

UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG POŚREDNICTWA I DORADZTWA W RAMACH PAKIETU COMFORT CARE BY SENIORE

§ 1. STRONY UMOWY

1. Usługodawca: Simpliteca.com Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Rynek 60/2, 50-116 Wrocław, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocław Fabryczna, Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001143791, posiadającą numer NIP: 8971946652, o kapitale zakładowym 5000,00 PLN reprezentowaną przez Pawła Moczulskiego, Prezesa Zarządu, zwana dalej Seniore.

2. Klient: osoba fizyczna zawierająca umowę jako konsument w rozumieniu art. 22 Kodeksu cywilnego, której dane identyfikacyjne oraz kontaktowe zostają wprowadzone podczas procesu rejestracji i dokonywania płatności online za pośrednictwem serwisu Seniore, zwana dalej Klientem.

§ 2. DEFINICJE

Na potrzeby niniejszej Umowy przyjmuje się następujące definicje:

- Pakiet Comfort Care – pakiet usług świadczonych przez Seniore w jednym z trzech wariantów: Pakiet Cyfrowy Match, Pakiet Asystent Opieki lub Concierge Premium.
- Pensjonariusz – osoba starsza lub wymagająca opieki, dla której Klient poszukuje domu opieki, niekoniecznie będąca stroną niniejszej Umowy.
- Dom Opieki – placówka opiekuńcza, która jest partnerem Seniore i przeszła pozytywnie audyt w ramach Programu Comfort Care.
- Program Comfort Care – autorski program weryfikacji i certyfikacji Domów Opieki prowadzony przez Seniore.
- Lead – propozycja konkretnego Domu Opieki spełniającego kryteria Klienta, przekazywana przez Seniore.
- Kaucja Rezerwacyjna – kwota wpłacana przez Klienta po wyborze Domu Opieki, przenoszona na poczet pierwszego miesiąca pobytu Pensjonariusza.
- Platforma – serwis internetowy Seniore, za pośrednictwem którego zawierana jest niniejsza Umowa i realizowane płatności.

§ 3. PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Seniore usług pośrednictwa i doradztwa w znalezieniu odpowiedniego Domu Opieki dla Pensjonariusza, w ramach wybranego przez Klienta wariantu Pakietu Comfort Care.
2. Szczegółowy zakres usług objętych poszczególnymi wariantami Pakietu Comfort Care oraz ceny przedstawia poniższa tabela:

Pakiet	Cena	Zakres usług
Pakiet Cyfrowy Match	1000 zł (jednorazowo)	Formularz potrzeb medyczno-logistycznych Automatyczne dopasowanie do placówek Odwrócony kontakt: oferty od domów z wolnymi miejscami Brak konsultacji telefonicznej i analizy dokumentów
Pakiet Asystent Opieki	4 000 zł (jednorazowo)	Wszystko z Pakietu Cyfrowy Match Osobisty Doradca (analiza ofert, kontakt z rodziną) Audyt Umowy przez prawnika Indywidualny Kalendarz Wizyt (top 2–3 placówki) Ekspercka Checklista wizytacyjna Maks. 10 propozycji placówek; kolejne: 100 zł/szt.
Concierge Premium	7 000 zł (jednorazowo)	Wszystko z Pakietu Asystent Opieki Dedykowany Opiekun 24/7 (WhatsApp/SMS) Transparentne Rozbicie Finansowe Logistyka Medyczna End-to-End (wizyta geriatryczna w domu) Koordynacja Transferu – transport medyczny w dniu przeprowadzki Maks. 10 propozycji placówek; kolejne: 100 zł/szt.

3. Seniore świadczy usługi wyłącznie w odniesieniu do Domów Opieki, które nawiązały współpracę z Seniore i zostały pozytywnie zweryfikowane w ramach Programu Comfort Care. Seniore nie pośredniczy w placówkach niezrzeszonych w tym Programie.
4. Seniore nie jest stroną umowy zawieranej pomiędzy Klientem (lub Pensjonariuszem) a Domem Opieki i nie odpowiada za jakość, warunki ani wykonanie tej umowy.

§ 4. SZCZEGÓŁOWY ZAKRES POSZCZEGÓLNYCH PAKIETÓW

Pakiet Cyfrowy Match (1000 zł)

W ramach Pakietu Cyfrowego Match Seniore zapewnia:

- Dostęp do elektronicznego formularza potrzeb medyczno-logistycznych Pensjonariusza.
- Automatyczne dopasowanie anonimowego profilu Pensjonariusza do bazy Domów Opieki spełniających kryteria budżetu i lokalizacji wskazanych przez Klienta.
- Przekazanie Klientowi bezpośrednich ofert od Domów Opieki, które zweryfikowały profil i potwierdziły dostępność wolnych miejsc.

Pakiet Cyfrowy Match jest w pełni zautomatyzowany. Nie obejmuje konsultacji telefonicznej z Doradcą ani analizy dokumentów przez prawnika.

Pakiet Asystent Opieki (4000 zł)

Pakiet Asystent Opieki obejmuje wszystkie elementy Pakietu Cyfrowego Match, a ponadto:

- Osobisty Doradca: dedykowany opiekun analizujący oferty, odpowiadający na pytania Klienta oraz zaangażowanych członków rodziny.
- Audyt Umowy: analiza umowy wybranego Domu Opieki przez prawnika Seniore – w zakresie ukrytych kosztów, klauzul podwyżek i warunków wypowiedzenia.
- Indywidualny Kalendarz Wizyt: organizacja przez Seniore spotkań w 2–3 wybranych placówkach w terminach dostosowanych do harmonogramu Klienta.
- Ekspercka Checklista: instrukcja zwracania uwagi na kluczowe standardy opieki podczas wizyt w Domach Opieki.
- Limit Leadów: Seniore przygotowuje maksymalnie 10 propozycji Domów Opieki dobranych na podstawie szczegółowego wywiadu o potrzebach Pensjonariusza. Każda kolejna propozycja poza limitem podlega dodatkowej opłacie w wysokości 100 zł brutto za Lead, o czym Klient jest informowany przed jej przekazaniem.

Concierge Premium (7000 zł)

Pakiet Concierge Premium obejmuje wszystkie elementy Pakietu Asystent Opieki, a ponadto:

- Dedykowany Opiekun 24/7: bezpośredni kontakt przez WhatsApp/SMS; możliwość dodania do wspólnej grupy rodzeństwa lub współmałżonka Klienta.

- Transparentne Rozbicie Finansowe: przygotowanie oficjalnego zestawienia kosztów ułatwiającego rozliczenie pomiędzy wieloma osobami współfinansującymi pobyt.
- Logistyka Medyczna End-to-End: organizacja prywatnej wizyty lekarskiej/geriatrycznej w miejscu zamieszkania Pensjonariusza w celu zebrania dokumentacji medycznej.
- Koordynacja Transferu: organizacja i nadzór nad prywatnym transportem medycznym w dniu przeprowadzki Pensjonariusza.
- Limit Leadów: identyczny jak w Pakiecie Asystent Opieki – maksymalnie 10 propozycji; kolejne po 100 zł brutto/szt.

§ 5. PROGRAM COMFORT CARE – PARTNERSKIE DOMY OPIEKI

1. Seniore prowadzi Program Comfort Care, w ramach którego weryfikuje i audytuje Domy Opieki pod kątem standardów opieki, bezpieczeństwa, infrastruktury i jakości usług.
2. Wyłącznie Domy Opieki, które pozytywnie przeszły audyt Seniore i nawiązały formalną współpracę, mogą być proponowane Klientowi w ramach Pakietu Comfort Care.
3. Seniore zastrzega sobie prawo do usunięcia Domu Opieki z listy partnerów w przypadku stwierdzenia naruszenia standardów Programu. W takim przypadku Seniore niezwłocznie poinformuje Klienta, jeśli dany Dom Opieki był mu wcześniej zaproponowany lub jest przez niego rozważany.

§ 6. ZALICZKA NA POBYT PENSJONARIUSZA

1. Po wyborze przez Klienta Domu Opieki, Klient zobowiązany jest do wpłaty Kaucji Rezerwacyjnej w wysokości odpowiadającej pełnemu kosztowi brutto pierwszego miesiąca pobytu Pensjonariusza w wybranej placówce, zgodnie z cennikiem Domu Opieki zaakceptowanym przez Klienta. Wysokość Kaucji Rezerwacyjnej jest każdorazowo potwierdzana Klientowi przez Seniore przed dokonaniem płatności.
2. Kaucja Rezerwacyjna zostaje przekazana przez Seniore na poczet pierwszego miesiąca pobytu Pensjonariusza w wybranym Domu Opieki, zgodnie z warunkami umowy zawartej pomiędzy Klientem (lub Pensjonariuszem) a Domem Opieki.
3. Kaucja Rezerwacyjna jest wyodrębniona od opłaty za wybrany Pakiet Comfort Care i przekazywana na poczet pierwszego miesiąca pobytu Pensjonariusza. Seniore może

otrzymywać wynagrodzenie prowizyjne od Partnerskiego Domu Opieki w związku z pośrednictwem w skierowaniu Pensjonariusza. Wynagrodzenie to pokrywane jest przez Dom Opieki i nie stanowi dodatkowego kosztu po stronie Klienta. Fakt pobierania prowizji nie wpływa na rzetelność oceny i doboru placówek w ramach Programu Comfort Care.

4. Zasady zwrotu Kaucji Rezerwacyjnej reguluje umowa zawarta pomiędzy Klientem (lub Pensjonariuszem) a Domem Opieki. Seniore nie ponosi odpowiedzialności za jej zwrot.

5. Płatność Kaucji Rezerwacyjnej dokonywana jest online za pośrednictwem Platformy.

§ 7. WYNAGRODZENIE I PŁATNOŚCI

1. Wynagrodzenie Seniore za świadczenie usług w ramach wybranego Pakietu Comfort Care jest jednorazowe i zgodne z cennikiem określonym w § 3 ust. 2 niniejszej Umowy.

2. Płatność dokonywana jest online za pośrednictwem Platformy, przed uruchomieniem usług, przy użyciu udostępnionych metod płatności elektronicznych.

3. Umowa zostaje zawarta z chwilą zaksięgowania płatności na rachunku Seniore i potwierdzenia zamówienia przez Seniore.

4. W przypadku skorzystania przez Klienta z Leadów przekraczających limit 10 propozycji (dotyczy Pakietu Asystent Opieki i Concierge Premium), każdy dodatkowy Lead jest płatny z góry, w kwocie 100 zł brutto, przed jego przekazaniem Klientowi. Klient wyraża zgodę na każdą dodatkową propozycję odrębnie.

5. Ceny podane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT we właściwej stawce.

6. Seniore zobowiązuje się do świadczenia usług objętych wybranym Pakietem Comfort Care przez okres 3 (trzech) miesięcy od dnia zawarcia Umowy. Po upływie tego terminu Umowa wygasa, a Seniore nie jest zobowiązane do dalszego świadczenia usług. W przypadku, gdy w tym terminie Klient nie skorzystał w pełni z usług z przyczyn leżących wyłącznie po jego stronie (w szczególności brak współpracy lub brak decyzji co do wyboru placówki), wynagrodzenie za Pakiet nie podlega zwrotowi.

§ 8. OBOWIĄZKI STRON

Obowiązki Seniore

- Rzetelne i terminowe świadczenie usług zgodnie z zakresem wybranego Pakietu Comfort Care.
- Proponowanie wyłącznie Domów Opieki zweryfikowanych w ramach Programu Comfort Care.
- Zachowanie poufności danych Klienta i Pensjonariusza.
- Informowanie Klienta o wszelkich istotnych okolicznościach dotyczących realizacji Umowy.

Obowiązki Klienta

- Podanie prawdziwych i kompletnych danych dotyczących potrzeb i stanu zdrowia Pensjonariusza.
- Terminowe dokonywanie płatności, w tym Zaliczki i ewentualnych opłat za Leady ponadlimitowe.
- Współpraca z Doradcą Seniore oraz niezwłoczne przekazywanie informacji niezbędnych do realizacji Umowy.
- Powstrzymanie się od działań mogących utrudnić lub uniemożliwić świadczenie usług przez Seniore.

§ 9. LIMIT LEADÓW I OCHRONA PRZED NADUŻYCIAMI

1. W ramach Pakietów Asystent Opieki i Concierge Premium Seniore zobowiązuje się do przygotowania i przekazania Klientowi maksymalnie 10 (dziesięciu) Leadów dobranych na podstawie szczegółowego wywiadu.
2. Każdy Lead ponadlimitowy wymaga odrębnej akceptacji Klienta i odrębnej płatności w wysokości 100 zł brutto, dokonanej przed przekazaniem Leadu.
3. Klient zobowiązuje się do niezwłocznego powiadamiania Seniore o wszelkich bezpośrednich kontaktach podjętych z Domami Opieki zaproponowanymi przez Seniore, podjętych z pominięciem Seniore po zakończeniu lub w trakcie realizacji Umowy.

4. Zakazane jest przekazywanie przez Klienta danych osobowych Pensjonariusza lub informacji uzyskanych od Seniore na rzecz podmiotów trzecich, w szczególności konkurencyjnych pośredników, bez pisemnej zgody Seniore.

5. Klient przyjmuje do wiadomości, że lista Domów Opieki partnerskich Seniore stanowi informację poufną i nie może być udostępniana osobom trzecim ani wykorzystywana do kontaktu z Domami Opieki z pominięciem Seniore po rozwiązaniu Umowy.

§ 10. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Klient będący konsumentem ma prawo odstąpić od Umowy zawartej na odległość (online) w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podania przyczyny, na podstawie art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.).

2. Klient, składając zamówienie i dokonując płatności, może wyrazić zgodę na rozpoczęcie świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy. W takim przypadku Klient traci prawo do odstąpienia po pełnym wykonaniu usługi przez Seniore, a w przypadku częściowego wykonania – przysługuje mu zwrot proporcjonalnej części wynagrodzenia.

3. Oświadczenie o odstąpieniu należy złożyć pisemnie na adres Seniore lub drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w § 1.

4. Seniore zwraca Klientowi wynagrodzenie w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, z zastrzeżeniem ust. 2 powyżej.

§ 11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I WYŁĄCZENIA

1. Seniore ponosi odpowiedzialność za rzetelne świadczenie usług pośrednictwa i doradztwa zgodnie z zakresem wybranego Pakietu Comfort Care.

2. Seniore nie gwarantuje zawarcia umowy z jakimkolwiek Domem Opieki ani akceptacji Pensjonariusza przez Dom Opieki. Wynik pośrednictwa zależy od dostępności miejsc i decyzji placówek.

3. Seniore dokłada należytej staranności przy weryfikacji i certyfikacji Partnerskich Domów Opieki w ramach Programu Comfort Care i wspiera Klienta w wyborze placówki odpowiedniej dla Pensjonariusza. Jednocześnie Seniore nie ponosi odpowiedzialności za

działania, zaniechania ani warunki oferowane przez Domy Opieki po zawarciu umowy pomiędzy Klientem (lub Pensjonariuszem) a Domem Opieki, w tym za jakość świadczonej opieki, warunki pobytu ani wykonanie tej umowy. Certyfikacja w ramach Programu Comfort Care stanowi ocenę placówki na moment jej przeprowadzenia i nie stanowi gwarancji niezmienności standardów w przyszłości.

4. Seniore nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta nieprawdziwych lub niekompletnych informacji o Pensjonariuszu.

5. Odpowiedzialność Seniore z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia zapłaconego przez Klienta za wybrany Pakiet Comfort Care, z wyłączeniem odpowiedzialności za utracone korzyści.

§ 12. REKLAMACJE

1. Klient ma prawo złożyć reklamację w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez Seniore.

2. Reklamację należy złożyć pisemnie lub drogą elektroniczną na adres wskazany w § 1, opisując przedmiot zastrzeżeń i żądanie Klienta.

3. Seniore rozpatruje reklamację w terminie 14 dni roboczych od jej otrzymania i informuje Klienta o wyniku.

4. Klient będący konsumentem ma prawo skorzystać z pozasądowych form rozwiązywania sporów, w tym z platformy ODR dostępnej pod adresem: ec.europa.eu/consumers/odr.

§ 13. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH – KLAUZULA INFORMACYJNA RODO

Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO), Seniore informuje:

1. Administrator danych: [DANE SENIORE] (dane wskazane w § 1 Umowy).

2. Inspektor Ochrony Danych: [IOD – jeśli wyznaczony: imię, nazwisko, e-mail] / Seniore nie wyznaczyło IOD.

3. Cel i podstawa przetwarzania: Dane Klienta i Pensjonariusza przetwarzane są w celu: (a) wykonania Umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO); (b) wypełnienia obowiązków prawnych Seniore (art. 6 ust. 1 lit. c RODO); (c) realizacji prawnie uzasadnionych interesów Seniore, w tym dochodzenia roszczeń (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

4. Kategorie danych: Dane identyfikacyjne, kontaktowe oraz dane dotyczące stanu zdrowia Pensjonariusza – te ostatnie przetwarzane są na podstawie wyraźnej zgody (art. 9 ust. 2 lit. a RODO) lub w celu zapewnienia opieki zdrowotnej (art. 9 ust. 2 lit. h RODO).

5. Odbiorcy danych: Seniore może przekazywać dane Partnerskim Domom Opieki w zakresie niezbędnym do realizacji usług pośrednictwa, podmiotom obsługującym systemy płatności online oraz dostawcom usług IT.

6. Okres przechowywania: Dane przechowywane są przez czas realizacji Umowy, a następnie przez okres przedawnienia roszczeń (co do zasady 6 lat), chyba że przepisy szczególne wymagają dłuższego okresu.

7. Prawa osoby: Klient i Pensjonariusz mają prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia, a także wniesienia sprzeciwu. W sprawach dotyczących przetwarzania danych można skontaktować się z Seniore na adres wskazany w § 1.

8. Skarga: Osobie przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (UODO), ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

9. Dobrowolność: Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy.

§ 14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony – do czasu pełnego wykonania usług objętych wybranym Pakietem Comfort Care lub rozwiązania Umowy zgodnie z jej postanowieniami.

2. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej lub elektronicznej pod rygorem nieważności.

3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta oraz innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa polskiego.

4. Wszelkie spory wynikające z niniejszej Umowy będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Seniore, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów o właściwości sądów w sprawach konsumenckich.

5. Nieważność lub bezskuteczność któregośkolwiek postanowienia Umowy nie wpływa na ważność pozostałych postanowień.

6. Niniejsza Umowa sporządzona jest w języku polskim i podlega prawu polskiemu.

7. Umowa zawierana jest elektronicznie – poprzez akceptację warunków i dokonanie płatności online za pośrednictwem Platformy. Klient otrzymuje potwierdzenie zawarcia Umowy na wskazany adres e-mail.

Podpisując niniejszą Umowę (poprzez akceptację elektroniczną), Klient potwierdza, że zapoznał się z jej treścią, rozumie ją i wyraża zgodę na jej warunki.