

Regulamin usługi IdoSell dla Klientów spoza UE

Obowiązujący od dnia 1 stycznia 2024 r.

§ 1 Definicje

1. **Affiliate Partner** – osoba prawna, fizyczna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, posiadająca zdolność do zaciągania we własnym imieniu zobowiązań oraz nabywania praw, której weryfikacji dokonał Operator i podpisał umowę IAI Affiliate Program. Affiliate Partner to niezależny od Operatora podmiot upoważniony przez Operatora do obsługi Klienta, zależnie od rangi i warunków współpracy, którą posiada na podstawie umów z Operatorem. Rolą Affiliate Partner jest pozyskiwanie i obsługa Klientów w jakości na poziomie przynajmniej działalności Operatora.
2. **Aktywacja (usługi)** – udostępnienie Klientowi funkcjonalności i zasobów oferowanych przez daną Usługę. Aktywacja usługi następuje po zaksięgowaniu przez Operatora opłaty aktywacyjnej.
3. **API** – otwarty interfejs programistyczny, z którym komunikują się programy uruchamiane na innych systemach IdoSell, w tym aplikacje pisane przez Operatora, ale instalowane na urządzeniach informatycznych kontrolowanych przez Klienta lub indywidualnie pisane aplikacje tworzone przez programistów Klienta.
4. **Aplikacja indywidualna** – program dodany do panelu administracyjnego rozwijający Usługę o dodatkowe funkcjonalności.
5. **Aplikacje Pomocnicze** – dodatkowe programy instalowane przy okazji Usługi, zwiększające jej funkcjonalność o niestandardowe funkcje. Podstawą korzystania z Aplikacji Pomocniczych jest rozpoczęcie subskrypcji na zasadach opisanych w Cenniku lub w przypadku rozwiązań indywidualnych, zasad ustalonych bezpośrednio pomiędzy Klientem, a Operatorem.
6. **Awaria krytyczna** – awaria uniemożliwiająca realizację Kluczowych funkcjonalności Usługi, w szczególności przyjmowanie i realizację zamówień.
7. **BOK** – wydzielona część Usługi, wymagająca do dostępu podania Danych uwierzytelniających, umożliwiającą zarządzanie kontem Klienta w Usłudze, używania Komunikatów i dokonywania innych czynności nie mających bezpośrednio związku z zarządzaniem Usługą.
8. **Blog IdoSell** – system przekazywania informacji wszystkim Klientom korzystającym z Usługi poprzez Panel administracyjny. Informacje przekazywane przez Blog IdoSell mają taki sam skutek jak zawiadomienia w Formie pisemnej, zwłaszcza w kwestii zawiadomienia o zmianach w Regulaminie czy Cenniku lub prowadzonych pracach.
9. **Cennik (usługi)** – dla Klientów spoza UE, wykaz szczegółowych świadczeń, wraz z ich cenami, obejmujących opłaty administracyjne, abonamentowe, serwisowe i dopłaty, udostępniony na Stronie internetowej Operatora. Jeżeli Klient obsługiwany jest przez IAI Affiliate Partner może on stosować własny Cennik w zakresie wykonywanych przez siebie usług.
10. **Centrum Supportu** – moduł dostępny po zalogowaniu do konta użytkownika BOK służący do kontaktu z działem wsparcia IdoSell za pomocą infolinii webowej i komunikatów.
11. **Customer API** – otwarty interfejs programistyczny, z którym komunikują się programy uruchamiane na innych systemach niż IdoSell, ale instalowane na urządzeniach informatycznych kontrolowanych przez Klienta sklepu. Umożliwia wykonywanie takich samych operacji, jak te, do których dostęp ma Klient sklepu przez stronę Sklepu.
12. **Dane bilingowe** – dane firmy Klienta. Dane te muszą zostać zweryfikowane przez Operatora, wraz z informacją o tym, czy Klient jest płatnikiem VAT.
13. **Dane uwierzytelniające** – dane (login i hasło) pozwalające na dostęp do Panelu administracyjnego przekazywane w procesie instalacji Klientowi albo wygenerowane przez Klienta przy pomocy Panelu administracyjnego.

14. **Domena** – unikalny w skali sieci Internet ciąg znaków alfanumerycznych identyfikujących stronę internetową.
15. **Forma dokumentowa** – do zachowania dokumentowej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie.
16. **Forma elektroniczna** – do zachowania elektronicznej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci elektronicznej i opatrzenie go kwalifikowanym podpisem elektronicznym, przesłany drogą email lub jako załącznik do Komunikatu.
17. **Forma pisemna** – do zachowania formy pisemnej czynności prawnej wystarcza złożenie własnoręcznego podpisu na dokumencie obejmującym treść oświadczenia woli.
18. **Hosting aplikacji indywidualnych** – przestrzeń serwerowa należąca do Operatora, na której umieszczona jest Aplikacja indywidualna.
19. **Indywidualna infrastruktura serwerowa** – serwer i inne elementy infrastruktury sieciowej, wynajęte przez Operatora na potrzeby realizacji obsługi Klienta, wyłącznie na potrzeby działania Usługi dla Klienta, o uzgodnionych parametrach, wycenione indywidualnie i wynajmowane na mocy dodatkowych porozumień co do cen, zasad i okresu wynajmu.
20. **Klient** – osoba prawna, fizyczna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, posiadająca zdolność do zaciągania we własnym imieniu zobowiązań oraz nabywania praw, mająca siedzibę lub stałe miejsce prowadzenia działalności gospodarczej poza Terytorium UE, która ma zawartą umowę na Usługę. Klient może korzystać z Usługi, tylko na potrzeby i w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub działalnością rolniczą, a ponadto zawarta umowa na Usługę dla Klienta ma dla charakter zawodowy. Jeżeli jeden podmiot zamawia wiele Paneli administracyjnych, przez Klienta przyjmuje się każdy Panel administracyjny osobno.
21. **Klient sklepu** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która dokonuje u Klienta zakupów internetowych.
22. **Kluczowe funkcjonalności** – funkcje Usługi dotyczące wyświetlania Sklepu dla Klienta sklepu, możliwość jej indeksowania przez wyszukiwarki internetowe, przyjmowania zamówień i płatności, wyświetlanie zawartości zamówienia i obsługa procesów zmierzających do terminowego nadania przesyłki do Klienta sklepu.
23. **Komunikat (Ticket)** – wiadomość wysłana przy pomocy systemu do komunikacji między Klientem a Operatorem, dostępnego w BOK. Każdy Komunikat oprócz treści opatrzonej jest imieniem i nazwiskiem osoby wysyłającej oraz datą i godziną jego wysłania. Komunikaty po wysłaniu nie mogą być modyfikowane.
24. **Kredyt kupiecki** – tzw. post-paid, dopuszczalny ujemny poziom Salda minimalnego przyznawany uznaniowo przez Operatora.
25. **Limit ruchu** – wyznaczony przez Operatora i zawarty w Cenniku limit Transferu, Wywołań API dla wybranej przez Klienta Opłaty abonamentowej.
26. **Log** – dziennik zdarzeń Usługi, serwera www lub innego komponentu Usługi.
27. **Marketplace** – zewnętrzne platformy handlowe zintegrowane ze Sklepem, z których może wpłynąć Zamówienie niesklepowe do panelu (np Allegro, Amazon, eBay).
28. **Numer telefon komórkowego** – numer telefonu obowiązkowo podawany przez Klienta przy zawieraniu umowy, na który Operator wysyła numer PIN.
29. **Okres rozliczeniowy** – czas, na jaki została naliczona Opłata Abonamentowa, który standardowo trwa miesiąc kalendarzowy zaczynając od pierwszego dnia każdego miesiąca. Jeżeli pierwszy dzień Okresu produkcyjnego nie jest pierwszym dniem miesiąca, wtedy Okres rozliczeniowy w pierwszym miesiącu trwa od dnia rozpoczęcia Okresu produkcyjnego do ostatniego dnia tego miesiąca.

-
30. **Operator** – IAI S.A. z siedzibą al.Piastów 30, 71-064 Szczecin, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Szczecin-Centrum w Szczecinie, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod nr 0000891870, NIP: 5252767146, Regon: 381595506 (dawniej IAI Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością). Adres do doręczeń: al. Piastów 30, 71-064 Szczecin.
 31. **Oплата abonamentowa** – оплата uiszczana z góry przez Klienta co miesiąc, zgodnie z wybranym przez niego Planem abonamentowym.
 32. **Oплата aktywacyjna** – uiszczane z góry przez Klienta wynagrodzenie za aktywację Usługi w przypadku zawarcia umowy na czas nieokreślony.
 33. **Oплата za utrzymanie Usługi** – оплата naliczana za utrzymanie Usługi na serwerach Operatora po przekroczeniu terminu płatności faktury VAT do momentu zapłaty w całości należności wynikającej z faktury VAT.
 34. **Osoba trzecia** – osoba prawna, fizyczna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, nie będąca Klientem.
 35. **Panel administracyjny** – narzędzie do zarządzania Usługą i zarządzania sprzedażą dokonywaną przez Sklep, wymagające przedstawienia danych uwierzytelniających.
 36. **PIN** – indywidualny sześciocyfrowy numer nadawany Klientowi przez Operatora, wysyłany na Numer telefonu komórkowego Klienta po zawarciu umowy w celu umożliwienia mu podpisywania dokumentów, wprowadzania zmian i danych wymagających potwierdzenia tożsamości.
 37. **Plan abonamentowy** – wybierany przez Klienta zakres Usługi określony przez parametry, warunki świadczenia i ceny, w szczególności pakiety i limity, szczegółowo opisany w Cenniku.
 38. **Prace kontraktowe** – to prace zlecone Operatorowi, realizowane w modelu Time&Material, polegające na modyfikacjach, głównie w Szablony graficznym sklepu, które wykonywane są w określone dni robocze (dni kontraktowe), przez dedykowanego indywidualnie specjalistę z zespołu Web Developers (zwanego Specjalistą WD). Za dzień kontraktowy uznawane jest 7 roboczogodzin.
 39. **Prace serwisowe** – to prace zlecone Operatorowi, wykonywane w modelu Time&Material zgodnie z Wytocznymi Klienta, których celem jest dostosowanie parametrów i funkcjonalności Usługi do indywidualnych potrzeb Klienta.
 40. **Prace wdrożeniowe** – to prace zlecone Operatorowi w ramach realizacji wybranego przez Klienta pakietu wdrożeniowego zgodnie z ofertą Operatora.
 41. **Przestrzeń dyskowa na dane Klienta** – mierzona w Gigabajtach (GB), suma objętości danych przechowywanych na serwerze, na które Klient ma wpływ (zdjęcia, pliki stanowiące załączniki, teksty długie opisu towaru). Do przestrzeni tej nie wlicza się danych generowanych automatycznie przez system, na które Klient nie ma wpływu np. bazę danych, pliki cache, systemowe, kod programu itp.
 42. **Rachunek Operatora** – rachunek bankowy, wskazany przez Operatora jako właściwy do dokonywania opłat za Usługę w danej Walucie rozliczeniowej.
 43. **Regulamin** - niniejszy regulamin, obowiązujący zarówno dla obsługi przez Operatora jak i IAI Affiliate Partner.
 44. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
 45. **Saldo** – zapis historii operacji prowadzonych pomiędzy Klientem a Operatorem (w tym w szczególności wpłat dokonanych przez Klienta), pokazujący aktualną różnicę między stanem wpłat i stanem rozliczeń w związku z wykonanymi pracami lub naliczonymi opłatami. Poziom Salda rozumiany jest jako różnica pomiędzy zasileniami, a obciążeniami. Saldo rozliczane w walucie PLN prowadzone jest w kwotach netto. Saldo rozliczane walutach obcych prowadzone jest w kwotach brutto.

46. **Saldo minimalne** – wynosi kwotę przyznanego Kredytu kupieckiego dla Klientów korzystających z rozliczenia post-paid albo zero dla Klientów, którym Operator nie przyznał Kredytu kupieckiego. Po przekroczeniu limitu Salda minimalnego Operator nie ma obowiązku świadczenia Usługi, w tym wyświetlania Sklepu.
47. **Saldo Wpłat** – zapis historii operacji prowadzonych pomiędzy Klientem a Klientami sklepu, pokazujący aktualną różnicę między stanem wpłat i stanem wypłat wykonanych przez Klienta. Poziom salda rozumiany jest jako różnica pomiędzy wpłatami, a wypłatami.
48. **Serwer współdzielony** – serwer będący własnością Operatora, zarządzany wyłącznie przez Operatora, którego zasoby sprzętowe wykorzystywane są wyłącznie na potrzeby działania Usługi w ten sposób, że na jednym urządzeniu i w jednym systemie operacyjnym znajdują się Usługi wielu Klientów.
49. **Sklep** – serwis internetowy (www) Klienta uruchomiony z wykorzystaniem Usługi, prezentujący Klientom sklepu przez Szablon graficzny sklepu, asortyment Klienta oraz wszelkie informacje dotyczące sprzedaży i umożliwiające dokonywanie zakupów przez Internet. W ramach jednego Panelu Administracyjnego uruchomionego w Usłudze, Klient może prowadzić wiele Sklepów.
50. **SKU** – (ang. stock keeping unit) to identyfikator służący do zarządzania towarem. SKU odnosi się do każdego produktu i jego wariantów osobno. Całkowita liczba SKU dla jednego produktu stanowi iloczyn produktu i jego wariantów (np. rozmiar, kolor, smak, pojemność).
51. **Spam** – przesyłana pocztą elektroniczną lub instalująca się na komputerze Klienta sklepu aplikacja, która nie była przedmiotem zamówienia adresata. W przypadku Komunikatu za Spam uznaje się wielokrotne wysyłanie tej samej wiadomości lub wysyłanie wiadomości nie związanych z Usługą.
52. **Strona internetowa Operatora** – strona internetowa umieszczona pod adresem www.idosell.com.
53. **Szablon graficzny sklepu** – interfejs Usługi IdoSell do prezentacji produktów i dokonywania zakupów dedykowany dla Klientów sklepu, zapewniający indywidualne cechy wizualne i nawigacyjne.
54. **Terytorium UE** – terytoria państw członkowskich Unii Europejskiej.
55. **Transfer** – mierzona w Gigabajtach (GB), suma objętości danych wysłanych przez Usługę w danym Okresie rozliczeniowym, ustalana na podstawie Logu serwera www.
56. **Usługi dodatkowe do Planów abonamentowych** – to opcjonalne, powiązane z wybranym Planem abonamentowym, nieobowiązkowe moduły zwiększające funkcjonalność Usługi, rozliczane w cyklu miesięcznym lub rocznym. W okresie trwania umowy na czas określony ich ceny pozostają niezmiennie.
57. **Usługa lub Usługa Operatora** – usługa IdoSell świadczona dla Klienta przez Operatora w modelu SaaS (Software as a Service) pozwalająca na prowadzenie Sklepów umożliwiających sprzedaż w Internecie. Usługa nie obejmuje możliwości obsługi magazynów położonych na Terytorium UE. Operator nie jest zarejestrowany do procedury szczególnej IOSS, a w konsekwencji Operator nie rozliczy VAT z tytułu transakcji dokonywanych przez Klientów spoza Unii Europejskiej w ramach, których towary będą transportowane z magazynów położonych poza terytorium Unii Europejskiej do nabywcy na terytorium Unii Europejskiej.
58. **Waluta rozliczeniowa** – waluta, w której prowadzone jest Saldo i rozrachunki z Klientem. Dostępne dla Klienta w ramach Usługi waluty rozliczeniowe to: złoty polski, euro, dolar amerykański, funt brytyjski.
59. **Wirtualizowany serwer dedykowany** – serwer będący własnością Operatora, zarządzany wyłącznie przez Operatora, którego zasoby sprzętowe wykorzystywane są wyłącznie na potrzeby działania Usługi dla Klienta w części odpowiadającej wykupionemu Planowi abonamentowemu, odseparowanej poprzez usługę wirtualizacji typu „bare metal”.
60. **Wizyta** – zarejestrowane jedno połączenie z Usługą w trakcie, którego otwieranych jest wiele stron internetowych, zarejestrowana dla jednego adresu IP w trakcie jednej godziny, ustalana na podstawie Logu serwera WWW. Wizyty mogą być przez Operatora doliczane także w przypadku, gdy Usługa obsługuje transakcje w serwisach Osób trzecich, w sposób zgodny z Cennikiem.
61. **Wywołanie API** – wykonanie jednej instrukcji (bramki) w API.

62. **Wytyczne** – warunki brzegowe kierujące Operatorem na etapie projektowania przy wdrożeniu Szablону graficznego sklepu lub funkcji dodatkowych definiowane przez Klienta w Formie pisemnej przed przystąpieniem do prac wdrożeniowych i nie modyfikowane na etapie wdrożenia.
63. **Zamówienie kwalifikowane** – to każde zamówienie, które ma status opłaconego, wysłanego albo oznaczoną formę płatności za pobraniem. Zamówieniem kwalifikowanym nie są zamówienia o statusie "klient anulował", „falszywe", „stracone", „połączone". Jednakże, jeżeli zamówienie ma status opłaconego albo oznaczoną formę płatności za pobraniem, a jednocześnie status "klient anulował", „falszywe", „stracone", „połączone" Operator uznaje takie zamówienie za Zamówienie kwalifikowane.
64. **Zamówienie niesklepowe** – zamówienie złożone bezpośrednio poprzez API, poprzez interfejs Panelu lub marketplace'y.
65. **Zamówienie sklepowe** – zamówienie złożone poprzez stronę Sklepu lub przez Customer API.

§ 2 Przedmiot regulaminu i postanowienia wstępne

1. Postanowienia zawarte w niniejszym Regulaminie określają sposób korzystania z Usługi, zakres odpowiedzialności Operatora oraz wszelkie inne postanowienia lub informacje o charakterze porządkowym.
2. Zapoznanie się z niniejszym Regulaminem oraz Cennikiem jako integralnymi częściami łączącej strony umowy jest niezbędne. Jakikolwiek zachowania Klienta i Operatora sprzeczne z treścią Regulaminu będą powodować skutki wynikające bezpośrednio z treści Regulaminu oraz z obowiązujących przepisów prawa.

§ 3 Sposób zawarcia umowy

1. Do zawarcia umowy na Usługę dochodzi za pośrednictwem narzędzi znajdujących się na Stronie Internetowej Operatora w następujących krokach: wypełnienie formularza prawdziwymi i aktualnymi Danymi bilingowymi, zaakceptowanie postanowień Regulaminu i Cennika, które stanowią integralną część umowy na Usługę, dokonanie pierwszej wpłaty. Z chwilą kliknięcia przycisku "Zamawiam" dochodzi do zawarcia umowy na Usługę pomiędzy Klientem, a Operatorem. Po zaksięgowaniu u Operatora pierwszej wpłaty następuje Aktywacja Usługi. Klient, celem potwierdzenia danych, zobowiązany jest wygenerować w Formie dokumentowej formularz umowy w BOK.
2. Klient, zawierając umowę na Usługę, oświadcza, iż:
 - a. Nazwa jego Sklepu w ramach Usługi i sprzedawane w Sklepie produkty nie naruszają praw Osób trzecich lub prawa obowiązującego w krajach, w których prowadzona jest sprzedaż.
 - b. Oferując swoje towary na terenie UE, bez względu na miejsce prowadzenia działalności gospodarczej będzie stosować standardy UE, bez względu na miejsce skąd wysyłane są towary, w szczególności standardy związane z podatkami. W szczególności oświadcza, że musi podawać wiarygodne czasy dostaw, numer telefon i adres email, pod którymi możliwy jest sprawny kontakt Klientów Sklepu z Klientem.
 - c. Nie będzie wykorzystywał Usługi samej w sobie ani żadnej z powiązanej z nią możliwości do oferowania i reklamowania gier hazardowych niezgodnie z prawem panującym na terytorium Polski.
 - d. W razie poniesienia przez Operatora jakiegokolwiek szkody, spowodowanej używaniem przez Klienta nazwy Usługi lub Sklepu lub sprzedażą produktów naruszającej prawa Osób trzecich lub prawo obowiązujące w krajach, w których prowadzona jest sprzedaż, Klient zobowiązuje się szkodę tę naprawić w pełnej wysokości.
 - e. Klient zobowiązany jest do przedstawienia prawdziwych i aktualnych Danych bilingowych podczas zawierania umowy na Usługę. Nieprzekazanie Danych bilingowych albo ich niezgodność z informacjami wynikającymi z odpowiednich rejestrów może skutkować ograniczeniami w

świadczeniu przez Operatora całości lub części Usług albo rozwiązaniem umowy ze skutkiem natychmiastowym z winy Klienta.

3. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony albo na czas określony.
4. Po upływie okresu obowiązywania umowa zawarta na czas określony automatycznie zmienia się na umowę zawartą na czas nieokreślony chyba, że Klient przed jej zakończeniem złoży oświadczenie w Komunikacie lub w Formie pisemnej o braku chęci przekształcenia umowy zawartej na czas określony w umowę zawartą na czas nieokreślony. Wówczas umowa zawarta na czas określony ulega rozwiązaniu z upływem terminu na jaki została zawarta.
5. Umowa podlega cesji, pod warunkiem respektowania wszystkich postanowień niniejszego Regulaminu przez strony dokonujące cesji. Cesja jest przeprowadzana w BOK przez Klienta - Cedenta albo przez osobę, której Klient udzielił pełnomocnictwa, za zgodą Operatora - pod rygorem nieważności. Cesjonariusz jest zobowiązany do wypełnienia formularza dostępnego w BOK. Umowa cesji dochodzi do skutku z chwilą wyrażenia przez Operatora zgody. Po cesji, Cesjonariusz będący Klientem z Terytorium UE, zobowiązany jest przejść przez procedurę KYC i AML zgodnie z Regulaminem świadczenia usług płatniczych IdoPay.
6. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia umowy. W przypadku odmowy zawarcia umowy Klient nie zostanie obciążony żadnymi opłatami.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za problemy wynikające z opóźnień zawinionych przez Osoby trzecie (banki, poczta, rejestratorzy domen itp.).
8. W przypadku umowy zawieranej na czas nieokreślony wysokość kwoty pierwszej wpłaty odpowiada sumie Opłaty abonamentowej za jeden miesiąc oraz Opłacie Aktywacyjnej.
9. W przypadku umowy zawieranej na czas określony pierwsza wpłata obejmuje:
 - a. w przypadku wyboru Planu Abonamentowego START sumę Opłaty abonamentowej za 12 miesięcy oraz Opłaty aktywacyjnej.
 - b. w przypadku wyboru pozostałych Planów abonamentowych Opłatę Aktywacyjną.

§ 4 Ochrona danych osobowych i polityka prywatności

1. Przetwarzanie danych osobowych podanych przez Klienta podczas zawarcia umowy odbywa się:
 - a) w celach służących świadczeniu przez Operatora Usług, realizacji z tym związanych obowiązków publicznoprawnych, w tym wystawiania dowodów księgowych (art. 6 ust. 1 lit. b,c i f RODO),
 - b) w celach marketingowych, w tym w zakresie marketingu bezpośredniego (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), na podstawie zgody wyrażonej w oparciu o art. 6 ust. 1 lit. a RODO na przetwarzanie danych osobowych Klienta w celach marketingowych.
 - c) w celach analitycznych, statystycznych oraz w celu profilowania Sklepów internetowych Klienta w zakresie obsługi Klienta sklepu i marketingu (art. 6 ust. 1 lit f RODO). Operator nie podejmuje względem Klienta na podstawie profilowania zautomatyzowanych decyzji, o których mowa w art. 22 ust. 1 i 4 RODO.
 - d) w celach związanych z bezpieczeństwem i podnoszeniem jakości usług w postaci monitoringu i nagrywania rozmów prowadzonych z Klientami, monitoringiem objęte są wszystkie rozmowy telefoniczne, jak i prowadzone w ramach połączenia online. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest zgoda Klienta ona przez kontynuację rozmowy oraz uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. a i f RODO). Zarejestrowane rozmowy będą udostępniane jedynie upoważnionym osobom lub organom.
2. Administratorem danych osobowych Klienta jest Operator, tj. IAI S.A. z siedzibą w Szczecinie, Aleja Piastów 30, 71-064 Szczecin, tel. +48 91 443 66 00, office@idosell.com.
3. Operator będzie przechowywał dane osobowe Klienta do momentu złożenia sprzeciwu, upływu terminu przedawnienia roszczeń wynikających z zawartej umowy albo przez okres wymagany przez odrębne przepisy dotyczące obowiązków podatkowo-rachunkowych – w zależności od tego, który okres skończy się później. Po upływie tego terminu dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez Operatora na

- podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. w celach wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Operatora, w tym na potrzeby prowadzonych kampanii marketingowych.
4. Klientowi przysługuje prawo do żądania od Operatora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania (także w celach marketingowych, w tym profilowania) oraz prawo do przenoszenia danych.
 5. Jeżeli przetwarzanie danych osobowych przez Operatora odbywa się na podstawie zgody udzielonej przez Klienta, o której mowa w art. 6 ust. 1 lit. a RODO, Klient ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
 6. Klient ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
 7. Podanie danych osobowych przez Klienta jest wymogiem umownym i jest dobrowolne, ale konieczne do zrealizowania Usługi. Niepodanie danych osobowych skutkuje odmową świadczenia Usługi. Jeżeli świadczenie Usługi przez Operatora obejmuje świadczenia realizowane przez inne podmioty, administratorami danych osobowych w zakresie dotyczącym realizacji tych świadczeń mogą być inne podmioty – informacje o zasadach przetwarzania danych osobowych w takich przypadkach są podawane Klientowi w zasadach realizacji tych świadczeń.
 8. Operator zobowiązuje się do przestrzegania tajemnicy związanej z danymi Klienta w tym danymi Klientów sklepu internetowego Klienta i nieudostępniania tych danych osobom nieuprawnionym oraz do należytego zabezpieczenia tych informacji przed dostępem wszelkich osób nieuprawnionych. Operator nie może wykorzystywać tych danych w celach innych niż wskazane w §4 ust. 1 i 2 Regulaminu.
 9. Operator ma prawo wykorzystania informacji Klienta wyłącznie w sposób zagregowany nie pozwalający na identyfikację Klienta lub Klienta sklepu, na potrzeby przygotowywanych przez siebie raportów. Klient wyraża zgodę na przekazywanie partnerom przez Operatora zanonimizowanych danych dotyczących działalności Klienta w tym w szczególności: przedmiotu działalności, długości sprzedaży z wykorzystaniem rozwiązań Operatora, wartości sprzedaży, liczby transakcji i zwrotów. Operator może przekazać Klientowi wstępną ofertę partnera - na potrzeby przygotowania takiej oferty Operator nie przekazuje partnerowi danych Klienta. Dane Klienta będą przekazywane partnerowi i przez niego przetwarzane tylko i wyłącznie w celu przygotowania optymalnej oferty usług świadczonych Klientowi. Partner na żadnym etapie przed wyrażeniem aktywnej zgody przez Klienta nie będzie posiadał informacji jakiego podmiotu są to dane. W przypadku wyrażenia aktywnej zgody marketingowej dla danego partnera lub grupy partnerów, Operator przekaze partnerowi dane kontaktowe Klienta (imię i nazwisko / nazwa Klienta, numer telefonu oraz e-mail) celem umożliwienia bezpośredniego kontaktu partnera z Klientem. Aktualna lista partnerów znajduje się na stronie idosell.com.
 10. O ile Klient nie zgłosi zastrzeżenia, Operator ma prawo do opublikowania podstawowych danych Klienta (nazwa firmy, adres Sklepu) na liście referencyjnej Operatora oraz w materiałach marketingowych i sprzedażowych Operatora. Na żądanie Klienta, Operator zobowiązuje się możliwie szybko usunąć dane Klienta z listy referencyjnej, materiałów marketingowych i sprzedażowych Operatora, z wyłączeniem tych, które są w formie nie podlegającej edycji, w szczególności są już wydrukowane, w takim przypadku Operator zachowuje prawo do dalszego ich wykorzystywania.
 11. Jeżeli Klienta został pozyskany dla Operatora przez Affiliate Partner (również oznaczonego IAI Bronze Affiliate Partner), to dane o jego wpłatach będą widoczne dla partnera, który go pozyskał, w celu prowadzenia rozliczeń w programie partnerskim. Jeżeli Klient nie zgadza się na przekazywanie informacji o swoich wpłatach partnerowi Operatora, może złożyć w Formie Pisemnej stosowne oświadczenie, co jednocześnie zakończy wypłacanie prowizji Affiliate Partner.
 12. Klient włączając za pośrednictwem Usługi moduł integracji z usługami Osoby trzeciej lub dokonując integracji Usługi samodzielnie z usługami Osoby trzeciej, udostępnia Osobie trzeciej samodzielnie i na własne ryzyko swoje dane osobowe oraz dane osobowe swoich Klientów sklepów internetowych

działających w oparciu o wykorzystywane przez siebie oprogramowanie w ramach Usługi. Cel, sposób i warunki przetwarzania tych danych przez Osobę trzecią powinny być uregulowane osobną umową pomiędzy Klientem, a Osobą trzecią. Operator nie odpowiada za konsekwencje udostępnienia tych danych Osobie trzeciej.

13. Klient korzystając z Affiliate Partner External Services powierza Affiliate Partners przetwarzanie danych osobowych Klientów Sklepu w zakresie i celu koniecznym do zrealizowania usługi, co obliguje go do zawarcia z Affiliate Partners odpowiedniej umowy.
14. Wszystkie dane powstałe w wyniku używania Usługi uznaje się za własność Klienta. Własność ta nie obejmuje:
 - a. Jakichkolwiek praw do Usługi lub oprogramowania Operatora umożliwiającego działanie Usługi.
 - b. Elementów Usługi w zakresie innym niż możliwe do wyeksportowania dane.
 - c. Struktur danych innych niż zawarte w eksportowanych danych.
 - d. Danych, których nie można było eksportować samodzielnie w momencie zamówienia Usługi, w szczególności informacji, do których wydobywania konieczne jest stworzenie przez Operatora programu.
15. Operator wyświetla planszę techniczną w przypadkach: prac konserwacyjnych, awarii, zablokowania Sklepu lub przez trzy miesiące następujące po rozwiązaniu umowy na Usługę. Klient wyraża zgodę na wyświetlanie Danych bilingowych.
16. Operator udziela dostępu do danych Amazon Marketplace przechowywanych na serwerach produkcyjnych na zasadzie niezbędnej wiedzy, wyłącznie w ramach swojej organizacji, osobom zatrudnionym lub zakontraktowanym przez swoją organizację oraz wśród Klientów. Dane nie są nigdy udostępniane Osobom trzecim, chyba że byłoby to niezbędne do utrzymania podstawowych funkcji Sklepu.
17. Klient nie może i nie może upoważniać żadnego innego podmiotu do wykonania jakichkolwiek z poniższych działań z interfejsem API Amazon Services lub Materiałami API: (a) odtwarzania kodu źródłowego, dekompilowania lub dezasemblowania; (b) modyfikowania lub tworzenia dzieł pochodnych na ich podstawie w całości lub w części; (c) rozpowszechniania ich kopii; (d) usuwania wszelkich informacji o prawach własności lub etykiet na nich zawartych; (e) wykorzystywania jakiegokolwiek oprogramowania publicznego w jakikolwiek sposób, który wymaga, zgodnie z licencją mającą zastosowanie do takiego oprogramowania publicznego, ujawnienia, licencjonowania, dystrybucji lub innego udostępnienia komukolwiek interfejsu API Amazon Services lub jakichkolwiek Materiałów API; (f) odsprzedażania, dzierżawienia, wynajmowania, przenoszenia, udzielania sublicencji lub w inny sposób przekazywania praw do nich; (g) uzyskiwania dostępu do nich lub korzystania z nich w sposób mający na celu uniknięcie ponoszenia jakichkolwiek stosownych opłat lub przekroczenia limitów lub kwot użytkowania; (h) dostępu do nich lub korzystania z nich nieuczciwych lub nielegalnych działań lub działań naruszających polityki dotyczące interfejsu API Amazon Services lub Materiałów API lub w inny sposób szkodliwych dla Amazon.
18. Operator zobowiązuje się do przestrzegania polityki prywatności publikowanej na Stronie internetowej Operatora.
19. Więcej bieżących informacji na temat ochrony danych osobowych, w tym obowiązki informacyjne wymagane przez RODO, znajduje się w Polityce prywatności i bezpieczeństwa IAI S.A. w zakładce „Informacje zgodnie z RODO” dostępnych na Stronach Internetowych Operatora.

§ 4a Powierzenie przetwarzania danych Operatorowi (umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych)

1. Klient oświadcza, że jest administratorem danych osobowych Klientów Sklepów obsługiwanych przez siebie w ramach Usługi, a także danych osobowych swoich pracowników, współpracowników i kontrahentów udostępnionych Operatorowi celem realizacji Usługi i przetwarza je zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

2. Klient wyrażając zgodę na realizację Usługi oraz akceptując niniejszy Regulamin powierza Operatorowi przetwarzanie danych osobowych klientów swoich sklepów internetowych, pracowników, współpracowników i kontrahentów działających w oparciu o wykorzystywane przez siebie Oprogramowanie w ramach Usługi oraz danych osobowych swoich pracowników, współpracowników i kontrahentów udostępnionych Operatorowi celem realizacji Usługi i na czas jej trwania, w zakresie ich przechowywania, utrwalania, opracowywania i udostępniania. Klient powierza Operatorowi następujące dane klientów swoich sklepów internetowych: imię, nazwisko, adres siedziby, adres korespondencyjny, adres e-mail, numer telefonu, NIP, numer konta bankowego lub inne dane osobowe, których podanie jest niezbędne do zrealizowania zakupu, a których podania w procesie zakupowym wymaga Klient. Na podstawie niniejszej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych Klient powierza Operatorowi dane zwykłe oraz dane wrażliwe – w zależności od specyfiki działalności danego Sklepu.
3. Wyrażenie przez Klienta zgody na realizację Usługi oraz akceptacja niniejszego Regulaminu stanowią udokumentowane polecenie przetwarzania Klienta jako administratora danych, o którym mowa w art. 28 ust. 3 lit. a RODO.
4. Operator zobowiązuje się przetwarzać przekazane mu dane osobowe w powyższym zakresie zgodnie z przepisami prawa i zasadami bezpieczeństwa oraz polityką prywatności, o których mowa w §4 Regulaminu, by przetwarzania chroniło prawa osób, których dane dotyczą.
5. Operator zobowiązuje się podjąć wszelkie środki wymagane na mocy art. 32 RODO, tj. uwzględniając stan wiedzy technicznej, koszt wdrażania oraz charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze zagrożenia, Operator wdroży odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający temu ryzyku.
6. Operator zapewnia, że powierzone mu dane osobowe będą udostępnione jedynie osobom upoważnionym do przetwarzania danych osobowych, które zostaną zobowiązane do zachowania tajemnicy w tym zakresie.
7. Klient wyraża ogólną zgodę na korzystanie przez Operatora z usług innych podmiotów przetwarzających (powierzenie danych). Klient wyraża zgodę na korzystanie przez Operatora z następujących innych podmiotów przetwarzających: firmy hostingowe, podwykonawcy, dostawcy usług marketingowych, partnerzy świadczący usługi niezbędne do świadczenia usług Operatora. Zmiana tej listy nie stanowi zmiany Regulaminu. Operator zobowiązuje się informować Klienta o wszelkich zamierzonych zmianach dotyczących dodania lub zastąpienia innych podmiotów przetwarzających, dając tym samym Klientowi możliwość wyrażenia sprzeciwu wobec takich zmian w terminie 7 dni od dnia poinformowania. W przypadku braku sprzeciwu Klienta przyjmuje się, że wyraził on zgodę. W przypadku wyrażenia przez Klienta sprzeciwu § 7 ust. 6 znajduje zastosowanie.
8. Jeżeli do wykonania w imieniu Klienta konkretnych czynności przetwarzania Operator korzysta z usług innego podmiotu przetwarzającego, na ten inny podmiot przetwarzający nałożone zostają – na mocy umowy lub innego aktu prawnego, które podlegają prawu Unii lub prawu państwa członkowskiego – te same obowiązki ochrony danych jak w umowie lub innym akcie prawnym między Klientem a Operatorem, o których mowa w niniejszym paragrafie Regulaminu, w szczególności obowiązek zapewnienia wystarczających gwarancji wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie odpowiadało wymogom niniejszego rozporządzenia. Jeżeli ten inny podmiot przetwarzający nie wywiąże się ze spoczywających na nim obowiązków ochrony danych, odpowiedzialność wobec Klienta za wypełnienie obowiązków tego innego podmiotu przetwarzającego spoczywa na Operatorem - ograniczona do wysokości 1-miesięcznej Opłaty abonamentowej. W przypadku szkody przewyższającej wysokości 1-miesięcznej Opłaty abonamentowej, Klient może dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
9. Biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, Operator w miarę możliwości zobowiązuje się pomagać Klientowi poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO, a także wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO.

10. Po zakończeniu świadczenia Usługi Operator zależnie od decyzji Klienta usuwa lub zwraca mu wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii Europejskiej lub prawo polskie nakazują przechowywanie danych osobowych.
11. Operator udostępni Klientowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków dla zgodnego z prawem przetwarzania danych osobowych oraz umożliwi Klientowi lub audytorowi upoważnionemu przez Klienta przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji, i przyczyni się do nich.
12. Operator ponadto udostępni Klientowi do wglądu na żądanie Politykę ochrony danych Klienta (w częściach istotnych dla Klienta) w celu wykazania, że Operator wywiązuje się z obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu.
13. Klient zgłasza poprzez system Komunikatów prośby o przeprowadzenie audytu u Operatora lub przejrzanie Polityki ochrony danych do Inspektora Ochrony Danych Operatora.
14. Po otrzymaniu przez Operatora prośby, Operator i Klient omówią i uzgodnią z wyprzedzeniem:
 - a. Datę (daty) przeglądu Polityki ochrony danych oraz zasady bezpieczeństwa i poufności mające zastosowanie do każdego przeglądu polityki ochrony danych;
 - b. Rozsądną datę rozpoczęcia, zakres i czas trwania oraz warunki bezpieczeństwa i poufności mające zastosowanie do każdego audytu.
15. Operator może pobrać opłatę (w oparciu o uzasadnione koszty Operatora) za każdy przegląd Polityki ochrony danych i / lub audyt. Operator przekaze Klientowi dodatkowe szczegóły dotyczące wszelkich obowiązujących opłat i podstawę do ich obliczenia, przed dokonaniem takiego przeglądu lub audytu. Klient będzie odpowiedzialny za wszelkie opłaty naliczone przez audytora wyznaczonego przez Klienta w celu wykonania takiego audytu.
16. Operator może wnieść na piśmie sprzeciw wobec audytora wyznaczonego przez Klienta do przeprowadzenia audytu, jeśli audytor nie jest, w uzasadnionej opinii Operatora, odpowiednio wykwalifikowany lub niezależny, jest powiązany z konkurencją Operatora lub w inny sposób wyraźnie nieodpowiedni. Wszelkie takie zastrzeżenia ze strony Operatora będą wymagać od Klienta wyznaczenia innego audytora lub przeprowadzenia audytu samodzielnie.
17. Operator niezwłocznie informuje Klienta, jeżeli jego zdaniem wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów Unii Europejskiej lub prawa polskiego o ochronie danych.
18. Operator odpowiada względem Klienta za szkody spowodowane przetwarzaniem powierzonych danych osobowych Klienta i Klientów sklepów wyłącznie, gdy nie dopełnił obowiązków, które RODO nakłada na niego bezpośrednio, lub gdy działał poza zgodnymi z prawem instrukcjami Klienta lub wbrew tym instrukcjom – do wysokości 1-miesięcznej Opłaty abonamentowej. W przypadku szkody przewyższającej wysokość 1-miesięcznej Opłaty abonamentowej, Klient może dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
19. Postanowienia §4 ust 12 mają zastosowanie odpowiednio.

§ 5 Faktury, rozliczenia i saldo

1. Po każdym Okresie rozliczeniowym, Operator wystawia fakturę VAT, którą Klient zobowiązany jest opłacić w terminie w niej wskazanym.
2. Za dzień wpłaty uznaje się dzień zaksięgowania przelewu na Koncie Operatora.
3. Wszelkie prowizje wynikające z dokonania płatności obciążają Klienta.
 - a. W przypadku dokonania wpłaty przez Klienta w walucie innej niż Waluta rozliczeniowa Operator zasili Saldo kwotą w Walucie rozliczeniowej, która została uznana na jego koncie po przewalutowaniu przez bank lub inny system rozliczania płatności na dzień jej dokonania. Operator nie odpowiada za kurs, po jakim wpłata została przewalutowana.
 - b. W przypadku potrącenia opłaty manipulacyjnej na Koncie Operatora może być ona potrącona z Salda.

- c. Na potwierdzenie wszelkich kosztów, na żądanie Klienta Operator udostępni wyciąg z Konta Operatora dokumentujący daną operację.
 - d. Jeżeli Klient nie stosuje się do wytycznych podanych w BOK, w szczególności nie stosuje się do sugerowanego tytułu i sposobu wpłaty, Operator zwolniony jest z odpowiedzialności za błędy lub opóźnienia przy księgowaniu wpłat.
 - e. W przypadku błędnie lub niekompletnie opisanej utrudniającej identyfikację wpłaty Operator zastrzega sobie prawo do przetrzymania wpłaty do czasu ustalenia właściwego Klienta oraz ewentualnego zwrotu na rachunek nadawcy z potrąceniem opłaty, w kwocie odpowiadającej kosztom operacji.
4. Rozliczenia Operatora z Klientem mogą być prowadzone w oparciu o Kredyt Kupiecki. Kwota Kredytu kupieckiego jest ustalana indywidualnie przez Operatora na podstawie analizy potrzeb i możliwości płatniczych Klienta. O wysokości Kredytu kupieckiego, jego zmianie czy cofnięciu decyduje Operator.
5. Dodatkowe zasady:
- a. Po terminie płatności faktury VAT, jeżeli jest ona nieopłacona w całości lub po przekroczeniu limitu Salda, Klientowi może zostać ograniczona możliwość korzystania z Usługi.
 - b. Po 14 dniach po terminie płatności faktury VAT, jeżeli jest ona nieopłacona w całości, Operator może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, z winy Klienta z powodu zaległości w płatnościach.
 - c. Za każdy dzień opóźnienia w płatności faktury VAT, Operator ma prawo do doliczenia do kolejnej faktury VAT Opłaty za utrzymanie Usługi, w wysokości umownej 0,038% od kwoty łącznej faktury VAT (13,87% rocznie) za każdy dzień opóźnienia. Liczba dni opóźnienia równa jest różnicy terminu płatności i daty zapłacenia faktury VAT w pełnej wysokości. Jeżeli strony nie umówią się inaczej, częściowa spłata faktury nie zmniejsza liczby dni opóźnienia.
6. Jeżeli Klient dokonuje wpłaty przekraczającej wysokość faktur wymagających opłacenia (nadpłata), Operator ma prawo dokonać zwrotu różnicy pomiędzy wpłatą, a sumą faktur wymagających opłacenia.
- a. Zwrot dokonywany jest tylko na zweryfikowane, zgodnie z procedurą Operatora, rachunki bankowe dostępne w systemie bankowym SEPA lub rachunki w innych systemach płatniczych, które są wykorzystywane przez Operatora. Opłaty manipulacyjne pobierane przez Banki i inne systemy transakcyjne zawsze obciążają Klienta.
 - b. Zwrot nie może dotyczyć prac i zadań, których koszt został zaakceptowany przez Klienta, prace nad nimi zostały rozpoczęte, ale nie zakończone do momentu zakończenia współpracy. Opłata dodatkowa naliczana za takie zadania nie podlega zwrotowi.
7. Faktury VAT wystawiane są w postaci elektronicznej bez podpisu i wymieniane przez system EDI dostępny poprzez BOK.
8. Operator oświadcza, że świadczona z jego strony wymiana danych elektronicznych spełnia standardy umowy w sprawie europejskiego modelu EDI opisane w art. 1 zalecenia Komisji Europejskiej z dnia 19.10.2004 r. nr 1994/820/WE odnoszącego się do aspektów prawnych wymiany danych elektronicznych (Dz. Urz. UE L 338 z dnia 28 grudnia 1994 r.). Procedury stosowane przy powyższej wymianie gwarantują autentyczność pochodzenia faktury i integralność danych.
9. Saldo jest zmniejszane poprzez:
- a. Naliczenie opłat cyklicznych wraz z nastaniem kolejnego Okresu rozliczeniowego.
 - b. Zatwierdzenie górnego kosztu zadania płatnego w wysokości zaakceptowanego kosztu.
 - c. Zamówienie klucza licencyjnego lub zamówienie subskrypcji płatnej Aplikacji Pomocniczej.
 - d. Przekroczenie limitów w Planie abonamentowym i naliczenie opłat i prowizji zgodnej z Cennikiem.
 - e. Naliczenie opłaty dodatkowej zgodnej z Cennikiem.
10. Saldo jest zwiększane poprzez:
- a. Zaksięgowanie wpłaty.
 - b. Otrzymanie bonusu lub po pozytywnym dla Klienta rozpatrzeniu reklamacji.

- c. Zakończenie zadania płatnego, dla którego koszt realizacji okazał się być niższy od górnego zaakceptowanego kosztu. Saldo zwiększa różnica między górnym zaakceptowanym kosztem, a naliczonym kosztem.
11. Jeżeli Klient posiada na Saldzie Wpłat środki, a jednocześnie ma zadłużenie w płatnościach za Usługę, Operator ma prawo do automatycznego transferu tych środków na Saldo celem pokrycia zadłużenia. Operator uznaje tę akcję za tożsamą ze złożeniem oświadczenia o potrąceniu.
12. Operator wskazuje dla każdej Waluty rozliczeniowej właściwy Rachunek Operatora.
13. Klient ma możliwość dokonywania opłat na rzecz Operatora za pośrednictwem kart płatniczych, na podstawie stałego zlecenia pozwalającego na dokonywanie opłat w sposób zautomatyzowany. Płatności Cykliczne będą uruchomione pod warunkiem wyrażenia zgody przez Klienta na pobieranie środków ze wskazanej przez niego karty płatniczej do czasu aż Klient zgodę tę odwoła. W przypadku niemożności obciążenia karty Klient zostanie poproszony przez Operatora o podjęcie akcji dokonania opłaty samodzielnie.
14. W przypadku Klientów dokonujących opłat na rzecz Operatora za pośrednictwem kart płatniczych, w sytuacji przekroczenia stanu Salda minimalnego lub posiadania co najmniej jednej wymagalnej i nieopłaconej w całości faktury VAT – Operator może automatycznie pobrać środki z karty płatniczej Klienta, na co Klient wyraża na podstawie niniejszego zapisu zgodę:
- a. W przypadku nieopłaconych faktur VAT – do wysokości należności z tego tytułu.
 - b. W przypadku braku środków na karcie płatniczej Operator pobiera powyższe kwoty z Salda Wpłat.
- Po dokonaniu operacji, o których mowa powyżej Operator wysyła do Klienta automatyczny komunikat z informacją o rozliczeniu zadłużenia.

§ 6 Zmiany do umowy

1. Nowa wersja Regulaminu i Cennika obowiązuje do czasu ich zmiany. Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmian do Regulaminu i Cennika w każdym czasie. Za skuteczne poinformowanie o zmianie w Regulaminie lub Cenniku rozumie się publikację w systemie wiadomości Bloga IdoSell.
2. Operator będzie informował Klienta na stronie głównej Panelu administracyjnego, poprzez system Blog IdoSell o wszelkich zmianach w Regulaminie, Cenniku oraz o dodaniu i modyfikacji działania istotnych w ocenie Operatora elementów Usługi.
3. Operator w trakcie trwania umowy ma prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie i Cenniku:
 - a. Klient zostanie poinformowany o planowanej zmianie Regulaminu lub Cennika przynajmniej z wyprzedzeniem jednego Okresu rozliczeniowego.
 - b. Klientowi posiadającemu umowę na czas nieokreślony przysługuje prawo do odmowy akceptacji nowego Regulaminu i Cennika przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian. Brak akceptacji nowego Regulaminu i Cennika jest równoznaczny jest ze złożeniem wypowiedzenia na zasadach ogólnych liczonego od dnia otrzymania w Komunikacie lub Formie pisemnej odmowy akceptacji nowego Regulaminu lub Cennika.
 - Klient ma prawo wskazania w tej sytuacji okresu wypowiedzenia 2 lub 3 miesięcznego ze skutkiem na koniec miesiąca. W przypadku braku wskazania okresu wypowiedzenia, przyjmuje się, że okres wypowiedzenia wynosi 3 miesiące.
 - c. W przypadku złożenia wypowiedzenia, przed wejściem w życie nowego Cennika i Regulaminu, jeżeli zostanie to przez Klienta wyraźnie wskazane, zastosowanie będzie miał Regulamin i Cennik obowiązujący w dniu złożenia wypowiedzenia.
 - d. Zmiany w funkcjonalności Usługi nie podlegają w przypadku złożenia wypowiedzenia zachowaniu w poprzedniej wersji lub funkcjonalności, chyba że uniemożliwiają one Klientowi normalne działanie Usługi tj. prowadzenia sprzedaży internetowej.

- e. Zmiany w funkcjonalności Usługi w zakresie zintegrowanych usług Osób trzecich, nie podlegają w przypadku złożenia wypowiedzenia zachowaniu w poprzedniej wersji lub funkcjonalności.
- 4. Klient może zmieniać lub zlecać zmiany parametrów Usługi przy pomocy Panelu administracyjnego oraz BOK.
- 5. W przypadku zwłoki z płatnością ponad 30 dni, jeżeli Klienta korzysta z Wirtualizowanego serwera dedykowanego, Operator ma prawo samodzielnie zdecydować o przeniesieniu Sklepu na koszt Klienta, na Serwer współdzielony lub o obniżeniu Planu abonamentowego.
- 6. Operator ma prawo do naliczania opłat dodatkowych w wysokości zgodnej z Cennikiem w przypadku, gdy zostały zamówione Usługi dodatkowe do Planów abonamentowych lub inne usługi lub automatycznie, gdy przekroczony został limit Usługi w zakresie określonym w Cenniku dla danego Planu Abonamentowego.
 - a. W przypadku zamówienia Usług dodatkowych do Planów abonamentowych o charakterze cyklicznym, Operator może przyjąć, że Klient oczekuje ich cyklicznego utrzymania. Jeżeli Klient nie zgłosi przynajmniej na 3 tygodnie przed zakończeniem okresu rozliczeniowego Usługi dodatkowej do Planu abonamentowego, chęci rezygnacji z niej Operator przedłuża ważność usługi o kolejny Okres rozliczeniowy.
- 7. Operator udostępnia dla Klienta Cenniki w czterech walutach rozliczeniowych.
- 8. Jeżeli Klient dokonuje zmiany Waluty rozliczeniowej i Saldo jest dodatnie:
 - a. Klient wskazuje czy Operator ma dokonać zwrotu nadwyżki Salda na zasadach ogólnych czy dokonać jej przewalutowania. Operator w ciągu 5 dni roboczych dokona obliczenia wartości Salda po średnim kursie ogłoszonym dla danej waluty przez Narodowy Bank Polski z dnia poprzedzającego dzień przeliczenia.
 - b. Klient nie może zgłaszać w trybie opisanym w § 5 ust. 6 wniosku o zwrot nadwyżki Salda wynikającego z przewalutowania zgodnie z § 6 ust. 8 lit. a.

§ 7 Rozwiązanie umowy

- 1. Rozwiązanie umowy może nastąpić przez:
 - a. Wypowiedzenie Umowy zawartej na czas nieokreślony przez Klienta, następuje z zachowaniem, dwumiesięcznego albo trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca.
 - b. Wypowiedzenie umowy przez Operatora następuje poprzez jednostronne, nie wymagające potwierdzenia przez Klienta, oświadczenie złożone w Komunikacie, z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.
- 2. Wypowiedzenie umowy przez Klienta zawartej na czas nieokreślony pod rygorem nieważności następuje przez: BOK w Formie dokumentowej albo w Formie pisemnej, wysłanej na adres siedziby Operatora.
- 3. Dwa miesiące przed i w okresie wypowiedzenia Klient nie może zmieniać Planu abonamentowego na niższy. Wszelkie niezrealizowane prace zlecone przez Klienta, w przypadku ich niezakończenia przed końcem okresu wypowiedzenia, zostaną rozliczone tak, jakby zostały wykonane w ostatnim miesiącu okresu wypowiedzenia. W przypadku zmiany Planu abonamentowego na tańszy w okresie 2 miesięcy przed złożeniem wypowiedzenia, Operator ma prawo doliczenia opłaty, tak jakby Klient opłacał droższy Plan abonamentowy.
- 4. Klient zobowiązuje się udostępniać przez cały czas trwania umowy, poprawne Dane bilingowe.
- 5. Operator zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym, z winy Klienta, w drodze jednostronnego, niewymagającego potwierdzenia przez Klienta, oświadczenia w Komunikacie ze skutkiem natychmiastowym, z winy Klienta, jeżeli:
 - a. W sposób rażący zostaną naruszone postanowienia Regulaminu, w szczególności związane z zaleganiem przez Klienta w płatnościach.

- b. Zostaną naruszone obowiązujące przepisy prawa polskiego lub kraju na terenie, którego prowadzona jest sprzedaż, w tym, jeżeli Klient będzie sprzedawał produkty nielegalne, pochodzące z kradzieży, wysyłał spam lub zaistnieje podejrzenie nadużycia lub przestępstwa.
 - c. Usługa będzie wykorzystywana niezgodnie ze swoim przeznaczeniem albo Klient będzie działał celowo na szkodę Operatora.
 - d. Klient podał nieprawdziwe Dane bilingowe, nie dokonał ich aktualizacji, wykreślił działalność gospodarczą z odpowiedniego rejestru oraz będzie prowadził sprzedaży bez posiadania firmy oraz wyraził sprzeciw, o którym mowa w §4a ust. 7 Regulaminu.
6. Jeżeli w okresie trwania umowy na czas określony, Operator rozwiąże umowę z winy Klienta, Klient zostanie obciążony karą umową w wysokości równoważności ulgi, którą Klient otrzymał na Opłatę abonamentową oraz na pakiet wdrożeniowy i wysokości Opłat abonamentowych pozostałych do zapłaty do końca trwania umowy na czas określony.
7. Po ustaniu Umowy, Operator zastrzega prawo do niearchiwizowania i odmowy wygenerowania jakichkolwiek danych z wyjątkiem duplikatów faktur VAT z opłatami za Usługę. Operator ma prawo skasowania wszystkich informacji w dogodnym dla siebie momencie, jednak nie później niż w terminie trzech miesięcy od dnia ustania Umowy lub 14 dni od momentu otrzymania polecenia od Klienta w Formie pisemnej z zastrzeżeniem zapisów § 4 i § 4a Regulaminu.
8. W trakcie trwania okresu wypowiedzenia, gdy umowę wypowiedział Klient, ma on prawo do jego odwołania i kontynuowania korzystania z Usługi. W przypadku gdy wypowiedzenie nastąpiło w wyniku okoliczności opisanych w § 6 pkt 3b odwołanie wypowiedzenia oznacza akceptację nowego Cennika i Regulaminu oraz wybór jednego z Planów Abonamentowych lub Planu abonamentowego wskazanego przez Klienta.

§ 8 Warunki szczegółowe świadczenia usług Operatora

1. Operator zobowiązuje się do stałego i nieprzerwanego świadczenia Usług, za które Klient uiścił Opłatę abonamentową, o ile nie doszło do naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu i rozwiązania Umowy. Jeżeli zaistnieje konieczność czasowego odłączenia dostępu do pewnych elementów Usługi, Operator, o ile jest to możliwe, zobowiązuje się do poinformowania o tym Klientów z odpowiednim wyprzedzeniem.
2. W zakresie Planów abonamentowych mogą występować różnice techniczne wpływające na lepsze dopasowanie wybranych planów do potrzeb bardziej wymagających Sklepów.
3. Operator nie utrzymuje Usług wykorzystywanych niezgodnie ze swoim przeznaczeniem.
4. Operator ma prawo zmienić Klientowi Plan Abonamentowy:
 - a. W przypadku przekroczenia limitu Zamówień niesklepowych kwalifikowanych lub Zamówień sklepowych kwalifikowanych, Operator może zmienić Klientowi Plan abonamentowy na wyższy. W przypadku przekroczenia limitów w pozostałych Planach abonamentowych, Operator naliczy Klientowi dopłaty zgodnie z Cennikiem.
 - b. Na wniosek Klienta.
 - c. Gdy dotychczasowy Plan abonamentowy nie jest już oferowany lub korzystanie z niego przez Klienta jest dla niego niekorzystne lub serwer dedykowany jest przeciążony lub obciążenie serwera dedykowanego powoduje odczuwalnie wolne działanie dla Klienta sklepu.
 - Na Saldo Klienta zostanie zwrócona niewykorzystana kwota Opłaty abonamentowej rozliczona proporcjonalnie do liczby dni pozostałych do końca danego Okresu rozliczeniowego licząc od dnia, w którym nastąpiła zmiana Planu abonamentowego. Saldo Klienta zostanie jednocześnie obciążone nową Opłatą abonamentową rozliczaną proporcjonalnie do liczby dni pozostałych do końca danego Okresu rozliczeniowego licząc od dnia, w którym nastąpiła zmiana Planu abonamentowego. W ten sam sposób rozliczone zostaną opłaty dodatkowe do Usług dodatkowych do Planów abonamentowych, których cena zależy od Planu abonamentowego.

5. Operator ma prawo odmówić Klientowi migracji na inny Plan abonamentowy, w szczególności, jeżeli Usługa, po tej migracji, nie będzie mogła działać prawidłowo lub jej działanie będzie odczuwalnie wolne lub jeżeli Klient nie wyłączył Usługi dodatkowej do Planu abonamentowego w sytuacji, gdy na danym Planie abonamentowym usługa ta jest niedostępna.
6. W przypadku przekroczenia, w trakcie Okresu rozliczeniowego, limitów określonych w Planie abonamentowym, zostanie naliczona dopłata zgodna z Cennikiem.
7. Z chwilą wygaśnięcia Usługi, tracą jednocześnie ważność wszystkie usługi cykliczne, dodatkowe i Aplikacje pomocnicze i Aplikacje indywidualne działające w domenie tej Usługi, niezależnie od długości opłaconego abonamentu.
8. Opłata abonamentowa i opłaty dodatkowe naliczane są dla wszystkich Sklepów w jednym Panelu administracyjnym łącznie. Opłata aktywacyjna naliczana jest przy aktywacji pierwszego Sklepu. Przy aktywacji kolejnego sklepu naliczana jest opłata aktywacyjna za dodatkowy Sklep zgodna z Cennikiem.
9. Opłata abonamentowa za Usługę jest wyłącznie wynagrodzeniem za jej użytkowanie. Nie obejmuje natomiast kosztów związanych z uzyskaniem dostępu do Usługi, w szczególności opłat telekomunikacyjnych, zakupu sprzętu lub oprogramowania do korzystania z Usługi, zakupu własnej domeny, zaprojektowania stron WWW lub konfiguracji systemu komputerowego u Klienta.
10. Korzystanie z przygotowanych Szablonów graficznych sklepów w ramach Usługi, nie wymaga zawarcia dodatkowej umowy licencyjnej z Operatorem. Korzystanie z przygotowanych materiałów w postaci logo i projektów Szablonów graficznych sklepów w ramach Prac wdrożeniowych poza Usługą jest dozwolone. Korzystanie z pozostałych przygotowanych materiałów w ramach Usługi nie wymaga dodatkowej licencji i taka licencja jest zawarta w opłatach za Usługę.
11. Korzystanie z przygotowanych Szablonów graficznych sklepów na innych polach eksploatacji niż korzystanie z Usługi, wymaga zawarcia dodatkowej umowy licencyjnej z Operatorem, gdyż elementy te podlegają ochronie prawnej i zakazane jest ich wykorzystywanie poza Usługą bez licencji.
12. Operator ma prawo prowadzenia działań ograniczających parametry usługi w celu ochrony poprawnego działania Kluczowych funkcjonalności.
 - a. W przypadku przeciążenia Serwera, uniemożliwiającego lub spowalniającego przeglądanie strony internetowej Sklepu, Operator ma prawo bez wcześniejszego ostrzeżenia do czasowego, automatycznego zablokowania niekluczowych funkcjonalności Usługi, w szczególności ograniczyć czasowo dostępność API lub innych wymagających dużej mocy obliczeniowej funkcji tak, aby Usługa mogła realizować zadania z zakresu obsługi Kluczowych funkcjonalności.
 - b. Operator ma prawo do wprowadzenia jasno zdefiniowanych na Stronie Internetowej Operatora limitów technicznych.

§ 9 Warunki szczegółowe usług subskrypcyjnych i wsparcia technicznego

1. Warunki korzystania z Aplikacji Pomocniczych:
 - a. Rozpoczęcie użytkowania Aplikacji Pomocniczej, rozpoczyna bieg subskrypcji. Pierwsze 30 dni stanowią okres próbny, w którym za Aplikację Pomocniczą nie są naliczane opłaty. Okres ten jest niepodzielny i może być wykorzystany tylko raz w całości, przed naliczeniem pierwszej opłaty za Aplikację Pomocniczą. Aby zakończyć naliczanie opłat lub nie naliczać ich po okresie próbnym, Klient powinien samodzielnie wyłączyć subskrypcję w Panelu administracyjnym.
 - b. Operator przyjmuje, że Klient oczekuje cyklicznego utrzymania Aplikacji Pomocniczych.
 - c. Jeżeli Klient rezygnuje z Aplikacji Pomocniczej w trakcie Okresu Rozliczeniowego, opłata za dany Okres Rozliczeniowy rozliczana jest proporcjonalnie do czasu jaki Klient wykorzystał w danym Okresie Rozliczeniowym.
 - d. Operator nie ma obowiązku przedłużania subskrypcji w przypadku zaprzestania dostarczania Aplikacji Pomocniczej dla wszystkich swoich Klientów.

-
- e. Subskrypcje tracą ważność w momencie zakończenia świadczenia Usługi.
2. Operator może świadczyć inne usługi, które prowadzone są na podstawie zasad opisanych w odrębnych regulaminach odnoszących się do tych usług lub na Stronie internetowej Operatora.
- a. Postępowanie reklamacyjne w obrębie tych usług, o ile ich regulaminy lub informacje na Stronie internetowej Operatora nie stanowią inaczej, odbywa się na zasadach ogólnych opisanych w Regulaminie.
 - b. Mogą być uruchamiane na rzecz Klienta z założeniem z góry zdefiniowanego minimalnego okresu korzystania z tych usług przez Klienta. W przypadku, kiedy Klient rezygnuje z takiej usługi przed upływem tego okresu minimalnego, Operator ma prawo naliczyć Klientowi opłatę wyrównawczą na zasadach obowiązujących w ramach danej usługi.
 - c. Operator ma prawo odmówić świadczenia usług opisanych w tym punkcie Regulaminu, a także ograniczyć lub wyłączyć bez podania przyczyny dostęp do tych usług, bez wpływu na korzystanie przez Klientów z Usługi.
 - d. Usługi oferowane w tym modelu to:
 - IdoAccounts
 - Reklamy Google od IdoSell
 - IdoSell RS
 - Searching Pro
 - Dynamic Product Groups
 - Checkout 2.0
3. Operator udziela Klientowi informacji niezbędnych do prawidłowego korzystania z Usługi oraz świadczy wsparcie techniczne Usługi:
- a. Operator świadczy wsparcie techniczne w języku polskim lub angielskim.
 - b. Podstawową formą wsparcia technicznego są Komunikaty.
 - c. W wyznaczonych godzinach, w zakresie standardowego wsparcia technicznego, Operator udostępnia również Infolinię w drodze połączenia online. Jeżeli omawiana sprawa wymaga udokumentowania lub przesłania danych, Operator może odmówić obsłużenia zgłoszenia online i skierować Klienta do kontaktu przez Komunikaty.
 - d. Operator ma prawo odmówić lub ograniczyć świadczenie wsparcia technicznego, jeżeli Klient używa języka lub innych środków wyrazu uznanych powszechnie za obraźliwe lub niecenzuralne.
 - e. Operator ma prawo odmówić świadczenia wsparcia technicznego dla zintegrowanej usługi Osoby trzeciej, jeżeli Operator umożliwia Klientowi pobranie zapisów transmisji pomiędzy Usługą a zintegrowaną usługą Osoby trzeciej, a usługa ta została zintegrowana zgodnie z dostarczoną specyfikacją techniczną przygotowaną przez dostawcę tej usługi. Klient w tym przypadku powinien zwrócić się po wsparcie techniczne do tej Osoby trzeciej, która dostarcza zintegrowanej usługi.
 - f. Operator ma prawo odmówić świadczenia wsparcia technicznego dla funkcji Usługi z adnotacją „wycofywana” lub „wycofywane”, o ile taka adnotacja znajduje się przy funkcji Usługi dłużej niż 30 dni.
 - g. Przedmiotem wsparcia technicznego, w szczególności nie są czynności takie jak:
 - 1. sprawdzanie i debugowanie programów Klienta, korzystających z API Usługi, jak również udzielanie porad i szkoleń z samego korzystania z API ponad materiały dostępne jako dokumentacje.
 - 2. sprawdzanie i debugowanie kodów HTML, JavaScript i CSS lub tekstów w wyniku samodzielnych tłumaczeń, dodanych przez Klienta, jako dodatki do stworzonego przez Operatora Szablону graficznego sklepu lub podczas edycji przez Klienta kodu Szablону graficznego sklepu.

3. sprawdzenie poprawności programów działających przez API, wykorzystywanych przez Klienta, stworzonych przez niego lub przez Osoby trzecie na zlecenie Klienta.
4. wspieranie Aplikacji Pomocniczej, do której od ponad 90 dni dostępna jest nowa wersja.
5. Operator nie ma obowiązku udzielania odpowiedzi w ramach świadczonego wsparcia technicznego o ile:
 1. pytania są kierowane w innym języku niż właściwy dla wykupionego planu wsparcia technicznego lub nie są formułowane w sposób czytelny,
 2. pytania dotyczą działania innych programów niż dostarczane w ramach Usługi lub programów, w innych wersjach niż oficjalnie wspierane przez Operatora,
 3. odpowiedź wymaga przygotowania skomplikowanych badań lub opracowań narażających Operatora na nieuzasadnione wydatki,
 4. pytanie zostało skierowane w innej postaci niż Komunikat, w szczególności w postaci e-maila lub zostało zadane przez osobę nieposiadającą dostępu do Panelu administracyjnego.
4. Klient korzysta z wszelkich danych, informacji lub oprogramowania uzyskanych przy wykorzystaniu Usługi wyłącznie na swoje własne ryzyko.
5. Podstawowym narzędziem komunikacji Klienta i Operatora są Komunikaty, umieszczone w BOK. Strony zobowiązują się do regularnego czytania i odpowiadania na wysyłane Komunikaty. Postanowienia, decyzje, zlecenia – zawarte w Komunikatach wywołują skutek jak oświadczenia składane w Formie pisemnej albo dokumentowej i są wiążące od chwili potwierdzenia ich przez drugą stronę.
6. Jeżeli Operator umożliwia tworzenie tzw. komunikatów krytycznych, ma prawo do zdefiniowania w systemie Komunikatów zamkniętego, precyzyjnego zbioru spraw, jakie mogą być na tej drodze zgłaszane. Jeżeli Klient zgłosi komunikat krytyczny w sprawie spoza zdefiniowanego przez Operatora zakresu, ma on prawo naliczenia opłaty dodatkowej za każde takie zgłoszenie, zgodnie z Cennikiem i dalszego rozpatrywania Komunikatu w sposób ogólny. W szczególności komunikaty krytyczne wolno zgłaszać wyłącznie, jeżeli:
 - a. Została prawidłowo wydelegowana domena, a strona internetowa Sklepu nie wczytuje się w ogóle lub w widoczny sposób serwer nie pracuje poprawnie dłużej niż 15 minut.
 - b. Nie jest możliwe zalogowanie się do Panelu administracyjnego na skutek awarii systemu lub bazy danych dłużej niż 15 minut.
 - c. Serwer pracuje ekstremalnie wolno dłużej niż 15 minut.
7. Strony uznają, że dostęp do systemu Komunikatów oznacza udzielenie pełnomocnictwa szczególnego udzielonego przez Operatora i Klienta dla osób kontaktujących się przy pomocy Komunikatów w ich imieniu. Strony będą dbały o to, aby każda osoba, której udzielają pełnomocnictwa miała niezależne konto w panelu administracyjnym, pozwalające na identyfikację z imienia i nazwiska oraz będą dbały o poufność przechowywanego przez siebie hasła. Cofnięcie pełnomocnictwa następuje przez usunięcie konta w Panelu administracyjnym.
8. W przypadku skierowania przez Klienta wniosku o usunięcie w trybie pilnym awarii, uniemożliwiającej realizację Kluczowych funkcjonalności, Operator ma prawo po usunięciu przyczyny awarii i stwierdzeniu, że awaria powstała z przyczyny leżącej po stronie Klienta, naliczyć opłatę jak w przypadku zlecenia zadania serwisowego na zasadach ogólnych.
9. Zgłoszenie Awarii Krytycznej odbywa się przez Centrum Supportu lub w sposób wskazany na Stronie Internetowej Operatora. W przypadku następującego po takim skutecznym zgłoszeniu ewentualnego postępowania reklamacyjnego, za moment zgłoszenia Awarii Krytycznej, uznaje się czas dokonania zgłoszenia przez Centrum Supportu lub w sposób wskazany na Stronie Internetowej Operatora. W każdym przypadku, warunkiem skuteczności zgłoszenia jest wyraźne wskazanie, że zgłoszenie dotyczy Awarii Krytycznej.

10. Operator ma prawo do umieszczenia w celach informacyjnych tekstu lub grafiki informującej o logotypie i nazwie Usługi w Szablonie graficznym Sklepu i wystawianych przy pomocy Usługi aukcjach. Będzie to prezentowane w formie wyważonego i nienachalnego statycznego tekstu lub grafiki wraz z odnośnikiem do Strony internetowej Operatora. Dodatkowo Operator ma prawo umieszczenia nazwy Usługi na generowanych przez Usługę wydrukach i generowanych plikach.
- A. Operator ma prawo odmówić bez podania przyczyny każdej prośbie o zmianę lub usunięcie tego elementu, o ile ten element ma charakter standardowy.
 - B. Operator umożliwia ukrycie elementów po wykupieniu usługi „WhiteLabel” zgodnie z Cennikiem.
 - C. Jeżeli w wyniku samodzielnej edycji Szablону graficznego Sklepu przez Klienta, chociaż jeden element oznaczający w celach informacyjnych Usługę zostaną przez Klienta ukryte, usunięte lub zniekształcone, Operator ma prawo do naliczenia wstecznie opłaty tak, jakby Klient wykupił za cały ten okres usługę „White-Label”.

§ 10 Warunki Prac wdrożeniowych

1. Do zawarcia umowy na Prace wdrożeniowe dochodzi poprzez wypełnienie formularza na Stronie internetowej Operatora, albo poprzez zaakceptowanie przez Klienta zadania w Panelu administracyjnym. Prace wdrożeniowe przeprowadzane są na podstawie postanowień niniejszego Regulaminu i dokumentacji, o której mowa w ust. 2. Wynagrodzenie za Prace wdrożeniowe uiszczane jest z góry. Wszelka komunikacja Operatora i Klienta, w tym składanie oświadczeń woli, odbywa się za pośrednictwem Komunikatów.
2. Prace wdrożeniowe wykonywane są na podstawie zatwierdzonych przez Klienta dokumentów, w szczególności na podstawie wypełnionego przez Klienta formularza konfiguracyjnego lub innych dokumentów wskazanych przez Operatora. Prace wdrożeniowe rozpoczynają się od odesłania przez Klienta kompletnie wypełnionego formularza konfiguracyjnego lub innych dokumentów wskazanych przez Operatora. Jeżeli Klient dostarcza wykonany samodzielnie projekt Szablónu graficznego jest on traktowany jak Wytyczne.
3. Klient jest zobowiązany do:
 1. współdziałania z Operatorem na wszystkich etapach Prac Wdrożeniowych, w szczególności do odesłania, w terminie 14 dni od otrzymania Komunikatu, uzupełnionej dokumentacji, o której mowa w ust. 2. Brak odesłania przez Klienta kompletnej dokumentacji, o której mowa w ust. 2 skutkować będzie brakiem rozpoczęcia Prac Wdrożeniowych. W razie bezskutecznego upływu ww terminu, Operator może wyznaczyć nowy termin wykonania wdrożenia lub zastosować procedurę wskazaną w ust. 4.
 2. odbioru Prac Wdrożeniowych po ich zakończeniu, jak i poszczególnych ich etapów.
 3. bieżącego kontaktu z Operatorem, w szczególności do udzielania odpowiedzi na Komunikaty.
4. Jeżeli po rozpoczęciu Prac Wdrożeniowych brak jest kontaktu z Klientem lub współdziałania Klienta z Operatorem, o którym mowa w ust. 3 przez okres dłuższy niż 60 dni pomimo trzykrotnego wezwania ze strony Operatora w tym czasie, Operator po bezskutecznym upływie 5-dniowego dodatkowo wyznaczonego terminu do wykonania przez Klienta jego obowiązków, ma prawo odstąpić od umowy z przyczyn leżących po stronie Klienta. W tej sytuacji, Klient zapłaci Operatorowi karę umowną w wysokości wpłaconego przez niego wynagrodzenia za Prace wdrożeniowe.
5. Prace wdrożeniowe nie mogą zostać wstrzymane lub zawieszone przez Klienta.
6. Klient zawierając umowę może dokonać wyboru pakietu wdrożeniowego innego niż indywidualny zgodnie z ofertą Operatora.
7. Jeżeli Klient na stronie internetowej Operatora dokonuje wyboru pakietu indywidualnego, wówczas przesyłany jest mu link do złożenia zamówienia. Oferta zawarta w linku ważna jest 30 dni od dnia przesłania go do Klienta.

8. Ustalony zakres Prac wdrożeniowych wpływa na czas ich wykonania. Jeżeli Klient zmodyfikuje zatwierdzony przez Operatora zakres Prac wdrożeniowych, Operator ma prawo do zmiany wysokości wynagrodzenia lub terminu ich wykonania. W przypadku odmowy zaakceptowania przez Klienta zmiany wynagrodzenia lub terminu Operator dokończy wykonanie Prac wdrożeniowych w oparciu o pierwotnie zaakceptowane Wytyczne.
9. Brak udzielania przez Klienta odpowiedzi lub zwłoka w udzielaniu odpowiedzi może spowodować przesunięcie terminu wykonania Prac wdrożeniowych, za co Operator nie ponosi odpowiedzialności i co nie uprawnia Klienta do odstąpienia od umowy z winy Operatora.
10. Klient zobowiązany jest dokonać odbioru poszczególnych etapów Prac Wdrożeniowych w terminie 3 dni od dnia otrzymania Komunikatu informującego o zakończeniu danego etapu prac. Brak odesłania Komunikatu zwrotnego uznaje się za dokonanie odbioru etapu. Jeżeli Klient złoży reklamację, która zostanie uznana przez Operatora, odpowiednie zastosowanie mają postanowienia z ust. 12.
11. Klient zobowiązany jest dokonać odbioru całości Prac Wdrożeniowych w terminie 5 dni od dnia otrzymania Komunikatu informującego o zakończeniu prac. Klient dokonuje odbioru w poprzez wysłanie Komunikatu zwrotnego do ww Komunikatu. Brak odesłania Komunikatu zwrotnego uznaje się za dokonanie odbioru Prac Wdrożeniowych. Od tego momentu rozpoczyna bieg termin, o którym mowa w ust 13.
12. Jeżeli w Komunikacie zwrotnym, o którym mowa w ust. 10 lub ust. 11 Klient złoży reklamację do wykonanych Prac, która zostanie uznana przez Operatora, wówczas ustalony zostanie nowy termin wykonania prac. Po ich zakończeniu powtórzona zostaje procedura, o której mowa w ust. 10 lub ust. 11
13. Operator udziela 60-dniowej gwarancji na Prace wdrożeniowe. Odpowiedzialność Operatora z tytułu rękojmi jest wyłączona. Odpowiednie zastosowanie mają postanowienia § 16, w szczególności odpowiedzialność Operatora nie obejmuje utraconych korzyści oraz ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia Operatora z tytułu Prac wdrożeniowych.
14. Jeżeli Klient korzysta z promocji na pakiet wdrożeniowy, odstąpienie przez Operatora od umowy w trybie ust. 4, powoduje utratę przez Klienta prawa do promocyjnej ceny na pakiet wdrożeniowy.
15. Klient jest zobowiązany do przepięcia Domeny w terminie 7 dni od dnia otrzymania Komunikatu, o którym mowa w ust. 11. Operator zastrzega, że wszelkie prace dodatkowe mające na celu import danych, po ww dacie, wykonywane będą odpłatnie zgodnie z aktualnym Cennikiem.

§ 11 Warunki szczegółowe prac serwisowych

1. Prace serwisowe zlecane są przez Klienta w systemie Komunikatów w formie zadań.
 - a. Cena zadania jest zależna od liczby godzin potrzebnych do jego wykonania i jest iloczynem ilości czasu i ceny jednostkowej wyszczególnionej w Cenniku.
 - b. Jeżeli Klient zmienia koncepcję, Operator może zwiększyć czas potrzebny na wykonanie zadania o wielkość adekwatną do ilości wprowadzonych zmian.
 - c. Jeżeli Klient nie utrzymuje korespondencji z Operatorem w kwestii istotnej do wykonania zadania przez ponad 30 dni, a zadanie rozliczane jest w oparciu o roboczogodziny Operator ma prawo zamknąć zadanie i naliczyć opłatę w kwocie proporcjonalnej do faktycznie przepracowanego czasu przy tym zadaniu. Ponowna chęć realizacji zadania będzie realizowana na zasadach ogólnych.
 - d. Ustalony zakres prac wpływa na czas wykonania zlecenia. Jeżeli Klient zmodyfikuje zatwierdzony przez Operatora zakres prac, wtedy Operator ma prawo do zmiany wysokości opłaty i terminu wykonania lub do niewykonania zadania. W przypadku odmowy zmiany ceny i terminu Operator dokończy wykonanie zadania w oparciu o pierwotny zakres.
 - e. Podawane przez Operatora terminy wykonania zadań mają charakter informacyjny i nie mogą podlegać reklamacjom. Klient ma prawo zrezygnować ze zlecenia w każdym terminie, w tej sytuacji Operator zachowuje wynagrodzenie proporcjonalnie do zakresu wykonanych prac.

- f. Jeżeli konieczne jest testowanie i udokumentowanie dodatkowej funkcjonalności, w szczególności Aplikacji indywidualnych pisanych na zamówienie Klienta, czas na testowanie i pisanie instrukcji lub dokumentacji, wlicza się do płatnego czasu wykonania zadania.
2. Prace serwisowe płatne wymagają akceptacji przez Klienta górnego kosztu ich wykonania.
 - a. Wykonanie zadania poprawnie i zgodnie z ustalonym zakresem zamyka możliwość reklamowania kosztu wykonania zadania.
 - b. Podczas dokonywania szacunkowej wyceny prac Operator podaje czasy oraz kosztorys w dobrej wierze, biorąc pod uwagę znane i dające się przewidzieć okoliczności. Operator nie ponosi odpowiedzialności za wydłużenie czasu realizacji zadania i jednocześnie zwiększenie jego kosztu, jeżeli początkowy zakres prac był trudny do oszacowania ze względu na bardzo dużą złożoność, innowacyjność i unikalność zadania. W tej sytuacji Operator ma prawo zredukować zakres zadania tak, aby zmieścić się w zaplanowanym budżecie np. pomijając mało istotne, kosztowne detale. Jeżeli wykonanie zadania w zredukowanej formie nie jest możliwe, a Klient nie zgodzi się na opłacenie wyższego od początkowo założonego kosztu, Operator może zrezygnować z wykonania zlecenia zwracając za niewykonaną część zadania wynagrodzenie.
3. Jeżeli Klient w ramach Usługi wykorzystuje mechanizm Aplikacji indywidualnych w panelu, to:
 - a. Aplikacja indywidualna może być wykonywana przez Operatora na zamówienie, według specyfikacji i pod nadzorem Klienta w modelu time&material. Oznacza to, że aplikacja nie może być zabezpieczona na wszelkie możliwe sytuacje, co wynika z dostosowania zakresu zlecenia do wyznaczonego budżetu, a ewentualne dalsze ulepszenia powodowałyby wyższe koszty. Operator może wskazywać możliwe obszary ulepszeń, ale ostateczna decyzja w tym zakresie należy do Klienta.
 - b. Wykonanie i wykorzystywanie Aplikacji indywidualnej odbywa się z wyłączeniem odpowiedzialności Operatora z tytułu Usługi.
 - c. Operator ponosi odpowiedzialność za błędy i szkody do wysokości ostatniego zlecenia wprowadzającego zmianę do Aplikacji indywidualnej, a w przypadku pierwszej wersji do wartości pierwszego zlecenia. Odpowiedzialność Operatora nie obejmuje utraconych korzyści.
 - d. Na Kliencie spoczywa obowiązek przetestowania Aplikacji indywidualnej w panelu pod kątem bezpieczeństwa danych i zgodności w wymogami prawa, także w kontekście RODO.
 - e. Ryzyko i odpowiedzialność za utracone lub zniszczone dane w wyniku złego działania Aplikacji indywidualnej w panelu ponosi Klient.
 - f. Jeżeli Operator stwierdzi, że Aplikacja indywidualna w panelu działa na niekorzyść jednego lub wielu Klientów, na przykład ze względu na wadliwe zabezpieczenia i ryzyko utraty lub zniszczenia danych Klienta albo ze względu na bardzo duże obciążenie infrastruktury Operatora ma prawo wyłączyć taką aplikację i jednocześnie powiadomić o tym Klienta wskazując powody takiego zachowania.
4. Operator oświadcza, że wykonywane Prace serwisowe są realizowane zgodnie z najlepszymi intencjami, uwzględniającymi ustalenia z Klientem, doświadczenie własne, i zgodnie ze sztuką, uwzględniając zasady skalowalności, bezpieczeństwa i możliwości dalszego rozwoju funkcjonalności.

§ 12 Warunki szczegółowe usług firm trzecich

1. Jeżeli Operator dokonuje integracji Usługi z usługami Osób trzecich, określa on samodzielnie zakres i może samodzielnie modyfikować zakres funkcjonalności modułu integracji.
 - a. O zmianach w funkcjonalności modułu integrującego, Operator informuje Klienta z możliwie długim wyprzedzeniem.
 - b. Operator nie ma obowiązku informować Klienta o zmianach wcześniej niż jeden Okres rozliczeniowy.
 - c. W uzasadnionych przypadkach, np. gdy modyfikacji ulegnie usługa Osoby trzeciej, możliwe jest dokonanie zmian w zakresie modułu integracji bez wcześniejszej informacji.

2. Operator ma prawo do organizowania integracji z usługami Osób trzecich w sposób umożliwiający przekazywanie płatności za korzystanie z ich usług. Jeżeli Operator pobrał opłatę za korzystanie z usługi Osoby trzeciej:
 - a. Operator samodzielnie dokonuje rozliczenia z dostawcą zintegrowanej usługi.
 - b. Pobrana opłata w pełni zaspokaja koszty korzystania z tej usługi i Operator dokonuje rozliczenia z jej dostawcą samodzielnie.
 - c. Pobrana opłata uwidaczniana jest w Saldzie a następnie jest zawarta w fakturze na zasadach ogólnych.
3. Klient korzysta ze zintegrowanych usług Osób trzecich, na własne ryzyko, w szczególności:
 - a. Powinien samodzielnie nawiązać kontakt z operatorem tej usługi przed włączeniem usługi Osoby trzeciej, chyba że informacja podana na Stronie internetowej Operatora informuje inaczej.
 - b. Powinien zawsze dokonywać sprawdzenia działania poprawności przebiegu integracji.
 - c. W przypadku awarii powinien dostarczyć Operatorowi wszystkie potrzebne do weryfikacji informacje, w tym zapisy danych na dysku lub przesyłanych, o ile jest to możliwe.

§ 13 Warunki szczegółowe prac kontraktowych

1. Zlecenie przez Klienta Prac kontraktowych następuje za pośrednictwem BOK, w formie Komunikatu, z którego treści wynika jednoznaczne potwierdzenie zamówienia kontraktacji i akceptacja częstotliwości oraz kosztu, w którym Klient wskazuje ponadto: Wytyczne do ich realizacji, określenie priorytetów.
2. Po otrzymaniu Komunikatu wskazanego w ust. 1 Operator przydziela Klientowi Specjalistę z działu Web Developers, który odpowiedzialny jest za wykonanie Prac kontraktowych dla danego cyklu.
3. Prace kontraktowe wykonywane są w trybie:
 - a. cyklicznym tj. na stały dzień lub dni tygodnia, w cyklu co tydzień, dwa tygodnie lub cztery tygodnie.
 - b. pojedynczych dni mogących następować kolejno po sobie.
4. Dzień roboczy przed rozpoczęciem dnia kontraktowego, specjalista przekaze w formie Komunikatu Klientowi zakres prac, zawierający Wytyczne Klienta przesłane do tej pory oraz proponowaną kolejność ich realizacji. Specjalista poinformuje również o przybliżonej godzinie rozpoczęcia pracy. Klient może zgłosić swoje uwagi przed rozpoczęciem dnia kontraktowego. Brak uwag oznacza akceptację.
5. Operator zastrzega, że niektóre Wytyczne mogą nie być możliwe do wykonania w ramach modyfikacji jedynie Szablону graficznego sklepu, w szczególności kwestie konfiguracyjne w Panelu lub programistyczne (modyfikacje Usługi). W miarę możliwości specjalista poinformuje o tym Klienta i pomoże z ich zgłoszeniem do odpowiedniego działu. Gdy to możliwe, Specjalista może zaproponować alternatywne rozwiązanie, informując o jego wadach i ograniczeniach.
6. Operator umożliwia Klientowi kontakt ze specjalistą w trakcie Prac kontraktowych. Kontakt może odbywać się Komunikat, o którym mowa w pkt 4.
7. Jeżeli jakaś kwestia nie została doprecyzowana przed dniem kontraktowym, specjalista będzie próbował uzyskać odpowiedź od Klienta. Dlatego zaleca się, by w dzień wykonywania Prac kontraktowych Klient monitorował Komunikat z pkt. 4 i możliwie niezwłocznie odpowiadał na wszelkie pytania. Jeśli Klient nie udzieli odpowiedzi specjalista podejmie decyzję o wykonaniu jednego z kolejnych zaplanowanych zadań, a w przypadku ich braku prac mających na celu usprawnienie Szablону graficznego sklepu, w oparciu o doświadczenie specjalisty.
8. Minimalny okres, na jaki zlecane są Prace kontraktowe w trybie cyklicznym, wynosi co najmniej 2 miesiące. Po pierwszym miesiącu Klientowi lub Operatorowi przysługuje prawo do złożenia wypowiedzenia z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, liczonym od dnia złożenia wypowiedzenia. Wypowiedzenie umowy o Prace kontraktowe należy złożyć w formie Komunikatu.

9. Nie jest możliwe zmniejszanie lub zwiększanie liczby dni kontraktowych, zmiana cyklu ich wykonywania, przesuwanie niewykorzystanego czasu lub zmiana specjalisty bez wyraźnej zgody Operatora.
10. Jeżeli Operator nie będzie mógł zapewnić obecności danego specjalisty lub jego zastępstwa w określony dzień kontraktowy – opłata za Prace kontraktowe nie jest naliczana, a kolejny dzień kontraktowy będzie wykonany zgodnie z zakontraktowanym cyklem.
11. Po zakończonym dniu kontraktowym specjalista wyśle Klientowi w Komunikacie, o którym mowa w pkt 4 podsumowanie wprowadzonych zmian, zawierające także czas jaki przepracował nad każdym z punktów Wytucznych.
12. Operator udziela gwarancji na wykonane prace kontraktowe. Do gwarancji stosuje się odpowiednio postanowienia jak dla Prac serwisowych określone w § 16. W przypadku uzasadnionych zastrzeżeń do jakości wykonanych prac wynikających z błędu w sztuce lub zawyżonego czasu wykonania, Operator dokona zwrotu proporcjonalnej do danego dnia kontraktowego, części opłaty. Z uwagi na kontraktację specjalisty w innych dniach, możliwość naprawy błędu pojawi się dopiero kolejnego dnia kontraktowego. Wyjątek stanowią błędy wpływające na Kluczowe funkcjonalności Sklepu, które będą usuwane niezwłocznie.
13. Operator zastrzega, że wprowadzane zmiany w ramach Prac kontraktowych mogą być wykonywane „przyrostowo” tj. pierwsza wersja oddana przez specjalistę będzie funkcjonowała na zasadzie MVP (Minimum Viable Product) i może być dla przykładu niekompatybilna z wszystkimi przeglądarkami. Taki stan rzeczy nie stanowi błędu i jeżeli Klient uzna, że po danej iteracji efekt prac nie jest wystarczający do opublikowania go w Sklepie internetowym, może kontynuować w kolejnym dniu kontraktowym ulepszanie, aż do uzyskania pożądanego efektu.

§ 14 Odpowiedzialność Operatora

1. Całkowita, łączna odpowiedzialność Operatora z wszelkich tytułów, niezależnie od podstawy prawnej lub faktycznej roszczenia, za szkodę wyrządzoną Klientowi niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi, ograniczona jest do wysokości miesięcznej Opłaty abonamentowej w miesiącu, w którym wystąpiła szkoda. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku:
 - a. braku ciągłości świadczenia usługi niezawinionej przez Operatora,
 - b. nieprawidłowego użytkowania Usług,
 - c. podania nieprawdziwych lub niepełnych informacji przy aktywacji Usług,
 - d. naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu przez Klienta,
 - e. siły wyższej - kataklizmów (powódź, huragan, epidemii lub pandemii itp.),
 - f. działania czynników i Osób trzecich (awarie kabla, sprzętu lub oprogramowania w sieciach operatorów telekomunikacyjnych, komórkowych itp.), na które Operator nie miał wpływu oraz nie mógł im zapobiec,
 - g. posłużenia się danymi uwierzytelniającymi, przekazanymi Klientowi w celu dostępu do Usług,
 - h. celowego wyłączenia serwerów w trakcie trwania ataku hakerskiego,
 - i. odrzucenia wysyłanych wiadomości e-mail przez serwery pocztowe inne niż Operatora np. na skutek działania filtrów, blokad lub awarii tych systemów.
 - j. wykonywania operacji niezgodnie z opisem, pomocą, instrukcjami wsparcia technicznego lub z zaleceniami wyświetlanymi w sposób automatyczny przez Usługę.
 - k. nieprawidłowego lub nienormalnego używania Usługi i Aplikacji Pomocniczych, w szczególności wprowadzania nadmiernej liczby informacji do opisów, dodawania liczby elementów powiązanych, wykonywania jednoczesnego zapisu przez wielu użytkowników, zamykania lub przeładowywania

strony w trakcie wykonywania operacji zapisu lub w inny sposób, bez wcześniejszego uzgodnienia, doprowadzania do nadmiernego obciążania serwera.

1. sytuacji, w której Aplikacja indywidualna wykonana w modelu time&material poprzez swoją pracę przez API doprowadziła do znacznego spowolnienia Usługi lub nawet czasowej jej niedostępności.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu transmisji danych, jeśli:
 - a. Nie jest inicjatorem transmisji.
 - b. Nie wybiera odbiorcy danych.
 - c. Nie usuwa albo nie modyfikuje danych będących przedmiotem transmisji.
 - d. Wyłączenie odpowiedzialności obejmuje także automatyczne i krótkotrwałe pośrednie przechowywanie transmitowanych danych, jeżeli działanie to ma wyłącznie na celu przeprowadzenie transmisji, a dane nie są przechowywane dłużej, niż jest to w zwykłych warunkach konieczne dla zrealizowania transmisji.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu wszelkich prowizji naliczonych przez Osoby trzecie, również, używanych przez Klienta, a nie stanowiących bezpośrednio Usługi, w szczególności prowizji naliczanych przez usługi zintegrowane z Usługą. Operator zobowiązany jest do dostarczenia stosownych poświadczeń, umożliwiających odzyskanie niesłusznie naliczonej przez firmę trzecią prowizji lub opłaty.
5. Na Operatorze nie spoczywa obowiązek przeszkolenia Klienta z zakresu użytkowania Usługi.
6. Operator ma prawo czasowego ograniczania działania modułów, udostępniania ich w wybranych godzinach lub wprowadzania ograniczeń na ilość, jeżeli brak limitów mógłby wpłynąć negatywnie na ciągłość i stabilność świadczonych Usług.
7. Operator oświadcza, że wykonując samodzielnie projekty Szablonów graficznych lub znaków towarowych, nie powiela stron czy znaków towarowych Osób trzecich. Operator zaznacza przy tym, że nie prowadzi badania pod kątem nie naruszania interesów Osób trzecich w tym zastrzeżonych motywów czy znaków towarowych, które Operator podczas wykonywania zlecenia mógł naruszyć w szczególności:
 - a. Operator zakupuje licencje na zdjęcia i fonty (tzw. Stockowe) samodzielnie, wykupując licencję na pola eksploatacji zgodne z zleceniem. W przypadku chęci wykorzystania materiałów na innych polach eksploatacji, Klient winien wykupić odpowiednie licencje samodzielnie.
 - b. W przypadku skierowania do Operatora zapytania w Komunikacie, wskaże on źródło pochodzenia zdjęcia lub czcionki oraz szczegółowo wyjaśni, jaka część pracy została zakupiona, a jaka wykonana przez pracowników Operatora.
 - c. Klient wykorzystuje projekt stworzony przez Operatora na własną odpowiedzialność. W przypadku uzasadnionego podejrzenia naruszania interesu Osoby trzeciej, odpowiedzialność Operatora ograniczona jest do wysokości wartości zlecenia.
 - d. Jeżeli przygotowany przez Operatora projekt w sposób uzasadniony narusza interesy Osoby trzeciej, Operator zobowiązuje się do pełnej współpracy z Klientem, celem minimalizacji ryzyka poniesienia odpowiedzialności, w tym zobowiązuje się do bezpłatnego przygotowania nowej wersji projektu, wolnej od stwierdzonej wady.

§ 15 Postępowanie reklamacyjne

1. Klient może dochodzić roszczeń wobec Operatora na drodze sądowej dopiero po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.
2. Prawo do złożenia reklamacji przysługuje Klientowi posiadającemu umowę z Operatorem.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności na skutek wykasowania lub niewłaściwego zmodyfikowania danych przez Klienta w wyniku niepoprawnego wykorzystania dostarczonej Usługi lub wykorzystania elementów oznaczonych jako nieukończone (adnotacja „BETA”) lub wycofywane (adnotacja „wycofywana” lub „wycofywane”).

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych uwierzytelniających do zarządzania Usługą Operatora lub ich użycie przez nieuprawnioną osobę.
5. Operator nie ma obowiązku importowania danych z innych systemów komputerowych, jak i eksportowania danych na potrzeby wykorzystania w innych systemach komputerowych, z wyłączeniem sytuacji, w której wykorzystuje się udostępnione narzędzia Usługi.
6. Jeżeli reklamowana jest ilość czasu przepracowanego na wykonanie płatnego zadania, podstawą do rozpatrzenia reklamacji jest zapis przebiegu wykonania zadania. Dziennik przebiegu wykonania zadania musi zawierać imię i nazwisko pracownika Operatora wykonującego zadanie, precyzyjny czas rozpoczęcia poszczególnych czynności, czas zakończenia, ilość jednostek czasu przepracowanych i krótki opis wykonanych czynności. Suma czasu poświęconego na wykonanie zadania równa jest sumie czasów poszczególnych czynności. Do czasu wykonania zadania Operator ma prawo doliczyć czas potrzebny na rozmowy osobiste lub telefoniczne z Klientem, czytanie obszernych specyfikacji przygotowanych przez Klienta, szukanie zdjęć, czcionek lub innych nie przesłanych przez Klienta a wymaganych do realizacji zadań plików, poprawianie tekstów zawierających błędy językowe.
7. Rozwiązania, usługi lub Aplikacje indywidualne tworzone na zamówienie Klienta w modelu time&material, wychodzące poza standardowy zakres Usługi, które Operator świadczy dodatkowo na rzecz Klienta, nie podlegają odpowiedzialności Operatora, chyba że Operator i Klient w osobnych dokumentach ustalą inaczej. Operator w miarę możliwości oraz zależnie od ustaleń, będzie tworzył rozwiązania wychodzące poza standardowy zakres Usługi tak, aby Klient mógł nimi współadministrować lub monitorować je lub je zabezpieczać.
8. Reklamacja składana przez Klienta w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług powinna zostać sporządzona wyłącznie w formie Komunikatu oraz określać:
 - a. nazwę i identyfikator zadania lub Komunikatu, której reklamacja dotyczy,
 - b. przedmiot reklamacji,
 - c. okoliczności uzasadniające reklamację. Termin na złożenie reklamacji ograniczony czasowo do 14 dni od daty powstania zdarzenia uzasadniającego zgłoszenie reklamacji, pod rygorem nierozpatrywania reklamacji.
9. Termin na złożenie reklamacji do faktury wystawionej zgodnie z §5 ust. 1 wynosi 14 dni od daty wystawienia faktury. W przypadku złożenia reklamacji później, w przypadku uznania reklamacji, faktura nie będzie zmieniona, a różnica w kwocie zostanie dodana do Salda.
10. Termin na złożenie reklamacji do obciążenia Salda usługami niezafakturowanymi wynosi 7 dni od daty ich naliczenia. W przypadku uznania reklamacji, Saldo klienta zostanie zasilone kwotą uznaną za zasadną podczas rozpatrywania reklamacji.
11. Operator rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od daty jej doręczenia, a następnie prześle Klientowi odpowiedź wskazującą rozstrzygnięcie oraz jego uzasadnienie.
12. W przypadku zlecenia prac wykonywanych przez wskazanego przez Klienta Affiliate Partner lub korzystania z usług Affiliate Partner External Services (APES), Klient powinien skierować poprzez Komunikat reklamację w pierwszej kolejności do Affiliate Partner. W przypadku nieskutecznej reklamacji, Klient może złożyć reklamację do Operatora:
 - a. Termin na złożenie reklamacji do usługi wykonanej przez Affiliate Partner wynosi 14 dni.
 - b. Reklamacja powinna zostać zgłoszona w sposób możliwie kompletny, zgodnie z postanowieniami odpowiednich dla typu reklamacji punktów §14.
 - c. Operator ma prawo do nierozpatrywania reklamacji bez podania przyczyny, jeżeli zlecenie prac nastąpiło poza systemem Komunikatów i Saldem.
 - d. Odpowiedzialność Operatora za korzystanie z APES ograniczona jest do wysokości obciążeń z Salda dokonanych przez APES w ciągu ostatnich 3 Okresów rozliczeniowych.

- e. Operator w przypadku uznania reklamacji dotyczącej Affiliate Partner, dokona Klientowi zwrotu środków na Saldo i dokona samodzielnie rozliczenia z Affiliate Partner.
- f. Operator rozpatrzy Reklamację odnoszącą się do Affiliate Partner w terminie 35 dni, wykorzystując dłuższy czas na zbadanie sprawy i mediację z Affiliate Partner.

§ 16 Gwarancja na Prace Serwisowe

1. Operator udziela gwarancji na wykonane przez siebie Prace serwisowe na zasadach ujętych w tym paragrafie. Odpowiedzialność Operatora z tytułu rękojmi jest wyłączona.
2. Okres gwarancji wynosi 60 dni kalendarzowych i liczony jest od dnia, w którym Operator przekazał w formie Komunikatu kompletne rezultaty prac wykonywanych w ramach zleconych Prac serwisowych.
3. Gwarancja na Prace serwisowe, jest niezależna od odpowiedzialności Operatora z tytułu Usługi. Rezultaty Prac serwisowych, nie mogą być powodem reklamowania Usługi, w tym np. jej niedostępności. Przedmiotem reklamacji może być w szczególności: niepoprawne wyświetlanie w przeglądarkach, wykonanie prac niezgodnie z Wytycznymi, nieuzasadnione niewykonanie prac. Operator ponosi odpowiedzialność za uwzględnione reklamacje wyłącznie do wysokości wynagrodzenia uiszczonego przez Klienta za dane Prace serwisowe. Przy czym odpowiedzialność Operatora nie obejmuje utraconych korzyści.
4. Reklamację należy zgłosić w formie Komunikatu, który powinien zawierać dokładny opis przedmiotu reklamacji oraz wszelkie dane mogące przyczynić się do diagnozy problemu. Po otrzymaniu Komunikatu z reklamacją – Operator dokona jej analizy w terminie 14 dni roboczych i powiadomi Klienta o jej wyniku w Komunikacie. W przypadku uznania reklamacji Operator powiadomi Klienta również o sposobie i terminie jej załatwienia.
5. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy dokonania merytorycznej analizy reklamacji złożonej po upływie terminu gwarancji lub z innych przyczyn oczywiście bezzasadnej.
 - a. W przypadku uznania reklamacji przez Operatora, zastrzega on sobie prawo do podjęcia jednostronnej decyzji czy bezpłatnie usunie problem będący przedmiotem reklamacji, czy dokona zwrotu wynagrodzenia poniesionego przez Klienta na realizację Prac serwisowych – przywracając stan sprzed zlecenia.
 - b. W przypadku podjęcia decyzji o naprawie mającej na celu usunięcie problemu – Operator wykonuje te prace priorytetowo. Przez priorytetowe wykonanie rozumie się wykonywanie prac poprawkowych przed wykonaniem kolejnych płatnych zleceń dla Klienta lub innych Klientów.
 - c. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności takich jak: nieobecność osoby obsługującej reklamację, siła wyższa – Operator wskaże nowy termin usunięcia problemu lub może wyznaczyć inną osobę ze swojego zespołu do usunięcia problemu.
 - d. W przypadku wykonania naprawy, okres gwarancji na te prace wynosi 30 dni od dnia przekazania w formie Komunikatu do Klienta kompletnych rezultatów prac.
6. Nie podlegają reklamacji:
 - a. Ograniczenia funkcjonalne wynikające z obiektywnych ograniczeń w realizacji zlecenia, o których występowaniu przy zachowaniu należytej staranności nie wiedział ani Klient ani Operator i których realizacja nie byłaby możliwa do wykonania nawet przez najbardziej biegłą i doświadczoną osobę z zespołu Operatora w takim czasie.
 - b. Ograniczenia wynikające z udostępnionych założeń ogólnych do realizacji prac (np. problemy z wyświetlaniem w przeglądarkach internetowych celowo pominiętych ze względu na zbyt mały udział w rynku, poniżej 2%).
 - c. Prace wykonane zgodnie z zaakceptowanymi przez Klienta Wytycznymi.
 - d. Niewydajna praca programu, wynikająca ze wzrostu ilości danych, (nie dotyczy sytuacji, gdy w zleceniu była podana dokładna ilość danych, dla jakich wykonywane zlecenie ma pracować i był

- przewidziany w zleceniu czas na przeprowadzenie testów wydajnościowych, a Operator potwierdził, że w ramach zrealizowanego zlecenia, taka ilość danych jest możliwa do obsłużenia).
- e. Problemy spowodowane przez inne programy, dodatki, zakłócenia itp., o których istnieniu Klient nie poinformował w zleceniu lub o których istnieniu w momencie rozpoczęcia wykonywania prac, Operator miał prawo nie wiedzieć.
7. Po okresie gwarancji, Operator uznaje, że prace zostały zrealizowane zgodnie z oczekiwaniami Klienta i dokonał on odbioru wykonanych prac. Przy czym do uznania, że nastąpił odbiór prac, nie jest wymagane dodatkowe potwierdzenie przez Klienta.
- a. Klient przyjmuje do wiadomości, iż okres gwarancji ustanowiony jest z uwagi na racjonalizację kosztów obsługi, w szczególności z uwagi na fakt, iż po okresie gwarancji ustalenie przyczyn i źródła problemu (spowodowanych np. oddziaływaniem innych modułów, programów, zmian) jest zbyt kosztowne, problematyczne, a niekiedy i niemożliwe i akceptuje ten fakt dokonując zleceń prac serwisowych.
 - b. Operator ma prawo odmówić Klientowi bez podania przyczyny – dokonania analizy źródła problemu, bez względu na rodzaj problemu i źródło jego powstania. Klient może jednak analizować i usuwać problem w oparciu o nowe zlecenie. Takie zlecenie powinno być dokonane w postaci nowego Komunikatu, wskazującego na oczekiwania co do zmian jakie mają być wprowadzone do strony internetowej Sklepu Klienta lub Usługi, w ujęciu całościowym.
8. Jeżeli Klient nie zgadza się z przyczyną odrzucenia reklamacji, powinien w osobnym Komunikacie złożyć reklamację na zasadach ogólnych, wskazując numer komunikatu, który reklamuje. To zgłoszenie zostanie rozpatrzone na zasadach określonych w § 15 niniejszego Regulaminu przez inną osobę, która zweryfikuje ocenę problemu dokonaną przez osobę wykonującą pracę serwisową.

§ 17 Postanowienia końcowe

1. Do czasu wejścia w życie nowego Regulaminu, obowiązuje poprzedni Regulamin. Nowy Regulamin wchodzi w życie z datą obowiązywania wskazaną w jego treści dla wszystkich aktualnych Klientów korzystających z Usługi, za wyjątkiem Klientów, którzy zamówili i aktywowali usługę w okresie pomiędzy publikacją nowego Regulaminu, a datą obowiązywania wskazaną w jego treści – dla tych Klientów, nowy Regulamin obowiązuje od razu.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają postanowienia Kodeksu cywilnego i odpowiednich ustaw prawa polskiego, a także prawa Unii Europejskiej, w szczególności RODO.
3. Wszelkie informacje przekazane przez Klienta Operatorowi jako sugestie dotyczące ulepszeń, wprowadzenia nowych funkcjonalności mają charakter dobrowolnych i ich przekazanie Operatorowi, o ile strony nie postanowią inaczej na drodze odrębnych porozumień, oznaczają zrzeczenie się praw do praw, licencji czy udziałów w korzyściach osiągniętych na drodze eksploatacji powstałych ulepszeń lub nowych produktów.
4. Wszelkie powstałe spory, będą rozstrzygane przez sąd powszechny w Szczecinie.
5. Klient zobowiązuje się do nienaruszania własności intelektualnej Operatora w zakresie wykorzystywania rozwiązań występujących w sposób unikalny w Usłudze.
6. Nieważność któregośkolwiek z postanowień Regulaminu, nie powoduje nieważności całego Regulaminu, lecz powoduje tylko uchylenie nieważnego postanowienia Regulaminu, w miejsce którego wejdą najbliższe intencjom stron, ważne postanowienia.