytowych, co potwierdzają odpowiednie wpisy w rejestrach Komisji Nadzoru Finansowego (KNF).
3. **Agent Ubezpieczeniowy** - Usługobiorca, który jest licencjonowanym pośrednikiem ubezpieczeniowym wpisanym do Rejestru Pośredników Ubezpieczeniowych Komisji Nadzoru Finansowego i wykonuje czynności agencyjne na rzecz jednego zakładu ubezpieczeń.
4. **Multiagent** - Usługobiorca, który jest licencjonowanym pośrednikiem ubezpieczeniowym wpisanym do Rejestru Pośredników Ubezpieczeniowych Komisji Nadzoru Finansowego i wykonuje czynności agencyjne na rzecz wielu towarzystw ubezpieczeniowych.
5. **RPH** - Pośrednik kredytu hipotecznego
6. **RPK** - Pośrednik kredytu konsumenckiego
7. **RHA** - Agent pośrednika kredytu hipotecznego
8. **RIP** - Instytucja pożyczkowa
9. **Kredyt** - ilekroć w regulaminie jest mowa o "kredycie", rozumie się przez to czynność bankową, regulowaną przepisami prawa bankowego.
10. **Klient / Lead** – osoba, której dane znajdują się w Marketplace i która oczekuje ofert zawarcia umowy ubezpieczenia lub ofert kredytowych.
11. **Marketplace** – aplikacja webowa będąca platformą handlową, która umożliwia Usługobiorcom korzystanie z Usługi oferowanej przez Usługodawcę.
12. **Usługa** – zespół działań podejmowanych przez Usługodawcę za pośrednictwem Marketplace na rzecz Usługobiorców, polegających na odpłatnym udostępnianiu zapytań o ofertę ubezpieczenia lub kredytu od użytkowników Internetu i powiązanych z tymi zapytaniami danych Klientów znajdujących się w bazach danych Usługodawcy.
13. **Saldo konta** - aktualna liczba dostępnych punktów na koncie Usługobiorcy w Marketplace, możliwych do wykorzystania na zakup Leadów. Aktualny stan punktów na Saldzie punktów dostępny jest m.in. na górze strony po zalogowaniu do panelu Marketplace https://app.leadguru.pl/.
14. **Saldo zwrotów** - aktualna liczba punktów dostępnych na koncie Usługobiorcy w Marketplace, możliwych do wykorzystania na zwroty Leadów. Aktualny stan punktów na Saldzie zwrotów dostępny jest m.in. na górze strony po zalogowaniu do panelu Usługi https://app.leadguru.pl/.
15. **Cennik** - tabela określająca pakiety Punktów podstawowych, Punktów bonusowych oraz aktualnych promocji na ww. pakiety punktów, które można kupić w celu doładowania Salda konta i Salda zwrotów, na poczet zakupów Leadów i zwrotów zakupionych Leadów. Aktualny cennik jest dostępny na stronie https://www.leadguru.pl/cennik/.

16. **Punkty podstawowe** - suma punktów, które są doliczane do Salda konta po zakupie każdego pakietu punktów zgodnie z Cennikiem.
17. **Punkty bonusowe** - suma punktów dodatkowych, które są doliczane do Salda konta po zakupie wybranych pakietów punktów zgodnie z Cennikiem. Każdorazowe użycie w cenniku terminu “bonus” odnosi się definicji "Punkty bonusowe".
18. **Punkty zwrotu** - suma punktów, które są doliczane do Salda zwrotów po zakupie każdego pakietu punktów zgodnie z Cennikiem.
19. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

§2 Czym jest niniejszy Regulamin

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki techniczne korzystania z Usługi za pośrednictwem Marketplace, dostępnej pod adresem https://app.leadguru.pl/ i będącej własnością Usługodawcy.
2. Aktualny Regulamin oraz wszystkie jego historyczne wersje, dostępny jest na stronie internetowej https://www.leadguru.pl/regulamin/.
3. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie wszystkim Usługobiorcom w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i drukowanie.
4. Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu.

§3 Akceptacja Regulaminu

1. Usługobiorca zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu, a także Polityki Prywatności dostępnej pod adresem https://www.leadguru.pl/polityka-prywatnosci/, która określa zasady przetwarzania i ochrony danych osobowych przekazanych przez Usługobiorców i Klientów, w związku z korzystaniem przez nich z Usługi.
2. Rozpoczęcie korzystania z Usługi uważa się za równoznaczne z momentem rejestracji i akceptacją postanowień niniejszego Regulaminu.

§4 Rejestracja i korzystanie z Usługi

1. Aby uzyskać dostęp do Usługi, Usługobiorca musi:
    a. wypełnić formularz rejestracyjny znajdujący się pod adresem https://app.leadguru.pl/auth/registration i zaakceptować niniejszy Regulamin Usługi;
    b. potwierdzić swój adres e-mail wprowadzony w formularzu rejestracyjnym poprzez kliknięcie w link aktywacyjny, wysłany na ww. adres e-mail;
    c. zalogować się, wypełniając formularz logowania dostępny pod adresem https://app.leadguru.pl/auth/login, wpisując adres e-mail i hasło podane podczas wypełniania formularza rejestracji;
    d. uzupełnić dane do faktury i dane korespondencyjne;
    e. wybrać projekty, z których chciałby nabywać Leady (leady ubezpieczeniowe i/lub leady finansowe);
    f. w przypadku wyboru leadów ubezpieczeniowych, wpisać numer(y) Agenta i/lub numer Pracownika Agenta w Rejestrze Pośredników Ubezpieczeniowych prowadzonym przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF) oraz oświadczyć posiadanie ww. uprawnień do pośrednictwa ubezpieczeniowego, a następnie zaznaczyć wszystkie towarzystwa ubezpieczeniowe, dla których posiada uprawnienia agencyjne i oświadczyć zgodność wyboru ze stanem faktycznym dot. posiadanych uprawnień;
    g. w przypadku wyboru leadów finansowych, wpisać numer(y) RPH, RHA, RPK i/lub RIP w Rejestrze Pośredników Kredytowych i Instytucji Pożyczkowych prowadzonym przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF) oraz oświadczyć posiadanie ww. uprawnień do pośrednictwa finansowego, a następnie zaznaczyć jeden lub kilka spośród dostępnych produktów finansowych (kredyty hipoteczne, kredyty gotówkowe, kredyty dla firm) i oświadczyć zgodność wyboru ze stanem faktycznym dot. posiadanych uprawnień;
    h. w przypadku pośrednika kredytu hipotecznego wymagane jest podanie indywidualnego numeru RPH;

    i. w przypadku agenta pośrednika kredytu hipotecznego wymagane jest podanie indywidualnego numeru RHA przypisanego do działalności;
    j. dokonać opłaty na poczet korzystania z Usługi, zgodnie z cennikiem widocznym na stronie doładowania oraz na stronie https://www.leadguru.pl/cennik/ – cała wpłacona kwota będzie wymieniona na punkty zgodnie z Cennikiem;
2. Po spełnieniu warunków określonych w pkt. 1., Usługobiorca uzyskuje dostęp do bazy Leadów i niniejszym zostaje zawarta umowa na świadczenie usług, która polega na dostępie do zapytań o ofertę ubezpieczenia i/lub o ofertę kredytową od Klientów i możliwości zakupu tych zapytań, wraz z danymi kontaktowymi do Klienta, który takie zapytanie złożył.
3. W ramach świadczenia Usługi, Usługodawca daje Usługobiorcy dostęp do Marketplace, w którym Usługobiorca określa na jakim obszarze chce świadczyć usługi i/lub dla jakich towarzystw ubezpieczeniowych obecnie oferuje produkty ubezpieczeniowe i/lub jakie produkty finansowe oferuje. Usługobiorca otrzymuje również dostęp do historii płatności i zakupów w Marketplace oraz edycji danych kontaktowych.
4. W ramach świadczenia Usługi, po uzyskaniu dostępu do Marketplace, Usługobiorca może korzystać z bazy Leadów, tzn. wyszukiwać w niej Leady, wykupować do nich dostęp, w celu przedstawienia Klientom ofert zawarcia umowy ubezpieczenia lub umowy kredytu.
5. Aby dokonać zakupu Leada, należy zapewnić odpowiednią liczbę punktów na swoim koncie w Marketplace przed zakupem. W przypadku braku punktów należy doładować swoje konto czyli zakupić punkty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
6. Poprzez doładowanie, o którym mowa w pkt. 5., rozumie się wpłatę środków na poczet zakupu punktów zasilających Saldo konta, za które można nabyć zapytania o ofertę od Klienta. Środki z wpłaty zamieniane są na punkty zgodnie z Cennikiem widocznym przed dokonaniem zakupu na stronie doładowania https://app.leadguru.pl/settlements/top-up.
7. Z aktualnym cennikiem Usługobiorca może zapoznać się także pod publicznie dostępnym adresem https://www.leadguru.pl/cennik/.
8. Zakup punktów jest możliwy wyłącznie w walucie Polski Złoty (PLN).
9. Usługodawca zastrzega sobie prawo do organizowania czasowych promocji, rabatów oraz ofert specjalnych. Warunki takich promocji, w tym ich czas trwania oraz zakres, będą każdorazowo określane przez Usługodawcę i mogą ulegać zmianie bez wcześniejszego powiadomienia.
10. Promocje mogą być ograniczone czasowo, ilościowo lub dostępne wyłącznie dla określonych grup użytkowników, o czym Usługodawca będzie informować w szczegółowych warunkach danej promocji.
11. Wszelkie promocje nie łączą się z innymi ofertami, chyba że Usługodawca wyraźnie postanowi inaczej.
12. Usługodawca nie wyklucza możliwości przygotowania indywidualnej oferty na kwoty wyższe niż wyżej wymienione na prośbę Usługobiorcy.
13. Każda wpłata na poczet zakupu punktów może zostać powiększona o podatek od towarów i usług, zgodnie z obowiązującymi przepisami polskiego prawa, jeśli taki podatek jest należny.
14. Do wpłat Usługobiorcy, Usługodawca wystawia faktury, zgodnie z obowiązującymi przepisami polskiego prawa.
15. Płatności na poczet zakupu punktów (doładowania) mogą być realizowane za pośrednictwem wybranego operatora płatności za pomocą jednej z poniższych metod płatności:
    a. przelewu elektronicznego
    b. płatności BLIK
    c. płatności kartą debetową lub kredytową
    d. płatności Google Pay
    e. płatności Apple Pay
16. Płatności w obrębie Marketplace realizowane są przez operatorów PayU,PayPro i PayNow. Pełne dane operatorów płatności, to:
    a. **PayU S.A.** (PayU) z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 186, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP 779-23-08-495, o kapitale zakładowym w wysokości 4.944.000 PLN, opłaconym w całości; krajowa instytucja płatnicza nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisana do Rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012.
    b. **PayPro SA** (Przelewy24) z siedzibą w Poznaniu, przy ulicy Kanclerskiej 15 (60-327), wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań

Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, numerem NIP 7792369887, o kapitale zakładowym wynoszącym 5 476 300,00 zł, w całości opłaconym oraz wpisana do rejestru krajowych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem UKNF IP24/2014.

c. **mElements SA** (PayNow), z siedzibą w Warszawie 00-850, Prosta 18, wpisana do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000590484, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP 5223047892, o kapitale zakładowym w wysokości 19.700.000. Wpisana do rejestru krajowych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem UKNF IP47/2019.

17. Usługodawca nie gwarantuje, że w każdym momencie będą dostępni wszyscy operatorzy płatności oraz każda z wymienionych metod płatności, z uwagi na fakt, że są to usługi zewnętrzne i ich dostępność jest niezależna od Usługodawcy.
18. Usługodawca nie wyklucza opcji przekazania dowolnej liczby punktów zgromadzonych na koncie w Marketplace na konto innego Usługobiorcy, zgodnie z wolą Usługobiorcy.
19. Dostęp do danych jednego Leada wiąże się z obowiązkiem przekazania Usługodawcy punktów we wskazanej przy tym Leadzie wysokości.
20. Wyceny punktowe Leadów mogą różnić się między sobą np. ze względu na dostępność wszystkich danych o Kliencie, złożoność zapytania o ofertę lub oferowaną przez Usługodawcę zniżkę.
21. Usługobiorca może wykorzystać bezterminowo punkty zgromadzone na koncie w Marketplace, z wyłączeniem mechanizmu Zwrotów opisanego w §6. Natomiast zgodnie z zapisami §9 pkt 3., nie podlegają one zwrotowi Usługobiorcy.

§5 Opis Usług

1. Usługodawca świadczy odpłatne Usługi, polegające na udzielaniu czasowego dostępu do danych Klientów znajdujących się w bazie Usługodawcy w celu przedstawienia im przez Usługobiorcę oferty zawarcia umowy ubezpieczenia i/lub oferty w zakresie pośrednictwa finansowego (kredytowego).
2. Leady oferowane w Marketplace do sprzedaży Usługobiorcom, są każdorazowo weryfikowane - jeśli chodzi o poprawność numeru telefonu, w zewnętrznej usłudze HLR. Następnie przeprowadzana jest telefoniczna analiza potrzeb Klienta, podczas której potwierdzana jest aktualność danych oraz potrzeba uzyskania oferty ubezpieczeniowej lub finansowej.
3. Leady z przeprowadzoną analizą potrzeb Klienta bez rozmowy telefonicznej, oznaczane są w Marketplace dopiskiem “Prospekt” i są wyceniane niżej, niż leady z przeprowadzoną standardową (telefoniczną) analizą potrzeb.
4. Usługodawca udziela dostępu, o którym mowa w pkt. 1., na okres maksymalnie 30 dni.
5. Termin określony w pkt. 4. może ulec skróceniu w przypadku żądania wycofania przez Klienta zgody na przetwarzanie danych osobowych.
6. Usługobiorca po wskazanym w pkt. 4. okresie musi posiadać odrębną zgodę na przetwarzanie danych Klienta, jeśli zamierza przetwarzać jego dane, a także powinien samodzielnie utrwalić te dane zgodnie z celem przetwarzania, ponieważ Usługodawca nie może zagwarantować dostępu do danych po okresie 30 dni od daty wykupienia dostępu do Leada.
7. Dostęp do każdego Leada może wykupić maksymalnie czterech Usługobiorców.
8. Cena dostępu do Leada jest każdorazowo widoczna przed zakupem i wyrażona jest w punktach.
9. W przypadku pośrednictwa w zawarciu ubezpieczenia przez Usługobiorcę pojedyncze udzielenie dostępu do Leada umożliwia Usługobiorcy przedstawienie oferty jednego towarzystwa ubezpieczeniowego.
10. Nie wyklucza się możliwości dokonania zakupu więcej niż jednego dostępu przez Usługobiorcę w przypadku pośrednictwa ubezpieczeniowego, do osiągnięcia limitu wskazanego w pkt. 7.
11. Multiagent musi każdorazowo wskazać przed zakupem dostępu z jakiego towarzystwa ubezpieczeniowego chce przedstawić ofertę.
12. Multiagent, który dokonał zakupu wszystkich możliwych dostępów dla danego Leada (Lead na wyłączność), może przedstawić swoje oferty bez ograniczenia limitem wskazanym w pkt. 9.
13. Każdy kolejny zakup tego samego Leada ubezpieczeniowego przez Multiagenta premiowany jest zniżką. Aktualna wysokość zniżek dostępna jest na formularzu zakupu Leada, przed jego zakupem.
14. Multiagent ma możliwość dokupienia tego samego Leada w celu przedstawienia kolejnej oferty obsługiwanego ubezpieczyciela, o ile Lead ten jest nadal dostępny dla Multiagenta do zakupu w Marketplace.

W takim przypadku, kiedy był zwrócony jakiś z poprzednich zakupów, nie jest on liczony do naliczania zniżek za wiele zakupów tego samego Leada.

15. Usługobiorca, bez wezwania Usługodawcy, zobowiązany jest do aktualizacji uprawnień agencyjnych najpóźniej w terminie 7 dni od wystąpienia zmian.
16. Usługodawca zastrzega sobie możliwość weryfikacji uprawnień Usługobiorcy na stronie https://rpu.knf.gov.pl/ w przypadku pośredników ubezpieczeniowych i/lub https://rpkip.knf.gov.pl/ w przypadku pośredników finansowych, a w szczególnych przypadkach wezwania Usługobiorcy do przedstawienia dokumentu potwierdzającego nabycie uprawnień do pośrednictwa ubezpieczeniowego i/lub finansowego.
17. W przypadku naruszenia pkt. 9. lub 16. stosuje się osobno lub łącznie:
    a. nałożenie na Usługobiorcę ograniczeń zakupu Leadów;
    b. czasowe zablokowanie dostępu do Usługi przez Usługodawcę na okres od 30 dni do 180 dni, zależnie od skali naruszenia oraz jego konsekwencji, lub całkowite zablokowanie dostępu w przypadkach szczególnie rażącego naruszenia Regulaminu;
    c. wypowiedzenie usługi Usługobiorcy na zasadzie §9 pkt. 2.,3.;
    d. nałożenie kary w wysokości 5.000 zł (słownie: pięć tysięcy złotych), co nie wyklucza możliwości dochodzenia przez Usługodawcę roszczeń na wypadek skargi Klienta lub stron trzecich.
18. Usługobiorca akceptując niniejszy Regulamin oświadcza, że jest w stanie ocenić przed zakupem pojedynczych Leadów potencjalne ryzyko tego zakupu. Jednocześnie Usługobiorca akceptuje, że nie przysługują mu punkty za zwrot Leadów w wysokości większej niż 30% całkowitej liczby zakupionych Punktów podstawowych, w szczególności z powodu braku realizacji własnych usług na rzecz Klienta.

§6 Zwroty

1. Usługobiorca pomimo swojej staranności w procesie weryfikacji Leadów i analizy potrzeb Klientów jest świadomy tego, że Klienci czasami (nieświadomie lub celowo) wprowadzają nas w błąd. Dlatego na wypadek takiej okoliczności Usługobiorca ma możliwość zwrotu Leadów do równowartości Salda zwrotów, standardowo (nie licząc promocji i akcji specjalnych) zasilanego wartością 30% każdego zakupu Punktów podstawowych (nie licząc Punktów bonusowych, dodatkowych, promocyjnych itd.).
2. Usługobiorcy przysługuje możliwość zwrotu zakupionych leadów do maksymalnej wartości aktualnego stanu Salda zwrotów. Po złożeniu dyspozycji zwrotu, od Salda zwrotów zostanie odjęta wartość zakupu zwracanego Leada i następnie identyczna liczba punktów zostanie dodana do Salda konta, na poczet zakupu kolejnych Leadów.
3. W przypadku zerowego Salda zwrotów, Usługobiorca nie będzie miał możliwości złożenia kolejnej dyspozycji zwrotu żadnego z zakupionych Leadów, aż do czasu zakupu kolejnego pakietu punktów.
4. W przypadku zwrotu Leada, którego wartość wykraczać będzie poza dostępne (niezerowe) Saldo zwrotów, do Salda punktów wróci tylko liczba punktów równa pozostałej do wykorzystania liczbie punktów na Saldzie zwrotów. Taki zwrot wyczerpuje ścieżkę zwrotu dla tego Leada.

   Przykład: Jeśli Saldo zwrotów na koncie pośrednika to 300 punktów i zostały zwrócone przez niego 4 kupione leady o wartości 80 punktów każdy (łącznie 320 punktów), za ostatniego zwracanego chronologicznie leada - licząc po dacie złożenia dyspozycji zwrotu, zostanie zwrócone 60 punktów.
5. Wszystkie zwroty należy zgłaszać bezpośrednio w Marketplace, korzystając z dostępnej opcji na liście kupionych Leadów, a w przypadku niedostępności tej opcji - z innej przyczyny niż brak wystarczającej liczby Punktów zwrotów wymaganych do złożenia dyspozycji zwrotu - drogą mailową na adres zwroty@leadguru.pl.
6. Lead może być przedmiotem zwrotu tylko raz, nawet jeśli zostanie ponownie zakupiony przez tego samego Usługobiorcę dla innego produktu lub usługi.
7. Anulowanie zrealizowanego zwrotu nie jest możliwe.
8. Zwrotu zakupionego Leada można dokonać w terminie 14 dni, czyli w ciągu 336 godzin (14 dni x 24 godziny) od chwili otrzymania dostępu do danych Leada. Zwrot polegający na przeliczeniu Salda punktów i Salda zwrotów oraz dodania odpowiednich wpisów do historii operacji w panelu Marketplace, powinien zostać zrealizowany przez Usługodawcę automatycznie, maksymalnie w ciągu 15 minut od chwili zatwierdzenia formularza zwrotu. 14-dniowy termin, w którym możliwe jest dokonanie zwrotu, rozpoczyna się dokładnie w momencie zakupu Leada.
9. Możliwe powody zwrotu to:
    a. brak kontaktu,

    b. brak możliwości przedstawienia oferty,
    c. brak rozwiązania produktowego dla danego klienta,
    d. naruszenie regulaminu bądź obowiązującego prawa,
    e. inny powód.
10. Usługodawca może skontaktować się z Klientem w sprawie dokonanego zwrotu.
11. W przypadku zwrotu, o którym mowa w pkt 2, Usługobiorca traci dostęp do danych Klienta w Marketplace i jest zobowiązany do zaprzestania przetwarzania danych na podstawie udostępnionego zapytania. Dalszy kontakt z klientem w sprawie tego Leada wymaga odrębnej zgody uzyskanej bezpośrednio od Klienta.
12. Wraz z dokonanym zwrotem, niezależnie od tego czy był to zwrot 100% punktów wydanych na zakup Leada, czy też zwrot częściowy spowodowany brakiem wystarczającej liczby punktów na Saldzie zwrotów, Usługobiorca traci prawo do kontaktu z Klientem i powinien usunąć niezwłocznie jego dane osobowe z wszystkich nośników danych, na których dane Klienta zostały utrwalone. Wyjątkiem jest sytuacja, kiedy Lead został kupiony przez Multiagenta więcej niż jeden raz (dla kilku towarzystw) i został zwrócony częściowo np. Multiagent zakupił Leada dwa razy, ale zwrócił tylko jeden z tych dwóch zakupów.
13. W razie uchybienia w pkt. 11., Usługobiorca zapłaci karę w wysokości 15.000 zł (słownie: piętnaście tysięcy złotych) za jego naruszenie, co nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń na wypadek skargi Klienta lub stron trzecich.
14. Usługodawca ma prawo odmówić zwrotu punktów w przypadku zgłoszenia przez Klienta nieetycznego zachowania Usługobiorcy (np. wulgarnych wypowiedzi lub podobnych w trakcie rozmowy z Klientem), przez które Usługobiorca lub pozostali Usługobiorcy nie mieli możliwości przedstawienia oferty Klientowi.

§7 Reklamacje

1. Usługobiorca może złożyć reklamację na nieprawidłowości techniczne i systemowe, związane z funkcjonowaniem Marketplace.
2. Przedmiotem reklamacji mogą być w szczególności następujące zdarzenia:
    a. niedostarczenie zakupionego Leada mimo pobrania punktów z konta,
    b. brak danych kontaktowych w zakupionym Leadzie,
    c. nieprawidłowy numer telefonu w Leadzie (numer nie istnieje w systemie telekomunikacyjnym),
    d. nieprzypisanie lub przypisanie w nieprawidłowej wysokości punktów do Salda konta i Salda zwrotów, mimo zrealizowanej płatności,
    e. nieprzypisanie punktów bonusowych zgodnie z Cennikiem lub indywidualnie przygotowaną ofertą, po dokonaniu wpłaty,
    f. inne błędy techniczne lub systemowe w funkcjonowaniu Marketplace.
3. Reklamacje należy zgłaszać drogą elektroniczną na adres reklamacje@leadguru.pl z adresu e-mail przypisanego do konta w Marketplace, w terminie 14 dni od dnia wystąpienia zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji z dokładnym opisem problemu, datą wystąpienia i innymi informacjami, które mogą pomóc w rozwiązaniu problemu.
4. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
5. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Usługodawca informuje Usługobiorcę drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego została zgłoszona reklamacja.
6. W przypadku uznania reklamacji, Usługodawca:
    a. naprawi zgłoszony błąd techniczny,
    b. przyzna odpowiednią rekompensatę w punktach,
    c. dokona korekty Salda konta lub Salda zwrotów zgodnie z uzasadnieniem.
7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do weryfikacji zasadności reklamacji. W przypadku nadużyć, może ograniczyć lub zablokować dostęp do Usługi.

§8 Aplikacja mobilna

1. Aplikacja mobilna Usługi LeadGuru jest dostępna na dwóch platformach:
    a. Google Play Store dla systemu operacyjnego Android,
    b. Apple App Store dla systemu operacyjnego iOS.

2. Aplikacja mobilna Usługi LeadGuru jest rozwijana i dystrybuowana przez firmę LeadGuru Sp. z o.o. (właściciela 100% udziałów Usługodawcy), która działa jako dostawca technologiczny.
3. LeadGuru Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (51-319) przy ul. Sycowskiej 44, KRS: 0000866206, NIP: 8992887765, REGON: 387361560 jest spółką technologiczną odpowiedzialną za:
    a. rozwój i utrzymanie aplikacji mobilnej,
    b. publikację aplikacji w sklepach (Google Play Store, Apple App Store),
    c. infrastrukturę techniczną,
    d. wsparcie techniczne aplikacji.
4. Lucky.pl Sp. z o.o. (Usługodawca) pozostaje wyłącznym Usługodawcą i odpowiada za:
    a. świadczenie Usługi sprzedaży leadów,
    b. przestrzeganie regulacji KNF,
    c. przetwarzanie danych osobowych - rozliczenia i faktury,
    d. obsługę merytoryczną i reklamacje.
5. Użytkownik zawiera umowę o świadczenie Usługi z Lucky.pl Sp. z o.o., natomiast LeadGuru Sp. z o.o. działa wyłącznie jako podmiot techniczny udostępniający aplikację.
6. Niezależnie od sklepu, w którym pobrano aplikację, obowiązują jednolite zasady niniejszego Regulaminu. Aplikacja mobilna stanowi jedynie mobilny interfejs do korzystania z Usługi Marketplace.
7. Aplikacja przeznaczona jest wyłącznie dla profesjonalnych pośredników finansowych i ubezpieczeniowych posiadających odpowiednie wpisy w rejestrach Komisji Nadzoru Finansowego (KNF).
8. Aplikacja nie wykorzystuje systemów płatności sklepów (Google Play Billing, Apple In-App Purchase), ponieważ:
    a. Leady stanowią usługę B2B w świecie rzeczywistym,
    b. Płatności dotyczą usług biznesowych, nie treści cyfrowych,
    c. Transakcje są rozliczane między przedsiębiorcami.
9. Apple Inc. oraz Google LLC nie są stroną umowy o świadczenie Usługi i nie ponoszą odpowiedzialności za jej realizację.
10. Usługodawca zastrzega sobie prawo do modyfikacji funkcjonalności aplikacji mobilnej w celu zachowania zgodności z politykami sklepów aplikacji, w których jest dystrybuowana.
11. Usługodawca nie gwarantuje stałej dostępności aplikacji mobilnej na platformach opisanych w pkt. 1.
12. Wszelkie kwestie techniczne związane z funkcjonowaniem aplikacji mobilnej należy kierować na adres: aplikacja@leadguru.pl, natomiast kwestie merytoryczne dotyczące usługi na: obsluga@leadguru.pl.

§9 Rozwiązanie umowy przez Usługobiorcę

1. Usługobiorca może w każdej chwili wypowiedzieć umowę na świadczenie Usługi, określonej w niniejszym Regulaminie, ze skutkiem na koniec kolejnego miesiąca kalendarzowego.
2. Wypowiedzenie jest równoznaczne z usunięciem konta Usługobiorcy przez Usługodawcę z Marketplace.
3. W przypadku rozwiązania, wypowiedzenia, rezygnacji z Usługi, Usługobiorcy nie przysługuje zwrot punktów zgromadzonych na koncie Usługobiorcy.
4. W celu rozwiązania umowy, należy wysłać odpowiedni wniosek na adres obsluga@leadguru.pl lub pisemnie na adres: Lucky.pl Sp. z o.o., ul. Sycowska 44, 51-319 Wrocław.

§10 Zawieszenie, ograniczenie, pobranie punktów i zakończenie dostępu do Marketplace przez Usługodawcę

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do ograniczenia, czasowego zawieszenia (zablokowania), pobrania punktów, a w ostateczności także całkowitego zakończenia świadczenia swoich usług w Marketplace na rzecz danego Usługobiorcy.
2. Podstawami do ograniczenia, zawieszenia lub zakończenia dostępu są:
    a. nieuregulowanie przez Usługobiorcę wymagalnych należności względem Usługodawcy;
    b. całkowity brak aktywności (logowania) przez co najmniej 24 miesiące - konto po tym czasie zostanie zamknięte bez możliwości jego przywrócenia, a Saldo punktów i Saldo zwrotów zostaną wyzerowane; Usługobiorca zostanie uprzedzony o tym fakcie na 30 dni przed terminem planowanego zamknięcia konta, aby uniknąć zamknięcia konta wystarczy zalogować się do Marketplace;

c. podanie przez Usługobiorcę w ramach usługi Marketplace niepełnych (w przypadku wymaganych danych) lub nieprawdziwych danych kontaktowych (np. imię i nazwisko, firma, adres) lub oświadczenie nieprawdy, dotyczące uprawnień do przedstawiania ofert ubezpieczenia;
d. wysyłanie wiadomości o charakterze spamu do Klientów lub Usługodawcy;
e. składanie zapytań o ofertę ubezpieczenia lub produktu finansowego poprzez Marketplace lub serwisy należące do Usługodawcy (albo spółki powiązanej), będąc jednocześnie stroną świadczącą usługi w Marketplace;
f. próby naruszenia bezpieczeństwa usługi Marketplace, w szczególności prób nieautoryzowanego dostępu do danych Klientów przechowywanych w Marketplace;
g. używanie aplikacji lub skryptów służących do automatycznego zakupu Leadów;
h. naruszenie dobrego imienia Klientów, Usługodawcy lub Usługobiorców oraz inne działania, które uniemożliwiają Usługobiorcom prawidłowe korzystanie z Usługi;
i. skorzystanie przez Usługodawcę z prawa do zakończenia świadczenia usług z nadrzędnego powodu, który wynika np. z prawa krajowego;
j. wielokrotne naruszenie Regulaminu przez Usługobiorcę, a w szczególności ponowne naruszenie pomimo zwrócenia się przez Usługodawcę o zaprzestanie naruszeń.

3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług na podstawie niniejszego Regulaminu dowolnemu Użytkownikowi, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia:
   a. W przypadku wypowiedzenia umowy w tym trybie, jeśli na koniec okresu wypowiedzenia Użytkownikowi pozostaną na koncie punkty do wykorzystania na zakup leadów, ostatnia(e) faktura(y) zostaną skorygowane proporcjonalnie do liczby niewykorzystanych punktów na koncie, z potrąceniem wcześniej naliczonych punktów bonusowych, a skalkulowane w ten sposób środki zostaną zwrócone Usługobiorcy na rachunek bankowy, z którego opłacone zostało zamówienie.
   b. W przypadku wypowiedzenia umowy w tym trybie, jeśli Użytkownik będzie rejestrować się ponownie w Usłudze Organizatora, Usługodawca może bez zachowania okresu wypowiedzenia zamknąć konto takiego Użytkownika, a ewentualne wpłaty dokonane przez tegoż Użytkownika zostaną przeznaczone na koszty obsługi, do kwoty 395 zł (słownie: trzysta dziewięćdziesiąt pięć złotych). Wszelkie dodatkowe wpłaty od takiego Użytkownika zostaną przekazane na dowolnie wybraną przez Usługodawcę Organizację Pożytku Publicznego.

§11 Zapisy końcowe

1. Usługodawca ma prawo do zmiany Regulaminu w następujących przypadkach:
   a. zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa, która ma bezpośredni wpływ na treść Regulaminu;
   b. nałożenie określonych obowiązków przez organy państwa;
   c. konieczność przeciwdziałania nadużyciom dokonywanym w związku z korzystaniem z Usługi;
   d. poprawa ochrony prywatności Usługobiorców i Klientów;
   e. zmiany cennika;
   f. zmiany sposobów płatności;
   g. zmiany w polityce prywatności;
   h. zapobieganie nadużyciom;
   i. poprawa bezpieczeństwa danych;
   j. zmiany techniczne i funkcjonalne;
   k. usprawnienie działania Usługi i obsługi Usługobiorców;
   l. zmiany w zakresie świadczonej Usługi, w tym wprowadzanie nowych;
   m. zmiany redakcyjne.
2. O wszelkich zmianach Regulaminu Usługobiorca zostanie poinformowany w terminie minimum 14 dni przed wejściem zmian w życie.
3. Zmiany wchodzą w życie we wskazanym przez Usługodawcę terminie, nie krótszym niż 14 dni od poinformowania o zmianie Regulaminu, chyba, że przepisy prawa powszechnie obowiązującego stanowią odmiennie.
4. Korzystanie z Usługi jest możliwe po zapoznaniu się i akceptacji aktualnie obowiązującego Regulaminu (https://www.leadguru.pl/regulamin/) i Polityki Prywatności (https://www.leadguru.pl/polityka-prywatnosci/).

5. W przypadku braku akceptacji planowanych zmian przez Usługobiorcę, Usługobiorca powinien niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od ogłoszenia zmian, powiadomić o tym Usługodawcę, przesyłając wniosek o którym mowa w §9 pkt 4. Wypowiedzenie umowy przez Usługobiorcę w tym trybie odnosi skutek po upływie 14 dni od powiadomienia Usługobiorcy o zmianie Regulaminu.
6. W przypadku wysłania wniosku o rozwiązanie umowy, o którym mowa w §9 pkt 4., po upływie 14 dni od powiadomienia Usługobiorcy o zmianie Regulaminu, wypowiedzenie umowy przez Usługobiorcę odbędzie się na zasadach określonych w aktualnie obowiązującym Regulaminie.
7. Usługodawca może wprowadzić zmianę Regulaminu bez zachowania 14-dniowego terminu, o którym mowa w pkt. 2. i 3., w tym ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku, gdy:
    a. podlega obowiązkowi prawnemu lub regulacyjnemu, na podstawie którego zobowiązana jest do zmiany Regulaminu w sposób, który uniemożliwia jej dotrzymanie ww. 14-dniowego okresu powiadomienia;
    b. musi w drodze wyjątku zmienić Regulamin, aby przeciwdziałać nieprzewidzianym i bezpośrednim zagrożeniom związanym z ochroną usług pośrednictwa internetowego, Usługobiorców lub Klientów przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa.
8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 23.12.2025 i zastępuje w całości wcześniej obowiązujący Regulamin.