

Regulamin świadczenia usług konsularnych

obowiązujący od 01 czerwca 2020 roku

§1

Postanowienia wstępne

1. Serwis Konsularny Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie 02-959, NIP 5213873223, wpisana przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000798628. przy ul. Biedronki 68, kapitał zakładowy 100.000 PLN, zwany dalej: „Serwisem” świadczy usługi konsularne polegające na pomocy w załatwianiu formalności w urzędach konsularnych i przedstawicielstwach dyplomatycznych, w szczególności na doradztwie i pośrednictwie w uzyskaniu wiz i w legalizacji dokumentów.
2. W rozumieniu niniejszego regulaminu „Klientem” jest osoba, która zleca Serwisowi wykonanie usługi konsularnej.
3. Niniejszy regulamin wchodzi w życie dnia 01 czerwca 2020 roku.
4. Z dniem wejścia w życie niniejszego regulaminu tracą moc wszystkie poprzednie regulaminy wydane przez Serwis.
5. Tytuły nagłówków niniejszego regulaminu zostały umieszczone w regulaminie wyłącznie w celu ułatwienia lektury i nie mają wpływu na interpretację jego postanowień.

§2

Świadczenie usług

1. Usługa konsularna jest świadczona na podstawie zlecenia Klienta. Złożenie zlecenia jest jednoznaczne z udzieleniem Serwisowi pełnomocnictwa do posługiwania się przekazanymi dokumentami w zakresie niezbędnym do wykonania usługi konsularnej.
2. Usługi konsularne są świadczone w urzędach konsularnych i przedstawicielstwach dyplomatycznych, znajdujących się na terenie Polski i innych krajów świata.
3. Klient wyraża zgodę, aby przy świadczeniu usług konsularnych Serwis korzystał z usług innych podmiotów, w szczególności posłańców, kurierów i poczty, nie będących pracownikami Serwisu.
4. Ponieważ usługi konsularne podlegają przepisom różnych państw, złożenie zlecenia powinno zostać poprzedzone rozmową z Serwisem, w celu określenia czynności Serwisu i Klienta niezbędnych dla zrealizowania usługi konsularnej.
5. W zleceniu Klient zobowiązany jest wymienić wszystkie dokumenty wydane Serwisowi oraz podać adres i numer telefonu pod którym Serwis będzie się kontaktował z Klientem.
6. Serwis zastrzega sobie możliwość wstrzymania realizacji zlecenia, gdyby otrzymane od Klienta dokumenty wzbudzały wątpliwości co do swojej autentyczności lub zgodności z właściwymi przepisami. O wstrzymaniu działań z tej przyczyny Serwis niezwłocznie poinformuje Klienta.
7. Serwis informuje, że przedstawicielstwa dyplomatyczne i urzędy konsularne mogą odmownie rozpatrzyć wniosek Klienta bez podania przyczyny, niezależnie od tego, czy Serwis dochował należytej staranności przy wykonywaniu usługi konsularnej.
8. Ponieważ wykonanie usługi konsularnej zależy od współdziałania innych osób, Klient przyjmuje do wiadomości iż Serwis nie gwarantuje pomyślnego rezultatu usługi konsularnej, ani też wykonania jej w ustalonym terminie. Zobowiązanie Serwisu wobec Klienta jest zobowiązaniem starannego działania a nie rezultatu.

§3

Obowiązki Klienta

1. Klient jest zobowiązany dostarczyć Serwisowi wszystkie dokumenty, jakie według Serwisu będą konieczne do wykonania usługi konsularnej. W przypadku gdyby po przystąpieniu do realizacji zlecenia, przedstawicielstwo dyplomatyczne lub urząd konsularny zażądało aby Klient dokonał innych czynności lub też dostarczył inne dokumenty niż wymienione w zleceniu Klient jest zobowiązany niezwłocznie wykonać te czynności lub dostarczyć Serwisowi te dokumenty.

2. Niezależnie od postanowienia §2 ust. 1 zd. 2 Klient jest zobowiązany udzielić Serwisowi wszelkich pełnomocnictw i upoważnień, jakie według Serwisu będą konieczne do wykonania usługi konsularnej.
3. Przez cały czas wykonywania usługi Klient jest zobowiązany do odbierania telefonu o numerze wskazanym w zleceniu.
4. Wszystkie dostarczone przez Klienta dokumenty będą autentyczne i zgodne z właściwymi przepisami.
5. Klient zobowiązany jest uzyskać zgodę osób nie będących Klientami Serwisu na wykonanie przez Serwis usług konsularnych dotyczących tych osób. Serwis nie sprawdza czy Klient uzyskał zgodę osób trzecich na wykonanie przez Serwis usług konsularnych.
6. W przypadku gdyby wymagały tego właściwe przepisy, przedstawicielstwa dyplomatyczne lub urzędy konsularne Klient jest zobowiązany do uzyskania zgody osób, których dokumenty dostarczył Serwisowi na wykonanie usług konsularnych, w formie żądanej przez Serwis. Postanowienie zd. 1 znajduje zastosowanie również do przetwarzania danych osobowych przez Serwis.

§4

Terminy

1. Usługi konsularne są wykonywane w terminach uzgodnionych z Klientem.
2. Serwis niezwłocznie poinformuje Klienta drogą telefoniczną i/lub elektroniczną o niemożności wykonania zleconej usługi konsularnej w uzgodnionym terminie.

§5

Oplaty za usługi

1. Za usługi konsularne Serwis pobiera opłaty, określone w korespondencji z klientem przed przyjęciem zlecenia i w cenniku dostępnym w siedzibie Serwisu, chyba że strony uzgodniły inaczej pocztą elektroniczną lub na piśmie pod rygorem nieważności. Opłaty konsularne i urzędowe ulegają zmianie bez wpływu Serwisu. Serwis poinformuje Klienta, jeśli w trakcie realizacji usługi opłaty konsularne lub urzędowe uległy zmianie.
2. Serwis zastrzega sobie możliwość zatrzymania dokumentów otrzymanych od Klienta do momentu uregulowania przez Klienta płatności za usługę konsularną.
3. Płatności kartą kredytową dostępne są przez operatora ING Pay. poprzez stronę Serwisu www.serwiskonsularny.pl w zakładce „Zapłać”, po akceptacji niniejszego Regulaminu.

§6

Odpowiedzialność Serwisu

1. Serwis nie odpowiada za szkody powstałe w wyniku niewykonania usługi konsularnej jeżeli dostarczone przez Klienta dokumenty wzbudziły wątpliwości Serwisu co do swojej autentyczności lub zgodności z właściwymi przepisami lub zostały za takie uznane przez właściwe organy Rzeczypospolitej Polskiej, przedstawicielstwo dyplomatyczne lub urząd konsularny.
2. Serwis odpowiada za utratę lub uszkodzenie wyłącznie tych dokumentów, których odbiór potwierdził.
3. Serwis zastrzega, iż wszelkie informacje umieszczone na stronie internetowej www.serwiskonsularny.pl, dotyczące wysokości opłat konsularnych oraz formalności wymaganych przez poszczególne urzędy konsularne i przedstawicielstwa dyplomatyczne mają charakter informacyjny i powinny być przed zleceniem usługi konsularnej zweryfikowane w korespondencji elektronicznej i/lub telefonicznej z Serwisem.
4. Serwis nie ponosi odpowiedzialności wobec osób, nie będących Klientami Serwisu.
5. Serwis odpowiada wyłącznie za szkody wyrządzone z winy umyślnej.
6. Serwis nie odpowiada za pozytywne załatwienie wniosku Klienta przez przedstawicielstwo dyplomatyczne lub urząd konsularny, ale odpowiada za wykonanie usługi od strony formalnej i z należytą starannością.
7. Wysokość odszkodowania za szkody nie może przekraczać wysokości opłaty Serwisu za wykonanie usługi.

§7

Proces reklamacji

1. W przypadku rozpoczęcia procesu reklamacji należy wysłać wiadomość elektroniczną na adres biuro@serwiskonsularny.pl, wraz z opisem sprawy i nr zlecenia założonego przez Serwis Konsularny.
2. Proces reklamacji zostanie rozpatrzony w przeciągu do 7 dni roboczych.
3. Serwis ponosi odpowiedzialność wobec Konsumenta i Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta za brak zgodności usługi z umową sprzedaży istniejący w chwili jej zrealizowania i ujawniony w ciągu dwóch lat od momentu wydania lub upływu minimalnej trwałości usługi. Serwis ponosi wobec Konsumenta i Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta odpowiedzialność z tego tytułu na zasadach określonych w przepisach ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2022 r. poz. 2337).
4. W przypadku uznanej reklamacji Serwis zwróci koszt usługi w całości Klientowi w ciągu 10 dni roboczych. Klient (Konsument oraz Przedsiębiorca na prawach Konsumenta) ma prawo do pisemnego odstąpienia od zawieranej umowy bez podania przyczyny w terminie 14 (słownie: czternastu) dni, od daty zawarcia umowy na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. 2014 r. poz. 827 ze zm.). W przypadku skorzystania z prawa do 14-dniowego odstąpienia, koszt zwrotu dokumentów ponosi Klient. Wszelkie opłaty poniesione przez Serwis w imieniu klienta w urzędach i placówkach konsularnych nie podlegają zwrotowi, a klient musi je zwrócić Serwisowi.
5. Uprawnienie, o którym mowa powyżej dotyczy również osoby fizycznej – Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta, zawierającego umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

§8

Postanowienia końcowe

1. Stosunki prawne związane ze świadczeniem usług konsularnych przez Serwis podlegają prawu polskiemu.
2. W przypadku gdyby którekolwiek z postanowień niniejszego regulaminu okazało się nieważne lub bezskuteczne nie wpływa to na ważność lub skuteczność pozostałych postanowień.
3. Wszelkie spory związane z wykonywaniem usług konsularnych przez Serwis rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Serwisu lub w przypadku klientów detalicznych przez sąd właściwy dla konsumenta.