

# Poznajmy się lepiej!

Przewodnik po serwisie RzetelneBiuro.pl

Nieustannie pracujemy nad poprawą funkcjonalności i rozszerzeniem naszej oferty - zarówno dla firm, jak i w zakresie tego co możemy zaoferować użytkownikom. Niniejszy przewodnik dedykujemy naszym klientom - obecnym i przyszłym. Poznajmy się lepiej!



# Spis treści

Kim jesteśmy i co robimy .....	3
Skąd bierzemy dane .....	6
Jak przetwarzamy dane .....	7
Wizytówka, która czyni cuda! .....	9
Mierz wyżej! Przebij konkurencję! .....	11
Usługa usłudze nierówna .....	13
Warunki umowne .....	19
Płatności .....	28
Reklamacje .....	29
Ważne pytania .....	30

# Kim jesteśmy i co robimy

Jesteśmy dumni, że grono naszych klientów z dnia na dzień się poszerza, dlatego czynimy co w naszej mocy, by oferta serwisu spełniała ich oczekiwania. Właśnie w tym celu stworzyliśmy niniejszy przewodnik. Zachęcamy do zapoznania się z jego treścią.

## Entuzjaści nowoczesnego

Skoro czytasz ten poradnik, oznacza to, że poszukujesz w Internecie przestrzeni do zareklamowania świadczonych usług oraz nawiązania nowych relacji z klientami. Trzeba pamiętać, że marketing internetowy nie może opierać się wyłącznie na przeniesieniu działań promocyjnych ze świata rzeczywistego do wirtualnego. Zamiar zareklamowania się w Internecie, powinien łączyć się z zastosowaniem **nowych narzędzi oddziaływania na klienta** oraz umiejętnością wykorzystywania ich w sposób efektywny. Dlatego jesteśmy.

Kochamy tworzyć nowoczesne rozwiązania dla firm wdrażających najnowsze narzędzia e-marketingowe. Uświadamiamy, że jest to ich szansa na rozwój! Wierzymy, że efektywnie poprowadzimy firmy w kierunku **niewyczerpanego źródła nowych klientów**.



## Efektywna komunikacja jest dla nas najważniejsza

Szanujemy Twój czas. Dlatego zdecydowaliśmy się na przyjęcie formuły kontaktu online, za pośrednictwem **wiadomości e-mail** lub przystępnego formularza kontaktowego. Nie wyobrażamy sobie sytuacji w której klient musiałby „wybierać właściwy numer”, odsłuchiwać informację o rejestracji rozmowy, być przekierowywany do odpowiedniego działu i oczekiwać na linii, zanim nasi konsultanci odnajdą właściwe elementy oferty albo zapoznają się z przyczyną zgłaszanego problemu technicznego. To właśnie dlatego zrezygnowaliśmy z tradycyjnych form sprzedaży, w tym z **kontaktów telefonicznych**, przyjmując formułę elektronicznej obsługi klienta.

## Dbłość o środowisko naturalne

Nie spotkasz nas także w urzędzie pocztowym. Nasze umowy, faktury i korespondencja nie pożerają kolejnych ton drewna. Wykonane są z najbardziej ekologicznego tworzywa, które trafia wprost na naszą stronę internetową i Twoją skrzynkę e-mail.

## Polski kapitał

Jesteśmy firmą legitymującą się całkowicie polskim kapitałem, płacącą wszystkie należne podatki w Polsce. Jako podmiot zarejestrowany w Krajowym Rejestrze Sądowym, gwarantujemy transparentność kapitału własnościowego.

## Monitorujemy

Dbamy o najwyższą jakość naszych usług, dlatego szczegółowo odnotowujemy wszystkie aktywności internautów w naszym serwisie.

Przy pomocy skrupulatnie prowadzonych dzienników aktywności jesteśmy w stanie natychmiastowo reagować na wszystkie działania użytkowników, które naruszają regulamin serwisu. Dzięki temu nie istnieją powody, dla których mógłbyś obawiać się otwarcia na swoich klientów w Internecie.

**Monitorujemy nasz serwis na bieżąco.**



# Skąd bierzemy dane?

W celu wspierania jakości obrotu konsumenckiego i gospodarczego zbieramy trzy rodzaje informacji:

1. **Dane kontaktowe** obejmują nazwę firmy, jej adres (ulicę i numer, kod pocztowy, województwo, miejscowość, położenie), adres e-mail, numery telefonów i adresy stron internetowych.
2. Wprowadzane przez naszych klientów **informacje o ofercie** obejmują godziny otwarcia, opis działalności, zakres świadczonych usług oraz informacje dodatkowe.
3. **Dane systemowe** zbierane w celu realizacji zawartych umów, przekazywania informacji handlowych i działania serwisu obejmują: nazwę firmy, jej adres, numer identyfikacji podatkowej, adres e-mail, numer telefonu i adres strony internetowej, przesyłane żądania, adresy IP użytkowników, informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną. Dane systemowe możemy w sposób automatyczny zbierać i zapisywać w dziennikach serwerów.

Zebrane przez nas dane kontaktowe przedsiębiorców są powszechnie dostępne w Internecie. Ich źródło stanowią m.in. ogólnodostępne zbiory, takie jak wyszukiwarki internetowe, katalogi czy Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej.



Szczegóły dotyczące zasad przetwarzania przez nas danych znajdują się w dokumencie „Polityka prywatności i plików cookies serwisu”.

# Jak przetwarzamy dane

Realizujemy najwyższe standardy prezentowania aktualnych i rzetelnych informacji o firmach. Zawsze informujemy przedsiębiorstwa o zebraniu danych kontaktowych, umożliwiając ich weryfikację oraz edycję – bezpłatnie i bezterminowo. Czynimy to za pośrednictwem połączeń telefonicznych, poczty tradycyjnej, a także wiadomości e-mail i SMS.

Zachęcamy do sprawdzenia aktualności danych kontaktowych Twojej firmy. Pomoże to potencjalnym klientom w dotarciu do oferowanych przez Ciebie usług, a nam pozwoli na wspieranie jakości obrotu konsumenckiego i gospodarczego. Zbierane dane są emitowane publicznie w formie wizytówek i opinii, przez co mają charakter powszechny.

W trakcie świadczenia usług na rzecz użytkowników, stosujemy profesjonalne technologie do gromadzenia i zapisywania informacji, takie jak pliki cookies oraz anonimowe identyfikatory urządzeń. Mogą być one używane również w trakcie wejścia przez użytkownika w interakcje z usługami reklamowymi oferowanymi przez nas zewnętrznie. Dostęp do danych cookies może posiadać również firma Google za pośrednictwem narzędzi Google Analytics oraz Google AdWords, w celu sporządzenia statystyk ruchu oraz skuteczności realizowanych przez nas **kampanii promocyjnych**.

Zgromadzone przez nas dane znajdują się na zewnętrznych bezpiecznych i profesjonalnych serwerach. Dochowujemy należytych środków ostrożności, by zabezpieczyć dane naszych klientów przed dostępem osób nieuprawnionych, zniszczeniem, ujawnieniem oraz bezprawnym wykorzystaniem, w szczególności poprzez **profesjonalny system weryfikacji tożsamości** użytkowników.



Szczegóły dotyczące zasad przetwarzania przez nas danych znajdują się w dokumencie „Polityka prywatności i plików cookies serwisu”.



# Wizytówka, która czyni cuda!

Łączymy świat online ze światem offline. Wizytówka u nas nigdy nie leżała w drukarni. To nazwa przestrzeni w naszym środowisku, prezentującej Twoją firmę. Poza nazwą firmy, adresem i numerem telefonu ma niewiele wspólnego z tradycyjną wizytówką.

Nasza Wizytówka to wizytówka przez wielkie WWW.

To miejsce, w którym spotykają się popyt i podaż. To miejsce, w którym zainteresujemy Twoimi usługami internautów. To miejsce, w którym dowiesz się o swojej firmie rzeczy, których nie powiedzą Ci prosto w oczy pracownicy ani klienci! To wyjątkowe miejsce, stworzone z myślą o Tobie i Twoim biznesie.



## Funkcjonalność

Wizytówkę tworzysz według własnych potrzeb. My dostarczamy narzędzie umożliwiające prezentowanie oferty Twojej firmy w sposób dopasowany do możliwości Internetu. W zależności od wybranej usługi, dajemy Ci inny zakres możliwości oddziaływania na klientów.

Szczegóły dotyczące świadczonych przez nas usług znajdziesz w dalszej części dokumentu oraz w dziale **Oferta** w serwisie internetowym.

## Rozpoznawalność

Czy dotknęło Cię kiedyś to przykre zjawisko, że robisz coś świetnego, ale mało kto to zauważa? Świadczysz usługi na najwyższym poziomie, ale niewielu o nich słyszało?

My wiemy jak rozwiązać ten problem, dlatego tak dużą uwagę przywiązujemy do najdrobniejszych szczegółów technicznych, które sprawiają że nasze serwisy są obecne w wyszukiwarkach internetowych. Siedem dni w tygodniu monitorujemy nasze pozycje w Google i za cel stawiamy sobie uzyskiwanie najlepszych wyników.

Udało Ci się znaleźć nas w ten sposób? Nic dziwnego.



Czy wiesz, że 95% internautów szuka dostawcy usługi w wyszukiwarce? Właśnie dlatego robimy wszystko, żebyś znalazł nasz serwis na czołowych miejscach wyników!

# Mierz wyżej! Przebij konkurencję!

„Dlaczego mój konkurent jest wyżej w rankingu?!“ – zapewne lepiej zadbał o kilka ważnych aspektów promocyjnych. Wyższa pozycja w rankingu nie jest wiedzą tajemną. Wystarczy, że zadbasz o Wygląd, Wizyty i Wypowiedzi. Cudowna zasada **WWW** sprawdza się u nas na każdym kroku.

## Zadbaj o Wygląd

To nie tajemnica – płatne wizytówki znajdują się w rankingu wyżej niż wizytówki darmowe. W ramach funkcjonalności wizytówki płatnej możesz uzupełnić dodatkowe informacje o swojej ofercie, np. zakres świadczonych usług, ale także wiele innych! Zachęcamy do sprawdzenia podstrony **Oferta**, aby poznać funkcjonalności poszczególnych usług.

Ważnym elementem wizytówki jest umieszczenie zachęcającego opisu firmy, który będzie widoczny na liście rankingowej. Zadbaj o to, by pojawiły się w nim informacje, które mogą przyciągnąć klienta.



Pamiętaj! Jakość oraz unikatowość opisu działalności w wizytówce wpływa na jej pozycję w rankingu oraz w wyszukiwarce Google.



## Zachęć do Wizyt

Jeśli posiadasz profil firmowy na portalu społecznościowym, nie wahaj się podzielić ze swoimi klientami informacją o obecności w rankingu. Każda kolejna wizyta w serwisie pociągnie Cię wyżej... i wyżej!

## Zdobądź Wypowiedzi

To wyjątkowo łatwa droga do zdobycia punktów rankingowych. Poproś swoich klientów o napisanie kilku słów na temat Twojej firmy. Wystarczy, że wejdą na Twój wizytówkę i napiszą opinię oraz wybiorą odpowiednią liczbę gwiazdek. Wszystko bez potrzeby zakładania konta czy logowania.



Pamiętaj! Liczba odwiedzin wizytówki wpływa na pozycję w rankingu.



Uwaga! Serwis posiada dzienniki systemowe. Nie pisz opinii na własny temat. Nie pisz negatywnych opinii o konkurencji. Monitorujemy serwis na bieżąco.

# Usługa usłudze nierówna

## Czy serwis jest bezpłatny?

Zależy od zakresu, w jakim z niego korzystasz. Nie jesteśmy kolejnym „bezpłatnym katalogiem firm” w Internecie. Dostarczamy najwyższej jakości produkt, którego stworzenie zajęło wiele czasu i jeszcze mnóstwo czasu zajmie jego rozwój. Nieustannie ewoluujemy, niemal codziennie wprowadzamy nowe funkcjonalności.

Do dyspozycji przedsiębiorców oddajemy trzy usługi, z których pierwsza jest zupełnie darmowa a pozwala na obecność w serwisie.



Pamiętaj! Aktualne ceny usług znajdziesz w zakładce „Oferta”. Szczegóły dotyczące Twoich aktywnych usług dostępne są po zalogowaniu, w obszarze „Moje usługi”, dostępnym po wybraniu panelu „Usługi i płatności” w zakładce „Moje konto” serwisu.



## „Edytuj”

Chcesz być obecny w rankingu? Nie przeszkadza Ci, że konkurenci są wyżej? Chcesz sprawdzić podstawowy zakres usług za darmo?

Skorzystaj z **bezpłatnej usługi „Edytuj”**, która pozwoli Ci zaktualizować zebrane przez nas dane kontaktowe lub je wprowadzić. Dane kontaktowe objęte usługą bezpłatną to nazwa firmy oraz jej adres (ulica i numer, kod pocztowy, województwo, miejscowość, położenie) oraz – opcjonalnie – numery telefonów i adresy stron internetowych.

Więcej informacji o naszej ofercie oraz o usłudze „Edytuj” znajdziesz na podstronie **Oferta** oraz w treści „Regulaminu świadczenia usług przez serwis”. Możesz zapoznać się z tym dokumentem, przechodząc na podstronę **Regulamin serwisu**.

## „Uzupełnij” (dawna nazwa: „Biznes\_PRO!”)

Jeśli podstawowe dane kontaktowe to dla Ciebie za mało, uzupełnij dodatkowe informacje o swojej ofercie, m.in. o zakresie świadczonych usług. To polecana przez nas **płatna usługa abonamentu „Uzupełnij”**, która w większości przypadków zapewni Ci miejsce w czołówce firm w Twoim mieście.

- Uzyskaj możliwość zaprezentowania pełnych informacji o swojej ofercie poprzez uzupełnienie opisu swojej działalności, zaznaczenie oferowanych usług, podanie informacji dodatkowych.
- Zaprezentuj swoją wizytówkę ponad firmami, które nie przystąpiły do usługi „Uzupełnij” – nawet jeśli mają one więcej punktów w rankingu.
- Skorzystaj z certyfikatu „Firma Zweryfikowana” dla swojej firmy.
- Otrzymuj powiadomienia e-mail o nowo dodanych opiniach.
- Udzielaj publicznie widocznych odpowiedzi na otrzymane opinie.
- Ciesz się wizytówką swojej firmy bez wyświetlania reklam firm konkurencyjnych oraz serwisów zewnętrznych.
- Dodaj zdjęcia do swojego albumu i wybierz zdjęcie główne, które będzie Cię wyróżniać na listach rankingowych.

Więcej informacji o naszej ofercie oraz o usłudze „Uzupełnij” znajdziesz na stronie **Oferta** oraz w treści „Regulaminu świadczenia usług przez serwis”. Możesz zapoznać się z tym dokumentem, przechodząc na podstronę **Regulamin serwisu**.

## „Wyróżnij”

Działasz w obszarze silnej konkurencji? Dla lepszego wyróżnienia oferty klientów usługi „Uzupełnij” przygotowaliśmy **płatną usługę abonamentu „Wyróżnij”**, która sprawi, że Twoja wizytówka będzie jeszcze lepiej widoczna.

Utworzymy dopasowaną do Twoich potrzeb kampanię promocyjną Twoich usług w sieci reklamowej Google, z której korzysta aż **96%** polskich internautów. Narzędzia z których korzystamy, pozwalają dokładnie określić odbiorcę przekazu reklamowego, głównie dzięki dopasowaniu reklam do wyboru szukanych przez użytkownika fraz. Dzięki temu zyskujemy pełną kontrolę nad tym, jaki przekaz odczyta użytkownik, w jakim czasie i za jaką cenę. **Będziemy kierować potencjalnych klientów wprost do Ciebie!**



Pamiętaj! Stosowane przez nas narzędzia pozwalają określić obszar reklamowy Twojej firmy. Jeśli prowadzisz działalność np. w Gdańsku, możesz reklamować się tylko wśród mieszkańców Trójmiasta!

W świecie offline przyjmujesz klientów w swojej siedzibie. Zapewne dbasz o jej lokalizację, wystrój i funkcjonalność, mając świadomość znaczenia tych elementów w budowaniu relacji z klientami. Nie inaczej jest w Internecie. Poszukujesz dla swojej firmy miejsca z wyższej półki? W ramach usługi „Wyróżnij” otrzymasz **unikalny adres domeny** – prawdziwie ekskluzywną platformę reklamową świadczonych usług. To najwyższy stopień zindywidualizowania wizytówki w obszarze naszego serwisu, który pozwoli Ci zdystansować konkurencję i szeroko otworzyć się na poszukujący Twoich usług rynek. Usługa „Wyróżnij” jest właśnie dla Ciebie!



Decydując się na usługę „Wyróżnij”, **wciąż korzystasz z całej gamy narzędzi marketingowych usługi „Uzupełnij”**. Zyskujesz jednak możliwość skorzystania z najnowocześniejszych narzędzi współczesnego e-marketingu, którymi dysponujemy. Nie angażujemy Twojego czasu, wszystkim zajmujemy się osobiście. Aby rozpocząć wznoszenie Twojej firmy na szczyty efektywności e-marketingu, potrzebujemy zaledwie trzech informacji:

- nazwy subdomeny, którą chcesz posiadać w naszym serwisie, np. **[nazwafirmy.rzetelnebiuro.pl](http://nazwafirmy.rzetelnebiuro.pl)**
- zasięgu reklamy, którą chcesz skierować do swoich potencjalnych klientów
- numeru telefonu Twojej firmy, który będziemy promować w wyszukiwarce Google

...i to wszystko!



Usługa „Wyróżnij” to elitarny pakiet działań marketingowych, który angażuje nasz zespół do **promowania Twojej wizytówki także poza naszym serwisem**. W ramach tej usługi reklamujemy Twoją firmę w wyszukiwarce i sieci reklamowej Google, przy zastosowaniu kampanii AdWords o wartości przynajmniej **150 zł!**



Wciąż się wahasz? Wiedz, że wyszukiwanie informacji w Internecie jest jedną z głównych czynności towarzyszących życiu codziennemu Twoich klientów. Przynajmniej 10% czasu, jaki ludzie spędzają w Internecie, wykorzystują właśnie na wyszukiwanie informacji, w tym o takich usługach, jak świadczone przez Ciebie!

Usługa „Wyróżnij” to idealne narzędzie dla firm, które świadczą usługi najwyższej jakości, ale z nieznanymi im przyczynami pozostają niezauważone w sieci Internet. Pozwól wyróżnić się już dziś i skutecznie zdystansuj konkurencję.

Więcej informacji o naszej ofercie oraz o usłudze „Wyróżnij” znajdziesz na stronie **Oferta** oraz w treści „Regulaminu świadczenia usług przez serwis”. Możesz zapoznać się z tym dokumentem, przechodząc na podstronę **Regulamin serwisu**.



Szczegóły dotyczące usług na rzecz użytkowników zarejestrowanych znajdują się w punkcie 8. Regulaminu świadczenia usług przez serwis.

# Warunki umowne

Każdą usługę realizujemy w oparciu o precyzyjną umowę, która określa zakres usługi i szczegółowe warunki jej świadczenia. Jej treść znajdziesz m.in. na podstronie **Regulamin serwisu**. Właśnie w oparciu o jej postanowienia będzie przebiegać nasza współpraca.

Dlatego każdorazowym warunkiem złożenia zamówienia jest potwierdzenie zapoznania się z Regulaminem serwisu i akceptacji jego postanowień. Jak w większości serwisów, czy sklepów internetowych, również u nas możesz to uczynić zaznaczając pole potwierdzenia we właściwym formularzu.

Jeśli jesteś zainteresowany innymi warunkami współpracy, nic straconego! Skontaktuj się z nami, a na pewno opracujemy korzystne dla Ciebie rozwiązanie. Taka możliwość jest skierowana zwłaszcza do tych przedsiębiorców, którzy chcieliby reklamować w serwisie kilka miejsc prowadzenia działalności.



## Autoryzacja wizytówki

Przejęcie wizytówki zamieszczonej w serwisie jest możliwe po dokonaniu jej autoryzacji. Stosowany przez nas **system weryfikacji wyklucza możliwość zawarcia umowy przez osoby do tego nieuprawnione**. W tym celu stosujemy metodę dwuetapowej weryfikacji.

W pierwszym etapie przesyłamy indywidualnie wygenerowany kod autoryzacyjny na adres e-mail, adres tradycyjny lub numer telefonu klienta. W etapie drugim żądamy zwrotnego podania indywidualnego kodu autoryzacyjnego. Można tego dokonać poprzez jego wprowadzenie w polach przeznaczonych do podania kodu w serwisie lub poprzez wprowadzenie adresu URL zawierającego kod do przeglądarki internetowej. W uzasadnionych przypadkach weryfikujemy podane dane w sposób dodatkowy, np. poprzez żądanie przesłania skanu dowodu osobistego osoby zawierającej umowę.



Pamiętaj! Zwracamy szczególną uwagę na rzetelność danych zgromadzonych w serwisie oraz na ich przetwarzanie wyłącznie przez osoby do tego uprawnione. W tym celu prowadzimy dzienniki systemowe, monitorujące czynności użytkowników serwisu. Próba posłużenia się nieprawdziwymi lub cudzymi danymi może być przestępstwem i podlegać zgłoszeniu organom ścigania. Ponadto może skutkować naliczeniem wysokiej kary umownej określonej postanowieniami Regulaminu.



Szczegóły dotyczące zasad autoryzacji wizytówek znajdują się w punkcie 5. Regulaminu świadczenia usług przez serwis.

## Rejestracja i zawarcie umowy o świadczenie usługi „Edytuj”

Po autoryzacji wizytówki dochodzi do rejestracji poprzez aktywację konta klienta. Jest to wydzielona część zasobów serwisu, umożliwiająca zarządzanie wizytówkami oraz korzystanie ze świadczonych przez nas usług. Zamówienie usługi „Edytuj” następuje w momencie pierwszego zapisania formularza edycji danych kontaktowych.



Szczegóły dotyczące warunków rejestracji i zawarcia umowy o świadczenie usługi „Edytuj” znajdują się w punktach 5. i 6. Regulaminu świadczenia usług przez serwis.

## Zawarcie umowy o świadczenie usługi „Uzupełnij”

Opcja zamówienia usługi abonamentu „Uzupełnij” jest widoczna po zalogowaniu, z poziomu strony internetowej zawierającej wizytówkę, a także w obszarze „Moje wizytówki”, dostępnym w zakładce „Moje konto”.

Użycie przycisku o nazwie usługi „Uzupełnij” (lub „Uzupełnij informacje o ofercie”) powoduje przejście do formularza uzupełnienia dodatkowych informacji o ofercie, obejmujących godziny otwarcia, opis działalności, zakres świadczonych usług oraz informacje dodatkowe.

Po uzupełnieniu dodatkowych informacji o ofercie należy zapoznać się z Regulaminem świadczenia usług przez serwis i zaakceptować jego postanowienia. Potwierdzenie dokonania tej czynności następuje poprzez zaznaczenie tzw. ptaszka w polu kontrolnym przy oświadczeniu. Następnie należy kliknąć **Zapisz**.



Pamiętaj! Nasze usługi świadczymy w oparciu o przejrzystą ofertę reklamową i czytelny wzorzec umowny. Zależy nam, abyś poznał ich warunki przed zamówieniem usługi. Właśnie dlatego technicznie uniemożliwiamy złożenie zamówienia z pominięciem potwierdzenia zapoznania się z regulaminem serwisu. Akceptacja regulaminu następuje poprzez zaznaczenie pola potwierdzenia przy oświadczeniu o zapoznaniu się z jego treścią i akceptacji jego postanowień.



Szczegóły dotyczące warunków zawarcia umowy o świadczenie usługi „Uzupełnij” znajdują się w punkcie 7. Regulaminu świadczenia usług przez serwis.

## Zawarcie umowy o świadczenie usługi „Wyróżnij”

Opcja zamówienia usługi abonamentu „Wyróżnij” jest widoczna dla użytkowników usługi „Uzupełnij” po zalogowaniu, z poziomu strony internetowej zawierającej wizytówkę, a także w obszarze **Moje wizytówki**, dostępnym w zakładce **Moje konto**.

Użycie przycisku o nazwie usługi „Wyróżnij” (lub „Wyróżnij wizytówkę”) powoduje przejście do formularza zawierającego nazwy subdomeny, zasięg reklamy Google AdWords oraz numer promowanego telefonu firmy. Po wypełnieniu formularza należy kliknąć **Zapisz**.

Do zawarcia umowy o świadczenie usługi abonamentu „Wyróżnij” i rozpoczęcia jej świadczenia dochodzi w chwili jej **aktywacji** przez nas. Zastrzegamy sobie prawo do odmowy aktywacji usługi. Taka konieczność może zachodzić np. w przypadku braku wolnej subdomeny dla Twojej wizytówki.



Pamiętaj! Zamówienie usługi „Wyróżnij” jest możliwe wyłącznie dla abonentów usługi „Uzupełnij”.



Szczegóły dotyczące warunków zawarcia umowy o świadczenie usługi „Wyróżnij” znajdują się w punkcie 8. Regulaminu świadczenia usług przez serwis.

## Negocjowanie warunków płatności i świadczenia usług

Przyjmując zamówienie na świadczenie usługi, posługujemy się tzw. **wzorcem umownym**, ustanowionym w treści Regulaminu świadczenia usług przez serwis.

Posiadasz kilka miejsc prowadzenia działalności i zależy Ci na zareklamowaniu ich po promocyjnych stawkach? Są inne przyczyny, dla których **chciałbyś wynegocjować inne warunki świadczenia usług**? Jesteśmy na to otwarci! Skontaktuj się z nami, a na pewno znajdziemy dla Ciebie satysfakcjonujące rozwiązanie. Jesteśmy po to, by Twoje działania marketingowe były nie tylko efektywne, ale również dostosowane do Twoich indywidualnych potrzeb.



Pamiętaj! Wynegocjowanie innych niż standardowe warunków świadczenia usług jest możliwe przed ich zamówieniem.





## Faktura i potwierdzenie warunków umowy

W każdej chwili umożliwiamy zapoznanie się z **warunkami świadczonych usług** przez zalogowanych użytkowników w obszarze „Moje usługi”, dostępnym po wybraniu panelu „Usługi i płatności” w zakładce „Moje konto” serwisu.

Opis warunków świadczonej usługi, wraz z załącznikami: Regulaminem świadczenia usług przez serwis oraz **fakturą VAT** z tytułu zawartej umowy, zostaje również przesłany w odrębnej wiadomości e-mail.

Faktura VAT jest podstawą płatności z tytułu świadczonej przez nas usługi. **Termin płatności faktury wynosi 7 dni** od daty nadania wiadomości e-mail z jej załączeniem. Sformułowanie „**metoda kasowa**”, którym opatrzona jest faktura, wynika z przyjętej przez nas formy rozliczania podatku VAT i pozostaje bez znaczenia dla możliwości włączenia należności z niej wynikającej do kosztów uzyskania przychodu.

Faktura jest przesyłana drogą elektroniczną **na podstawie zgody na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną**, ujętej w klauzuli umownej znajdującej się w Regulaminie świadczenia usług przez serwis.

## Wypowiedzenie umowy

Wypowiedzenie umowy o świadczenie usługi „Edytuj” może nastąpić w każdym czasie. Natomiast wypowiedzenie umowy o świadczenie usług „Uzupełnij” i „Wyróżnij” jest możliwe z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na **koniec okresu rozliczeniowego** wynoszącego 365 dni.

Wzór **formularza wypowiedzenia umowy** znajduje się w obszarze „Moje usługi”, dostępnym po wybraniu panelu „Usługi i płatności” w zakładce „Moje konto” serwisu. Dla zachowania skuteczności wypowiedzenia nie wymagamy jego przesłania listem tradycyjnym. Wystarczy przesłanie wypełnionego skanu drogą elektroniczną.



Szczegóły dotyczące warunków wypowiedzenia umów znajdują się w punkcie 11 Regulaminu świadczenia usług przez serwis.

## Różne umowy

Zaakceptowany przez Ciebie Regulamin świadczenia usług przez serwis **różni się** od Regulaminu widocznego aktualnie w zakładce „Regulamin serwisu”? Wynika to z aktualizacji jego postanowień. Z uwagi na dbałość o rzetelne warunki świadczonych usług, staramy się nie dopuszczać do jednostronnej zmiany warunków obowiązujących umów. Utrzymujemy je w mocy, pomimo wdrożenia nowej wersji regulaminu. To z tej przyczyny zawarta pomiędzy nami umowa może różnić się od aktualnie wykorzystywanego przez nas wzorca umownego.



Pamiętaj! Treść swojej umowy jest załączona do wiadomości e-mail, w której potwierdziliśmy zawarcie umowy. Jest ona również dostępna dla zalogowanych użytkowników w obszarze „Moje usługi”, dostępnym po wybraniu panelu „Usługi i płatności” w zakładce „Moje konto” serwisu.



# Płatności

## Termin zapłaty

**Faktura VAT** jest podstawą płatności z tytułu świadczonej przez nas usługi. Termin płatności faktury wynosi 7 dni od daty nadania wiadomości e-mail z jej załączeniem.

## Płatności ratalne

Jak kupować na raty? To proste! Po zamówieniu usługi pobierz i wypełnij **wniosek ratalny**, dostępny po wybraniu panelu „Usługi i płatności” w zakładce „Moje konto” serwisu. Następnie prześlij drogą elektroniczną jego wypełniony skan.

## Sposób zapłaty

Płatności można dokonać przelewem na rachunek bankowy wskazany w treści wiadomości e-mail, zawierającej potwierdzenie warunków świadczonych usług oraz za pośrednictwem modułu płatności elektronicznych, w obszarze „Moje usługi”, dostępnym po wybraniu panelu „Usługi i płatności” w zakładce „Moje konto” serwisu.

# Reklamacje

Czynimy wszystko co w naszej mocy, aby serwis funkcjonował prawidłowo. Udzielamy kompleksowej pomocy w jego obsłudze, a także wyjaśniamy szczegóły stosowanych przez nas narzędzi marketingowych.

W przypadku stwierdzenia trudności w korzystaniu z naszych usług prosimy o niezwłoczny kontakt za pośrednictwem **wiadomości e-mail**, przesłanej na adres znajdujący się w zakładce „Kontakt” serwisu. Pozostajemy do Twojej dyspozycji. Będziemy wdzięczni za każdą informację, która pozwoli nam na udoskonalanie serwisu oraz polepszanie jakości obsługi klienta. Jesteśmy po to, by Twoje działania marketingowe były nie tylko efektywne, ale również wygodne w obsłudze.

Jednocześnie **przed wysłaniem zgłoszenia** zachęcamy do zapoznania się z niniejszym poradnikiem oraz ze zbiorem specjalnie przygotowanych odpowiedzi na istotne lub często powtarzające się pytania (dział „Ważne pytania”). Być może znajdziesz w nich wyczerpującą odpowiedź na interesujące Cię zagadnienie.



Pamiętaj! Złożenie reklamacji z tytułu świadczonych usług nie powoduje zawieszenia świadczenia usługi, dostępu do Konta czy terminu płatności należności umownych.



Szczegóły dotyczące postępowania reklamacyjnego znajdują się w punkcie 9. Regulaminu świadczenia usług przez serwis.

# Ważne pytania

## 1. Zapomniałem hasła do konta. Jak mogę je odzyskać?

Przejdź na stronę logowania, na której znajdziesz link „Nie pamiętasz hasła?”. W pole formularza wpisz adres e-mail swojej firmy. Ważne, żeby to był ten sam adres, który został przez Ciebie użyty podczas rejestracji. Wypełnienie formularza spowoduje przesłanie drogą mailową linku do ustawienia nowego hasła dla konta.

## 2. Dostałem negatywną opinię o mojej firmie. Co mogę zrobić?

Akceptujemy konstruktywną krytykę, która może przyczynić się do poprawy jakości świadczonych przez Ciebie usług. Pamiętaj, że w ten sposób możesz dowiedzieć się o swoim biznesie rzeczy, których nie dowiesz się od swoich pracowników czy klientów w kontakcie bezpośrednim. Nie akceptujemy natomiast opinii łamiących prawo. W przypadku każdej opinii przechowujemy informację o jej autorze, m.in. adresie IP, oprogramowaniu sprzętowym. W uzasadnionych przypadkach będziemy te dane przekazywać organom ścigania. Dzięki temu nieuczciwe osoby nie mogą czuć się bezkarne w pisaniu nierzetelnych opinii na Twój temat. Firmy posiadające płatne konta mogą odpowiadać na opinie. Odpowiedź pojawi się tuż pod opinią i będzie oznaczona, jako odpowiedź właściciela.



### **3. Wizytówka zawiera nieaktualne dane o mojej firmie. Czy muszę płacić za ich aktualizację?**

Oczywiście nie! Zgodnie z prawem udostępniamy możliwość poprawienia zebranych danych kontaktowych bezpłatnie. Uczynisz to w ramach bezpłatnej usługi „Edytuj”.

### **4. Coś nie działa. Komu mogę to zgłosić?**

Wyślij zgłoszenie problemu technicznego na adres e-mail, który znajduje się w zakładce „Kontakt” serwisu. Będziemy wdzięczni za pomoc w jego udoskonalaniu.

### **5. Dlaczego mój konkurent jest wyżej w rankingu?**

Na pozycję w rankingu wpływa kilka czynników. Prawdopodobnie konkurent zdobył więcej opinii lub wyższą średnią ocen. Jego wizytówka mogła cieszyć się także większym zainteresowaniem. Pamiętaj, że wizytówki z płatnymi usługami wyświetlane są na listach wyżej niż wizytówki bezpłatne. Zachęcamy do wykupienia usługi „Wyróżnij”, która daje jeszcze więcej możliwości na przyciągnięcie uwagi internautów.

### **6. Skąd pochodzą opinie o firmach w serwisie?**

Źródłem opinii są internauci, którzy zadeklarowali, że korzystali z Twoich usług. Nie usuwamy negatywnych opinii, natomiast odrzucamy opinie naruszające prawo.

### **7. Jak klienci mogą się ze mną skontaktować, skoro nie pokazujecie mojego e-maila?**

Wizytówki, które mają zdefiniowany adres e-mail, posiadają funkcję wysyłania wiadomości przez internautę bezpośrednio na firmową skrzynkę za pośrednictwem formularza. Ukrycie e-maila ma na celu zabezpieczyć Cię przed niechcianymi wiadomościami wysyłanymi przez roboty internetowe, a także pozwolić na wysyłanie do Ciebie wiadomości przez osoby nie posiadające adresu e-mail.

## **8. Czy korzystanie z serwisu jest płatne?**

To zależy od wybranej usługi. Usługa podstawowa, umożliwiająca edycję zebranych danych kontaktowych (np. nazwa firmy, adres, nr telefonu, e-mail, strona internetowa), jest bezpłatna. Więcej możliwości prezentacji swojej oferty oraz wyróżnienie na liście firm dostępne jest po przystąpieniu do usług płatnych („Uzupełnij” – dawniej „Biznes\_PRO!” lub „Wyróżnij”).

## **9. Co oznacza status „Firma Zweryfikowana”?**

Status „Firma Zweryfikowana” oznacza otrzymanie przez przedsiębiorcę prestiżowego certyfikatu „Firma Zweryfikowana”. Warunkiem jego przyznania jest spełnienie szeregu rygorystycznych kryteriów, określonych w warunkach certyfikacji. Wizytówki posiadające certyfikat zostają wyróżnione na liście wyników wyszukiwania oraz w rankingach dostępnych w witrynie WWW serwisu. Certyfikat jest nadawany użytkownikom usług „Uzupełnij” oraz „Wyróżnij”.

## **10. Mam wrażenie, że liczba wyświetleń mojej wizytówki jest błędnie liczona.**

Dane o liczbie wyświetleń pobieramy z zewnętrznego systemu analitycznego Google Analytics. Nie mamy wpływu na wyświetlaną liczbę – w pełni zdajemy się na profesjonalne narzędzie firmy Google. Jeśli masz wątpliwości, zaczekaj do następnego dnia. Statystyki są aktualizowane każdej nocy.

## **11. Chcę zmienić dodatkowe informacje o mojej ofercie. Jak mogę to zrobić?**

Zaloguj się, przejdź na podstronę „Moje wizytówki” i kliknij przycisk „Uzupełnij” (lub „Uzupełnij informacje o ofercie”). Spowoduje to otwarcie formularza, w którym zmienisz powyższe dane. Pamiętaj: zgodnie z Regulaminem jest to część płatna.





# Dziękujemy!

Jeśli nie udało Ci się znaleźć odpowiedzi na pytanie w tym przewodniku, napisz do nas wiadomość e-mail:  
[kontakt@rzetelnebiuro.pl](mailto:kontakt@rzetelnebiuro.pl)