

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI E-MEDIACJA

1. Właścicielem strony biuromediacji.pl jest Dominika Błażewicz, Centrum Porozumień Biznesowych i Interpersonalnych

2. Użyte w Regulaminie wyrażenia oznaczają:

- **Mediator** – Centrum Porozumień Biznesowych i Interpersonalnych, NIP 755-169-76-73, REGON 022228832;
- **Strona** – osoba fizyczna będąca konsumentem, przedsiębiorca w rozumieniu Ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, osoba prawna;
- **E-mediacja, mediacja on-line** – usługa mediacji na odległość świadczona za pośrednictwem komunikatorów internetowych
- **umowa o e-mediację** – umowa starannego działania jaką strony i mediator podpisują po zaakceptowaniu przez strony regulaminu oraz wyceny e-mediacji
- **wniosek o e-mediację** – formalny dokument wypełniany przez jedną ze stron, na podstawie którego mediator rozpoczyna organizację e-mediacji i przygotowuje umowę o e-mediację.

3. Mediator w oparciu o umowę ze stronami, świadczy usługę e-mediacji polegającej na pomocy stronom w rozwiązaniu sporu poprzez wsparcie wzajemnej komunikacji, określenia interesów, potrzeb i oczekiwań oraz dojściu do wspólnie akceptowalnego porozumienia i ugody.

4. Wycena usługi e-mediacji następuje po otrzymaniu przez mediatora pełnej informacji o wartości przedmiotu sporu – w rozmowie telefonicznej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Wynagrodzenie za realizację usługi stanowi wartość wyceny, na jaką strony wyraziły zgodę akceptując i podpisując umowę o e-mediację.

5. Rozpoczęcie organizacji procesu e-mediacji następuje po przesłaniu przez stronę wypełnionego wniosku o mediację. Rozpoczęcie świadczenia usługi e-mediacji następuje po podpisaniu przez strony umowy o e-mediację. Strony wyrażają zgodę, aby rozpoczęcie procesu e-mediacji nastąpiło niezwłocznie po zawarciu umowy. Ustawodawca informuje, że zgodnie z art. 27 ustawy z 30.05.2014 o *prawach konsumenta*, strony mają prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od jej zawarcia. Strony przyjmują do wiadomości, że nie przysługuje im powyższe prawo do odstąpienia, ponieważ rozpoczęcie świadczenia usługi następuje niezwłocznie po zawarciu umowy.

6. Postępowanie mediacyjne będzie odbywało się za pośrednictwem internetu, komunikatorów internetowych typu skype, poczty elektronicznej oraz telefonu, w terminach uzgodnionych ze stronami. Jedno spotkanie e-mediacyjne będzie trwało nie dłużej niż 2 godziny zegarowe.

7. Mediator zobowiązuje się do starannego i zgodnego ze sztuką prowadzenia postępowania mediacyjnego. Mediator nie ponosi odpowiedzialności za ostateczny wynik e-mediacji oraz nie może gwarantować, że e-mediacja zakończy się ugodą. Wynikiem e-mediacji będzie protokół z postępowania mediacyjnego, sporządzony w dwóch egzemplarzach, po jednej dla każdej ze stron. W przypadku dojścia do porozumienia przez strony wynikiem e-mediacji będzie również ugoda mediacyjna oraz ewentualny protokół rozbieżności. Usługi mediacyjne nie są objęte prawem do gwarancji.

8. Wynagrodzenie wpłacane jest na rachunek bankowy wskazany w umowie o e-mediację w terminie 14 dni od daty otrzymania rachunku za e-mediację. Strony zobowiązują się pokryć koszty e-mediacji niezależnie od jej wyniku tj. bez względu na to czy strony dojdą do porozumienia czy nie.

9. Strony mogą dokonać reklamacji w zakresie wykonania e-mediacji, poprzez wysłanie wiadomości drogą elektroniczną na adres: info@biuromediacji.pl

Reklamacja winna zawierać następujące dane:

a/ dane identyfikacyjne strony

b/ wskazanie daty wykonania usługi,

c/ zarzuty dotyczące wykonania usługi z uzasadnieniem,

d/ oczekiwania lub propozycje strony co do sposobu załatwienia reklamacji

Mediator rozpatrzy prawidłowo złożoną reklamację w ciągu 14 dni od jej otrzymania.

W razie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi mediator ponosi odpowiedzialność za szkodę rzeczywiście wyrządzoną stronie (bez utraconych korzyści). Wysokość odszkodowania nie może jednak przekroczyć dziesięciokrotności wynagrodzenia brutto zapłaconego za usługę, w związku z którą doszło do wyrządzenia szkody.

10. Wszelkie spory pomiędzy mediatorem a stronami, związane lub wynikające ze świadczonych usług, strony zobowiązują się rozstrzygać w drodze mediacji lub arbitrażu. W razie niemożności polubownego zakończenia sporu właściwy do jego rozstrzygnięcia będzie sąd rejonowy we Wrocławiu.