

Regulamin świadczenia i dostępu do usługi crmdesk.pl



Obowiązujący od dnia 13 września 2010 roku.

§1 - Definicje

1. **Operator** – Ikeris Sp. z o.o. (NIP: PL-852-23-95-361) wpisany przez Sąd Rejonowy Szczecin - Centrum w Szczecinie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego dnia 15.07.2003 roku pod nr KRS 0000167474, NIP: 852-23-95-361.
2. **Strona internetowa Operatora** – strona internetowa umieszczona pod adresem www.helpdesk-crm.pl
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 Usług 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 crmdesk.pl wykonywana dla Klienta pozwalająca na korzystanie z rozwiązań umożliwiających zarządzanie relacjami z klientami, helpdeskiem, projektami, inwestycjami, FAQ i ankietami w Internecie. Usługa może zmieniać swoje funkcjonalności w czasie.
5. **Klient aplikacji** – osoba korzystająca z aplikacji, a której to Klient nadał prawa dostępu.
6. **Regulamin** - niniejszy Regulamin usługi crmdesk.pl.
7. **Log** – dziennik zdarzeń Usługi, serwera WWW lub innego komponentu Usługi.
8. **Opłata abonamentowa** - uiszczane z góry przez Klienta wynagrodzenie za Usługi świadczone w pewnym okresie, wymienione w regulaminie i cenniku w pozycji "opłaty abonamentowe".
9. **Opłata dodatkowa** - uiszczana opłata za usługi wymienione w cenniku w pozycji "opłaty dodatkowe", naliczana na życzenie Klienta.
10. **Osoba trzecia** - osoba prawna, fizyczna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, nie związana bezpośrednio z Klientem lub Operatorem.
11. **Domena** - unikalny w skali sieci Internet ciąg znaków alfanumerycznych identyfikujących adres strony internetowej.
12. **Cennik (usługi)** - wykaz szczegółowych świadczeń, wraz z ich cenami, obejmujących opłaty administracyjne, abonamentowe i serwisowe, udostępniony na stronie internetowej Operatora.
13. **Spam** - przesyłana pocztą elektroniczną lub instalująca się na komputerze Klienta aplikacja program, który nie była przedmiotem zamówienia adresata. W przypadku Komunikatu za Spam uznaje się wielokrotne wysyłanie tej samej wiadomości lub wysyłanie wiadomości nie związanych z Usługą.
14. **Panel administracyjny** - narzędzie do zarządzania Usługą, wymagające przedstawienia danych uwierzytelniających (login-u i hasła).
15. **Dane uwierzytelniające** - dane (nazwa użytkownika [login] i hasło) pozwalające na dostęp do Panelu administracyjnego przekazywane w procesie instalacji Klientowi lub wygenerowane przez Klienta przy pomocy Panelu administracyjnego.
16. **Dane bilingowe** - dane firmy Klienta. Dane te muszą zostać potwierdzone przy pomocy kopii

zgodnych z oryginałem aktualnych dokumentów rejestracyjnych firmy i przesłanych na adres Operatora. Dane bilingowe obejmują potwierdzenie rejestracji w Ewidencji Działalności Gospodarczej lub Krajowym Rejestrze Sądowym, potwierdzenie nadania numeru Regon i NIP.

17. **Serwer dedykowany** – serwer będący własnością Operatora, zarządzany wyłącznie przez Operatora, którego zasoby sprzętowe wykorzystywane są na potrzeby działania Usługi dla Klienta.
18. **Saldo** – różnica między stanem wpłat i stanem wykonanych prac lub naliczonych opłat. Saldo może być dodatnie (więcej wpłacono, niż zostało wykonanych potrąceń z Salda) lub ujemne (wpłacono mniej niż zostało wykonanych potrąceń z Salda).
19. **Saldo minimalne** – poziom salda, po osiągnięciu którego Operator nie ma obowiązku świadczenia Usługi.
20. **Okres testowy** – bezpłatny okres po instalacji Usługi, w którym nie są naliczane opłaty za korzystanie z Usługi.
21. **Okres użytkowania** – etap następujący po Okresie testowym, w którym Operator nalicza opłaty za korzystanie z Usługi.
22. **Okres rozliczeniowy** – czas, na jaki została naliczona Opłata Abonamentowa, który standardowo trwa miesiąc kalendarzowy zaczynając od pierwszego dnia każdego miesiąca. Jeżeli pierwszy dzień Okresu użytkowania nie jest pierwszym dniem miesiąca, wtedy Okres rozliczeniowy w pierwszym miesiącu trwa od dnia rozpoczęcia Okresu użytkowania do ostatniego dnia tego miesiąca.
23. **CRMDesk-News** – system przekazywania informacji wszystkim Klientom korzystającym z Usługi poprzez Panel administracyjny. Informacje przekazywane przez CRMDesk-News mają taki sam charakter, jak pisma w postaci dokumentów papierowych. Zwłaszcza w kwestii zawiadamiania z wyprzedzeniem o zmianach lub prowadzonych pracach.
24. **Komunikat** – wiadomość wysłana z Panelu administracyjnego 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.
25. **Forma pisemna** – list papierowy przesłany jako przesyłka kurierska lub list polecony lub e-mail podpisany kwalifikowanym podpisem cyfrowym.

§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 jako integralną częścią łączącej strony umowy jest niezbędne. Jakikolwiek zachowania Klienta i Operatora sprzeczne z treścią Regulaminu będą powodować skutki wynikające bezpośrednio z treści Regulaminu oraz z obowiązujących przepisów prawa.
3. Dokonanie pierwszej zapłaty za Usługę jest równoznaczne w skutkach z potwierdzeniem, iż Klient zapoznał się z treścią Regulaminu oraz akceptuje jego postanowienia. Dzień rejestracji Usługi w sieci Operatora należy traktować jako datę, od której do łączącej strony umowy zastosowanie mieć będą postanowienia Regulaminu.

§3 - Sposób zawarcia umowy i prace wdrożeniowe

1. O ile niniejszy Regulamin nie stanowi inaczej, rejestracja wszystkich typów Usług odbywa się przez narzędzia znajdujące się na Stronie internetowej Operatora lub Panel administracyjny albo poprzez zlecenie wysłane pocztą elektroniczną na adres pomoc@ikeris.com. Usługi są aktywowane po zaksięgowaniu wpłaty.

2. Klient, aktywując Usługę, oświadcza, iż nazwa tej Usługi i gromadzone informacje w Aplikacji nie naruszają praw Osób trzecich lub prawa obowiązującego w kraju, w którym jest używana Aplikacja. Wszelkie spory na tym tle rozstrzygane są bez udziału Operatora. W razie poniesienia przez Operatora jakiegokolwiek szkody, spowodowanej użytkowaniem Aplikacji przez Klienta w sposób naruszający prawa Osób trzecich lub prawo obowiązujące w krajach, w którym użytkowana jest Aplikacja, Klient zobowiązuje się szkodę tę naprawić w pełnej wysokości.
3. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy. W przypadku odmowy zawarcia umowy Klient nie zostanie obciążony żadnymi opłatami.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za problemy wynikające z opóźnień zawinionych przez Osoby trzecie (banki, poczta, rejestratorzy domen, itp.).
5. Po instalacji Usługi rozpoczyna się Okres testowy na czas 1 miesiąca, w którym Klient nie ponosi żadnych opłat. Chyba, że Okres testowy zostanie przez Klienta pominięty.
6. W przypadku uzasadnionego ryzyka przekroczenia budżetu czasu na etapie programowania, po przesłaniu Wytycznych Operator ma prawo domagania się zmiany wariantu wdrożeniowego lub dostosowania Wytycznych do ograniczeń czasowych wybranej wersji wdrożenia, zmiany wariantu wdrożeniowego lub korekty wartości kwoty w wysokości potrzebnej do wykonania zadania na zasadach takich samych, jak w przypadku dodatkowych, indywidualnych prac serwisowych.
7. Jeżeli Operator i Klient nie podpisali umowy wdrożeniowej wskazujących zakres, koszt lub funkcjonalność wdrożenia, to przyjmuje się, że wszelkie modyfikacje uzgodnione pomiędzy Operatorem i Klientem będą wprowadzane na zasadach ogólnych.

§4 - Ochrona danych osobowych i polityka prywatności

1. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych podanych podczas aktywacji Usługi w celach świadczenia przez Operatora Usług oraz wystawiania dowodów księgowych.
2. Wszystkie dane, powstałe w wyniku używania Usługi, uznaje się za własność Klienta. Własność ta nie obejmuje:
 - a. Prawa do posiadania programu stanowiącego Usługę CRMDesk.
 - b. Elementów Usługi w zakresie innym, niż wyeksportowane dane.
 - c. Struktur danych innych, niż zawarte w eksportowanych danych.
 - d. Danych, których nie można było eksportować samodzielnie w momencie zamówienia Usługi, w szczególności informacji do których wydobywania konieczne jest stworzenie przez Operatora skomplikowanego programu.
3. Klient oświadcza, iż wie o swoim prawie do wglądu oraz poprawiania własnych danych osobowych.
4. Operator zobowiązuje się do przestrzegania tajemnicy związanej z danymi Klienta, w tym danych kontrahentów zarejestrowanych w Aplikacji przez Klienta, i nieudostępniania oraz do należytego zabezpieczenia tych informacji przed dostępem wszelkich osób nieuprawnionych. Operator nie może wykorzystywać tych danych w celach niezwiązanych ze świadczeniem Usługi.
5. Operator ma prawo wykorzystania informacji Klienta wyłącznie na potrzeby wewnętrznych raportów i prac związanych z programowaniem.
6. O ile Klient nie zgłosi zastrzeżenia, Operator ma prawo do opublikowania podstawowych danych Klienta (nazwa firmy, adres strony internetowej) na liście referencyjnej Operatora. Na żądanie Klienta Operator zobowiązuje się niezwłocznie usunąć dane Klienta ze swojej listy referencyjnej.

7. Operator zobowiązuje się do przestrzegania polityki prywatności publikowanej na Stronie internetowej Operatora.

§5 – Rozliczenia finansowe

1. Operator wystawi fakturę VAT w ciągu 7 dni od daty otrzymania wpłaty podwyższającej Saldo.
2. Za dzień wpłaty uznaje się dzień zaksięgowania przelewu na rachunku bankowym Operatora lub wpłaty do kasy.
3. Jeżeli nie uzgodniono inaczej, termin płatności wynosi 14 dni od daty wystawienia faktury.

§6 – Zmiany do umowy

1. **Umowa CRMDesk** jest zawierana na czas nieokreślony. Nowa wersja Regulaminu wprowadzana jest na czas nieokreślony lub do czasu opublikowania nowej wersji Regulaminu.
2. Regulamin stanowi integralną część łączącej strony Umowy od dnia wskazanego w §2 pkt 3, przez cały czas jej obowiązywania. 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 CRMDesk dostępnym z poziomu Panelu administracyjnego.
3. Operator będzie informował Klienta na stronie głównej Panelu administracyjnego, poprzez system CRMDesk o wszelkich zmianach w Regulaminie, Cenniku oraz o dodaniu i modyfikacji działania istotnych w ocenie Operatora elementów Usługi.
4. Operator, w trakcie trwania umowy, ma prawo do wprowadzania niezbędnych zmian w Cenniku i Regulaminie.
 - 4.a. Klient zostanie poinformowany o ewentualnie planowanej zmianie Cennika lub Regulaminu przynajmniej z wyprzedzeniem jednego okresu abonamentowego.
 - 4.b. Klientowi przysługuje prawo do odmowy akceptacji nowego Cennika i Regulaminu. Brak akceptacji Cennika i Regulaminu w takim przypadku równoznaczny jest ze złożeniem wypowiedzenia na zasadach ogólnych liczonego od dnia otrzymania w Formie pisemnej odmowy akceptacji nowego regulaminu. Klient ma prawo wskazania w tej sytuacji okresu wypowiedzenia 1 miesięcznego ze skutkiem na koniec miesiąca.
 - 4.c. W przypadku złożenia wypowiedzenia przed wejściem w życie nowego Cennika i Regulaminu, zastosowanie będzie miał Cennik i Regulamin obowiązujący w dniu złożenia wypowiedzenia.
5. Klient może zmieniać przy pomocy Panelu administracyjnego dostępnych opcji lub zlecać zmiany parametrów usługi przesyłając zlecenie pocztą elektroniczną na adres pomoc@ikeris.com
6. W przypadku zwłoki z płatnością ponad 30 dni część funkcjonalności Aplikacji zostanie wyłączona, a w przypadku dalszych 30 dni, dostęp do Aplikacji zostanie zablokowany. Ponowny dostęp do Aplikacji jest już możliwy po uregulowaniu w całości zobowiązań lub na warunkach indywidualnie ustalanych.
7. W przypadku zamówienia usług dodatkowych o charakterze cyklicznym, takich jak serwer dedykowany, certyfikaty SSL, i inne podobne w sprzedaży których pośredniczy Operator, 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 abonamentowy.

§7 - Rozwiązanie umowy

1. Umowa może zostać wypowiedziana przez Klienta z zachowaniem 2 miesięcznego okresu wypowiedzenia, a przez Operatora z zachowaniem 1 miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca. W przypadku niedotrzymania terminu wypowiedzenia strona, która nie dotrzymała terminu wypowiedzenia zapłaci drugiej stronie karę umowną w wysokości najwyższej opłaty abonamentowej wniesionej podczas trwania umowy, za każdy miesiąc niedotrzymanego okresu wypowiedzenia.
2. Wypowiedzenie umowy musi nastąpić w Formie pisemnej i być przesłane drugiej stronie na adres siedziby, pod rygorem nieważności. W przypadku nieskutecznego doręczenia listem poleconym za datę złożenia wypowiedzenia umowy uznaje się datę wysłania wypowiedzenia.
3. W okresie wypowiedzenia Klient nie może zmieniać planu taryfowego 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.
4. Klient zobowiązuje się udostępniać, przez cały czas trwania umowy, poprawne dane bilingowe. Jeżeli Klient zmieni dane bilingowe, to jest on zobowiązany powiadomić Operatora Komunikatem o zmianie danych i dostarczyć kopię dokumentów rejestrowych firmy potwierdzających dokonanie zmian.
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 lub fakt zamknięcia firmy, upoważnia Operatora do zaprzestania świadczenia Usługi i odstąpieniu od umowy ze skutkiem natychmiastowym.
6. Operator zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy, jeżeli w sposób rażący zostaną naruszone postanowienia Regulaminu lub obowiązujących przepisów prawa, w szczególności Usługa będzie wykorzystywana niezgodnie ze swoim przeznaczeniem, w tym, jeżeli Klient będzie wysyłał spam, działał na szkodę Operatora lub wykorzystywał Usługę do celów niezgodnych z polskim prawem.
7. Po ustaniu Umowy, Operator zastrzega prawo do niearchiwizowania i odmowy wygenerowania jakichkolwiek danych, z wyjątkiem duplikatów faktur z opłatami za Usługę. Operator ma prawo usunięcia wszystkich informacji w dowolnym momencie, jednak nie później niż 6 miesięcy od dnia ustania Umowy lub 14 dni od momentu otrzymania polecenia od Klienta w Formie pisemnej.
8. W trakcie trwania okresu wypowiedzenia, gdy umowę wypowiedział Klient, ma on prawo do jego odwołania i kontynuowania korzystania z Usługi, przy czym kontynuowanie korzystania z usługi oznaczać będzie akceptację nowego Cennika i Regulaminu.

§8 - Warunki szczegółowe 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.
2. 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.
3. Operator nie utrzymuje Usług wykorzystywanych niezgodnie ze swoim przeznaczeniem.
4. Z chwilą wygaśnięcia abonamentu, tracą jednocześnie ważność wszystkie usługi cykliczne działające w domenie tej Usługi, niezależnie od długości opłaconego abonamentu.

5. 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 lub konfiguracji systemu komputerowego u Klienta.
6. Operator zobowiązany jest udzielać Klientowi informacji niezbędnych do prawidłowego korzystania z Usługi oraz świadczyć wsparcie techniczne.
 - 6.a. Podstawową formą wsparcia technicznego jest poczta elektroniczna. Operator zobowiązuje się do przyjmowania przez całą dobę zgłoszeń na adres pomoc@ikeris.com oraz odpowiadania na nie tak szybko, jak jest to możliwe na zasadach jednakowych dla wszystkich Klientów. Chyba, że oddzielna umowa pomiędzy Operatorem a Klientem definiuje inne warunki.
 - 6.b. Z tytułu szkolenia, Operator ma prawo naliczyć opłatę za każdą rozpoczętą godzinę szkolenia zgodnie z Cennikiem.
 - 6.c. Z tytułu szkoleń poza siedzibą Operatora, ma on prawo naliczenia opłaty dodatkowej z tytułu zwrotu kosztów transportu, delegacji i noclegów wydelegowanego do szkolenia pracownika.
 - 6.d. Operator ma prawo odmówić przeprowadzenia szkolenia poza swoją siedzibą bez podania przyczyny.
7. W celu sprawniejszego doradzania Klientom, Operator umożliwia uzyskiwanie porad telefonicznie, na zasadach jednakowych dla wszystkich Klientów.
 - 7.a. Godziny takich porad wyznacza Operator.
 - 7.b. Porady telefoniczne są bezpłatne.
 - 7.c. Koszt połączenia telefonicznego pokrywa Klient. Operator nie ma obowiązku dzwonienia do Klienta w celu świadczenia usługi wsparcia technicznego.
 - 7.d. 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 pocztą elektroniczną na adres pomoc@ikeris.com lub bezpośrednio w systemie Helpdesk <http://ikeris.crmdesk.pl/>
 - 7.e. Osoba prowadząca rozmowę telefoniczną ma prawo odmówić, bez podania przyczyny, przekazania rozmowy lub połączenia z innym, wskazanym przez Klienta pracownikiem Operatora.
8. Klient korzysta z wszelkich danych, informacji lub oprogramowania uzyskanych przy wykorzystaniu Usługi wyłącznie na swoje własne ryzyko.
9. 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 zawarte w Komunikatach mają podobne właściwości, jak pisma przesyłane listownie, z wyłączeniem sytuacji opisanej w §7 pkt. 2.
10. 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, będzie 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.
11. Klient ma prawo do zamawiania w oparciu o Panel administracyjny dodatkowych, indywidualnych prac serwisowych. Podczas wyceny, przed wykonywaniem zleceń, obowiązują

następujące zasady:

- 11.a. Wartość cenowa zadania jest zależna od ilości godzin potrzebnych do jego wykonania i jest iloczynem ilości czasu i ceny jednostkowej wyszczególnionej w Cenniku. Chyba, że strony postanowią inaczej w odrębnej, wzajemnej umowie.
 - 11.b. Jeżeli Klient wielokrotnie zmienia koncepcję, Operator może zwiększyć czas potrzebny na wykonanie zadania o wielkość adekwatną do ilości wprowadzonych zmian.
 - 11.c. Jeżeli Klient nie utrzymuje korespondencji z Operatorem w kwestii istotnej do wykonania zadania przez ponad 30 dni, Operator ma prawo zamknąć zadanie i naliczyć na następnej fakturze kwotę proporcjonalną do faktycznie przepracowanego czasu przy tym zadaniu. Ponowna chęć realizacji zadania będzie realizowana na zasadach ogólnych.
 - 11.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.
 - 11.e. Operator wykonuje zlecone zadania odpowiadając za ich wykonanie w stopniu takim samym, jak Usługę. Stwierdzone usterki techniczne Operator usunie na własny koszt w możliwie krótkim terminie.
 - 11.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.
 - 11.g. Jeżeli konieczne jest testowanie i udokumentowanie dodatkowej funkcjonalności, w szczególności rozwiązań pisanych na zamówienie Klienta, czas na testowanie i pisanie instrukcji lub dokumentacji, wlicza się do płatnego czasu wykonania zadania.
12. Indywidualne prace serwisowe płatne wymagają akceptacji przez Klienta górnego kosztu ich wykonania.
 - 12.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.
 - 12.b. Akceptacja górnego kosztu wykonania zadania, przy wykonaniu go poprawnie i zgodnie z ustalonym zakresem, zamyka możliwość reklamowania kosztu wykonania zadania.
 - 12.c. W przypadku, gdy dokończenie zadania wymaga znacznie większego, uzasadnionego nakładu pracy i kosztów, to informacja taka zostanie przekazana Klientowi do jego akceptacji. W przypadku jej odrzucenia realizacja zadania zostanie zawieszona na czas nieokreślony i zostanie naliczona tylko opłata wcześniej zaakceptowana. Przez uzasadniony wyższy koszt rozumie się zadanie, którego czas realizacji był niemożliwy początkowo do oszacowania ze względu na nietypowy charakter zadania lub nieprzewidziane trudności techniczne wynikłe podczas realizacji zadania. Za uzasadniony wyższy koszt Operator nie uznaje wad widocznych lub ukrytych wynikłych z niestarannego wykonania zadania.
 13. Operator ma prawo do pozostawienia symboli i znaków słowno-graficznych w stopce Aplikacji identyfikujących Operatora jako właściciela Aplikacji.

§9 - Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Klientowi spowodowaną umyślnym

- niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług do wysokości abonamentu i opłat dodatkowych cyklicznych w miesiącu, w którym wystąpiła szkoda.
2. W razie zawinionego braku ciągłości w dostarczaniu Usługi, trwającego ponad 24 godziny, Operator zobowiązuje się do rekompensaty w postaci nienaliczania opłat abonamentowych w wysokości stanowiącej $X/30$ wartości podstawowej Abonamentu, gdzie X oznacza liczbę dni, podczas których Abonent był pozbawiony możliwości korzystania z usługi.
 - 2.a. Za zawiniony brak ciągłości w dostarczaniu Usługi nie uznaje się takiej awarii, w której dowolna funkcjonalność nie działa lub działa wadliwie, ale nie mająca wpływu na funkcjonowanie Aplikacji, np. brak ikony obrazka lub odpowiedzi w polach tekstowych.
 - 2.b. Jeżeli o istnieniu awarii Aplikacji nie wiedział, a Klient w celu zwiększenia wysokości rekompensaty nie zgłosił jej występowania, Operator ma prawo do odmówienia uznania rekompensaty z tytułu zgłoszonej reklamacji.
 - 2.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:
 - 3.a. braku ciągłości świadczenia usługi niezawinionej przez Operatora,
 - 3.b. nieprawidłowego użytkowania Usług,
 - 3.c. podania nieprawdziwych lub niepełnych informacji przy aktywacji Usług,
 - 3.d. naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu przez Klienta,
 - 3.e. siły wyższej - kataklizmów (powódź, huragan itp.),
 - 3.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,
 - 3.g. posłużenia się danymi uwierzytelniającymi, przekazanymi Klientowi w celu dostępu do Usług,
 - 3.h. celowego wyłączenia serwerów w trakcie trwania ataku hakerskiego,
 - 3.i. odrzucenia wysyłanych wiadomości e-mail przez serwery pocztowe inne niż Operatora np. na skutek działania filtrów, blokad lub awarii tych systemów.
 4. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu transmisji danych, jeśli:
 - 4.a. nie jest inicjatorem transmisji,
 - 4.b. nie wybiera odbiorcy danych,
 - 4.c. nie usuwa albo nie modyfikuje danych będących przedmiotem transmisji.
 - 4.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. Na Operatorze nie spoczywa obowiązek przeszkolenia Klienta z zakresu użytkowania Usługi.
 6. Operator nie ma obowiązku udzielania odpowiedzi w ramach świadczonego wsparcia technicznego o ile:
 - 6.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,
 - 6.b. Pytania są kierowane w innym języku, niż język Polski lub nie są formułowane w sposób

czytelny,

- 6.c. Pytania dotyczą działania innych programów niż dostarczane w ramach Usługi lub programów w innych wersjach, niż oficjalnie wspierane przez Operatora,
 - 6.d. Odpowiedź wymaga przygotowania skomplikowanych badań lub opracowań narażających Operatora na nieuzasadnione wydatki,
 - 6.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.
7. Operator ma prawo czasowego ograniczania działania modułów, udostępniania ich w wybranych godzinach lub wprowadzania ograniczeń na ilość, jeżeli brak limitów mógłby wpłynąć negatywnie na ciągłość i stabilność świadczonych Usług.

§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. Klient może dochodzić roszczeń wobec Operatora na drodze sądowej dopiero po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.
- 3. 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”).
- 4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych uwierzytelniających do zarządzania Usługą Operatora lub ich użycie przez nieuprawnioną osobę.
- 5. Operator nie ma obowiązku importowania danych z innych systemów komputerowych, jak i eksportowania danych na potrzeby wykorzystania w innych systemach komputerowych, z wyłączeniem sytuacji, w której wykorzystuje się udostępnione narzędzia Usługi.
- 6. Jeżeli reklamowana jest ilość czasu przepracowanego na wykonanie płatnego zadania, podstawą do rozpatrzenia reklamacji jest zapis przebiegu wykonania zadania. Dziennik przebiegu wykonania zadania musi zawierać imię i nazwisko pracownika Operatora wykonującego zadanie, precyzyjny czas rozpoczęcia poszczególnych czynności, czas zakończenia, ilość jednostek czasu przepracowanych i krótki opis wykonanych czynności. Suma czasu poświęconego na wykonanie zadania równa jest sumie czasów poszczególnych czynności. Do czasu wykonania zadania Operator ma prawo doliczyć czas potrzebny na rozmowy osobiste lub telefoniczne z Klientem, czytanie obszernych specyfikacji przygotowanych przez Klienta lub innych nie przesłanych przez Klienta a wymaganych do realizacji zadań plików, poprawianie tekstów zawierających błędy językowe.
- 7. Reklamacja składana przez Abonenta w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług powinna zostać sporządzona wyłącznie w formie Komunikatu oraz określać:
 - 7.a. Nazwę i identyfikator zadania lub Komunikatu, której reklamacja dotyczy,
 - 7.b. Przedmiot reklamacji,
 - 7.c. Okoliczności uzasadniające reklamację.
- 8. Termin na złożenie reklamacji o charakterze usterki technicznej jest ograniczony czasowo do 30 dni od daty powstania usterki pod rygorem nierozpatrywania reklamacji.
- 9. Termin na złożenie reklamacji do faktury wystawionej zgodnie z §5 pkt. 3 wynosi 14 dni od daty wystawienia faktury. W przypadku złożenia reklamacji później, w przypadku uznania

reklamacji, faktura nie będzie zmieniona, a różnica w kwocie zostanie dodana do Salda.

10. Jeżeli dostęp do systemu Helpdesk Operatora nie jest możliwy, reklamacja powinna zostać sporządzona w formie pisemnej i przesłana na adres wskazany na Stronie internetowej Operatora.
11. Operator rozpatrzy Reklamację w terminie do 14 dni od daty jej doręczenia, a następnie prześle Klientowi odpowiedź wskazującą rozstrzygnięcie oraz jego uzasadnienie w formie pisemnej.

§11 - Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji na Stronie internetowej Operatora i od tego dnia będzie miał zastosowanie do zawieranych z Operatorem Umów. W przypadku umów zawartych przed dniem publikacji zastosowanie będzie miał Regulamin z poprzedniej daty publikacji z zastosowaniem postanowień §6.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają postanowienia Kodeksu cywilnego i odpowiednich ustaw prawa polskiego.
3. W sprawach spornych ewentualne postępowanie sądowe odbywa się przed sądem właściwym dla siedziby Operatora.
4. Klient zobowiązuje się do nienaruszania własności intelektualnej Operatora w zakresie wykorzystywania rozwiązań występujących w sposób unikalny w Usłudze.
5. 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.