

# Regulamin usługi IdoSell dla Klientów z UE

Obowiązujący od dnia 1 sierpnia 2026 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 Usługę. Aktywacja usługi następuje po zaksięgowaniu przez Operatora Opłaty aktywacyjnej.
3. **API** – otwarty interfejs programistyczny, z którym komunikują się programy uruchamiane na innych systemach niż 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 Operatora** – dodatkowe programy instalowane przy okazji Usługi, zwiększające jej funkcjonalność o niestandardowe funkcje. Podstawą korzystania z Aplikacji pomocniczych Operatora jest rozpoczęcie subskrypcji na zasadach opisanych w regulaminie Usługi lub Cenniku albo w przypadku rozwiązań indywidualnych - zasad ustalonych bezpośrednio pomiędzy Klientem, a Operatorem.
6. **Aplikacje pomocnicze Osoby trzeciej** - dodatkowe programy instalowane przy okazji Usługi, zwiększające jej funkcjonalność o niestandardowe funkcje. Podstawą korzystania z Aplikacji pomocniczych Osoby trzeciej jest rozpoczęcie subskrypcji na zasadach wskazanych przez Osobę trzecią.
7. **Awaria krytyczna** – awaria uniemożliwiająca realizację Kluczowych funkcjonalności Usługi, w szczególności przyjmowanie i realizację zamówień.
8. **Blog IdoSell** – system przekazywania informacji wszystkim Klientom korzystającym z Usługi poprzez Panel administracyjny. Informacje przekazywane przez Blog IdoSell mają taki sam charakter i skutek jak zawiadomienia w Formie pisemnej, zwłaszcza w kwestii zawiadomienia o zmianach w Regulaminie czy Cenniku lub prowadzonych pracach.
9. **BOK** – wydzielona część Usługi, wymagająca do dostępu podania Danych uwierzytelniających, umożliwiająca zarządzanie kontem Klienta w Usłudze, używania Komunikatów i dokonywania innych czynności.
10. **Cennik (usługi)** – dla Klientów z UE, wykaz szczegółowych świadczeń, wraz z ich cenami, obejmujących opłaty administracyjne, abonamentowe, serwisowe i dopłaty, udostępniony na Stronie internetowej Operatora. Cennik obejmuje również opłaty ponoszone na rzecz Zewnętrznego Dostawcy Usług Płatniczych. Jeżeli Klient obsługiwany jest przez IAI Affiliate Partner może on stosować własny Cennik w zakresie wykonywanych przez siebie usług.
11. **Centrum Supportu** – moduł dostępny po zalogowaniu do konta użytkownika w BOK służący do kontaktu z działem wsparcia IdoSell za pomocą infolinii webowej i Komunikatów.
12. **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.

13. **Dane bilingowe** – dane firmy Klienta. Dane te muszą zostać zweryfikowane przez Operatora wraz z informacją o tym, czy Klient jest płatnikiem VAT.
14. **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.
15. **Data Act** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2854 z dnia 13 grudnia 2023 r. w sprawie zharmonizowanych przepisów dotyczących sprawiedliwego dostępu do danych i ich wykorzystywania oraz w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) 2017/2394 i dyrektywy (UE) 2020/1828 (akt w sprawie danych).
16. **Dokument wdrożeniowy** – formularz przesyłany do Klienta w formie elektronicznej, zawierający pulę pytań, niezbędnych do wypełnienia przez Klienta przed rozpoczęciem Prac wdrożeniowych. Dokument wdrożeniowy służy zapisaniu danych oraz Wytucznych, niezbędnych do przeprowadzenia Prac wdrożeniowych i może zawierać dodatkowe załączniki. Wszelkie zmiany w Dokumencie wdrożeniowym muszą być dokonywane za zgodą Klienta i Operatora.
17. **Dostawca usług pośrednich** – podmiot dokonujący usługi pośredniej w rozumieniu art. 3 lit. g pkt i-iii DSA, tj. jednej z następujących usług społeczeństwa informacyjnego:
  - a usługi "zwykłego przekazu" polegającej na transmisji w sieci telekomunikacyjnej informacji przekazanych przez odbiorcę usługi lub na zapewnianiu dostępu do sieci telekomunikacyjnej;
  - b usługi "cachingu" polegającej na transmisji w sieci telekomunikacyjnej informacji przekazanych przez odbiorcę usługi, obejmującej automatyczne, pośrednie i krótkotrwałe przechowywanie tej informacji, dokonywane wyłącznie w celu usprawnienia późniejszej transmisji informacji na żądanie innych odbiorców;
  - c usługi "hostingu" polegającej na przechowywaniu informacji przekazanych przez odbiorcę usługi oraz na jego żądanie.Operator, z uwagi na świadczoną Usługę jest dostawcą usługi hostingu oraz dostawcą usługi Platform internetowych.
18. **DSA** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych) (Dz. Urz. UE L 277 z 27.10.2022 r., str. 1).
19. **Domena** – unikalny w skali sieci Internet ciąg znaków alfanumerycznych identyfikujących stronę internetową.
20. **Forma dokumentowa** – do zachowania dokumentowej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie.
21. **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.
22. **Forma pisemna** – do zachowania formy pisemnej czynności prawnej wystarcza złożenie własnoręcznego podpisu na dokumencie obejmującym treść oświadczenia woli.
23. **Hosting aplikacji indywidualnych** – przestrzeń serwerowa należąca do Operatora, na której umieszczona jest Aplikacja indywidualna.
24. **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 na 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 ma dla Klienta charakter zawodowy. Jeżeli jeden podmiot zamawia wiele Paneli administracyjnych, przez Klienta przyjmuje się każdy Panel administracyjny osobno.
25. **Klient sklepu** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która dokonuje u Klienta zakupów internetowych.

26. **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.
27. **Komunikat (Ticket)** – wiadomość wysłana przy pomocy systemu do komunikacji między Klientem, a Operatorem, dostępnego w BOK. Każdy Komunikat oprócz treści opatrzony jest imieniem i nazwiskiem osoby wysyłającej oraz datą i godziną jego wysłania. Komunikaty po wysłaniu nie mogą być modyfikowane z zastrzeżeniem, iż Operator może usuwać z nich dane, które nie powinny być przesyłane tym kanałem, a dostęp do nich powinien mieć ograniczony z perspektywy Klienta krąg osób (np. skany dowodów osobistych, dane do logowania, hasła, klucze dostępowe, dane kart płatniczych, dane bankowe, inne informacje umożliwiające dostęp do kont lub środków finansowych lub szczególne kategorie danych osobowych).
28. **Kredyt kupiecki** – tzw. post-paid, dopuszczalny ujemny poziom Salda minimalnego przyznawany uznaniowo przez Operatora.
29. **Log** – dziennik zdarzeń Usługi, serwera www lub innego komponentu Usługi.
30. **Marketplace** – zewnętrzne platformy handlowe zintegrowane ze Sklepem, z których może wpłynąć Zamówienie niesklepowe do panelu (np. Allegro, Amazon, eBay).
31. **Moderowanie treści** – w rozumieniu art. 3 lit. t DSA, oznacza działania, bez względu na to czy są one zautomatyzowane, podejmowane przez dostawców usług pośrednich (Operator), których celem jest, w szczególności, wykrywanie, identyfikowanie i zwalczanie nielegalnych treści lub informacji niezgodnych z warunkami korzystania z ich usług, przekazywanych przez odbiorców usługi (Klient), w tym wdrażane środki, które wpływają na dostępność, widoczność i osiągalność takich nielegalnych treści lub informacji, takie jak uniemożliwienie dostępu do nich lub ich usunięcie, lub które wpływają na możliwość przekazywania takich informacji przez odbiorców usługi, takie jak zamknięcie lub blokada Usługi (Klient).
32. **Nielegalne treści** – zgodnie z art. 3 lit. h DSA są to informacje, które same w sobie lub przez odniesienie do działania, w tym sprzedaży produktów lub świadczenia usług, nie są zgodne z prawem Unii lub z prawem jakiegokolwiek państwa członkowskiego, które jest zgodne z prawem Unii, niezależnie od konkretnego przedmiotu lub charakteru tego prawa.
33. **Numer telefonu komórkowego** – numer telefonu obowiązkowo podawany przez Klienta przy zawieraniu umowy, na który Operator wysyła numer PIN.
34. **Odbiorca usługi** – w rozumieniu art. 3 lit. b DSA oznacza osobę fizyczną lub prawną, która korzysta z usługi pośredniej, w szczególności w celu poszukiwania informacji lub udostępnienia jej. Odbiorcą usługi na płaszczyźnie niniejszego Regulaminu jest Klient.
35. **Okres rozliczeniowy** – czas, na jaki została naliczona Opłata abonamentowa, który standardowo trwa miesiąc kalendarzowy zaczynając od pierwszego dnia każdego miesiąca.
36. **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.
37. **Opłata abonamentowa** – opłata uiszczana z góry przez Klienta co miesiąc, zgodnie z wybranym przez niego Planem abonamentowym.
38. **Opłata aktywacyjna** – uiszczane z góry przez Klienta wynagrodzenie za aktywację Usługi w przypadku zawarcia umowy.
39. **Opłata za Utrzymanie Usługi** – opłata naliczana za utrzymanie Usługi na serwerach Operatora po przekroczeniu terminu płatności faktury VAT do momentu zapłaty w całości należności wynikającej z faktury VAT.

40. **Osoba trzecia** – osoba prawna, fizyczna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, niebędąca Klientem, w tym przedsiębiorca udostępniający Klientom swoje Aplikacje Pomocnicze.
41. **Pakiet wdrożeniowy** – wybierany przez Klienta zakres Prac wdrożeniowych, określony w aktualnej ofercie Operatora.
42. **Panel administracyjny** – narzędzie do zarządzania Usługą i zarządzania sprzedażą dokonywaną przez Sklep, wymagające przedstawienia danych uwierzytelniających.
43. **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.
44. **Plan abonamentowy** – wybierany przez Klienta zakres Usługi określony przez parametry, warunki świadczenia i ceny, w szczególności pakiety i limity, opisany w Cenniku.
45. **Platforma internetowa** – w rozumieniu art. 3 lit. i DSA oznacza usługę hostingu, która na żądanie odbiorcy usługi przechowuje i rozpowszechnia publicznie informacje.
46. **Prace kontraktowe** – to prace zlecone Operatorowi, których celem jest rozwój i udoskonalanie Sklepu, poprzez prace nad projektem Szablону lub modyfikacje bezpośrednio w Szablonie sklepu. Prace kontraktowe są realizowane w modelu Time&Material i wykonywane są w określone dni robocze (dni kontraktowe), przez dedykowanego indywidualnie specjalistę z zespołu Web Developers. Za dzień kontraktowy uznawane jest 7 roboczogodzin.
47. **Prace serwisowe** – to prace zlecone Operatorowi, których celem jest dostosowanie parametrów i funkcjonalności Usługi do indywidualnych potrzeb Klienta. W szczególności, mogą obejmować: prace nad projektem Szablону lub Szabloneм sklepu, tworzenie Aplikacji indywidualnych i rozwiązań programistycznych, edycję danych Klienta, dodatkową konfigurację Sklepu lub Aplikacji pomocniczych, import danych lub tworzenie programu do importu danych z zewnętrznej bazy danych (w tym innego sklepu internetowego), nietypową konfiguracją serwera przez administratora (w zakresie np. przekierowań, domen), szkolenia indywidualne dla Klienta itp. Prace serwisowe są realizowane w modelu Time&Material, i związane są z realizacją konkretnego projektu według Wytycznych i zakresu zdefiniowanego przez Klienta. O możliwości realizacji ww. zakresu oraz o terminie realizacji prac decyduje Operator, w oparciu o Wytyczne Klienta oraz bieżące możliwości zespołu realizującego.
48. **Prace wdrożeniowe** – to prace zlecone Operatorowi, których celem jest uruchomienie nowego Sklepu poprzez realizację wybranego przez Klienta Pakietu wdrożeniowego, zgodnego z ofertą Operatora. Prace wdrożeniowe wykonywane są na podstawie Dokumentu wdrożeniowego.
49. **Przeźródź dyskowa na opcjonalna pliki np. filmy, PDFy, itp.**– 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.
50. **Rachunek Operatora** – rachunek bankowy wskazany przez Operatora jako właściwy do dokonywania opłat za Usługę w danej Walucie rozliczeniowej.
51. **Regulamin** – niniejszy regulamin, obowiązujący zarówno dla obsługi przez Operatora, jak i IAI Affiliate Partner.
52. **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).
53. **Saldo** – zapis historii operacji prowadzonych pomiędzy Klientem, a Operatorem prezentujący (i) wartość naliczeń, które zostaną ujęte przez Operatora na kolejnej fakturze VAT (Bieżące naliczenia) (ii) stan opłacenia przez Klienta, wystawionych faktur VAT (Saldo rozliczeniowe) Saldo rozliczane w walucie PLN prowadzone jest w kwotach netto. Saldo rozliczane w walutach obcych prowadzone jest w kwotach brutto.

54. **Saldo minimalne** – wynosi kwotę przyznanego Kredytu kupieckiego. . Po przekroczeniu limitu Salda minimalnego Operator nie ma obowiązku świadczenia Usługi, w tym wyświetlania Sklepu.
55. **Saldo Wpłat** – zapis historii operacji prowadzonych pomiędzy Klientem, a Klientami sklepu (w tym w szczególności transakcji dokonywanych odpowiednio za pośrednictwem usług IdoPay na rachunek bankowy Zewnętrznego Dostawcy Usług Płatniczych i Broker), pokazujący aktualną różnicę między stanem wpłat i stanem wypłat wykonanych przez Klienta. Poziom salda rozumiany jest jako różnica pomiędzy wpłatami, a wypłatami.
56. **Saldo Wpłat IdoPay** – zapis historii transakcji płatniczych dokonywanych za pośrednictwem usługi IdoPay pomiędzy Klientem (w przypadku, gdy jest on klientem Zewnętrznego Dostawcy Usług Płatniczych), a Klientami sklepu, obejmujących ewidencję środków pieniężnych, które są gromadzone na rachunkach płatniczych Zewnętrznego Dostawcy Usług Płatniczych przed przekazaniem ich Klientom.
57. **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.
58. **Sklep** – serwis internetowy (www) Klienta uruchomiony z wykorzystaniem Usługi, prezentujący Klientom sklepu przez Szablon sklepu, asortyment Klienta oraz wszelkie informacje dotyczące sprzedaży i umożliwiający dokonywanie zakupów przez Internet. W ramach jednego Panelu Administracyjnego uruchomionego w Usłudze, Klient może prowadzić wiele Sklepów.
59. **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).
60. **Spam** – przesyłana drogą 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 niezwiązanych z Usługą.
61. **Strona internetowa Operatora** – strona internetowa umieszczona pod adresem [www.idosell.com](http://www.idosell.com) i [www.pomoc.idosell.com](http://www.pomoc.idosell.com).
62. **Szablon sklepu** – układ służący jako podstawa do prezentacji wizualnych i funkcjonalnych elementów interfejsu Sklepu internetowego. Zapewnia strukturalny format do ekspozycji produktów i obsługi w ramach Sklepu internetowego.
63. **Terytorium UE** – terytoria państw członkowskich Unii Europejskiej.
64. **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.
65. **Usługi dodatkowe do Planów abonamentowych** – to opcjonalne, powiązane z wybranym Planem abonamentowym, nieobowiązkowe moduły zwiększające funkcjonalność Usługi, rozliczane w cyklu miesięcznym lub rocznym.
66. **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.
67. **Warunki korzystania z usług** – zgodnie z art. 3 lit. u DSA oznaczają klauzule, niezależnie od ich nazwy lub formy, które regulują stosunek umowny między dostawcą usług pośrednich a odbiorcami usług. W odniesieniu do Usługi jest to niniejszy Regulamin.
68. **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”.
69. **Wytyczne** – przedstawione przez Klienta wskazówki, kierunkujące Operatora przy wykonywaniu Prac kontaktowych, Prac serwisowych lub Prac wdrożeniowych

70. **Wywołanie API** – wykonanie jednej instrukcji (bramki) w API.
71. **Zamówienie sklepowe** – zamówienie złożone poprzez stronę Sklepu lub przez Customer API.
72. **Zamówienie niesklepowe** – zamówienie złożone bezpośrednio poprzez API, poprzez interfejs Panelu lub integracje zewnętrzne np. marketplace.
73. **Zewnętrzny Dostawca Usług Płatniczych** – IdoPayments sp. z o. o., która jest wpisana do rejestru krajowych instytucji płatniczych pod numerem IP54/2022 świadczący usługę IdoPay (usługa acquiringu w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych).

## § 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 zamówienia Usługi prawdziwymi i aktualnymi Danymi bilingowymi, zaakceptowanie postanowień Regulaminu i Cennika, które stanowią integralną część umowy na Usługę, kliknięcie przycisku "Zamawiam", 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 udostępniony w BOK. Przy zawieraniu umowy z Operatorem, dochodzi jednocześnie, na zasadach określonych w odrębnym Regulaminie i z Klientami spełniającymi warunki wskazane w tym Regulaminie, do zawarcia umowy z Zewnętrznym Dostawcą Usług Płatniczych, który będzie świadczył na rzecz Klienta usługę płatniczą acquiringu IdoPay, która wspiera dokonywanie płatności w Sklepach i jest zintegrowaną z Usługą. Operator jest pełnomocnikiem Zewnętrznego Dostawcy Usług Płatniczych na etapie zawierania i rozwiązywania umowy z tym dostawcą.
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, będzie stosować standardy UE, bez względu na miejsce skąd wysyłane są towary, w szczególności przepisy związane z prawidłowym rozliczaniem podatków. W szczególności oświadcza, że musi podawać wiarygodne czasy dostaw, numer telefonu 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 użytkowaniem 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, a w przypadku ich zmiany do niezwłocznego aktualizowania. Nieprzekazanie Danych bilingowych albo ich niezgodność z informacjami wynikającymi z odpowiednich rejestrów może skutkować ograniczeniami w świadczeniu przez Operatora całości lub części Usługi albo rozwiązaniem umowy na Usługę 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 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.
6. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia umowy na Usługę. 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, Opłacie aktywacyjnej oraz opłacie za Pakiet wdrożeniowy (jeśli został wybrany).
9. W przypadku umowy zawieranej na czas określony, pierwsza wpłata obejmuje:
  - a. w przypadku wyboru Planu abonamentowego Start: sumę Opłaty abonamentowej za 12 miesięcy, Opłaty aktywacyjnej oraz opłaty za Pakiet wdrożeniowy (jeśli został wybrany).
  - b. w przypadku wyboru pozostałych Planów abonamentowych: sumę Opłaty abonamentowej za pierwszy miesiąc, Opłaty aktywacyjnej oraz opłaty za Pakiet wdrożeniowy (jeśli został wybrany).
10. Pierwsza wpłata opisana w punkcie powyżej, może ulec zmianie zgodnie z regulaminem trwającej promocji.

#### **§ 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), w tym 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 wyrażona 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 niepozwalający 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 email) 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 niepodlegającej edycji, w szczególności są już wydrukowane, w takim przypadku Operator zachowuje prawo do dalszego ich wykorzystywania.
  11. Jeżeli Klient 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 wpłacanie prowizji Affiliate Partner.
  12. Klient włączając za pośrednictwem Usługi moduł integracji z usługami Osoby trzeciej lub dokonując integracji Usługi samodzielnie z usługami Osoby trzeciej lub rozpoczynając subskrypcję Aplikacji

- pomocniczej Osoby trzeciej, udostępnia Osobie trzeciej samodzielnie i na własne ryzyko swoje dane osobowe oraz dane osobowe 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. Klient wyraża zgodę na udostępnienie danych Sklepu lub Klienta oraz danych dotyczących transakcji Klientów Sklepu, które to dane będą umożliwiały i ułatwiały świadczenie usług akcesoryjnych dotyczących sprzedaży towaru w Sklepie. Dane te mogą być udostępniane podmiotom powiązanim z Operatorem, w tym spółkom z jego grupy kapitałowej, które świadczą lub będą świadczyć dla Klientów Sklepów usługi akcesoryjne dotyczące sprzedaży towarów – w przypadku, gdy Klient sklepu będzie korzystał z takiej usługi. Aktualna lista takich podmiotów jest dostępna na stronie internetowej Operatora. Operator może włączyć w odpowiednim miejscu w Sklepie funkcjonalność umożliwiającą korzystanie przez Klientów sklepów z takiej usługi. Klient akceptuje umieszczenie i zobowiązuje się do umieszczenia na etapie zakładania przez Klienta sklepu konta w Sklepie lub logowania się przez Klienta sklepu do Sklepu oraz na etapie finalizacji zakupu towaru dodatkowego checkboxa umożliwiającego wyrażenie przez Klienta sklepu zgody na otrzymywanie od Klienta informacji handlowej dotyczącej produktów i usług własnych, jak i dotyczących Operatora, w tym spółkom z jego grupy kapitałowej. Klient wyraża jednocześnie zgodę na to, że w e-mailach transakcyjnych, w tym potwierdzających zakup towaru oraz w komunikacji mającej na celu zbieranie opinii od Klientów sklepów, znajdzie się informacja o ww. usługach.
  15. 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.
  16. 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.
  17. 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.
  18. 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) odsprzedawania, 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.

19. Operator zobowiązuje się do przestrzegania polityki prywatności publikowanej na Stronie internetowej Operatora.
20. 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 w ramach Usługi, a także danych osobowych pracowników, współpracowników i kontrahentów udostępnionych Operatorowi celem realizacji Usługi i przetwarza je zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Przedsiębiorcy, którym Klient udostępnił Usługę w ramach usługi Oddział firmy, nie będący oddziałami w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, nie są dla Operatora administratorami danych osobowych, a Operator nie ponosi w stosunku do nich jakiegokolwiek odpowiedzialności wynikającej z przetwarzania danych osobowych i nie łączy ich z Operatorem żadna umowa w tym zakresie (Operator nie jest w szczególności podmiotem przetwarzającym dla takich podmiotów, zaś wszelkie kwestie związane z danymi osobowymi, podmioty te są obowiązane uregulować z Klientem).
2. Klient wyrażając zgodę na realizację Usługi oraz akceptując niniejszy Regulamin powierza Operatorowi przetwarzanie danych osobowych Klientów sklepów internetowych, pracowników, współpracowników i kontrahentów działających w oparciu o wykorzystywane Oprogramowanie w ramach Usługi oraz danych osobowych 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 (podpowierzenie 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. 5 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 wysokość 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 przekaże 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 20 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 Rachunku 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 rozliczeniowe 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 Bieżących naliczeń.
  - 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.
  - f. Operator zastrzega sobie prawo do księgowania wpłat dokonywanych przez Klienta na poczet najdawniej wymagalnej faktury VAT.
4. Rozliczenia Operatora z Klientem prowadzone są 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 Salda minimalnego, 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 w pełnej wysokości. Jeżeli strony nie umówią się inaczej, częściowa spłata faktury VAT nie zmniejsza liczby dni opóźnienia.
6. Jeżeli Klient dokonuje wpłaty przekraczającej wysokość Salda rozliczeniowego (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 oraz kosztów usług takich jak Reklamy Google od IdoSell, Usługi kurierskiej Broker i innych omówionych w §9, które mogą być rozliczone po okresie wypowiedzenia, ze względu na rozliczenia Operatora z jego partnerami. Opłata naliczana za takie zadania nie podlega zwrotowi.
7. Faktury VAT wystawiane są w postaci elektronicznej zgodnie z wymogami Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF) i udostępniane przez BOK lub poprzez Krajowy System e-Faktur (KSeF).
8. Saldo bieżących naliczeń są 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 Operatora lub Aplikacji pomocniczej Osoby trzeciej.
  - d. Przekroczenie limitów w Planie abonamentowym i naliczenie opłat i prowizji zgodnej z Cennikiem.
  - e. Naliczenie opłaty dodatkowej zgodnej z Cennikiem.
9. Saldo rozliczeniowe 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 rozliczeniowe zwiększa różnica między górnym zaakceptowanym kosztem, a naliczonym kosztem.
10. 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 rozliczeniowe celem pokrycia zadłużenia. Operator uznaje tę akcję za tożsamą ze złożeniem oświadczenia o potrąceniu.
11. Operator wskazuje dla każdej Waluty rozliczeniowej właściwy Rachunek Operatora.
12. 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.
13. Jeżeli Klient nie dostarczy i nie zweryfikuje u Operatora swojego numeru rachunku bankowego, zgodnie z procedurą Operatora, środki zgromadzone na Saldzie Wpłat ulegają przepadkowi na rzecz Operatora –po upływie terminu przedawnienia roszczenia Klienta o wypłatę tych środków.
14. W sytuacji posiadania co najmniej jednej wymagalnej i nieopłaconej w całości faktury VAT na rzecz Operatora, Operator może wystąpić do Zewnętrznego Dostawcy Usług Płatniczych celem pobrania środków pieniężnych Klienta na pokrycie ww. zaległości płatniczych z: (i) Salda Wpłat IdoPay lub (ii) z karty płatniczej Klienta i przekazania tych środków do Operatora, na co Klient wyraża na podstawie niniejszego zapisu zgodę.
15. W przypadku zmiany Planu abonamentowego, wszelkie dotychczas ustalone stawki indywidualnie powiązane z dotychczasowym Planem abonamentowym przestają obowiązywać, a wiążące są te wynikające z aktualnej oferty Operatora umieszczonej w Cenniku

## **§ 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 Błog 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 ze złożeniem wypowiedzenia na zasadach ogólnych liczonego od dnia otrzymania w Komunikacie lub w 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 Klient 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 przedłuży ważność usługi o kolejny Okres rozliczeniowy.
7. Operator udostępnia dla Klienta Cenniki w czterech Walutach rozliczeniowych.
8. Klient dokonuje zmiany Waluty rozliczeniowej, gdy Saldo nie jest ujemne:
  - 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, niewymagające 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, a Operator uprawniony jest do cyklicznej weryfikacji ich poprawności
5. Operator zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym, z winy Klienta, w drodze jednostronnego, niewymagającego potwierdzenia przez Klienta, oświadczenia w Komunikacie, 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, wykreśli działalność gospodarczą z odpowiedniego rejestru oraz będzie prowadził sprzedaż bez posiadania firmy lub 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 sobie 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.

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 Operatora.

## § 8 Zmiana dostawcy Usługi, przeniesienia lub usunięcie danych

1. W trybie Data Act, na zasadach określonych w niniejszym paragrafie, Klient jest uprawniony do złożenia wniosku o:
  - a. zmianę dostawcy usług wchodzących w zakres Usługi Operatora;

- b. przeniesienie danych eksportowalnych i aktywów cyfrowych pochodzących z Usługi dotyczących Klienta (zwanym dalej „Danymi”) do lokalnej infrastruktury ICT);
    - c. usunięcie danych eksportowalnych i aktywów cyfrowych pochodzących z Usługi dotyczących Klienta,
  - tj. zainicjować proces zwany „Procesem zmiany”.
2. Złożenie wniosku, o którym mowa w ust. 1, jest równoznaczne ze złożeniem przez Klienta wypowiedzenia umowy z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia, z zastrzeżeniem ust. 7.
3. W okresie 30 dni od dnia upływu okresu wypowiedzenia umowy (zwanym dalej „Okresem przejściowym”), Operator zobowiązuje się do wsparcia Klienta w Procesie zmiany poprzez:
  - a. przekazanie wszelkich istotnych informacji dotyczących Danych;
  - b. udostępnienie narzędzi umożliwiających eksport Danych z Usługi w powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego;
  - c. w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, współpracę z nowym dostawcą w celu zapewnienia ciągłości świadczenia usług.
4. Klientowi przysługuje prawo do jedнокrotnego złożenia wniosku o przedłużenie Okresu przejściowego, w którym to wniosku Klient wskazuje proponowany okres przedłużenia oraz przyczyny przedłużenia.
5. Umowa zostaje uznana za rozwiązana, a Klient zostaje poinformowany o jej rozwiązaniu w następujących terminach:
  - a. po pomyślnym zakończeniu Procesu zmiany dostawcy, w przypadkach o których mowa w ust. 1 pkt a i b;
  - b. po upływie okresu wypowiedzenia, w przypadku o którym mowa w ust. 1 pkt c.
6. Klient jest zobowiązany powiadomić Operatora o pomyślnym zakończeniu Procesu zmiany, w przypadkach o których mowa w ust. 1 pkt a i b.
7. W przypadkach, o których mowa w ust. 1 pkt a i b, w zakresie umów zawartych na czas:
  - a. nieoznaczony:
    - 1) gdy Klient powiadomi Operatora o pomyślnym zakończeniu Procesu zmiany, Umowa zostaje rozwiązana z dniem otrzymania przez Operatora powiadomienia, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Klienta zgodnie z ust. 5;
    - 2) gdy Klient nie powiadomi Operatora o pomyślnym zakończeniu Procesu zmiany do dnia zakończenia Okresu przejściowego, Umowa nie zostaje rozwiązana i obowiązuje na dotychczasowych warunkach;
  - b. oznaczony:
    - 1) gdy Klient powiadomi Operatora o pomyślnym zakończeniu Procesu zmiany, Umowa zostaje rozwiązana z dniem otrzymania przez Operatora powiadomienia, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Klienta zgodnie z ust. 5;
    - 2) gdy Klient nie powiadomi Operatora o pomyślnym zakończeniu Procesu zmiany do dnia zakończenia Okresu przejściowego:
      - a) w sytuacji, w której pierwotny okres obowiązywania Umowy jeszcze nie upłynął, Umowa nie zostaje rozwiązana i obowiązuje na dotychczasowych warunkach;
      - b) w sytuacji, w której pierwotny okres obowiązywania Umowy upłynął, Umowa zostaje rozwiązana z dniem upływu tego terminu.
8. Szczegółowa specyfikacja wszystkich kategorii danych i aktywów cyfrowych, w tym wszystkich Danych eksportowalnych:
  - a. które można przenieść w trakcie Procesu zmiany dostawcy oraz;
  - b. które są wyłączone od przeniesienia w ramach Procesu zmianysą określone pod adresem: <https://www.idosell.com/pl/dostep-i-przenoszenie-danych-w-idosell-zgodnie-z-data-act/>.
9. Po upływie Okresu przejściowego Operator zapewni Klientowi możliwość pobrania Danych eksportowalnych i aktywów cyfrowych z Usługi jego dotyczących przez okres 30 dni kalendarzowych (zwanym dalej „Okresem udostępnienia”).
10. Po upływie Okresu udostępnienia Operator całkowicie usuwa wszystkie Dane eksportowalne i aktywa cyfrowe z Usługi wygenerowane przez Klienta lub bezpośrednio dotyczące Klienta, pod warunkiem, że Proces zmiany został pomyślnie ukończony.

11. W przypadkach opisanych w niniejszym paragrafie Operator zobowiązuje się wspierać strategię odejścia Klienta w odniesieniu do Usługi. Istotne informacje dotyczące tego procesu dostępne są pod adresem: <https://www.idosell.com/pl/dostep-i-przenoszenie-danych-w-idosell-zgodnie-z-data-act/>.
12. Operator jest uprawniony do obciążenia Klienta opłatami z tytułu zmiany dostawy:
  - a. za świadczenie Usługi na rzecz Klienta w Okresie przejściowym – w takiej sytuacji opłata za każdy miesiąc będzie równa Opłacie abonamentowej oraz opłatom za Usługi dodatkowe do Planów abonamentowych (jeżeli Klient z nich korzysta);
  - b. gdy rozwiązanie umowy zawartej na czas oznaczony, w związku ze złożeniem przez Klienta wniosku o którym mowa w ust. 1, nastąpi przed upływem umownego okresu obowiązywania Umowy – w takiej sytuacji opłata będzie równa ilorazowi sumy Opłaty abonamentowej i opłat za Usługi dodatkowe do Planów abonamentowych (jeżeli Klient z nich korzysta) oraz ilości miesięcy pozostałych do końca okresu obowiązywania Umowy [(Opłata abonamentowa + opłaty za Usługi dodatkowe do Planów abonamentowych) x ilość miesięcy pozostałych do końca okresu obowiązywania Umowy]; w przypadku gdy rozwiązanie umowy nastąpi w trakcie miesiąca, przedmiotowa opłata będzie naliczona proporcjonalnie;
  - c. gdy rozwiązanie umowy zawartej na czas oznaczony, w związku ze złożeniem przez Klienta wniosku o którym mowa w ust. 1, nastąpi po upływie umownego okresu obowiązywania Umowy – w takiej sytuacji opłata będzie równa ilorazowi sumy Opłaty abonamentowej i opłat za Usługi dodatkowe do Planów abonamentowych (jeżeli Klient z nich korzysta) oraz ilości miesięcy pozostałych do końca okresu obowiązywania Umowy [(Opłata abonamentowa + opłaty za Usługi dodatkowe do Planów abonamentowych) x ilość miesięcy pozostałych do końca okresu obowiązywania Umowy]; w przypadku gdy rozwiązanie umowy nastąpi w trakcie miesiąca, przedmiotowa opłata będzie naliczona proporcjonalnie.

## **§ 9 Warunki szczególne 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 lub 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, w tym limity i ograniczenia dotyczące pewnych elementów Usługi, 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 od kolejnego Okresu rozliczeniowego:
  - a. na wyższy, w przypadku przekroczenia miesięcznego pakietu Zamówień sklepowych lub Zamówień niesklepowych w ramach Planu Start; 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.
  - d. jeżeli Klient samodzielnie dokona edycji Szablону Sklepu, w wyniku której co najmniej jeden element identyfikujący Usługę zostanie ukryty, usunięty lub zniekształcony (tj. usunięty zostanie co najmniej jeden z elementów: logo „Powered by IdoSell” z Szablону Sklepu, Meta-Author i oznaczenia "Generated by IdoSell" na dokumentach) i pomimo wezwania Operatora w ciągu 14 dni nie przywróci ww. elementów, a znajduje się na Planie abonamentowym z niedostępną Usługą White-Label, Plan abonamentowy zostanie zmieniony na najniższy możliwy Plan abonamentowy obejmujący Usługę White-Label oraz zostanie naliczona opłata za Usługę White-Label, zgodnie z obecnym Cennikiem Operatora, począwszy od najbliższego Okresu rozliczeniowego.

Saldo bieżących naliczeń Klienta zostanie jednocześnie obciążone nową Opłatą abonamentową obliczoną proporcjonalnie do końca Okresu rozliczeniowego, z uwzględnieniem pomniejszenia o niewykorzystaną część uprzednio uiszczonej Opłaty abonamentowej. Opłaty za Usługi dodatkowe do Planów abonamentowych naliczane są z góry, obowiązują do końca bieżącego Okresu rozliczeniowego i nie podlegają przeliczeniu proporcjonalnemu.

5. Klient może zmienić Plan abonamentowy na niższy od kolejnego Okresu rozliczeniowego, za pośrednictwem BOK, nie częściej niż raz w miesiącu kalendarzowym. Operator ma prawo odmówić Klientowi migracji na inny Plan abonamentowy, w szczególności tańszy, 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, 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 sklepów w ramach Usługi, nie wymaga zawarcia dodatkowej umowy licencyjnej z Operatorem. Korzystanie z przygotowanych materiałów w postaci logo i projektów Szablonów 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 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 udostępnia nieodpłatnie aktualizacje Szablonów sklepów w formacie standard. W Szablonach sklepów tworzonych przez Klienta samodzielnie lub na zlecenie Klienta przez Operatora w ramach Prac wdrożeniowych, Prac serwisowych lub Prac kontraktowych – aktualizacje mogą nie pokrywać w pełni wszystkich komponentów Szablону sklepu. W tej sytuacji, Klient zobowiązany jest do dostosowania Szablону sklepu do obowiązujących przepisów prawa.
13. 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.
14. Operator ma prawo do wprowadzenia limitów technicznych, w celu utrzymania optymalnej wydajności Usługi, które mogą różnić się w zależności od wysokości Planu abonamentowego. W szczególności limity obejmują pozycje zgodnie z tabelą poniżej:

	Start	Business	Expert	Enterprise	Individual
Maks. liczba niezależnych magazynów własnych	Do 9	Do 9	Do 9	∞	∞

Maks. liczba edytowanych towarów w grupowej edycji	5 000	5 000	500 000	500 000	500 000
Limit zdjęć na karcie towaru	Do 99	Do 99	Do 99	Do 99	Do 99
Maks. Czas przechowywania skasowanych towarów w koszu	30 dni	30 dni	30 dni	∞	∞
Maks. liczba unikatowych towarów w koszyku dodanych przez klienta	200	200	200	800	800
Maks. liczba unikatowych towarów w zamówieniu	200	200	200	800	800
Maksymalna ilość SKU	200 000	200 000	200 000	∞	∞

15. Operator może świadczyć Usługę przy zastosowaniu narzędzi wykorzystujących sztuczną inteligencję.
16. Intencją Operatora nie jest korzystanie z narzędzi wykorzystujących sztuczną inteligencję, które ponownie wykorzystują treść wprowadzoną przez Klienta. Jednak to Klient ponosi wszelkie ryzyko związane z korzystaniem z tego rodzaju narzędzi. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek treści generowane przez narzędzia wykorzystujące sztuczną inteligencję, zwłaszcza gdy są one obraźliwe lub naruszają prawa autorskie. Klient przyjmuje do wiadomości, że wszelkie treści wprowadzone do narzędzia, mogą zostać zmodyfikowane lub w inny sposób wykorzystane przez sztuczną inteligencję. Operator nie ponosi także odpowiedzialności za to, jakie dane zostaną do takiego narzędzia wprowadzone przez Klienta, w tym gdzie i w jaki sposób będą przetwarzane. W przypadku, gdy do narzędzia zostaną wprowadzone dane osobowe, Klient ma świadomość i wyraża zgodę na ich przetwarzanie. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie przyrzeczonych możliwości korzystania z narzędzia, jeżeli przyczyną niemożności świadczenia usług jest działanie sztucznej inteligencji.

## § 10 Warunki szczegółowe usług subskrypcyjnych i wsparcia technicznego

- Warunki korzystania z Aplikacji pomocniczych Operatora:
  - Rozpoczęcie użytkowania Aplikacji pomocniczej Operatora, 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 Operatora. W celu zakończenia rozpoczętej subskrypcji Aplikacji pomocniczej Operatora lub jej zakończenia po okresie próbnym, Klient powinien samodzielnie wyłączyć subskrypcję w Panelu administracyjnym.
  - Operator przyjmuje, że Klient oczekuje cyklicznego utrzymania Aplikacji pomocniczych Operatora.
  - Klient może zrezygnować z Aplikacji Pomocniczej Operatora od kolejnego Okresu rozliczeniowego.
  - Operator nie ma obowiązku przedłużania subskrypcji Aplikacji pomocniczej Operatora w przypadku zaprzestania dostarczania Aplikacji pomocniczej Operatora dla wszystkich swoich Klientów.
  - Subskrypcje Aplikacji pomocniczych Operatora przestają być świadczone dla Klienta w momencie zakończenia świadczenia Usługi.
- Warunki korzystania z Aplikacji pomocniczych Osoby trzeciej:
  - Subskrypcja Aplikacji pomocniczej Osoby trzeciej świadczona jest dla Klienta wyłącznie na podstawie odrębnej umowy zawartej przez Klienta z Osobą trzecią. Wyłącznie odpowiedzialność za wykonanie, dostarczenie lub utrzymanie Aplikacji pomocniczej Osoby trzeciej względem Klienta ponosi Osoba trzecia. Operator w żadnym wypadku nie jest stroną umowy zawieranej pomiędzy Klientem, a Osobą trzecią.

- b. Rozpoczęcie użytkowania Aplikacji pomocniczej Osoby trzeciej, rozpoczyna bieg subskrypcji. Każda aplikacja posiada indywidualnie podany okres próbny, w którym nie są naliczane za nią opłaty. W celu zakończenia rozpoczętej subskrypcji Aplikacji pomocniczej Osoby trzeciej lub jej zakończenia po okresie próbnym, Klient powinien samodzielnie wyłączyć subskrypcję w Panelu administracyjnym.
  - c. Subskrypcja Aplikacji pomocniczej Osoby trzeciej może być świadczona na czas nieokreślony albo określony na 3,6,12 lub inny wskazany przez Osobę trzecią Okres rozliczeniowy. Opłata za cały okres subskrypcji zostaje pobrana jednorazowo przy uruchomieniu subskrypcji lub w inny sposób podany przez Osobę trzecią
  - d. Operator przyjmuje, że Klient oczekuje cyklicznego utrzymania Aplikacji pomocniczych Osoby trzeciej. [Subskrypcja Aplikacji pomocniczej osoby trzeciej zostaje automatycznie przedłużona na kolejny taki sam okres.](#) Jeżeli wybrany wcześniej okres subskrypcji (3, 6 lub 12 miesięcy) nie będzie już dostępny lub jego cena ulegnie zmianie w ofercie Osoby trzeciej w momencie przedłużenia, subskrypcja zostanie anulowana z końcem bieżącego Okresu rozliczeniowego.
  - e. Jeżeli Klient rezygnuje z subskrypcji Aplikacji Pomocniczej Osoby trzeciej, zakończenie subskrypcji zostanie zrealizowane na koniec opłaconego okresu subskrypcji. Opłata uiszczona z góry w przypadku subskrypcji na czas określony nie podlega zwrotowi.
  - f. Subskrypcje Aplikacji pomocniczych Osób trzecich przestają być świadczone w momencie zakończenia świadczenia Usługi.
  - g. Podmiotem odpowiedzialnym z tytułu zawarcia, utrzymywania, sposobu utrzymywania, rozwiązania lub wygaśnięcia subskrypcji Aplikacji pomocniczej Osoby trzeciej jest wyłącznie Osoba trzecia.
  - h. Osoba trzecia zobowiązana jest do udostępnienia Klientowi w języku polskim i angielskim ścieżki postępowania reklamacyjnego oraz obsługi i prowadzenia z Klientem wszelkiej komunikacji w tym zakresie.
  - i. Za subskrypcję Aplikacji pomocniczej Osoby trzeciej Operator pobiera opłatę, która jest uwidoczniana na Saldzie, a następnie jest zawarta w fakturach na zasadach ogólnych.
3. 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 upłynięciem 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:
    - IdoSell Broker
    - IdoAccounts
    - Reklamy Google od IdoSell
    - IdoSell RS
    - Searching Pro
    - Dynamic Product Groups
    - Checkout 2.0

4. 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:
    - i. 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.
    - ii. sprawdzanie i debugowanie kodów HTML, JavaScript i CSS lub tekstów w wyniku samodzielnych tłumaczeń, dodanych przez Klienta, jako dodatki do stworzonego przez Operatora Szablону sklepu lub podczas edycji przez Klienta kodu Szablону sklepu.
    - iii. sprawdzenie poprawności programów działających przez API, wykorzystywanych przez Klienta, stworzonych przez niego lub przez Osoby trzecie na zlecenie Klienta.
    - iv. wspieranie Aplikacji Pomocniczej Operatora, do której od ponad 90 dni dostępna jest nowa wersja.
    - v. wspieranie Aplikacji pomocniczej Osoby trzeciej.
  - h. Operator nie ma obowiązku udzielania odpowiedzi w ramach świadczonego wsparcia technicznego o ile:
    - i. pytania są kierowane w innym języku niż właściwy dla wykupionego planu wsparcia technicznego lub nie są sformułowane w sposób czytelny,
    - ii. pytania dotyczą działania innych programów niż dostarczane w ramach Usługi lub programów w innych wersjach niż oficjalnie wspierane przez Operatora,
    - iii. odpowiedź wymaga przygotowania skomplikowanych badań lub opracowań narażających Operatora na nieuzasadnione wydatki,
    - iv. pytanie zostało skierowane w innej postaci niż Komunikat, w szczególności w postaci e-maila lub zostało zadane przez osobę nieposiadającą dostępu do Panelu administracyjnego.
5. Klient korzysta z wszelkich danych, informacji lub oprogramowania uzyskanych przy wykorzystaniu Usługi wyłącznie na swoje własne ryzyko.
6. 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.

7. 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 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. Operator ma prawo do umieszczenia w celach informacyjnych tekstu lub grafiki informującej o logotypie i nazwie Usługi w Szablone 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 „White-Label” zgodnie z Cennikiem.
  - c. Jeżeli Klient samodzielnie dokona edycji Szablону Sklepu, w wyniku której co najmniej jeden element identyfikujący Usługę zostanie ukryty, usunięty lub zniekształcony (tj. usunięty zostanie co najmniej jeden z elementów: logo „Powered by IdoSell” z Szablону Sklepu, Meta-Author i oznaczenia "Generated by IdoSell" na dokumentach) i pomimo wezwania Operatora w ciągu 14 dni nie przywróci ww. elementów, a znajduje się na Planie abonamentowym z niedostępną Usługą White-Label, Plan abonamentowy zostanie zmieniony na najniższy możliwy Plan abonamentowy obejmujący Usługę White-Label oraz zostanie naliczona opłata za Usługę White-Label, zgodnie z obecnym Cennikiem Operatora, począwszy od najbliższego Okresu rozliczeniowego, do momentu poprawy widoczności ww. elementów i zgłoszenia tego faktu do Operatora.

## **§ 11 Warunki Prac wdrożeniowych**

1. Szczegółowe zasady świadczenia przez Operatora Prac wdrożeniowych znajdują się w regulaminie udostępnionym na Stronie internetowej Operatora.

## **§ 12 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.
2. 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.
  - a. 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.
3. 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.
4. 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 z wymogami prawa, w szczególności 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 Operator ma prawo wyłączyć taką aplikację i jednocześnie powiadomić o tym Klienta wskazując powody takiego zachowania.
5. 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.

### **§ 13 Warunki szczegółowe usług Osób trzecich**

1. Postanowienia niniejszego paragrafu nie mają zastosowania do Aplikacji Pomocniczych Osób trzecich. 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.

### **§ 14 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. 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, przekaże 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 Szablonu sklepu, w szczególności kwestie konfiguracyjne w Panelu lub programistyczne (modyfikacje Usługi). W miarę możliwości, specjalista IdoSell 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 umożliwi Klientowi kontakt ze specjalistą, w trakcie Prac kontraktowych. Kontakt może odbywać się przez Komunikat o którym mowa w ust. 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 ust. 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 Szablonu 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 ust. 4 podsumowanie wprowadzonych zmian zawierające także czas, jaki przepracował nad każdym z punktów Wytycznych.
12. Operator udziela gwarancji na wykonane prace kontraktowe. Do gwarancji stosuje się odpowiednio postanowienia jak dla Prac serwisowych określone w § 17. 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.

## **§ 15 Odpowiedzialność Operatora**

1. W najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie, 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. Działania lub braku ciągłości działania Aplikacji Pomocniczych Osób trzecich.

- c. Nieprawidłowego użytkownika Usług,
  - d. Podania nieprawdziwych lub niepełnych informacji przy aktywacji Usług,
  - e. Naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu przez Klienta,
  - f. Siły wyższej - kataklizmów (powódź, huragan, epidemii lub pandemii itp.),
  - g. 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,
  - h. Posłużenia się danymi uwierzytelniającymi, przekazanymi Klientowi w celu dostępu do Usług,
  - i. Celowego wyłączenia serwerów w trakcie trwania ataku hakerskiego,
  - j. Odrzucenia wysyłanych wiadomości e-mail przez serwery pocztowe inne niż Operatora np. na skutek działania filtrów, blokad lub awarii tych systemów.
  - k. Wykonywania operacji niezgodnie z opisem, pomocą, instrukcjami wsparcia technicznego lub z zaleceniami wyświetlanymi w sposób automatyczny przez Usługę.
  - l. Nieprawidłowego lub nienormalnego używania Usługi i Aplikacji Pomocniczych, w szczególności wprowadzania nadmiernej ilości informacji do opisów, dodawania nadmiernej 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.
  - m. Sytuacji, w której Aplikacja indywidualna lub Aplikacja dodatkowa wykonana w modelu Time&Material poprzez swoją pracę przez API doprowadziła do znacznego spowolnienia Usługi lub nawet czasowej jej niedostępności.
  - n. Działania narzędzi wykorzystujących sztuczną inteligencję, w szczególności w zakresie określonym w § 8 punkcie 15 i 16.
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 lub znaków towarowych, nie powiela stron czy znaków towarowych Osób trzecich. Operator zaznacza przy tym, że nie prowadzi badania pod kątem nienaruszania 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 ze 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.

## **§ 16 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 lub Klientowi, który posiadał ją w trakcie zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, przy zachowaniu warunków wskazanych w pkt. 8.
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 Usługi powinna zostać sporządzona wyłącznie poprzez Centrum Supportu, w formie dedykowanego Komunikatu oraz zawierać:
  - a. numer Komunikatu lub zadania, którego reklamacja dotyczy,
  - b. niezbędną dokumentację, potrzebną do weryfikacji zgłoszenia,
  - c. przedmiot reklamacji oraz opis okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji.

- Termin na złożenie reklamacji jest ograniczony czasowo do 14 dni od daty powstania zdarzenia uzasadniającego zgłoszenie reklamacji, pod rygorem odmowy rozpatrzenia reklamacji. Operator może zwrócić się do Klienta o przekazanie, we wskazanym terminie, dodatkowych informacji, pod rygorem odmowy rozpatrzenia reklamacji w przypadku bezskutecznego upływu terminu.
9. Termin na złożenie reklamacji do faktury wystawionej zgodnie z §5 ust. 1 wynosi 14 dni od daty wystawienia faktury.
  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 złożenia przez Klienta. Termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu o czas oczekiwania na dodatkowe informacje od Klienta zgodnie z pkt 8 lub w przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w ww terminie. W tej sytuacji, Operator poinformuje Klienta o przyczynach opóźnienia oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji. Odpowiedź wskazująca na rozstrzygnięcie zostanie wysłana do Klienta w Komunikacie.
  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.

## § 17 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 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.

## § 18 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.

## § 19 Moderowanie treści

### 1. Zgłaszanie nielegalnych treści

1. Przez nielegalne treści Operator uznaje w szczególności następujące informacje:
  - a. treści o charakterze terrorystycznym w rozumieniu art. 2 pkt 7 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/784 z dnia 29 kwietnia 2021 r. w sprawie przeciwdziałania rozpowszechnianiu w Internecie treści o charakterze terrorystycznym (Dz. Urz. UE L 172 z 17.05.2021 r., str. 79);
  - b. treści wulgarne, w tym treści o charakterze erotycznym, wzbudzające rasizm, prześladowanie z przyczyn etnicznych, kulturowych bądź religijnych;
  - c. treści naruszające obowiązujące przepisy prawa, w tym DSA, lub sprzyjające lub promujące działania przestępcze;
  - d. treści naruszające zasady współżycia społecznego lub sprzyjające takim naruszeniom;
  - e. treści naruszające prawa osób trzecich, w tym dobra osobiste, prawa własności intelektualnej, prawa autorskie, prawa ochrony konsumentów, tajemnicę przedsiębiorstwa itp.;
  - f. wszelkie inne, które w jakikolwiek sposób utrudniają lub uniemożliwiają prawidłowe korzystanie lub realizowanie Usługi
2. Zgłaszanie Operatorowi przez Osoby trzecie nielegalnych treści następuje w drodze formularza elektronicznego dostępnego na stronie internetowej Operatora pod adresem: <https://www.iaisa.com/pl/dsa/>.
3. W przypadku wystąpienia zgłoszenia, o którym mowa w ust. 2, Operator niezwłocznie przesyła Osobie trzeciej, na wskazany przez nią w formularzu adres mailowy, potwierdzenie otrzymania zgłoszenia.
4. Operator po otrzymaniu zgłoszenia powoła niezwłocznie działania zmierzające do starannej oceny nielegalnego charakteru danej działalności lub informacji objętej zgłoszeniem. Operator powiadamia Osobę trzecią, dokonującą zgłoszenia, o którym mowa w ust. 2, o podjętej decyzji w odniesieniu do informacji, których dotyczy zgłoszenie, z jednoczesnym wskazaniem informacji na temat możliwości odwołania się od podjętej przez Operatora decyzji.

5. Na potrzeby Regulaminu Operator zastrzega, że informacje stanowiące nielegalne treści, o których mowa w ust. 1, stanowią zarazem informacje niezgodne z warunkami korzystania z usług (Regulamin).

## **2. Ograniczenia stosowane wobec Klientów dostarczających nielegalne treści lub informacje niezgodne z warunkami korzystania z usług**

1. W razie podjęcia przez Operatora decyzji w odniesieniu do informacji, których dotyczy zgłoszenie, o którym mowa w § 19 ust. 4, z której to decyzji będzie wynikało, że zgłoszone informacje stanowią nielegalne treści, Operatorowi przysługują, w stosunku do Klienta dostarczającego nielegalne treści, następujące uprawnienia:
  - a. ograniczenie możliwości korzystania z Usługi w części lub całości lub uniemożliwienie dostępu do treści, po uprzednim wysłaniu do Klienta Komunikatem ostrzeżenia wraz z wezwaniem do usunięcia informacji uznanych za nielegalne treści w terminie 3 dni od dnia otrzymania w/w ostrzeżenia;
  - b. zakończenie świadczenia na rzecz Klienta Usługi poprzez rozwiązanie Umowy w trybie natychmiastowym, o którym mowa w § 7 ust. 5 Regulaminu.

## **3. Prawo do złożenia skargi na decyzję Operatora w zakresie zgłoszenia nielegalnych treści**

1. Na decyzję Operatora podjętą na podstawie zgłoszenia, o którym mowa w § 19 ust. 2, Klientowi, którego dotyczy decyzja, jak również Osobie trzeciej, która przekazała zgłoszenie, o którym mowa w § 19 ust. 2., przysługuje prawo do złożenia skargi.
2. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 1, wygasa z upływem 6 miesięcy, liczonymi od dnia powiadomienia Klienta lub Osoby trzeciej o podjętej przez Operatora decyzji dotyczącej zgłoszenia.
3. Skargi należy składać elektronicznie na adres wskazany przez Operatora, tj.: **dsaantiterror@iaisa.com**. Złożenie skargi jest czynnością bezpłatną.
4. Wraz z uprawnieniem do złożenia skargi, podmiotom wskazanym w ust. 1, przysługuje, zgodnie z art. 21 ust. 1 DSA, prawo wyboru dowolnego organu pozasądowego rozstrzygania sporów, który został certyfikowany przez koordynatora ds. usług cyfrowych, w celu rozstrzygnięcia sporu co do podjętej przez Operatora decyzji.
5. Operator rozpatruje skargi w sposób terminowy, niedyskryminujący, obiektywny i niearbitralny. Jeżeli złożona przez podmiot, o którym mowa w ust. 1, skarga zawiera wystarczające powody, aby Operator uznał, że jego decyzja o niepodjęciu działań w odpowiedzi na zgłoszenie, o którym mowa w § 19 ust. 2, jest nieuzasadniona lub że informacje, których dotyczy skarga, nie są nielegalne, lub zawiera informacje wskazujące, że działanie skarżącego nie uzasadnia podjętego środka, Operator bez zbędnej zwłoki uchyla decyzję podjętą na podstawie zgłoszenia, o którym mowa w § 19 ust. 2..
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, Operator bez zbędnej zwłoki, informuje podmiot, o którym mowa w ust. 1, o swojej decyzji z uzasadnieniem, oraz o możliwości pozasądowego rozstrzygania sporów przewidzianego w art. 21 ust. 1 DSA oraz o innych dostępnych możliwościach odwołania.
7. Operator dochowa wszelkich starań, aby decyzje, o których mowa w ust. 6, podejmowano pod nadzorem odpowiednio wykwalifikowanego personelu.

## **4. Nadużywanie praw**

1. Operator, dokonując każdorazowej oceny, czy zgłoszenie, o którym mowa w § 19 ust.2, lub skarga, o której mowa w § 19 ust. 3 pkt.1, stanowi nadużywanie przez Osoby trzecie przysługujących im uprawnień, uwzględnia następujące okoliczności:
  - a. liczbę bezwzględnie oczywiście nielegalnych treści lub oczywiście bezzasadnych zgłoszeń lub skarg, które zostały odpowiednio przekazane, dokonane lub wniesione w danym okresie;
  - b. względny stosunek takiej liczby do całkowitej liczby informacji lub zgłoszeń odpowiednio przekazanych lub dokonanych w danym okresie;
  - c. ciężar nadużywania, w tym charakter nielegalnych treści, i jego konsekwencje;
  - d. zamiar odbiorcy usługi, osoby, podmiotu lub skarżącego, jeżeli można go określić.