OBOWIĄZUJE OD 16.11.2026 R.

Regulamin świadczenia usług

Zasady świadczenia usług przez SemLabs sp. z o.o. oraz korzystania z serwisu semlabs.pro

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ogólne warunki umów o świadczenie usług zawieranych przez Usługodawcę.
2. Usługodawcą jest SemLabs spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Dąbczu, ul. Świerkowa 13B/2, 64-130 Dąbcze, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0001098540, NIP 6182202668, REGON 528281533, kapitał zakładowy 5 000,00 zł. Kontakt: kontakt@semlabs.pro, tel. +48 577 189 185.
3. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie pod adresem semlabs.pro/regulamin w formie umożliwiającej jego pobranie, odtworzenie i utrwalenie. Przed zawarciem Umowy Klient otrzymuje Regulamin oraz pozostałe wzorce mające zastosowanie do zamawianej Usługi w formie pliku PDF.
4. Usługi Usługodawcy kierowane są do przedsiębiorców. Postanowienia przewidziane dla konsumentów stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego (przedsiębiorca na prawach konsumenta; art. 7aa ustawy o prawach konsumenta, art. 385^5 Kodeksu cywilnego). O statusie decydują rzeczywiste okoliczności zawarcia Umowy.
5. Do korzystania z Serwisu wystarczające jest urządzenie z dostępem do internetu i aktualna przeglądarka internetowa. Korzystanie z Serwisu jest nieodpłatne.
6. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym oraz korzystania z Serwisu w sposób zakłócający jego działanie.

§ 2 DEFINICJE

- Usługodawca, SemLabs — SemLabs sp. z o.o., wskazana w § 1 ust. 2.
- Klient — podmiot korzystający z Usług lub zawierający Umowę z Usługodawcą.
- Serwis — witryna internetowa semlabs.pro wraz z podstronami.
- Usługa — świadczenie realizowane przez Usługodawcę na podstawie Umowy, w zakresie wskazanym w § 3.
- Oferta — dokument określający zakres, cenę i warunki realizacji Usługi, przygotowany dla konkretnego Klienta; Zamówienie abonamentu — formularz określający pakiet, cenę i parametry Abonamentu.
- Umowa — porozumienie zawarte na podstawie zaakceptowanej Oferty, Zamówienia abonamentu albo odrębnego dokumentu umowy, wraz z dokumentami, do których odsyła.
- Wdrożenie — Usługa o charakterze projektowym, rozliczana jednorazowo lub etapowo.
- Abonament — Usługa o charakterze ciągłym, rozliczana w miesięcznych okresach rozliczeniowych (opieka nad stroną, opieka nad sklepem, SEO, prowadzenie kampanii Google Ads, SLA Plus).
- Pula godzin — czas pracy specjalisty opłacony w cenie Abonamentu, dostępny w danym okresie rozliczeniowym.
- Godziny robocze — godziny od 9:00 do 17:00 w dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej, według czasu urzędowego w Polsce.
- SLA Plus — odrębnie płatny dodatek do Abonamentu opieki, zapewniający gotowość w soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy w godzinach 7:00–21:00.
- Czas pierwszej reakcji — czas, w jakim Usługodawca podejmuje zgłoszenie i informuje Klienta o jego statusie. Nie jest to czas usunięcia problemu.
- Audyt — odpłatna analiza strony, sklepu, konta reklamowego lub procesu, zakończona dokumentem przekazywanym Klientowi.
- Kamień milowy — wyodrębniony etap prac; Protokół odbioru i akceptacji — dokument potwierdzający odbiór Kamienia milowego lub całej Usługi.
- Warunki obsługi — Warunki obsługi technicznej i rozliczeń SemLabs; Warunki szczegółowe — warunki właściwe dla danej Usługi.

§ 3 ZAKRES USŁUG I ZAWARCIE UMOWY

1. Usługodawca świadczy usługi: automatyzacji sprzedaży i integracji (Allegro, BaseLinker, sklepy, systemy magazynowe i handlowo-księgowe), budowy, przejmowania, naprawy i opieki nad stronami WordPress i sklepami WooCommerce, dedykowanych systemów CRM i aplikacji webowych, rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji, pozycjonowania (SEO), prowadzenia kampanii Google Ads oraz audytów.
2. Umowę zawiera się w następującym trybie: kontakt Klienta i bezpłatna rozmowa wstępna (§ 4); w razie potrzeby odpłatny Audyt; Oferta albo Zamówienie abonamentu; akceptacja przez Klienta w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej, w tym e-mailem, albo podpisanie odrębnej umowy. Przeniesienie autorskich praw majątkowych wymaga odrębnej umowy w formie pisemnej (§ 10 ust. 1).
3. Usługodawca nie świadczy w szczególności: wdrożeń kompletnych systemów klasy ERP budowanych od podstaw, samodzielnej usługi hostingu i utrzymania serwerów, obsługi prawnej ani księgowej.
4. Usługodawca nie gwarantuje osiągnięcia określonych pozycji w wynikach wyszukiwania ani określonych wyników sprzedażowych lub reklamowych.

§ 4 BEZPŁATNA ROZMOWA WSTĘPNA

1. Klient może bez opłaty odbyć krótką rozmowę wstępną i otrzymać orientacyjną ocenę na podstawie przekazanego opisu problemu.
2. Rozmowa wstępna nie obejmuje logowania do systemów Klienta, analizy kodu, konfiguracji, logów ani konta Google Ads, diagnostyki technicznej, raportu ani prac. Czynności te są odpłatne i wykonywane po akceptacji wyceny albo w ramach Puli godzin.
3. Rozmowa wstępna nie zobowiązuje Klienta do zawarcia Umowy i nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 § 1 Kodeksu cywilnego.

§ 5 CENY I PŁATNOŚCI

1. Ceny podane w Serwisie, Ofertach i Zamówieniach są cenami netto, powiększanymi o podatek VAT według stawki obowiązującej w dniu wystawienia faktury.
2. Ceny pakietów Abonamentu i stawki godzinowe podane w Serwisie są cenami obowiązującymi. Ceny Wdrożeń w Serwisie mają charakter cen wejściowych („od”); cenę ostateczną określa Oferta.
3. Termin ważności Oferty wskazany jest w jej treści.
4. Cena wskazana w zaakceptowanej Ofercie nie ulega zwiększeniu w zakresie objętym Ofertą. Rozszerzenie zakresu wymaga odrębnej wyceny zaakceptowanej przed rozpoczęciem prac dodatkowych.
5. Standardowa zaliczka na Wdrożenia wynosi 50% wartości projektu albo Kamienia milowego i jest płatna przed rozpoczęciem realizacji, chyba że Oferta stanowi inaczej. Zasada nie dotyczy Abonamentów ani usług Google Ads, które są płatne z góry.
6. Audyt, w tym audyt startowy przed rozpoczęciem opieki nad istniejącym systemem i audyt konta Google Ads, jest odpłatny według zaakceptowanej wyceny. Wynagrodzenie za Audyt nie jest zaliczane na poczet Wdrożenia ani Abonamentu.
7. Abonamenty płatne są z góry, na podstawie faktury wystawianej pierwszego dnia okresu rozliczeniowego, w terminie 7 dni od jej doręczenia; prace ponad Pulę godzin — po zakończeniu okresu.
8. Obsługa Google Ads rozliczana jest wyłącznie w pakietach godzinowych. Budżet reklamowy Klient opłaca bezpośrednio na rzecz Google; nie stanowi on wynagrodzenia Usługodawcy.
9. Koszty usług i licencji podmiotów trzecich (hosting, domena, płatne wtyczki i motywy, narzędzia zewnętrzne, API) nie są zawarte w wynagrodzeniu Usługodawcy, chyba że Oferta stanowi inaczej.
10. W razie opóźnienia w płatności Usługodawcy przysługują odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych, a wobec Klienta niebędącego przedsiębiorcą w rozumieniu tych przepisów — odsetki ustawowe za opóźnienie.
11. Usługodawca może wstrzymać realizację Usługi do czasu uregulowania wymagalnych należności, po uprzednim zawiadomieniu Klienta, na zasadach Warunków obsługi § 10.

§ 6 REALIZACJA, ODBIÓR I POPRAWKI

1. Usługodawca realizuje Usługi z należytą starannością, w zakresie i terminach wskazanych w Ofercie lub Umowie.
2. Klient współdziała w wykonaniu Usługi, w szczególności przekazuje dostępy, materiały i treści oraz podejmuje decyzje i zgłasza uwagi w uzgodnionych terminach.

3. Opóźnienie Klienta przedłuża terminy realizacji o czas tego opóźnienia; Usługodawca informuje o tym Klienta.
4. Projekty o większym zakresie dzielone są na Kamienie milowe określone w Ofercie lub Umowie.
5. Odbiór potwierdzany jest Protokołem odbioru i akceptacji. Zasady zgłaszania uwag, kryteria akceptacji i terminy odbioru określają Oferta i Warunki szczegółowe.
6. Liczbę rund poprawek i kryteria akceptacji określa Oferta; jeżeli Oferta jej nie określa, stosuje się Warunki szczegółowe właściwej usługi. Zmiany wykraczające poza specyfikację stanowią zmianę zakresu, także gdy zostały zgłoszone w rundzie poprawek.
7. Prace wykraczające poza zakres Oferty realizowane są po odrębnej wycenie zaakceptowanej przez Klienta przed ich rozpoczęciem.
8. Wdrożenia w działających sklepach Usługodawca planuje tak, aby ograniczyć ryzyko przerw w sprzedaży; okna serwisowe uzgadnia z Klientem. Usługodawca nie gwarantuje braku krótkich przerw technicznych.

§ 7 ABONAMENTY

1. Abonamenty świadczone są w miesięcznych okresach rozliczeniowych, na czas nieokreślony.
2. Każda ze Stron może wypowiedzieć Abonament z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego, bez opłat za rezygnację. Wyjątek: SLA Plus zawiera się na okres minimalny trzech pełnych okresów rozliczeniowych, po którym trwa na czas nieokreślony; w okresie minimalnym może zostać wypowiedziany z ważnych powodów. Uprawnienie do wypowiedzenia z ważnych powodów pozostaje nienaruszone.
3. Zakres pakietów, Pulę godzin, czasy pierwszej reakcji i ceny określają Zamówienie abonamentu oraz cennik w Serwisie. Pakiety standardowe obejmują obsługę w Godzinach roboczych; gotowość w soboty, niedziele i święta zapewnia wyłącznie SLA Plus.
4. Niewykorzystana Pula godzin nie przechodzi na kolejne okresy i nie podlega zwrotowi. Zadanie zlecone i przyjęte przez Usługodawcę w danym okresie, którego Usługodawca nie wykonał z przyczyn leżących po jego stronie, wykonuje się w uzgodnionym terminie bez dodatkowej opłaty i bez pobierania godzin z puli kolejnego okresu.
5. Czas pierwszej reakcji oznacza czas podjęcia zgłoszenia i poinformowania Klienta o jego statusie. Nie stanowi zobowiązania do usunięcia każdej awarii w tym czasie.
6. Abonament nie obejmuje w szczególności: budowy dużych nowych funkcjonalności, przebudowy strony lub sklepu, nowego projektu graficznego, dużych migracji, masowego wprowadzania produktów lub treści, hostingu, domeny, płatnych licencji, kampanii Google Ads i SEO (jeżeli nie są przedmiotem Abonamentu), dużych integracji, kosztów usług zewnętrznych oraz prac ponad Pulę godzin. Prace takie wyceniane są przed ich rozpoczęciem.
7. Dzień objęcia usługą określa Zamówienie abonamentu; za pierwszy niepełny okres wynagrodzenie może być naliczone proporcjonalnie. Opieka nad stroną lub sklepem niewykonanymi przez Usługodawcę rozpoczyna się po odpłatnym audycie startowym.

§ 8 GWARANCJA

1. Usługodawca udziela gwarancji na okres 3 miesięcy od dnia odbioru prac wykonanych przez Usługodawcę, chyba że Umowa stanowi inaczej.
2. Gwarancja obejmuje wady i błędy wynikające z prac wykonanych przez Usługodawcę; ich usunięcie następuje nieodpłatnie i nie pomniejsza Puli godzin.
3. Gwarancja nie obejmuje zdarzeń niezależnych od Usługodawcy, w szczególności: awarii hostingu lub serwera, zmian w API zewnętrznych platform, awarii lub zmian po stronie Allegro, Google i innych usług zewnętrznych, zmian w działaniu wtyczek i motywów osób trzecich, nowych wersji WordPressa i WooCommerce, ingerencji Klienta lub osób trzecich oraz skutków niestosowania się do przekazanych zaleceń — chyba że przyczyną było zawinione naruszenie obowiązków przez Usługodawcę.
4. Gwarancja jest świadczeniem odrębnym od Abonamentu; wykupienie Abonamentu nie jest jej warunkiem.
5. Szczegółowe warunki gwarancji może określić Umowa.

§ 9 REKLAMACJE

1. Reklamacje dotyczące Usług oraz działania Serwisu można składać e-mailem na adres kontakt@semlabs.pro lub pisemnie na adres siedziby Usługodawcy.
2. Reklamacja powinna zawierać oznaczenie Klienta i dane kontaktowe, wskazanie Usługi, opis zastrzeżeń wraz z datą wystąpienia oraz oczekiwany sposób załatwienia sprawy.

3. Usługodawca rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
4. Jeżeli informacje są niewystarczające do rozpatrzenia reklamacji, Usługodawca zwraca się o ich uzupełnienie przed upływem terminu z ust. 3.

§ 10 PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

1. Zapłata wynagrodzenia nie powoduje sama przez się przeniesienia autorskich praw majątkowych. Przeniesienie praw do oznaczonych utworów dedykowanych następuje wyłącznie na podstawie odrębnej umowy w formie pisemnej albo elektronicznej z kwalifikowanym podpisem elektronicznym (art. 53 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych), z datą przejścia praw w niej wskazaną.
2. Klient otrzymuje kod źródłowy oraz dokumentację dedykowanego systemu i może rozwijać rozwiązanie samodzielnie lub z udziałem innego wykonawcy.
3. Z chwilą zapłaty wynagrodzenia Klient uzyskuje licencję niewyłączną, nieograniczoną terytorialnie, na korzystanie z utworów wytworzonych w ramach Umowy w zakresie niezbędnym do prowadzenia działalności Klienta, na polach eksploatacji: utrwalanie i zwielokrotnianie dowolną techniką, wprowadzanie do pamięci komputera i sieci, publiczne udostępnianie w taki sposób, aby każdy miał dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym, dokonywanie modyfikacji i opracowań oraz zlecanie ich innemu wykonawcy działającemu na rzecz Klienta. Licencja udzielona jest na czas nieoznaczony; Usługodawca może ją wypowiedzieć wyłącznie w razie istotnego naruszenia jej warunków przez Klienta, niezaniechanego w terminie 30 dni od wezwania. Szczegółowy wykaz utworów, komponentów i pól eksploatacji może określać Załącznik IP, który w razie rozbieżności ma pierwszeństwo.
4. Oprogramowanie osób trzecich (w szczególności WordPress, WooCommerce, wtyczki, motywy, biblioteki) podlega licencjom jego twórców. Komponenty i narzędzia Usługodawcy wykorzystywane w wielu projektach oraz jego know-how pozostają przy Usługodawcy; Klient korzysta z nich na podstawie licencji z ust. 3.
5. Dokument Audytu może zostać wykorzystany przez Klienta do wdrożenia przez dowolny podmiot.
6. Scenariusze automatyzacji przekazywane są Klientowi wraz z instrukcją w języku polskim.
7. Dostępy do domeny, hostingu, panelu administracyjnego oraz konta Google Ads pozostają w dyspozycji Klienta. Konto reklamowe, kampanie i ich historia pozostają u Klienta także po zakończeniu współpracy.
8. Usługodawca może posługiwać się informacją o wykonaniu Usługi na rzecz Klienta w materiałach referencyjnych wyłącznie po uzyskaniu zgody Klienta.
9. Treści opublikowane w Serwisie stanowią własność Usługodawcy i podlegają ochronie prawnoautorskiej.

§ 11 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Usługodawca odpowiada za należyte wykonanie Usług na zasadach określonych w przepisach prawa i w niniejszym Regulaminie.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za: awarie i przerwy w działaniu hostingu, serwerów i łączy, zmiany w działaniu, regulaminach i API platform zewnętrznych (w szczególności Allegro, BaseLinker, Google), awarie i zmiany wtyczek, motywów i usług osób trzecich oraz skutki ingerencji Klienta lub osób trzecich — chyba że ich przyczyną było zawinione naruszenie obowiązków przez Usługodawcę.
3. Usługodawca nie gwarantuje określonych pozycji w wynikach wyszukiwania, wzrostu ruchu ani wyników sprzedażowych; zobowiązuje się do wykonania uzgodnionego zakresu prac z należytą starannością i raportowania ich efektów.
4. Usługodawca nie odpowiada za treści dostarczone przez Klienta ani za ich zgodność z prawem i prawami osób trzecich.
5. W stosunkach z Klientami będącymi przedsiębiorcami całkowita odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, z jakiejkolwiek podstawy, ograniczona jest do 70% wynagrodzenia netto otrzymanego przez Usługodawcę z tytułu Usługi, której dotyczy szkoda, a przy Abonamencie — do 70% wynagrodzenia netto otrzymanego za 12 miesięcy poprzedzających zdarzenie wywołujące szkodę. Odpowiedzialność nie obejmuje utraconych korzyści.
6. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie zobowiązań spowodowane siłą wyższą, przez którą rozumie się zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia.
7. Umowy nie przewidują automatycznych obniżek wynagrodzenia z tytułu przekroczenia czasu pierwszej reakcji; ewentualne roszczenia rozpatruje się na zasadach ogólnych, w granicach ust. 5.
8. Ograniczenia odpowiedzialności nie mają zastosowania do szkód wyrządzonych umyślnie (art. 473 § 2 Kodeksu cywilnego), do przedsiębiorców na prawach konsumenta ani w innych przypadkach, w których ograniczenie jest niedopuszczalne na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów.

§ 12 ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Klient będący przedsiębiorcą na prawach konsumenta, który zawarł Umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, a w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu albo wycieczki — w terminie 30 dni. Oświadczenie składa się na adres kontakt@semlabs.pro lub adres siedziby; wzór formularza zawiera Pouczenie przekazywane wraz z Ofertą lub Zamówieniem.
2. Jeżeli na wyraźne żądanie Klienta świadczenie rozpoczęło się przed upływem terminu na odstąpienie, Klient odstępujący od Umowy płaci za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia, proporcjonalnie do ich zakresu.
3. Prawo odstąpienia nie przysługuje w przypadkach wskazanych w ustawie o prawach konsumenta, w szczególności gdy Usługa została w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą Klienta poinformowanego o utracie prawa odstąpienia.
4. Postanowień niniejszego paragrafu nie stosuje się do Klientów zawierających Umowę o charakterze zawodowym.

§ 13 DANE OSOBOWE I POUFNOŚĆ

1. Zasady przetwarzania danych osobowych przez Usługodawcę jako administratora opisuje Polityka prywatności dostępna w Serwisie.
2. Jeżeli Usługodawca przetwarza dane osobowe w imieniu Klienta, Strony zawierają umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych (art. 28 RODO).
3. Strony zachowują w poufności dostępy oraz informacje handlowe i techniczne uzyskane w związku ze współpracą, na zasadach Warunków obsługi.

§ 14 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz — w zakresie, w jakim ma zastosowanie — ustawy o prawach konsumenta.
2. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w razie zmiany przepisów prawa, zakresu lub sposobu świadczenia Usług albo zmian technicznych w Serwisie, publikując nową treść w Serwisie co najmniej 14 dni przed jej wejściem w życie. Do Umów zawartych wcześniej stosuje się Regulamin w brzmieniu dotychczasowym, chyba że Klient zaakceptuje nowe brzmienie. Zmiany Warunków obsługi i cen Abonamentu następują w trybach określonych w Warunkach obsługi § 13 i Zamówieniu abonamentu.
3. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne lub bezskuteczne, pozostałe postanowienia zachowują moc.
4. Spory z Klientami będącymi przedsiębiorcami rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy. Wobec przedsiębiorców na prawach konsumenta właściwość sądu określają przepisy ogólne.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 16.11.2026 r. Do Umów zawartych przed tym dniem stosuje się Regulamin z dnia 18 sierpnia 2026 r., którego treść jest dostępna u Usługodawcy na żądanie.