



**interseroh**  
zero waste solutions

# **Regulamin Usługi Infolinia+**



# Regulamin Usługi Infolinia+

## § 1 Postanowienia ogólne

1. Usługa Infolinia+ jest świadczona zgodnie z niniejszym regulaminem przez INTERSEROH Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą przy ul. Wiertniczej 165; 02 - 952 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000459881, NIP: 9512367010, REGON: 146653200, BDO: 000009153, posiadającą kapitał zakładowy w wysokości 105.000 zł
2. Niniejszy regulamin określa zakres Usługi Infolinia+ oraz warunki jej świadczenia

## § 2 Definicje wybranych pojęć

1. „Klient” - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niemająca osobowości prawnej lecz posiadająca zdolność prawną, która zawarła z Interseroh Umowę
2. „Doradca” - specjalista ds. ochrony środowiska, który realizuje Usługę Infolinia+ na rzecz Klienta posiadającego zawartą w tym celu Umowę
3. „Usługa Infolinia+” - usługa świadczona w formie telefonicznej na rzecz Klienta posiadającego zawartą w tym celu Umowę, za pośrednictwem której Klient może uzyskać od Doradcy informacje merytoryczne z zakresu szeroko pojętego prawa ochrony środowiska obowiązującego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej
4. „Umowa” - umowa lub aneks do umowy zawarte pomiędzy Interseroh, a Klientem w celu umożliwienia korzystania przez Klienta z Usługi Infolinia+
5. „Interseroh” - INTERSEROH Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą przy ul. Wiertniczej 165; 02 - 952 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000459881, NIP: 9512367010, REGON: 146653200, BDO: 000009153, posiadającą kapitał zakładowy w wysokości 105.000 zł lub INTERSEROH Organizacja Odzysku Opakowań S.A. z siedzibą przy ul. Wiertniczej 165; 02 - 952 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000266658, NIP: 5213409980, REGON: 140718909, BDO: 000000172, posiadającą kapitał zakładowy w wysokości 2.500.000 zł, w zależności od rodzaju Umowy zawartej przez Klienta
6. „Dni robocze” - dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy

## § 3 Zakres Usługi Infolinia+ oraz warunki jej świadczenia

1. Za pośrednictwem Usługi Infolinia+, poprzez telefoniczne zadawane pytania, Klient może uzyskać od Doradcy informacje merytoryczne z zakresu szeroko pojętego prawa ochrony środowiska obowiązującego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej
2. Usługa Infolinia+ jest skierowana do Klientów, którzy są przedsiębiorcami i zawarli Umowę bezpośrednio w związku z ich działalnością gospodarczą lub zawodową
3. Usługa Infolinia+ świadczona jest wyłącznie w języku polskim

4. Usługa Infolinia+ udostępniana jest w Dni robocze w godzinach od 8:30 do 16:00 za pośrednictwem dedykowanego numeru telefonu 734 215 738
5. Klient uzyskuje dostęp do Usługi Infolinia+ wyłącznie poprzez nawiązanie połączenia telefonicznego z dedykowanym numerem telefonu i przekazanie Doradcy indywidualnego numeru klienta, którym jest numer Umowy
6. Opłata za połączenie telefoniczne realizowane w ramach Usługi Infolinia+ jest zgodna z cennikiem danego operatora sieci
7. Klient nie jest uprawniony do zadawania pytań drogą inną niż za pośrednictwem Usługi Infolinia+, w szczególności usługa nie jest świadczona za pośrednictwem wiadomości tekstowych SMS, wiadomości multimedialnych MMS, poczty elektronicznej i poczty tradycyjnej
8. Usługa Infolinia+ umożliwia zadawanie pytań z zakresu prawa ochrony środowiska obowiązującego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, w następujących obszarach tematycznych:
  - gospodarka odpadami
  - emisja zanieczyszczeń do powietrza
  - emisja zanieczyszczeń do wód i do ziemi
  - wprowadzanie produktów w opakowaniach oraz niektórych produktów na rynek krajowy
9. Usługa Infolinia+ nie obejmuje obszarów tematycznych wykraczających poza obszary wyszczególnione w § 3 pkt 8 niniejszego regulaminu, w szczególności:
  - normy i systemy zarządzania środowiskowego (EMAS, ISO, EUTR itp.)
  - rejestracja substancji chemicznych i ich mieszanin
  - analiza i klasyfikacja substancji niebezpiecznych
  - przewóz towarów niebezpiecznych
10. Doradca ma prawo odmówić udzielenia odpowiedzi na zadawane przez Klienta pytania w każdym z następujących przypadków:
  - pytanie wykracza poza obszary tematyczne wskazane w § 3 pkt 8 niniejszego regulaminu
  - udzielenie odpowiedzi na pytanie wymaga wcześniejszego zapoznania się przez Doradcę z jakąkolwiek dokumentacją źródłową, w tym w szczególności z decyzjami administracyjnymi, protokołami kontroli lub dokumentacją techniczno - ruchową
  - pytanie zostało zadane w sposób nieprecyzyjny, niejasny lub ma zbyt ogólny charakter
  - pytanie zostało zadane drogą inną niż za pośrednictwem Usługi Infolinia+
  - pytanie zostało zadane w sposób wykraczający poza obowiązujące przepisy prawne lub gdy zmierza ono - bezpośrednio lub pośrednio - do uzyskania odpowiedzi, której treść wykraczałaby poza obowiązujące przepisy prawne, w szczególności, gdy zadane pytanie związane jest z celowym działaniem niezgodnym z obowiązującymi przepisami prawa, w tym działaniem na szkodę środowiska lub działaniem skutkującym wystąpieniem zagrożenia życia i zdrowia ludzi oraz organizmów żywych
  - odmowa przekazania Doradcy indywidualnego numeru klienta niezbędnego do dokonania prawidłowej identyfikacji Klienta
11. Jednorazowe połączenie telefoniczne, nawiązane za pośrednictwem Usługi Infolinia+, nie powinno trwać dłużej niż 20 kolejnych minut liczonych od chwili nawiązania tego połączenia z Doradcą

12. Odmowa udzielenia przez Doradcę odpowiedzi na zadane pytanie w przypadkach określonych w § 3 pkt 10 niniejszego regulaminu oraz zakończenie przez Doradcę połączenia telefonicznego z chwilą upływu czasu wskazanego w § 3 pkt 11 niniejszego regulaminu nie stanowią niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Infolinia+
13. Doradca udziela odpowiedzi na prawidłowo zadane pytanie niezwłocznie, tj. podczas tej samej rozmowy telefonicznej, w ramach której zadano to pytanie, jeżeli jednak przedmiot zadanego pytania wymaga od Doradcy dodatkowego zapoznania się z przepisami prawnymi lub przeprowadzenia dodatkowej analizy, wówczas Doradca udzieli odpowiedzi w terminie późniejszym, nie dłuższym jednak niż 48 godzin - termin ten obejmuje wyłącznie godziny w Dniach roboczych
14. W przypadku zaistnienia sytuacji, o której mowa w § 3 pkt 13 niniejszego regulaminu, Doradca skontaktuje się z Klientem za pośrednictwem wskazanego przez niego numeru telefonu, a w przypadku odmowy podania przez Klienta numeru telefonu lub w przypadku dwukrotnej niemożności nawiązania połączenia telefonicznego z tym numerem, Usługę Infolinia+ uważa się za zrealizowaną w zakresie udzielenia odpowiedzi na zadane pytanie
15. W przypadku braku możliwości nawiązania przez Klienta skutecznego połączenia telefonicznego z dedykowanym numerem telefonu Usługi Infolinia+, ze względu na trwanie innego połączenia telefonicznego nawiązanego wcześniej lub z innego powodu, Interseroh zobowiązuje się do zwrotnego nawiązania połączenia telefonicznego z Klientem w terminie późniejszym, nie dłuższym jednak niż 8 godzin - termin ten obejmuje wyłącznie godziny w Dniach roboczych
16. W przypadku zaistnienia sytuacji, o której mowa w § 3 pkt 15 niniejszego regulaminu, Doradca skontaktuje się z Klientem za pośrednictwem użytego przez niego numeru telefonu, a w przypadku użycia przez Klienta numeru telefonu, który uniemożliwia nawiązanie bezpośredniego zwrotnego połączenia telefonicznego lub w przypadku dwukrotnej niemożności nawiązania połączenia telefonicznego z użytym przez Klienta numerem, Usługę Infolinia+ uważa się za zrealizowaną w zakresie udzielenia odpowiedzi na zadane pytanie

#### **§ 4 Odpowiedzialność**

1. Interseroh nie gwarantuje, iż Klient korzystający z Usługi Infolinia+ każdorazowo otrzyma satysfakcjonującą go odpowiedź na zadane pytanie, w szczególności nie gwarantuje, że Klient w ramach korzystania z Usługi Infolinia+ otrzyma taką informację, która będzie rozwiązaniem jedynym właściwym lub uniwersalnym - realizacja Usługi Infolinia+ może również polegać na zaprezentowaniu Klientowi różnych wariantów rozwiązań
2. Korzystanie z Usługi Infolinia+ nie zastępuje porady prawnej - pomimo zachowania najwyższej staranności podczas jej świadczenia Interseroh nie gwarantuje, że odpowiedzi udzielane na zadawane pytania będą każdorazowo poprawne, kompletne lub aktualne, a zatem ich dalsze wykorzystanie odbywać się będzie na wyłączną odpowiedzialność Klienta
3. W takim zakresie, w jakim jest to dozwolone w świetle obowiązujących przepisów prawnych, Interseroh wyłącza swoją odpowiedzialność prawną za ewentualne szkody pozostające w związku z korzystaniem z Usługi Infolinia+ przez Klienta
4. Interseroh zastrzega, a Klient akceptując niniejszy regulamin wyraża na to zgodę, iż Usługa Infolinia+ może być czasowo niedostępna wskutek awarii systemów telekomunikacyjnych lub w wyniku zdarzeń zewnętrznych o charakterze siły wyższej, którym nie można zapobiec nawet przy zachowaniu najwyższego stopnia staranności, na przykład klęski żywiołowe, strajki, wojna

## **§ 5 Okres świadczenia Usługi Infolinia+**

1. Dostęp Klienta do Usługi Infolinia+ odbywa się na podstawie zawartej Umowy
2. W przypadku rozwiązania i/lub wygaśnięcia Umowy, niezależnie od przyczyn jej rozwiązania i/lub wygaśnięcia, dostęp Klienta do Usługi Infolinia+ wygasa, co oznacza, iż Klient traci prawo korzystania z tej usługi

## **§ 6 Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest Interseroh, a pełna treść dokumentu „Polityka Ochrony Danych Osobowych Interseroh” dostępna jest na stronie internetowej [www.interseroh.pl/usluga/polityka-prywatnosci/](http://www.interseroh.pl/usluga/polityka-prywatnosci/)
2. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane w celu nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego wynikającego z Umowy oraz w związku z wykonywaniem Usługi Infolinia+
3. Dane osobowe Klienta nie będą udostępniane innym podmiotom z wyjątkiem podmiotów świadczących usługi na rzecz Interseroh, np. dostawcy i serwisanci systemu teleinformatycznego lub telekomunikacyjnego oraz podmiotów upoważnionych na podstawie przepisów prawa
4. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, a Klient ma prawo w każdym momencie do dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania

## **§ 7 Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 1 września 2019 roku i stanowi integralną część Umowy
2. Zmiana niniejszego regulaminu wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem oraz Umową zastosowanie mają odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa