



POLSKI DORADCA

Prawo • Administracja • Finanse

(Wersja: wrzesień 2026)

REGULAMIN ROZPATRYWANIA SKARG

Artykuł 1 – Definicje

W niniejszym regulaminie składania i rozpatrywania skarg przez:

1. Usługodawcę – rozumie się Oliwier Olszewskiego, działającego pod nazwą Polski Doradca, z siedzibą w Bergen op Zoom, wpisanego do Rejestru Handlowego Izby Handlowej (Kamer van Koophandel) pod numerem 42122872.
2. Zleceniodawcę – rozumie się każdą osobę fizyczną lub prawną, która zawarła z Usługodawcą umowę zlecenia.
3. Skargę – rozumie się każde pisemne wyrażenie niezadowolenia dotyczące zawarcia lub wykonania umowy, jakości świadczonych usług, komunikacji lub faktury wystawionej przez Usługodawcę.
4. Strony – rozumie się łącznie Usługodawcę i Zleceniodawcę.

Artykuł 2 – Zakres zastosowania i cel

1. Niniejszy regulamin składania i rozpatrywania skarg ma zastosowanie do umów zlecenia zawieranych pomiędzy Usługodawcą a Zleceniodawcą, o ile Strony nie postanowiły na piśmie inaczej.
2. Niniejszy regulamin stanowi uzupełnienie umowy zlecenia oraz mających zastosowanie ogólnych warunków umowy.
3. Celem niniejszego regulaminu jest zapewnienie starannego i przejrzystego rozpatrywania skarg w rozsądnym terminie oraz, w miarę możliwości, doprowadzenie do odpowiedniego rozwiązania.
4. Niniejszy regulamin nie ogranicza ani nie zmienia ustawowych praw lub obowiązków Zleceniodawcy ani Usługodawcy.
5. Jeżeli którekolwiek postanowienie niniejszego regulaminu jest sprzeczne z przepisami prawa bezwzględnie obowiązującego, zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa.

Artykuł 3 – Złożenie skargi

1. Skargę można złożyć w formie pisemnej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: info@polskidoradca.nl.
2. Zleceniodawca powinien złożyć skargę możliwie jak najszybciej po stwierdzeniu okoliczności stanowiących podstawę skargi.
3. Złożenie skargi pozostaje bez wpływu na ustawowe terminy przedawnienia, terminy wygaśnięcia praw, terminy wniesienia sprzeciwu, odwołania oraz inne mające zastosowanie terminy. Postępowanie reklamacyjne lub skargowe nie zawiesza takich terminów, chyba że przepisy prawa lub pisemna umowa stanowią inaczej.
4. Skarga powinna w miarę możliwości zawierać:
 - o imię i nazwisko lub nazwę oraz dane kontaktowe Zleceniodawcy;
 - o jasny opis skargi;
 - o datę lub okres, którego skarga dotyczy;
 - o wskazanie odpowiedniego zlecenia, faktury lub innej sprawy, której skarga dotyczy;
 - o istotne dokumenty lub inne informacje.



POLSKI DORADCA

Prawo • Administracja • Finanse

(Wersja: wrzesień 2026)

5. Jeżeli dla starannego rozpatrzenia skargi niezbędne są dodatkowe informacje, Usługodawca może zwrócić się do Zleceniodawcy o ich przekazanie.
6. Jeżeli skarga nie zawiera wystarczających informacji umożliwiających jej merytoryczną ocenę, Usługodawca może zwrócić się do Zleceniodawcy o przedstawienie dodatkowych wyjaśnień lub uzupełnienie skargi.

Artykuł 4 – Potwierdzenie otrzymania i rozpatrywanie skargi

1. Usługodawca co do zasady potwierdza otrzymanie skargi w terminie pięciu (5) dni roboczych.
2. Usługodawca rozpatruje skargę z należytą starannością, uwzględniając umowę, mające zastosowanie ogólne warunki umowy, poczynione ustalenia, dostępne informacje oraz istotne okoliczności danej sprawy.
3. Usługodawca dokłada starań, aby udzielić merytorycznej odpowiedzi w terminie czternastu (14) dni roboczych od dnia otrzymania skargi.
4. Jeżeli z uzasadnionych przyczyn udzielenie merytorycznej odpowiedzi w tym terminie nie jest możliwe, Usługodawca poinformuje o tym Zleceniodawcę w odpowiednim czasie. W miarę możliwości Usługodawca wskaże przewidywany termin udzielenia merytorycznej odpowiedzi.
5. Jeżeli dla rozpatrzenia skargi niezbędne jest uzyskanie dodatkowych informacji od Zleceniodawcy, rozpatrywanie skargi może zostać wstrzymane do czasu otrzymania tych informacji. Jeżeli ma to wpływ na termin rozpatrzenia skargi, Zleceniodawca zostanie o tym poinformowany.
6. Wynik rozpatrzenia skargi zostanie przekazany Zleceniodawcy na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
7. W odpowiedzi Usługodawca, w zakresie, w jakim jest to istotne i racjonalnie możliwe, wskaże:
 - o jakie fakty i okoliczności zostały uwzględnione przy rozpatrywaniu skargi;
 - o do jakiego wniosku doszedł Usługodawca;
 - o jakie ewentualne działania naprawcze lub inne środki zostają zaproponowane.

Artykuł 5 – Skarga a pociągnięcie do odpowiedzialności

1. Złożenie skargi nie jest automatycznie uznawane za pociągnięcie Usługodawcy do odpowiedzialności ani za żądanie odszkodowania.
2. Jeżeli Zleceniodawca pociąga Usługodawcę do odpowiedzialności lub żąda naprawienia szkody, powinien wyraźnie zakomunikować to w formie pisemnej.
3. Jeżeli z treści skargi w sposób racjonalnie uzasadniony wynika, że Zleceniodawca jednocześnie pociąga Usługodawcę do odpowiedzialności lub żąda odszkodowania, Usługodawca, w zakresie wymaganym, potraktuje skargę również jako takie zgłoszenie i poinformuje o tym Zleceniodawcę.
4. Zgłoszenie odpowiedzialności jest oceniane na podstawie umowy zlecenia, mających zastosowanie ogólnych warunków umowy, ewentualnych mających zastosowanie warunków ubezpieczenia oraz przepisów prawa.
5. Rozpatrywanie skargi samo w sobie nie stanowi uznania odpowiedzialności, niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania ani obowiązku zapłaty odszkodowania.
6. Jeżeli skarga zawiera również zgłoszenie odpowiedzialności, do takiego zgłoszenia mogą mieć zastosowanie dodatkowe przepisy ustawowe, umowne lub ubezpieczeniowe.



POLSKI DORADCA

Prawo • Administracja • Finanse

(Wersja: wrzesień 2026)

Artykuł 6 – Wynik rozpatrzenia skargi

1. Skarga może zostać uznana w całości lub w części za zasadną albo za niezasadną. Jeżeli skarga nie może zostać rozpatrzona merytorycznie, Zleceniodawca zostanie o tym, w zakresie racjonalnie możliwym, poinformowany wraz z uzasadnieniem.
2. Jeżeli skarga zostanie uznana za zasadną, Usługodawca może, w zależności od okoliczności, zaproponować odpowiednie rozwiązanie lub działanie naprawcze.
3. Działanie naprawcze może polegać w szczególności na:
 - o udzieleniu dodatkowych wyjaśnień;
 - o skorygowaniu błędu administracyjnego;
 - o poprawieniu lub uzupełnieniu dokumentu;
 - o ponownym wykonaniu części usług, o ile mieści się to w ramach istniejącego zlecenia i jest racjonalnie możliwe;
 - o zastosowaniu innego odpowiedniego środka.
4. Charakter i zakres ewentualnego działania naprawczego lub rekompensaty ustala się z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, umowy, mających zastosowanie ogólnych warunków umowy oraz przepisów prawa.
5. Uznanie skargi za zasadną nie oznacza automatycznie, że zachodzi odpowiedzialność Usługodawcy lub obowiązek zapłaty odszkodowania.
6. Jeżeli na podstawie przepisów prawa, umowy, ogólnych warunków umowy lub innych mających zastosowanie przepisów Zleceniodawcy nie przysługuje prawo do odszkodowania lub rekompensaty, skarga może mimo to zostać uznana za zasadną, jeżeli doszło do nienależytego wykonania usług.

Artykuł 7 – Staranność w rozpatrywaniu skarg

1. Z uwagi na to, że Usługodawca prowadzi działalność jako samodzielny przedsiębiorca, skarga jest co do zasady rozpatrywana osobiście przez Usługodawcę.
2. Usługodawca rozpatruje każdą skargę z należytą starannością, poważnie oraz w możliwie najbardziej obiektywny sposób.
3. Jeżeli charakter lub treść skargi daje ku temu podstawy, Usługodawca może zasięgnąć opinii niezależnej osoby trzeciej lub eksperta.
4. Jeżeli podczas rozpatrywania skargi może wystąpić konflikt interesów, zostanie on uwzględniony, a w miarę racjonalnych możliwości podjęte zostaną działania zmierzające do znalezienia odpowiedniego rozwiązania.
5. Koszty osoby trzeciej lub eksperta zaangażowanych przez Usługodawcę ponosi Usługodawca, chyba że wcześniej uzgodniono na piśmie inaczej lub przepisy prawa stanowią inaczej.

Artykuł 8 – Płatność i wykonanie zlecenia

1. Złożenie skargi samo w sobie nie powoduje zawieszenia obowiązków płatniczych, o ile przepisy prawa, umowa lub ogólne warunki umowy nie stanowią inaczej.
2. Jeżeli jedynie część faktury jest w sposób uzasadniony kwestionowana, część niekwestionowana pozostaje należna, o ile przepisy prawa, umowa lub ogólne warunki umowy nie stanowią inaczej.
3. Złożenie lub rozpatrywanie skargi nie zawiesza ustawowych terminów, w tym terminów wniesienia sprzeciwu, odwołania, przedawnienia oraz wygaśnięcia praw, chyba że przepisy prawa lub pisemna umowa stanowią inaczej.



POLSKI DORADCA

Prawo • Administracja • Finanse

(Wersja: wrzesień 2026)

4. Zleceniodawca pozostaje odpowiedzialny za terminowe przekazanie informacji i dokumentów niezbędnych do wykonania zlecenia, chyba że na piśmie uzgodniono inaczej.
5. Skarga sama w sobie nie powoduje zawieszenia wykonania pozostałych części umowy, chyba że przepisy prawa, umowa lub okoliczności danej sprawy powodują odmienny skutek.

Artykuł 9 – Poufność, dane osobowe i rejestracja

1. Skargi są, w miarę możliwości, rozpatrywane z zachowaniem poufności.
2. Dane osobowe oraz informacje poufne są przetwarzane i wykorzystywane wyłącznie w zakresie, w jakim jest to niezbędne i zgodne z prawem do rozpatrzenia i zakończenia postępowania dotyczącego skargi, wykonania umowy, wypełnienia obowiązków prawnych lub ochrony prawnie uzasadnionych interesów.
3. Jeżeli jest to niezbędne do starannego rozpatrzenia skargi, istotne informacje mogą zostać udostępnione na przykład doradcy prawnemu, adwokatowi, księgowemu, ubezpieczycielowi lub ekspertowi.
4. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych (RODO), pozostałymi mającymi zastosowanie przepisami dotyczącymi ochrony prywatności oraz polityką prywatności Usługodawcy.
5. Skargi oraz istotna korespondencja mogą być rejestrowane w celach administracyjnych. Dane te nie będą przechowywane dłużej, niż jest to niezbędne do realizacji celu, w którym zostały zebrane, z uwzględnieniem mających zastosowanie ustawowych okresów przechowywania oraz prawnie uzasadnionych interesów Usługodawcy.

Artykuł 10 – Język

1. Niniejszy regulamin składania i rozpatrywania skarg może być udostępniany w kilku językach.
2. Jeżeli niniejszy regulamin jest dostępny w kilku wersjach językowych, w przypadku rozbieżności interpretacyjnych pomiędzy wersją niderlandzką a jej tłumaczeniem za punkt wyjścia przyjmuje się **wersję niderlandzką**, w zakresie, w jakim jest to prawnie dozwolone.

Artykuł 11 – Dalsze postępowanie i postanowienia końcowe

1. Jeżeli Zleceniodawca nie zgadza się z wynikiem rozpatrzenia skargi, może skorzystać z przysługujących mu na mocy prawa środków prawnych.
2. Jeżeli Strony uzgodniły odrębną procedurę rozstrzygania sporów lub właściwy organ rozstrzygający spory, spór zostanie rozpatrzony zgodnie z tą procedurą.
3. Jeżeli nie ma zastosowania odrębna procedura rozstrzygania sporów ani właściwy organ rozstrzygający spory, Strony mogą skierować spór do właściwego sądu, z uwzględnieniem mających zastosowanie przepisów prawa.
4. Niniejszy regulamin nie ogranicza ani nie zmienia ważnych prawnie postanowień umowy zlecenia ani mających zastosowanie ogólnych warunków umowy.
5. Jeżeli którekolwiek postanowienie niniejszego regulaminu okaże się nieważne, bezskuteczne lub niewykonalne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy. Strony będą, w zakresie prawnie dopuszczalnym, stosować postanowienie zastępcze, które w możliwie największym stopniu odpowiada celowi i intencji pierwotnego postanowienia.
6. Do niniejszego regulaminu stosuje się prawo niderlandzkie, o ile na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa nie zachodzi konieczność zastosowania innych przepisów.
7. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem jego przyjęcia i opublikowania przez Usługodawcę lub udostępnienia go Zleceniodawcy.