

# Regulamin usługi IdoSell

Obowiązujący od dnia 1 lipca 2021r.

## § 1 – Definicje

- 1. 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.
- 2. Strona internetowa Operatora** – strona internetowa umieszczona pod adresem [www.idosell.com](http://www.idosell.com).
- 3. Usługa lub Usługa Operatora** - usługa IdoSell świadczona dla Klienta przez Operatora za pośrednictwem Strony internetowej Operatora pozwalająca na prowadzenie Sklepów umożliwiających sprzedaż w Internecie.
- 4. Klient** - osoba prawna, fizyczna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, posiadająca zdolność do zaciągania we własnym imieniu zobowiązań oraz nabywania praw, która ma zawartą umowę na Usługę albo jest na etapie zawierania tej umowy albo umowy cesji. Klient może korzystać z Usługi, tylko na potrzeby i w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub działalnością rolniczą. Jeżeli jeden podmiot zamawia wiele Paneli administracyjnych, przez Klienta przyjmuje się każdy Panel administracyjny osobno. Klient, który nie spełnia warunków wskazanych w definicji Merchanta, nie może korzystać z usługi IdoPay.
- 5. Merchant** – Klient będący osobą fizyczną prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą podlegającą wpisowi do Centralnej Ewidencji i Informacji Działalności Gospodarczej albo przedsiębiorcą wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego będącym spółką akcyjną, z ograniczoną odpowiedzialnością, jawną, partnerską, komandytową, komandytowo-akcyjną, prostą spółką akcyjną, spółką europejską, albo przedsiębiorca wpisany do analogicznych rejestrów prowadzonych przez właściwe organy państw Unii Europejskiej, a także podmiot prowadzący działalność rolniczą, który ma zawartą umowę na Usługę albo jest na etapie zawierania tej umowy albo umowy cesji, a także korzysta z usługi dodatkowej IdoPay i miejsce głównego wykonywania działalności gospodarczej albo jego siedziba zlokalizowana jest na terytorium Unii Europejskiej, za wyjątkiem krajów Skandynawii (Dania, Szwecja, Finlandia), Rumunii i Bułgarii. Merchant obowiązany jest do wypełnienia przedstawionej mu przez Operatora ankiety KYC. Operator będący małą instytucją płatniczą w rozumieniu art. 2 pkt 17b ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2020 r. poz. 794 ze zm.) świadczy usługi wyłącznie Merchantom posiadającym rachunki bankowe prowadzone przez dostawców mających siedzibę w Polsce.
- 6. KYC** – ankieta lub procedura mające na celu identyfikację lub weryfikację danych Merchanta zgodnie z właściwymi przepisami dotyczącymi przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy (ang. Know Your Customer).
- 7. Sklep** – serwis internetowy (www) Klienta uruchomiony z wykorzystaniem Usługi, prezentujący Klientom sklepu przez Maskę 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.
- 8. Klient sklepu** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która dokonuje u Klienta zakupów internetowych.
- 9. Regulamin** - niniejszy regulamin, obowiązujący zarówno dla obsługi przez Operatora jak i IAI Affiliate Partner.
- 10. Log** – dziennik zdarzeń Usługi, serwera www lub innego komponentu Usługi.

11. **Wizyta** – zarejestrowane jedno połączenie z Usługą w trakcie którego otwieranych jest wiele stron internetowych, zarejestrowana dla jednego adresu IP w trakcie jednej godziny, ustalana na podstawie Logu serwera WWW. Wizyty mogą być przez Operatora doliczane także w przypadku, gdy Usługa obsługuje transakcje w serwisach Osób trzecich, w sposób zgodny z Cennikiem.
12. **API** – otwarty interfejs programistyczny, z którym komunikują się programy uruchamiane na innych systemach niż chmura IdoSell, w tym aplikacje pisane przez Operatora, ale instalowane na komputerach kontrolowanych przez Klienta albo indywidualnie pisane aplikacje tworzone przez programistów Klienta.
13. **Wywołanie API** – wykonanie jednej instrukcji (bramki) w API.
14. **Transfer** – mierzona w Gigabajtach (GB), suma objętości danych wysłanych przez Usługę w danym Okresie rozliczeniowym, ustalana na podstawie Logu serwera www.
15. **Limit ruchu** - wyznaczony przez Operatora i zawarty w Cenniku limit Transferu, Wizyt i Wywołań API dla wybranej przez Klienta Opłaty abonamentowej.
16. **Przestrzeń dyskowa na dane klienta** – mierzona w Gigabajtach (GB), suma objętości danych przechowywanych na serwerze, na które Klient ma wpływ (zdjęcia, pliki stanowiące załączniki, teksty długie opisu towaru). Do przestrzeni tej nie wlicza się danych generowanych automatycznie przez system, na które Klient nie ma wpływu np. bazę danych, pliki cache, systemowe, kod programu itp.
17. **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).
18. **Zamówienie kwalifikowane** – to każde zamówienie, które ma status opłaconego albo oznaczoną formę płatności za pobraniem. Zamówieniem kwalifikowanym nie są zamówienia o statusie "klient anulował", „fałszywe”, „stracone”, „połączone”. Jednakże, jeżeli zamówienie ma status opłaconego albo oznaczoną formę płatności za pobraniem, a jednocześnie status "klient anulował”, „fałszywe”, „stracone”, „połączone” Operator uznaje takie zamówienie za Zamówienie kwalifikowane.
19. **Opłata abonamentowa** - opłata uiszczana z góry przez Klienta co miesiąc, zgodnie z wybranym przez niego Planem abonamentowym.
20. **Prowizja** - przypisana do Planu abonamentowego, procentowo określona opłata pobierana od Klienta, której wysokość jest uzależniona od warunków określonych w Regulaminie lub Cenniku.
21. **Plan abonamentowy** - wybierany przez Klienta zakres Usługi określony przez parametry, warunki świadczenia i ceny, szczegółowo opisany w Cenniku.
22. **Opłata aktywacyjna** - uiszczane z góry przez Klienta wynagrodzenie za aktywację Usługi.
23. **Opłata dodatkowa** - uiszczana doraźnie opłata za usługi, naliczana na życzenie Klienta albo automatycznie, po przekroczeniu ograniczeń ilościowych Usługi.
24. **Osoba trzecia** - osoba prawna, fizyczna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, nie będąca Klientem.
25. **Domena** - unikalny w skali sieci Internet ciąg znaków alfanumerycznych identyfikujących stronę internetową.
26. **Aktywacja (usługi)** - udostępnienie Klientowi funkcjonalności i zasobów oferowanych przez daną Usługę. Aktywacja usługi następuje po zaksięgowaniu przez Operatora opłaty aktywacyjnej.
27. **Pakiet wdrożeniowy** – zestaw znormalizowanych czynności prowadzonych przez Operatora w celu wyprodukowania nowej Maski sklepu nowego lub w miejsce dotychczasowej maski, oraz towarzyszące wyprodukowaniu nowej maski takie jak prace nad importem, wprowadzaniem treści i szkoleniem. Rodzaje i ograniczenie poszczególnych Pakietów wdrożeniowych zawarte są w Cenniku.
28. **Indywidualny pakiet wdrożeniowy** – zestaw czynności indywidualnie uzgodnionych i wycenionych, prowadzonych przez Operatora w celu wyprodukowania nowej Maski sklepu nowego lub w miejsce dotychczasowej maski, oraz towarzyszące wyprodukowaniu nowej maski takie jak prace nad importem,

- wprowadzaniem treści i szkoleniem. Rodzaje i ograniczenie poszczególnych Pakietów wdrożeniowych zawarte są w Cenniku.
29. **Cennik** (usługi) - wykaz szczegółowych świadczeń, wraz z ich cenami, obejmujących opłaty administracyjne, abonamentowe, serwisowe i dopłaty, udostępniony na Stronie internetowej Operatora. Jeżeli Klient obsługiwany jest przez IAI Affiliate Partner może on stosować własny Cennik w zakresie wykonywanych przez siebie usług.
  30. **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, a w przypadku korzystania z usługi IdoPay również korona czeska.
  31. **Spam** - przesyłana pocztą elektroniczną lub instalująca się na komputerze Klienta aplikacja, która nie była przedmiotem zamówienia adresata. W przypadku Komunikatu za Spam uznaje się wielokrotne wysyłanie tej samej wiadomości lub wysyłanie wiadomości nie związanych z Usługą.
  32. **Panel administracyjny** - narzędzie do zarządzania Usługą i zarządzania sprzedażą dokonywaną przez Sklep, wymagające przedstawienia danych uwierzytelniających.
  33. **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.
  34. **Dane bilingowe** - dane firmy Klienta. Dane te muszą zostać potwierdzone w ramach procedury KYC Operatora, wraz z informacją o tym, czy Klient jest płatnikiem VAT.
  35. **Maska sklepu** – interfejs Usługi do prezentacji produktów i wykonywania zakupów dedykowany dla Klientów sklepu, zapewniający indywidualne cechy wizualne i nawigacyjne.
  36. **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.
  37. **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”.
  38. **Indywidualna infrastruktura serwerowa** – serwer i inne elementy infrastruktury sieciowej, wynajęte przez Operatora na potrzeby realizacji obsługi Klienta, wyłącznie na potrzeby działania Usługi dla Klienta, o uzgodnionych parametrach, wycenione indywidualnie i wynajmowane na mocy dodatkowych porozumień co do cen, zasad i okresu wynajmu.
  39. **Maksymalna rekomendowana liczba zamówień miesięczna** (dla Planów abonamentowych DEDICATED CLOUD) – miesięczna liczba zamówień zapisanych w Usłudze, stanowiąca referencyjną miarę do oceny możliwości danego Wirtualizowanego serwera dedykowanego.
  40. **Wytyczne** – warunki brzegowe kierunkujące Operatora na etapie projektowania przy wdrożeniu Maski sklepu lub funkcji dodatkowych definiowane przez Klienta w Formie pisemnej przed przystąpieniem do prac wdrożeniowych i nie modyfikowane na etapie wdrożenia.
  41. **Aplikacje Pomocnicze** – dodatkowe programy instalowane przy okazji Usługi, zwiększające jej funkcjonalność o niestandardowe funkcje. Podstawą korzystania z Aplikacji Pomocniczych jest rozpoczęcie subskrypcji na zasadach opisanych w Cenniku, posiadanie nadal ważnego klucza licencyjnego lub, w przypadku rozwiązań indywidualnych, zasad ustalonych bezpośrednio pomiędzy Klientem a Operatorem.
  42. **Saldo** – zapis historii operacji prowadzonych pomiędzy Klientem a Operatorem (w tym w szczególności wpłat dokonanych przez Klienta), pokazujący aktualną różnicę między stanem wpłat i stanem

- wykonanych prac lub naliczonych opłat. Poziom salda rozumiany jest jako różnica pomiędzy zasileniami, a obciążeniami.
43. **Saldo minimalne** – poziom salda, po osiągnięciu którego Operator nie ma obowiązku świadczenia Usługi, w tym wyświetlania Maski sklepu.
  44. **Rachunek Operatora** – rachunek bankowy lub konto w systemie płatności internetowych, wskazany przez Operatora jako właściwy do dokonywania opłat za Usługę w danej Walucie rozliczeniowej.
  45. **Okres rozliczeniowy** – czas na jaki została naliczona Opłata Abonamentowa, który standardowo trwa miesiąc kalendarzowy zaczynając od pierwszego dnia każdego miesiąca. Jeżeli pierwszy dzień Okresu produkcyjnego nie jest pierwszym dniem miesiąca, wtedy Okres rozliczeniowy w pierwszym miesiącu trwa od dnia rozpoczęcia Okresu produkcyjnego do ostatniego dnia tego miesiąca.
  46. **Blog IdoSell** – system przekazywania informacji wszystkim Klientom korzystającym z Usługi poprzez Panel administracyjny. Informacje przekazywane przez Blog IAI mają taki sam charakter jak pisma papierowe, zwłaszcza w kwestii zawiadomienia z wyprzedzeniem o zmianach lub prowadzonych pracach.
  47. **Komunikat (Ticket)** – wiadomość wysłana z BOK przy pomocy specjalnego systemu do komunikacji między Klientem a Operatorem. Każdy Komunikat oprócz treści opatrzony jest imieniem i nazwiskiem osoby wysyłającej oraz datą i godziną jego wysłania. Komunikaty po wysłaniu nie mogą być modyfikowane.
  48. **Forma pisemna** – do zachowania formy pisemnej czynności prawnej wystarcza złożenie własnoręcznego podpisu na dokumencie obejmującym treść oświadczenia woli.
  49. **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.
  50. **Forma dokumentowa** - do zachowania dokumentowej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie.
  51. **BOK** – wydzielona część Usługi, wymagająca do dostępu podania Danych uwierzytelniających, umożliwiająca zarządzanie kontem Klienta w Usłudze, używania Komunikatów i dokonywania innych czynności nie mających bezpośrednio związku z zarządzaniem Usługą.
  52. **Affiliate Partner** – osoba prawna, fizyczna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca 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.
  53. **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.
  54. **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).
  55. **Prace serwisowe** - to prace zlecone Operatorowi w formie komunikatów przez Klienta, wykonywane w modelu Time&Material, których celem jest dostosowanie parametrów i funkcjonalności usługi do indywidualnych potrzeb Klienta.

- 56. Prace kontraktowe** - umowa, w ramach której Klient zleca w formie komunikatów Operatorowi prace realizowane w modelu Time&Material, polegające na modyfikacjach, głównie w szablonie maski, które wykonywane są w określone dni kontraktowe, przez dedykowanego indywidualnie specjalistę z zespołu Web Developer Coders (zwanego Specjalistą WDC).
- 57. Saldo Wpłat** - zapis historii operacji prowadzonych pomiędzy Klientem a jego Klientami (w tym w szczególności wpłat dokonywanych odpowiednio za pośrednictwem usług IdoPay i Broker), pokazujący aktualną różnicę między stanem wpłat i stanem wypłat wykonanych przez Klienta. Poziom salda rozumiany jest jako różnica pomiędzy wpłatami, a wypłatami.
- 58. Całkowity koszt płatności** – suma wszystkich prowizji i opłat poniesionych przez Operatora w celu realizacji płatności na rzecz Merchanta w ramach usługi IdoPay.
- 59. PIN** - indywidualny sześciocyfrowy numer nadawany Klientowi przez Operatora, wysyłany na numer telefonu komórkowego Klienta po założeniu panelu Sklepu Internetowego przez Klienta w celu umożliwienia mu podpisywania dokumentów, wprowadzania zmian i danych wymagających potwierdzenia tożsamości.
- 60. Numer telefon komórkowego** - numer telefonu obowiązkowo podawany przez Klienta przy zawieraniu umowy, na który Operator wysyła numer PIN w celu umożliwienia mu podpisywania dokumentów, wprowadzania zmian i danych wymagających potwierdzenia tożsamości.

## § 2 – Przedmiot regulaminu i postanowienia wstępne

1. Postanowienia zawarte w niniejszym Regulaminie określają sposób korzystania z Usługi, zakres odpowiedzialności oraz wszelkie inne informacje o charakterze porządkowym.
2. Zapoznanie się z Regulaminem oraz wybranym 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. Klient zobowiązuje się nie zabiegać o zatrudnienie lub nie zatrudniać osób, które wykonują Usługę na jego rzecz z ramienia Operatora, bez względu na ich podstawę współpracy u Operatora, począwszy od chwili zawarcia umowy przez okres 6 miesięcy po jej zakończeniu lub rozwiązaniu. W przypadku naruszenia tego zobowiązania, Klient zapłaci Operatorowi karę umowną w wysokości rocznego wynagrodzenia, do jakiego dana osoba była uprawniona u Operatora.

## § 3 – Sposób zawarcia umowy i prace wdrożeniowe

1. O ile niniejszy Regulamin nie stanowi inaczej do zawarcia umowy dochodzi za pośrednictwem narzędzi znajdujących się na Stronie Internetowej Operatora w następujących krokach: zapoznanie się z postanowieniami obowiązującego Regulaminu i Cennika, zaakceptowanie postanowień Regulaminu i Cennika, które stanowią integralną część umowy, złożenie zamówienia, dokonanie wpłaty Opłaty Aktywacyjnej lub pierwszej wpłaty. Po zaksięgowaniu u Operatora Opłaty Aktywacyjnej następuje Aktywacja Usługi. Wygenerowanie umowy przez BOK w formie dokumentowej ma charakter wtórny do powyższych czynności, ale jest niezbędne do korzystania z dodatkowych usług oferowanych przez Operatora.
2. Klient, zawierając umowę, oświadcza, iż:
  - a. nazwa jego sklepu w ramach Usługi i sprzedawane w Sklepie produkty nie naruszają praw Osób trzecich lub prawa obowiązującego w krajach, w których prowadzona jest sprzedaż.
  - b. oferując swoje towary na terenie UE, bez względu na miejsce prowadzenia działalności gospodarczej będzie stosować standardy UE, bez względu na miejsce skąd wysyłane są towary. W szczególności

- oświadcza, że musi podawać wiarygodne czasy dostaw, numer telefon i adres email, pod którymi możliwy jest sprawny kontakt Klientów Sklepu z Klientem.
- c. nie będzie wykorzystywał Usługi samej w sobie ani żadnej z powiązanej z nią możliwości do oferowania i reklamowania gier hazardowych niezgodnie z prawem panującym na terytorium Polski.
  - d. W razie poniesienia przez Operatora jakiegokolwiek szkody, spowodowanej używaniem przez Klienta nazwy Usługi lub Sklepu lub sprzedażą produktów naruszającej prawa Osób trzecich lub prawo obowiązujące w krajach, w których prowadzona jest sprzedaż, Klient zobowiązuje się szkodę tę naprawić w pełnej wysokości.
  - e. Klient zobowiązany jest do przedstawienia prawdziwych i aktualnych Danych bilingowych podczas zamawiania Usługi. Operator w ramach procedur oceny ryzyka Merchanta oraz weryfikacji danych w ramach procedur przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy (AML), beneficjentów rzeczywistych (BO) oraz osób eksponowanych politycznie (PEP) ma prawo cyklicznie i wyrywkowo kontrolować te dane i wymagać od Merchanta ich uzupełnienia lub zmiany zgodnie z najlepszą wiedzą Merchanta. Nie przekazanie danych albo ich niezgodność z informacjami wynikającymi z odpowiednich rejestrów może skutkować ograniczeniami w świadczeniu przez Operatora całości lub części Usług albo rozwiązaniem umowy ze skutkiem natychmiastowym z winy Klienta.
  - f. Klient zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Operatora o zwieszeniu, jak i podjęciu działalności gospodarczej. Z dniem zawieszenia działalności gospodarczej Klient traci status Merchanta, który może zostać przywrócony przez Operatora po podjęciu przez Klienta działalności gospodarczej.
  - g. Klient podczas zamawiania Usługi dokonuje wyboru jednego z Cenników i Planów Abonamentowych oferowanych przez Operatora w Cenniku.
3. Przy składaniu zamówienia Klient decyduje, czy zawiera umowę na czas określony albo nieokreślony. Okres na jaki zostaje zawarta umowa na czas określony to dwa lata (24 Okresy Rozliczeniowe) liczone od pierwszego dnia następnego miesiąca po zawarciu umowy.
  4. Po upływie okresu obowiązywania umowa zawarta na czas określony automatycznie zmienia się na umowę zawartą na czas nieokreślony i w ten sposób traktowana chyba, że Klient przed jej zakończeniem złoży oświadczenie o braku chęci przekształcenia umowy zawartej na czas określony w umowę zawartą na czas nieokreślony.
  5. Umowa podlega cesji, pod warunkiem respektowania wszystkich postanowień niniejszego Regulaminu przez strony dokonujące cesji. Cesja jest przeprowadzana w BOK przez Klienta albo przez osobę, której Klient udzielił pełnomocnictwa, za zgodą Operatora - pod rygorem nieważności. Cesjonariusz jest zobowiązany do wypełnienia formularza dostępnego w BOK. Umowa cesji dochodzi do skutku z chwilą wyrażenia przez Operatora zgody. Po cesji, Cesjonariusz, zobowiązany jest przejść przez procedurę KYC i AML.
  6. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia umowy. W przypadku odmowy zawarcia umowy Klient nie zostanie obciążony żadnymi opłatami.
  7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za problemy wynikające z opóźnień zawinionych przez Osoby trzecie (banki, poczta, rejestratorzy domen itp.).
  8. Pierwsza opłata:
    - a. przy umowie zawartej na czas nieokreślony, niezależnie od wybranego Planu abonamentowego, wysokość kwoty pierwszej opłaty domyślnie odpowiada sumie: Opłaty Aktywacyjnej, Opłaty abonamentowej za wybrany Plan Abonamentowy za jeden miesiąc oraz kwoty 200 zł będącej nadpłatą na Saldo.

- b. przy umowie zawartej na czas określony, w przypadku wyboru Planu Abonamentowego ELASTIC CLOUD, wysokość kwoty pierwszej opłaty domyślnie odpowiada sumie Opłaty Aktywacyjnej i Opłaty abonamentowej za jeden miesiąc. Opłata aktywacyjna jest zwracana na Saldo.
- c. przy umowie zawartej na czas określony, w przypadku wyboru Planu rocznego SMART CLOUD jest to suma 12 Opłat abonamentowych oraz Opłaty aktywacyjnej, przy czym wszystkie niewykorzystane środki zasilają Saldo.
- d. Jeżeli przy zamówieniu wybrano Pakiet wdrożeniowy do pierwszej opłaty doliczana jest opłata w wysokości zgodnej z Cennikiem.

#### **§ 4 – Ochrona danych osobowych i polityka prywatności**

1. Przetwarzanie danych osobowych podanych przez Klienta podczas Aktywacji odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO w celach służących świadczeniu przez Operatora Usług oraz wystawiania dowodów księgowych, a także na podstawie zgody wyrażonej w oparciu o art. 6 ust. 1 lit. a RODO na przetwarzanie danych osobowych Klienta w celach marketingowych.
2. Na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO Operator dokonuje przetwarzania danych osobowych Klienta w postaci profilowania sklepów internetowych Klienta w zakresie obsługi klienta i marketingu. Operator nie podejmuje względem Klienta na podstawie profilowania zautomatyzowanych decyzji, o których mowa w art. 22 ust. 1 i 4 RODO.
3. W celach związanych z bezpieczeństwem i podnoszeniem jakości usług, 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. W uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec wydłużeniu. Zarejestrowane rozmowy będą udostępniane jedynie upoważnionym osobom lub organom
4. Administratorem danych osobowych Klienta jest Operator, tj. IAI S.A. (dawniej IAI sp. z o.o.) z siedzibą w Szczecinie, Aleja Piastów 30, 71-064 Szczecin, tel. +48 91 443 66 00, fax +48 91 443 66 01, [office@idosell.com](mailto:office@idosell.com).
5. Operator będzie przechowywał dane osobowe Klienta do momentu 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 na potrzeby prowadzonych kampanii marketingowych.
6. 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.
7. 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.
8. Klient ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. Podanie danych osobowych przez Klienta jest wymogiem umownym i jest dobrowolne, ale konieczne do zrealizowania Usługi. Niepodanie danych osobowych skutkuje odmową świadczenia Usługi.
10. Operator zobowiązuje się do przestrzegania tajemnicy związanej z danymi Klienta w tym danymi Klientów sklepu internetowego Klienta i niedostępniania 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.
11. Operator ma prawo wykorzystania informacji Klienta wyłącznie w sposób zagregowany nie pozwalający na identyfikację Klienta lub Klienta sklepu, na potrzeby przygotowywanych przez siebie raportów.
  12. O ile Klient nie zgłosi zastrzeżenia, Operator ma prawo do opublikowania podstawowych danych Klienta (nazwa firmy, adres Sklepu) na liście referencyjnej Operatora oraz w materiałach marketingowych i sprzedażowych Operatora. Na żądanie Klienta, Operator zobowiązuje się możliwie szybko usunąć dane Klienta z listy referencyjnej, materiałów marketingowych i sprzedażowych Operatora, z wyłączeniem tych, które są w formie nie podlegającej edycji, w szczególności są już wydrukowane, w takim przypadku Operator zachowuje prawo do dalszego ich wykorzystywania.
  13. Jeżeli Klienta został pozyskany dla Operatora przez Affiliate Partner (również oznaczonego IAI Bronze Affiliate Partner), to dane o jego wpłatach będą widoczne dla partnera, który go pozyskał, w celu prowadzenia rozliczeń w programie partnerskim. Jeżeli Klient nie zgadza się na przekazywanie informacji o swoich wpłatach partnerowi Operatora, może złożyć w Formie Pisemnej stosowne oświadczenie, co jednocześnie zakończy wypłacanie prowizji Affiliate Partner.
  14. Klient włączając za pośrednictwem Usługi moduł integracji z usługami Osoby trzeciej lub dokonując integracji Usługi samodzielnie z usługami Osoby trzeciej, udostępnia Osobie trzeciej samodzielnie i na własne ryzyko swoje dane osobowe oraz dane osobowe swoich Klientów sklepów internetowych działających w oparciu o wykorzystywane przez siebie oprogramowanie w ramach Usługi. Cel, sposób i warunki przetwarzania tych danych przez Osobę trzecią powinny być uregulowane osobną umową pomiędzy Klientem a Osobą trzecią. Operator nie odpowiada za konsekwencje udostępnienia tych danych Osobie trzeciej.
  15. Klient korzystając z Affiliate Partner External Services powierza Affiliate Partners przetwarzanie danych osobowych Klientów Sklepu w zakresie i celu koniecznym do zrealizowania usługi, co obliuguje go do zawarcia z Affiliate Partners odpowiedniej umowy.
  16. 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 wydobycia konieczne jest stworzenie przez Operatora programu.
  17. W przypadku wyświetlania planszy technicznej w przypadku prac konserwacyjnych, awarii lub zablokowania sklepu, Klient wyraża zgodę na wyświetlanie Danych bilingowych.
  18. Operator zobowiązuje się do przestrzegania polityki prywatności publikowanej na Stronie internetowej Operatora.
  19. Więcej bieżących informacji na temat ochrony danych osobowych, w tym obowiązki informacyjne wymagane przez RODO, znajduje się w Polityce prywatności i bezpieczeństwa IAI S.A. (dawniej IAI sp. z o.o.) w zakładce „Informacje zgodnie z RODO” dostępnych na Stronach Internetowych Operatora.

#### **§ 4a – Powierzenie przetwarzania danych Operatorowi**

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



2. Klient wyrażając zgodę na realizację Usługi oraz akceptując niniejszy Regulamin powierza Operatorowi przetwarzanie danych osobowych klientów swoich sklepów internetowych, pracowników, współpracowników i kontrahentów działających w oparciu o wykorzystywane przez siebie oprogramowanie w ramach Usługi oraz danych osobowych swoich pracowników, współpracowników i kontrahentów udostępnionych Operatorowi celem realizacji Usługi i na czas jej trwania, w zakresie ich przechowywania, utrwalania, opracowywania i udostępniania. Klient powierza Operatorowi następujące dane klientów swoich sklepów internetowych: imię, nazwisko, adres siedziby, adres korespondencyjny, adres e-mail, numer telefonu, NIP, numer konta bankowego lub inne dane osobowe, których podanie jest niezbędne do zrealizowania zakupu, a których podanie w procesie zakupowym wymaga Klient.
3. Wyrażenie przez Klienta zgody na realizację Usługi oraz akceptacja niniejszego Regulaminu stanowią udokumentowane polecenie, 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. 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 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 Operatrze - 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 przejrzenie Polityki ochrony danych do Inspektora Ochrony Danych Operatora.
14. Po otrzymaniu przez Operatora prośby, Operator i Klient omówią i uzgodnią z wyprzedzeniem:
  - a. datę (daty) przeglądu Polityki ochrony danych oraz zasady bezpieczeństwa i poufności mające zastosowanie do każdego przeglądu polityki ochrony danych;
  - b. rozsądną datę rozpoczęcia, zakres i czas trwania oraz warunki bezpieczeństwa i poufności mające zastosowanie do każdego audytu.
15. Operator może pobrać opłatę (w oparciu o uzasadnione koszty Operatora) za każdy przegląd Polityki ochrony danych i / lub audyt. Operator przekaze Klientowi dodatkowe szczegóły dotyczące wszelkich obowiązujących opłat i podstawę do ich obliczenia, przed dokonaniem takiego przeglądu lub audytu. Klient będzie odpowiedzialny za wszelkie opłaty naliczone przez audytora wyznaczonego przez Klienta w celu wykonania takiego audytu.
16. Operator może wnieść na piśmie sprzeciw wobec audytora wyznaczonego przez Klienta do przeprowadzenia audytu, jeśli audytor nie jest, w uzasadnionej opinii Operatora, odpowiednio wykwalifikowany lub niezależny, jest powiązany z konkurencją Operatora lub w inny sposób wyraźnie nieodpowiedni. Wszelkie takie zastrzeżenia ze strony Operatora będą wymagać od Klienta wyznaczenia innego audytora lub przeprowadzenia audytu samodzielnie.
17. Operator niezwłocznie informuje Klienta, jeżeli jego zdaniem wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów Unii Europejskiej lub prawa polskiego o ochronie danych.
18. Operator odpowiada względem Klienta za szkody spowodowane przetwarzaniem powierzonych danych osobowych Klienta i Klientów sklepów wyłącznie, gdy nie dopełnił obowiązków, które RODO nakłada na niego bezpośrednio, lub gdy działał poza zgodnymi z prawem instrukcjami Klienta lub wbrew tym instrukcjom – do wysokości 1-miesięcznej Opłaty abonamentowej. W przypadku szkody przewyższającej wysokość 1-miesięcznej Opłaty abonamentowej, Klient może dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
19. Postanowienia §4 ust 12 mają zastosowanie odpowiednio.

## **§ 5 – Faktury, rozliczenia i saldo**

1. Operator wystawi fakturę VAT w ciągu 7 dni od daty otrzymania wpłaty podwyższającej Saldo rozliczonej w Walucie rozliczeniowej.
2. Za dzień wpłaty uznaje się dzień zaksięgowania przelewu na Koncie Operatora.
3. Operator zasila Saldo kwotą, która trafiła na Rachunek Operatora. Wszelkie prowizje wynikające z dokonania płatności obciążają Klienta
  - a. W przypadku dokonania wpłaty przez Klienta w walucie innej niż Waluta rozliczeniowa Operator zasili Saldo kwotą w Walucie rozliczeniowej, która została uznana na jego koncie po przewalutowaniu przez bank lub inny system rozliczania płatności. Operator nie odpowiada za kurs po jakim wpłata została przewalutowana.
  - b. W przypadku potrącenia opłaty manipulacyjnej na Koncie Operatora może być ona potrącona z Salda.

- c. Na potwierdzenie wszelkich kosztów oraz wysokości wpłat 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 manipulacyjnej, w kwocie odpowiadającej kosztom operacji.
4. W przypadku rozliczeń z tzw. kredytem kupieckim/post paid Klient opłaca wystawioną raz w miesiącu automatycznie przez Operatora fakturę VAT lub fakturę pro-formę w terminie w niej wskazanym. Dodatkowe zasady:
  - a. Po 30 dniach po terminie płatności faktury VAT lub pro-formy, jeżeli jest ona nieopłacona w całości, Klientowi może zostać ograniczona możliwość korzystania z Usługi;
  - b. Po 35 dniach po terminie płatności faktury VAT lub pro-formy, jeżeli jest ona nieopłacona w całości, Operator może zastosować procedurę jak w § 5 ust. 11 lit. d lub e. Klientowi zostają naliczone opłaty dodatkowe wskazane w § 6 ust. 6 lit. b.
  - c. Za każdy dzień opóźnienia w płatności faktury VAT lub pro-formy, Operator ma prawo do doliczenia do kolejnej faktury opłaty dodatkowej za utrzymanie Usługi z prolongatą, w wysokości umownej 0,038% od kwoty łącznej faktury (13,87% rocznie) za każdy dzień opóźnienia. Ilość dni opóźnienia równa jest różnicy terminu płatności i daty zapłacenia faktury w pełnej wysokości. Jeżeli strony nie umówią się inaczej, częściowa spłata faktury nie zmniejsza ilości dni opóźnienia.
5. Jeżeli Saldo jest dodatnie i przekracza kwotę opłat ponoszonych w okresie wypowiedzenia, Klient ma prawo wystąpienia z wnioskiem o zwrot nadwyżki.
  - a. Wniosek o zwrot nadwyżki Salda może nastąpić nie później niż 60 dni od momentu zakończenia świadczenia Usługi, nie wcześniej niż w dniu jej zakończenia, zawsze w Formie Pisemnej. Zwrot nadwyżki Salda wiąże się z potrąceniem opłaty manipulacyjnej zgodnej z Cennikiem IdoSell, która pomniejsza ostateczną wypłatę.
  - b. Zwrot dokonywany jest tylko na 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.
  - c. Zwrot następuje w uzgodniony sposób i w terminie ustalonym przez strony i w terminie nie późniejszym niż 14 dni od daty otrzymania przez Operatora prawidłowo podpisanej przez Klienta Faktury Korygującej VAT.
  - d. Wniosek o zwrot nie może dotyczyć prac i zadań, których koszt został zaakceptowany przez Klienta, prace nad nimi zostały rozpoczęte, ale nie zakończone do momentu zakończenia współpracy. Opłata dodatkowa naliczana za takie zadania nie podlega zwrotowi.
6. Faktury VAT wystawiane są w postaci elektronicznej bez podpisu i wymieniane przez system EDI dostępny poprzez BOK.
7. Operator oświadcza, że świadczona z jego strony wymiana danych elektronicznych spełnia standardy umowy w sprawie europejskiego modelu EDI opisane w art. 1 zalecenia Komisji Europejskiej z dnia 19.10.2004 r. nr 1994/820/WE odnoszącego się do aspektów prawnych wymiany danych elektronicznych (Dz. Urz. UE L 338 z dnia 28 grudnia 1994 r.). Procedury stosowane przy powyższej wymianie gwarantują autentyczność pochodzenia faktury i integralność danych. Duplikaty papierowe faktur będą wystawiane tylko po ich każdorazowym zamówieniu przez Panel administracyjny i ich przesłanie będzie wiązało się z naliczeniem opłaty za przesyłkę listową zgodną z Cennikiem.

8. Jeżeli Operator i Klient nie ustalą inaczej, Saldo minimalne wynosi:
  - a. kwota mniejsza od zera (tzw. kredyt kupiecki/rozliczenie post paid), dla Klientów posiadających firmę na terytorium Polski, korzystających z Planów abonamentowych DEDICATED CLOUD i CLOUD PRO. Kwota kredytu kupieckiego jest ustalana indywidualnie w oparciu o analizę potrzeb i możliwości płatniczych Klienta poprzez Komunikat, a sam kredyt kupiecki nie jest przyznawany automatycznie i może być cofnięty lub dowolnie zmieniony przez Operatora.
  - b. zero dla Klientów pre-paid oraz korzystających z Planów abonamentowych ELASTIC CLOUD i Smart CLOUD.
  - c. kwota większa od zera odpowiadającej miesięcznej Opłacie abonamentowej i dopłatom za dodatkowe sklepy dla Klientów, którzy nie posiadają firmy na terytorium Polski.
9. Saldo jest zmniejszane poprzez:
  - a. Naliczenie opłat cyklicznych wraz z nastaniem kolejnego okresu rozliczeniowego.
  - b. Zatwierdzenie górnego kosztu zadania płatnego w wysokości zaakceptowanego kosztu.
  - c. Zamówienie klucza licencyjnego lub zamówienie subskrypcji płatnej Aplikacji Pomocniczej.
  - d. Przekroczenie limitów w Planie abonamentowym i naliczenie opłat i prowizji zgodnej z Cennikiem.
  - e. Naliczenie opłaty dodatkowej zgodnej z Cennikiem.
10. Saldo jest zwiększane poprzez:
  - a. Zaksięgowanie wpłaty.
  - b. Otrzymanie prezentu lub po pozytywnym dla Klienta rozpatrzeniu reklamacji.
  - c. Zakończenie zadania płatnego, dla którego koszt realizacji okazał się być niższy od górnego zaakceptowanego kosztu. Saldo zwiększa różnica między górnym zaakceptowanym kosztem, a naliczonym kosztem.
11. W przypadku rozliczeń w ramach systemu pre-paid Klient zasila Saldo dowolną kwotą, w dowolnym czasie. Jeżeli stan Salda minimalnego będzie poniżej zera, Operator ma prawo wystawić fakturę VAT albo fakturę pro-formę, odmówić wykonywania Usługi w tym wyświetlania Maski sklepu lub przyjmowania dalszych prac serwisowych do czasu podwyższenia Salda powyżej poziomu Salda minimalnego lub ustalenia nowego Salda minimalnego. Sytuację taką stosuje się również gdy jeden Klient posiada wiele paneli administracyjnych. Dodatkowe zasady:
  - a. jeżeli Saldo minimalne będzie ujemne przez 3 dni Klientowi może zostać ograniczona możliwość korzystania z Panelu administracyjnego wyłącznie do kwestii rozliczeniowych.
  - b. jeżeli Saldo minimalne będzie ujemne przez kolejne 4 dni Klientowi mogą zostać zablokowane wszystkie Maski Sklepu działające w danym Panelu administracyjnym.
  - c. jeżeli Saldo minimalne będzie ujemne przez 18 dni Operator może wystawić fakturę VAT w wysokości zadłużenia Salda oraz przedsądowe wezwanie do zapłaty. Klientowi zostają naliczone opłaty zgodnie z § 6 ust. 6 lit. b zgodnie z obowiązującym Cennikiem Ponadto, Operator może rozwiązać umowę zawartą z Klientem na czas nieokreślony z winy Klienta na skutek zaległości w płatnościach. O wystawieniu faktury VAT, przedsądowego wezwania do zapłaty oraz rozwiązaniu umowy - Klient otrzymuje powiadomienie w formie Komunikatu. Przedsądowe wezwanie do zapłaty wysyłane jest na adres siedziby lub wskazany w CEIDG adres dla doręczeń Klienta.
  - d. jeżeli Saldo będzie ujemne przez 18 dni w przypadku umów na czas określony p, oprócz czynności jak w § 5 11 d Operator może uznać, że Klient rezygnuje z Usług w myśl § 7 ust. 1 lit. c Operator nalicza opłaty zgodnie z § 7 ust. 1 lit. c oraz § 6 ust. 6 lit. b.
12. Jeżeli Klient posiada zgromadzone na Saldzie Wpłaty środki, a jednocześnie ma zadłużenie w płatnościach za Usługę, Operator ma prawo do automatycznego transferu tych środków na Saldo celem pokrycia

zadłużenia. Operator uznaje tę akcję za tożsamą z samodzielną wypłatą przez Klienta środków z Salda Wpłat, a następnie wpłatą na Saldo celem uregulowania zadłużenia.

13. Operator wskazuje dla każdej Waluty rozliczeniowej właściwy Rachunek Operatora.
14. 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.
15. Jeżeli Klient przed wygaśnięciem lub rozwiązaniem Umowy z Operatorem 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.
16. Środki, w zakresie których roszczenie o wypłatę na dzień 31.01.2021r. jest przedawnione, ulegają przepadkowi na rzecz Operatora.
17. W przypadku Klientów dokonujących opłat na rzecz Operatora za pośrednictwem kart płatniczych, w sytuacji przekroczenia stanu Salda minimalnego (tj. limitu udzielonego kredytu kupieckiego dla Klientów post-paid albo zera dla Klientów pre-paid) lub posiadania jednej wymagalnej i nieopłaconej w całości faktury VAT - Operator może automatycznie pobrać środki z karty płatniczej Klienta:
  - a. W przypadku nieopłaconych faktur VAT - do wysokości należności z tego tytułu.
  - b. W przypadku przekroczenia limitu salda dla Klientów pre-paid do wysokości salda minimalnego powiększonego o 100 zł netto.
  - c. W przypadku braku środków na karcie płatniczej Operator pobiera powyższe kwoty z Salda Wpłat.Po dokonaniu operacji, o których mowa powyżej Operator wysłał do Klienta automatyczny komunikat z informacją o rozliczeniu zadłużenia.
18. W przypadku skierowania do Operatora przez Organy ścigania zapytań dotyczących działalności Klienta w związku ze świadczoną przez Operatora usługą lub otrzymywania skarg od Klientów Sklepu dotyczących wywiązywania się przez Klienta z zawartych umów - Operator do czasu wyjaśnienia sytuacji może zablokować możliwość wypłaty przez Klienta środków z Salda Wpłat.

## § 6 – Zmiany do umowy

1. Nowa wersja Regulaminu i Cennika wprowadzana jest na czas nieokreślony lub do czasu opublikowania nowej wersji Regulaminu lub Cennika. Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmian, gdy zapisy Regulaminu pozostawiają taką możliwość lub są podyktowane ważną przyczyną wskazaną w Regulaminie, np. obowiązkiem dostosowania treści Regulaminu do obowiązujących przepisów prawa. Za skuteczne poinformowanie o zmianie w Regulaminie lub Cenniku rozumie się publikację w systemie wiadomości Bloga IdoSell.
2. Operator będzie informował Klienta na stronie głównej Panelu administracyjnego, poprzez system Blog IdoSell o wszelkich zmianach w Regulaminie, Cenniku oraz o dodaniu i modyfikacji działania istotnych w ocenie Operatora elementów Usługi.
3. Operator w trakcie trwania umowy ma prawo do wprowadzania niezbędnych zmian w Regulaminie i Cenniku:
  - a. Klient zostanie poinformowany o ewentualnie planowanej zmianie Regulaminu lub Cennika nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą jej wejścia w życie.
  - b. Brak sprzeciwu Klienta wobec proponowanych zmian do Regulaminu przed proponowaną datą ich wejścia w życie jest równoznaczny z wyrażeniem na nie zgody.

- c. Klientowi przysługuje prawo do odmowy akceptacji nowego Regulaminu i Cennika przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian. Brak akceptacji nowego Regulaminu i Cennika jest równoznaczny jest ze złożeniem wypowiedzenia na zasadach ogólnych ze skutkiem od dnia poinformowania Klienta o zmianie Regulaminu lub Cennika, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane.
    - Klient korzystający z Umowy na czas nieokreślony ma prawo wskazania w tej sytuacji okresu wypowiedzenia 2 lub 3 miesięcznego ze skutkiem na koniec miesiąca. W przypadku braku wskazania 2 miesięcznego okresu wypowiedzenia, przyjmuje się że okres wypowiedzenia wynosi 3 miesiące.
    - Klienta korzystającego z Umowy na czas określony obowiązuje procedura zgodnie z zapisami § 7 ust. 1 lit. c i d.
  - d. W przypadku gdy Klient zgłosi sprzeciw zgodnie z literą b, ale nie dokona wypowiedzenia umowy, umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.
  - e. 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.
  - f. 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.
  - g. Zmiany w funkcjonalności Usługi w zakresie zintegrowanych usług Osób trzecich, nie podlegają w przypadku złożenia wypowiedzenia zachowaniu w poprzedniej wersji lub funkcjonalności.
4. Klient może zmieniać lub zlecać zmiany parametrów usługi przy pomocy Panelu administracyjnego oraz BOK.
  5. W przypadku zwłoki z płatnością ponad 30 dni, jeżeli Klienta posiada Plan abonamentowy z Serwerem dedykowanym lub Wirtualizowanym serwerem dedykowanym, Operator ma prawo samodzielnie zdecydować o przeniesieniu sklepu na koszt Klienta, rozliczany według opłaty z Cennika, na Serwer współdzielony, obniżyć Plan abonamentowy do wariantu ELASTIC CLOUD i według niego rozliczać kolejne miesiące rozliczeniowe. Ponowna chęć wynajęcia Wirtualizowanego serwera dedykowanego lub migracji na Plan Abonamentowy z Serwerem Dedykowanym będzie realizowana wyłącznie poprzez migrację na Plan abonamentowy CLOUD PRO na zasadach ogólnych.
  6. Operator ma prawo do naliczania opłat dodatkowych w wysokości zgodnej z Cennikiem w przypadku gdy zostały zamówione usługi dodatkowe poprzez BOK, Panel administracyjny lub automatycznie gdy:
    - a. Przekroczony został limit Usługi w zakresie określonym wykorzystywanym przez Klienta Planie Abonamentowym.
    - b. Nastąpiło usunięcie Panelu Administracyjnego na skutek rozwiązania umowy z powodu nieregulowania należności. Klientowi zostaje w tej sytuacji naliczona opłata za zablokowanie dostępu na skutek zaległości w płatnościach oraz opłata za przesyłkę listową na terenie Europy zgodne z Cennikiem Usługi.
    - c. Klient nie dotrzymał terminu wypowiedzenia.
    - d. Nastąpiła prolongata terminu płatności faktury zgodnie z §5 ust. 4 lit. f.
    - e. W przypadku zamówienia usług dodatkowych 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, chęci rezygnacji z niej Operator przedłuża ważność usługi o kolejny Okres rozliczeniowy.

7. Operator w trakcie trwania Umowy, na wniosek Klienta, może zmienić Plan Abonamentowy Klienta; w tej sytuacji:
  - a. Na Saldo Klienta zostanie zwrócona niewykorzystana kwota Opłaty abonamentowej rozliczona proporcjonalnie do ilości dni pozostałych do końca danego Okresu rozliczeniowego licząc od dnia w którym nastąpiła zmiana Planu abonamentowego. Saldo Klienta zostanie jednocześnie obciążone nową opłatą abonamentową rozliczoną proporcjonalnie do ilości dni pozostałych do końca danego Okresu rozliczeniowego licząc od dnia w którym nastąpiła zmiana Planu abonamentowego.
  - b. Dopłaty w ramach zmienianych Planów Abonamentowych, naliczane są proporcjonalnie do ilości dni pozostałych do końca danego Okresu rozliczeniowego licząc od dnia, w którym nastąpiła zmiana Planu abonamentowego.
  - c. Zmiana Planu abonamentowego pomiędzy Smart CLOUD a ELASTIC CLOUD lub CLOUD PRO jest przeprowadzona na koniec kolejnego dnia po zgłoszeniu przez Klienta chęci dokonania takiej zmiany..
  - d. Przy zmianie Planu rocznego Smart CLOUD na Plan abonamentowy CLOUD PRO Operator nie jest zobowiązany do dokonania jakichkolwiek zwrotów środków na Saldo Klienta za Opłaty abonamentowe, prowizje lub Opłaty aktywacyjne.
8. Pierwszy rok korzystania z Planu abonamentowego Smart CLOUD i Planu rocznego Smart CLOUD liczony jest nieprzerwanie od Aktywacji i nie ma na niego wpływu zmiana w dowolną stronę Planów abonamentowych.
9. Jeżeli Operator udostępni dla Klienta więcej niż jeden Cennik do wyboru:
  - a. Klient samodzielnie poprzez BOK może zmieniać obowiązujący dla niego Cennik.
  - b. Każdy Cennik ma przyporządkowaną inną Walutę rozliczeniową.
  - c. Jeżeli Klient zmienia Cennik dokonuje jednocześnie zmiany Waluty rozliczeniowej.
10. Klient nie może dokonać zmiany Waluty rozliczeniowej bez zmiany Cennika.
11. Jeżeli Klient dokonuje zmiany Waluty rozliczeniowej i Saldo jest dodatnie:
  - a. Klient wskazuje czy Operator ma dokonać zwrotu nadwyżki Salda na zasadach ogólnych czy dokonać jej przewalutowania.
  - b. W momencie zmiany Waluty rozliczeniowej, Saldo w poprzedniej Walucie rozliczeniowej jest zerowane.
  - c. Jeżeli Klient zgodnie z § 6 ust. 11.a wskaże, że nadwyżka Salda ma zostać przewalutowana, Operator w ciągu 5 dni roboczych dokona obliczenia wartości Salda w poprzedniej Walucie rozliczeniowej i dokona jego przeliczenia na nową Walutę rozliczeniową po obowiązującym na dzień przewalutowania kursie średnim Narodowego Banku Polskiego i dokonana takiego zasilenia Salda w nowej Walucie rozliczeniowej.
  - d. Klient nie może zgłaszać w trybie opisanym w § 5 ust. 5 wniosku o zwrot nadwyżki Salda wynikającego z przewalutowania zgodnie z § 6 ust. 11 lit. b.
12. Klient nie może dokonać zmiany Waluty rozliczeniowej, gdy Saldo jest ujemne lub zawarł umowę na czas określony.

## § 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 z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.

- c. Umowa zawarta na czas określony nie może zostać wypowiedziana przez Klienta. W przypadku wyrażenia chęci zakończenia współpracy przez Klienta - Operator odbiera mu dostęp do Usługi, pozostawiając ją w gotowości do wznowienia w okresie trwania umowy i zapewniając gotowość do świadczenia supportu, zasoby serwerowe oraz aktualizacje, co wiąże się z koniecznością opłacenia przez Klienta z góry faktury wystawionej na sumę opłat za okres od odebrania dostępu do końca trwania Umowy na czas określony. Przy czym kwota zostanie wyliczona w oparciu o Opłatę abonamentową zgodną z Planem abonamentowym(i) ELASTIC CLOUD jeżeli Klient korzystał z Planów abonamentowych CLOUD, ELASTIC CLOUD, DEDICATED CLOUD lub CLOUD PRO albo (ii) Smart CLOUD, jeżeli Klient korzystał z tego Planu, według cen oferowanych przez Operatora w momencie jej naliczania. Jednocześnie Operator ma prawo do naliczenia opłaty dodatkowej zgodnie z obowiązującym Cennikiem w myśl § 6 ust. 6 lit. b.
  - d. W przypadku niedotrzymania terminu wypowiedzenia strona, która nie dotrzymała terminu wypowiedzenia zapłaci drugiej stronie karę umowną w wysokości najwyższej Opłaty abonamentowej zsumowanej z prowizją oraz opłatami dodatkowymi należnymi zgodnie z obowiązującym Klienta Planie Abonamentowym, wniesionej podczas trwania Umowy, za każdy miesiąc niedotrzymanego okresu wypowiedzenia.
- 2. Wypowiedzenie umowy pod rygorem nieważności następuje przez: BOK w formie dokumentowej albo w formie pisemnej, wysłanej na adres siedziby Operatora. W sytuacjach wskazanych w treści Regulaminu i Załączników rozwiązanie umowy ze skutkiem natychmiastowym przez Operatora - może nastąpić w formie Komunikatu.
- 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 jak by 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 jak by Klient opłacał droższy Plan abonamentowy.
- 4. Klient zobowiązuje się udostępniać przez cały czas trwania umowy, poprawne dane bilingowe. Jeżeli Merchant zmieni dane bilingowe jest on zobowiązany przejść ponownie procedurę KYC Operatora.
- 5. Podanie nieprawdziwych Danych bilingowych, brak ich aktualizacji przez co najmniej dwa Okresy rozliczeniowe po dokonaniu ich zmiany, brak zgłoszenia Cesji przez co najmniej jeden Okres rozliczeniowy po fakcie przeniesienia własności Panelu administracyjnego, wykreślenie działalności gospodarczej z odpowiedniego rejestru j oraz prowadzenie sprzedaży bez posiadania firmy i tym samym naruszenie postanowień Regulaminu oraz wyrażenie sprzeciwu, o którym mowa w §4a ust. 7 Regulaminu - upoważnia Operatora do zaprzestania świadczenia Usługi i rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, z winy Klienta.
- 6. Operator zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, z winy Klienta, jeżeli:
  - a. w sposób rażący zostaną naruszone postanowienia Regulaminu, w szczególności związane z zaleganiem przez Klienta w płatnościach;
  - b. w sposób rażący 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, nieprzestrzeganie zakazu dystrybucji produktów lub usług, o których mowa § 2 ust. 4 Załącznika nr 1 do niniejszego Regulaminu,
  - c. Usługa będzie wykorzystywana niezgodnie ze swoim przeznaczeniem albo Klient będzie działał celowo na szkodę Operatora.



7. Jeżeli umowa zostanie rozwiązana na skutek okoliczności opisanych w §7 ust. 4 lub §7 ust. 5, a Saldo jest dodatnie, Operator nie będzie miał obowiązku zwracania Klientowi środków wynikających z dodatniego Salda.
8. Po ustaniu Umowy, Operator zastrzega prawo do niearchiwizowania i odmowy wygenerowania jakichkolwiek danych z wyjątkiem duplikatów faktur z opłatami za Usługę. Operator ma prawo skasowania wszystkich informacji w dogodnym dla siebie momencie, jednak nie wcześniej niż w terminie 1 miesiąca od dnia ustania Umowy lub 14 dni od momentu otrzymania polecenia od Klienta w Formie pisemnej z zastrzeżeniem zapisów § 4 i § 4a Regulaminu.
9. 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 ust. 3.b odwołanie wypowiedzenia oznacza akceptację nowego Cennika i Regulaminu oraz wybór jednego z trzech Planów Abonamentowych; Smart CLOUD, ELASTIC CLOUD lub CLOUD PRO. Jeżeli Klient korzystał z Umowy na czas określony na saldo zostaną mu zwrócone środki równe kwocie jaką zapłacił za okres od odebrania mu dostępu do końca trwania umowy, od momentu anulowania zawieszenia do końca okresu obowiązywania umowy.

## **§ 8 – Warunki szczególne świadczenia usług Operatora i prac wdrożeniowych**

1. Operator zobowiązuje się do stałego i nieprzerwanego świadczenia Usług, za które Klient uiszczył Oplatę abonamentową, o ile nie doszło do naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu i rozwiązania Umowy. Jeżeli zaistnieje konieczność czasowego odłączenia dostępu do pewnych elementów Usługi, Operator, o ile jest to możliwe, zobowiązuje się do poinformowania o tym Klientów z odpowiednim wyprzedzeniem.
2. W przypadku planów Smart Cloud, Elastic Cloud i Cloud Pro mogą występować różnice techniczne wpływające na lepsze dopasowanie wybranych planów do potrzeb bardziej wymagających sklepów. W takim przypadku rekomendowana jest zmiana planu abonamentowego na wyższy.
3. Operator nie utrzymuje Usług wykorzystywanych niezgodnie ze swoim przeznaczeniem.
4. Operator ma prawo zmienić Klientowi Plan Abonamentowy, jeżeli uzna, że:
  - a. Wysokość dopłat zsumowanych z Oplatą Abonamentową w Planie abonamentowym ELASTIC CLOUD lub Smart CLOUD jest niekorzystna dla Klienta i powinien on korzystać z planów ELASTIC CLOUD lub CLOUD PRO.
  - b. Przekroczona została Maksymalna liczba 100 000 wywołań API w Planie Abonamentowym Smart CLOUD wówczas zostanie on automatycznie zmieniony w Plan Abonamentowy ELASTIC CLOUD. Powrót do Planu Abonamentowego Smart CLOUD będzie możliwy, pod warunkiem, że limit 100 000 wywołań nie zostanie osiągnięty w Okresie Rozliczeniowym obowiązywania Planu Abonamentowego ELASTIC CLOUD.
  - c. Przekroczona została Maksymalna rekomendowana liczba zamówień miesięcznie, wtedy Klient migrowani są na Plan abonamentowy CLOUD PRO.
  - d. Gdy dotychczasowy Plan abonamentowy nie jest już oferowany i 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.
5. Operator ma prawo odmówić Klientowi migracji na tańszy Plan abonamentowy jeżeli Usługa, po tej migracji, nie będzie mogła działać prawidłowo lub jej działanie będzie odczuwalnie wolne.
6. W przypadku przekroczenia, w trakcie opłaconego Okresu rozliczeniowego, limitów określonych w Planie abonamentowym, zostanie naliczona opłata dodatkowa zgodna z Cennikiem Usługi. Przy czym przez liczbę SKU w Okresie rozliczeniowym rozumie się maksymalną ilość nieskasowanych SKU w rozliczanym Okresie rozliczeniowym.

7. Z chwilą wygaśnięcia Usługi, tracą jednocześnie ważność wszystkie usługi cykliczne, dodatkowe i Aplikacje pomocnicze 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, opłat telekomunikacyjnych, zakupu sprzętu lub oprogramowania do korzystania z Usługi, zakupu własnej domeny, zaprojektowania stron WWW lub konfiguracji systemu komputerowego u Klienta.
10. Prowizja od obrotów w Planie abonamentowym Smart CLOUD naliczana jest:
  - a. Z dołu, na koniec danego Okresu Rozliczeniowego.
  - b. Po przekroczeniu Opłaty abonamentowej w danym Okresie Rozliczeniowym, jeżeli wartość prowizji w danym Okresie rozliczeniowym jest niższa niż Opłata abonamentowa, wtedy prowizja zawiera się w tej opłacie.
  - c. Tylko za Zamówienia kwalifikowane, których proces zakupowy odbywał się przez stronę internetową Sklepu. Do prowizji nie jest liczony obrót z zamówień dodanych przez API, ręcznie przez Panel, marketplace'y, serwisy aukcyjne.
  - d. W sumie, dla Zamówień kwalifikowanych złożonych w danym Okresie rozliczeniowym we wszystkich walutach w Panelu bez względu na ich status realizacji. Wartość Zamówień kwalifikowanych w walutach innych niż PLN przeliczana jest na PLN po średnim kursie NBP w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego. W przypadku błędnego ujęcia zamówienia jako Zamówienia kwalifikowanego Klient może ubiegać się o zwrot środków na Saldo w ramach standardowej procedury reklamacyjnej opisanej w Regulaminie.
11. Opłaty za zamówienie ponad limit w Planach Abonamentowych ELASTIC CLOUD i CLOUD PRO naliczane są:
  - a. codziennie, w sumie dla wszystkich Zamówień kwalifikowanych ze Sklepów działających w ramach Panelu Administracyjnego
  - b. po przekroczeniu w danym Okresie rozliczeniowym limitów określonych w Planie Abonamentowym,
  - c. za każde złożone Zamówienie kwalifikowane przez stronę internetową Sklepu lub marketplace wyszczególniony na Stronach internetowych Operatora
  - d. nie uwzględniane są zamówienia złożone przez POS
12. W przypadku zamówienia Pakietu wdrożeniowego prace wykonywane są na podstawie przesłanych przez Klienta wytycznych, które muszą być zgodne z aktualną listą funkcji Usługi i odpowiednie do wybranego wariantu wdrożeniowego. Jeżeli Klient dostarcza wykonany samodzielnie projekt Maski jest on traktowany jak Wytyczne.
13. W przypadku uzasadnionego ryzyka przekroczenia budżetu czasu na etapie kodowania, po przesłaniu Wytycznych Operator ma prawo domagania się zmiany wariantu wdrożeniowego lub dostosowania Wytycznych do ograniczeń czasowych wybranej wersji wdrożenia, zmiany wariantu wdrożeniowego lub naliczenia Opłaty dodatkowej w wysokości potrzebnej do wykonania zadania na zasadach takich samych jak w przypadku dodatkowych, indywidualnych prac serwisowych.
14. Jeżeli Operator i Klient nie podpisali porozumienia wdrożeniowego wskazujących zakres, koszt lub funkcjonalność wdrożenia, przyjmuje się, że wszelkie modyfikacje uzgodnione pomiędzy Operatorem i Klientem będą wprowadzane na zasadach ogólnych.

15. W przypadku, gdy po zaakceptowaniu przez Klienta zadania dotyczącego realizacji Pakietu wdrożeniowego, składa on oświadczenie o rezygnacji czy inne oświadczenie, którego treścią lub intencją jest brak chęci kontynuowania współpracy w tym zakresie lub jego postawa, w szczególności brak kontaktu, brak odpowiedzi na Komunikaty - na powyższe wskazuje - środki wpłacone przez Klienta tytułem realizacji Pakietu wdrożeniowego nie podlegają zwrotowi ani w całości ani proporcjonalnie do wykonanych prac, za wyjątkiem sytuacji, w których do rezygnacji dochodzi z winy Operatora.
16. Korzystanie z przygotowanych szablonów Masek sklepów w ramach Usługi, nie wymaga zawarcia dodatkowej umowy licencyjnej z Operatorem. Korzystanie z przygotowanych materiałów w postaci logo i projektów Masek sklepów w ramach Pakietu wdrożeniowego 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.
17. Korzystanie z przygotowanych szablonów Masek 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.
18. Operator ma prawo prowadzenia działań ograniczających parametry usługi w celu ochrony poprawnego działania Kluczowych funkcjonalności.
  - a. W przypadku przeciążenia Serwera, uniemożliwiającego lub spowalniającego przeglądanie strony internetowej Sklepu, Operator ma prawo bez wcześniejszego ostrzeżenia do czasowego, automatycznego zablokowania niekluczowych funkcjonalności Usługi, w szczególności ograniczyć czasowo dostępność API lub innych wymagających dużej mocy obliczeniowej funkcji, tak aby Usługa mogła realizować zadania z zakresu obsługi Kluczowych funkcjonalności.
  - b. Gdy Klient korzysta z Planów Abonamentowych Smart CLOUD, ELASTIC CLOUD, i wykorzystują zasoby Serwera, na którym umieszczone są Usługi innych Klientów, Operator ma prawo do wprowadzenia jasno zdefiniowanych na Stronie Internetowej Operatora limitów co do częstotliwości pobierania lub generowania określonych informacji, nadawanych e-maili itd.

## **§ 9 – Warunki szczegółowe usług subskrypcyjnych i wsparcia technicznego**

1. Używanie wybranych Aplikacji Pomocniczych wymaga posiadania klucza licencyjnego:
  - a. Wykupienie klucza licencyjnego na Aplikację Pomocniczą gwarantuje stałość warunków w okresie obowiązywania klucza licencyjnego. Dotyczy to również sytuacji, w której klucz licencyjny dawany jest za darmo. Korzystanie z subskrypcji na Aplikację Pomocniczą gwarantuje stałość warunków w Okresie Rozliczeniowym, którego subskrypcja dotyczy. Dotyczy to również sytuacji, w której Aplikacja Pomocnicza jest za darmo.
  - b. Operator nie ma obowiązku przedłużania ważności klucza licencyjnego w przypadku zaprzestania dostarczania Aplikacji Pomocniczej dla wszystkich swoich klientów. Klucze licencyjne tracą ważność w momencie zakończenia świadczenia Usługi.
  - c. Każdy Klient ma prawo do okresu próbnego danej Aplikacji Pomocniczej, dostępnej w modelu subskrypcyjnym, wynoszącego 30 dni. W tym okresie za Aplikację Pomocniczą nie są naliczane opłaty. Ten okres jest niepodzielny i może być wykorzystany tylko raz, w całości, przed opłaceniem pierwszej opłaty subskrypcyjnej.
  - d. Rozpoczęcie użytkowania Aplikacji Pomocniczej, nawet w darmowym okresie próbnym, rozpoczyna subskrypcję, z których 30 pierwszych dni jest za darmo. Aby zakończyć naliczanie opłat lub nie naliczać ich po okresie testowym, Klient powinien samodzielnie wyłączyć subskrypcję w Panelu administracyjnym.

- e. Minimalny czas wykupu płatnej Aplikacji Pomocniczej wynosi jeden Okres Rozliczeniowy. Opłaty naliczane są zgodnie z Cennikiem Usługi, tak jak w przypadku opłat cyklicznych, wraz z nastaniem kolejnego Okresu rozliczeniowego.
  - f. Operator przyjmuje, że Klient oczekuje cyklicznego utrzymania Aplikacji Pomocniczych. Jeżeli Klient nie wyłączy przed zakończeniem Okresu rozliczeniowego Aplikacji Pomocniczej, Operator przedłuży ważność usługi o jeden, kolejny Okres rozliczeniowy.
  - g. Jeżeli Klient rezygnuje z Aplikacji Pomocniczej w trakcie Okresu Rozliczeniowego, opłata za dany Okres Rozliczeniowy rozliczana jest proporcjonalnie do czasu jaki Klient wykorzystał w danym Okresie Rozliczeniowym.
  - h. Operator nie ma obowiązku przedłużania subskrypcji w przypadku zaprzestania dostarczania Aplikacji Pomocniczej dla wszystkich swoich Klientów.
  - i. Subskrypcje tracą ważność w momencie zakończenia świadczenia Usługi.
2. Operator może świadczyć Usługi dodatkowe, prowadzone na podstawie zasad opisanych w Załącznikach do Regulaminu odnoszących się do tych usług lub na Stronie internetowej Operatora, które są aktywne w momencie instalacji Usługi przez Klienta.
- 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. Usługi dodatkowe 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 dodatkowej.
  - c. Operator ma prawo odmówić świadczenia usług opisanych w tym punkcie Regulaminu, a także ograniczyć lub wyłączyć Klientom bez podania przyczyny dostęp do usług opisanych w tym punkcie Regulaminu, bez wpływu na korzystanie przez Klientów z Usługi głównej.
  - d. Usługi oferowane w tym modelu to:
    - IdoPay
    - Broker (dawniej IAI Broker)
    - Ido Accounts (dawniej IAI Accounts)
    - IAI Ads
    - IAI RS
    - Elasticsearch
  - e. W przypadku Planów abonamentowych ELASTIC CLOUD i SMART CLOUD, Operator ma prawo odmówić wnioskowi Klienta o zmianę usług kurierskich z Broker na inne, bez podania przyczyny. W przypadku migracji na jeden z tych Planów abonamentowych z planów DEDICATED CLOUD lub CLOUD PRO, Operator ma prawo przełączyć Klienta na usługi kurierskie Broker.
  - f. Jeżeli Całkowity koszt płatności co najmniej 10% przeprosowanych w ramach IdoPay płatności kartowych (z uwagi na interchange i opłatę transakcyjną trudną do przewidzenia w momencie negocjowania stawki płaskiej i ustalany dopiero po transakcji), przekroczy poziom ustalonej prowizji dla IdoPay, Operator z tygodniowym wyprzedzeniem może zmienić sposób rozliczania płatności kartowych dla danego Merchanta ze standardowego na IF++. W przypadku takiej zmiany, dla płatności pay-by-link i BLIK stawka prowizji nie ulega zmianie.
  - g. Sposób rozliczenia oznaczony jako IF++ oznacza, że koszt transakcji naliczony jest Merchantowi po jej dokonaniu i poznaniu Całkowitego kosztu płatności, który wynika z kraju pochodzenia karty i jej rodzaju.

3. Operator zobowiązany jest udzielać Klientowi informacji niezbędnych do prawidłowego korzystania z Usługi oraz świadczyć wsparcie techniczne:
  - a. Korzystanie z Usługi wsparcia technicznego jest obowiązkowe w przynajmniej jednym języku.
  - b. Operator świadczy wsparcie techniczne wyłącznie w językach zadeklarowanych w Cenniku.
  - c. W wyznaczonych godzinach, w zakresie zwykłego wsparcia technicznego, Operator udostępnia również Infolinię dostępną w drodze połączenia online. Jeżeli omawiana sprawa wymaga udokumentowania lub przesłania danych, Operator może odmówić załatwienia sprawy online i skierować Klienta do kontaktu przez Komunikaty.
  - d. Podstawową formą wsparcia technicznego są Komunikaty. Operator zobowiązuje się do przyjmowania przez całą dobę zgłoszeń poprzez Komunikaty oraz odpowiadania na nie tak szybko jak jest to możliwe na zasadach jednakowych dla wszystkich Klientów.
  - e. Z tytułu szkolenia we wskazanych w Cenniku miejscach organizacji szkoleń Operator ma prawo naliczyć opłatę za każdą rozpoczętą godzinę szkolenia i ograniczyć długość takiego szkolenia zgodnie z Cennikiem.
  - f. Z tytułu szkoleń poza siedzibą Operatora, ma on prawo naliczenia opłaty w sposób dowolny, naliczając opłatę z uwzględnieniem kosztów transportu, delegacji i noclegów wydelegowanego do szkolenia trenera.
  - g. Operator ma prawo odmówić przeprowadzenia szkolenia poza swoją siedzibą bez podania przyczyny.
  - h. Operator ma prawo odmówić świadczenia wsparcia, technicznego, jeżeli Klient używa języka lub innych środków wyrazu uznanych powszechnie za obraźliwe i niecenzuralne. W takim przypadku świadczenie wsparcia technicznego będzie zawieszane do czasu, w którym Operator stwierdzi rzeczywistą poprawę.
  - i. Operator ma prawo odmówić świadczenia wsparcia technicznego dla zintegrowanej usługi Osoby trzeciej, jeżeli Operator umożliwi 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.
  - j. 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.
4. W celu sprawniejszego doradzania Klientom, Operator umożliwi uzyskiwanie porad w ramach połączenia online, na zasadach jednakowych dla wszystkich Klientów.
  - a. Godziny takich porad wyznacza Operator i może je dowolnie ograniczać.
  - b. Porady w ramach połączenia online są bezpłatne.
  - c. Operator nie ma obowiązku dzwonienia do Klienta w celu świadczenia usługi wsparcia technicznego. Osoba prowadząca rozmowę ma prawo do odmówienia przyjęcia zgłoszenia usterki, zlecenia prac serwisowych lub zmian w parametrach usługi. Zgłoszenia takie powinny być przesyłane wyłącznie przez Komunikaty.
  - d. Osoba prowadząca rozmowę ma prawo do jej zakończenia w przypadku gdy uzna, że rozmowa trwa zbyt długo albo Klient nadużywa wsparcia technicznego uniemożliwiając kontakt innym Klientom.
  - e. Osoba prowadząca rozmowę ma prawo odmówić bez podania przyczyny, przekazania rozmowy lub połączenia z innym, wskazanym przez Klienta pracownikiem Operatora.
  - f. Klient korzysta z wszelkich danych, informacji lub oprogramowania uzyskanych przy wykorzystaniu Usługi wyłącznie na swoje własne ryzyko.

5. Podstawowym narzędziem komunikacji Klienta i Operatora jest narzędzie umieszczone w BOK zwane Komunikatami. 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 czy dokumentowej i są wiążące od chwili potwierdzenia ich przez drugą stronę.
6. Jeżeli Operator umożliwia tworzenie tzw. Komunikatów Krytycznych, ma prawo do zdefiniowania w systemie Komunikatów zamkniętego, precyzyjnego zbioru spraw jakie mogą być na tej drodze zgłaszane. Jeżeli Klient zgłosi Komunikat Krytyczny w sprawie spoza zdefiniowanego przez Operatora zakresu, ma on prawo naliczenia opłaty dodatkowej za każde takie zgłoszenie, zgodnie z Cennikiem i dalszego rozpatrywania Komunikatu w sposób ogólny. W szczególności Komunikaty Krytyczne wolno zgłaszać wyłącznie jeżeli:
  - a. Została prawidłowo wydelegowana domena, a strona internetowa Sklepu nie wczytuje się w ogóle lub w widoczny sposób serwer nie pracuje poprawnie dłużej niż 15 minut.
  - b. Nie jest możliwe zalogowanie się do Panelu administracyjnego na skutek awarii systemu lub bazy danych dłużej niż 15 minut.
  - c. Serwer pracuje ekstremalnie wolno dłużej niż 15 minut.
7. Strony umowy uznają, że dostęp do systemu Komunikatów oznacza udzielenie pełnomocnictwa szczególnego udzielonego przez Operatora i Klienta dla osób kontaktujących się przy pomocy Komunikatów w ich imieniu. Strony będą dbały o to, aby każda osoba, której udzielają pełnomocnictwa miała niezależne konto w panelu administracyjnym, pozwalające na identyfikację z imienia i nazwiska oraz będą dbały o poufność przechowywanego przez siebie hasła. Cofnięcie pełnomocnictwa następuje przez usunięcie konta w Panelu administracyjnym.
8. Jeżeli Klient korzystający z usługi Broker, w danym miesiącu, przekroczy na Saldzie Wpłat kwotę 20.000 zł Operator wdraża procedurę weryfikacyjną obejmującą wygenerowanie i wysłanie listu weryfikacyjnego - na adres siedziby Klienta. List weryfikacyjny zawiera kod, który powinien być wpisany przez Klienta w panelu administracyjnym w terminie 30 dni od jego wygenerowania. Po bezskutecznym upływie 30 dni - środki zgromadzone na Saldzie Wpłat przez Klienta są blokowane, co uniemożliwia ich wypłatę przez Klienta. Na wniosek Klienta - procedura wygenerowania i wysłania kodu może być ponawiana.
9. Operator ma prawo oczekiwać zlecenia prac serwisowych, gdy Klient kieruje zapytania w zakresie:
  - a. Sprawdzania i debugowania programów Klienta, korzystających z API Usługi, jak również udzielania porad i szkoleń z samego korzystania z API ponad materiały dostępne jako dokumentacje.
  - b. Sprawdzania i debugowania kodów HTML, JavaScript i CSS lub tekstów w wyniku samodzielnych tłumaczeń, dodanych samodzielnie przez Klienta jako dodatki do stworzonej przez Operatora Maski sklepu czy podczas edycji przez Klienta kodu Maski sklepu.
  - c. Korzystania z API w tym sprawdzenia poprawności programów wykorzystywanych przez Klienta, stworzonych przez niego lub przez Osoby Trzecie na zlecenie Klienta.
  - d. Oczekiwania wsparcia wersji Aplikacji Pomocniczej, do której od ponad 90 dni dostępna jest nowa wersja.
10. 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.
11. Telefoniczne lub przez Infolinię zgłoszenie awarii krytycznej, dla skutecznego jej zgłoszenia, musi nastąpić pod numerem telefonu lub w sposób wskazany na Stronie Internetowej Operatora jako właściwy

do tego typu spraw. W przypadku następującego po takim skutecznym zgłoszeniu ewentualnego postępowania reklamacyjnego, za moment zgłoszenia awarii, uznaje się czas wykonania zgłoszenia telefonicznego lub przez Infolinię. Skuteczne zgłoszenie awarii krytycznej w formie pisemnej jest możliwe w trakcie godzin pracy infolinii supportu Usługi poprzez Komunikat, a poza tymi godzinami przez wskazany na Stronie Internetowej Operatora adres e-mail właściwy takim zgłoszeniom. W każdym przypadku, warunkiem skuteczności zgłoszenia jest to, że zgłoszenie awarii krytycznej musi być jednoznaczne, tj. w tytule zgłoszenia pisemnego lub we wstępie do rozmowy musi znaleźć się jasna informacja o charakterze awarii.

## § 10 – Warunki szczegółowe prac serwisowych

1. Klient ma prawo do zlecenia w formie Komunikatów Prac Serwisowych. Podczas wyceny, przed wykonywaniem zleceń obowiązują następujące zasady:
  - a. Cena zadania jest zależna od ilości godzin potrzebnych do jego wykonania i jest iloczynem ilości czasu i ceny jednostkowej wyszczególnionej w Cenniku.
  - b. Jeżeli Klient wielokrotnie 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, jeżeli 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. W przypadku zadania rozliczanego za całość zadania, w takim przypadku Operator ma prawo uznać zadanie za wykonane w całości.
  - 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 zamówienia. W przypadku odmowy zmiany ceny i terminu Operator dokończy wykonanie zlecenia w oparciu o pierwotny zakres i harmonogram.
  - e. Podawane przez Operatora terminy wykonania zadań mają charakter informacyjny i nie mogą podlegać reklamacjom. W przypadku znacznego przekroczenia planowanego terminu wykonania zadania, Klient może odstąpić od zamówienia usługi serwisowej, nie wpływając na pozostałe zobowiązania wynikające z tytułu Usługi.
  - f. Jeżeli konieczne jest testowanie i udokumentowanie dodatkowej funkcjonalności, w szczególności aplikacji pisanych na zamówienie Klienta, czas na testowanie i pisanie instrukcji lub dokumentacji, wlicza się do płatnego czasu wykonania zadania.
2. Indywidualne prace serwisowe płatne wymagają akceptacji przez Klienta górnego kosztu ich wykonania.
  - a. Klient może wskazać osoby posiadające uprawnienie do akceptowania takich zadań. Nadanie uprawnienia do akceptowania zadań oznacza udzielenie pełnomocnictwa szczególnego udzielonego przez Klienta. Cofnięcie pełnomocnictwa następuje przez cofnięcie tego uprawnienia w Panelu administracyjnym.
  - b. Akceptacja górnego kosztu wykonania zadania, przy wykonaniu go poprawnie i zgodnie z ustalonym zakresem zamyka możliwość reklamowania kosztu wykonania zadania.
  - c. W przypadku gdyby realizacja zadania wymagała w sposób uzasadniony wyższego niż początkowo zatwierdzony koszt, Klient akceptuje nowy, podwyższony koszt wykonania. W przypadku jego odrzucenia realizacja zadania zostanie zawieszona na czas nieokreślony i zostanie naliczona tylko opłata wcześniej zaakceptowana. Przez uzasadniony wyższy koszt rozumie się zadanie, którego czas realizacji był niemożliwy początkowo do oszacowania ze względu na nietypowy charakter zadania lub nieprzewidziane trudności techniczne wynikłe podczas realizacji zadania. Za uzasadniony wyższy

- koszt Operator nie uznaje wad widocznych lub ukrytych wynikłych z niestarannego wykonania zadania.
- d. 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 i zwrócić pobraną na poczet danego zadania całą początkowo pobraną opłatę na Saldo.
3. Jeżeli Klient w ramach Usługi wykorzystuje mechanizm Aplikacji indywidualnych w panelu, to:
- a. Aplikacje te wykonywane są 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. Oznacza to, że ich wykonanie i wykorzystywanie odbywa się z wyłączeniem odpowiedzialności Operatora z tytułu Usługi.
  - c. Operator ponosi odpowiedzialność za ewentualne błędy i szkody do wysokości ostatniego zlecenia, które zmianę do Aplikacji indywidualnej wprowadziło, a w przypadku pierwszej wersji do wartości pierwszego zlecenia. Przy czym odpowiedzialność Operatora nie obejmuje utraconych korzyści.
  - d. W szczególności na Kliencie spoczywa obowiązek przetestowania Aplikacji indywidualnej w panelu pod kątem bezpieczeństwa danych i zgodności w wymogami prawa, także w kontekście RODO.
  - e. Ryzyko i odpowiedzialność za utracone lub zniszczone dane w wyniku złego działania Aplikacji indywidualnej w panelu ponosi Klient, po którego stronie leży zaprojektowanie, wykonanie i utrzymanie Aplikacji indywidualnej w panelu zapewniający wysoki poziom bezpieczeństwa i zgodność z zasadami Privacy by design z RODO.
  - f. Jeżeli Operator ponad wszelką wątpliwość stwierdzi, że Aplikacja indywidualna w panelu działa na niekorzyść jednego lub wielu Klientów, na przykład ze względu na wadliwe zabezpieczenia i ryzyko utraty lub zniszczenia danych Klienta albo ze względu na bardzo duże obciążenie infrastruktury Operatora ma prawo wyłączyć taką aplikację i jednocześnie powiadomić o tym Klienta wskazując powody takiego zachowania.
4. Operator ma prawo do umieszczenia w celach informacyjnych tekstu lub grafiki informującej o logotypie i nazwie Usługi w Masce 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 umożliwi ukrycie elementów po wykupieniu usługi „White-Label” zgodnie z Cennikiem.
  - c. Jeżeli w wyniku samodzielnej edycji Maski sklepu przez Klienta, chociaż jeden element oznaczający w celach informacyjnych Usługę zostaną przez Klienta ukryte, usunięte lub zniekształcone, Operator ma prawo do naliczenia wstecznie opłaty tak jak by Klient wykupił za cały ten okres usługę „White-Label”.



## § 11 – Warunki szczególne usług firm trzecich

1. Jeżeli Operator dokonuje integracji Usługi z usługami Osób trzecich, określa on samodzielnie zakres i może samodzielnie modyfikować zakres funkcjonalności modułu integracji.
  - a. O zmianach w funkcjonalności modułu integrującego, Operator informuje Klienta z możliwie długim wyprzedzeniem.
  - b. Operator nie ma obowiązku informować Klienta o zmianach wcześniej niż jeden Okres rozliczeniowy.
  - c. W uzasadnionych przypadkach, np. gdy modyfikacji ulegnie usługa Osoby trzeciej, możliwe jest dokonanie zmian w zakresie modułu integracji bez wcześniejszej informacji.
2. Operator ma prawo do organizowania integracji z usługami Osób trzecich w sposób umożliwiający przekazywanie płatności za korzystanie z ich usług. Jeżeli Operator pobrał opłatę za korzystanie z usługi Osoby trzeciej:
  - a. Operator samodzielnie dokonuje rozliczenia z dostawcą zintegrowanej usługi.
  - b. Pobrana opłata w pełni zaspokaja koszty korzystania z tej usługi i Operator dokonuje rozliczenia z jej dostawcą samodzielnie.
  - c. Pobrana opłata uwidaczniana jest w Saldzie a następnie jest zawarta w fakturze na zasadach ogólnych.
3. Klient korzysta ze zintegrowanych usług Osób trzecich, na własne ryzyko, w szczególności:
  - a. Powinien samodzielnie nawiązać kontakt z operatorem tej usługi przed włączeniem usługi Osoby trzeciej, chyba że informacja podana na Stronie internetowej Operatora informuje inaczej.
  - b. Powinien zawsze dokonywać sprawdzenia działania poprawności przebiegu integracji.
  - c. W przypadku awarii powinien dostarczyć Operatorowi wszystkie potrzebne do weryfikacji informacje, w tym zapisy danych na dysku lub przesyłanych, o ile jest to możliwe.

## § 12 - Warunki szczególne 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: zakres prac, wytyczne do ich realizacji, określenie priorytetów.
2. Po otrzymaniu komunikatu wskazanego w ust. 1 Operator przydziela Klientowi Specjalistę WDC, który odpowiedzialny jest za wykonanie prac kontraktowych dla danego cyklu.
3. Częstotliwość Prac kontraktowych określana jest na stały dzień lub dni tygodnia, w cyklu na tydzień, dwa tygodnie lub cztery tygodnie.
4. Dzień przed ustalonym dniem kontraktowym specjalista WDC przekaze w formie komunikatu Klientowi zakres prac na dany dzień kontraktowy, zawierający wytyczne Klienta przesłane do tej pory oraz proponowaną kolejność ich realizacji. Specjalista poinformuje również o przybliżonej godzinie rozpoczęcia pracy w dzień kontraktowy co będzie stanowiło plan pracy. Klient zgłasza swoje uwagi do harmonogramu przed rozpoczęciem dnia kontraktowego. Brak uwag do przesłanego planu pracy przez Klienta oznacza akceptację tego planu.
5. Operator zastrzega, że niektóre zadania mogą nie być możliwe do wykonania w ramach modyfikacji jedynie szablonu. Są to w szczególności kwestie konfiguracyjne w panelu lub programistyczne (modyfikacje systemu). W miarę możliwości Specjalista WDC poinformuje o tym Klienta i pomoże z ich zgłoszeniem do odpowiedniego działu. Gdy to możliwe, Specjalista WDC może zaproponować obejścia problemu, informując o ich wadach i ograniczeniach.

6. Operator umożliwi Klientowi kontakt ze Specjalistą WDC, w trakcie prac kontraktowych. Kontakt odbywa się przez link zawarty w komunikacie, o którym mowa w ust 4.
7. Jeżeli jakaś kwestia nie została doprecyzowana przed dniem kontraktowym, Operator 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 WDC podejmie decyzję albo o wykonaniu jednego z zadań zapasowych, albo w oparciu o własne doświadczenie z założeniem kryterium maksymalizacji sprzedaży wykonywanej przez Klienta w Sklepie Internetowym.
8. Brak kontaktu specjalisty WDC z Klientem w dzień kontraktowy, który uniemożliwia prowadzenie dalszych prac, nie wyznaczenie innych prac na dany dzień kontraktowy, spowoduje, że godziny przeznaczone na prace kontraktowe przypadają bez możliwości ich zwrotu czy odrobienia w innym terminie.
9. Minimalny okres na jaki zawierana jest umowa na Prace kontraktowe, wynosi co najmniej 2 miesiące. Po 2 miesiącach Klientowi lub Operatorowi przysługuje prawo do złożenia wypowiedzenia z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia. Wypowiedzenie umowy o prace kontraktowe należy złożyć w formie komunikatu.
10. Nie jest możliwe zmniejszanie lub zwiększanie ilości dni kontraktowych, zmiana cyklu ich wykonywania, przesuwanie niewykorzystanego czasu lub zmiana Specjalisty WDC. Jeżeli Operator nie tego nie potwierdzi, każda zmiana musi być poprzedzona wypowiedzeniem dotychczasowej umowy i zawarcie nową, wg nowej częstotliwości Prac kontraktowych.
11. Jeżeli Operator nie będzie mógł zapewnić obecności danego specjalisty WDC lub jego zastępstwa w określony dzień kontraktowy – opłata za prace kontraktowe, które mają zostać naliczone zostanie zwrócona, a kolejny dzień kontraktowy będzie wykonany zgodnie z zakontraktowanym cyklem.
12. Po zakończonym dniu kontraktowym specjalista WDC wyśle Klientowi w komunikacie, o którym mowa w ust 4 podsumowanie wprowadzonych zmian zawierające także czas jaki przepracował nad każdym z punktów planu.
13. Operator udziela gwarancji na wykonane prace kontraktowe. Do gwarancji stosuje się odpowiednio postanowienia jak dla prac serwisowych Time&Material określone w § 15. 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 WDC w innych dniach, możliwość naprawy błędu pojawi się dopiero kolejnego dnia kontraktowego. Wyjątek stanowią błędy wpływające na Kluczowe funkcjonalności sklepu, które będą usuwane niezwłocznie.
14. Operator zastrzega, że wprowadzane zmiany w ramach Prac kontraktacyjnych mogą być wykonywane „przyrostowo” tj. pierwsza wersja oddana przez specjalistę WDC będzie funkcjonowała na zasadzie MVP (Minimum Value 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.

### § 13 – Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Klientowi spowodowaną umyślnym niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług do wysokości:
  - a. Opłaty abonamentowej (bez opłat prowizyjnych) i Opłat dodatkowych cyklicznych w miesiącu w którym wystąpiła szkoda dla Smart CLOUD i DEDICATED CLOUD.
  - b. Opłaty abonamentowej bez prowizji i dopłat za zamówienia dla ELASTIC CLOUD.

- c. Opłaty abonamentowej powiększonej o sumę dopłat za zamówienia w ostatnim pełnym okresie rozliczeniowym dla CLOUD PRO.
  2. W razie zawinionego braku ciągłości w dostarczaniu Usługi, trwającego ponad 12 godziny, Operator zobowiązuje się do rekompensaty w postaci 1 darmowej Opłaty abonamentowej na kolejny Okres Rozliczeniowy w wysokości Opłaty abonamentowej w miesiącu w którym wystąpiła awaria Usługi, za każde rozpoczęte 12 godzin przerwy ponad okres pierwszych 12 godzin.
    - a. Za zawiniony brak ciągłości w dostarczaniu Usługi nie uznaje się awarii jednego modułu Usługi, nie wpływającego na możliwość składania zamówień w sklepie internetowym.
    - b. Jeżeli o istnieniu awarii Maski sklepu Operator nie wiedział, a Klient w celu zwiększenia wysokości rekompensaty nie zgłosił jej występowania, Operator ma prawo do odmówienia uznania rekompensaty z tytułu zgłoszonej reklamacji lub zmniejszenia wymiaru rekompensaty na zasadach opisanych w §14 Regulaminu.
    - c. Za brak ciągłości usługi nie uznaje się problemów wynikających z korzystania z Aplikacji Pomocniczych, Usług dodatkowych opisanych w § 9 ust 2 lit. d lub systemu e-mail lub SMS.
  3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku:
    - a. Braku ciągłości świadczenia usługi niezawinionej przez Operatora,
    - b. Nieprawidłowego użytkownika Usług,
    - c. Podania nieprawdziwych lub niepełnych informacji przy aktywacji Usług,
    - d. Naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu przez Klienta,
    - e. Siły wyższej - kataklizmów (powódź, huragan, epidemii lub pandemii itp.),
    - f. Działania czynników i Osób trzecich (awarie kabla, sprzętu lub oprogramowania w sieciach operatorów telekomunikacyjnych, komórkowych itp.), na które Operator nie miał wpływu oraz nie mógł im zapobiec,
    - g. Posłużenia się danymi uwierzytelniającymi, przekazanymi Klientowi w celu dostępu do Usług,
    - h. Celowego wyłączenia serwerów w trakcie trwania ataku hakerskiego,
    - i. Odrzucenia wysyłanych wiadomości e-mail przez serwery pocztowe inne niż Operatora np. na skutek działania filtrów, blokad lub awarii tych systemów.
    - j. Wykonywania operacji niezgodnie z opisem, pomocą, instrukcjami wsparcia technicznego lub z zaleceniami wyświetlanymi w sposób automatyczny przez Usługę.
    - k. Nieprawidłowego lub nienormalnego używania Usługi i Aplikacji Pomocniczych, w szczególności wprowadzania nadmiernej ilości informacji do opisów, dodawania ilości 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.
    - l. Sytuacji w której Aplikacja indywidualna wykonana w modelu time&material poprzez swoją pracę przez API doprowadziła do znacznego spowolnienia Usługi lub nawet czasowej jej niedostępności.
  4. 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.

5. 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.
6. Na Operatorze nie spoczywa obowiązek przeszkolenia Klienta z zakresu użytkowania Usługi.
7. Operator nie ma obowiązku udzielania odpowiedzi w ramach świadczonego wsparcia technicznego o ile:
  - a. informacja na temat sposobu działania została dostarczona Klientowi wcześniej lub jest dostępna w postaci instrukcji w Panelu administracyjnym, odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania, filmu instruktażowego, webinaru, poradnika na Stronie internetowej Operatora lub prezentacji,
  - b. pytania są kierowane w innym języku niż właściwy dla wykupionego planu wsparcia technicznego lub nie są formułowane w sposób czytelny,
  - c. pytania dotyczą działania innych programów niż dostarczane w ramach Usługi lub programów w innych wersjach niż oficjalnie wspierane przez Operatora,
  - d. odpowiedź wymaga przygotowania skomplikowanych badań lub opracowań narażających Operatora na nieuzasadnione wydatki,
  - e. pytanie zostało skierowane w innej postaci niż Komunikat, w szczególności w postaci e-maila lub zostało zadane przez osobę nie posiadającą dostępu do Panelu administracyjnego.
8. 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.
9. Operator oświadcza, że wykonując samodzielnie projekty Masek lub znaków towarowych, nie powiela stron czy znaków towarowych Osób trzecich. Operator zaznacza przy tym, że nie prowadzi badania pod kątem nie naruszania interesów Osób trzecich w tym zastrzeżonych motywów czy znaków towarowych, które Operator podczas wykonywania zlecenia mógł naruszyć w szczególności:
  - a. Operator zakupuje licencje na zdjęcia i fonty (tzw. Stockowe) samodzielnie, wykupując licencję na pola eksploatacji zgodne 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.
10. Operator nie ma obowiązku odrębnego informowania Klienta o wysokości Opłaty dodatkowej o ile jest to usługa widniejąca w Cenniku.

## § 14 – Postępowanie reklamacyjne

1. Szkoda poniesiona przez Klienta, za którą Operator na podstawie powyższych postanowień może ponosić odpowiedzialność nie obejmuje ewentualnych utraconych przez Klienta korzyści.
2. Operator ma prawo odrzucić reklamację w całości lub zmniejszyć wymiar rekompensaty, w razie zawnionego braku ciągłości w dostarczaniu Usługi, do wymiaru wynikającego z czasu braku ciągłości w

- dostarczaniu usługi, liczonego od momentu skutecznego zgłoszenia awarii przez Klienta Operatorowi, jeżeli charakter usterki był taki, że Operator nie był w stanie wykryć jej samodzielnie standardowym monitoringiem.
3. Klient może dochodzić roszczeń wobec Operatora na drodze sądowej dopiero po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.
  4. Reklamacja przysługuje Klientowi korzystającemu z podstawowych Usług Operatora.
  5. 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”).
  6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych uwierzytelniających do zarządzania Usługą Operatora lub ich użycie przez nieuprawnioną osobę.
  7. 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.
  8. 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, czeionek lub innych nie przesłanych przez Klienta a wymaganych do realizacji zadań plików, poprawianie tekstów zawierających błędy językowe.
  9. Rozwiązania, usługi lub aplikacje 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.
  10. Reklamacja składana przez Klienta w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług powinna zostać sporządzona wyłącznie w formie Komunikatu oraz określać:
    - a. Nazwę i identyfikator zadania lub Komunikatu, której reklamacja dotyczy,
    - b. Przedmiot reklamacji,
    - c. Okoliczności uzasadniające reklamację. Termin na złożenie reklamacji o charakterze usterki technicznej jest ograniczony czasowo do 30 dni od daty powstania usterki pod rygorem nierozpatrywania reklamacji.
  11. Termin na złożenie reklamacji do faktury wystawionej zgodnie z §5 ust. 1 wynosi 14 dni od daty wystawienia faktury. W przypadku złożenia reklamacji później, w przypadku uznania reklamacji, faktura nie będzie zmieniona, a różnica w kwocie zostanie dodana do Salda.
  12. Termin na złożenie reklamacji do obciążenia salda Opłatą Abonamentową, Prowizją lub każdą Opłatą Dodatkową wynosi 14 dni od daty jej naliczenia. W przypadku uznania reklamacji, Saldo klienta zostanie zasilone kwotą uznaną za zasadną podczas rozpatrywania reklamacji.
  13. Jeżeli dostęp do systemu Komunikatów nie jest możliwy, reklamacja powinna zostać sporządzona w Formie pisemnej i przesłana na adres wskazany na Stronie Internetowej Operatora.

14. Operator rozpatrzy Reklamację w terminie 14 dni od daty jej doręczenia, a następnie prześle Klientowi odpowiedź wskazującą rozstrzygnięcie oraz jego uzasadnienie w Formie pisemnej.
15. 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 mediacje z Affiliate Partner.

## § 15 – Gwarancja na Prace Serwisowe

1. Operator udziela gwarancji na wykonane przez siebie Prace serwisowe na zasadach ujętych w tym paragrafie.
2. Okres gwarancji wynosi 60 dni kalendarzowych i liczony 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 Gwarancji na Usługę. Problemy powstałe na skutek wykonywania prac serwisowych, nie mogą być powodem reklamowania Usługi, w tym np. jej niedostępności.
  - a. **Przedmiotem reklamacji może być w szczególności:** niezgodność efektu prac z ich przedmiotem i celem, niepoprawne wyświetlanie w przeglądarkach, nieuzasadnione wykonanie prac odbiegające od wytycznych lub projektu, nieuzasadnione niewykonanie prac, a także inne błędy, niezgodności czy problemy.
  - b. Operator ponosi odpowiedzialność za uwzględnione reklamacje do wysokości wynagrodzenia uiszczanego 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. W tej sytuacji Operator jedynie powiadomi Klienta o odrzuceniu reklamacji ograniczając się do podania powodów jak wyżej.
  - 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.
  - e. W przypadku wielokrotnych napraw, okres gwarancji liczony jest od przekazania kompletnych rezultatów prac do ostatniej naprawy.
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 1%)
  - c. Prace wykonane zgodnie z zaakceptowanym przez Klienta projektem, mockupami, w oparciu o rozwój wcześniejszej wersji.
  - d. Niewydajna praca programu, wynikająca ze wzrostu ilości danych, chyba że w zleceniu była podana dokładna ilość danych dla jakich wykonywane zlecenie ma pracować i był przewidziany w zleceniu czas na przeprowadzenie testów wydajnościowych, a Operator potwierdził, że w ramach zrealizowanego zlecenia, taka ilość danych jest możliwa do obsłużenia.
  - e. Problemy spowodowane przez inne programy, dodatki, zakłócenia itp., o których istnieniu Klient nie poinformował w zleceniu lub o których istnieniu w momencie rozpoczęcia wykonywania prac, Operator miał prawo nie wiedzieć.
7. Po okresie gwarancji, Operator uznaje, że prace zostały zrealizowane zgodnie z oczekiwaniami Klienta i dokonał on odbioru wykonanych prac. Przy czym do uznania, że nastąpił odbiór prac, nie jest wymagane dodatkowe potwierdzenie przez Klienta.
- a. Klient przyjmuje do wiadomości, iż okres gwarancji ustanowiony jest z uwagi na racjonalizację kosztów obsługi, w szczególności z uwagi na fakt, iż po okresie gwarancji ustalenie przyczyn i źródła problemu (spowodowanych np. oddziaływaniem innych modułów, programów, zmian) jest zbyt kosztowne, problematyczne, a niekiedy i niemożliwe i akceptuje ten fakt dokonując zleceń prac serwisowych.
  - b. Operator ma prawo odmówić Klientowi bez podania przyczyny - dokonania analizy źródła problemu, bez względu na rodzaj problemu i źródło jego powstania. Klient może jednak analizować i usuwać problem w oparciu o nowe zlecenie. Takie zlecenie powinno być dokonane w postaci nowego Komunikatu, wskazującego na oczekiwania co do zmian jakie mają być wprowadzone do strony internetowej Sklepu Klienta lub Usługi, w ujęciu całościowym.
8. 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.
9. 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 § 14 niniejszego Regulaminu przez inną osobę, która zweryfikuje ocenę problemu dokonaną przez osobę wykonującą pracę serwisową.

## **§ 16 – 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.



## Załącznik nr 1 do Regulaminu usługi IdoSell dotyczący świadczenia przez Operatora usług płatniczych IdoPay

### § 1 – Definicje

- 1. Akceptant** - Merchant, na którego rzecz dokonywana jest Płatność z wykorzystaniem Usługi IdoPay.
- 2. Dostawca usług płatniczych** - jest to Operator świadczący Merchantom usługi jako mała instytucja płatnicza – w rozumieniu art. 2 pkt 17b ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, a po otrzymaniu stosownego zezwolenia jako krajowa instytucja płatnicza – w rozumieniu art. 2 pkt 16 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
- 3. Inni dostawcy usług płatniczych** – podmioty trzecie, które prowadzą serwisy internetowe lub mobilne serwisy usługowe, w których Klient sklepu może dokonać płatności na rzecz Merchanta.
- 4. Karta** – karta płatnicza wydana w ramach systemów Visa lub International lub MasterCard International, dopuszczona do regulacjami tychże systemów do realizacji transakcji bez fizycznej obecności.
- 5. Podmiot rynku finansowego** – w rozumieniu art. 2 pkt 3d) ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2019 r. poz. 2279 ze zm.) jest to Operator świadczący osobom fizycznym usługi jako mała instytucja płatnicza – w rozumieniu art. 2 pkt 17b ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2019 r. poz. 659 ze zm.), a po otrzymaniu stosownego zezwolenia jako krajowa instytucja płatnicza – w rozumieniu art. 2 pkt 16 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2020 r. poz. 794 ze zm.).
- 6. Płatność** - transfer środków pieniężnych, dokonywany przez Klienta sklepu jako zapłata na rzecz Akceptanta w celu wykonania zobowiązania pieniężnego powstałego w wyniku transakcji pomiędzy Klientem sklepu a Akceptantem.
- 7. Rachunek płatniczy** - rachunek bankowy Operatora służący do realizacji Usługi IdoPay, na który transferowane są środki pieniężne, które Operator przyjmuje w wykonaniu usługi IdoPay na rzecz Merchanta.
- 8. Usługa IdoPay** - usługa acquiringu w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych świadczona przez Operatora na rzecz Merchanta wspierająca usługę dokonywania płatności pomiędzy Merchantem, a Klientem sklepu i zintegrowana z Usługą.
- 9. Regulamin IdoPay** – niniejszy regulamin.
- 10. Reklamacja Chargeback** - procedura uruchamiana w określonych sytuacjach przez Klienta sklepu, która umożliwia mu odzyskanie środków z tytułu kwestionowanej transakcji płatności Kartą. Jest to działanie wynikające z decyzji podjętej przez wydawcę karty w stosunku do Akceptanta, który przyjmuje zapłatę przy użyciu kart na podstawie umowy zawartej z Operatorem, polegające na obciążeniu Akceptanta wartością reklamowanej transakcji lub jej częścią.
- 11. Zwrot** – uznanie rachunku Klienta sklepu kwotą transakcji przez Operatora.

### § 2 – Usługa IdoPay

- Regulamin IdoPay stanowi integralną część Regulaminu usługi IdoSell i stanowi jego uzupełnienie w zakresie regulacji dotyczących usługi IdoPay i wraz z Regulaminem usługi IdoSell obowiązuje Merchanta od momentu zawarcia umowy usługi IdoSell albo od pozytywnej weryfikacji przez Operatora Merchanta, który ma zawartą umowę - celem umożliwienia mu korzystania z usługi IdoPay.
- Zapoznanie się Merchanta z niniejszym Regulaminem IdoPay jako integralną częścią łączącej strony umowy jest niezbędne. Jakiegokolwiek zachowania Merchanta i Operatora sprzeczne z treścią niniejszego

Regulaminu IdoPay będą powodować skutki wynikające bezpośrednio z treści Regulaminu IdoPay i Regulaminu oraz z obowiązujących przepisów prawa.

3. Usługa IdoPay jest realizowana przez Operatora - IAI S.A. (dawniej IAI sp. z o.o.) w Szczecinie z wykorzystaniem rozwiązań technologicznych następujących podmiotów: :
- a. Blue Media S.A. z siedzibą w Sopocie przy ul. Powstańców Warszawy 6, zarejestrowana pod nr KRS 0000320590
  - b. eCard S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Czackiego 7/9/11, zarejestrowana pod nr KRS 0000042304,
  - c. Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. rtm. Witolda Pileckiego 65, zarejestrowana pod nr KRS 0000113064,
  - d. Polski Standard Płatności sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Cypryjskiej 72, zarejestrowana pod nr KRS: 0000493783,
  - e. PayPo sp. z o. o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 37, zarejestrowana pod nr KRS 0000575158.

W przypadku płatności Kartami, płatności Klientów sklepów mogą być realizowane z wykorzystaniem cyfrowych portfeli umożliwiających płatność kartą przy użyciu usług Google Pay – świadczonej przez Google Ireland Limited z siedzibą w Irlandii, Dublin lub Apple Pay – świadczonej przez Apple Distribution International z siedzibą w Irlandii, Holly Hill Industrial Estate, Corc. W tych przypadkach Merchant akceptuje poprzez udostępnianie Klientom sklepów płatności z wykorzystaniem usług Google Pay oraz Apple Pay stosownych regulaminów tych usług, w szczególności Warunków korzystania z usługi Google Pay (Google Pay API).

4. Operator nie będzie prowadził rozmów i nie będzie oferował Usługi IdoPay Merchantom: (1) którzy występują w różnych bazach czy to organizacji płatniczych, czy to ogólnie dostępnych i figurują w nich jako podmioty, co do których zastrzeżenia zgłosiły inne firmy, lub którzy borykają się z trudnościami finansowymi oraz (2) którzy oferują lub chcą oferować możliwość zakupu poniższych produktów:
- a. zawierających treści pornograficzne, szczególnie z udziałem osób poniżej 15 lat, treści związane z użyciem przemocy lub udziałem zwierząt;
  - b. przedmiotów zawierających treść i nawołujące do nienawiści na tle różnic narodowościowych, etnicznych, rasowych, wyznaniowych albo ze względu na bezwyznaniowość;
  - c. materiałów, które zawierają treści naruszające dobra osobiste osób trzecich;
  - d. muzyki, filmów, oprogramowania i inne produktów, które naruszają prawa autorskie/własności intelektualnej;
  - e. niebezpiecznych substancji chemicznych w postaci czystej, mogące zagrażać życiu, zdrowiu, środowisku;
  - f. substancji psychotropowych i środków odurzających, w szczególności narkotyków, a także inne substancji, które przeznaczone są do stosowania jako środki zastępcze, niezależnie od tego, czy posiadanie i obrót takimi substancjami i środkami jest prawnie zakazany;
  - g. materiałów wybuchowych i pirotechnicznych;
  - h. organów ludzkich lub zwierzęcych;
  - i. żywych lub martwych okazów zwierząt (a także ich części lub produkty pochodne), należące do gatunków umieszczonych w aktualnie obowiązujących aneksach A-D do rozporządzenia Rady (WE) nr 338/97 z dnia 9 grudnia 1996 r. W sprawie ochrony gatunkowej dzikiej fauny i flory w drodze regulacji handlu nimi;
  - j. produktów podrobionych, tzn. Produktów lub usług oznaczonych w taki sposób, który może wprowadzać Klientów w błąd co do ich pecha, ilości, jakości, składników, sposobów

- wykonania, przydatności, możliwości zastosowania, naprawy, konserwacji lub inny istotnych cech produktów;
- k. oprogramowania przystosowanego do prowadzenia działań naruszających przepisy prawa lub dobre obyczaje, w tym:
    - zawierające wirusy komputerowe
    - umożliwiające pobranie informacji o użytkowniku komputera bez jego wiedzy;
    - służące do usuwania blokad i haseł z komputerów stacjonarnych i przenośnych dysków twardych i innych nośników pamięci oraz radiodbiorników samochodowych, jak również informacje i usługi związane z usuwaniem lub zakładaniem takich blokad;
    - umożliwiające generowanie adresów e-mail ze stron Internetowych lub umożliwiające masowe wysyłanie wiadomości do użytkowników serwisów internetowych, komunikatów itp., którzy nie wyrazili na to zgody;
  - l. instrukcji oraz adresów stron internetowych (linki) i serwerów FTP, w szczególności zawierających informacje umożliwiające lub ułatwiające:
    - tworzenie lub wejście w posiadanie materiałów niebezpiecznych;
    - naruszających obowiązujące przepisy prawa oraz takich, których posiadanie jest zabronione;
    - naruszenie obowiązujących przepisów prawa;
  - m. danych osobowych lub list adresów e-mail;
  - n. usług i przedmiotów związanych z uczestnictwem w tzw. Piramidach finansowych, tj. Strukturach finansowych tworzonych na zasadzie pozyskiwania nowych członków, gdzie głównych (bądź wyłącznym) źródłem zysku jest uiszczane przez nich wpisowe;
  - o. broń i amunicja, której posiadanie lub obrót wymaga uzyskania odpowiedniego pozwolenia lub rejestracji oraz miotacze gazu, w tym gazu pieprzowego, niezależnie od tego, czy ich posiadanie lub obrót jest ograniczony przepisami prawa;
  - p. plików mp3, treści pornograficznych, hazardowych, loteryjnych;
  - q. polegających na obsłudze pieniądza elektronicznego, w szczególności kryptowalut;
  - r. usług doradczych;
  - s. narkotyków i akcesoriów związanych z narkotykami, substancji i produktów, które mogą być używane jako środki odurzające lub substancje psychotropowe (w tym tzw. „dopalacze”).

### § 3 – Zobowiązania Merchanta

1. Merchant zobowiązuje się udostępnić możliwości dokonywania płatności wszystkim Klientom sklepu korzystającym z jego Sklepu oraz do umieszczenia logotypów Innych dostawców usług płatniczych, za pomocą których Klient sklepu może dokonać płatności za zakupione towary lub usługi. Ponadto Merchant zobowiązany jest przestrzegać regulacji organizacji płatniczych Visa i Mastercard dotyczących procedur akceptowania płatności kartami płatniczymi.
2. Merchant zobowiązuje się do nie stosowania, w wypadku płatności kartami płatniczymi, wyższych cen niż stosowane w przypadku innych form płatności.
3. Merchant ma obowiązek dostarczenia Klientowi sklepu rachunku lub faktury potwierdzających dokonanie transakcji, które muszą być wystawione i dostarczone Klientowi sklepu zgodnie z przepisami prawa.
4. Wszystkie Sklepy, które prowadzą sprzedaż w ramach danego Panelu administracyjnego - winny być prowadzone przez Merchanta lub przez osoby upoważnione do działania w jego imieniu, w szczególności Merchant powinien być wskazany w regulaminach sklepów internetowych jako sprzedawca i podmiot zobowiązany z tytułu zawartej umowy sprzedaży z Klientami sklepu. W przypadku stwierdzenia przez

Operatora odmiennego stanu rzeczy - Operator ma prawo wyłączyć usługę IdoPay dla całego Panelu administracyjnego. Powyższe odnosi się także do działalności Merchanta w formie oddziałów.

5. Akceptant zobowiązuje się do informowania Operatora o:
  - a. wszelkich zdarzeniach mających związek z transakcjami dokonanymi przy użyciu Kart u Akceptanta, które wskazywałyby na usiłowanie lub dokonanie czynów przestępczych przez Klientów sklepów,
  - b. o wszystkich zmianach dotyczących prowadzonej działalności, w szczególności o zmianach danych teleadresowych oraz wszelkich innych zmianach mających wpływ na przyjmowanie transakcji.
6. Akceptant zobowiązuje się do umieszczenia i utrzymywania w swoim serwisie internetowym krótkiej informacji o Operatorze, składającej się z logotypu Operatora.
7. Akceptant będzie prowadził bez ograniczeń sprzedaż towarów i usług Klientom sklepów dokonującym zapłaty Kartami. Akceptant zobowiązuje się do nie prowadzenia działalności polegającej na udostępnianiu przez niego innym podmiotom dostępu do usług, jakie świadczy Operator na rzecz Akceptanta. Akceptant oświadcza, że produkty Akceptanta są zgodne z kategorią towarów i usług podanych przez Akceptanta w trakcie procesu rejestracji Akceptanta u Operatora. Akceptant oświadcza, że produkty sprzedawane przez Akceptanta z wykorzystaniem rozwiązań Partnera są wolne od jakichkolwiek wad i nie naruszy lub nie zagrazi naruszeniem praw osób trzecich, w szczególności autorskich praw majątkowych i praw osobistych.
8. Merchant zobowiązuje się do umieszczania na stronach internetowych poniżej wymienionych informacji:
  - a. strona internetowa Akceptanta powinna prezentować w widoczny sposób informacje o możliwości realizacji transakcji za pomocą Kart Płatniczych oraz wyświetlać w pełnych kolorach, znaki firmowe VISA, MasterCard.
  - b. Układ graficzny oraz konstrukcja strony internetowej Akceptanta powinny pozwalać klientowi na łatwy i nieograniczony dostęp do wszystkich wymaganych informacji.
  - c. Na stronie internetowej Akceptanta powinny być dostępne następujące informacje:
    - Pełna nazwa i adres siedziby Akceptanta;
    - Dane kontaktowe Akceptanta (adres e-mail, telefon);
    - Informacja o wszystkich, dostępnych formach płatności;
    - Regulamin opisujący warunki zakupu i dostawy towarów/usług ze szczególnym uwzględnieniem: oferowanych przez Akceptanta metod dostawy; - informacji na temat pełnych kosztów dostawy; ewentualnych ograniczeń związanych z eksportem; warunków reklamacji lub zwrotu towaru/usługi oraz możliwości odstąpienia przez klienta od transakcji; Informacja o stosowanych przez Akceptanta formach ochrony danych osobowych klienta.
  - d. Przed dokonaniem transakcji należy uzyskać od klienta potwierdzenie zapoznania się z powyższym regulaminem na przykład za pomocą wyświetlanego przycisku „akceptuję”.
  - e. Ponadto rekomenduje się udostępnienie klientowi dokonującemu transakcji za pomocą karty płatniczej informacji umożliwiającej odnalezienie na karcie kodu CVV2/CVC2.
  - f. Wszystkie powyższe informacje powinny być dostępne w języku polskim.
  - g. Rekomenduje się, by – gdy strona internetowa Akceptanta oferuje obsługę w językach obcych – wszystkie wymienione powyżej informacje były dostępne także w odpowiednich tłumaczeniach.
  - h. W przypadku naliczania przez Akceptanta dopłat do transakcji realizowanych za pomocą kart MasterCard, związanych z kosztami obsługi płatności, na stronie internetowej Akceptanta powinna być umieszczona informacja o ich wysokości i sposobie obliczania oraz podstawie prawnej. Wysokość naliczanych dopłat powinna odpowiadać realnym kosztom ponoszonym przez Akceptanta. Zabronione jest naliczanie dopłat do transakcji realizowanych za pomocą kart Visa, chyba że odpowiednie dopłaty doliczane są do wszystkich płatności dokonywanych z wykorzystaniem innych

elektronicznych metod zapłaty dostępnych u Akceptanta oraz w przypadkach wskazanych w przepisach obowiązującego prawa - w szczególności w przypadkach wskazanych w art. 37a ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

- i. Wszystkie opisy towarów/usług oferowanych na stronie internetowej Akceptanta powinny być dostępne w języku polskim
- j. Opis towaru/usługi powinien zawierać co najmniej:
  - Nazwę towaru/usługi;
  - Opis głównej cechy użytkowej;
  - Nazwę producenta lub importera;
  - Cenę wraz z walutą oraz informacje o tym czy zawiera podatek VAT.
- k. Rekomenduje się stosowanie możliwie pełnych i dokładnych opisów w celu zminimalizowania ryzyka reklamacji.
- l. Na stronie internetowej Akceptanta nie mogą być prezentowane jakiegokolwiek treści czy materiały zabronione przez obowiązujące w Polsce prawo.
- m. Na stronie internetowej Akceptanta nie mogą być prezentowane jakiegokolwiek treści czy materiały o charakterze pornograficznym.

#### **§ 4 – Szczególne zobowiązania Merchanta w zakresie Płatności cyklicznych, Płatności OneClick i Płatności MO/TO.**

1. W przypadku korzystania przez Merchanta w ramach Usługi IdoPay z następujących funkcjonalności realizacji płatności przez Klienta sklepu:
  - a. typu Recurring Payments, realizowanych na podstawie stałego zlecenia posiadacza Karty („Płatności cykliczne”);
  - b. typu Credential-on-File, realizowanych w celu umożliwienia Klientom (posiadaczom Kart) inicjowania Transakcji na rzecz Akceptantów z wykorzystaniem zapisanych danych karty płatniczej Klienta („Płatności One Click”);
  - c. typu Mail Order/Telephone Order (“MO/TO”) - IAI umożliwi przyjmowanie na rzecz Akceptanta płatności bezgotówkowych w złotych polskich dokonywanych Kartami, za pośrednictwem systemu MO/TO. Przez pojęcie „MO/TO” rozumie się system do obsługi Autoryzacji bez fizycznej obecności Karty. Zlecenie obciążenia Karty odbywa się poprzez podanie przez Klienta danych jego Karty przez zabezpieczoną stronę www, - stosuje się postanowienia niniejszego paragrafu.
2. Transakcje w ramach Płatności Cyklicznych i Płatności One Click będą realizowane tylko i wyłącznie po wcześniejszym dokonaniu rejestracji posiadacza Karty w serwisie IAI (lub podmiotu, za pośrednictwem którego IAI obsługuje Transakcje). Rejestracja będzie miała na celu uwiarygodnienie, że Klient zlecający Płatność Cykliczną lub Płatność One Click jest uprawnionym posiadaczem Karty, która będzie obciążana. W wyniku pozytywnej rejestracji posiadacza Karty IAI przekaze Akceptantowi unikalny numer identyfikujący Kartę („Token”), z wykorzystaniem którego będzie możliwa obsługa Płatności One Click. Przed dokonaniem rejestracji Karty na stronie transakcyjnej, Akceptant zobowiązany jest uzyskać od Klienta zgodę na regularne pobieranie opłat poprzez uruchomienie usługi Płatności Cyklicznych lub Płatności One Click. Ww. zgoda jest przechowywana w serwisie IAI.
3. Porozumienie zawarte pomiędzy Akceptantem a posiadaczem Karty celem uruchomienia usługi Płatności Cyklicznych w serwisie Akceptanta musi zawierać w szczególności:
  - a. kwotę i termin obciążenia Karty,

- b. informację, czy powyższe dane są stałe czy zmienne (a jeśli tak, to wg jakiego klucza lub w jaki sposób można dokonać zmian),
  - c. wskazanie uzgodnionego kanału komunikacji pomiędzy Akceptantem a Klientem.
4. Akceptant – za pośrednictwem systemu IAI - musi zapewnić Klientowi prosty i łatwo dostępny sposób rezygnacji/ odstąpienia od usługi Płatności Cyklicznych oraz Płatności One Click. W przypadku rezygnacji przez Klienta z usługi Płatności Cyklicznych Akceptant nie może używać otrzymanego Tokenu w celu dokonywania kolejnych Transakcji.
5. W przypadku, gdy:
- a. skończył się ewentualny okres próbny lub promocja na usługę Płatności Cyklicznych lub Płatności One Click,
  - b. zmianie uległy zasady lub warunki wykonywania Płatności Cyklicznych lub Płatności One Click,
  - c. zgodnie z regulacjami Międzynarodowych Organizacji Płatniczych zgoda posiadacza Karty na kolejne obciążenia, w ramach Płatności Cyklicznych, wygasa, traci ważność lub wymaga odnowienia, -Akceptant zobowiązany jest – z wykorzystaniem systemu IAI - do przeprowadzenia z Klientem ponownego procesu uzyskania zgody na realizację Płatności Cyklicznych lub Płatności One Click oraz rejestracji Karty.
6. Akceptant – poprzez korzystanie z systemu IAI - zobowiązuje się do należytego zabezpieczenia wszelkich danych związanych z procesowaniem Transakcji na podstawie niniejszej Umowy, w tym w szczególności dotyczących Tokenu, tak aby nie zostały wykorzystane przez osoby nieupoważnione, niezgodnie z ich przeznaczeniem. IAI ma prawo do sprawdzenia sposobu w jaki przechowywane są te dane.
7. Akceptant zobowiązuje się, że w czasie obowiązywania umowy będzie spełniał wszelkie niezbędne wymagania i zasady ochrony informacji dotyczących kart płatniczych określone w standardach PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), publikowanych na stronach [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org), w szczególności Akceptant będzie poddawał się stosownej weryfikacji w celu potwierdzenia zgodności ze standardami PCI-DSS, według zasad w nich określonych oraz w zakresie zależnym od ilości transakcji realizowanych kartami płatniczymi przez Akceptanta w danym okresie. W okresie obowiązywania Umowy, Akceptant jest zobowiązany przekazać na każde żądanie IAI odpowiedni wypełniony formularz SAQ, podpisany zgodnie z zasadami reprezentacji lub przez osobę upoważnioną do działania w imieniu Akceptanta.
8. Akceptant zobowiązuje się do eksploatacji oprogramowania MO/TO zgodnie z dokumentacją techniczną i do nie wprowadzania w nim modyfikacji bez uzgodnienia z IAI. W przypadku naruszenia tych obowiązków IAI może zaprzestać udzielania wsparcia technicznego. Akceptant zobowiązuje się do wdrożenia i przestrzegania uzgodnionych z IAI procedur bezpieczeństwa związanych z przechowywaniem danych o Kartach. Akceptant zobowiązuje się, na każde żądanie IAI, udostępnić wszelkie procedury bezpieczeństwa dotyczące działalności związanej niniejszą umową. Akceptant zapewni również IAI możliwość dokonania audytu bezpieczeństwa systemów, w których przechowywane są dane Kart (jeżeli Akceptant posiada do nich dostęp). Akceptant poniesie wszelką odpowiedzialność, w tym kary nakładane przez Międzynarodowe Organizacje Płatnicze, w przypadku gdy dane przechowywane w systemach Akceptanta wydadają się na zewnątrz i/lub zostaną wykorzystane do przeprowadzenia transakcji oszukańczych.

## **§ 5 – Sposób zawarcia i realizacja umowy o świadczenie Usługi IdoPay oraz prawa i obowiązki Operatora**

1. O ile niniejszy Regulamin IdoPay nie stanowi inaczej - do zawarcia umowy dochodzi za pośrednictwem narzędzi znajdujących się na Stronie Internetowej Operatora w następujących krokach: zapoznanie się z postanowieniami obowiązującego Regulaminu i Cennika, zaakceptowanie postanowień Regulaminu

- wraz z Załącznikami i Cennika, które stanowią integralną część umowy, złożenie zamówienia, dokonanie wpłaty Opłaty Aktywacyjnej. Ponadto, Merchant jest proszony o wypełnienie ankiety KYC według kolejno następujących po sobie kroków oraz o załączenie odpowiednich dokumentów. Następnie osoba reprezentująca albo upoważniona do działania w imieniu Merchanta - zatwierdza umowę oraz wypełnioną ankietę - wygenerowanym nr PIN. Po dokonaniu przez Operatora pozytywnej weryfikacji przedstawionych przez Merchanta w ww. ankiecie danych oraz dokumentów - następuje zawarcie umowy IdoSell i aktywacja Usługi IdoPay.
2. Celem zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego wobec Merchantów mających zawarte umowy usługi IdoSell lub IdoBooking - zostaną oni poproszeni w terminie wyznaczonym limitem siedmiu logowań do panelu administracyjnego sklepu - o wypełnienie ankiety KYC dostępnej w BOK i zaakceptowanie jej - indywidualnym nr PIN. Niemożność zweryfikowania Merchanta przez Operatora z powodu: nie wypełnienia ankiety KYC, błędnego wypełnienia i nie poprawienia jej pomimo wezwania przez Operatora, braku kontaktu z Merchantem - spowoduje rozwiązanie zawartej umowy IdoSell lub IdoBooking w części dotyczącej usługi Pay ze skutkiem natychmiastowym. Rozwiązanie umowy w części dotyczącej Usługi IdoPay - nastąpi komunikatem. § 3 ust. 13 stosuje się odpowiednio.
  3. W przypadku umowy cesji - ankietę KYC wypełnia Cesjonariusz; Cesjonariusz wypełnia ankietę KYC w sposób opisany w ust. 1, pozytywny wynik weryfikacji dokonany przez osobę upoważnioną przez IAI - stanowi jednocześnie wyrażenie zgody przez IAI na dokonanie cesji panelu sklepu internetowego;
  4. Operator będąc Instytucją obowiązana w rozumieniu art. 2 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu brudnych pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (Dz.U. z 2019 r. poz. 1115 ze zm.) stosuje wobec Merchanta środki bezpieczeństwa finansowego.
  5. Środki bezpieczeństwa finansowego obejmują m. in.
    - a. identyfikację Merchanta oraz weryfikację jego tożsamości;
    - b. identyfikację beneficjenta rzeczywistego oraz podejmowanie uzasadnionych czynności w celu:
      - weryfikacji jego tożsamości
      - ustalenia struktury własności i kontroli - w przypadku Merchanta będącego osobą prawną;
  6. Operator, stosując środki bezpieczeństwa finansowego, o których mowa w ust. 5 powyżej, identyfikuje osobę upoważnioną do działania w imieniu Merchanta oraz weryfikuje jej tożsamość i umocowanie do działania w imieniu Merchanta.
  7. Identyfikacja Merchanta polega na ustaleniu w przypadku:
    - a. osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą:
      - imienia/imion i nazwiska,
      - obywatelstwa,
      - numeru Powszechnego Elektronicznego Systemu Ewidencji Ludności (PESEL) lub daty urodzenia - w przypadku gdy nie nadano numeru PESEL, oraz państwa urodzenia,
      - serii i numeru dokumentu stwierdzającego tożsamość osoby,
      - adresu zamieszkania,
      - nazwy (firmy), numeru identyfikacji podatkowej (NIP) oraz adresu głównego miejsca wykonywania działalności gospodarczej;
    - b. osoby prawnej:
      - nazwy (firmy)
      - formy organizacyjnej,
      - adresu siedziby lub adresu prowadzenia działalności,

- NIP, a w przypadku braku takiego numeru - państwa rejestracji, rejestru handlowego oraz numeru i daty rejestracji,
  - danych identyfikacyjnych, o których mowa w ustępie 7 lit. a tiret 1 i 3, osoby reprezentującej tę osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej.
8. Identyfikacja beneficjenta rzeczywistego obejmuje ustalenie danych, o których mowa w ustępie t lit. a tiret 1i 2, w przypadku posiadania informacji przez Operatora - również danych, o których mowa w ustępie 7 litera a tiret 3-5.
  9. Identyfikacja osoby upoważnionej do działania w imieniu Merchanta obejmuje ustalenie danych, o których mowa w ustępie 7 lit. a tiret 1-4.
  10. Weryfikacja tożsamości Merchanta, osoby upoważnionej do działania w jego imieniu oraz beneficjenta rzeczywistego polega na potwierdzeniu ustalonych danych identyfikacyjnych na podstawie dokumentu stwierdzającego tożsamość osoby fizycznej, dokumentu zawierającego aktualne dane z wyciągu z właściwego rejestru lub innych dokumentów, danych lub informacji pochodzących z wiarygodnego i niezależnego źródła.
  11. Dokonywanie identyfikacji Merchanta, beneficjenta rzeczywistego lub osoby upoważnionej do działania w imieniu Merchanta następuje poprzez wypełnienie Ankiety KYC i jest dla każdego Merchanta obligatoryjne. Ponadto Merchant zobowiązany jest przedstawić na żądanie Operatora prowadzącego czynności weryfikacyjne - inne dokumenty, dane lub informacje oraz udzielić wszelkich wyjaśnień.
  12. Operator na potrzeby stosowania środków bezpieczeństwa finansowego może przetwarzać informacje zawarte w dokumentach tożsamości Merchanta, beneficjenta rzeczywistego i osoby upoważnionej do działania w jego imieniu oraz sporządzać ich kopie. Dane będą przechowywane i przetwarzane przez Operatora nie dłużej niż jest to konieczne dla realizacji ww celów i obowiązków ustawowych.
  13. W celu wykonania usługi IdoPay i wyłącznie w zakresie, w jakim jest to konieczne (np. nadanie ID przez organizację kartową) - Operator może przekazywać dane osobowe Merchanta innym dostawcom usług płatniczych, którzy stają się samodzielnymi administratorami tych danych.
  14. Ponadto Operator będąc zobowiązany do stosowania wewnętrznych procedur mających na celu przeciwdziałanie wykorzystywaniu Usługi do procederu prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu - zastrzega prawo do cyklicznego, jak i doraźnego stosowania środków bezpieczeństwa finansowego. W tym celu Operator może zwrócić się do Merchanta z prośbą o udzielenie stosownych wyjaśnień, przedłożenie dokumentów, etc. Wyrażna albo dorozumiana odmowa albo brak reakcji ze strony Merchanta będą poczytane jako niemożność zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego implikujące konieczność rozwiązania stosunków gospodarczych. W tej sytuacji Operator na podstawie wewnętrznych procedur rozważy czy niemożność zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego spowoduje konieczność zawiadomienia Głównego Inspektora Informacji Finansowej.
  15. Usługi IdoPay dostępne są tylko dla zweryfikowanych Merchantów z Polski i określonych krajów Unii Europejskiej, pod warunkiem, że w pełni będą stosowali prawo dotyczące handlu elektronicznego obowiązujące na terenie Polski. W ramach usługi IdoPay mogą być wykorzystywane przez Merchanta tylko i wyłącznie zweryfikowane przez Operatora rachunki bankowe prowadzone przez dostawców z siedzibą w Polsce. Procedury weryfikacji prawidłowości rachunków bankowych i ich właścicieli ustala Operator i może on je zmieniać w czasie. Ze względów bezpieczeństwa Operator nie jest zobowiązany do publikowania i informowania Merchantów o obecnych procedurach weryfikacji lub ich zmianach.
  16. Jeżeli Merchant wykorzystuje płatności kartami płatniczymi to nie może przetwarzać danych związanych z kartami płatniczymi, nabywać, ani sprzedawać takich danych. Merchant zobowiązuje się, przez cały okres korzystania z Usługi głównej, jak i IdoPay nie korzystać z informacji dotyczących płatności za zamówienie dokonywanych kartami płatniczymi, w celach innych niż przyjęcie zapłaty za towar, usługę lub dostęp do treści oferowanych wyłącznie poprzez Merchanta i Sklep, dla którego Usługa jest świadczona. Powyższe zobowiązanie Merchanta dotyczy także osób związanych z Merchantem.



17. Operator w zakresie świadczenia usługi IdoPay ponosi odpowiedzialność za bezpieczeństwo danych kart płatniczych, które na potrzeby dostarczanej usługi posiada, przechowuje, przetwarza, przekazuje w imieniu Klienta sklepu oraz w zakresie w jakim może wpływać na bezpieczeństwo tych danych. W tym celu Operator zobowiązany jest do zachowania zgodności z wymaganiami Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) oraz w celu weryfikacji powyższego do przeprowadzania raz w roku audytu."
18. Operator obsługuje procesy Reklamacji chargeback i wykonanie zobowiązań powstałych w związku z takimi reklamacjami oraz Zwrotami powstałymi w wyniku działalności Akceptantów. W przypadku przekazania przez eCard dyspozycji o potrąceniu kwoty reklamowanej przez wydawcę Karty transakcji (chargebacku), Operator potrąca reklamowaną kwotę z bieżących płatności należnych Akceptantom. Jeżeli płatność do Merchanta realizowana była za pośrednictwem Karty procedura Zwrotu jest realizowana w ten sam sposób.
19. Akceptant ma możliwość bieżącego, stałego i bezpłatnego dostępu w BOK do informacji:
  - a. umożliwiających zidentyfikowanie transakcji płatniczej, i w stosownych przypadkach odbiorcy;
  - b. o kwocie transakcji płatniczej w walucie, w której obciążono rachunek płatniczy płatnika, lub w walucie, w której zostało złożone zlecenie płatnicze;
  - c. o kwocie wszelkich opłat z tytułu transakcji płatniczej i w stosownych przypadkach ich wyszczególnienie, lub informację o odsetkach należnych od płatnika;
  - d. o kursie walutowym zastosowanym w danej transakcji płatniczej przez dostawcę płatnika oraz o kwocie transakcji płatniczej po przeliczeniu walut, jeżeli transakcja płatnicza wiązała się z przeliczaniem waluty;
  - e. o dacie waluty zastosowanej przy obciążeniu rachunku lub o dacie otrzymania zlecenia płatniczego.
20. Operator świadczy usługi objęte niniejszym regulaminem na zasadach wskazanych w Cenniku dostępnym na stronie Operatora. Wszelkie opłaty i prowizje na rzecz Operatora pobierane są automatycznie z transferowanych do Merchanta należności wynikających ze świadczonej przez Operatora usługi IdoPay.

## § 6 – Zarządzanie ryzykiem

1. Operator działający w charakterze Dostawcy usług płatniczych w ramach systemu zarządzania ryzykiem, podejmuje środki ograniczające ryzyko oraz wprowadza mechanizmy kontroli służące zarządzaniu ryzykiem operacyjnym oraz ryzykiem naruszenia bezpieczeństwa w zakresie świadczenia usług płatniczych, w szczególności przez:
  - a. utrzymywanie skutecznej procedury zarządzania incydentami, w tym na potrzeby wykrywania i klasyfikacji poważnych incydentów operacyjnych i incydentów związanych z bezpieczeństwem, w tym o charakterze teleinformatycznym;
  - b. bieżącą ocenę i aktualizację procedur w zakresie zarządzania ryzykiem operacyjnym i ryzykiem naruszenia bezpieczeństwa, w tym bezpieczeństwa teleinformatycznego, a także bieżącą ocenę środków ograniczających ryzyko oraz mechanizmów kontroli.
2. Jeżeli poważny incydent operacyjny lub incydent związany z bezpieczeństwem, w tym o charakterze teleinformatycznym, ma lub może mieć wpływ na interesy finansowe Merchantów, Operator bez zbędnej zwłoki powiadamia o incydencie użytkowników korzystających z jego usług oraz informuje ich o dostępnych środkach, które mogą podjąć w celu ograniczenia negatywnych skutków incydentu.
3. W zakresie świadczenia usług przez Operatora w charakterze Dostawcy usług płatniczych, strony wykluczają zastosowanie przepisów działu II ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2019 r. poz. 659 ze zm.), z wyłączeniem jej art. 32a.

## § 7 – Wstrzymanie przeprowadzenia transakcji, zawiadomienia odpowiednich organów

1. Operator nie jest stroną zawartych elektronicznie umów sprzedaży między Klientem sklepu, a Akceptantem i nie odpowiada za wykonanie tak zawartych umów, jak i ich ważność.
2. Niniejszy Regulamin IdoPay nie reguluje i pozostaje bez wpływu na zasady, na podstawie których Klient sklepu zobowiązany jest do ponoszenia opłat związanych z:
  - a. wykonaniem zlecenia płatniczego na mocy umów zawartych z bankiem Klienta sklepu lub Akceptantem;
  - b. ponoszenia kosztów transmisji danych poprzez sieć Internet związanych z korzystaniem z Usługi.
3. Niniejszy Regulamin nie reguluje i pozostaje bez wpływu na prawa i obowiązki Klienta i Banku Klienta wynikające z wiążących ich stosunków prawnych w szczególności związanych z:
  - a. prowadzeniem i obsługą Rachunku Bankowego;
  - b. realizacją Zleceń płatniczych, w tym z nieskierowaniem przez Bank Klienta do rozliczeń wewnątrzbankowych lub międzybankowych nieodwołalnego Zlecenia płatniczego z tytułu Płatności w następnym dniu rozliczeniowym następującym po dniu przekazania do IdoSell informacji o złożeniu przez Klienta Zlecenia płatniczego.
4. Operator zastrzega sobie prawo do wstrzymania przeprowadzenia transakcji i zawiadomienia:
  - a. Generalnego Inspektora Nadzoru Finansowego w przypadku powzięcia uzasadnionego podejrzenia, że określona transakcja może mieć związek z praniem pieniędzy i finansowaniem terroryzmu;
  - b. właściwego prokuratora o przypadku powzięcia uzasadnionego podejrzenia, że wartości majątkowe będące przedmiotem transakcji pochodzą z przestępstwa innego niż przestępstwo prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu lub z przestępstwa skarbowego albo mają związek z przestępstwem innym niż przestępstwo prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu lub z przestępstwem skarbowym;

## § 8 – Postępowanie reklamacyjne

1. Zgłoszenie reklamacyjne może być złożone:
  - a. w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Operatora albo przesyłką pocztową na adres siedziby Operatora,
  - b. w formie ustnej – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty klienta w siedzibie Operatora, przy czym Operator na podstawie reklamacji złożonej osobiście w jego siedzibie firmy sporządza pisemny protokół,
  - c. w formie elektronicznej – poprzez system Komunikatów lub mailowo na adres [office@idosell.com](mailto:office@idosell.com).
2. Operator rozpatrzy Reklamację w terminie 15 dni od daty jej doręczenia, a następnie prześle podmiotowi składającemu odpowiedź wskazującą rozstrzygnięcie oraz jego uzasadnienie:
  - a. w formie pisemnej – przesyłką pocztową wysłaną na adres osoby składającej wskazany w zgłoszeniu (domyślnie),
  - b. w formie elektronicznej – e-mailem na adres osoby składającej wskazany w zgłoszeniu (wyłącznie na wniosek osoby składającej).
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2 (np. w sytuacjach wymagających dokonania analiz technicznych lub operacyjnych), Operator:
  - a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
  - c. określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

4. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 2 i ust. 3 lit. c jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. z 2017 r. poz. 1481 oraz z 2018 r. poz. 106, 138 i 650).
5. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 2, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 3 lit. c, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
6. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać w szczególności:
  - a. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
  - b. wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
  - c. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
  - d. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
7. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji klienta treść odpowiedzi powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
  - a. odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli Operator przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
  - b. skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli Operator przewiduje taką możliwość;
  - c. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
  - d. wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
8. Operator informuje, że klientowi przysługuje prawo do wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (<https://rf.gov.pl>). Rzecznik Finansowy jest podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich, a także sporów pomiędzy przedsiębiorcami dotyczących świadczenia usług finansowych. Spory wynikłe ze świadczenia usług płatniczych na wniosek klienta mogą być również rozstrzygane przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego ([https://www.knf.gov.pl->zakładka „Sąd Polubowny”](https://www.knf.gov.pl->zakładka_„Sąd_Polubowny”)). Szczegółowe informacje dotyczące trybu polubownego rozwiązywania sporów dostępne są na stronie <http://www.polubowne.uokik.gov.pl> klientowi będącemu konsumentem udostępnia się także łącze elektroniczne do platformy ODR, dotyczącej pozasądowego rozstrzygania sporów między konsumentami a przedsiębiorcami: <https://ec.europa.eu/odr>
9. Merchant zobowiązany jest do przechowywania wszystkich dokumentów papierowych i elektronicznych dotyczących każdej transakcji przez okres nie krótszy niż 3 lata, w szczególności kopii rachunku potwierdzającego dokonanie transakcji, wiarygodne potwierdzenie dostarczenia Klientowi sklepu towaru lub usługi będącej przedmiotem transakcji, z tytułu której następuje płatność, względnie przyczyn niedostarczenia. Powyższe dokumenty i inne żądania Merchant ma obowiązek przedstawić niezwłocznie na każde żądanie Operatora (nie później niż w terminie 3 roboczych dni od złożenia żądania przez Operatora), w szczególności w przypadku wystąpienia Reklamacji chargeback. Nieterminowe przedstawienie dokumentów i żądanych informacji lub ich niedostarczenie jest jednoznaczne z uwzględnieniem reklamacji i obciążeniem Merchanta kwotą reklamowanej transakcji. Merchant zobowiązuje się uiszczyć na rzecz Operatora dodatkową opłatę za każde zgłoszenie reklamacji typu chargeback przez Klienta sklepu internetowego, które zostanie uznane. W przypadku uznania reklamacji chargeback - Merchant zostanie obciążony wartością procesowanej transakcji, której dotyczył chargeback. Merchant wyraża zgodę na automatyczne potrącanie z Salda Wpłat opłat chargeback oraz kwot transakcji w przypadku uznanej reklamacji chargeback. W sytuacji, gdy stan Salda Wpłat jest

ujemny (debet) lub Merchant zaprzestanie korzystania z usługi IdoPay - celem rozliczenia reklamacji chargeback - Operator ma prawo zasilić Saldo Wpłat środkami z salda rozliczeniowego Merchanta, w tym także środkami pochodzącymi z wypłat bezpośrednio na konto - do wysokości debetu. .

## **§ 9 – Zasady odpowiedzialności**

1. Operator w żaden sposób nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek nieprawidłowe zrealizowanie zamówienia przez Akceptanta na rzecz Klienta.
2. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2019 r. poz. 659 ze zm.).
3. Operator odpowiada za szkodę wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania ciężących na nim zobowiązań z tytułu Umowy zgodnie z postanowieniami Kodeksu cywilnego.
4. Odpowiedzialność odszkodowawcza Operatora jest ograniczona wyłącznie do rzeczywistych, udokumentowanych strat i nie obejmuje korzyści, które poszkodowany mógłby osiągnąć, gdyby szkoda nie powstała