

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

retailhub.cc

Wersja: 1.0.3

Data obowiązywania: 22.02.2026

1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (dalej: „**Regulamin**”) określa zasady korzystania z platformy **retailhub** dostępnej pod adresami **retailhub.cc**, **retailhub.com.pl** oraz powiązanych subdomen (dalej: „**Serwis**” lub „**retailhub**”), a także zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Operatora.
 2. Serwis jest przeznaczony wyłącznie dla podmiotów prowadzących działalność gospodarczą (**B2B**). Serwis nie jest kierowany do konsumentów ani do osób fizycznych nieprowadzących działalności.
 3. Korzystanie z retailhub oznacza akceptację Regulaminu oraz zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną (dalej: „**Umowa**”) na warunkach w nim określonych.
 4. Regulamin stanowi regulamin, o którym mowa w art. 8 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
-

2. Dane Operatora i kontakt

1. Operatorem Serwisu jest:
Sublime Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, adres: ul. Przybyszewskiego 64/45, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0001080918, NIP: 6772504620, REGON: 527458952, kapitał zakładowy: 5000 zł (dalej: „**Operator**”).
2. Kontakt z Operatorem:
 - a) e-mail: support@retailhub.cc
 - b) adres korespondencyjny: ul. Przybyszewskiego 64/45, 30-128 Kraków
 - c) godziny wsparcia: 9:00 - 17:00

3. Definicje

Na potrzeby Regulaminu przyjmuje się następujące definicje:

1. **Abonament / Plan** – odpłatny wariant korzystania z retailhub, określający zakres funkcji, limity, cenę i warunki wsparcia.
2. **Administrator Organizacji** – Użytkownik posiadający najwyższe uprawnienia w Organizacji, w tym zarządzanie Użytkownikami, integracjami i płatnościami.
3. **API** – interfejs programistyczny udostępniany przez Operatora umożliwiający komunikację systemów z retailhub, w tym tokeny dostępu, limity i dokumentację.
4. **Dane** – dane wprowadzane, przesyłane lub generowane w retailhub przez Klienta/Użytkowników, w tym dane zamówień, przesyłek, produktów, magazynów, dokumentów sprzedażowych, komunikacji, logów i integracji.
5. **DPA** – umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych (Data Processing Agreement) stanowiąca załącznik do Regulaminu.
6. **Integracja** – połączenie retailhub z systemem zewnętrznym (np. marketplace, kurier, system fakturowy, ERP, dostawca).
7. **Klient / Organizacja** – przedsiębiorca (osoba fizyczna prowadząca działalność, spółka, jednostka organizacyjna) korzystający z retailhub w ramach Konta Organizacji.
8. **Konto** – konto w Serwisie przypisane do Organizacji, w ramach którego tworzone są role i Użytkownicy.
9. **Marketplace** – zewnętrzna platforma sprzedażowa (np. Allegro, eBay i inne).
10. **Okres Rozliczeniowy** – okres, za jaki naliczana jest opłata abonamentowa (np. miesiąc/rok), zgodnie z Cennikiem.
11. **Operator** – podmiot wskazany w §2.
12. **Serwis / retailhub** – platforma online wraz z aplikacją web, API, panelami i modułami.
13. **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawarta między Operatorem a Klientem.
14. **Użytkownik** – osoba działająca w imieniu Klienta, posiadająca dostęp do Konta (np. pracownik, współpracownik).
15. **Zamówienie** – rekord transakcji sprzedaży/importu zamówienia z marketplace lub wprowadzony ręcznie.
16. **Przesyłka** – proces nadania/dostawy powiązany z Zamówieniem, w tym generowanie etykiety i tracking.
17. **Funkcje BETA** – funkcje udostępnione testowo, mogące działać niestabilnie lub ulegać zmianom.

4. Warunki korzystania i zawarcie Umowy (B2B)

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą:
 - a) rejestracji Konta i akceptacji Regulaminu, albo
 - b) rozpoczęcia korzystania z retailhub (w tym wersji próbnej), zależnie od tego, co nastąpi wcześniej.
 2. Rejestracji może dokonać wyłącznie osoba upoważniona do działania w imieniu Klienta. Osoba rejestrująca oświadcza, że posiada odpowiednie umocowanie (np. jako członek zarządu, pełnomocnik, pracownik).
 3. Operator może żądać potwierdzenia umocowania lub danych identyfikacyjnych Klienta (patrz §13).
 4. Klient zobowiązuje się do korzystania z Serwisu zgodnie z prawem, Regulaminem, dobrymi obyczajami oraz zasadami bezpieczeństwa.
 5. Klient/Użytkownikom zabrania się dostarczania, wprowadzania lub przechowywania w Serwisie treści o charakterze bezprawnym oraz wykorzystywania Serwisu w sposób naruszający przepisy prawa.
-

5. Rejestracja, konto, role, bezpieczeństwo

1. Warunkiem korzystania jest utworzenie Konta i podanie danych wymaganych w formularzu rejestracji (w tym danych Organizacji).
 2. Klient odpowiada za działania Użytkowników w ramach swojego Konta.
 3. Role i uprawnienia:
 - a) Administrator Organizacji, Użytkownik, magazyn, księgowość, obsługa zamówień i zwrotów, tylko odczyt.
 - b) szczegółowy zakres uprawnień może być opisany w dokumentacji lub w panelu.
 4. Klient i Użytkownicy są zobowiązani do:
 - a) zachowania poufności danych logowania, tokenów, kluczy API;
 - b) stosowania silnych haseł i (jeśli dostępne) MFA/2FA;
 - c) nieudostępniania kont osobom nieuprawnionym;
 - d) niezwłocznego zgłaszania incydentów bezpieczeństwa Operatorowi.
 5. Operator może czasowo zablokować dostęp do Konta lub określonych funkcji w przypadku: podejrzenia naruszenia bezpieczeństwa, nadużyć, prób nieuprawnionego dostępu, zaległości płatniczych lub naruszenia Regulaminu.
-

6. Zakres usług retailhub

1. retailhub jest platformą typu SaaS wspierającą procesy e-commerce, w szczególności: zarządzanie sprzedażą, zamówieniami, wysyłką, magazynem oraz integracjami.
2. Operator udostępnia Klientowi funkcjonalności zgodne z wybranym Planem oraz dokumentacją.

3. Moduły:
 - a) Integracje – połączenia z marketplace, kurierami, dostawcami, systemami zewnętrznymi; import/eksport danych; harmonogramy synchronizacji.
 - b) OMS (Order Management System) – obsługa zamówień: statusy, kompletacja, pakowanie, wysyłka, zwroty/reklamacje (o ile dostępne), notatki, automatyzacje.
 - c) Magazyn – stany magazynowe, rezerwacje, ruchy magazynowe, lokalizacje, kompletacje, inwentaryzacje (o ile dostępne).
 - d) Etykiety / wysyłka – generowanie etykiet, tworzenie przesyłek, tracking, integracje z przewoźnikami/agregatorami.
 - e) Faktury / paragony (dokumenty sprzedażowe) – moduł umożliwiający (i) generowanie dokumentów sprzedażowych w retailhub oraz (ii) integrację z zewnętrznymi systemami fakturowo-księgowymi. Dokumenty mogą być generowane na podstawie danych wprowadzonych przez Klienta/Użytkowników oraz danych zsynchronizowanych z Integracji.
 - f) Chat / komunikacja – obsługa wiadomości z klientami.
 - g) Analityka – statystyki sprzedaży, efektywności, marż, stanów, trendów, raporty i eksporty.
 4. Moduł dokumentów sprzedażowych stanowi narzędzie informatyczne. Operator nie świadczy usług księgowych, doradztwa podatkowego ani prawnego.
 5. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za: (i) prawidłowość danych użytych do wystawienia dokumentów, (ii) zgodność dokumentów z przepisami prawa (w szczególności podatkowymi), (iii) właściwe stosowanie stawek podatkowych, oznaczeń, numeracji, dat, danych nabywcy oraz (iv) spełnienie obowiązków ewidencyjnych i archiwizacyjnych.
 6. Operator nie odpowiada za skutki wystawienia dokumentów sprzedażowych na podstawie danych błędnych, niepełnych lub niezgodnych z rzeczywistością, wprowadzonych przez Klienta/Użytkowników lub pochodzących z Integracji.
 7. Jeżeli Klient korzysta z integracji z zewnętrznym systemem fakturowym/księgowym, to Klient odpowiada za konfigurację integracji, mapowanie danych, zgodność ustawień oraz skutki wystawiania dokumentów w systemie zewnętrznym.
 8. Operator może rozwijać, zmieniać lub wycofywać funkcje (z poszanowaniem praw nabytych w ramach opłaconego Okresu Rozliczeniowego oraz zgodnie z §16).
 9. retailhub nie jest doradcą prawnym/księgowym. Klient ponosi odpowiedzialność za zgodność swoich procesów (np. fiskalizacja, VAT, dokumenty sprzedaży) z przepisami.
-

7. Wymogi techniczne i przerwy serwisowe

1. Do korzystania wymagane są:
 - a) urządzenie z dostępem do Internetu,
 - b) aktualna przeglądarka (Chrome/Firefox/Edge/Safari) wspierana przez producenta,
 - c) aktywne konto e-mail (dla rejestracji i powiadomień).

2. Operator może wprowadzać przerwy serwisowe, w tym planowane, niezbędne dla utrzymania bezpieczeństwa i rozwoju. Informacje o planowanych pracach Operator będzie przekazywać z wyprzedzeniem, o ile to możliwe.
 3. Operator nie gwarantuje nieprzerwanej dostępności Serwisu, chyba że odrębnie uzgodniono SLA w Planie lub umowie indywidualnej.
-

8. Funkcje BETA

1. Funkcje BETA mogą być udostępniane bez dodatkowych opłat lub w ramach wybranych Planów.
 2. Funkcje BETA mogą działać niestabilnie, zawierać błędy, być zmieniane lub wycofywane.
 3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wykorzystania Funkcji BETA w krytycznych procesach biznesowych, w najszerszym dopuszczalnym zakresie.
-

9. Integracje zewnętrzne, dostawcy i API

1. retailhub może umożliwiać Integracje z usługami podmiotów trzecich (np. marketplace, kurierzy, płatności, fakturowanie). Klient zawiera odrębne umowy z tymi podmiotami i ponosi koszty wynikające z ich cenników.
 2. Operator nie odpowiada za działanie usług podmiotów trzecich, w tym dostępność ich API, zmiany wymagań, limity, błędy, przerwy i decyzje administracyjne (np. blokady kont w marketplace).
 3. Klient zobowiązuje się korzystać z Integracji zgodnie z regulaminami i zasadami dostawców zewnętrznych.
 4. API retailhub:
 - a) Operator może stosować limity zapytań (rate limiting), limity zasobów, limity danych i mechanizmy antynadużyciowe;
 - b) zabronione jest obchodzenie limitów, masowe pobieranie danych bez zgody, działania destabilizujące;
 - c) w przypadku nadużyć Operator może ograniczyć lub zablokować dostęp API, a także naliczyć opłaty za ponadlimitowe wykorzystanie – jeśli przewiduje to Cennik.
 5. Klient odpowiada za bezpieczeństwo kluczy, tokenów, webhooków i integracji po swojej stronie.
-

10. Prawa własności intelektualnej i licencja

1. retailhub (kod, UI, baza wiedzy, dokumentacja, znaki towarowe, elementy graficzne) stanowi własność Operatora lub podmiotów uprawnionych i jest chroniony prawem.
 2. Operator udziela Klientowi niewyłącznej, nieprzenoszalnej licencji na korzystanie z retailhub wyłącznie na potrzeby własnej działalności Klienta, na czas trwania Umowy.
 3. Zakazane jest w szczególności:
 - a) kopiowanie, modyfikowanie, odsprzedaż, sublicencjonowanie, wynajem, udostępnianie retailhub osobom trzecim poza Organizacją;
 - b) reverse engineering, dekompilacja, obejście zabezpieczeń;
 - c) wykorzystywanie retailhub do budowy konkurencyjnego produktu na podstawie jego funkcji lub dokumentacji.
 4. retailhub może wykorzystywać komponenty open source – na zasadach ich licencji. Informacje o OSS mogą być udostępniane w dokumentacji lub panelu.
 5. Dane Klienta pozostają własnością Klienta. Klient udziela Operatorowi niezbędnej, ograniczonej licencji na przetwarzanie Danych w celu świadczenia usług (w tym utrzymanie, backupy po stronie Operatora, analityka techniczna, wykrywanie nadużyć).
-

11. Opłaty i rozliczenia

1. Korzystanie z retailhub jest odpłatne zgodnie z aktualnym Cennikiem udostępnionym w Serwisie lub w ofercie handlowej (dalej: „Cennik”). Cennik może zawierać limity (np. liczba użytkowników, zamówień, integracji, magazynów, API).
 2. Abonament rozliczany jest z góry za Okres Rozliczeniowy, o ile Cennik nie stanowi inaczej.
 3. Płatności realizowane są metodami wskazanymi w Serwisie.
 4. Operator wystawia faktury VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami i danymi rozliczeniowymi Klienta.
 5. W przypadku opóźnień w płatności Operator może:
 - a) naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych,
 - b) zawiesić dostęp do Serwisu (w całości lub części),
 - c) rozwiązać Umowę zgodnie z §16.
 6. Klient nie jest uprawniony do potrącania wierzytelności bez pisemnej zgody Operatora (zakaz potrąceń), w zakresie dopuszczalnym prawem.
-

12. RODO i bezpieczeństwo danych

1. Jeżeli w ramach korzystania z retailhub dochodzi do przetwarzania danych osobowych, Operator działa co do zasady jako podmiot przetwarzający, a Klient jako administrator danych – zgodnie z DPA.
2. DPA stanowi załącznik do Regulaminu i jest integralną częścią Umowy.

3. Operator stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne adekwatne do ryzyk (np. kontrola dostępu, szyfrowanie transmisji, logowanie zdarzeń, kopie zapasowe po stronie Operatora – o ile stosowane).
 4. Retencja i usunięcie danych po zakończeniu Umowy:
 - a) Operator usuwa lub anonimizuje Dane Klienta w terminie 90 dni od zakończenia Umowy, z wyjątkiem danych, które musi przechowywać z mocy prawa.
 - b) Klient powinien przed zakończeniem Umowy wyeksportować Dane, jeśli ich potrzebuje.
 5. Backup Klienta: niezależnie od działań Operatora, Klient zobowiązany jest do utrzymywania własnych kopii zapasowych danych krytycznych (np. eksporty), w szczególności, jeśli wykorzystuje Funkcje BETA lub integracje zewnętrzne.
 6. Szczegóły dot. podpowierzeń, incydentów i zasad bezpieczeństwa określa DPA.
-

13. Weryfikacja tożsamości i danych Klienta

1. Operator może w dowolnym momencie zażądać weryfikacji danych Klienta, w tym dokumentów rejestrowych, NIP/VAT UE, danych reprezentacji, pełnomocnictw, w szczególności w celu: przeciwdziałania nadużyciom, zapewnienia bezpieczeństwa, spełnienia wymogów dostawców płatności lub integracji.
 2. W przypadku odmowy weryfikacji Operator może ograniczyć funkcje (np. płatności, API, integracje) lub rozwiązać Umowę z zachowaniem 7 dni okresu wypowiedzenia, o ile przepisy nie wymagają natychmiastowego działania.
-

14. Wsparcie i reklamacje

1. Operator świadczy wsparcie techniczne w zakresie i kanałach określonych w Planie lub dokumentacji.
 2. Operator może rozróżniać poziomy wsparcia (np. Standard / Premium) oraz czasy reakcji – zgodnie z Cennikiem lub SLA.
 3. Reklamacje dotyczące działania Serwisu należy zgłaszać na adres e-mail: support@retailhub.cc z opisem problemu, datą, kontem Organizacji, krokami odtworzenia, logami/zrzutami.
 4. Operator rozpatruje reklamację w terminie 14 dni roboczych, a w sprawach złożonych informuje o przewidywanym terminie i statusie.
 5. Odpowiedzialność Operatora z tytułu rękojmi jest wyłączona w relacji B2B w najszerszym dopuszczalnym zakresie.
-

15. Odpowiedzialność, wyłączenia, siła wyższa

1. Operator świadczy usługi w modelu „as is / as available”, z zachowaniem należytej staranności właściwej dla usług IT.
 2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) działania i zaniechania podmiotów trzecich (marketplace, kurierzy, operatorzy płatności, dostawcy API),
 - b) błędy wynikające z nieprawidłowej konfiguracji po stronie Klienta,
 - c) skutki podania nieprawidłowych danych przez Klienta/Użytkowników,
 - d) utracone korzyści, utratę sprzedaży, przerwy w działalności, szkody pośrednie,
 - e) zgodność podatkową/księgową wystawionych dokumentów sprzedażowych, w tym skutki rozliczeń podatkowych i ewidencji, w zakresie dopuszczalnym prawem.
 3. Limit odpowiedzialności Operatora (łącznie, z wszelkich tytułów) jest ograniczony do kwoty równej sumie opłat abonamentowych zapłaconych przez Klienta za ostatnie 3 miesiące poprzedzające zdarzenie powodujące odpowiedzialność, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy stanowią inaczej.
 4. Operator nie wyłącza odpowiedzialności w zakresie, w jakim nie może jej wyłączyć na mocy prawa (np. umyślne wyrządzenie szkody).
 5. Siła wyższa: Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy spowodowane siłą wyższą (np. awarie infrastruktury, katastrofy, działania organów, wojna, strajki, długotrwałe przerwy u dostawców).
-

16. Czas trwania Umowy, wypowiedzenie, zawieszenie

1. Umowa zawierana jest na czas nieoznaczony, chyba że Plan przewiduje czas oznaczony (np. roczny).
 2. Klient może wypowiedzieć Umowę:
 - a) ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, składając dyspozycję pisemnie/e-mailowo, z zachowaniem 30 dni okresu wypowiedzenia, albo
 - b) na zasadach wskazanych w Cenniku (np. natychmiastowe wyłączenie odnowienia).
 3. Operator może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 30 dni okresu wypowiedzenia.
 4. Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym lub zawiesić dostęp w przypadku:
 - a) rażącego naruszenia Regulaminu,
 - b) nadużyć API / prób włamania / naruszeń bezpieczeństwa,
 - c) zaległości płatniczych przekraczających 14 dni,
 - d) działań Klienta narażających Operatora na odpowiedzialność prawną.
 5. Po zakończeniu Umowy zastosowanie mają zasady retencji/usunięcia danych z §12.
-

17. Zmiany Regulaminu i Cennika

1. Operator może zmieniać Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności: zmiany prawa, zmian technologicznych, rozwoju funkcji, zmiany modelu biznesowego, bezpieczeństwa.
 2. O zmianach Operator poinformuje Klienta z wyprzedzeniem co najmniej 14 dni, poprzez e-mail lub komunikat w panelu.
 3. Jeżeli Klient nie akceptuje zmian, może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.
 4. Zmiany Cennika obowiązują od nowego Okresu Rozliczeniowego, chyba że wyraźnie wskazano inaczej i jest to dopuszczalne prawem oraz Umową.
 5. O zmianach Regulaminu Operator poinformuje z wyprzedzeniem co najmniej 14 dni przed ich wejściem w życie, poprzez e-mail oraz komunikat w panelu. Zmiany nie wpływają na zakres świadczeń opłaconych z góry za trwający Okres Rozliczeniowy, chyba że zmiana wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa lub jest konieczna ze względów bezpieczeństwa.
-

18. Cesja, podwykonawcy, nieważność częściowa

1. Operator może korzystać z podwykonawców i dostawców infrastruktury (np. hosting, e-mail, monitoring), przy zachowaniu zasad RODO/DPA.
 2. Klient nie może przenieść praw i obowiązków z Umowy bez zgody Operatora.
 3. Nieważność któregoś postanowienia nie wpływa na ważność pozostałych. Strony zastąpią nieważne postanowienie innym, możliwie najbliższym celowi gospodarczemu.
-

19. Prawo właściwe i sąd

1. Do Umowy stosuje się prawo polskie.
2. Wszelkie spory rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Operatora, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów.