

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ
PRZEZ SIEĆ KLUBÓW FITNESS PLATINIUM®**

(obowiązuje od 9 stycznia 2018 roku)

Regulamin został sporządzony na podstawie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2016 r. poz. 1030 ze zm.) i określa rodzaje oraz zakres usług świadczonych drogą elektroniczną przez sieć klubów Fitness Platinum poprzez wykorzystanie strony internetowej pod adresem: www.fitnessplatinum.pl oraz adresem platinum.perfectgym.pl, udostępnianego w ramach tej strony Portalu dla Klientów oraz Live Chat.

§ 1. SŁOWNICZEK

Przez pojęcia (pisane z małej lub wielkiej litery) użyte w niniejszym regulaminie rozumie się:

- 1) **Klub** – klub Fitness Platinum® lub cała sieć klubów Fitness Platinum® za wyjątkiem klubów Fitness Platinum® w Zamościu, Radomiu oraz Jarosławiu.
- 1a) **Klub Bratysławska XXL** – klub sieci Fitness Platinum® mieszczący się przy ul. Bratysławskiej 4 w Krakowie.
- 2) **Placówki Klubu** – miejsca, w których świadczone są usługi Klubu.
- 3) **Członek Klubu** – osoba, która zawarła umowę o korzystanie z usług sieci klubów Fitness Platinum® oraz wykupiła karnet i legitymuje się kartą klubową Fitness Platinum®.
- 4) **Karta/Karta klubowa** – karta klubowa Fitness Platinum® wydawana Członkom Klubu, potwierdzająca przynależność do Klubu.
- 5) **Usługobiorca** – Nowy Klient, Klient lub inna osoba korzystająca z usług świadczonych przez Usługodawcę drogą elektroniczną;
- 6) **Nowy Klient** – osoba niebędąca Członkiem Klubu lub osoba, która korzysta z usług Klubu po raz pierwszy.
- 7) **Klient** – Członek Klubu, osoba korzystająca z vouchera lub jednorazowej wejściówki uprawniających do korzystania z usług Klubu bądź osoba korzystająca z usług Klubu na podstawie akcji promocyjnych organizowanych przez Właściciela w tym w szczególności Osoby towarzyszące korzystające z usług Klubu nieodpłatnie; Klientem może być tylko osoba pełnoletnia lub niepełnoletnia, która ukończyła 15 lat posiadająca pisemną zgodę swojego przedstawiciela ustawowego na korzystanie z usług Klubu oraz jego oświadczenie o wzięciu pełnej odpowiedzialności za osobę niepełnoletnią.
- 8) **Umowa** – Umowa o korzystanie z usług sieci klubów Fitness Platinum®, na warunkach wynikających z Regulaminu sieci Klubów oraz zgodnych z wykupionym rodzajem abonamentu.
- 9) **Karnet** – Karnet OPEN, Karnet HALF OPEN , Karnet OPEN Bratysławska lub Karnet Promocyjny,
- 10) **Karnet OPEN („Multikarnet”)** – abonament uprawniający do korzystania bez ograniczeń z wszelkich usług fitness i innych zajęć grupowych znajdujących się w ofercie Klubów oraz dostępu do siłowni Klubu przez okres 30 dni (Karnet OPEN nie obejmuje usług wyszczególnionych w cenniku Fitness Platinum®).
- 11) **Karnet HALF OPEN** – abonament uprawniający do korzystania bez ograniczeń z wszelkich usług fitness i innych zajęć grupowych znajdujących się w ofercie Klubów oraz dostępu do siłowni

Klubu przez okres 30 dni (Karnet OPEN nie obejmuje usług wyszczególnionych w cenniku Fitness Platinum®), z tym zastrzeżeniem, że wejście do Klubu musi nastąpić od godziny otwarcia Klubu jednak nie później niż przed godziną 16:00 lub w godzinach nocnych tj. poniedziałek – czwartek w godzinach: 23:00 – 6:30, piątek w godzinach: 23:00 – 8:00, sobota w godzinach: 20:00 – 8:00, niedziela w godzinach: 20:00 – 6:30.

- 11a) Karnet OPEN Bratysławska** - abonament uprawniający do korzystania bez ograniczeń z wszelkich usług fitness i innych zajęć grupowych znajdujących się w ofercie Klubu Bratysławska XXL przy ul. Bratysławskiej 4 w Krakowie oraz dostępu do siłowni tego Klubu przez okres 30 dni (Karnet Bratysławska nie obejmuje usług wyszczególnionych w cenniku Fitness Platinum®), którego pierwszy zakup, zakup kolejnych okresów aktywności i zawieszenie możliwe jest wyłącznie on-line z wykorzystaniem Portalu dla Klientów.
- 11b) Karnet Promocyjny** – abonament uprawniający do korzystania z usług fitness lub innych zajęć grupowych znajdujących się w ofercie Klubu, którego zakres praw i obowiązków Członka Klubu, w tym zasady zmiany rodzaju karnetu i jego zawieszenia określają warunki promocji. Karnet Promocyjny może obowiązywać przez określony czas (tymczasowo) lub tylko w określonych Placówkach Klubu, w zależności od warunków promocji, w oparciu o które został wprowadzony.
- 12) Opłata administracyjna** – bezzwrotna opłata, którą ponosi Klient w związku z przerwaniem ciągłości karnetu lub zmianą jego rodzaju w wysokości 30,00 zł brutto. Opłata administracyjna w przypadku zmiany rodzaju Karnetu, nie jest pobierana gdy zmiana ta następuje z wykorzystaniem Portalu dla Klienta i o ile zmiana nastąpi w okresie trwania aktywności Karnetu. W przypadku uiszczenia opłaty administracyjnej Klient nie otrzymuje Karty i kłódki.
- 13) Opłata aktywacyjna** – bezzwrotna opłata, którą ponosi Nowy Klient w związku z przypisaniem członkostwa w klubach sieci Fitness Platinum® w tym wydaniem Karty, a w razie dostępności również kłódki w wysokości 30,00 zł brutto.
- 14) Zawieszenie karnetu/Zawieszenie** – czynność dokonana przez Członka Klubu polegająca na zawieszeniu wykonywania Umowy o korzystanie z usług klubów Fitness Platinum® na nieprzerwalny okres 30 dni lub wielokrotności 30 dni (60 dni, 90 dni etc.), przy jednoczesnym utrzymaniu członkostwa w Klubie. Zgłoszenie zawieszenia przez Klienta musi nastąpić w trakcie trwania aktywności karnetu w sposób zgodny z §3 ust. 6 i następnego Regulaminu klubu sieci Klubów. Okres zawieszenia liczony jest począwszy od dnia przypadającego po dniu do którego karnet pozostaje aktywny. Warunkiem skutecznego zawieszenia jest uiszczenie opłaty 20,00 zł w terminie 13 dni od pierwszego dnia zawieszenia.
- 15) Osoby uprawnione do działania w imieniu Klubu** – Właściciel, managerowie placówek Klubu, a w zakresie zawierania Umów także obsługa recepcji Klubu.
- 16) Usługodawca** – spółka Platinum Wellness Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie ul. Juliusza Lea 116, 30-133 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000383004, NIP: 6772356421, REGON: 121499796 .
- 17) Zajęcia zorganizowane** – zajęcia fitness i inne zajęcia sportowe prowadzone przez instruktora w grupach limitowanych co do liczby uczestników, prowadzone zgodnie z wcześniej ustalonym harmonogramem, do udziału w których wymagane jest wcześniejsze zapisanie się.
- 18) Strona internetowa** – strona internetowa o adresie: fitnessplatinum.pl.
- 19) Portal dla Klientów** – Portal.fitnessplatinum.pl. Usługa dostępna na Stronie internetowej umożliwiająca samodzielne zarządzanie przez Klienta jego Kontem. Dostęp do Portalu jest możliwy w placówkach Klubu poprzez użycie aplikacji Kiosk lub poza placówką Klubu poprzez

użycie sprzętu typu: komputer, tablet lub telefon. Aplikacja Kiosk dostępna jest w wybranych placówkach Klubu.

- 20) Konto Klienta** – zbiór zasobów i uprawnień przypisanych konkretnemu Klientowi w Portalu dla Klientów dostępnych po zalogowaniu;
- 21) Live chat** – dostępne na Stronie internetowej narzędzie do komunikowania się użytkowników Strony internetowej z Biurem Obsługi Klienta Klubów w czasie rzeczywistym.
- 22) Operator Systemu Płatności** – podmiot, z którym Usługodawca podpisał umowę w celu umożliwienia Klientom dokonywania płatności wynikających ze świadczonych przez sieć klubów Fitness Platinum® usług.
- 23) Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez sieć Klubów Fitness Platinum®.
- 24) Regulamin sieci Klubów** – regulamin sieci klubów Fitness Platinum®.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa w szczególności rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, warunki świadczenia tych usług, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Regulamin oraz Regulamin sieci Klubów jest udostępniony za pośrednictwem Strony internetowej oraz Portalu dla Klientów w formie umożliwiającej jego odzyskanie, odtworzenie, utrwalanie, w szczególności Regulamin może być zapisany na dysku i wydrukowany.
3. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie przed zawarciem umowy o świadczenie usług w nim określonych.

§ 3. RODZAJE I ZAKRES USŁUG

1. Usługodawca umożliwia udostępnienie na indywidualne żądanie Usługobiorcy poprzez Stronę internetową wyświetlenie strony o określonym adresie URL, zawierającej indywidualnie żądane przez Usługobiorcę dane informacyjne, obejmujących w szczególności usługi, informacje dotyczące Klubu, przedsiębiorcy prowadzącego Kluby, profil działalności, formularz zapisu do newsletter, formularz rekrutacyjny, formularz zapisów na usługi dodatkowe, formularz zgłoszenia reklamacji oraz zgłoszenia szkody oraz informacje kontaktowe, co zapewniają specjalistyczne zakładki. Ponadto Usługodawca świadczy drogą elektroniczną na rzecz Klientów lub Nowych Klientów usługi polegające na możliwości zakupu Karnetu oraz zarządzaniu Kontem Klienta przy użyciu Portalu dla Klientów, usługę Live chat oraz udostępnia telefoniczną infolinię.
2. Klient lub Nowy Klient chcąc korzystać z usług Klubu zobowiązany jest do przestrzegania powszechnie obowiązujących przepisów prawa, postanowień Regulaminu oraz Regulaminu sieci Klubów, jak również ponosi odpowiedzialność za składane oświadczenia w związku z zakupem Karnetu lub innych usług oferowanych przez Kluby. Szczegółowe warunki korzystania z usług Klubu określa Regulamin sieci Klubów.
3. Portal dla Klientów ma na celu umożliwienie rejestracji Nowych Klientów, zarządzania Kontem Klienta, zarządzania umowami Klienta (zakup, Zawieszenie lub zmiana Karnetu), dokonywania płatności w związku ze świadczonymi przez Kluby usługami, zarządzania zapisami na zajęcia zorganizowane, przeglądania historii umów i płatności.
4. Świadczenie przez Usługobiorcę usług drogą elektroniczną polegających na udostępnianiu Strony internetowej, Portalu dla Klienta, umożliwieniu dokonania zakupu Karnetu, uiszczenia innych opłat z wyłączeniem przewidzianej Umową kary umownej, zarządzania Kontem Klienta jest bezpłatne, chyba że dla danej czynności przewidziano obowiązek uiszczenia opłaty. Wysokość opłat określa obowiązujący w Klubie cennik usług.
5. Do świadczenia usług drogą elektroniczną dochodzi poprzez rozpoczęcie korzystania ze Strony internetowej, dostępnych na niej formularzy, Portalu dla Klientów lub Live chat.

6. Usługobiorca może w każdej chwili zakończyć korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną. W przypadku opuszczenia Strony internetowej lub Live chat umowa o świadczenie tych usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli. W przypadku trwałego zamknięcia Konta Klienta (usunięcie) rozwiązuje się umowa o świadczenie tych usług drogą elektroniczną.
7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Aplikacji online, Live chat, Strony internetowej lub z Kiosku w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu.

§ 4. WYMAGANIA TECHNICZNE

1. W celu prawidłowego korzystania z usług świadczonych przez Usługodawcę z wykorzystaniem Strony internetowej, Portalu dla Klienta oraz Live chat Usługobiorca powinien dysponować sprzętem komputerowym i oprogramowaniem spełniającym następujące, minimalne wymogi:
 - 1) połączenie z siecią Internet;
 - 2) System operacyjny z rodziny Windows, Linux, OSX, Android lub iOS w wersji wspieranej przez producenta z uruchomionym środowiskiem graficznym i z zainstalowaną ekran o rozdzielczości 1024 x 768 ppi;
 - 3) przeglądarką w stabilnej wersji wspieranej wersji, w trybie graficznym, posiadającą włączoną obsługę JavaScript i obsługującą zapytania typu CORS z rodziny: Chrome, Firefox, Safari, Edge.
2. W przypadku korzystania przez Usługobiorcę ze sprzętu lub oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych w ust. 1 niniejszego paragrafu, Usługodawca nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania Strony internetowej, Portalu dla Klienta oraz Live chat i zastrzega, że może to mieć negatywny wpływ na jakość świadczonych drogą elektroniczną usług.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonania w każdym czasie zmian parametrów technicznych niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Strony internetowej, Portalu dla Klienta, Live chat, w tym zmiany ich interfejsu. Zmiany te nie stanowią zmiany niniejszego Regulaminu, o ile nie wpływają na rodzaj i zakres świadczonych drogą elektroniczną usług.
4. Ze względów bezpieczeństwa Usługodawca zastrzega sobie prawo przerywania połączenia z Usługobiorcą po upływie czasu nie krótszym niż 30 sekund od chwili dokonania przez Usługobiorcę ostatniej czynności przy wykorzystaniu Portalu dla Klienta.

§ 5. TREŚCI O CHARAKTERZE BEZPRAWNYM

1. Zakazane jest dostarczanie przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd, treści zawierających wirusy lub inne złośliwe oprogramowanie, a także podejmowanie działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia Strony internetowej, Portalu dla Klientów, Live chat lub Kiosku.
2. W razie uzyskania przez Usługodawcę zawiadomienia lub wiarygodnej informacji o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez Usługobiorcę, Usługodawca może uniemożliwić dostęp do tych danych. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności względem Usługobiorcy za szkody powstałe w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych o treści opisanych w zdaniu pierwszym.

§ 6. ZASADY KORZYSTANIA Z PORTALU DLA KLIENTA

1. Portal dla Klientów składa się z następujących funkcjonalności:
 - 1) rejestracyjnej służącej do rejestracji Nowych Klientów i wprowadzania ich danych do bazy danych;
 - 2) do logowania w celu umożliwienia Klientowi dostępu do jego Konta;
 - 3) zarządzania Kontem, gdzie Klient może aktualizować informacje o sobie;
 - 4) zarządzania Umowami, gdzie Klient może zakupić Karnet, Zawiesić Karnet lub go zmienić;

- 5) płatności, gdzie Klient może dokonywać płatności za płatne usługi wynikające z Umowy; zarządzania zapisami na zajęcia zorganizowane;
 - 6) Historii Konta, gdzie Klient może przeglądać historię zakupów Karnetów i płatności
 - 7) odzyskania hasła do Konta w przypadku jego utraty.
2. Założenie Konta Klienta następuje po prawidłowym wypełnieniu formularza rejestracyjnego w Portalu dla Klienta z zastrzeżeniem ust. 2a poniżej. Nowy Klient lub Klient chcąc założyć Konto powinien wskazać określone w formularzu dane osobowe wypełniając odpowiednio opisane w nim pola. Następnie Nowy Klient lub Klient składa oświadczenia o udzieleniu lub nieudzieleniu zgód. Portal dla Klienta wskazuje, które zgody są wymagane do świadczenia usług. Nowy Klient lub Klient zobowiązany jest podać w formularzu rejestracyjnym pełne i prawdziwe dane.
 - 2a. Założenie Konta Klienta dla osób korzystających z kart programów partnerskich odbywa się na wyraźną prośbę tych osób skierowaną na adres e-mail recepcji wybranej przez tego Klienta Placówki Klubu, w której taki Klient podaje imię, nazwisko, numer telefonu, adres mailowy, nr karty programu partnerskiego i jej rodzaj, datę urodzenia oraz wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych.
 3. Założenie Konta Klienta przez osobę, która nie ukończyła 18 roku życia i korzystanie przez nią z usług rekreacyjno-sportowych Klubu, jest możliwe po spełnieniu wymagań określonych w ust. 2 powyżej oraz dostarczeniu do Placówki Klubu prawidłowo wypełnionego i podpisanego wymaganego oświadczenia przedstawiciela ustawowego. Nowy Klient, który nie ukończył 18 roku życia, po uzupełnieniu danych wskazanych w ust. 2 powyżej może rozpocząć korzystanie z usług rekreacyjno-sportowych Klubu po doręczeniu do Placówki Klubu oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim. W formularzu rejestracyjnym osoba, która nie ukończyła 18 roku życia podaje dane kontaktowe przedstawiciela ustawowego w zakresie określonym w tym formularzu.
 4. Po wypełnieniu formularza (po wprowadzeniu danych Klienta, o którym mowa w ust. 2a powyżej), na wskazany przez Klienta lub Nowego Klienta adres poczty elektronicznej, do Klienta zostanie wysłany e-mail z prośbą o aktywowanie Konta Klienta. Aktywacji Konta Klienta dokonuje się poprzez naciśnięcie przycisku „Aktywuj moje konto”.
 5. W celu zalogowania się do Portalu dla Klienta należy w odpowiednich polach podać adres e-mail podany przy rejestracji i zakładaniu Konta oraz wpisać podane podczas rejestracji hasło i nacisnąć przycisk „Zaloguj”.
 6. Po zalogowaniu do Konta Klient otrzymuje dostęp do Panelu Klienta, skąd może zarządzać swoim Kontem w sposób i w zakresie określonym w ust. 1 pkt. 3-7 niniejszego paragrafu.
 7. Zakończenie korzystania z Portalu dla Klienta następuje poprzez wylogowanie.
 8. Usługodawca może odmówić świadczenia usług w tym świadczonych drogą elektroniczną na rzecz Nowego Klienta lub Klienta w przypadkach określonych w Regulaminie oraz Regulaminie sieci Klubów, a także w przypadku odmowy akceptacji Regulaminu oraz Regulaminu sieci Klubów lub podania danych niepełnych lub nieprawdziwych lub w przypadku, gdy Klient lub Nowy Klient nie spełniają wymogów określonych w Regulaminie, a także w przypadku niedostarczenia lub dostarczenia fałszywych, podrobionych, niepodpisanych lub niekompletnych oświadczeń, o których mowa w ust. 3 powyżej lub podania nieprawdziwych danych kontaktowych przedstawiciela ustawowego.
 9. Za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia formularzy przy użyciu Portalu dla Klienta, w szczególności poprzez podanie przez Klienta lub Nowego Klienta błędnych lub nieprawdziwych danych, odpowiedzialność ponosi Klient lub Nowy Klient, którego dotyczą niewłaściwie wypełnione formularze.
 10. Zasady składania oświadczeń o odstąpieniu od umowy od świadczenia usług przez sieć Klubów określa Regulamin sieci Klubów.

§6a. ZASADY KORZYSTANIA Z FORMULARZY DOSTĘPNYCH NA STRONIE INTERNETOWEJ

1. W ramach Strony internetowej Usługodawca udostępnia formularz zapisu do newsletter, formularz rekrutacyjny, formularz zapisów na usługi dodatkowe, formularz zgłoszenia reklamacyjny oraz zgłoszenia szkody.
2. W celu zapisu do newsletteru, Usługobiorca winien podać we właściwym formularzu dostępnym na Stronie internetowej swój adres poczty elektronicznej, na który to adres e-mail Usługodawca będzie przysyłał wiadomości zawierające informację handlową dotyczące oferty Usługodawcy, akcjach promocyjnych, konkursów. Z otrzymywania newsletteru Usługobiorca może zrezygnować w każdym czasie.
3. Usługodawca na Stronie internetowej zamieszcza informacje o prowadzonych rekrutacjach na wskazane stanowiska pracy oraz umożliwia składanie aplikacji. W celu złożenia aplikacji w ramach wybranej przez Usługobiorcę oferty pracy, Usługobiorca winien podać we właściwym formularzu wymagane dane oraz załączyć CV oraz list motywacyjny, a ponadto wyrazić zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych w celu przeprowadzenia procesu rekrutacji oraz wysłać aplikację.
4. Usługodawca może zaoferować, wedle własnego uznania, jednorazową, dodatkową usługę, skorzystanie z której będzie możliwe po uprzednim zapisaniu się przez osobę, do której oferta ta zostanie skierowana, z wykorzystaniem formularza zapisów na usługi dodatkowe. Po wypełnieniu i przesłaniu przez osobę, o której mowa w zdaniu poprzednim takiego formularza zapisanie się przez nią na usługę dodatkową zostanie potwierdzone w formie mailowej bądź telefonicznej.
5. Usługodawca na Stronie internetowej zamieszcza formularz zgłoszenia reklamacji oraz formularz zgłoszenia szkody. W celu zgłoszenia reklamacji bądź zgłoszenia szkody, Usługobiorca winien podać we właściwym formularzu wymagane dane, a ponadto wyrazić zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych, a następnie wysłać zgłoszenie. Rozpatrywanie zgłoszeń odbywa się na zasadach określonych w §9 Regulaminu.

§ 7. LIVE CHAT

1. Celem zapewnienia użytkownikom Strony internetowej bieżącego kontaktu z konsultantem Biura Obsługi Klienta, w ramach którego udzielane będą podstawowe informacje o funkcjonowaniu sieci Fitness Platinum® i poszczególnych Klubów, Usługodawca udostępnia Live chat. Celem uniknięcia wątpliwości Usługodawca informuje, że za pośrednictwem Live chat nie dokonuje się zapisów na Zajęcia zorganizowane, sprzedaży Karnetów, jednorazowych wejściówek ani innych usług, nie rozpatruje reklamacji i skarg, a ponadto ze względów zapewniania zasad weryfikacji Klientów nie przyjmuje się oświadczeń o odstąpieniu od umowy, jej wypowiedzeniu albo rozwiązaniu oraz oświadczeń w przedmiocie wycofania udzielonych zgód.
2. Celem skorzystania z Live chat należy wybrać okienko Live chat, sformułować treść wiadomości i kliknąć w przycisk „Wyślij”.
3. Live chat umożliwia wysyłanie wiadomości w trybie online oraz w trybie offline, przy czym tryb online oznacza, że konsultant sieci Klubów jest dostępny na Live chat natomiast tryb offline oznacza, że konsultant sieci Klubów nie jest dostępny na Live chat. Komunikator Live chat zawiera aktualną w chwili jego włączenia informację o trybie online albo offline.
4. Live chat w trybie online jest dostępny w godzinach od 8:00 – 18:00 od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. W innych dniach i godzinach niż określone w zdaniu poprzednim Live chat jest w trybie offline.
5. Konsultanci sieci Klubów udzielają informacji w odpowiedzi na pytania skierowane z wykorzystaniem Live chat według kolejności wpływu, w miarę możliwości na bieżąco, o ile Live chat w chwili wysłania wiadomości jest w trybie online. Odpowiedzi na wiadomości skierowane w trybie offline kierowane są w miarę możliwości niezwłocznie po aktywowaniu Live chat do trybu online.

§ 8. BIURO OBSŁUGI KLIENTA – KONTAKT TELEFONICZNY

1. Usługodawca zapewnia udzielanie informacji o Klubach i zasadach korzystania i świadczenia usług w Klubach w drodze kontaktu telefonicznego z konsultantami Biura Obsługi Klienta. Celem uniknięcia wątpliwości Klub informuje, że za pośrednictwem kontaktu telefonicznego nie dokonuje się zapisów na Zajęcia zorganizowane, sprzedaży Karnetów, jednorazowych wejściówek ani innych usług, nie rozpatruje reklamacji i skarg, a ponadto ze względów zapewniania zasad weryfikacji Klientów nie przyjmuje oświadczeń o odstąpieniu od umowy, jej wypowiedzeniu albo rozwiązaniu oraz oświadczeń w przedmiocie wycofania udzielonych zgód.
2. Informacje o godzinach pracy Biura Obsługi Klienta oraz numerze kontaktowym zamieszczone zostały na Stronie internetowej.

§ 9. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Wszelkie uwagi oraz reklamacje co do usług świadczonych drogą elektroniczną mogą być zgłaszane w formie pisemnej poprzez pozostawienie pisma u managera Klubu w placówce Klubu, poprzez formularz reklamacyjny dostępny na Stronie internetowej bądź poprzez przesłanie listem na adres: Fitness Platinum, ul. Juliusza Lea 116, 30-133 Kraków z dopiskiem "Reklamacja" albo drogą elektroniczną na adres bok@fitnessplatinum.pl.
2. Reklamacja, skarga lub wniosek powinny zawierać imię i nazwisko, opis sprawy oraz adres korespondencyjny lub adres mailowy, na jaki Klub powinien odpowiedzieć, pod rygorem braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, skargę lub wniosek.
3. Odpowiedź na reklamacje, skargi i wnioski zostanie udzielona w formie pisemnej na wskazany w reklamacji, skardze lub wniosku adres do korespondencji lub drogą elektroniczną na wskazany adres mailowy w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. O odmowie uwzględnienia reklamacji i jej powodach Usługodawca poinformuje osobę składającą reklamację wysyłając wiadomość na wskazany w toku składania reklamacji adres e-mail lub na adres do doręczeń.
4. Informacje na temat pozasądowych metod rozstrzygania sporów zawiera Regulamin Sieci Klubów Fitness Platinum.

§ 10. ZMIANA REGULAMINU

1. Wszelkie zmiany Regulaminu wymagają podania do wiadomości Klientów poprzez umieszczenie informacji na Stronie internetowej, jak również w ogólnodostępnym miejscu w placówkach Klubu.
2. W razie zmiany Regulaminu Klient ma prawo rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia poprzez złożenie na piśmie stosownego oświadczenia woli z podaniem jako przyczyny rozwiązania umowy faktu zmiany Regulaminu.
3. Termin na złożenie oświadczenia woli o rozwiązaniu umowy wynosi 14 dni od chwili umieszczenia informacji o zmianie Regulaminu. Po bezskutecznym upływie terminu domniemywa się, że Klient akceptuje wprowadzone zmiany Regulaminu.
4. Klub ma prawo do zmiany: cennika usług, zakresu świadczonych usług, np. poprzez wycofanie z oferty danego rodzaju zajęć, osoby trenera prowadzącego zajęcia oraz godzin prowadzenia poszczególnych zajęć. Zmiany te nie stanowią zmiany Umowy jak i Regulaminu.

§ 11. DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych jest Platinum Wellness spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, ul. Juliusza Lea 116, 30-133 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000383004, NIP: 6772356421, REGON: 121499796. Dane osobowe przetwarzane są z poszanowaniem zasad przewidzianych w ustawie o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 roku (Dz. U. z 2015 r., poz. 2135 z późn. zm.) (dalej: Ustawa).

2. Usługobiorcy mogą korzystać z usług świadczonych drogą elektroniczną anonimowo, chyba że właściwość danej usługi wymaga podania określonych danych osobowych. W przypadku jednak niedozwolonego skorzystania z usług (tj. niezgodnie z Regulaminem lub z obowiązującymi przepisami prawa) Usługodawca ma prawo do przetwarzania danych osobowych Usługobiorców w zakresie niezbędnym do ustalenia ich odpowiedzialności. Klub powiadomi Usługobiorców o niedozwolonych działaniach z żądaniem ich niezwłocznego zaprzestania oraz o przetwarzaniu danych osobowych w powyżej określonym celu.
3. Usługodawca przykłada szczególną wagę do ochrony prywatności Klientów. Klub z należytą starannością dobiera i stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych w tym zabezpieczenia o charakterze programistycznym. W szczególności Klub zabezpiecza dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, jak również przed ich przetwarzaniem z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa.
4. Klub sprawuje stałą kontrolę nad procesem przetwarzania danych.
5. Podstawą przetwarzania danych osobowych jest art. 18-19 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2016 r. poz. 1030) oraz art. 23 ust. 1, 3 i 5 Ustawy. Dane osobowe są przetwarzane w celu nawiązania, ukształtowania treści, zmiany, rozwiązania stosunku prawnego pomiędzy Usługodawcą, a Klientem i Nowym Klientem, w celu marketingu produktów własnych oraz prawidłowego świadczenia usług przez Usługodawcę.
6. Odbiorcami danych osobowych mogą być podmioty powiązane z Usługodawcą kapitałowo lub osobowo.
7. Usługobiorcy przysługuje prawo dostępu do treści jego danych osobowych prawo do ich poprawiania, uzupełnienia, uaktualnienia bądź sprostowania, jak również prawo żądania usunięcia danych osobowych jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane, oraz wniesienia, w przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 Ustawy, pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania jego danych ze względów na jego szczególną sytuację, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania w przypadkach, wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 Ustawy, gdy administrator danych zamierza je przetwarzać w celach marketingowych lub wobec przekazywania jego danych osobowych innemu administratorowi danych.

§ 12. POSTANOWIENIE KOŃCOWE

1. Wszelkie znaki handlowe, logo oraz znaki serwisowe użyte za pośrednictwem Strony internetowej jak również Portalu dla Klientów stanowią przedmiot ochrony zgodnie z ustawą o prawie autorskim, a ich przetwarzanie, modyfikacja lub wykorzystanie na jakimkolwiek polu eksploatacji jest zabronione.
2. Usługodawca ma prawo zablokować dostęp do Strony internetowej, Portalu dla Klientów lub Live chat z ważnych przyczyn, w tym w szczególności w razie stwierdzenia nieprawidłowości w ich korzystaniu, w tym wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę Klienta, Nowego Klienta, Klub lub Usługodawcę.
3. Szczególnymi zagrożeniami związanymi z korzystaniem z sieci internet w tym ze świadczonych przez Usługodawcę usług drogą elektroniczną jest działalność tzw. hakerów mająca na celu włamanie się do systemu Usługodawcy oraz Klienta lub Nowego Klienta oraz możliwość „zainfekowania” systemu teleinformatycznego przez złośliwe oprogramowanie tworzone głównie w celu wyrządzenia szkód, takich jak „konie trojańskie”, „robaki”. Celem uniknięcia zagrożeń z tym związanych zaleca się stosowanie aktualnego oprogramowania antywirusowego. Klub informuje, że podejmuje działania mające na celu zminimalizowanie ryzyk, o których mowa w zdaniu pierwszym, jednakże Klient i Nowy Klient przyjmuje do wiadomości, iż nie istnieją sposoby całkowitego i pełnego zabezpieczenia przed wskazanymi niepożądanymi działaniami.
4. W celu realizacji uprawnień określonych w Regulaminie uprawniony może w dowolnej chwili podejmować kontakt z właścicielem sieci Klubów za pośrednictwem:

- 1) poczty tradycyjnej na adres: Platinum Wellness sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Juliusza Lea 116, 30-133 Kraków;
- 2) poczty elektronicznej pod adresem: bok@fitnessplatinum.pl