

Regulamin usługi IdoSell dla Klientów spoza UE

Obowiązujący od dnia 1 września 2022 r.

§ 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.
- 3. Usługa lub Usługa Operatora** - usługa IdoSell świadczona dla Klienta przez Operatora w modelu SaaS (Software as a Service) pozwalająca na prowadzenie Sklepów umożliwiających sprzedaż w Internecie.
- 4. Klient** - osoba prawna, fizyczna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, posiadająca zdolność do zaciągania we własnym imieniu zobowiązań oraz nabywania praw, mająca siedzibę lub stałe miejsce prowadzenia działalności gospodarczej poza Terytorium UE, która ma zawartą umowę na Usługę 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.
- 5. Terytorium UE** - terytoria państw członkowskich Unii Europejskiej.
- 6. Sklep** – serwis internetowy (www) Klienta uruchomiony z wykorzystaniem Usługi, prezentujący Klientom sklepu przez Szablon graficzny 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.
- 7. Klient sklepu** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która dokonuje u Klienta zakupów internetowych.
- 8. Regulamin** - niniejszy regulamin, obowiązujący zarówno dla obsługi przez Operatora jak i IAI Affiliate Partner.
- 9. Log** – dziennik zdarzeń Usługi, serwera www lub innego komponentu Usługi.
- 10. 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.
- 11. 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 urządzeniach informatycznych kontrolowanych przez Klienta lub indywidualnie pisane aplikacje tworzone przez programistów Klienta.
- 12. Wywołanie API** – wykonanie jednej instrukcji (bramki) w API.
- 13. Transfer** – mierzona w Gigabajtach (GB), suma objętości danych wysłanych przez Usługę w danym Okresie rozliczeniowym, ustalana na podstawie Logu serwera www.
- 14. Limit ruchu** - wyznaczony przez Operatora i zawarty w Cenniku limit Transferu, Wizyt i Wywołań API dla wybranej przez Klienta Opłaty abonamentowej.
- 15. 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.

16. **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).
17. **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.
18. **Zamówienie sklepowe** - zamówienie złożone poprzez stronę Sklepu.
19. **Zamówienie niesklepowe** - zamówienie złożone bezpośrednio poprzez API, poprzez interfejs Panelu lub marketplacey.
20. **Marketplace** - zewnętrzne platformy handlowe zintegrowane ze Sklepem, z których może wpłynąć Zamówienie niesklepowe do panelu (np Allegro, Amazon, eBay,
21. **Oplata abonamentowa** - opłata uiszczana z góry przez Klienta co miesiąc, zgodnie z wybranym przez niego Planem abonamentowym.
22. **Plan abonamentowy** - wybierany przez Klienta zakres Usługi określony przez parametry, warunki świadczenia i ceny, szczegółowo opisany w Cenniku .
23. **Oplata aktywacyjna** - uiszczane z góry przez Klienta wynagrodzenie za aktywację Usługi w przypadku zawarcia umowy na czas nieokreślony.
24. **Oplata dodatkowa** - uiszczana doraźnie opłata za usługi, naliczana na życzenie Klienta albo automatycznie, po przekroczeniu ograniczeń ilościowych Usługi.
25. **Oplata za utrzymanie Usługi** - opłata naliczana za utrzymanie Usługi na serwerach Operatora po przekroczeniu terminu płatności faktury VAT do momentu zapłaty w całości należności wynikającej z faktury VAT.
26. **Osoba trzecia** - osoba prawna, fizyczna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, nie będąca Klientem.
27. **Domena** - unikalny w skali sieci Internet ciąg znaków alfanumerycznych identyfikujących stronę internetową.
28. **Aktywacja (usługi)** - udostępnienie Klientowi funkcjonalności i zasobów oferowanych przez daną Usługę. Aktywacja usługi następuje po zaksięgowaniu przez Operatora opłaty aktywacyjnej.
29. **Cennik (usługi)** - dla Klientów spoza UE, wykaz szczegółowych świadczeń, wraz z ich cenami, obejmujących opłaty administracyjne, abonamentowe, serwisowe i dopłaty, udostępniony na Stronie internetowej Operatora. Jeżeli Klient obsługiwany jest przez IAI Affiliate Partner może on stosować własny Cennik w zakresie wykonywanych przez siebie usług.
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.
31. **Spam** - przesyłana pocztą elektroniczną lub instalująca się na komputerze Klienta sklepu aplikacja, która nie była przedmiotem zamówienia adresata. W przypadku Komunikatu za Spam uznaje się wielokrotne wysyłanie tej samej wiadomości lub wysyłanie wiadomości nie związanych z Usługą.
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 zweryfikowane przez Operatora , wraz z informacją o tym, czy Klient jest płatnikiem VAT.
35. **Szablon graficzny 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. **Wytyczne** – warunki brzegowe kierunkujące Operatora na etapie projektowania przy wdrożeniu Szablону graficznego sklepu lub funkcji dodatkowych definiowane przez Klienta w Formie pisemnej przed przystąpieniem do prac wdrożeniowych i nie modyfikowane na etapie wdrożenia.
40. **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.
41. **Aplikacja indywidualna** - dodatkowy program tworzony przez Operatora według wytycznych Klienta, mający na celu stworzenie dodatkowych funkcjonalności Sklepu.
42. **Hosting aplikacji indywidualnych** - przestrzeń serwerowa należąca do Operatora, na której umieszczona jest Aplikacja indywidualna.
43. **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. Saldo rozliczane w walucie PLN prowadzone jest w kwotach netto. Saldo rozliczane w walutach obcych prowadzone jest w kwotach brutto.
44. **Saldo minimalne** – poziom salda, po osiągnięciu którego Operator nie ma obowiązku świadczenia Usługi, w tym wyświetlania Szablónu graficznego sklepu.
45. **Rachunek Operatora** – rachunek bankowy , wskazany przez Operatora jako właściwy do dokonywania opłat za Usługę w danej Walucie rozliczeniowej.
46. **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.
47. **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.
48. **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.
- 49. Forma pisemna** – do zachowania formy pisemnej czynności prawnej wystarcza złożenie własnoręcznego podpisu na dokumencie obejmującym treść oświadczenia woli.
 - 50. 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.
 - 51. Forma dokumentowa** - do zachowania dokumentowej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie.
 - 52. 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.
 - 53. 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.
 - 54. 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.
 - 55. 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).
 - 56. 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.
 - 57. Prace kontraktowe** - umowa, w ramach której Klient zleca w formie komunikatów Operatorowi prace realizowane w modelu Time&Material, polegające na modyfikacjach, głównie w Szablony graficznym sklepu, które wykonywane są w określone dni kontraktowe, przez dedykowanego indywidualnie specjalistę z zespołu Web Developer Coders (zwanego Specjalistą WDC).
 - 58. Prace wdrożeniowe** - to prace zlecone Operatorowi w formie Komunikatów, wykonywane w modelu Time&Material, których celem jest uruchomienie nowego Sklepu
 - 59. Saldo Wpłat** - zapis historii operacji prowadzonych pomiędzy Klientem a jego Klientami, pokazujący aktualną różnicę między stanem wpłat i stanem wypłat wykonanych przez Klienta. Poziom salda rozumiany jest jako różnica pomiędzy wpłatami, a wypłatami.
 - 60. 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.
 - 61. Numer telefon komórkowego** - numer telefonu obowiązkowo podawany przez Klienta przy zawieraniu umowy, na który Operator wysyła numer PIN.

62. Centrum Supportu - moduł dostępny po zalogowaniu do konta użytkownika BOK służący do kontaktu z działem wsparcia IdoSell za pomocą infolinii webowej i komunikatów.

63. Kredyt kupiecki - tzw. post-paid, dopuszczalny poziom ujemnego Salda przyznawany uznaniowo przez Operatora.

§ 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 niniejszym Regulaminem oraz Cennikiem jako integralnymi częściami łączącej strony umowy jest niezbędne. Jakikolwiek zachowania Klienta i Operatora sprzeczne z treścią Regulaminu będą powodować skutki wynikające bezpośrednio z treści Regulaminu oraz z obowiązujących przepisów prawa.
3. 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 pierwszej wpłaty. Po zaksięgowaniu u Operatora pierwszej wpłaty następuje Aktywacja Usługi. Klient zobowiązany jest wygenerować w formie dokumentowej formularz umowy w BOK.
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 standardy związane z podatkami. W szczególności oświadcza, że musi podawać wiarygodne czasy dostaw, numer telefon i adres email, pod którymi możliwy jest sprawny kontakt Klientów Sklepu z Klientem.
 - c. Nie będzie wykorzystywał Usługi samej w sobie ani żadnej z powiązanej z nią możliwości do oferowania i reklamowania gier hazardowych niezgodnie z prawem panującym na terytorium Polski.
 - d. W razie poniesienia przez Operatora jakiegokolwiek szkody, spowodowanej używaniem przez Klienta nazwy Usługi lub Sklepu lub sprzedażą produktów naruszającej prawa Osób trzecich lub prawo obowiązujące w krajach, w których prowadzona jest sprzedaż, Klient zobowiązuje się szkodę tę naprawić w pełnej wysokości.
 - e. Klient zobowiązany jest do przedstawienia prawdziwych i aktualnych Danych bilingowych podczas zamawiania Usługi. 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.
 - g. Klient podczas zamawiania Usługi dokonuje wyboru Planu Abonamentowego.
3. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony.
 4. Po upływie okresu obowiązywania umowa zawarta na czas określony automatycznie zmienia się na umowę zawartą na czas nieokreślony i w ten sposób będzie 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. Operator przyznaje Klientowi okres testowy, który wynosi 30 dni od momentu Aktywacji Usługi. Okres testowy jest czasem, podczas którego Klient może zapoznać się dokładniej z funkcjonowaniem Usługi. Jeżeli Klient w trakcie okresu testowego Komunikatem zgłosi chęć rezygnacji z Usługi, środki za Opłatę abonamentową i Opłatę Aktywacyjną zostaną mu zwrócone. W tej sytuacji umowa zostaje zakończona wraz z upływem okresu testowego. Operator zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty manipulacyjnej, jak przy zwrocie nadpłaty z Salda, zgodnej z Cennikiem.
 6. Umowa podlega cesji, pod warunkiem respektowania wszystkich postanowień niniejszego Regulaminu przez strony dokonujące cesji. Cesja jest przeprowadzana w BOK przez Klienta - Cedenta albo przez osobę, której Klient udzielił pełnomocnictwa, za zgodą Operatora - pod rygorem nieważności. Cesjonariusz jest zobowiązany do wypełnienia formularza dostępnego w BOK. Umowa cesji dochodzi do skutku z chwilą wyrażenia przez Operatora zgody. Po cesji, Cesjonariusz będący Klientem z Terytorium UE, zobowiązany jest przejść przez procedurę KYC i AML zgodnie z Regulaminem świadczenia usług płatniczych IdoPay.
 7. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia umowy. W przypadku odmowy zawarcia umowy Klient nie zostanie obciążony żadnymi opłatami.
 8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za problemy wynikające z opóźnień zawinionych przez Osoby trzecie (banki, poczta, rejestratorzy domen itp.).
 9. Pierwsza opłata:
 - a. W przypadku wyboru Planu Abonamentowego Elastic CLOUD , wysokość kwoty pierwszej wpłaty odpowiada sumie Opłaty abonamentowej za trzy miesiące oraz Opłaty aktywacyjnej.
 - b. W przypadku wyboru Planu Smart CLOUD wysokość kwoty pierwszej wpłaty odpowiada sumie Opłaty abonamentowej za dwanaście miesięcy oraz Opłacie Aktywacyjnej.
 - c. W przypadku dokonania przez Klienta wpłaty wyższej niż wynikająca z pkt a-b, pozostałe środki zasilają Saldo i mogą być wykorzystane na inne cele niż Opłaty abonamentowe, jeżeli Klient tak zdecyduje.

§ 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. z siedzibą w Szczecinie, Aleja Piastów 30, 71-064 Szczecin, tel. +48 91 443 66 00, , 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 obliguje 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 wydobywania 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. 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 podania 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 Operatorem - ograniczona do wysokości 1-miesięcznej Opłaty abonamentowej. W przypadku szkody przewyższającej wysokość 1-miesięcznej Opłaty abonamentowej, Klient może dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
9. Biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, Operator w miarę możliwości zobowiązuje się pomagać Klientowi poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO, a także wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO.
10. Po zakończeniu świadczenia Usługi Operator zależnie od decyzji Klienta usuwa lub zwraca mu wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii Europejskiej lub prawo polskie nakazują przechowywanie danych osobowych.
11. Operator udostępni Klientowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków dla zgodnego z prawem przetwarzania danych osobowych oraz umożliwi Klientowi lub audytorowi upoważnionemu przez Klienta przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji, i przyczyni się do nich.
12. Operator ponadto udostępni Klientowi do wglądu na żądanie Politykę ochrony danych Klienta (w częściach istotnych dla Klienta) w celu wykazania, że Operator wywiązuje się z obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu.
13. Klient zgłasza poprzez system Komunikatów prośby o przeprowadzenie audytu u Operatora lub przejrzanie Polityki ochrony danych do Inspektora Ochrony Danych Operatora.
14. Po otrzymaniu przez Operatora prośby, Operator i Klient omówią i uzgodnią z wyprzedzeniem:
 - a. Datę (daty) przeglądu Polityki ochrony danych oraz zasady bezpieczeństwa i poufności mające zastosowanie do każdego przeglądu polityki ochrony danych;
 - b. Rozsądną datę rozpoczęcia, zakres i czas trwania oraz warunki bezpieczeństwa i poufności mające zastosowanie do każdego audytu.
15. Operator może pobrać opłatę (w oparciu o uzasadnione koszty Operatora) za każdy przegląd Polityki ochrony danych i / lub audyt. Operator przekaze Klientowi dodatkowe szczegóły dotyczące wszelkich obowiązujących opłat i podstawę do ich obliczenia, przed dokonaniem takiego przeglądu lub audytu. Klient będzie odpowiedzialny za wszelkie opłaty naliczone przez audytora wyznaczonego przez Klienta w celu wykonania takiego audytu.
16. Operator może wnieść na piśmie sprzeciw wobec audytora wyznaczonego przez Klienta do przeprowadzenia audytu, jeśli audytor nie jest, w uzasadnionej opinii Operatora, odpowiednio wykwalifikowany lub niezależny, jest powiązany z konkurencją Operatora lub w inny sposób wyraźnie nieodpowiedni. Wszelkie takie zastrzeżenia ze strony Operatora będą wymagać od Klienta wyznaczenia innego audytora lub przeprowadzenia audytu samodzielnie.

17. Operator niezwłocznie informuje Klienta, jeżeli jego zdaniem wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów Unii Europejskiej lub prawa polskiego o ochronie danych.
18. Operator odpowiada względem Klienta za szkody spowodowane przetwarzaniem powierzonych danych osobowych Klienta i Klientów sklepów wyłącznie, gdy nie dopełnił obowiązków, które RODO nakłada na niego bezpośrednio, lub gdy działał poza zgodnymi z prawem instrukcjami Klienta lub wbrew tym instrukcjom – do wysokości 1-miesięcznej Opłaty abonamentowej. W przypadku szkody przewyższającej wysokość 1-miesięcznej Opłaty abonamentowej, Klient może dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
19. Postanowienia §4 ust 12 mają zastosowanie odpowiednio.

§ 5 – Faktury, rozliczenia i saldo

1. Po każdym Okresie rozliczeniowym, Operator wystawia fakturę VAT, którą Klient zobowiązany jest opłacić w terminie w niej wskazanym.
2. Za dzień wpłaty uznaje się dzień zaksięgowania przelewu na Koncie Operatora.
3. Wszelkie prowizje wynikające z dokonania płatności obciążają Klienta.
 - a. W przypadku dokonania wpłaty przez Klienta w walucie innej niż Waluta rozliczeniowa Operator zasili Saldo kwotą w Walucie rozliczeniowej, która została uznana na jego koncie po przewalutowaniu przez bank lub inny system rozliczania płatności. Operator nie odpowiada za kurs po jakim wpłata została przewalutowana.
 - b. W przypadku potrącenia opłaty manipulacyjnej na Koncie Operatora może być ona potrącona z Salda.
 - c. Na potwierdzenie wszelkich kosztów, na żądanie Klienta Operator udostępni wyciąg z Konta Operatora dokumentujący daną operację.
 - d. Jeżeli Klient nie stosuje się do wytycznych podanych w BOK, w szczególności nie stosuje się do sugerowanego tytułu i sposobu wpłaty, Operator zwolniony jest z odpowiedzialności za błędy lub opóźnienia przy księgowaniu wpłat.
 - e. W przypadku błędnie lub niekompletnie opisanej utrudniającej identyfikację wpłaty Operator zastrzega sobie prawo do przetrzymania wpłaty do czasu ustalenia właściwego Klienta oraz ewentualnego zwrotu na rachunek nadawcy z potrąceniem opłaty manipulacyjnej, w kwocie odpowiadającej kosztom operacji.
4. Rozliczenia Operatora z Klientem mogą być prowadzone w oparciu o Kredyt Kupiecki. Kwota Kredytu kupieckiego jest ustalana indywidualnie na podstawie analizy potrzeb i możliwości płatniczych Klienta. O wysokości Kredytu kupieckiego, jego zmianie czy cofnięciu Klient zostanie powiadomiony przez Operatora Komunikatem.
5. Dodatkowe zasady:
 - a. Po terminie płatności faktury VAT, jeżeli jest ona nieopłacona w całości lub po przekroczeniu limitu Salda, Klientowi może zostać ograniczona możliwość korzystania z Usługi.
 - b. Po 30 dniach po terminie płatności faktury VAT, jeżeli jest ona nieopłacona w całości, Operator może rozwiązać umowę z winy Klienta na skutek zaległości w płatnościach. Klientowi mogą zostać naliczone opłaty dodatkowe wskazane w § 6 ust. 6 lit. b.
 - c. W przypadku umów na czas określony Operator może uznać, że Klient rezygnuje z Usług w myśl § 7 ust. 1 lit. c. Operator może naliczyć opłaty zgodnie z § 7 ust. 1 lit. c oraz § 6 ust. 6 lit. b.
 - d. Za każdy dzień opóźnienia w płatności faktury VAT, Operator ma prawo do doliczenia do kolejnej faktury VAT Opłaty za utrzymanie Usługi, w wysokości umownej 0,038% od kwoty łącznej faktury VAT (13,87% rocznie) za każdy dzień opóźnienia. Liczba dni opóźnienia równa jest różnicy terminu

- płatności i daty zapłacenia faktury VAT w pełnej wysokości. Jeżeli strony nie umówią się inaczej, częściowa spłata faktury nie zmniejsza liczby dni opóźnienia.
6. Jeżeli Klient dokonuje wpłaty przekraczającej wysokość faktur wymagających opłacenia (nadpłata), Operator ma prawo dokonać zwrotu różnicy pomiędzy wpłatą, a sumą faktur wymagających opłacenia.
 - a. Klient może wystąpić o zwrot nadwyżki Salda 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, 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. 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.
 7. Faktury VAT wystawiane są w postaci elektronicznej bez podpisu i wymieniane przez system EDI dostępny poprzez BOK.
 8. Operator oświadcza, że świadczona z jego strony wymiana danych elektronicznych spełnia standardy umowy w sprawie europejskiego modelu EDI opisane w art. 1 zalecenia Komisji Europejskiej z dnia 19.10.2004 r. nr 1994/820/WE odnoszącego się do aspektów prawnych wymiany danych elektronicznych (Dz. Urz. UE L 338 z dnia 28 grudnia 1994 r.). Procedury stosowane przy powyższej wymianie gwarantują autentyczność pochodzenia faktury i integralność danych. Duplikaty papierowe faktur będą wystawiane tylko po ich każdorazowym zamówieniu przez BOK i ich przesłanie będzie wiązało się z naliczeniem opłaty za przesyłkę listową zgodną z Cennikiem chyba, że zostaną dostarczone elektronicznie.
 9. Saldo minimalne wynosi:
 - a. Kwotę przyznanego Kredytu kupieckiego dla Klientów korzystających z rozliczeń post-paid.
 - b. Zero dla pozostałych Klientów.
 10. 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.
 11. Saldo jest zwiększane poprzez:
 - a. Zaksięgowanie wpłaty.
 - b. Otrzymanie bonusu lub po pozytywnym dla Klienta rozpatrzeniu reklamacji.
 - c. Zakończenie zadania płatnego, dla którego koszt realizacji okazał się być niższy od górnego zaakceptowanego kosztu. Saldo zwiększa różnica między górnym zaakceptowanym kosztem, a naliczonym kosztem.
 12. Jeżeli Klient posiada na Saldzie Wpłat środki, a jednocześnie ma zadłużenie w płatnościach za Usługę, Operator ma prawo do automatycznego transferu tych środków na Saldo celem pokrycia zadłużenia. Operator uznaje tę akcję za tożsamą 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. Środki, w zakresie których roszczenie o wypłatę na dzień 31.01.2021r. jest przedawnione, ulegają przypadkowi na rzecz Operatora.
16. W przypadku Klientów dokonujących opłat na rzecz Operatora za pośrednictwem kart płatniczych, w sytuacji przekroczenia stanu Salda minimalnego 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 braku środków na karcie płatniczej Operator pobiera powyższe kwoty z Salda Wpłat.Po dokonaniu operacji, o których mowa powyżej Operator wysyła do Klienta automatyczny komunikat z informacją o rozliczeniu zadłużenia.
17. 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 przynajmniej z wyprzedzeniem jednego Okresu rozliczeniowego.
 - b. 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 liczonego od dnia otrzymania w Formie pisemnej odmowy akceptacji nowego Regulaminu lub Cennika.
 - 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 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.
 - c. W przypadku złożenia wypowiedzenia, przed wejściem w życie nowego Cennika i Regulaminu, jeżeli zostanie to przez Klienta wyraźnie wskazane, zastosowanie będzie miał Regulamin i Cennik obowiązujący w dniu złożenia wypowiedzenia.

- d. Zmiany w funkcjonalności Usługi nie podlegają w przypadku złożenia wypowiedzenia zachowaniu w poprzedniej wersji lub funkcjonalności, chyba że uniemożliwiają one Klientowi normalne działanie Usługi tj. prowadzenia sprzedaży internetowej.
 - e. Zmiany w funkcjonalności Usługi w zakresie zintegrowanych usług Osób trzecich, nie podlegają w przypadku złożenia wypowiedzenia zachowaniu w poprzedniej wersji lub funkcjonalności.
4. Klient może zmieniać lub zlecać zmiany parametrów usługi przy pomocy Panelu administracyjnego oraz BOK.
5. W przypadku zwłoki z płatnością ponad 30 dni, jeżeli Klienta 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. W związku z utrzymaniem Usługi zgodnie z §5 ust. 5 lit. d.
 - 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 przedłuży ważność usługi o kolejny Okres rozliczeniowy.
7. W trakcie trwania Umowy, Plan Abonamentowy może zostać zmieniony na wniosek Klienta, a w przypadku Planu Abonamentowego Smart CLOUD również przez Operatora. W tej sytuacji:
 - a. Na Saldo Klienta zostanie zwrócona niewykorzystana kwota Opłaty abonamentowej rozliczona proporcjonalnie do liczby dni pozostałych do końca danego Okresu rozliczeniowego licząc od dnia w którym nastąpiła zmiana Planu abonamentowego. Saldo Klienta zostanie jednocześnie obciążone nową opłatą abonamentową rozliczoną proporcjonalnie do liczby dni pozostałych do końca danego Okresu rozliczeniowego licząc od dnia w którym nastąpiła zmiana Planu abonamentowego.
 - b. 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.
 - c. Przy zmianie Planu Smart CLOUD na Plan abonamentowy Elastic CLOUD lub CLOUD PRO rozliczenie niewykorzystanej kwoty Opłaty abonamentowej zostaje rozliczone zgodnie z § 6 ust. 7 a.
8. Plan Smart CLOUD liczony jest od dnia aktywacji przez 12 miesięcy lub do momentu zmiany na wyższy Plan abonamentowy .
9. Wartość Opłaty abonamentowej przy zmianie Planu abonamentowego dokonywanej w trakcie Okresu rozliczeniowego rozliczana jest proporcjonalnie, z uwzględnieniem § 6 ust. 7 a.
10. Przy przekroczeniu maksymalnej liczby Zamówień sklepowych w Planie Smart CLOUD, Operator ma prawo dokonać przeniesienia na wyższy Plan abonamentowy.

11. Jeżeli Operator udostępnia 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.
12. Klient nie może dokonać zmiany Waluty rozliczeniowej bez zmiany Cennika.
13. 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. 13 lit.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. 6 wniosku o zwrot nadwyżki Salda wynikającego z przewalutowania zgodnie z § 6 ust. 13 lit. a.
14. 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 poprzez jednostronne, nie wymagające potwierdzenia przez Klienta, oświadczenie złożone w Komunikacie, 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, 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 przez Klienta zawartej na czas nieokreślony pod rygorem nieważności następuje przez: BOK w formie dokumentowej albo w formie pisemnej, wysłanej na adres siedziby Operatora.

3. Dwa miesiące przed i w okresie wypowiedzenia Klient nie może zmieniać Planu abonamentowego na niższy. Wszelkie niezrealizowane prace zlecone przez Klienta, w przypadku ich niezakończenia przed końcem okresu wypowiedzenia, zostaną rozliczone tak 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.
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 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, w drodze jednostronnego, nie wymagającego potwierdzenia przez Klienta, oświadczenia w Komunikacie ze skutkiem natychmiastowym, z winy Klienta, jeżeli:
 - a. W sposób rażący zostaną naruszone postanowienia Regulaminu, w szczególności związane z zaleganiem przez Klienta w płatnościach;
 - b. 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,
 - 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. 5 lub §7 ust. 6, 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 VAT 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 pkt 3b 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 szczegółowe świadczenia usług Operatora i prac wdrożeniowych

1. Operator zobowiązuje się do stałego i nieprzerwanego świadczenia Usług, za które Klient uiszczył Opłatę abonamentową, o ile nie doszło do naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu i rozwiązania Umowy. Jeżeli zaistnieje konieczność czasowego odłączenia dostępu do pewnych elementów Usługi, Operator, o ile jest to możliwe, zobowiązuje się do poinformowania o tym Klientów z odpowiednim wyprzedzeniem.

2. W 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 Opłatą Abonamentową w Planie abonamentowym Elastic CLOUD lub Smart CLOUD jest niekorzystna dla Klienta i powinien on korzystać z planów CLOUD PRO lub Elastic CLOUD.
 - b. Przekroczona została: maksymalna liczba Zamówień kwalifikowanych sklepowych określona w Cenniku albo maksymalna liczba wywołań API wskazana w Cenniku w Planie Abonamentowym Smart CLOUD. Wówczas Plan Abonamentowy Smart CLOUD zostanie automatycznie zmieniony w Plan Abonamentowy Elastic CLOUD. Powrót do Planu Abonamentowego Smart CLOUD będzie możliwy, pod warunkiem, że limit wywołań API i limit zamówień wskazany w Cenniku nie zostanie osiągnięty w Okresie Rozliczeniowym obowiązywania Planu Abonamentowego Elastic CLOUD.
 - c. 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. Przy czym przez liczbę SKU w Okresie rozliczeniowym rozumie się maksymalną ilość nieskasowanych SKU w rozliczanym Okresie rozliczeniowym. Za wyjątkiem sytuacji opisanej w § 8 pkt 4 b.
7. Z chwilą wygaśnięcia Usługi, tracą jednocześnie ważność wszystkie usługi cykliczne, dodatkowe i Aplikacje pomocnicze i Aplikacje indywidualne działające w domenie tej Usługi, niezależnie od długości opłaconego abonamentu.
8. Opłata abonamentowa i opłaty dodatkowe naliczane są dla wszystkich Sklepów w jednym Panelu administracyjnym łącznie. Opłata aktywacyjna naliczana jest przy aktywacji pierwszego Sklepu. Przy aktywacji kolejnego sklepu naliczana jest opłata aktywacyjna za dodatkowy Sklep zgodna z Cennikiem.
9. Opłata abonamentowa za Usługę jest wyłącznie wynagrodzeniem za jej użytkowanie. Nie obejmuje natomiast kosztów związanych z uzyskaniem dostępu do Usługi, w szczególności opłat telekomunikacyjnych, zakupu sprzętu lub oprogramowania do korzystania z Usługi, zakupu własnej domeny, zaprojektowania stron WWW lub konfiguracji systemu komputerowego u Klienta.
10. Opłaty za zamówienie ponad limit w Planach Abonamentowych naliczane są, o ile dany Plan abonamentowy obejmuje dopłaty za przekroczenia ponad limit:
 - a. Codziennie, w sumie dla wszystkich Zamówień kwalifikowanych sklepowych działających w ramach Panelu Administracyjnego,
 - b. Po przekroczeniu w danym Okresie rozliczeniowym limitów określonych w Planie Abonamentowym,
 - c. Za każde złożone Zamówienie kwalifikowane sklepowe lub niesklepowe,
 - d. Nie uwzględniane są zamówienia złożone przez IdoSell POS.
11. W przypadku zamówienia Prac wdrożeniowych, prace wykonywane są na podstawie przesłanych przez Klienta wytycznych. Jeżeli Klient dostarczy wykonany samodzielnie projekt Szablону graficznego sklepu jest on traktowany jak Wytyczne.

12. W przypadku, gdy po zaakceptowaniu przez Klienta zadania dotyczącego realizacji Prac wdrożeniowych, 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 Prac wdrożeniowych nie podlegają zwrotowi ani w całości ani proporcjonalnie do wykonanych prac, za wyjątkiem sytuacji, w których do rezygnacji dochodzi z winy Operatora.
13. Korzystanie z przygotowanych Szablonów graficznych sklepów w ramach Usługi, nie wymaga zawarcia dodatkowej umowy licencyjnej z Operatorem. Korzystanie z przygotowanych materiałów w postaci logo i projektów Szablonów graficznych sklepów w ramach Prac wdrożeniowych poza Usługą jest dozwolone. Korzystanie z pozostałych przygotowanych materiałów w ramach Usługi nie wymaga dodatkowej licencji i taka licencja jest zawarta w opłatach za Usługę.
14. Korzystanie z przygotowanych Szablonów graficznych sklepów na innych polach eksploatacji niż korzystanie z Usługi, wymaga zawarcia dodatkowej umowy licencyjnej z Operatorem, gdyż elementy te podlegają ochronie prawnej i zakazane jest ich wykorzystywanie poza Usługą bez licencji.
15. 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 wykorzystuje 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 odrębnych Regulaminach 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:
 - IdoAccounts
 - Reklamy Google od IdoSell
 - IdoSell RS
 - Searching Pro
 - Dynamic Product Groups
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 oraz udzielania odpowiedzi na inne formy komunikacji ze strony Klienta, jeżeli Klient używa języka lub innych środków wyrazu uznanych powszechnie za obraźliwe i niecenzuralne. W takim przypadku świadczenie wsparcia technicznego oraz udzielanie odpowiedzi na inne formy komunikacji ze strony Klienta będą 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 przysyłane 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. 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.
9. W przypadku skierowania przez Klienta wniosku o usunięcie w trybie pilnym awarii, uniemożliwiającej realizację Kluczowych funkcjonalności, Operator ma prawo po usunięciu przyczyny awarii i stwierdzeniu, że awaria powstała z przyczyny leżącej po stronie Klienta, naliczyć opłatę jak w przypadku zlecenia zadania serwisowego na zasadach ogólnych.
10. Telefoniczne lub przez Centrum Supportu 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 Centrum Supportu. Skuteczne zgłoszenie awarii krytycznej w formie pisemnej jest możliwe w trakcie godzin pracy Centrum Supportu 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 zlecania 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 opłatą 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.
 - 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 szczegółowe usług firm trzecich

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

- c. W przypadku awarii powinien dostarczyć Operatorowi wszystkie potrzebne do weryfikacji informacje, w tym zapisy danych na dysku lub przesyłanych, o ile jest to możliwe.

§ 12 - Warunki szczegółowe prac kontraktowych

1. Zlecenie przez Klienta Prac kontraktowych następuje za pośrednictwem BOK, w formie komunikatu, z którego treści wynika jednoznaczne potwierdzenie zamówienia kontraktacji i akceptacja częstotliwości oraz kosztu, w którym Klient wskazuje ponadto: 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 przepadają 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 Viable Product) i może być dla przykładu niekompatybilna z wszystkimi przeglądarkami. Taki stan rzeczy nie stanowi błędu i jeżeli Klient uzna, że po danej iteracji efekt prac nie jest wystarczający do opublikowania go w Sklepie internetowym, może kontynuować w kolejnym dniu kontraktowym ulepszanie, aż do uzyskania pożądanego efektu.

§ 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 .
 - 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 powieła 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 zawinionego 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, czcionek 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.

