# Regulamin świadczenia usług AndonCloud w modelu subskrypcyjnym (SaaS)

## Postanowienia ogólne

* 1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania z usługi **AndonCloud** (dalej „Usługa”) świadczonej w modelu subskrypcyjnym (Software as a Service) przez **AndonCloud spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą we Wrocławiu, ul. Góralska 5, 53-610 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS pod nr 0000672092, NIP 8982231106, REGON 366990039 (dalej „Dostawca”).
  2. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie na stronie internetowej Dostawcy; Klient może go w dowolnym czasie odczytać, pobrać i utrwalić.
  3. Akceptacja niniejszego Regulaminu – dokonana podczas rejestracji konta lub procesu zamówienia Usługi – jest warunkiem korzystania z Usługi i oznacza zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną pomiędzy Klientem a Dostawcą na zasadach określonych w Regulaminie
  4. Z Usługi mogą korzystać osoby fizyczne posiadające pełną zdolność do czynności prawnych oraz osoby prawne lub inne jednostki organizacyjne, działające poprzez swoje należycie umocowane reprezentacje. Określenia Klient i Użytkownik w niniejszym Regulaminie używane są zamiennie i oznaczają podmiot korzystający z Usługi na warunkach Regulaminu.

## Zakres i warunki świadczenia usługi

* 1. Dostawca zobowiązuje się świadczyć na rzecz Klienta Usługę polegającą na udostępnieniu oprogramowania **AndonCloud** w modelu SaaS (usługa dostępna przez Internet), zgodnie z warunkami niniejszego Regulaminu. Klient uzyskuje dostęp do Usługi po prawidłowej rejestracji (utworzeniu konta użytkownika) oraz spełnieniu wymagań technicznych określonych w §6 Regulaminu.
  2. Szczegółowy zakres funkcjonalności Oprogramowania dostępnych w ramach Usługi jest opisany na stronie internetowej Dostawcy lub w dokumentacji udostępnionej Klientowi. Dostawca świadczy Usługę z wykorzystaniem aktualnej wersji Oprogramowania i może wprowadzać do niego na bieżąco zmiany lub ulepszenia (np. nowe funkcje, poprawki, aktualizacje), kierując się potrzebą rozwoju Usługi i wygody Użytkowników.
  3. Dostawca dołoży należytych starań, aby Usługa była dostępna dla Klienta w sposób ciągły (24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu), z uwzględnieniem gwarantowanego poziomu dostępności oraz przerw technicznych opisanych w §8 Regulaminu.
  4. Dostawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w Oprogramowaniu (w tym aktualizacji, nowych funkcjonalności czy modyfikacji interfejsu) w dowolnym momencie, bez konieczności uzyskania odrębnej zgody Klienta, pod warunkiem że zmiany te nie spowodują istotnego ograniczenia podstawowych funkcjonalności Usługi, z których dotychczas korzystał Klient.

## Rejestracja i zawarcie umowy

* 1. Aby korzystać z Usługi, Klient musi dokonać rejestracji konta użytkownika za pośrednictwem strony internetowej Dostawcy lub w inny udostępniony przez Dostawcę sposób. W procesie rejestracji Klient podaje wymagane dane (m.in. nazwę firmy lub imię i nazwisko, adres e-mail, hasło itp.) oraz dokonuje akceptacji niniejszego Regulaminu. Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych, aktualnych i pełnych danych podczas rejestracji oraz do ich aktualizowania w razie zmiany.
  2. Z chwilą potwierdzenia rejestracji przez Dostawcę (poprzez wysłanie wiadomości e-mail potwierdzającej utworzenie konta) dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie Usługi między Klientem a Dostawcą na warunkach określonych w Regulaminie. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, chyba że odrębne postanowienia stanowią inaczej.
  3. Dostawca zastrzega sobie prawo odmowy utworzenia konta (odmowy zawarcia umowy) z danym Klientem w uzasadnionych przypadkach, w szczególności jeśli Klient wcześniej rażąco naruszył postanowienia niniejszego Regulaminu lub istnieje uzasadnione podejrzenie, że podane przez Klienta dane są nieprawdziwe, niepełne lub naruszają prawa osób trzecich.
  4. Klient może skorzystać z bezpłatnego okresu testowego Usługi („Okres Trial”) trwającego 14 dni od dnia aktywacji konta. W tym czasie Klient może korzystać z Usługi bez obowiązku uiszczania opłat, z zastrzeżeniem spełnienia wymagań technicznych oraz zgodnie z niniejszym Regulaminem. Okres Trial jest przyznawany jednorazowo dla danego Klienta (firmy lub osoby) i ma na celu umożliwienie zapoznania się z funkcjonalnością Usługi przed podjęciem decyzji o zawarciu odpłatnej subskrypcji.

## Czas trwania umowy i rezygnacja z usługi

* 1. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta na czas nieokreślony, począwszy od momentu określonego w §3 (tj. potwierdzenia rejestracji konta Klienta). Każda ze stron ma prawo wypowiedzieć umowę z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, bez podania przyczyny.
  2. Klient może zrezygnować z Usługi w każdym czasie, składając oświadczenie o wypowiedzeniu umowy Dostawcy w formie pisemnej lub elektronicznej (np. poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres kontaktowy Dostawcy wskazany na jego stronie internetowej). Bieg 30-dniowego okresu wypowiedzenia rozpoczyna się z dniem otrzymania wypowiedzenia przez Dostawcę, chyba że w treści wypowiedzenia wskazano termin późniejszy. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na dotychczasowych warunkach.
  3. Dostawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi, kierując oświadczenie o wypowiedzeniu na adres e-mail Klienta przypisany do jego konta lub w formie pisemnej na adres siedziby Klienta (jeśli dotyczy). Dostawca może również zawiesić świadczenie Usługi lub rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym (bez zachowania terminu wypowiedzenia) w przypadku rażącego naruszenia przez Klienta postanowień Regulaminu, korzystania z Usługi w sposób sprzeczny z prawem lub w sposób mogący zagrażać bezpieczeństwu systemu Dostawcy, a także w przypadku zwłoki Klienta w uiszczaniu opłat przekraczającej 30 dni (pomimo uprzedniego wezwania do zapłaty).
  4. Wypowiedzenie lub rozwiązanie umowy przez którąkolwiek ze stron nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty należnych opłat za okres korzystania z Usługi przed datą rozwiązania. W przypadku uiszczenia z góry opłaty abonamentowej za okres, który wykracza poza datę rozwiązania umowy, Klientowi nie przysługuje zwrot tej opłaty (za niewykorzystany okres), chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
  5. Z dniem upływu okresu wypowiedzenia Dostawca może zabokować dostęp Klienta do Usługi. Po zakończeniu umowy dane wprowadzone przez Klienta będą przechowywane przez ograniczony czas (nie dłużej niż 3 miesiące) w celu zabezpieczenia ich przed utratą – zgodnie z zasadami określonymi w §10 Regulaminu – a następnie zostaną trwale usunięte. W okresie przechowywania danych (po rozwiązaniu umowy) Klient może, w porozumieniu z Dostawcą, ponownie aktywować Usługę w celu kontynuacji korzystania lub odzyskania danych.

## Opłaty i płatności

* 1. Korzystanie z Usługi rozpoczyna się od 14-dniowego bezpłatnego okresu testowego („Okres Trial”), o ile Klient wcześniej z niego nie korzystał. Po zakończeniu okresu testowego dalsze korzystanie z Usługi wymaga uiszczenia opłat zgodnie z zasadami opisanymi poniżej. Jeśli Klient nie zdecyduje się na kontynuację korzystania z Usługi po zakończeniu okresu trial, konto może zostać dezaktywowane, a dane usunięte zgodnie z postanowieniami §10 Regulaminu.
  2. Korzystanie z Usługi odbywa się odpłatnie na zasadzie abonamentu subskrypcyjnego. Wysokość opłat za Usługę (np. miesięczna opłata subskrypcyjna) oraz cykl rozliczeniowy są określone w cenniku Dostawcy (udostępnionym na stronie internetowej) lub w indywidualnej ofercie bądź zamówieniu zaakceptowanym przez Klienta. Ceny podawane przez Dostawcę są cenami netto (do których doliczany jest podatek VAT zgodnie z obowiązującą stawką), o ile wyraźnie nie wskazano inaczej.
  3. Opłaty abonamentowe są naliczane z góry za każdy okres rozliczeniowy (domyślnie miesięczny). Klient zobowiązany jest uiszczać opłatę abonamentową do 10. dnia każdego miesiąca za dany miesiąc korzystania z Usługi, na rachunek bankowy Dostawcy lub w inny wskazany przez Dostawcę sposób płatności (np. płatność elektroniczna). Dostawca będzie wystawiał Klientowi faktury VAT obejmujące należne opłaty; Klient wyraża zgodę na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej na adres e-mail podany przy rejestracji.
  4. Pierwsza opłata za Usługę (pierwszy cykl rozliczeniowy) jest płatna w terminie wskazanym na pierwszej fakturze wystawionej przez Dostawcę. W wyjątkowych przypadkach termin płatności pierwszej faktury może wynosić do 30 dni od daty jej wystawienia.
  5. W przypadku opóźnienia Klienta w zapłacie jakiejkolwiek należnej opłaty, Dostawca ma prawo naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie od kwoty zaległości za okres opóźnienia, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Jeżeli szkoda poniesiona przez Dostawcę wskutek zwłoki w płatności przewyższa wartość naliczonych odsetek, Dostawca może dochodzić od Klienta odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
  6. Jeżeli opóźnienie w płatności przekracza 30 dni, Dostawca – poza prawem naliczania odsetek – może również zawiesić dostęp Klienta do Usługi do czasu uregulowania zaległości. Zawieszenie świadczenia Usługi poprzedzone będzie wezwaniem Klienta do zapłaty z wyznaczeniem dodatkowego 30-dniowego terminu na uregulowanie zaległych należności.
  7. Wszelkie prace lub usługi dodatkowe, wykraczające poza standardowy zakres Usługi i zlecane przez Klienta (np. indywidualne dostosowania oprogramowania, dodatkowe funkcjonalności), będą realizowane odpłatnie, na podstawie odrębnych uzgodnień. Zakres, termin oraz wynagrodzenie za takie dodatkowe prace zostaną ustalone indywidualnie w osobnej umowie, aneksie lub pisemnym zleceniu zaakceptowanym przez obie strony.

## Wymagania techniczne

* 1. Do prawidłowego działania Usługi i korzystania z Oprogramowania AndonCloud po stronie Klienta niezbędne jest spełnienie minimalnych wymagań technicznych. Klient powinien dysponować w szczególności:
     1. urządzeniem komputerowym (komputerem, laptopem lub innym urządzeniem mobilnym) z dostępem do sieci Internet,
     2. aktualną wersją przeglądarki internetowej (zalecane: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge lub Apple Safari) z włączoną obsługą protokołu SSL, języka JavaScript oraz plików cookies,
     3. stabilnym łączem internetowym o przepustowości umożliwiającej korzystanie z aplikacji webowej,
     4. aktywnym adresem poczty elektronicznej (e-mail) do rejestracji i komunikacji z Dostawcą.
  2. Niespełnienie powyższych wymagań może uniemożliwić lub zakłócić korzystanie z Usługi. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za trudności w korzystaniu z Usługi wynikające z niespełnienia przez Klienta wskazanych wymagań technicznych.
  3. Klient przyjmuje do wiadomości, że prawidłowe i niezakłócone świadczenie Usługi zależy również od czynników zewnętrznych, na które Dostawca nie ma wpływu – w szczególności od poprawnego działania sieci telekomunikacyjnych oraz infrastruktury internetowej (dostawców usług internetowych) oraz od konfiguracji i parametrów wewnętrznej sieci komputerowej Klienta. Dostawca nie odpowiada za problemy z dostępem do Usługi spowodowane zakłóceniami lub awariami po stronie tych podmiotów trzecich lub wynikające z nieprawidłowej konfiguracji sprzętu lub sieci po stronie Klienta.

## Obowiązki użytkownika

* 1. Klient (Użytkownik) zobowiązuje się do korzystania z Usługi w sposób zgodny z niniejszym Regulaminem, prawem oraz dobrymi obyczajami. W szczególności Klient zobowiązany jest:
     1. korzystać z Usługi wyłącznie zgodnie z jej przeznaczeniem i instrukcjami Dostawcy (np. dokumentacją użytkownika), powstrzymując się od działań mogących naruszyć stabilność lub bezpieczeństwo Usługi,
     2. nie udostępniać swojego konta ani danych dostępowych (loginu, hasła) do Usługi osobom trzecim nieupoważnionym; Klient powinien zachować poufność tych danych i chronić je przed niepowołanym dostępem,
     3. stosować silne i bezpieczne hasła dostępu do konta (zgodne z zaleceniami bezpieczeństwa) oraz regularnie je zmieniać w razie podejrzenia, że stały się znane osobom nieuprawnionym,
     4. nie podejmować prób ingerencji w kod źródłowy Oprogramowania, ani nie podejmować prób nieautoryzowanego dostępu do infrastruktury IT Dostawcy; w szczególności zabronione jest dekompilowanie, odtwarzanie kodu, modyfikowanie, kopiowanie lub jakiekolwiek nieuprawnione wykorzystywanie oprogramowania składającego się na Usługę,
     5. nie wykorzystywać Usługi w sposób bezprawny – tj. nie przechowywać ani nie transmitować za jej pośrednictwem treści naruszających prawo lub prawa osób trzecich, w tym danych o charakterze bezprawnym, obraźliwym, naruszającym dobra osobiste lub prawa własności intelektualnej innych podmiotów,
     6. utrzymywać wymagania techniczne swojego sprzętu i oprogramowania zgodnie z §6 Regulaminu (aktualizować przeglądarkę, system itp.), aby zapewnić zgodność z Usługą,
     7. niezwłocznie zgłaszać Dostawcy wszelkie zauważone awarie, błędy lub inne istotne nieprawidłowości w działaniu Usługi oraz współpracować z Dostawcą przy usuwaniu zgłoszonych problemów – zgodnie z procedurami określonymi w §8 Regulaminu.

## Wsparcie techniczne i dostępność usługi

* 1. Dostawca dokłada starań, aby zapewnić wysoką dostępność Usługi. Gwarantowany poziom dostępności Usługi wynosi **99%** w skali miesiąca kalendarzowego (z wyłączeniem zaplanowanych przerw technicznych na konserwację). Dostawca prowadzi bieżący nadzór nad systemem i monitoring dostępności.
  2. Wsparcie techniczne (helpdesk) dla Użytkowników jest dostępne **w dni robocze w godzinach 9:00–17:00**. Zgłoszenia dotyczące awarii, błędów lub problemów z Usługą należy kierować drogą elektroniczną na adres e-mail: [support@andoncloud.com](mailto:support@andoncloud.com).
  3. W zgłoszeniu serwisowym Klient powinien zawrzeć możliwie najwięcej informacji opisujących problem, w tym m.in.: datę i czas wystąpienia usterki, opis na czym polega problem (zaobserwowane nieprawidłowości), kroki podjęte przed wystąpieniem problemu, informację o używanej wersji przeglądarki i systemu, częstotliwość występowania problemu, jego priorytet (istotność z punktu widzenia Klienta) oraz – w miarę możliwości – załączyć zrzuty ekranu lub pliki obrazujące błąd. Dostawca może zwrócić się do Klienta o przekazanie dodatkowych informacji lub materiałów w celu skutecznego zdiagnozowania i usunięcia usterki. Klient zobowiązany jest niezwłocznie udzielić takiej informacji i współpracować z Dostawcą. Niedostarczenie wymaganych informacji lub brak współpracy ze strony Klienta może spowodować opóźnienie w usunięciu awarii, za co Dostawca nie ponosi odpowiedzialności.
  4. Dostawca zastrzega sobie prawo do **przerw technicznych** w świadczeniu Usługi, zwłaszcza w celu przeprowadzenia konserwacji, aktualizacji lub modernizacji infrastruktury sprzętowej i oprogramowania. Zaplanowane przerwy techniczne (o ile nie są krótkotrwałe) będą – w miarę możliwości – komunikowane Klientowi z odpowiednim wyprzedzeniem (np. poprzez ogłoszenie w serwisie lub wiadomość e-mail). Czas trwania zaplanowanych przerw technicznych nie jest wliczany do czasu dostępności Usługi przy obliczaniu wskaźnika SLA (99%).
  5. Jeżeli mimo starań Dostawcy w danym miesiącu kalendarzowym dostępność Usługi spadnie poniżej gwarantowanego poziomu **99%**, Klient ma prawo do rekompensaty w postaci obniżenia opłaty abonamentowej za kolejny miesiąc. Obniżenie nastąpi o 5% za każdy pełny procent poniżej 99% dostępności (np. dostępność 97% w skali miesiąca = 10% rabatu na kolejny miesiąc). Maksymalna łączna wysokość rabatu za jeden miesiąc wynosi **50%** miesięcznej opłaty abonamentowej. Aby otrzymać powyższą rekompensatę (rabat), Klient musi zgłosić Dostawcy wniosek o przyznanie rabatu SLA – w formie e-mail lub pisemnej – w terminie 7 dni od końca miesiąca, w którym doszło do obniżenia dostępności poniżej gwarantowanego poziomu.
  6. Wniosek powinien wskazywać okres niedostępności Usługi (daty/godziny) będący podstawą żądania rabatu. Zgłoszenia przekazane po tym terminie mogą zostać pozostawione bez rozpoznania
  7. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia lub przerwy w działaniu Usługi spowodowane przyczynami niezależnymi od niego, takimi jak awarie łączy telekomunikacyjnych (infrastruktury internetowej) na poziomie operatorów, dostawców usług sieciowych czy inne zdarzenia losowe, na które Dostawca nie ma wpływu (siła wyższa itp.).
  8. W przypadku wystąpienia awarii Usługi, która ma bezpośredni wpływ na wstrzymanie procesów produkcyjnych u Klienta, Dostawca zobowiązuje się do niezwłocznego rozpoczęcia działań naprawczych oraz traktowania zgłoszenia jako priorytetowego. Klient powinien w takim przypadku wyraźnie oznaczyć zgłoszenie jako **„krytyczne”** i wskazać, które procesy zostały zatrzymane z powodu niedostępności Usługi. Dostawca dołoży najwyższej staranności, aby przywrócić działanie Usługi w możliwie najkrótszym czasie. Tego typu zgłoszenia mogą podlegać dodatkowej analizie i weryfikacji po stronie Dostawcy.

## Prawa autorskie i licencja

* 1. Wszelkie prawa własności intelektualnej do Usługi oraz oprogramowania **AndonCloud** (w tym prawa autorskie do programu komputerowego, interfejsu, kodu źródłowego, a także prawa do znaków towarowych i logo) należą do Dostawcy lub podmiotów z nim współpracujących. Umowa o świadczenie Usługi nie przenosi na Klienta żadnych praw własności intelektualnej do oprogramowania, a jedynie uprawnia go do korzystania z niego na zasadach określonych w tym dokumencie.
  2. Dostawca udziela Klientowi ograniczonej licencji na korzystanie z Oprogramowania w ramach Usługi – licencja ta ma charakter **niewyłączny, nieprzenoszalny** (Klient nie może przenieść jej na osoby trzecie) i ograniczony do terytorium państw, na których Dostawca świadczy Usługę. Licencja uprawnia Klienta wyłącznie do korzystania z Usługi (Oprogramowania) w celu realizacji umowy i tylko dla własnych wewnętrznych potrzeb Klienta. Licencja jest udzielona na czas trwania umowy (okres opłaconej subskrypcji). Po zakończeniu umowy (wygaśnięciu subskrypcji) prawo Klienta do korzystania z Oprogramowania wygasa.
  3. Klient nie jest uprawniony do samodzielnego utrwalania, powielania, modyfikowania, dezasemblacji, dekompilacji ani podejmowania prób odtworzenia kodu źródłowego Oprogramowania, ani do rozpowszechniania lub udostępniania go osobom trzecim, chyba że uprawnienie takie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa lub zostało wyraźnie udzielone przez Dostawcę na piśmie.
  4. Wszelkie modyfikacje, rozszerzenia lub dodatkowe elementy Oprogramowania stworzone przez Dostawcę na zlecenie Klienta (np. w ramach dodatkowych prac rozwojowych, o których mowa w §5 Regulaminu) stanowią własność Dostawcy, o ile strony nie uzgodnią inaczej na piśmie. Klient otrzymuje prawo do korzystania z tych utworów w ramach licencji udzielonej na Usługę, analogicznie jak z pozostałej części Oprogramowania. Jeżeli Dostawca udostępni Klientowi kod źródłowy wytworzonych dla niego rozwiązań, Klient ma prawo korzystać z tego kodu wyłącznie dla własnych potrzeb związanych z korzystaniem z Usługi i na warunkach uzgodnionych z Dostawcą.

## Ochrona danych osobowych

* 1. Dane Klienta (w tym dane wprowadzone przez Klienta do Oprogramowania w trakcie korzystania z Usługi) pozostają własnością Klienta. Dostawca nie będzie wykorzystywał tych danych w celach innych niż zgodne z prawem i niezbędne do prawidłowego świadczenia Usługi na rzecz Klienta.
  2. Dostawca wdraża odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu zabezpieczenia danych Klienta. W szczególności wszelkie transmisje danych pomiędzy Klientem a serwerami Dostawcy odbywają się z użyciem szyfrowanego protokołu **SSL**, co zapewnia poufność przesyłanych informacji. Dostawca wykonuje **codzienne kopie bezpieczeństwa (backup)** danych przechowywanych w ramach Usługi – kopie wykonywane są w godzinach nocnych i nie zakłócają bieżącej pracy systemu. Na serwerach Dostawcy przechowywanych jest co najmniej 7 ostatnich kopii zapasowych danych, co umożliwia ich odtworzenie w razie awarii.
  3. Dane Klienta przetwarzane w ramach Usługi (w tym ewentualne dane osobowe) są przechowywane na serwerach zlokalizowanych na terytorium **Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG)**, chyba że przepisy prawa lub indywidualne ustalenia z Klientem stanowią inaczej. Dostawca przestrzega przepisów **RODO** (Rozporządzenia UE 2016/679) oraz innych właściwych przepisów o ochronie danych osobowych. W szczególności Dostawca zapewnia realizację praw osób, których dane dotyczą (np. prawo dostępu, sprostowania, usunięcia danych), wykonuje ciążące na nim obowiązki informacyjne, a także stosuje środki bezpieczeństwa adekwatne do ryzyka, aby chronić dane przed nieuprawnionym dostępem.
  4. W zakresie, w jakim Dostawca przetwarza dane osobowe przekazane przez Klienta w celu realizacji Usługi, role stron wynikające z RODO są następujące:
     1. Klient jest administratorem danych osobowych, które wprowadza do systemu (np. danych swoich pracowników, klientów lub innych osób) i które są przetwarzane w ramach korzystania z Usługi;
     2. Dostawca jest podmiotem przetwarzającym te dane w imieniu Klienta, wyłącznie w zakresie i celu koniecznym do świadczenia Usługi.
  5. Jeżeli charakter korzystania z Usługi tego wymaga, Strony zawrą **odrębną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych** (zgodnie z art. 28 RODO), w której zostaną określone m.in. przedmiot i cel przetwarzania, rodzaj powierzanych danych, kategorie osób, których dane dotyczą oraz obowiązki Stron w zakresie ochrony danych. Dostawca zapewnia, że wszyscy jego podwykonawcy i partnerzy (np. dostawcy hostingu), którzy uczestniczą w realizacji Usługi i mogą mieć dostęp do danych osobowych, spełniają standardy ochrony danych nie niższe niż określone w niniejszym Regulaminie i wynikające z przepisów RODO.
  6. Dostawca zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Klienta o każdym stwierdzonym **incydencie** bezpieczeństwa dotyczącym danych Klienta (np. naruszeniu ochrony danych osobowych) i podejmie niezbędne działania w celu zminimalizowania negatywnych skutków takiego zdarzenia oraz zapobieżenia podobnym incydentom w przyszłości. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku incydentów niezależnych od niego, w szczególności wynikających z działania lub zaniechania Klienta (np. naruszenia przez Klienta zasad bezpieczeństwa) bądź osób trzecich, za których działania Dostawca nie odpowiada.
  7. Po zakończeniu świadczenia Usługi (rozwiązaniu umowy) dane Klienta będą przechowywane przez Dostawcę jeszcze przez okres maksymalnie 3 miesięcy w celu umożliwienia Klientowi ewentualnego odzyskania tych danych lub wznowienia Usługi. Po upływie tego okresu dane te zostaną trwale usunięte z systemów Dostawcy, o ile przepisy prawa nie wymagają ich dalszego przechowywania. Na żądanie Klienta (przesłane w formie pisemnej lub e-mailowej) Dostawca może wcześniej usunąć dane Klienta – w takim przypadku usunięcie danych nastąpi nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania żądania.
  8. Dostawca zapewnia poufność wszelkich danych i informacji Klienta przetwarzanych w związku ze świadczeniem Usługi. Dane te nie będą udostępniane ani ujawniane osobom trzecim, z wyjątkiem sytuacji, gdy:
     1. Klient wyrazi na to wyraźną zgodę,
     2. obowiązek ich przekazania wynika z przepisów prawa (np. na żądanie uprawnionych organów państwowych),
     3. jest to niezbędne do prawidłowej realizacji Usługi (np. podwykonawcom, o których mowa wyżej, przy zachowaniu przez nich poufności i odpowiedniego poziomu ochrony danych).
  9. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Dostawcę – w tym w odniesieniu do danych osobowych Klientów będących osobami fizycznymi – zawiera Polityka Prywatności dostępna na stronie internetowej Dostawcy.

## Odpowiedzialność

* + 1. Dostawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z umowy na zasadach przewidzianych przepisami prawa i niniejszym Regulaminem, z uwzględnieniem poniższych ograniczeń i wyłączeń. W najszerszym zakresie dopuszczalnym przez prawo Dostawca **nie ponosi odpowiedzialności** za szkody lub straty powstałe w wyniku:
    2. nieprawidłowego korzystania z Usługi przez Klienta (tj. niezgodnie z Regulaminem, instrukcjami lub przeznaczeniem Usługi),
    3. naruszenia postanowień Regulaminu przez Klienta,
    4. działań lub zaniechań osób trzecich, za które Dostawca nie odpowiada (np. awarie po stronie operatorów telekomunikacyjnych, nieautoryzowane działania osób trzecich, ataki hakerskie niezawinione przez Dostawcę itp.),
    5. działania siły wyższej, czyli zdarzeń losowych niezależnych od woli i kontroli Dostawcy, którym nie mógł on zapobiec (takich jak klęski żywiołowe, wojny, zamieszki, akty terroryzmu, strajki, powszechne awarie infrastruktury energetycznej lub internetowej itp.).
  1. Łączna **odpowiedzialność finansowa Dostawcy** wobec Klienta z tytułu jakichkolwiek roszczeń związanych z wykonaniem niniejszej umowy (zarówno na podstawie odpowiedzialności kontraktowej, jak i deliktowej) jest ograniczona do wysokości równej sumie opłat abonamentowych faktycznie zapłaconych przez Klienta na rzecz Dostawcy **w okresie ostatnich 12 miesięcy** poprzedzających zdarzenie stanowiące podstawę roszczenia (a jeżeli od rozpoczęcia korzystania z Usługi upłynęło mniej niż 12 miesięcy – do sumy opłat zapłaconych za ten krótszy okres). Wyłącza się odpowiedzialność Dostawcy za szkody pośrednie, wtórne, utracone korzyści lub nieuzyskane przez Klienta spodziewane oszczędności, związane z korzystaniem z Usługi.
  2. W przypadku **rażącego naruszenia** przez Dostawcę warunków umowy Klient ma prawo naliczyć na rzecz Dostawcy karę umowną w wysokości maksymalnie **trzykrotności** wartości ostatniej miesięcznej opłaty abonamentowej uiszczonej przez Klienta. Zapłata kary umownej nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Klienta odszkodowania przewyższającego wartość tej kary – na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego – jeżeli rzeczywiście poniesiona szkoda przekracza wysokość zastrzeżonej kary. Łączna suma wszelkich roszczeń Klienta (w tym kar umownych i odszkodowań) jest jednak ograniczona do limitu, o którym mowa w poprzednim ustępie. Klient ma prawo potrącić należną mu karę umowną z płatnościami abonamentowymi należnymi Dostawcy. W przypadku, gdy Dostawca opóźnia się z zapłatą uznanej kary umownej na rzecz Klienta, Klient może domagać się odsetek ustawowych za opóźnienie za okres zwłoki.
  3. Klient zobowiązany jest korzystać z Usługi w sposób zgodny z prawem i ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie skutki swoich działań w ramach Usługi. Klient przejmuje na siebie pełną odpowiedzialność za treści i dane, które wprowadza do systemu. W przypadku, gdy jakakolwiek osoba trzecia skieruje roszczenie przeciwko Dostawcy w związku z działaniem lub zaniechaniem Klienta (np. naruszeniem praw tej osoby poprzez wykorzystanie Usługi przez Klienta), Klient zobowiązany będzie zwolnić Dostawcę z odpowiedzialności względem takiej osoby oraz pokryć wszelkie wynikłe z tego tytułu koszty lub straty (w tym koszty obsługi prawnej), o ile roszczenie to wynika z okoliczności, za które Klient odpowiada.
  4. Żadne z postanowień niniejszego Regulaminu nie ogranicza odpowiedzialności Dostawcy w zakresie, w jakim obowiązek naprawienia szkody wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa (np. gdy szkoda została wyrządzona umyślnie).

## Reklamacje

* 1. Klient ma prawo składać reklamacje dotyczące świadczenia Usługi, w szczególności w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez Dostawcę. Reklamację można złożyć w formie elektronicznej (poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres kontaktowy Dostawcy wskazany na jego stronie internetowej) lub w formie pisemnej (listownie na adres siedziby Dostawcy).
  2. Zaleca się, aby zgłoszenie reklamacyjne zawierało co najmniej: dane identyfikujące Klienta (np. nazwa firmy lub imię i nazwisko oraz login lub adres e-mail powiązany z kontem w Usłudze), opis zdarzenia lub okoliczności stanowiących podstawę reklamacji (wraz z datą ich wystąpienia) oraz określenie, czego Klient się domaga (np. przywrócenia prawidłowego działania Usługi, innego sposobu rozwiązania problemu lub rekompensaty). Jeżeli zgłoszona reklamacja wymaga uzupełnienia, Dostawca niezwłocznie poprosi Klienta o podanie dodatkowych informacji. Czas oczekiwania na uzupełnienie informacji przez Klienta odpowiednio wydłuża okres rozpatrywania reklamacji.
  3. Dostawca rozpatrzy reklamację i udzieli Klientowi odpowiedzi w terminie **14 dni** od dnia otrzymania kompletnej reklamacji. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej lub za pomocą poczty elektronicznej – w zależności od sposobu złożenia reklamacji lub według wyboru Dostawcy. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, wymagających dłuższego czasu na zbadanie sprawy, Dostawca poinformuje Klienta o potrzebie przedłużenia terminu rozpatrzenia reklamacji, podając przewidywany nowy termin (nie dłuższy jednak niż dodatkowe 14 dni).
  4. Reklamacje zgłaszane po upływie 90 dni od dnia wystąpienia przyczyny reklamacji mogą zostać pozostawione bez rozpoznania. Dostawca zastrzega sobie prawo do pozostawienia bez rozpoznania również reklamacji wielokrotnie powtarzających tożsame zarzuty, na które udzielono już Klientowi wyczerpującej odpowiedzi.

## Postanowienia końcowe

* 1. Klient nie może przenieść na osobę trzecią praw ani obowiązków wynikających z umowy o świadczenie Usługi (niniejszego Regulaminu) bez uprzedniej pisemnej zgody Dostawcy. Jakiekolwiek czynności naruszające powyższy zakaz nie wywierają skutku wobec Dostawcy.
  2. Dostawca zastrzega sobie prawo do przeniesienia (cesji) praw i obowiązków wynikających z umowy o świadczenie Usługi na inny podmiot – w szczególności w razie restrukturyzacji, połączenia Dostawcy z innym podmiotem lub przeniesienia działalności dotyczącej Usługi do innej spółki powiązanej. W takim przypadku Klient zostanie poinformowany o dokonanej cesji (np. poprzez informację w serwisie lub wiadomość e-mail). Cesja nie zwalnia Dostawcy z odpowiedzialności za należyte wykonanie umowy przed datą przejęcia obowiązków przez podmiot trzeci.
  3. Dostawca może dokonywać **zmian Regulaminu** z ważnych przyczyn prawnych lub organizacyjnych (np. zmiana przepisów prawa dotyczących świadczonych usług, zmiany w funkcjonalnościach Usługi lub w danych teleadresowych Dostawcy). O każdej planowanej zmianie Regulaminu Dostawca poinformuje Klientów z co najmniej **14-dniowym wyprzedzeniem** przed datą wejścia w życie zmian – poprzez komunikat na stronie internetowej oraz (lub) wysłanie wiadomości e-mail na adres Klienta przypisany do jego konta.
  4. Jeżeli Klient nie akceptuje planowanych zmian, powinien przed datą ich wejścia w życie wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym (zgodnie z §4 Regulaminu). Brak złożenia takiego wypowiedzenia przed datą wejścia zmian w życie i dalsze korzystanie z Usługi po tej dacie jest równoznaczne z akceptacją nowego Regulaminu.
  5. Jeżeli jakiekolwiek postanowienie niniejszego Regulaminu okaże się nieważne lub nieskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień Regulaminu. W miejsce nieważnego postanowienia stosuje się odpowiednie przepisy prawa, a w razie ich braku – postanowienie możliwie najbliższe celowi gospodarczemu nieważnej lub nieskutecznej klauzuli
  6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, w tym Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
  7. Niniejsza umowa (Regulamin) podlega **prawu polskiemu**. Wszelkie spory powstałe na tle świadczenia Usługi będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne. Strony zgodnie postanawiają, że właściwym miejscowo będzie **sąd właściwy dla siedziby Dostawcy**, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa (w szczególności dotyczące konsumentów) stanowią inaczej.
  8. Niniejszy Regulamin w aktualnej wersji obowiązuje od dnia 29.07.2025 i jest dostępny na stronie internetowej Dostawcy.