

Regulamin usługi IdoSell Shop

Obowiązujący od dnia 1 grudnia 2019 r.

§1 - Definicje

1. **Operator** – IAI Sp. z o.o. z siedzibą al. Piastów 30, 71-064 Szczecin, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS pod nr 0000751279, NIP: 5252767146, Regon: 381595506, o kapitale zakładowym: 820 000,00 złotych (dawniej IAI Spółka Akcyjna). Adres do doręczeń: al. Piastów 30, 71-064 Szczecin.
2. **Strona internetowa Operatora** – Strona internetowa umieszczona pod adresem www.idosell.com,
3. **Klient** - osoba prawna, fizyczna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, posiadająca zdolność do zaciągania we własnym imieniu zobowiązań oraz nabywania praw. Klient może korzystać z Usługi, tylko na potrzeby i w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową. Jeżeli jeden podmiot zamawia wiele Paneli administracyjnych, przez Klienta przyjmuje się każdy Panel administracyjny osobno.
4. **Usługa** - Usługa IdoSell Shop wykonywana dla Klienta pozwalająca na prowadzenie Stron umożliwiających sprzedaż w Internecie.
5. **Sklep** – serwis internetowy, prezentujący Klientom sklepu przez Maskę sklepu, asortyment Klienta oraz wszelkie informacje dotyczące sprzedaży i umożliwiający dokonywanie zakupów przez Internet. W ramach jednego Panelu Administracyjnego uruchomionego w Usłudze, Klient może prowadzić wiele Stron.
6. **Usługa operatora** – wskazana w treści Regulaminu usługa IdoSell Shop, której wykonawcą jest Operator.
7. **Klient sklepu** – osoba dokonująca zakupów w sklepie internetowym Klienta przy pomocy Usługi operatora.
8. **Regulamin** - niniejszy Regulamin usługi IdoSell Shop, obowiązujący zarówno dla obsługi przez Operatora jak i 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 Shop w tym aplikacje pisane przez Operatora, ale instalowane na komputerach kontrolowanych przez Klient 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. **Opłata abonamentowa** - opłata uiszczana z góry przez Klienta co miesiąc, zgodnie z wybranym przez niego Planem abonamentowym.

17. **Prowizja** - przypisana do Planu abonamentowego, procentowo określona opłata pobierana od Klienta, której wysokość jest uzależniona od warunków określonych w Regulaminie lub Cenniku.
18. **Plan abonamentowy** - wybierany przez Klienta zakres Usługi określony przez parametry, warunki świadczenia i ceny, szczegółowo opisany w Cenniku.
19. **Opłata aktywacyjna** - uiszczane z góry przez Klienta wynagrodzenie za aktywację Usługi.
20. **Opłata dodatkowa** - uiszczana doraźnie opłata za usługi, naliczana na życzenie Klienta lub automatycznie, po przekroczeniu ograniczeń ilościowych Usługi.
21. **Osoba trzecia** - osoba prawna, fizyczna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, nie związana bezpośrednio z Klientem lub Operatorem.
22. **Domena** - unikalny w skali sieci Internet ciąg znaków alfanumerycznych identyfikujących stronę internetową.
23. **Aktywacja (usługi)** - udostępnienie Klientowi funkcjonalności i zasobów oferowanych przez daną Usługę. Aktywacja usługi następuje po zaksięgowaniu przez Operatora opłaty aktywacyjnej.
24. **Pakiet wdrożeniowy** – zestaw znormalizowanych czynności prowadzonych przez Operatora w celu wyprodukowania nowej Maski sklepu nowego lub w miejsce dotychczasowej maski, oraz towarzyszące wyprodukowaniu nowej maski takie jak prace nad importem, wprowadzaniem treści i szkoleniem. Rodzaje i ograniczenie poszczególnych Pakietów wdrożeniowych zawarte są w Cenniku.
25. **Indywidualny pakiet wdrożeniowy** – zestaw czynności indywidualnie uzgodnionych i wycenionych, prowadzonych przez Operatora w celu wyprodukowania nowej Maski sklepu nowego lub w miejsce dotychczasowej maski, oraz towarzyszące wyprodukowaniu nowej maski takie jak prace nad importem, wprowadzaniem treści i szkoleniem. Rodzaje i ograniczenie poszczególnych Pakietów wdrożeniowych zawarte są w Cenniku.
26. **Cennik (usługi)** - Wykaz szczegółowych świadczeń, wraz z ich cenami, obejmujących opłaty administracyjne, abonamentowe, serwisowe i dopłaty, udostępniony na Stronie internetowej Operatora. Jeżeli Klient obsługiwany jest przez Affiliate Partner może on stosować własny Cennik w zakresie wykonywanych przez siebie usług.
27. **Waluta rozliczeniowa** – waluta, w której prowadzone jest Saldo i rozrachunki z Klientem.
28. **Spam** - przesyłana pocztą elektroniczną lub instalująca się na komputerze Klienta aplikacja, która nie była przedmiotem zamówienia adresata. W przypadku Komunikatu za Spam uznaje się wielokrotne wysyłanie tej samej wiadomości lub wysyłanie wiadomości nie związanych z Usługą.
29. **Panel administracyjny** - narzędzie do zarządzania Usługą i zarządzania sprzedażą dokonywaną przez Stronę, wymagające przedstawienia danych uwierzytelniających.
30. **Dane uwierzytelniające** - dane (login i hasło) pozwalające na dostęp do Panelu administracyjnego przekazywane w procesie instalacji Klientowi lub wygenerowane przez Klienta przy pomocy Panelu administracyjnego.
31. **Dane bilingowe** - dane firmy Klienta. Dane te muszą zostać potwierdzone przy pomocy kopii zgodnych z oryginałem aktualnych dokumentów rejestracyjnych firmy, przesłanych na adres Operatora, obejmujących potwierdzenie nadania numeru NIP oraz potwierdzenie rejestracji firmy właściwe dla danego kraju i formy prawnej oraz informację o tym, czy Klient jest płatnikiem VAT.
32. **Maska sklepu** – interfejs do prezentacji produktów i wykonywania zakupów dedykowany dla Klientów sklepu, zapewniający indywidualne cechy wizualne i nawigacyjne.
33. **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.
34. **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”.
35. **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.
36. **Maksymalna rekomendowana liczba zamówień miesięczna** (dla Planu abonamentowego) – miesięczna liczba zamówień zapisanych w Usłudze, stanowiąca referencyjną miarę do oceny możliwości danego Wirtualizowanego serwera dedykowanego.
 37. **Wytyczne** – warunki brzegowe kierujące Operatorem na etapie projektowania przy wdrożeniu Maski sklepu lub funkcji dodatkowych definiowane przez Klienta w Formie pisemnej przed przystąpieniem do prac wdrożeniowych i nie modyfikowane na etapie wdrożenia.
 38. **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.
 39. **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.
 40. **Saldo minimalne** – poziom salda, po osiągnięciu którego Operator nie ma obowiązku świadczenia Usługi, w tym wyświetlania Maski sklepu.
 41. **Rachunek Operatora** – rachunek bankowy lub konto w systemie płatności internetowych, wskazany przez Operatora jako właściwy do dokonywania wpłat za Usługę w danej Walucie rozliczeniowej.
 42. **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.
 43. **Blog IAI** – 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.
 44. **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.
 45. **Forma pisemna** – list papierowy przesłany jako przesyłka kurierska lub list polecony lub dokument elektroniczny podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym, przesłany drogą email lub jako załącznik do komunikatu.
 46. **BOK** – wydzielona część Strony internetowej Operatora, wymagająca do dostępu podania Danych uwierzytelniających, umożliwiająca zarządzanie kontem Klienta w systemie Operatora, używania Komunikatów, dokonywania rozliczeń z Operatorem i dokonywania innych czynności nie mających bezpośrednio związku z zarządzaniem Usługą.
 47. **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.
 - 48.
 49. **Kluczowe funkcjonalności** – funkcje Usługi dotyczące wyświetlania Strony dla kupującego, możliwość jej indeksowania przez wyszukiwarki internetowe, przyjmowania zamówień i płatności, wyświetlanie zawartości zamówienia i obsługa procesów zmierzających do terminowego nadania przesyłki do Klienta sklepu.

50. **Okres rozruchowy** - czas podczas którego Klient może zapoznać się dokładniej z funkcjonowaniem Panelu administracyjnego.
51. **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).
52. **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.

§2 - Przedmiot regulaminu i postanowienia wstępne

1. Postanowienia zawarte w niniejszym Regulaminie określają sposób korzystania z Usługi, zakres odpowiedzialności oraz wszelkie inne informacje o charakterze porządkowym.
2. Zapoznanie się z Regulaminem oraz wybranym Cennikiem jako integralnymi częściami łączącej strony umowy jest niezbędne. Jakiegokolwiek zachowania Klienta i Operatora sprzeczne z treścią Regulaminu będą powodować skutki wynikające bezpośrednio z treści Regulaminu oraz z obowiązujących przepisów prawa.
- 3.

§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, złożenie zamówienia, zaakceptowanie postanowień Regulaminu i Cennika, które stanowią integralną część zawartej umowy oraz dokonanie wpłaty Opłaty Aktywacyjnej. Po zaksięgowaniu u Operatora Opłaty Aktywacyjnej - następuje Aktywacja Usługi. - .
2. Klient, zawierając umowę, oświadcza, iż:
 - a) nazwa tej Usługi i sprzedawane w sklepie produkty nie naruszają praw Osób trzecich lub prawa obowiązującego w krajach, w których prowadzona jest sprzedaż.
 - b) oferując swoje towary na terenie UE, bez względu na miejsce prowadzenia działalności gospodarczej będzie stosować standardy UE, bez względu na miejsce skąd wysyłane są towary. W szczególności oświadcza, że musi podawać wiarygodne czasy dostaw, numer telefon i adres email, pod którymi możliwy jest sprawny kontakt kupujących 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) Wszelkie spory na tym tle rozstrzygane są bez udziału Operatora. W razie poniesienia przez Operatora jakiegokolwiek szkody, spowodowanej używaniem przez Klienta nazwy Usługi lub sprzedażą produktów naruszającej prawa Osób trzecich lub prawo obowiązujące w krajach, w których prowadzona jest sprzedaż, Klient zobowiązuje się szkodę tę naprawić w pełnej wysokości.
 - e) Klient zobowiązany jest do przedstawienia prawdziwych i aktualnych Danych bilingowych podczas zamawiania Usługi. Operator w ramach procedur oceny ryzyka Klienta oraz weryfikacji danych w ramach procedur przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy (AML), beneficjentów rzeczywistych (BO) oraz osób eksponowanych politycznie (PEP) ma prawo cyklicznie i wrywkowo kontrolować te dane i wymagać od Klienta ich uzupełnienia lub zmiany zgodnie z najlepszą wiedzą Klienta. 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 podczas zamawiania Usługi dokonuje wyboru jednego z Cenników i Planów Abonamentowych oferowanych przez Operatora w Cenniku.
3. Przy składaniu zamówienia Klient decyduje, czy zawiera umowę na czas określony albo nieokreślony, z zastrzeżeniem pkt 8.

4. Okres na jaki zostaje zawarta umowa na czas określony to dwa lata (24 Okresy Rozliczeniowe) liczone od pierwszego dnia następnego miesiąca po zawarciu umowy.
5. Po upływie okresu obowiązywania umowa zawarta na czas określony jest automatycznie zamieniana na umowę zawartą na czas nieokreślony i w ten sposób traktowana chyba, że Klient na dwa miesiące przed jej zakończeniem złoży oświadczenie o braku chęci przekształcenia umowy zawartej na czas określony w umowę zawartą na czas nieokreślony. Powyższe oświadczenie może zostać złożone w formie Komunikatu .
6. Umowa podlega cesji, pod warunkiem respektowania wszystkich postanowień niniejszego Regulaminu przez strony dokonujące cesji. Cesja jest przeprowadzana w BOK przez Klienta albo przez osobę, której Klient udzielił pełnomocnictwa, za zgodą Operatora - pod rygorem nieważności. Cesjonariusz jest zobowiązany do wypełnienia formularza umowy dostępnego w BOK w terminie określonym w pkt 7 i pod rygorem skutków określonych w pkt 8.
7. Na etapie zawierania umowy za pośrednictwem narzędzi znajdujących się na stronie internetowej Operatora, albo w terminie późniejszym wyznaczonym limitem sześciu logowań do panelu administracyjnego sklepu - Klient zobowiązany jest wypełnić formularz umowy, który dostępny jest w BOK i zaakceptować go wygenerowanym przez Operatora i otrzymanym na wskazany numer telefonu - indywidualnym nr PIN. Wypełniając formularz umowy w terminie późniejszym niż zawarcie umowy - Klient nie może zmienić rodzaju zawartej umowy.
8. Brak wypełnienia formularza umowy albo wypełnienie go błędnie lub niekompletnie może spowodować blokadę niektórych funkcjonalności Usługi albo rozwiązanie umowy ze skutkiem natychmiastowym.
9. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia umowy. W przypadku odmowy zawarcia umowy Klient nie zostanie obciążony żadnymi opłatami.
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za problemy wynikające z opóźnień zawinionych przez Osoby trzecie (banki, poczta, rejestratorzy domen itp.).
11. Pierwsza opłata:
 - a) wysokość kwoty pierwszej opłaty domyślnie odpowiada sumie Opłaty aktywacyjnej i 3 Opłat abonamentowych za wybrany Plan abonamentowy, przy czym wszystkie niewykorzystane środki zasilają Saldo.
 - b) Jeżeli Klient zawiera Umowę na czas określony Opłata aktywacyjna jest zwracana na saldo Klienta.
 - c) W przypadku wyboru Planu rocznego Smart CLOUD jest to suma 12 Opłat abonamentowych oraz kwoty ustalonej przez Operatora na poczet przyszłych rozliczeń, przy czym wszystkie niewykorzystane środki zasilają Saldo.
 - d) Jeżeli przy zamówieniu wybrano Pakiet wdrożeniowy do pierwszej opłaty doliczana jest opłata w wysokości zgodnej z Cennikiem.
12. W przypadku zamówienia Pakietu wdrożeniowego prace wykonywane są na podstawie przesłanych przez Klienta wytycznych, które muszą być zgodne z aktualną listą funkcji Usługi i odpowiednie do wybranego wariantu wdrożeniowego. Jeżeli Klient dostarcza wykonany samodzielnie projekt Maski jest on traktowany jak Wytyczne.
13. W przypadku uzasadnionego ryzyka przekroczenia budżetu czasu na etapie kodowania, po przesłaniu Wytycznych Operator ma prawo domagania się zmiany wariantu wdrożeniowego lub dostosowania Wytycznych do ograniczeń czasowych wybranej wersji wdrożenia, zmiany wariantu wdrożeniowego lub naliczenia Opłaty dodatkowej w wysokości potrzebnej do wykonania zadania na zasadach takich samych jak w przypadku dodatkowych, indywidualnych prac serwisowych.
14. Jeżeli Operator i Klient nie podpisali porozumienia wdrożeniowego wskazujących zakres, koszt lub funkcjonalność wdrożenia, przyjmuje się, że wszelkie modyfikacje uzgodnione pomiędzy Operatorem i Klientem będą wprowadzane na zasadach ogólnych.

§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. Administratorem danych osobowych Klienta jest Operator, tj. IAI Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie, Aleja Piastów 30, 71-064 Szczecin, tel. +48 91 443 66 00, fax +48 91 443 66 01, office@iai-sa.com.
 4. 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.
 5. 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.
 6. 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.
 7. Klient ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
 8. Podanie danych osobowych przez Klienta jest wymogiem umownym i jest dobrowolne, ale konieczne do zrealizowania Usługi. Niepodanie danych osobowych skutkuje odmową świadczenia Usługi.
 9. 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.
 10. Operator ma prawo wykorzystania informacji Klienta wyłącznie w sposób zagregowany nie pozwalający na identyfikację Klienta lub Klienta sklepu, na potrzeby przygotowywanych przez siebie raportów.
 11. O ile Klient nie zgłosi zastrzeżenia, Operator ma prawo do opublikowania podstawowych danych Klienta (nazwa firmy, adres Strony) 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.
 12. Jeżeli Klient został pozyskany dla Operatora przez Affiliate Partner (również oznaczonego IAI Bronze Affiliate Partner), to dane o jego wpłatach będą widoczne dla partnera, który go pozyskał, w celu prowadzenia rozliczeń w programie partnerskim. Jeżeli Klient nie zgadza się na przekazywanie informacji o swoich wpłatach partnerowi Operatora, może złożyć w Formie Pisemnej stosowne oświadczenie, co jednocześnie zakończy wypłacanie prowizji Affiliate Partner.
 13. 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 klientów swoich 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.
 14. Klient korzystając z Affiliate Partner External Services powierza Affiliate Partners przetwarzanie danych osobowych Klientów Sklepu w zakresie i celu koniecznym do zrealizowania usługi, co obliuguje go do zawarcia z Affiliate Partners odpowiedniej umowy.

15. Wszystkie dane powstałe w wyniku używania Usługi uznaje się za własność Klienta. Własność ta nie obejmuje:
 1. Prawa do posiadania programu stanowiącego Usługę IdoSell Shop.
 2. Elementów Usługi w zakresie innym niż wyeksportowane dane.
 3. Struktur danych innych niż zawarte w eksportowanych danych.
 4. Danych, których nie można było eksportować samodzielnie w momencie zamówienia Usługi, w szczególności informacji do których wydobywania konieczne jest stworzenie przez Operatora skomplikowanego programu.
16. W przypadku wyświetlania planszy technicznej w przypadku prac konserwacyjnych, awarii lub zablokowania sklepu, Klient wyraża zgodę na wyświetlanie Danych bilingowych.
17. Operator zobowiązuje się do przestrzegania polityki prywatności publikowanej na Stronie internetowej Operatora.
18. Więcej bieżących informacji na temat ochrony danych osobowych, w tym obowiązki informacyjne wymagane przez RODO, znajduje się w Polityce prywatności i bezpieczeństwa IAI Sp. z o.o. w zakładce „Informacje zgodnie z RODO” dostępnych na stronach internetowych Operatora. .

§4a – Powierzenie przetwarzania danych Operatorowi

1. Klient oświadcza, że jest administratorem danych osobowych Klientów Sklepów obsługiwanych przez siebie w ramach Usługi, a także danych osobowych swoich pracowników, współpracowników i kontrahentów udostępnionych Operatorowi celem realizacji Usługi i przetwarza je zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Klient wyrażając zgodę na realizację Usługi oraz akceptując niniejszy Regulamin powierza Operatorowi przetwarzanie danych osobowych klientów swoich sklepów internetowych, pracowników, współpracowników i kontrahentów działających w oparciu o wykorzystywane przez siebie Oprogramowanie w ramach Usługi oraz danych osobowych swoich pracowników, współpracowników i kontrahentów udostępnionych Operatorowi celem realizacji Usługi i na czas jej trwania, w zakresie ich przechowywania, utrwalania, opracowywania i udostępniania.
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 rozdziale 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 Operatorze - ograniczona do wysokości 1-miesięcznej Opłaty

- abonamentowej. W przypadku szkody przewyższającej wysokości 1-miesięcznej Opłaty abonamentowej, Klient może dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
9. Biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, Operator w miarę możliwości zobowiązuje się pomagać Klientowi poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO, a także wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO.
 10. Po zakończeniu świadczenia Usługi Operator zależnie od decyzji Klienta usuwa lub zwraca mu wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii Europejskiej lub prawo polskie nakazują przechowywanie danych osobowych.
 11. Operator udostępni Klientowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków dla zgodnego z prawem przetwarzania danych osobowych oraz umożliwi Klientowi lub audytorowi upoważnionemu przez Klienta przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji, i przyczyni się do nich.
 12. Operator ponadto udostępni Klientowi do wglądu na żądanie Politykę ochrony danych Klienta (w częściach istotnych dla Klienta) w celu wykazania, że Operator wywiązuje się z obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu.
 13. Klient zgłasza poprzez system Komunikatów prośby o przeprowadzenie audytu u Operatora lub przejrzanie Polityki ochrony danych do Inspektora Ochrony Danych Operatora.
 14. Po otrzymaniu przez Operatora prośby, Operator i Klient omówią i uzgodnią z wyprzedzeniem: (i) datę (daty) przeglądu Polityki ochrony danych oraz zasady bezpieczeństwa i poufności mające zastosowanie do każdego przeglądu polityki ochrony danych; (ii) rozsądną datę rozpoczęcia, zakres i czas trwania oraz warunki bezpieczeństwa i poufności mające zastosowanie do każdego audytu.
 15. Operator może pobrać opłatę (w oparciu o uzasadnione koszty Operatora) za każdy przegląd Polityki ochrony danych i / lub audyt. Operator przekaze Klientowi dodatkowe szczegóły dotyczące wszelkich obowiązujących opłat i podstawę do ich obliczenia, przed dokonaniem takiego przeglądu lub audytu. Klient będzie odpowiedzialny za wszelkie opłaty naliczone przez audytora wyznaczonego przez Klienta w celu wykonania takiego audytu.
 16. Operator może wnieść na piśmie sprzeciw wobec audytora wyznaczonego przez Klienta do przeprowadzenia audytu, jeśli audytor nie jest, w uzasadnionej opinii Operatora, odpowiednio wykwalifikowany lub niezależny, jest powiązany z konkurencją Operatora lub w inny sposób wyraźnie nieodpowiedni. Wszelkie takie zastrzeżenia ze strony Operatora będą wymagać od Klienta wyznaczenia innego audytora lub przeprowadzenia audytu samodzielnie.
 17. Operator niezwłocznie informuje Klienta, jeżeli jego zdaniem wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów Unii Europejskiej lub prawa polskiego o ochronie danych.
 18. Operator odpowiada względem Klienta za szkody spowodowane przetwarzaniem powierzonych danych osobowych Klienta i klientów sklepów wyłącznie, gdy nie dopełnił obowiązków, które RODO nakłada na niego bezpośrednio, lub gdy działał poza zgodnymi z prawem instrukcjami Klienta lub wbrew tym instrukcjom – do wysokości 1-miesięcznej Opłaty abonamentowej. W przypadku szkody przewyższającej wysokość 1-miesięcznej Opłaty abonamentowej, Klient może dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
 19. Postanowienia §4 ust 12 mają zastosowanie odpowiednio.

§5 – Faktury, rozliczenia i saldo

1. Operator wystawi fakturę VAT w ciągu 7 dni od daty otrzymania wpłaty podwyższającej Saldo rozliczonej w Walucie rozliczeniowej.
2. Za dzień wpłaty uznaje się dzień zaksięgowania przelewu na Koncie Operatora.
3. Operator zasila saldo Klienta kwotą, która trafiła na Rachunek Operatora. Wszelkie prowizje wynikające z dokonania płatności obciążają Klienta
 - a. W przypadku dokonania wpłaty przez Klienta w walucie innej niż Waluta rozliczeniowa Operator zasili Saldo Klienta 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 Klienta jeżeli będą tego wymagały względy księgowe.
 - c. Na potwierdzenie wszelkich kosztów oraz wysokości wpłat na żądanie Klienta Operator udostępni wyciąg z Konta Operatora dokumentujący daną operację.

- d. Jeżeli Klient nie stosuje się do wytycznych podanych w dziale Rozliczenia i Finanse w Panelu Administracyjnym, w szczególności nie stosuje się do sugerowanego tytułu i sposobu wpłaty, Operator zwolniony jest z odpowiedzialności za błędy lub opóźnienia przy księgowaniu wpłat.
 - e. W przypadku błędnie lub niekompletnie opisanej utrudniającej identyfikację wpłaty Operator zastrzega sobie prawo do przetrzymania wpłaty do czasu ustalenia właściwego Klienta oraz ewentualnego zwrotu na rachunek nadawcy z potrąceniem opłaty manipulacyjnej, w kwocie odpowiadającej kosztom operacji.
4. W przypadku rozliczeń z tzw. kredytem kupieckim/post paid (saldo minimalne Klienta jest ujemne) :
- a. Operator wystawia w nowym okresie rozliczeniowym pro-formę lub fakturę VAT, którą Klient zobowiązany jest opłacić w terminie wskazanym na pro formie lub fakturze VAT. Do czasu opłacenia pro-formy lub faktury VAT, Saldo zostaje niezwiększone. Faktura lub pro-forma wystawiane są w wysokości sumy obciążeń salda Klienta w Okresie Rozliczeniowym powiększonej o opłaty abonamentowe z nowego okresu rozliczeniowego. .
 - b. Po 3 dniach po terminie płatności faktury VAT lub pro-formy, jeżeli jest ona nieopłacona w całości, Klientowi może zostać ograniczona możliwość korzystania z Panelu administracyjnego
 - c. Po kolejnych 4 dniach bez dokonania wpłaty od sytuacji opisanej w punkcie wyżej, Klientowi mogą zostać zablokowane wszystkie Maski Sklepu działające w danym Panelu administracyjnym.
 - d. Po 30 dniach po terminie płatności faktury VAT lub pro-formy, jeżeli jest ona nieopłacona w całości , Operator stosuje procedurę § 5 pkt. 11c
 - e. Po 60 dniach po terminie płatności faktury VAT lub pro-formy, jeżeli jest ona nieopłacona w całości, Operator stosuje procedurę jak w §5 pkt 11 d lub e. Klientowi zostaje naliczona opłata za zablokowanie dostępu na skutek zaległości w płatnościach zgodna z Cennikiem Usługi.
 - f. Za każdy dzień opóźnienia w płatności faktury VAT lub pro-formy, Operator ma prawo do doliczenia do kolejnej faktury opłaty dodatkowej za utrzymanie Usługi z prolongatą, w wysokości umownej 0,038% od kwoty łącznej faktury (13,87% rocznie) za każdy dzień opóźnienia. Ilość dni opóźnienia równa jest różnicy terminu płatności i daty zapłacenia faktury w pełnej wysokości. Jeżeli strony nie umówią się inaczej, częściowa spłata faktury nie zmniejsza ilości dni opóźnienia.
5. Jeżeli Saldo klienta jest dodatnie i przekracza kwotę opłat ponoszonych w okresie wypowiedzenia, Klient ma prawo wystąpienia z wnioskiem o zwrot nadwyżki.
- a. Wniosek o zwrot nadwyżki Salda może nastąpić nie później niż 60 dni od momentu zakończenia świadczenia Usługi, nie wcześniej niż w dniu jej zakończenia, zawsze w Formie Pisemnej. Zwrot nadwyżki Salda wiąże się z potrąceniem opłaty manipulacyjnej zgodnej z Cennikiem IdoSell Shop, która pomniejsza ostateczną wypłatę.
 - b. Zwrot dokonywany jest tylko na rachunki bankowe dostępne w systemie bankowym SEPA lub rachunki w innych systemach płatniczych, które są wykorzystywane przez Operatora. Opłaty manipulacyjne pobierane przez Banki i inne systemy transakcyjne zawsze obciążają klienta.
 - c. Zwrot następuje w uzgodniony sposób i w terminie ustalonym przez strony i w terminie nie późniejszym niż 14 dni od daty otrzymania przez Operatora prawidłowo podpisanej przez Klienta Faktury Korygującej VAT.
 - d. Wniosek o zwrot nie może dotyczyć prac i zadań, których koszt został zaakceptowany przez klienta, prace nad nimi zostały rozpoczęte, ale nie zakończone do momentu zakończenia współpracy. Opłata dodatkowa naliczana za takie zadania nie podlega zwrotowi.
6. Faktury VAT wystawiane są w postaci elektronicznej bez podpisu i wymieniane przez system EDI dostępny poprzez BOK.
7. Operator oświadcza, że świadczona z jego strony wymiana danych elektronicznych spełnia standardy umowy w sprawie europejskiego modelu EDI opisane w art. 1 zalecenia Komisji Europejskiej z dnia 19.10.2004 r. nr 1994/820/WE odnoszącego się do aspektów prawnych wymiany danych elektronicznych (Dz. Urz. UE L 338 z dnia 28 grudnia 1994 r.). Procedury stosowane przy powyższej wymianie gwarantują autentyczność pochodzenia faktury i integralność danych. Duplikaty papierowe faktur będą

- wystawiane tylko po ich każdorazowym zamówieniu przez Panel administracyjny i ich przesłanie będzie wiązało się z naliczeniem opłaty za przesyłkę listową zgodną z Cennikiem.
8. Jeżeli Operator i Klient nie ustalą inaczej, Saldo minimalne wynosi:
 - a. kwota mniejsza od zera (tzw. kredyt kupiecki/rozliczenie post paid), dla Klientów posiadających firmę na terytorium Polski, korzystających z Planów abonamentowych innych niż CLOUD lub Smart CLOUD. Kwota kredytu kupieckiego jest ustalana indywidualnie w oparciu o analizę potrzeb i możliwości płatniczych Klienta poprzez Komunikat, a sam kredyt kupiecki nie jest przyznawany automatycznie i może być cofnięty
 - b. zero dla Klientów korzystających z Planów abonamentowych CLOUD i Smart CLOUD.
 - c. kwota większa od zera odpowiadającej miesięcznej Opłacie abonamentowej i dopłatom za dodatkowe sklepy dla Klientów korzystających z abonamentów innych niż CLOUD, którzy nie posiadają firmy na terytorium Polski.
 9. Saldo jest zmniejszane poprzez:
 - a. Naliczenie opłat cyklicznych wraz z nastaniem kolejnego okresu rozliczeniowego.
 - b. Zatwierdzenie górnego kosztu zadania płatnego w wysokości zaakceptowanego kosztu.
 - c. Zamówienie klucza licencyjnego lub zamówienie subskrypcji płatnej Aplikacji Pomocniczej.
 - d. Przekroczenie Limitu ruchu i naliczenie opłaty dodatkowej zgodnej z Cennikiem.
 - e. Naliczenie opłaty dodatkowej zgodnej z Cennikiem.
 10. Saldo jest zwiększane poprzez:
 - a. Zaksięgowanie wpłaty.
 - b. Otrzymanie prezentu lub po pozytywnym dla Klienta rozpatrzeniu reklamacji.
 - c. Zakończenie zadania płatnego, dla którego koszt realizacji okazał się być niższy od górnego zaakceptowanego kosztu. Saldo zwiększa różnica między górnym zaakceptowanym kosztem a naliczonym kosztem.
 11. Jeżeli zostanie osiągnięte Saldo minimalne, Operator ma prawo odmówić wykonywania Usługi w tym wyświetlania Maski sklepu lub przyjmowania dalszych prac serwisowych do czasu podwyższenia Salda powyżej poziomu Salda minimalnego lub ustalenia nowego Salda minimalnego. Sytuację taką stosuje się również gdy jeden Klient posiada wiele paneli administracyjnych.
 - a. Po 3 dniach po osiągnięciu Salda minimalnego bez dokonania wpłaty Klientowi może zostać ograniczona możliwość korzystania z Panelu administracyjnego
 - b. Po kolejnych 4 dniach bez dokonania wpłaty od sytuacji opisanej w punkcie wyżej, Klientowi mogą zostać zablokowane wszystkie Maski Sklepu działające w danym Panelu administracyjnym.
 - c. Po 30 dniach po osiągnięciu Salda minimalnego, Operator może wystawić fakturę VAT w wysokości zadłużenia Salda oraz wezwanie do zapłaty. Klientowi zostaje naliczona opłata dodatkowa za wystawienie wezwanie do zapłaty - zgodnie z Cennikiem. O wystawieniu faktury VAT i wezwania do zapłaty Klient otrzymuje również powiadomienie w formie Komunikatu. .
 - d. Po 60 dniach po osiągnięciu Salda minimalnego lub niższego, Operator może wystawić fakturę VAT w wysokości zadłużenia Salda oraz przedsądowe wezwanie do zapłaty. Klientowi zostają naliczone opłaty zgodnie z §6 pkt 7 b zgodnie z obowiązującym Cennikiem Ponadto, Operator może rozwiązać umowę zawartą z Klientem na czas nieokreślony z winy Klienta na skutek zaległości w płatnościach. O wystawieniu faktury VAT, przedsądowego wezwania do zapłaty oraz rozwiązaniu umowy - Klient otrzymuje również powiadomienie w formie Komunikatu.
 - e. W przypadku umów na czas określony po 60 dniach po osiągnięciu Salda minimalnego, oprócz czynności jak w § 5 11 d Operator może uznać, że Klient rezygnuje z Usług w myśl § 7 pkt 1 c Operator nalicza opłaty zgodnie z §7 pkt 1c oraz § 6 pkt 7 b.
 12. Jeżeli Klient posiada w systemie środki zgromadzone w BOK, Operator ma prawo do automatycznego transferu tych środków na Saldo
 - a. części lub całości w celu uniknięcia blokady opisanej w §5 pkt 11.
 - b. całości w przypadku zakończenia świadczenia Umowy.
 13. Operator wskazuje dla każdej Waluty rozliczeniowej właściwy Rachunek Operatora.

§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 IAI.
 - a.
2. Operator będzie informował Klienta na stronie głównej Panelu administracyjnego, poprzez system Blog IAI 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. 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.
 1. Klient korzystający z Umowy na czas nieokreślony ma prawo wskazania w tej sytuacji okresu wypowiedzenia 2 lub 3 miesięcznego ze skutkiem na koniec miesiąca. W przypadku braku wskazania 2 miesięcznego okresu wypowiedzenia, przyjmuje się że okres wypowiedzenia wynosi 3 miesiące.
 2. Klienta korzystającego z Umowy na czas określony obowiązuje procedura okresu wypowiedzenia zgodnie z zapisami §7.1 c i d.
 - c. W przypadku złożenia wypowiedzenia, przed wejściem w życie nowego Cennika i Regulaminu, na 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.
5. W przypadku zwłoki z płatnością ponad 30 dni, jeżeli Klient 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 CLOUD i według niego rozliczać kolejne miesiące rozliczeniowe. Ponowna chęć wynajęcia Wirtualizowanego serwera dedykowanego będzie realizowana wyłącznie poprzez migrację na wskazany Plan abonamentowy typu DEDICATED CLOUD na zasadach ogólnych.
6. Operator ma prawo do naliczania opłat dodatkowych w wysokości zgodnej z Cennikiem w przypadku gdy zostały zamówione usługi dodatkowe poprzez Panel administracyjny lub automatycznie gdy:
 - a. Przekroczony został limit usługi w zakresie darmowego Limitu ruchu lub ilości produktów.
 - b. Nastąpiło usunięcie sklepu na skutek rozwiązania umowy z powodu nieregulowania należności.
 - c. Klient nie dotrzymał terminu wypowiedzenia.
 - d. Nastąpiła prolongata terminu płatności faktury zgodnie z §5 pkt. 4.f.
 - e. W przypadku zamówienia usług dodatkowych o charakterze cyklicznym, Operator może przyjąć, że Klient oczekuje ich cyklicznego utrzymania. Jeżeli Klient nie zgłosi przynajmniej na 3 tygodnie

- przed zakończeniem okresu rozliczeniowego usługi dodatkowej, chęci rezygnacji z niej Operator przedłuży ważność usługi o jeden Okres rozliczeniowy.
7. Operator w trakcie trwania Umowy, na wniosek Klienta, może zmienić Plan Abonamentowy Klienta; w tej sytuacji:
 - a. Na Saldo Klienta zostanie zwrócona niewykorzystana kwota Opłaty abonamentowej rozliczona proporcjonalnie do ilości dni pozostałych do końca danego Okresu rozliczeniowego licząc od dnia w którym nastąpiła zmiana Planu abonamentowego. Saldo Klienta zostanie jednocześnie obciążone nową opłatą abonamentową rozliczoną proporcjonalnie do ilości dni pozostałych do końca danego Okresu rozliczeniowego licząc od dnia w którym nastąpiła zmiana Planu abonamentowego.
 - b. Dopłaty, naliczane są w sposób właściwy do obowiązujących w poszczególnych częściach miesiąca.
 - c. zmiana Planu abonamentowego pomiędzy Smart CLOUD a CLOUD jest przeprowadzona pierwszego dnia kolejnego Okresu Rozliczeniowego po zgłoszeniu przez Klienta chęci dokonania takiej zmiany.
 - d. Przy zmianie Planu rocznego Smart CLOUD na jeden z Planów abonamentowych DEDICATED CLOUD Operator nie jest zobowiązany do dokonania jakichkolwiek zwrotów środków na Saldo Klienta za Opłaty abonamentowe, prowizje lub Opłaty aktywacyjne.
 8. Pierwszy rok korzystania z Planu abonamentowego Smart CLOUD i Planu rocznego Smart CLOUD liczony jest nieprzerwanie od Aktywacji i nie ma na niego wpływu zmiana w dowolną stronę Planów abonamentowych.
 9. Jeżeli Operator 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.
 10. Klient nie może dokonać zmiany Waluty rozliczeniowej bez zmiany Cennika.
 11. Jeżeli Klient dokonuje zmiany Waluty rozliczeniowej i Saldo jest dodatnie:
 - a. Klient wskazuje czy Operator ma dokonać zwrotu nadwyżki Salda na zasadach ogólnych czy dokonać jej przewalutowania.
 - b. W momencie zmiany Waluty rozliczeniowej, Saldo w poprzedniej Walucie rozliczeniowej jest zerowane.
 - c. Jeżeli Klient zgodnie z §6 pkt. 11.a wskaże, że nadwyżka Salda ma zostać przewalutowana, Operator w ciągu 5 dni roboczych dokona obliczenia wartości Salda w poprzedniej Walucie rozliczeniowej i dokona jego przeliczenia na nową Walutę rozliczeniową po obowiązującym na dzień przewalutowania kursie średnim Narodowego Banku Polskiego i dokonana takiego zasilenia Salda w nowej Walucie rozliczeniowej.
 - d. Klient nie może zgłaszać w trybie opisanym w §5 pkt. 5 wniosku o zwrot nadwyżki Salda wynikającego z przewalutowania zgodnie z §6 pkt. 11.b.
 12. Klient nie może dokonać zmiany Waluty rozliczeniowej, gdy Saldo jest ujemne lub zawarł umowę na czas określony.

§7 - Rozwiązanie umowy

1. Rozwiązanie umowy może nastąpić przez:
 - a. Wypowiedzenie Umowy zawartej na czas nieokreślony przez Klienta, z zachowaniem dwumiesięcznego lub dłuższego okresu wypowiedzenia.
 - b. Wypowiedzenie umowy przez Operatora 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 Plan abonamentowy CLOUD jeżeli Klient korzystał z Planów abonamentowych CLOUD lub DEDICATED CLOUD lub 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 pkt 7 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 wniesionej podczas trwania Umowy, za każdy miesiąc niedotrzymanego okresu wypowiedzenia.
2. Wypowiedzenie umowy pod rygorem nieważności następuje przez: BOK w formie dokumentowej albo w formie pisemnej, wysłanej na adres siedziby Operatora..
 3. 2 miesiące przed i w okresie wypowiedzenia Klient nie może zmieniać Planu abonamentowego na tańszy. Wszelkie niezrealizowane prace zlecone przez Klienta, w przypadku ich niezakończenia przed końcem okresu wypowiedzenia, zostaną rozliczone tak jak by zostały wykonane w ostatnim miesiącu okresu wypowiedzenia. W przypadku zmiany Planu abonamentowego na tańszy w okresie 2 miesięcy przed złożeniem wypowiedzenia, Operator ma prawo doliczenia opłaty, tak jak by klient opłacał droższy Plan abonamentowy.
 4. Klient zobowiązuje się udostępniać przez cały czas trwania umowy, poprawne dane bilingowe. Jeżeli Klient zmieni dane bilingowe jest on zobowiązany powiadomić Operatora Komunikatem o zmianie danych i dostarczyć kopię dokumentów rejestrowych firmy potwierdzających dokonanie zmian niezależnie od uprawnień Operatora określonych w §3 pkt 2e. .
 5. Podanie nieprawdziwych Danych bilingowych, brak ich aktualizacji przez co najmniej 2 okresy rozliczeniowe po dokonaniu ich zmiany, brak zgłoszenia Cesji przez co najmniej 1 okres rozliczeniowy po fakcie przeniesienia własności panelu administracyjnego, wykreślenie działalności gospodarczej z odpowiedniego rejestru albo zawieszenie prowadzonej działalności gospodarczej oraz prowadzenie sprzedaży bez posiadania firmy i tym samym naruszenie postanowień Regulaminu oraz wyrażenie sprzeciwu, o którym mowa w §4a ust. 7 Regulaminu - upoważnia Operatora do zaprzestania świadczenia Usługi i rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, z winy Klienta.
 6. Operator zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, z winy Klienta, jeżeli:
 - a. w sposób rażący zostaną naruszone postanowienia Regulaminu, w szczególności związane z zaleganiem przez Klienta w płatnościach;
 - b. w sposób rażący zostaną naruszone obowiązujące przepisy prawa polskiego lub kraju na terenie którego prowadzona jest sprzedaż, w tym, jeżeli Klient będzie sprzedawał produkty nielegalne, pochodzące z kradzieży, wysyłał spam,
 - c. Usługa będzie wykorzystywana niezgodnie ze swoim przeznaczeniem lub Klient będzie działał celowo na szkodę Operatora.
 7. Jeżeli umowa zostanie rozwiązana na skutek okoliczności opisanych w §7 pkt. 4 lub §7 pkt. 5, a Saldo jest dodatnie, Operator nie będzie miał obowiązku zwracania Klientowi środków wynikających z dodatniego Salda.
 8. Po ustaniu Umowy, Operator zastrzega prawo do niearchiwizowania i odmowy wygenerowania jakichkolwiek danych z wyjątkiem duplikatów faktur z opłatami za Usługę. Operator ma prawo skasowania wszystkich informacji w dogodnym dla siebie momencie, jednak nie wcześniej niż w terminie 3 miesięcy od dnia ustania Umowy lub 14 dni od momentu otrzymania polecenia od Klienta w Formie pisemnej.
 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 3.b odwołanie wypowiedzenia oznacza akceptację nowego Cennika i Regulaminu.

- a. Jeżeli Klient korzystał z Umowy na czas określony na saldo zostaną mu zwrócone środki równe kwocie jaką zapłacił za okres od odebrania mu dostępu do końca trwania umowy, od momentu anulowania zawieszenia do końca okresu obowiązywania umowy.

§8 - Warunki szczególne świadczenia usług Operatora

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. Operator nie utrzymuje Usług wykorzystywanych niezgodnie ze swoim przeznaczeniem.
3. Operator ma prawo zmienić Klientowi Plan Abonamentowy, jeżeli uzna, że:
 - a. Wysokość dopłat w Planie abonamentowym CLOUD lub Smart CLOUD jest niekorzystna dla Klienta i powinien on korzystać z planu DEDICATED CLOUD.
 - b. Przekroczona została Maksymalna rekomendowana liczba zamówień miesięcznie. i
 - 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.
4. Operator ma prawo odmówić Klientowi migracji na niższy Plan abonamentowy jeżeli Usługa, po tej migracji, nie będzie mogła działać prawidłowo lub jej działanie będzie odczuwalnie wolne.
5. W przypadku przekroczenia, w trakcie opłaconego Okresu rozliczeniowego, wielkości limitu ruchu do sieci Internet lub przekroczenia ilości produktów, określonych w specyfikacji Usługi, zostanie naliczona opłata dodatkowa zgodna z cennikiem Usługi. Przez ilość produktów w Okresie rozliczeniowym rozumie się maksymalną ilość nieskasowanych produktów w rozliczanym Okresie rozliczeniowym.
6. Z chwilą wygaśnięcia Usługi, tracą jednocześnie ważność wszystkie usługi cykliczne, dodatkowe i Aplikacje pomocnicze działające w domenie tej Usługi, niezależnie od długości opłaconego abonamentu.
7. Opłata abonamentowa i opłaty dodatkowe naliczane są dla wszystkich sklepów w jednym panelu łącznie. Opłata aktywacyjna naliczana jest przy aktywacji pierwszego sklepu. Przy aktywacji kolejnego sklepu naliczana jest opłata aktywacyjna za dodatkowy sklep zgodna z Cennikiem.
8. Opłata abonamentowa za Usługę jest wyłącznie wynagrodzeniem za jej użytkowanie. Nie obejmuje natomiast kosztów związanych z uzyskaniem dostępu do Usługi, opłat telekomunikacyjnych, zakupu sprzętu lub oprogramowania do korzystania z Usługi, zakupu własnej domeny, zaprojektowania stron WWW lub konfiguracji systemu komputerowego u Klienta.
9. Prowizja od obrotów w Planie abonamentowym Smart CLOUD naliczana jest:
 - a. Z dołu, na koniec danego Okresu Rozliczeniowego.
 - b. Po przekroczeniu Opłaty abonamentowej w danym Okresie Rozliczeniowym, jeżeli wartość prowizji w danym Okresie rozliczeniowym jest niższa niż Opłata abonamentowa, wtedy prowizja zawiera się w tej opłacie.
 - c. Tylko za zamówienia, których proces zakupowy odbywał się przez stronę sklepu. Do prowizji nie jest liczony obrót z zamówień dodanych przez API, ręcznie przez Panel, marketplace'y, serwisy aukcyjne, a także zamówień, które są niezrealizowane lub fałszywe i jednocześnie nie posiadają etykiety nadawcy ani zrealizowanej płatności.
 - d. W sumie, dla zamówień złożonych w danym Okresie rozliczeniowym we wszystkich walutach w Panelu bez względu na ich status realizacji. Wartość zamówień w walutach innych niż PLN przeliczana jest na PLN po średnim kursie NBP w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego. W przypadku ujęcia w rozliczeniu prowizji zamówień fałszywych lub testowych Klient może ubiegać się o zwrot środków na Saldo w ramach standardowej procedury reklamacyjnej opisanej w Regulaminie.
10. 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 przedłuża 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.
11. Operator może świadczyć usługi dodatkowe, prowadzone na podstawie zasad opisanych w odrębnych regulaminach lub na Stronie internetowej Operatora, które mogą być aktywne od momentu aktywacji 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 upływem tego okresu minimalnego, Operator ma prawo naliczyć Klientowi opłatę wyrównawczą na zasadach obowiązujących w ramach danej usługi dodatkowej.
 - c. Operator ma prawo ograniczyć lub wyłączyć Klientom bez podania przyczyny dostęp do usług opisanych w tym punkcie Regulaminu.
 - d. Usługi oferowane w tym modelu to:
 - a. IAI Pay
 - b. IAI Broker
 - c. IAI Accounts
 - d. IAI Ads
 - e. IAI RS
 - e. W przypadku planów z serwerem współdzielonym (CLOUD i SMART CLOUD), Operator ma prawo odmówić wnioskowi Klienta o zmianę usług kurierskich z IAI Broker na inne, bez podania przyczyny. W przypadku migracji na te plany abonamentowe z planów z serwerem

dedykowanym (DEDICATED CLOUD), Operator ma prawo przełączyć Klienta na usługi kurierskie IAI Broker.

12. Usługi pośrednictwa płatności elektronicznych w ramach IAI Pay dostępne są tylko dla zweryfikowanych Klientów z Polski i krajów Unii Europejskiej, pod warunkiem, że w pełni będą stosowali prawo dotyczące handlu elektronicznego obowiązujące na terenie Polski.
 - a. W ramach usługi IAI Pay mogą być wykorzystywane przez Klienta tylko i wyłącznie zweryfikowane przez Operatora rachunki bankowe w Polsce.
 - b. Procedury weryfikacji prawidłowości rachunków bankowych i ich właścicieli ustala Operator i może on je zmieniać w czasie. Ze względów bezpieczeństwa Operator nie jest zobowiązany do publikowania i informowania Klientów o obecnych procedurach weryfikacji lub ich zmianach.
13. Jeżeli Klient wykorzystuje płatności kartami płatniczymi to nie może przetwarzać danych związanych z kartami płatniczymi, nabywać, ani sprzedawać takich danych. Klient zobowiązuje się, przez cały okres korzystania z Usługi, nie korzystać z informacji dotyczących płatności za zamówienie dokonywanych kartami płatniczymi, w celach innych niż przyjęcie zapłaty za towar, usługę lub dostęp do treści oferowanych wyłącznie poprzez Klienta i Sklep, dla którego Usługa jest świadczona. Powyższe zobowiązanie Klienta dotyczy także osób związanych z Klientem.
14. 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 pod numerem stacjonarnego numeru telefonicznego. Jeżeli omawiana sprawa wymaga udokumentowania lub przesłania danych, Operator może odmówić załatwienia sprawy telefonicznie i skierować Klienta do kontaktu przez Komunikaty
 - d. Podstawową formą wsparcia technicznego są Komunikaty. Operator zobowiązuje się do przyjmowania przez całą dobę zgłoszeń poprzez Komunikaty oraz odpowiadania na nie tak szybko jak jest to możliwe na zasadach jednakowych dla wszystkich Klientów.
 - e. Z tytułu szkolenia we wskazanych w Cenniku miejscach organizacji szkoleń Operator ma prawo naliczyć opłatę za każdą rozpoczętą godzinę szkolenia i ograniczyć długość takiego szkolenia zgodnie z Cennikiem.
 - f. Z tytułu szkoleń poza siedzibą Operatora, ma on prawo naliczenia opłaty w sposób dowolny, naliczając opłatę z uwzględnieniem kosztów transportu, delegacji i noclegów wydelegowanego do szkolenia trenera.
 - g. Operator ma prawo odmówić przeprowadzenia szkolenia poza swoją siedzibą bez podania przyczyny.
 - h. Operator ma prawo odmówić świadczenia wsparcia, technicznego, jeżeli Klient używa języka lub innych środków wyrazu uznanych powszechnie za obraźliwe i niecenzuralne. W takim przypadku świadczenie wsparcia technicznego będzie zawieszane do czasu, w którym Operator stwierdzi rzeczywistą poprawę.
 - i. Operator ma prawo odmówić świadczenia wsparcia technicznego dla zintegrowanej usługi Osoby trzeciej, jeżeli Operator umożliwi Klientowi pobranie zapisów transmisji pomiędzy Usługą a zintegrowaną usługą Osoby trzeciej a usługa ta została zintegrowana zgodnie z dostarczoną specyfikacją techniczną przygotowaną przez dostawcę tej usługi. Klient w tym przypadku powinien zwrócić się po wsparcie techniczne do tej Osoby trzeciej, która dostarcza zintegrowanej usługi.
 - j. Operator ma prawo odmówić świadczenia wsparcia technicznego dla funkcji Usługi z adnotacją „wycofywana” lub „wycofywane”, o ile taka adnotacja znajduje się przy funkcji Usługi dłużej niż 30 dni.

15. W celu sprawniejszego doradzania Klientom, Operator umożliwi uzyskiwanie porad telefonicznie, na zasadach jednakowych dla wszystkich Klientów.
- Godziny takich porad wyznacza Operator i może je dowolnie ograniczać.
 - Porady telefoniczne są bezpłatne.
 - Koszt połączenia telefonicznego pokrywa Klient. Operator nie ma obowiązku dzwonienia do Klienta w celu świadczenia usługi wsparcia technicznego.
 - Osoba prowadząca rozmowę telefoniczną ma prawo do odmówienia przyjęcia zgłoszenia usterki, zlecenia prac serwisowych lub zmian w parametrach usługi. Zgłoszenia takie powinny być przesyłane wyłącznie przez Komunikaty.
 - Osoba prowadząca rozmowę telefoniczną ma prawo do jej zakończenia w przypadku gdy uzna, że rozmowa telefoniczna trwa zbyt długo lub Klient nadużywa telefonicznego wsparcia technicznego uniemożliwiając kontakt innym Klientom.
 - Osoba prowadząca rozmowę telefoniczną ma prawo odmówić bez podania przyczyny, przekazania rozmowy lub połączenia z innym, wskazanym przez Klienta pracownikiem Operatora.
 - Klient korzysta z wszelkich danych, informacji lub oprogramowania uzyskanych przy wykorzystaniu Usługi wyłącznie na swoje własne ryzyko.
16. Podstawowym narzędziem komunikacji Klienta i Operatora jest narzędzie umieszczone w Panelu administracyjnym 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.
17. 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:
- Została prawidłowo wydelegowana domena, a Strona nie wczytuje się w ogóle lub w widoczny sposób serwer nie pracuje poprawnie dłużej niż 15 minut.
 - Nie jest możliwe zalogowanie się do panelu administracyjnego na skutek awarii systemu lub bazy danych dłużej niż 15 minut.
 - Serwer pracuje ekstremalnie wolno dłużej niż 15 minut.
18. 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.
19. Klient ma prawo do zlecenia w formie Komunikatów Prac Serwisowych. Podczas wyceny, przed wykonywaniem zleceń obowiązują następujące zasady:
- Cena zadania jest zależna od ilości godzin potrzebnych do jego wykonania i jest iloczynem ilości czasu i ceny jednostkowej wyszczególnionej w Cenniku.
 - Jeżeli Klient wielokrotnie zmienia koncepcję, Operator może zwiększyć czas potrzebny na wykonanie zadania o wielkość adekwatną do ilości wprowadzonych zmian.
 - 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.
 - f. 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.
 - g. 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.
20. 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 niestaranego wykonania zadania.
 - d. Podczas dokonywania szacunkowej wyceny prac Operator podaje czasy oraz kosztorys w dobrej wierze, biorąc pod uwagę znane i dające się przewidzieć okoliczności. Operator nie ponosi odpowiedzialności za wydłużenie czasu realizacji zadania i jednocześnie zwiększenie jego kosztu, jeżeli początkowy zakres prac był trudny do oszacowania ze względu na bardzo dużą złożoność, innowacyjność i unikalność zadania. W tej sytuacji Operator ma prawo zredukować zakres zadania, tak aby zmieścić się w zaplanowanym budżecie np. pomijając mało istotne, kosztowne detale. Jeżeli wykonanie zadania w zredukowanej formie nie jest możliwe, a Klient nie zgodzi się na opłacenie wyższego od początkowo założonego kosztu, Operator może zrezygnować z wykonania zlecenia i zwrócić pobraną na poczet danego zadania całą początkowo pobraną opłatę na Saldo Klienta.
21. Jeżeli Klient w ramach Usługi wykorzystuje mechanizm Aplikacji indywidualnych w panelu, to:
- a. Aplikacje te wykonywane są na zamówienie, według specyfikacji i pod nadzorem Klienta w modelu time&material. Oznacza to, że aplikacja nie może być zabezpieczona na wszelkie możliwe sytuacje, co wynika z dostosowania zakresu zlecenia do wyznaczonego budżetu, a ewentualne dalsze ulepszenia powodowałyby wyższe koszty. Operator może wskazywać możliwe obszary ulepszeń, ale ostateczna decyzja w tym zakresie należy do Klienta.
 - b. Oznacza to, że ich wykonanie i wykorzystywanie odbywa się z wyłączeniem odpowiedzialności Operatora z tytułu Usługi.
 - c. Operator ponosi odpowiedzialność za ewentualne błędy i szkody do wysokości ostatniego zlecenia, które zmianę do Aplikacji indywidualnej wprowadziło, a w przypadku pierwszej wersji

- do wartości pierwszego zlecenia. Przy czym odpowiedzialność Operatora nie obejmuje utraconych korzyści.
- d. W szczególności na Kliencie spoczywa obowiązek przetestowania Aplikacji indywidualnej w panelu pod kątem bezpieczeństwa danych i zgodności w wymogami prawa, także w kontekście RODO.
 - e. Ryzyko i odpowiedzialność za utracone lub zniszczone dane w wyniku złego działania Aplikacji indywidualnej w panelu ponosi Klient, po którego stronie leży zaprojektowanie, wykonanie i utrzymanie Aplikacji indywidualnej w panelu zapewniający wysoki poziom bezpieczeństwa i zgodność z zasadami Privacy by design z RODO.
 - f. Jeżeli Operator ponad wszelką wątpliwość stwierdzi, że Aplikacja indywidualna w panelu działa na niekorzyść jednego lub wielu klientów, na przykład ze względu na wadliwe zabezpieczenia i ryzyko utraty lub zniszczenia danych Klienta albo ze względu na bardzo duże obciążenie infrastruktury Operatora ma prawo wyłączyć taką aplikację i jednocześnie powiadomić o tym Klienta wskazując powody takiego zachowania.
22. 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”.
23. 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.
24. 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.
25. 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.

26.

27. Operator ma prawo prowadzenia działań ograniczających parametry usługi w celu ochrony poprawnego działania Kluczowych funkcjonalności.
- W przypadku przeciążenia Serwera, uniemożliwiającego lub spowalniającego przeglądanie strony, 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.
 - Gdy klient korzysta z Serwera współdzielonego, na którym umieszczane są Usługi innych klientów, Operator ma prawo do wprowadzenia jasno zdefiniowanych na Stronie operatora limitów co do częstotliwości pobierania lub generowania określonych informacji, nadawanych e-maili itd.
28. Pakiety wsparcia technicznego obejmują jedynie obsługę narzędzi. Operator ma prawo oczekiwać zlecenia prac serwisowych, gdy klient kieruje zapytania w zakresie:
- 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.
 - 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.
 - Korzystania z API w tym sprawdzenia poprawności programów wykorzystywanych przez Klienta, stworzonych przez niego lub przez Osoby Trzecie na zlecenie Klienta.
 - Oczekiwania wsparcia wersji Aplikacji Pomocniczej, do której od ponad 90 dni dostępna jest nowa wersja.
29. 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.
30. Telefoniczne zgłoszenie awaria krytycznej, dla skutecznego jej zgłoszenia, musi nastąpić pod numerem telefonu wskazanym 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. Skuteczne zgłoszenie awarii krytycznej w formie pisemnej jest możliwe w trakcie godzin pracy infolinii supportu Usługi poprzez komunikat, a poza tymi godzinami przez wskazany na stronie 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.
31. Korzystanie z przygotowanych logo, projektów Masek sklepów czy szablonów Masek sklepów na innych polach eksploatacji niż korzystanie z Usługi, wymaga wykupienia dodatkowej licencji, których zakresy i ceny znajdują się w Cenniku. Korzystanie z przygotowanych materiałów w ramach Usługi nie wymaga dodatkowej licencji i taka licencja jest zawarta w opłatach za Usługę.
32. Operator będąc Instytucją obowiązującą w rozumieniu art. 2 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. (przeciwdziałaniu praniu brudnych pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (Dz.U. z 2018 r. poz. 723 ze zm.) stosuje wobec swoich Klientów środki bezpieczeństwa finansowego.
33. Środki bezpieczeństwa finansowego obejmują m. in.
- 1) identyfikację Klienta oraz weryfikację jego tożsamości
 - 2) identyfikację beneficjenta rzeczywistego oraz podejmowanie uzasadnionych czynności w celu:
 - a) weryfikacji jego tożsamości
 - b) ustalenia struktury własności i kontroli - w przypadku Klienta będącego osobą prawną albo jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej;

35. Operator, stosując środki bezpieczeństwa finansowego, o których mowa w pkt 34 powyżej, identyfikuje osobę upoważnioną do działania w imieniu klienta oraz weryfikuje jej tożsamość i umocowanie do działania w imieniu Klienta.

36. Identyfikacja Klienta polega na ustaleniu w przypadku:

1) osoby fizycznej:

- a) imienia i nazwiska,
- b) obywatelstwa,
- c) numeru Powszechnego Elektronicznego Systemu Ewidencji Ludności (PESEL) lub daty urodzenia - w przypadku gdy nie nadano numeru PESEL, oraz państwa urodzenia,
- d) serii i numeru dokumentu stwierdzającego tożsamość osoby,
- e) adresu zamieszkania - w przypadku posiadania tej informacji przez instytucję obowiązującą
- f) nazwy (firmy), numeru identyfikacji podatkowej (NIP) oraz adresu głównego miejsca wykonywania działalności gospodarczej - w przypadku osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą;

2) osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej:

- a) nazwy (firmy)
- b) formy organizacyjnej,
- c) adresu siedziby lub adresu prowadzenia działalności,
- d) NIP, a w przypadku braku takiego numeru - państwa rejestracji, rejestru handlowego oraz numeru i daty rejestracji,
- e) danych identyfikacyjnych, o których mowa w pkt 1 lit. a i c, osoby reprezentującej tę osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej.

37. Identyfikacja beneficjenta rzeczywistego obejmuje ustalenie danych, o których mowa w ust. 36 pkt 1 a i b, w przypadku posiadania informacji przez Operatora - również danych, o których mowa w ust. 36 pkt 1 lit.c-e.

38. Identyfikacja osoby upoważnionej do działania w imieniu Klienta obejmuje ustalenie danych, o których mowa w ust. 36 pkt 1 lit a-d.

39. Weryfikacja tożsamości Klienta, osoby upoważnionej do działania w jego imieniu oraz beneficjenta rzeczywistego polega na potwierdzeniu ustalonych danych identyfikacyjnych na podstawie dokumentu stwierdzającego tożsamość osoby fizycznej, dokumentu zawierającego aktualne dane z wyciągu z właściwego rejestru lub innych dokumentów, danych lub informacji pochodzących z wiarygodnego i niezależnego źródła.

§9 - Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Klientowi spowodowaną umyślnym niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług do wysokości Opłaty abonamentowej (bez opłat prowizyjnych) i Opłat dodatkowych cyklicznych w miesiącu w którym wystąpiła szkoda.
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 §10 Regulaminu.
 - c. Za brak ciągłości usługi nie uznaje się problemów wynikających z korzystania z Aplikacji Pomocniczych 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 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 użytkownika 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 lub prezentacji,
 - b. pytania są kierowane w innym języku niż właściwy dla wykupionego planu wsparcia technicznego lub nie są sformułowane 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 ograniczenia 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 czcionki (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.

§10 - 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 zawinonego 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 na skutek 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.
 10. Termin na złożenie reklamacji do faktury wystawionej zgodnie z §5 pkt. 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.
 11. Termin na złożenie reklamacji do obciążenia salda Opłatą Abonamentową lub Opłatą Dodatkową wynosi 14 dni od daty jej naliczenia. W przypadku uznania reklamacji, Saldo klienta zostanie zasilone kwotą uznaną za zasadną podczas rozpatrywania reklamacji.
 12. Jeżeli dostęp do systemu Komunikatów nie jest możliwy, reklamacja powinna zostać sporządzona w Formie pisemnej i przesłana na adres wskazany na Stronie internetowej Operatora.
 13. Operator rozpatrzy Reklamację w terminie 14 dni od daty jej doręczenia, a następnie prześle Klientowi odpowiedź wskazującą rozstrzygnięcie oraz jego uzasadnienie w Formie pisemnej.
 14. 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 §10.
 - c. Operator ma prawo do nierozpatrywania reklamacji bez podania przyczyny, jeżeli zlecenie prac nastąpiło poza systemem Komunikatów i Saldem.
 - d. Odpowiedzialność Operatora za korzystanie z APES ograniczona jest do wysokości obciążeń z Salda dokonanych przez APES w ciągu ostatnich 3 Okresów rozliczeniowych.
 - e. Operator w przypadku uznania reklamacji dotyczącej Affiliate Partner, dokona Klientowi zwrotu środków na Saldo i dokona samodzielnie rozliczenia z Affiliate Partner.
 - f. Operator rozpatrzy Reklamację odnoszącą się do Affiliate Partner w terminie 35 dni, wykorzystując dłuższy czas na zbadanie sprawy i mediację z Affiliate Partner.

§ 10 a Gwarancja na Prace Serwisowe

Operator udziela gwarancji na wykonane przez siebie Prace serwisowe na następujących zasadach:

1. 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.
2. 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.

2.1 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.

2.2 Operator ponosi odpowiedzialność za uwzględnione reklamacje do wysokości wynagrodzenia uiszczanego przez Klienta za dane prace serwisowe. Przy czym odpowiedzialność Operatora nie obejmuje utraconych korzyści.

3. 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.

4. 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.

4.1 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.

4.2 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.

4.3 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.

4.4 W przypadku wykonania naprawy, okres gwarancji na te prace wynosi 30 dni od dnia przekazania w formie komunikatu do Klienta kompletnych rezultatów prac.

4.5 W przypadku wielokrotnych napraw, okres gwarancji liczony jest od przekazania kompletnych rezultatów prac do ostatniej naprawy.

5. Nie podlegają reklamacji:

5.1 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.

5.2 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%)

5.3 Prace wykonane zgodnie z zaakceptowanym przez klienta projektem, mockupami, w oparciu o rozwój wcześniejszej wersji.

5.4 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.

5.5 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.

6. 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.

6.1 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.

6.2 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 Klienta lub programu, w ujęciu całościowym.

7. 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.

8. Jeżeli Klient nie zgadza się z przyczyną odrzucenia reklamacji, powinien w osobnym komunikacie złożyć reklamację na zasadach ogólnych, wskazując numer komunikatu, który reklamuje. To zgłoszenie zostanie rozpatrzone na zasadach określonych w § 10 niniejszego Regulaminu przez inną osobę, która zweryfikuje ocenę problemu dokonaną przez osobę wykonującą pracę serwisową.

§11 - Postanowienia końcowe

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

6. Nieważność któregośkolwiek z postanowień Regulaminu, nie powoduje nieważności całego Regulaminu, lecz powoduje tylko uchylenie nieważnego postanowienia Regulaminu, w miejsce którego wejdą najbliższe intencjom stron, ważne postanowienia.

Załącznik nr 1 dotyczący świadczenia przez Operatora usług płatniczych IAI Pay

§1 Definicje:

1. **Podmiot rynku finansowego** – w rozumieniu art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym jest to Operator świadczący osobom fizycznym usługi jako mała instytucja płatnicza – w rozumieniu art. 2 pkt 17b ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2017 r. poz. 2003 ze zm.) oraz jako pośrednik kredytowy w rozumieniu art. 5 pkt 3 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. z 2018 r. poz. 993 ze zm.).
2. **Dostawca usług płatniczych** - jest to Operator świadczący Klientom usługi jako mała instytucja płatnicza – w rozumieniu art. 2 pkt 17b ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2017 r. poz. 2003 ze zm.)

§2 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Załącznik stanowi integralną część Regulaminu usługi IdoSell Shop i stanowi jego uzupełnienie w zakresie regulacji dotyczących usługi IAI Pay i obowiązuje Klientów od momentu rozpoczęcia przez nich korzystania z usługi IAI Pay. Operator uznaje, iż rozpoczęcie korzystania przez Klienta z usługi IAI Pay stanowi jednocześnie potwierdzenie zapoznania się i zaakceptowania przez Klienta postanowień niniejszego Załącznika.

2. Usługi pośrednictwa płatności elektronicznych w ramach IAI Pay dostępne są tylko dla zweryfikowanych Klientów z Polski i krajów Unii Europejskiej, pod warunkiem, że w pełni będą stosowali prawo dotyczące handlu elektronicznego obowiązujące na terenie Polski.

a. W ramach usługi IAI Pay mogą być wykorzystywane przez Klienta tylko i wyłącznie zweryfikowane przez Operatora rachunki bankowe w Polsce i w wybranych krajach Unii Europejskiej.

a. Procedury weryfikacji prawidłowości rachunków bankowych i ich właścicieli ustala Operator i może on je zmieniać w czasie. Ze względów bezpieczeństwa Operator nie jest zobowiązany do publikowania i informowania Klientów o obecnych procedurach weryfikacji lub ich zmianach.

3. Jeżeli Klient wykorzystuje płatności kartami płatniczymi to nie może przetwarzać danych związanych z kartami płatniczymi, nabywać, ani sprzedawać takich danych. Klient zobowiązuje się, przez cały okres korzystania z Usługi głównej jak i IAI Pay, nie korzystać z informacji dotyczących płatności za zamówienie dokonywanych kartami płatniczymi, w celach innych niż przyjęcie zapłaty za towar, usługę lub dostęp do treści oferowanych wyłącznie poprzez Klienta i Sklep, dla którego Usługa jest świadczona. Powyższe zobowiązanie Klienta dotyczy także osób związanych z Klientem.

4. Operator w zakresie świadczenia usługi IAI Pay ponosi odpowiedzialność za bezpieczeństwo danych kart płatniczych, które na potrzeby dostarczanej usługi posiada, przechowuje, przetwarza, przekazuje w imieniu

Klienta oraz w zakresie w jakim może wpływać na bezpieczeństwo tych danych. W tym celu Operator zobowiązany jest do zachowania zgodności z wymaganiami Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) oraz w celu weryfikacji powyższego do przeprowadzania raz w roku audytu."

§ 3 Postanowienia dotyczące Operatora jako pośrednik kredytowy

1. W zakresie obowiązków, o których mowa w art. 7 ust. 1 – 3, art. 7b, art. 8 oraz art. 11 - 16 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. z 2018 r. poz. 993 ze zm.), ich realizacja spoczywa na kredytodawcy.
2. Operator działając w charakterze pośrednika kredytowego, świadczy te usługi w ramach działalności pomocniczej, zatem zastosowanie do niego znajdują art. 13 ust. 3, art. 17 ust. 5 oraz art. 18 ust. 2 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. z 2018 r. poz. 993 ze zm.).

§4 Zarządzanie ryzykiem

3. Operator działający w charakterze Dostawcy usług płatniczych w ramach systemu zarządzania ryzykiem, podejmuje środki ograniczające ryzyko oraz wprowadza mechanizmy kontroli służące zarządzaniu ryzykiem operacyjnym oraz ryzykiem naruszenia bezpieczeństwa w zakresie świadczenia usług płatniczych, w szczególności przez:
 - a) utrzymywanie skutecznej procedury zarządzania incydentami, w tym na potrzeby wykrywania i klasyfikacji poważnych incydentów operacyjnych i incydentów związanych z bezpieczeństwem, w tym o charakterze teleinformatycznym;
 - b) bieżącą ocenę i aktualizację procedur w zakresie zarządzania ryzykiem operacyjnym i ryzykiem naruszenia bezpieczeństwa, w tym bezpieczeństwa teleinformatycznego, a także bieżącą ocenę środków ograniczających ryzyko oraz mechanizmów kontroli.
4. Jeżeli poważny incydent operacyjny lub incydent związany z bezpieczeństwem, w tym o charakterze teleinformatycznym, ma lub może mieć wpływ na interesy finansowe Klientów, Operator bez zbędnej zwłoki powiadamia o incydencie użytkowników korzystających z jego usług oraz informuje ich o dostępnych środkach, które mogą podjąć w celu ograniczenia negatywnych skutków incydentu.
5. W zakresie świadczenia usług przez Operatora w charakterze Dostawcy usług płatniczych, strony wykluczają zastosowanie przepisów działu II ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2017 r. poz. 2003 ze zm.), z wyłączeniem jej art. 32a.

§5 - Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacja przysługuje:
 - a) Klientowi oraz Klientowi sklepu będącemu osobą fizyczną (zwanym na potrzeby niniejszego paragrafu zbiorczo „Klientem”) korzystającemu z usług IAI S.A. działającego jako Podmiot rynku finansowego, a także
 - b) Klientowi niebędącemu osobą fizyczną korzystającemu z usług Operatora działającego jako Dostawca usług płatniczych.
2. Zgłoszenie reklamacyjne może być złożone:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Operatora albo przesyłką pocztową na adres siedziby Operatora,
 - 2) w formie ustnej – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty klienta w siedzibie Operatora, przy czym Operator na podstawie reklamacji złożonej osobiście w jego siedzibie firmy sporządza pisemny protokół,
 - 3) w formie elektronicznej – poprzez system Komunikatów lub mailowo na adres office@iai-sa.com.
3. Operator rozpatrzy Reklamację w terminie 14 dni od daty jej doręczenia, a następnie prześle Klientowi odpowiedź wskazującą rozstrzygnięcie oraz jego uzasadnienie:
 1. w formie pisemnej – przesyłką pocztową wysłaną na adres Klienta wskazany w zgłoszeniu (domyślnie),

2. w formie elektronicznej – e-mailem na adres Klienta wskazany w zgłoszeniu (wyłącznie na wniosek Klienta).
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt.3, Operator:
 - a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
 - c. określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
5. Do zachowania terminów, o których mowa w pkt 3 i pkt 4 c jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. z 2017 r. poz. 1481 oraz z 2018 r. poz. 106, 138 i 650).
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w pkt 3, a w określonych przypadkach terminu określonego w pkt 4c , reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
7. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać w szczególności:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
8. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji klienta treść odpowiedzi powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
 - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli Operator przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
 - 2) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli Operator przewiduje taką możliwość;
 - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.