

# Regulamin usługi IdoBooking

Obowiązujący od 1 stycznia 2021 r.

## §1 - Definicje

1. **Operator** – IAI Sp. z o.o. w Szczecinie, al. Piastów 30, 71-064 Szczecin; wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Szczecin – Centrum w Szczecinie, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem: 0000751279; NIP: 5252767146; REGON: 381595506; o kapitale zakładowym 820.000,00 zł (dawniej IAI S.A. w Szczecinie)
2. **Strona internetowa Operatora** – strona internetowa umieszczona pod adresem [www.idosell.com/pl/booking/](http://www.idosell.com/pl/booking/),
3. **Merchant** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą jednoosobową działalność gospodarczą podlegającą wpisowi do Centralnej Ewidencji i Informacji Gospodarczej albo przedsiębiorca wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego będący spółką akcyjną, z ograniczoną odpowiedzialnością, jawną, partnerską, komandytową, komandytowo-akcyjną, prostą spółką akcyjną, spółką europejską albo przedsiębiorca wpisany do analogicznych rejestrów prowadzonych przez właściwe organy państw Unii Europejskiej, który ma zawartą umowę na Usługę albo jest na etapie zawierania tej umowy albo umowy cesji i miejsce głównego wykonywania działalności gospodarczej albo jego siedziba zlokalizowana jest na terytorium Unii Europejskiej, za wyjątkiem krajów Skandynawii (Dania, Szwecja, Finlandia, ), Rumunii, Bułgarii. Merchant obowiązany jest do wypełnienia przedstawionej mu przez Operatora ankiety KYC. Jeżeli jeden podmiot zamawia wiele Paneli administracyjnych, przez Merchanta przyjmuje się każdy Panel administracyjny osobno.
4. **Klient** - podmiot nie będący Merchantem, w szczególności jest to jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, posiadająca zdolność do zaciągania we własnym imieniu zobowiązań oraz nabywania praw lub Konsument, który ma zawartą umowę na usługę albo jest na etapie zawierania tej umowy albo umowy cesji. Jeżeli jeden podmiot zamawia wiele Paneli administracyjnych, przez Klienta przyjmuje się każdy Panel administracyjny osobno.
5. **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. **KYC** – ankieta lub procedura mające na celu identyfikację lub weryfikację danych Merchanta zgodnie z właściwymi przepisami dotyczącymi przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy (ang. *Know Your Customer*).
7. **Usługa lub Usługa Operatora** - Usługa IdoBooking świadczona dla Klienta lub Merchanta Operatora za pośrednictwem Strony internetowej Operatora pozwalająca na prowadzenie stron internetowych lub osadzanie Widgetów umożliwiających prowadzenie rezerwacji przez Internet, w której skład wchodzi Aplikacje Pomocnicze.
8. **Klient Rezerwujący** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną dokonująca rezerwacji przez stronę internetową lub widget Klienta lub Merchanta przy pomocy Usługi operatora.
9. **Regulamin** - niniejszy regulamin, obowiązujący zarówno dla obsługi przez Operatora jak i Affiliate Partner.
10. **Log** – dziennik zdarzeń Usługi, serwera WWW lub innego komponentu Usługi.
11. **API** – otwarty interfejs programistyczny, z którym komunikują się programy uruchamiane na innych systemach niż chmura Operatora w tym aplikacje pisane przez Operatora, ale instalowane na urządzeniach informatycznych, cyfrowych i telekomunikacyjnych kontrolowanych przez Klienta lub Merchanta lub indywidualnie pisane aplikacje tworzone przez programistów Klienta lub Merchanta.

12. **Oplata abonamentowa** - uiszczane z góry przez Klienta lub Merchanta wynagrodzenie za Usługi świadczone w pewnym okresie, wymienione w regulaminie i cenniku w pozycji "opłaty abonamentowe". Plan Abonamentowy w przypadkach opisanych w Regulaminie może być skalkulowany indywidualnie. Oplata abonamentowa obejmuje jeden okres rozliczeniowy.
13. **Oplata aktywacyjna** - uiszczane z góry przez Klienta lub Merchanta wynagrodzenie za aktywację Usługi.
14. **Oplata dodatkowa** - uiszczana doraźnie opłata za usługi wymienione w cenniku w pozycji "opłaty dodatkowe", naliczana na życzenie Klienta lub Merchanta lub automatycznie, po przekroczeniu ograniczeń ilościowych Usługi.
15. **Przedmiot rezerwacji** - Każdy element oferty Klienta lub Mrchanta, który będzie przez niego wprowadzony do Usługi jako potencjalnie możliwy do sprzedania Klientowi Rezerwującemu, bez względu na jego ustawione parametry.
16. **Osoba trzecia** - osoba prawna, fizyczna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, nie związana bezpośrednio z Klientem lub Merchantem lub Operatorem.
17. **Domena** - unikalny w skali sieci Internet ciąg znaków alfanumerycznych identyfikujących stronę internetową.
18. **Aktywacja (usługi)** - udostępnienie Klientowi lub Merchantowi funkcjonalności i zasobów oferowanych przez daną Usługę. Aktywacja usługi następuje po zaksięgowaniu przez Operatora opłaty aktywacyjnej.
19. **Cennik (usługi)** - Wykaz szczegółowych świadczeń, wraz z ich cenami, obejmujących opłaty administracyjne, abonamentowe, serwisowe i dopłaty, udostępniony na stronie internetowej Operatora. Jeżeli Klient lub Merchant obsługiwany jest przez Affiliate Partner może on stosować własny Cennik w zakresie wykonywanych przez siebie usług.
20. **Waluta rozliczeniowa** – waluta, w której prowadzone jest Saldo i rozrachunki z Klientem lub Merchantem.
21. **Spam** - przesyłana pocztą elektroniczną lub instalująca się na komputerze Klient Rezerwacji 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.
22. **Panel administracyjny** - narzędzie do zarządzania Usługą, wymagające przedstawienia danych uwierzytelniających.
23. **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.
24. **Dane bilingowe** - dane firmy Klienta lub Merchanta. 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 lub Merchant jest płatnikiem VAT.
25. **Widget** – interfejs do prezentacji oferty i wykonywania rezerwacji i zakupów miejsc lub usług dedykowany dla kontrahentów Klienta lub Merchanta, zapewniający indywidualne cechy wizualne i nawigacyjne.
26. **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 lub w przypadku rozwiązań indywidualnych ustalonych bezpośrednio pomiędzy Klientem a Operatorem.
27. **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).
28. **Saldo minimalne** – poziom salda, po osiągnięciu którego Operator nie ma obowiązku świadczenia Usługi, w tym wyświetlania Widgetu.

29. **Rachunek Operatora** – rachunek bankowy lub konto w systemie płatności internetowych, wskazany przez Operatora jako właściwy do dokonywania opłat za Usługę w danej Walucie rozliczeniowej.
30. **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.
31. **Blog IAI** – system przekazywania informacji wszystkim Klientom lub Merchantom 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.
32. **Komunikat (Ticket)** – wiadomość wysłana z BOK przy pomocy specjalnego systemu do komunikacji między Klientem lub Merchantem, a Operatorem. Każdy Komunikat oprócz treści opatrzone jest imieniem i nazwiskiem osoby wysyłającej oraz datą i godziną jego wysłania. Komunikaty po wysłaniu nie mogą być modyfikowane.
33. **Forma pisemna** – do zachowania formy pisemnej czynności prawnej wystarcza złożenie własnoręcznego podpisu na dokumencie obejmującym treść oświadczenia woli.
34. **Forma elektroniczna** - do zachowania elektronicznej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci elektronicznej i opatrzenie go kwalifikowanym podpisem elektronicznym, przesłany drogą email lub jako załącznik do komunikatu.
35. **Forma dokumentowa** - do zachowania dokumentowej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie.
36. **BOK** – wydzielona część Usługi, wymagająca do dostępu podania Danych uwierzytelniających, umożliwiająca zarządzanie kontem Klienta lub Merchanta w Usłudze, używania Komunikatów, dokonywania rozliczeń z Operatorem i dokonywania innych czynności nie mających bezpośrednio związku z zarządzaniem Stroną.
37. **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.
38. **Channel Manager** – funkcjonalności Usługi umożliwiające automatyczną integrację z zewnętrznymi systemami agregującymi oferty noclegowe, prowadzonymi przez Osoby trzecie.
39. **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).
40. **Prace serwisowe** - to prace zlecone Operatorowi w formie komunikatów przez Klienta lub Merchanta, wykonywane w modelu Time&Material, których celem jest dostosowanie parametrów i funkcjonalności usługi do indywidualnych potrzeb Klienta lub Merchanta.
41. **Saldo BOK** - zapis historii operacji prowadzonych pomiędzy Merchantem, Klientem a ich Klientami (w tym w szczególności wpłat dokonywanych odpowiednio za pośrednictwem usług IAI Pay i IAI Broker), pokazujący aktualną różnicę między stanem wpłat i stanem wypłat wykonanych przez Merchanta lub Klienta. Poziom salda rozumiany jest jako różnica pomiędzy wpłatami, a wypłatami.
42. **Całkowity koszt płatności** – suma wszystkich prowizji i opłat poniesionych przez Operatora w celu realizacji płatności na rzecz Merchanta w ramach usługi IAI Pay.

43. **PIN** - indywidualny sześciocyfrowy numer nadawany Klientowi/Merchantowi przez Operatora, wysyłany na numer telefonu komórkowego Klienta/Merchanta po założeniu panelu Sklepu Internetowego przez Klienta/Merchanta w celu umożliwienia mu podpisywania dokumentów, wprowadzania zmian i danych wymagających potwierdzenia tożsamości.
44. **Numer telefon komórkowego** - numer telefonu obowiązkowo podawany przez Merchanta/Klienta przy zawieraniu umowy, na który Operator wysyła numer PIN w celu umożliwienia mu podpisywania dokumentów, wprowadzania zmian i danych wymagających potwierdzenia tożsamości.

## §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. Jakikolwiek zachowania Klienta lub Merchanta i Operatora sprzeczne z treścią Regulaminu będą powodować skutki wynikające bezpośrednio z treści Regulaminu oraz z obowiązujących przepisów prawa.

## §3 - Sposób zawarcia umowy z Klientem i prace wdrożeniowe

1. O ile niniejszy Regulamin nie stanowi inaczej - do zawarcia umowy dochodzi za pośrednictwem narzędzi znajdujących się na stronie internetowej Operatora w następujących krokach: zapoznanie się z postanowieniami obowiązującego Regulaminu i Cennika, zaakceptowanie postanowień Regulaminu i Cennika, które stanowią integralną część zawartej umowy, złożenie zamówienia dokonanie wpłaty Opłaty aktywacyjnej. Po zaksięgowaniu u Operatora Opłaty Aktywacyjnej - następuje Aktywacja Usługi. Zawarta umowa jest na czas nieokreślony. Wygenerowanie umowy przez BOK w formie dokumentowej ma charakter wtórny do powyższych czynności, ale jest niezbędne do korzystania z dodatkowych usług oferowanych przez Operatora.
2. Klient lub Merchant, zawierając umowę, oświadcza, iż nazwa tej Usługi i oferowane przez nią usługi i nie naruszają praw Osób trzecich lub prawa obowiązującego w krajach, w których prowadzona jest sprzedaż. W razie poniesienia przez Operatora jakiegokolwiek szkody, spowodowanej używaniem przez Klienta lub Merchanta nazwy Usługi lub udostępnieniem oferty naruszającej prawa Osób trzecich lub prawo obowiązujące w krajach, w których prowadzona jest sprzedaż, Klient lub Merchant zobowiązuje się szkodę tę naprawić w pełnej wysokości.
3. Klient i Merchant zobowiązani są do przedstawienia prawdziwych i aktualnych Danych bilingowych podczas zamawiania Usługi. Operator w ramach procedur oceny ryzyka Merchanta oraz weryfikacji danych w ramach procedur przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy (AML), beneficjentów rzeczywistych (BO) oraz osób eksponowanych politycznie (PEP) ma prawo cyklicznie i wyrywkowo kontrolować te dane i wymagać od Merchanta ich uzupełnienia lub zmiany zgodnie z najlepszą wiedzą Merchanta. 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 Merchanta/Klienta.
4. Klient lub Merchant podczas zamawiania Usługi dokonuje wyboru jednego z Cenników oferowanych przez Operatora.
5. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy z Klientem lub Merchantem, a także Klientem będącym Konsumentem, w przypadku gdy Konsument posiada złą historię współpracy z Operatorem lub innym Klientem Operatora (zaległości płatnicze, oszustwa, wprowadzanie w błąd, rezygnacje z usług niezgodnie z zasadami i podobne). W przypadku odmowy zawarcia umowy Klient lub Merchant nie zostanie obciążony żadnymi opłatami.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za problemy wynikające z opóźnień zawinionych przez Osoby trzecie (banki, poczta, rejestratorzy domen itp.). Jeżeli Klientem jest konsument, wówczas Operator ponosi odpowiedzialność tylko za problemy wynikające z opóźnień zawinionych przez Osoby trzecie,

za pomocą których świadczy Usługi na zasadach i do wysokości wskazanych w niniejszym Regulaminie

7. Wysokość kwoty pierwszej opłaty określona jest w Cenniku Usługi.
8. Operator przyznaje Klientowi lub Merchantowi Okres rozruchowy, który wynosi 30 dni od momentu instalacji Usługi. Okres rozruchowy jest czasem, podczas którego Klient może zapoznać się dokładnie z funkcjonowaniem Panelu administracyjnego i Usługi.
  1. Jeżeli Klient lub Merchant w trakcie okresu rozruchowego Komunikatem zgłosi chęć rezygnacji z Usługi, środki za opłatę abonamentową zostaną mu zwrócone.  
W trakcie Okresu rozruchowego nie jest pobierana prowizja od wartości wszystkich zrealizowanych rezerwacji online.
9. W przypadku zawinionego przez Operatora znacznego opóźnienia prac wdrożeniowych w stosunku do oferty na Stronie internetowej Operatora, Klient lub Merchant ma prawo złożenia wniosku o wydłużenie Okresu rozruchowego proporcjonalnie do czasu opóźnienia. Operator dokonuje wydłużenia okresu rozruchowego poprzez zasilenie Salda kwotą wyliczoną jak w §3 pkt. 9, przeliczoną proporcjonalnie do wnioskowanego okresu.
10. Jeżeli Operator i Klient lub Merchant nie podpisali porozumienia wdrożeniowego wskazującego zakres, koszt lub funkcjonalność wdrożenia, przyjmuje się, że wszelkie modyfikacje uzgodnione pomiędzy Operatorem i Klientem lub Merchantem będą wprowadzane na zasadach ogólnych określonych w Cenniku.
11. Na etapie zawierania umowy za pośrednictwem narzędzi znajdujących się na stronie internetowej Operatora, albo w terminie późniejszym wyznaczonym limitem sześciu logowań do panelu administracyjnego - Klient lub Merchant 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.
12. Brak wypełnienia formularza umowy albo wypełnienie go błędnie lub niekompletnie może spowodować blokadę niektórych funkcjonalności Usługi albo rozwiązanie umowy ze skutkiem natychmiastowym.
13. Umowa podlega cesji, pod warunkiem respektowania wszystkich postanowień niniejszego Regulaminu przez strony dokonujące cesji. Cesja jest przeprowadzana w BOK przez Klienta lub Merchanta albo przez osobę, której Klient lub Merchant udzielił pełnomocnictwa, za zgodą Operatora - pod rygorem nieważności. Cesjonariusz jest zobowiązany do wypełnienia formularza umowy dostępnego w BOK w terminie określonym w pkt 11 i pod rygorem skutków określonych w pkt 12.

#### **§4 - Ochrona danych osobowych i polityka prywatności**

1. Przetwarzanie danych osobowych podanych przez Klienta lub Merchanta 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 lub Merchanta w celach marketingowych.
1. W celach związanych z bezpieczeństwem i podnoszeniem jakości usług, monitoringiem objęte są wszystkie rozmowy telefoniczne, jak i prowadzone w ramach połączenia online. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest zgoda Klienta/Merchanta wyrażona przez kontynuację rozmowy. Zarejestrowane rozmowy będą udostępniane jedynie upoważnionym osobom lub organom.
2. Na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO Operator dokonuje przetwarzania danych osobowych Klienta lub Merchanta w postaci profilowania usług rezerwacyjnych świadczonych przez Klienta lub Merchanta w zakresie obsługi klienta i marketingu. Operator nie podejmuje względem Klienta lub Merchanta 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@idosell.com.
4. Operator będzie przechowywał dane osobowe Klienta lub Merchanta 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 lub Merchanta 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 lub Merchantowi 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 lub Merchanta, o której mowa w art. 6 ust. 1 lit. a) RODO, Klient lub Merchant 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 lub Merchant ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. Podanie danych osobowych przez Klienta lub Merchanta 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 lub Merchanta w tym danymi Klientów Rezerwujących i niedostępniania tych danych osobom nieuprawnionym oraz do należytego zabezpieczenia tych informacji przed dostępem wszelkich osób nieuprawnionych. Operator nie może wykorzystywać tych danych w celach innych niż wskazane w §4 ust. 1 i 2 Regulaminu.
11. Operator ma prawo wykorzystania informacji Klienta lub Merchanta wyłącznie w sposób zagregowany nie pozwalający na identyfikację Klienta lub Merchanta lub Klienta Rezerwującego, na potrzeby przygotowywanych przez siebie raportów.
12. O ile Klient lub Merchant nie zgłosi zastrzeżenia, Operator ma prawo do opublikowania podstawowych danych Klienta lub Merchanta (nazwa firmy, adres strony internetowej) na liście referencyjnej Operatora. Na żądanie Klienta lub Merchanta Operator zobowiązuje się niezwłocznie usunąć dane Klienta lub Merchanta ze swojej listy referencyjnej.
13. Jeżeli Klient lub Merchant 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 lub Merchant 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. Klient lub Merchant 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 Rezerwujących 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 lub Merchantem, a Osobą trzecią. Operator nie odpowiada za konsekwencje udostępnienia tych danych Osobie trzeciej.
14. Klient lub Merchant korzystając z Affiliate Partner External Services powierza Affiliate Partners przetwarzanie danych osobowych Klientów Rezerwujących w zakresie i celu koniecznym do zrealizowania usługi, co obliguje go do zawarcia z Affiliate Partners odpowiedniej umowy.
15. Wszystkie dane powstałe w wyniku używania Usługi uznaje się za własność Klienta lub Merchanta. Własność ta nie obejmuje:
  - a. Prawa do posiadania programu stanowiącego Usługę Operatora
  - 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.
16. W przypadku wyświetlenia planszy technicznej w przypadku prac konserwacyjnych, awarii lub zablokowania Widgetu lub Usługi, Klient lub Merchant 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 lub Merchant oświadcza, że jest administratorem danych osobowych Klientów Rezerwujących w ramach swoich usług polegających na rezerwacjach miejsc, zasobów i usług działających w oparciu o wykorzystywane przez siebie Oprogramowanie 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 lub Merchant wyrażając zgodę na realizację Usługi oraz akceptując niniejszy Regulamin powierza Operatorowi przetwarzanie danych osobowych swoich Klientów Rezerwujących, 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 lub Merchanta 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 lub Merchant wyraża ogólną zgodę na korzystanie przez Operatora z usług innych podmiotów przetwarzających. Operator zobowiązuje się informować Klienta lub Merchanta o wszelkich zamierzonych zmianach dotyczących dodania lub zastąpienia innych podmiotów przetwarzających, dając tym samym Klientowi lub Merchantowi możliwość wyrażenia sprzeciwu wobec takich zmian w terminie 7 dni od dnia poinformowania. W przypadku wyrażenia przez Klienta lub Merchanta sprzeciwu § 7 ust. 5 znajduje zastosowanie.
8. Jeżeli do wykonania w imieniu Klienta lub Merchanta 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 lub Merchantem, 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, pełna odpowiedzialność wobec Klienta lub Merchanta za wypełnienie obowiązków tego innego podmiotu przetwarzającego spoczywa na Operatorem - ograniczona do wysokości 1-miesięcznej Opłaty abonamentowej. W przypadku szkody przewyższającej wysokość 1-miesięcznej Opłaty abonamentowej, Klient lub Merchant może dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
9. Biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, Operator w miarę możliwości zobowiązuje się pomagać Klientowi lub Merchantowi 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 lub Merchanta 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 udostępnia Klientowi lub Merchantowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków dla zgodnego z prawem przetwarzania danych osobowych oraz umożliwia Klientowi lub Merchantowi lub audytorowi upoważnionemu przez Klienta lub Merchanta przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji, i przyczyni się do nich.
12. Operator ponadto udostępni Klientowi lub Merchantowi do wglądu na żądanie Politykę ochrony danych Klienta lub Merchanta (w częściach istotnych dla Klienta lub Merchanta) w celu wykazania, że Operator wywiązuje się z obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu.
13. Klient lub Merchant zgłasza poprzez system Komunikatów prośby o przeprowadzenie audytu u Operatora lub przejrzenie Polityki ochrony danych do Inspektora Ochrony Danych Operatora.
14. Po otrzymaniu przez Operatora prośby, Operator i Klient lub Merchant 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 przekaże Klientowi lub Merchantowi dodatkowe szczegóły dotyczące wszelkich obowiązujących opłat i podstawę do ich obliczenia, przed dokonaniem takiego przeglądu lub audytu. Klient lub Merchant będzie odpowiedzialny za wszelkie opłaty naliczone przez audytora wyznaczonego przez Klienta lub Merchanta w celu wykonania takiego audytu.
16. Operator może wnieść na piśmie sprzeciw wobec audytora wyznaczonego przez Klienta lub Merchanta 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 lub Merchanta wyznaczenia innego audytora lub przeprowadzenia audytu samodzielnie.
17. Operator niezwłocznie informuje Klienta lub Merchanta, 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 lub Merchanta za szkody spowodowane przetwarzaniem powierzonych danych osobowych Klienta lub Merchanta wyłącznie, gdy nie dopełnił obowiązków, które RODO nakłada na niego bezpośrednio, lub gdy działał poza zgodnymi z prawem instrukcjami Klienta lub Merchanta lub wbrew tym instrukcjom – do wysokości 1-miesięcznej Opłaty abonamentowej, a w przypadku Klienta lub Merchanta będącego Konsumentem – w pełnej wysokości. W przypadku szkody przewyższającej wysokość 1-miesięcznej Opłaty abonamentowej, Klient lub Merchant może dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
19. Postanowienia § 4 ust. 18 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. Jeżeli Klientem jest Konsument, wówczas za dzień wpłaty uznaje się dzień zaksięgowania przelewu na jego Koncie.
3. Operator zasila saldo Klienta lub Merchanta kwotą, która trafiła na Rachunek Operatora. Wszelkie prowizje wynikające z dokonania płatności obciążają Klienta
  - a. W przypadku dokonania wpłaty przez Klienta lub Merchanta w walucie innej niż Waluta rozliczeniowa Operator zasili Saldo Klienta lub Merchanta 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 lub Merchanta jeżeli będą tego wymagały względy księgowe.



- c. Na potwierdzenie wszelkich kosztów oraz wysokości wpłat na żądanie Klienta lub Merchanta, Operator udostępni wyciąg z Konta Operatora dokumentujący daną operację.
  - d. Jeżeli Klient lub Merchant 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 lub Merchanta 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 Klient/Merchant opłaca wystawioną raz w miesiącu automatycznie przez Operatora fakturę VAT lub fakturę pro-formę w terminie w niej wskazanym. Dodatkowe zasady:
- a. Po 30 dniach po terminie płatności faktury VAT lub pro-formy, jeżeli jest ona nieopłacona w całości, Klientowi lub Merchantowi może zostać ograniczona możliwość korzystania z Usługi;
  - b. Po 35 dniach po terminie płatności faktury VAT lub pro-formy, jeżeli jest ona nieopłacona w całości, Operator może zastosować procedurę jak w §5 pkt 11 c. Klientowi lub Merchantowi zostają naliczone opłaty dodatkowe wskazane w §6 pkt 6 b i d.
  - c. 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 lub Merchanta 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 Usługi, 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 lub Merchant nie ustalą inaczej, Saldo minimalne wynosi:
- a. kwota mniejsza od zera, dla Klientów lub Merchantów posiadających firmę na terytorium Polski, i posiadają potwierdzoną współpracę z Operatorem dobrą historię płatniczą.

- b. zero dla wszystkich pozostałych Klientów lub Merchantów
  - c. kwota większa od zera odpowiadającej rocznemu abonamentowi i dopłatom za dodatkowe widgety dla Klientów nie posiadają firmy na terytorium Polski.
9. Saldo jest zmniejszane poprzez:
  - a. Naliczenie opłat cyklicznych wraz z nastaniem kolejnego okresu rozliczeniowego.
  - b. Naliczenie prowizji zgodnie z Cennikiem
  - c. Zatwierdzenie górnego kosztu zadania płatnego w wysokości zaakceptowanego kosztu.
  - d. Zamówienie subskrypcji płatnej Aplikacji Pomocniczej.
  - e. Naliczenie opłaty dodatkowej zgodnej z Cennikiem.
10. Saldo jest zwiększane poprzez:
  - a. Zaksięgowanie wpłaty.
  - b. Otrzymanie prezentu lub po pozytywnym dla Klienta lub Merchanta 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. W przypadku rozliczeń w ramach systemu pre-paid Klient/Merchant zasila Saldo dowolną kwotą, w dowolnym czasie. Jeżeli stan Salda minimalnego będzie poniżej zera, Operator ma prawo odmówić wykonywania Usługi, w tym wyświetlania Widgetu 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 lub Merchant posiada wiele paneli administracyjnych. Dodatkowe zasady:
  1. jeżeli Saldo minimalne będzie ujemne przez 3 dni Klientowi lub Merchantowi może zostać ograniczona możliwość korzystania z Panelu administracyjnego wyłącznie do kwestii rozliczeniowych.
  2. jeżeli Saldo minimalne będzie ujemne przez kolejne 4 dni Klientowi lub Merchantowi mogą zostać zablokowane wszystkie Widgety działające w danym Panelu administracyjnym.
  3. jeżeli Saldo minimalne będzie ujemne przez 18 dni Operator może wystawić fakturę VAT w wysokości zadłużenia Salda oraz przedsądowe wezwanie do zapłaty. Klientowi lub Merchantowi zostają naliczone opłaty zgodnie z §6 pkt 6 b i d, zgodnie z obowiązującym Cennikiem Ponadto, Operator może rozwiązać umowę zawartą z Klientem lub Merchantem na czas nieokreślony z winy Klienta lub Merchanta na skutek zaległości w płatnościach. O wystawieniu faktury VAT, przedsądowego wezwania do zapłaty oraz rozwiązaniu umowy - Klient lub Merchant otrzymuje powiadomienie w formie Komunikatu. Przedsądowe wezwanie do zapłaty wysyłane jest na adres siedziby lub wskazany w CEIDG adres dla doręczeń Klienta lub Merchanta.
12. Jeżeli Klient lub Merchant posiada zgromadzone na Saldzie BOK środki, a jednocześnie ma zadłużenie w płatnościach za Usługę, Operator ma prawo do automatycznego transferu tych środków na Saldo celem pokrycia zadłużenia. Operator uznaje tę akcję za tożsamą z samodzielną wypłatą przez Klienta /Merchanta środków z Salda BOK, a następnie wpłatą na Saldo celem uregulowania zadłużenia.
13. Operator wskazuje dla każdej Waluty rozliczeniowej właściwy Rachunek Operatora.
14. Środki zgromadzone na saldzie BOK Klienta przekazywane są Klientowi na jego żądanie na rachunek bankowy w Polsce i pobierana jest za to opłata zgodnie z niniejszym Regulaminem i Cennikiem Usługi.
15. Merchant/Klient ma możliwość dokonywania opłat na rzecz Operatora za pośrednictwem kart płatniczych na podstawie stałego zlecenia pozwalającego na dokonywanie tych opłat w sposób zautomatyzowany. Płatności Cykliczne będą uruchomione pod warunkiem wyrażenia zgody przez Merchanta/Klienta na pobieranie środków ze wskazanej przez niego karty płatniczej do czasu aż Klient/Merchant zgodę tę odwoła. W przypadku niemożności obciążenia karty Merchant/Klient zostanie poproszony przez Operatora o podjęcie akcji dokonania opłaty samodzielnie.

## §6 – Zmiany do umowy

1. Nowa wersja Regulaminu i Cennika wprowadzana jest na czas nieokreślony lub do czasu opublikowania nowej wersji Regulaminu lub Cennika.
2. Regulamin stanowi integralną część łączącej strony Umowy od dnia jej zawarcia, 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 Blog IAI.
3. Operator będzie informował Klienta lub Merchanta na stronie głównej Panelu administracyjnego, poprzez system Bloga IAI 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 Regulaminie i Cenniku:
  - a. Klient lub Merchant zostanie poinformowany o ewentualnie planowanej zmianie Regulaminu lub Cennika przynajmniej z wyprzedzeniem jednego okresu abonamentowego.
  - b. Klientowi lub Merchantowi 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. Klient lub Merchant ma prawo wskazania w tej sytuacji okresu wypowiedzenia jedno-, dwu- lub trzymiesięcznego ze skutkiem na koniec miesiąca. W przypadku braku wskazania 2 miesięcznego okresu wypowiedzenia, przyjmuje się że okres wypowiedzenia wynosi 3 miesiące.
  - c. W przypadku złożenia wypowiedzenia, przed wejściem w życie nowego Cennika i Regulaminu, jeżeli zostanie to przez Klienta lub Merchanta 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 lub Merchantowi 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.
5. Klient lub Merchant może zmieniać lub zlecać zmiany parametrów usługi przy pomocy Panelu administracyjnego.
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. Klient lub Merchant nie dotrzymał terminu wypowiedzenia.
  - b. Nastąpiła prolongata terminu płatności faktury zgodnie z §5 pkt 4.c.
  - c. W przypadku zamówienia usług dodatkowych o charakterze cyklicznym, Operator może przyjąć, że Klient oczekuje ich cyklicznego utrzymania. Jeżeli Klient lub Merchant nie zgłosi przynajmniej na 3 tygodnie przed zakończeniem okresu rozliczeniowego Usługi dodatkowej, chęci rezygnacji z niej Operator przedłuży ważność usługi o jeden Okres rozliczeniowy.
  - d. nastąpiło usunięcie panelu administracyjnego na skutek rozwiązania umowy z winy Klienta lub Merchanta z powodu nieregulowania należności;
7. Jeżeli Operator udostępnia dla Klienta lub Merchanta 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. Klient zmienia Cennik dokonuje jednocześnie zmiany Waluty rozliczeniowej.
8. Klient lub Merchant nie może dokonać zmiany Waluty rozliczeniowej bez zmiany Cennika.
9. Jeżeli Klient lub Merchant dokonuje zmiany Waluty rozliczeniowej i Saldo jest dodatnie:

- a. Klient lub Merchant 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 lub Merchant zgodnie z §6 pkt. 9.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 lub Merchant nie może zgłaszać w trybie opisanym w §5 pkt 5 wniosku o zwrot nadwyżki Salda wynikającego z przewalutowania zgodnie z §6 pkt 9.b.
10. Klient lub Merchant nie może dokonać zmiany Waluty rozliczeniowej, gdy Saldo jest ujemne.

## §7 - Rozwiązanie umowy

- 1 Umowa może zostać wypowiedziana przez Klienta lub Merchanta z zachowaniem minimum jedno miesięcznego okresu wypowiedzenia, a przez Operatora z zachowaniem co najmniej trzymiesięcznego 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.
  1. Wypowiedzenie umowy przez Klienta lub Merchanta pod rygorem nieważności następuje w BOK w formie dokumentowej albo w formie pisemnej. Jeżeli wypowiedzenie w formie papierowej składa Klient lub Merchant, przesyła je na adres siedziby Operatora, a jeżeli Operator, to przesyła je na ostatnie, podane przez Klienta, dane Kontaktowe. W sytuacjach wskazanych w treści Regulaminu i Załączników rozwiązanie umowy ze skutkiem natychmiastowym może nastąpić w formie komunikatu.
  2. W okresie wypowiedzenia wszelkie niezrealizowane prace zlecone przez Klienta lub Merchanta, w przypadku ich niezakończenia przed końcem okresu wypowiedzenia, zostaną rozliczone tak jak by zostały wykonane w ostatnim miesiącu okresu wypowiedzenia.
  3. Klient lub Merchant zobowiązuje się udostępniać przez cały czas trwania umowy, poprawne dane bilingowe. Jeżeli Klient lub Merchant zmieni dane bilingowe jest on zobowiązany powiadomić Operatora Komunikatem o zmianie danych i dostarczyć kopię dokumentów firmy potwierdzających dokonanie zmian niezależnie od uprawnień Operatora określonych w § 3 pkt 3
  4. Podanie nieprawdziwych Danych bilingowych, brak ich aktualizacji przez co najmniej dwa Okresy rozliczeniowe po dokonaniu ich zmiany, brak zgłoszenia Cesji przez co najmniej jeden Okres rozliczeniowy po fakcie przeniesienia własności Panelu administracyjnego, wykreślenie działalności gospodarczej z odpowiedniego rejestru albo zawieszenie prowadzonej działalności oraz wykorzystywanie Usługi nadal jako Przedsiębiorca a nie Konsument oraz wyrażenie sprzeciwu, o którym mowa w § 4a ust. 7 niniejszego Regulaminu, upoważnia Operatora do zaprzestania świadczenia Usługi i rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, .
  5. Operator zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, z winy Klienta lub Merchanta, jeżeli:
    - a. w sposób rażąco zostaną naruszone postanowienia Regulaminu, w szczególności z powodu powstania zaległości w płatnościach za Usługę;
    - b. w sposób rażąco zostaną naruszone obowiązujące przepisy prawa polskiego lub kraju na terenie którego prowadzona jest sprzedaż, w tym, jeżeli Klient lub Merchant będzie sprzedawał nielegalne usługi, pochodzące z nielegalnych źródeł, wysyłał spam lub zaistnieje podejrzenie nadużycia lub przestępstwa, nieprzestrzeganie zakazu dystrybucji produktów lub usług, o których mowa §2 ust. 4 Załącznika nr 1 do niniejszego Regulaminu,
    - c. Usługa będzie wykorzystywana niezgodnie ze swoim przeznaczeniem lub Klient lub Merchant będzie działał celowo na szkodę Operatora.

6. Jeżeli Klientem jest Konsument przysługują mu w stosunku do Operatora odpowiednio uprawnienia opisane w ust. 6 powyżej.
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 lub Merchantowi środków wynikających z dodatniego Salda, które zostanie potrącone z należnością Operatora wobec Klienta z tytułu kary umownej o charakterze gwarancyjnym za nienależyte wykonywanie zobowiązania za niewykorzystany okres, w którym Usługa przy należyтым wykonywaniu przez Klienta lub Merchanta jego zobowiązań byłaby przez Operatora wykonywana.
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, nie wcześniej niż w terminie 1 miesiąca od dnia ustania Umowy lub 14 dni od momentu otrzymania polecenia od Klienta lub Merchanta w Formie pisemnej.
9. W trakcie trwania okresu wypowiedzenia, gdy umowę wypowiedział Klient lub Merchant, ma on prawo do jego odwołania i kontynuowania korzystania z Usługi. W przypadku gdy wypowiedzenie nastąpiło w wyniku okoliczności opisanych w §6 pkt 4.b odwołanie wypowiedzenia oznacza akceptację nowego Cennika i Regulaminu.
10. Jeżeli Klientem jest Konsument, wówczas akceptując niniejszy Regulamin wyraża zgodę na rozpoczęcie spełniania świadczenia, którego przedmiotem jest dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i oświadcza, że został poinformowany o utracie prawa odstąpienia od umowy w okolicznościach, o których mowa w art. 38 pkt 13 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r., poz. 827 ze zm.).

## §8 - Warunki szczególne świadczenia usług Operatora

- 1 Operator zobowiązuje się do stałego i nieprzerwanego świadczenia Usług, za które Klient lub Merchant 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 lub Merchantów z odpowiednim wyprzedzeniem.  
Operator nie utrzymuje Usług wykorzystywanych niezgodnie ze swoim przeznaczeniem.  
Z chwilą wygaśnięcia Usługi, tracą jednocześnie ważność wszystkie usługi cykliczne działające w domenie tej Usługi, niezależnie od długości opłaconego abonamentu.  
Operator ma prawo zmienić Klientowi lub Merchantowi Plan Abonamentowy, gdy dotychczasowy plan abonamentowy nie jest już oferowany.  
Jeżeli Klient lub Merchant w ramach Usługi obsługuje ponad sto Przedmiotów Rezerwacji Operator ma prawo zmienić Klientowi lub Merchantowi Plan Abonamentowy na indywidualnie skalkulowany.  
Powrót na standardowy Plan Abonamentowy możliwy jest po dwunastu Okresach Rozliczeniowych.  
Opłata abonamentowa i opłaty dodatkowe naliczane są dla wszystkich Widgetów w jednym panelu łącznie. Opłata aktywacyjna naliczana jest przy aktywacji pierwszego Widgetu. Przy aktywacji kolejnego Widgetu naliczana jest opłata aktywacyjna za dodatkowy Widget zgodna z Cennikiem.  
Po zmianie Planu Abonamentowego z Prowizyjnego na Płaski, powrotna zmiana Planu Abonamentowego może nastąpić nie wcześniej niż po dwunastu Okresach Rozliczeniowych.  
W Abonamencie Prowizyjnym, oprócz abonamentu naliczanego co dwa miesiące Okresów Rozliczeniowych, w każdym Okresie Rozliczeniowym naliczana jest Prowizja w kwocie 1% łącznej wartości rezerwacji składanej przez Widget lub takiej, która wpłynie od Booking Partner lub przez Channel Manager i jest wykonywana gdy zostaje wpłacona zaliczka lub gdy rezerwacja staje się zakończona, po dniu wyjazdu, nawet jeśli w Panelu nie jest oznaczone, że Rezerwacja jest opłacona. W szczególnych przypadkach:  
Jeżeli płatność dokonywana jest za pomocą przelewu na konto Klienta lub Merchanta prowizja w pełniej wartości pobierana jest bez względu na to czy przelew zostanie zrealizowany, chyba że Klient lub Merchant oznaczy zamówienie w Panelu Administracyjnym jako fałszywe.

Nie jest naliczana prowizja od rezerwacji dodanych bezpośrednio przez Panel Administracyjny lub przez aplikację mobilną.

W przypadku stwierdzenia, że Klient lub Merchant oszukuje lub omija cennik dodając rezerwacje lub manipuluje źródłami zdobycia rezerwacji albo ich statusami, Operator ma prawo uznać, że wszystkie podobne rezerwacje zostały złożone z pogwałceniem zasad i naliczyć od nich prowizję według cennika. Po stwierdzeniu nadużycia, Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Abonamentu Prowizyjnego na Abonament Płaski.

Przy obliczaniu dopłat za kolejny Przedmiot Rezerwacji w Planie Abonamentowym Płaskim, maksymalna naliczona wartość dopłat propagowana jest na dwanaście kolejnych, przyszłych Okresów Rozliczeniowych. Jeżeli w tym czasie liczba Przedmiotów Rezerwacji wprowadzonych przez Klienta lub Merchanta do Usługi będzie mniejszy się, to będzie naliczana opłata jak za największą liczbę Przedmiotów Rezerwacji w ciągu ostatnich dwunastu Okresów Rozliczeniowych.

Jeżeli Operator, na wniosek Klienta lub Merchanta, zmieni plan abonamentowy Klienta w trakcie Okresu rozliczeniowego:

Na Saldo Klienta lub Merchanta 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 lub Merchanta 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.

Dopłaty, naliczane są w sposób właściwy do obowiązujących w poszczególnych częściach miesiąca.

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 lub Merchanta.

W zależności od formy współpracy łączącej Operatora i Klienta lub Merchanta, jeżeli:

Klient jest Konsumentem, wtedy:

Niedostępne są dla niego usługi w ramach IdoPay, w tym: Pay-by-Linki oraz przelewy zwykłe w ramach IdoPay.

Prowizja w Abonamencie Prowizyjnym za rezerwację bez zaliczki, rezerwację zabezpieczoną numerem karty lub opłaconą przelewem na konto Klienta pobierana jest zawsze. Wyjątkiem jest sytuacja kiedy Klient Komunikatem wykaże, że Rezerwacja nie doszła do skutku z winy Rezerwującego, a w przypadku wpłaty za rezerwację przez Rezerwującego środki zostały zwrócone. W takim przypadku Operator zwraca Prowizję na saldo Klienta.

Klient może używać systemów obsługujących płatności internetowe zintegrowane przez Operatora w ramach Usługi, na podstawie własnej umowy zawartej z Osobami Trzecimi obsługującymi takie systemy.

Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zwrotu Prowizji, jeżeli będzie miał uzasadnione wątpliwości co do prawdziwości przedstawionych przez Klienta okoliczności anulowania rezerwacji.

Operator ma 14 dni na rozpatrzenie wniosku o zwrot naliczonej prowizji. W przypadku wystąpienia konieczności uzupełnianie przez Klienta dokumentów Operator skieruje Komunikatem stosowne zapytanie do Klienta. Okres oczekiwania na odpowiedź ze strony Klienta proporcjonalnie wydłuża czas jaki Operator ma na rozpatrzenie wniosku o zwrot naliczonej prowizji.

Klient musi zgłosić wniosek o zwrot naliczonej prowizji najpóźniej w ciągu 7 dni od terminu rozpoczęcia realizacji Rezerwacji w wskazany sposób. Operator ma prawo w ogóle nie rozpatrywać wniosków złożonych po tym terminie lub w inny sposób.

Klient lub Merchant jest Przedsiębiorcą, który prowadzi firmę poza terytorium Polski i Unii Europejskiej, wtedy w zakresie świadczonych usług w abonamentowym Planie Prowizyjnym traktowany jest tak samo jak Konsument, według zasad opisanych w podpunkcie a powyżej.

Używanie Aplikacji Pomocniczych wymaga rozpoczęcia ich subskrypcji:

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.

Każdy Klient lub Merchant ma prawo do trzydziestodniowego okresu próbnego danej Aplikacji Pomocniczej. 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.

Rozpoczęcie użytkowania Aplikacji Pomocnicze, 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 lub Merchant powinien samodzielnie wyłączyć subskrypcję w panelu administracyjnym.

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.

Operator przyjmuje, że Klient lub Merchant oczekuje cyklicznego utrzymania Aplikacji Pomocniczych. Jeżeli Klient lub Merchant nie wyłączy przed zakończeniem okresu rozliczeniowego Aplikacji Pomocniczej, Operator przedłuży ważność usługi o jeden, kolejny Okres rozliczeniowy.

Jeżeli Klient lub Merchant rezygnuje z Aplikacji Pomocniczej w trakcie Okresu Rozliczeniowego, opłata za dany Okres Rozliczeniowy rozliczana jest proporcjonalnie do czasu jaki Klient lub Merchant wykorzystał w danym Okresie Rozliczeniowym.

Operator nie ma obowiązku przedłużania subskrypcji w przypadku zaprzestania dostarczania Aplikacji Pomocniczej dla wszystkich swoich Klientów.

Subskrypcje tracą ważność w momencie zakończenia świadczenia Usługi.

Operator może świadczyć usługi dodatkowe, prowadzone na podstawie zasad opisanych Załącznikach do Regulaminu odnoszących się do tych usług lub na Stronie internetowej Operatora, które są aktywne w momencie instalacji Usługi przez Klienta lub Merchanta.

- a. Usługi dodatkowe nie wymagają innych rozwiązań technicznych ponad te, wymagane przez Usługę.
- b. Usługi dodatkowe mogą być uruchamiane na rzecz Klienta lub Merchanta z założeniem z góry zdefiniowanego minimalnego okresu korzystania z tych usług przez Klienta lub Merchanta. W przypadku, kiedy Klient lub Merchant rezygnuje z takiej usługi przed upłynięciem tego okresu minimalnego, Operator ma prawo naliczyć Klientowi lub Merchantowi opłatę wyrównawczą na zasadach obowiązujących w ramach danej usługi dodatkowej.
- c. Postępowanie reklamacyjne w obrębie tych usług, o ile Załączniki do Regulaminu odnoszące się do nich nie stanowią inaczej, odbywa się na zasadach ogólnych opisanych w Regulaminie.
- d. Usługi oferowane w tym modelu to:

#### IdoPay

#### IAI Accounts

Usługi pośrednictwa płatności elektronicznych w ramach IdoPay dostępne są tylko dla zweryfikowanych Merchantów z Polski i z określonych krajów Unii Europejskiej, pod warunkiem, że w pełni będą stosowali prawo dotyczące transakcji w obrocie elektronicznym obowiązujące na terenie Polski.

Operator ma prawo ograniczyć lub wyłączyć dostęp do dowolnej usługi dodatkowej wymienionej w pkt 8.15, bez podania przyczyny.

W ramach usługi IdoPay mogą być wykorzystywane przez Merchanta tylko i wyłącznie zweryfikowane przez Operatora rachunki bankowe w Polsce.

Jeżeli Całkowity koszt płatności co najmniej 10% przeprocesowanych w ramach IdoPay płatności kartowych (z uwagi na interchange i opłatę transakcyjną trudną do przewidzenia w momencie negocjowania stawki płaskiej i ustalany dopiero po transakcji), przekroczy poziom ustalonej prowizji dla IdoPay, Operator z tygodniowym wyprzedzeniem może zmienić sposób rozliczania płatności kartowych dla danego Klienta ze standardowego na IF++. W przypadku takiej zmiany, dla płatności pay-by-link i BLIK stawka prowizji nie ulega zmianie.

Sposób rozliczenia oznaczony jako IF++ oznacza, że koszt transakcji naliczony jest Klientowi po jej dokonaniu i poznaniu Całkowitego kosztu płatności, który wynika z kraju pochodzenia karty i jej rodzaju i składa się z opłaty standardowej, ogólnej interchange, opłaty ogólnej transakcyjnej i 0,4% wartości transakcji.

Operator zobowiązany jest udzielać Klientowi lub Merchantowi informacji niezbędnych do prawidłowego korzystania z Usługi oraz świadczyć wsparcie techniczne:

Korzystanie z Usługi wsparcia technicznego jest obowiązkowe w przynajmniej jednym języku.

Operator świadczy wsparcie techniczne wyłącznie w językach zadeklarowanych w Cenniku.

W wyznaczonych godzinach, w zakresie zwykłego wsparcia technicznego, Operator udostępnia również Infolinię dostępną w drodze połączenia online. Jeżeli omawiana sprawa wymaga udokumentowania lub przesłania danych, Operator może odmówić załatwienia sprawy online i skierować Klienta lub Merchanta do kontaktu przez Komunikaty.

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 lub Merchantów.

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.

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.

Operator ma prawo odmówić przeprowadzenia szkolenia poza swoją siedzibą bez podania przyczyny.

Operator ma prawo odmówić świadczenia wsparcia, technicznego, jeżeli Klient lub Merchant używa języka lub innych środków wyrazu uznanych powszechnie za obraźliwe i niecenzuralne. W takim przypadku świadczenie wsparcia technicznego będzie zawieszono do czasu, w którym Operator stwierdzi rzeczywistą poprawę.

Operator ma prawo odmówić świadczenia wsparcia technicznego dla zintegrowanej usługi Osoby trzeciej, jeżeli Operator umożliwia Klientowi lub Merchantowi 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 lub Merchant w tym przypadku powinien zwrócić się po wsparcie techniczne do tej Osoby trzeciej, która dostarcza zintegrowanej usługi.

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.

W celu sprawniejszego doradzania Klientom lub Merchantom, Operator umożliwia uzyskiwanie porad w ramach połączenia online, na zasadach jednakowych dla wszystkich Klientów lub Merchantów.

Godziny takich porad wyznacza Operator i może je dowolnie ograniczać.

Operator nie ma obowiązku dzwonienia do Klienta lub Merchanta w celu świadczenia usługi wsparcia technicznego.

Koszt połączenia telefonicznego pokrywa Klient lub Merchant. Operator nie ma obowiązku dzwonienia do Klienta lub Merchanta 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 lub Merchant nadużywa telefonicznego wsparcia technicznego uniemożliwiając kontakt innym Klientom. lub Merchantom.

Osoba prowadząca rozmowę telefoniczną ma prawo odmówić bez podania przyczyny, przekazania rozmowy lub połączenia z innym, wskazanym przez Klienta lub Merchanta pracownikiem Operatora.

Klient lub Merchant korzysta z wszelkich danych, informacji lub oprogramowania uzyskanych przy wykorzystaniu Usługi wyłącznie na swoje własne ryzyko.

Podstawowym narzędziem komunikacji Klienta lub Merchanta 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.

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 lub Merchant 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 wygenerowany i osadzony Widget, ale 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.

Strony umowy uznają, że dostęp do systemu Komunikatów oznacza udzielenie pełnomocnictwa szczególnego udzielonego przez Operatora i Klienta lub Merchanta 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.

Klient lub Merchant 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 lub Merchant wielokrotnie zmienia koncepcję, Operator może zwiększyć czas potrzebny na wykonanie zadania o wielkość adekwatną do ilości wprowadzonych zmian.

Jeżeli Klient lub Merchant 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.

Ustalony zakres prac wpływa na czas wykonania zlecenia. Jeżeli Klient lub Merchant 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.

Podawane przez Operatora terminy wykonania zadań mają charakter informacyjny i nie mogą podlegać reklamacjom. W przypadku znacznego przekroczenia planowanego terminu wykonania zadania, Klient lub Merchant może odstąpić od zamówienia usługi serwisowej, nie wpływając na pozostałe zobowiązania wynikające z tytułu Usługi.

Jeżeli konieczne jest testowanie i udokumentowanie dodatkowej funkcjonalności, w szczególności aplikacji pisanych na zamówienie Klienta lub Merchanta, czas na testowanie i pisanie instrukcji lub dokumentacji, wlicza się do płatnego czasu wykonania zadania.

Indywidualne prace serwisowe płatne wymagają akceptacji przez Klienta lub Merchanta górnego kosztu ich wykonania.

Klient lub Merchant może wskazać osoby posiadające uprawnienie do akceptowania takich zadań. Nadanie uprawnienia do akceptowania zadań oznacza udzielenie pełnomocnictwa szczególnego udzielonego przez Klienta lub Merchanta. Cofnięcie pełnomocnictwa następuje przez cofnięcie tego uprawnienia w Panelu administracyjnym.

Akceptacja górnego kosztu wykonania zadania, przy wykonaniu go poprawnie i zgodnie z ustalonym zakresem zamyka możliwość reklamowania kosztu wykonania zadania.

W przypadku gdyby realizacja zadania wymagała w sposób uzasadniony wyższego niż początkowo zatwierdzony koszt, Klient lub Merchant akceptuje nowy, podwyższony koszt wykonania. W przypadku jego odrzucenia realizacja zadania zostanie zawieszona na czas nieokreślony i zostanie naliczona tylko opłata wcześniej zaakceptowana. Przez uzasadniony wyższy koszt rozumie się zadanie, którego czas realizacji był niemożliwy początkowo do oszacowania ze względu na nietypowy charakter zadania lub nieprzewidziane trudności techniczne wynikłe podczas realizacji zadania. Za uzasadniony wyższy koszt Operator nie uznaje wad widocznych lub ukrytych wynikłych z niestarannego wykonania zadania.

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 sytuacji kiedy Klient lub Merchant nie był celowo wprowadzony w błąd przy szacowaniu kosztu prac nie może on żądać od Operatora dokończenia zamówionego zadania bez opłat. Jeżeli Klient lub Merchant nie zgodzi się na opłacenie wyższego kosztu, Operator może odmówić jego wykonania i zwrócić pobraną na poczet danego zadania opłatę na Saldo Klienta lub Merchanta lub dokończyć zadanie mieszcząc się we wcześniej ustalonej funkcjonalności i koszcie, ale pomijając jedynie plastyczne detale.

Operator ma prawo do umieszczenia w celach informacyjnych tekstu lub grafiki informującej o logotypie i nazwie Usługi w Widżecie, Stronie Wizytówce i wystawianych przy pomocy Usługi ofertach na serwisach Osób trzecich. Będzie to prezentowane w formie wyważonego i nienachalnego statycznego tekstu lub grafiki wraz z odnośnikiem do strony firmowej Operatora.

Operator ma prawo odmówić bez podania przyczyny każdej prośbie o zmianę rozmiaru, wyglądu lub usunięcie logotypu o ile element ten ma charakter standardowy, stosowany we wszystkich Widżetach lub Stronach Wizytówkach.

Operator umożliwi ukrycie elementów po wykupieniu usługi „White-Label” zgodnie z Cennikiem.

Jeżeli w wyniku samodzielnej edycji Strony Wizytówki przez Klienta, chociaż jeden element oznaczający w celach informacyjnych Usługę zostanie przez Klienta ukryty, usunięty lub zniekształcony, Operator ma prawo do naliczenia wstecznie opłaty tak jak by Klient lub Merchant wykupił za cały ten okres usługę „White-Label”.

Operator ma prawo do umieszczenia dodatkowej Strony informacyjnej w Widżecie, dotyczącej usług Operatora, zawierającej także odnośniki do strony firmowej Operatora. Operator ma prawo odmówić bez podania przyczyny każdej prośbie o zmianę lub usunięcie Strony informacyjnej o ile jej treść ma charakter standardowy, stosowany we wszystkich Widżetach.

Jeżeli Operator dokonuje integracji Usługi z usługami Osób trzecich, określa on samodzielnie zakres i może samodzielnie modyfikować zakres funkcjonalności modułu integracji.

O zmianach w funkcjonalności modułu integrującego, Operator informuje Klienta lub Merchanta z możliwie długim wyprzedzeniem.

Operator nie ma obowiązku informować Klienta lub Merchanta o zmianach wcześniej niż jeden Okres rozliczeniowy.

W uzasadnionych przypadkach, np. gdy modyfikacji ulegnie usługa Osoby trzeciej, możliwe jest dokonanie zmian w zakresie modułu integracji bez wcześniejszej informacji.

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:

Operator samodzielnie dokonuje rozliczenia z dostawcą zintegrowanej usługi.

Pobrana opłata w pełni zaspokaja koszty korzystania z tej usługi i Operator dokonuje rozliczenia z jej dostawcą samodzielnie.

Pobrana opłata uwidaczniana jest w Saldzie a następnie jest zawarta w fakturze na zasadach ogólnych.

Klient lub Merchant korzysta ze zintegrowanych usług Osób trzecich, na własne ryzyko, w szczególności:

Powinien samodzielnie nawiązać kontakt z operatorem tej usługi przed włączeniem usługi Osoby trzeciej, chyba że informacja podana na Stronie internetowej operatora informuje inaczej.

Powinien zawsze dokonywać sprawdzenia działania poprawności przebiegu integracji.

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

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. W szczególności za kluczowe funkcjonalności uznaje się wyświetlanie strony dla rezerwującego i kupującego, możliwość jej indeksowania przez wyszukiwarki internetowe, przyjmowania zamówień i płatności, wyświetlanie zawartości zamówienia i obsługa procesów zmierzających do realizacji rezerwacji.

W przypadku skierowania przez Klienta lub Merchanta wniosku o usunięcie w trybie pilnym awarii, uniemożliwiającej realizację Kluczowych funkcjonalności, Operator ma prawo po usunięciu przyczyny awarii w zakresie opisanym w §8 pkt. 31 i stwierdzeniu, że awaria powstała z przyczyny leżącej po stronie Klienta, naliczyć opłatę jak w przypadku zlecenia zadania serwisowego na zasadach ogólnych.

Telefoniczne zgłoszenie awarii 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 uprawnionym 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.

Korzystanie z przygotowanych logo, projektów Stron Wizytówek czy szablonów Wizytówek 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.

W przypadku, gdy po zaakceptowaniu przez Klienta lub Merchanta zadania dotyczącego realizacji Pakietu wdrożeniowego, składa on oświadczenie o rezygnacji czy inne oświadczenie, którego treścią lub

intencją jest brak chęci kontynuowania współpracy w tym zakresie lub jego postawa, w szczególności brak kontaktu, brak odpowiedzi na komunikaty - na powyższe wskazuje - środki wpłacone przez Klienta lub Merchanta tytułem realizacji Pakietu wdrożeniowego nie podlegają zwrotowi ani w całości ani proporcjonalnie do wykonanych prac, za wyjątkiem sytuacji, w których do rezygnacji dochodzi z winy Operatora.

Klient/Merchant zobowiązuje się nie zabiegać o zatrudnienie lub nie zatrudniać osób, które wykonują Usługę na jego rzecz z ramienia Operatora, bez względu na ich podstawę współpracy u Operatora, począwszy od chwili zawarcia umowy przez okres 6 miesięcy po jej zakończeniu lub rozwiązaniu. W przypadku naruszenia tego zobowiązania, Klient/Merchant wypłaci IAI karę umowną w wysokości rocznego wynagrodzenia, do jakiego dana osoba była uprawniona w IAI.

## §9 - Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Klientowi lub Merchantowi spowodowaną umyślnym niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi.
1. Operator nie jest zobowiązany do wypłaty rekompensaty Klientowi lub Merchantowi za czas niedostępności Usługi. Jeśli Klientem jest Konsument, wówczas Operator jest zobowiązany do wypłaty rekompensaty Klientowi za czas niedostępności Usługi z przyczyn leżących po stronie Operatora.
2. Szkada poniesiona przez Klienta lub Merchanta, za którą Operator na podstawie powyższych postanowień może ponosić odpowiedzialność nie obejmuje ewentualnych utraconych przez Klienta lub Merchanta korzyści, chyba że Klient jest Konsumentem.
3. Górna granica odpowiedzialności z tytułu odpowiedzialności, o której mowa w ustępach 1 - 3 powyżej nie może przekroczyć:
  - a. w przypadku reklamacji Usługi jest to wartość opłaty za daną usługę jaką Klient lub Merchant poniósł na rzecz Operatora w okresie, w którym powstała szkoda,
  - b. w przypadku rezerwacji jest to równowartość całkowitej opłaty prowizyjnej od wartości rezerwacji przedstawionej Klientowi Rezerwującemu w e-mailu lub Widgetcie,
  - c. w każdym przypadku do łącznej wysokości abonamentu i opłat dodatkowych należnych za miesiąc w którym wystąpiła szkoda lub za który należna jest rekompensata.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku:
  - a. Braku ciągłości świadczenia Usługi,
  - b. Nieprawidłowego użytkowania Usług przez Klienta lub Merchanta,
  - 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 lub Merchantowi 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, 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.

1. Postanowień ust. 3 pkt a, e nie stosuje się do Klientów będących Konsumentami, z zastrzeżeniem, iż Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane działaniem sił wyższych, za wyjątkiem sytuacji, o których powinien być wiedzieć lub z łatwością mógł poznać o nich informacje.
5. 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.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności na skutek wykasowania lub niewłaściwego zmodyfikowania danych przez Klienta lub Merchanta na skutek niepoprawnego wykorzystania dostarczonej Usługi lub wykorzystania elementów oznaczonych jako nieukończone (adnotacja „BETA”) lub wycofywane (adnotacja „wycofywana” lub „wycofywane”).
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych uwierzytelniających do zarządzania Usługą Operatora lub ich użycie przez nieuprawnioną osobę.
8. Operator nie ma obowiązku dokonywania importu i eksportu danych lub wprowadzania ich do Usługi manualnie. Może to wykonać na zlecenie Klienta lub Merchanta rozliczane zgodnie z Cennikiem Usługi. W takim przypadku Operator może importować dane z innych systemów komputerowych, jak i eksportować dane na potrzeby wykorzystania w innych systemach komputerowych.
9. Operator nie ma obowiązku odrębnego informowania Klienta lub Merchanta o wysokości Opłaty dodatkowej o ile jest to usługa widniejąca w Cenniku.
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu wszelkich prowizji naliczonych przez Osoby trzecie, również, używanych przez Klienta lub Merchanta 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.
11. Na Operatorze nie spoczywa obowiązek przeszkolenia Klienta lub Merchanta z zakresu użytkowania Usługi.
12. Operator nie ma obowiązku udzielania odpowiedzi w ramach świadczonego wsparcia technicznego o ile:
  - a. informacja na temat sposobu działania została dostarczona Klientowi lub Merchantowi 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 formułowane w sposób czytelny,
  - c. pytania dotyczą działania innych programów niż dostarczane w ramach Usługi lub programów w innych wersjach niż oficjalnie wspierane przez Operatora,
  - d. odpowiedź wymaga przygotowania skomplikowanych badań lub opracowań narażających Operatora na nieuzasadnione wydatki,
  - e. pytanie zostało skierowane w innej postaci niż Komunikat, w szczególności w postaci e-maila lub zostało zadane przez osobę nie posiadającą dostępu do Panelu administracyjnego.
13. 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.
14. Operator wykonując samodzielnie projekty stron czy znaków towarowych, nie powielając stron czy znaków towarowych Osób trzecich. Nie są jednak prowadzone 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 lub Merchant 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 lub Merchant 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 lub Merchantem, celem minimalizacji ryzyka poniesienia odpowiedzialności, w tym zobowiązuje się do bezpłatnego przygotowania nowej wersji projektu, wolnej od stwierdzonej wady.

## §10 - Postępowanie reklamacyjne

1. Szkoda poniesiona przez Klienta lub Merchanta, za którą Operator na podstawie powyższych postanowień może ponosić odpowiedzialność nie obejmuje ewentualnych utraconych przez Klienta lub Merchanta korzyści, chyba że Klient jest Konsumentem.
1. Reklamacja przysługuje: Klientowi lub Merchantowi korzystającemu z podstawowych Usług Operatora.
2. Operator ma prawo odrzucić reklamację w całości lub zmniejszyć wymiar rekompensaty, w razie zawinionego braku ciągłości w dostarczaniu Usługi, do wymiaru wynikającego z czasu braku ciągłości w dostarczaniu usługi, liczonego od momentu skutecznego zgłoszenia awarii przez Klienta lub Merchanta Operatorowi, jeżeli charakter usterki był taki, że Operator nie był w stanie wykryć jej samodzielnie standardowym monitoringiem.
3. Operator jest odpowiedzialny jedynie za pokrycie bezpośrednich szkód, które faktycznie Klient lub Merchant poniósł w związku z niewywiązaniem się przez Operatora z obowiązku prawidłowego dostarczenia Usług. Łączna, maksymalna wartość reklamacji wynosi:
  - a. W przypadku reklamacji Usługi jest to wartość opłaty za daną usługę jaką Klient lub Merchant poniósł na rzecz Operatora
  - b. W przypadku rezerwacji jest to równowartość całkowitej opłaty prowizyjnej od wartości rezerwacji przedstawionej Klientowi Rezerwującemu w mailu lub Widgetcie.
4. Reklamacja może być uznana w całości lub częściowo zgodnie z §10 Regulaminu.
5. Jeżeli reklamowana jest konkretna rezerwacja, Klient lub Merchant w komunikacie musi podać numer tej rezerwacji oraz uzasadnić reklamację oraz podać oczekiwaną kwotę zwrotu. W przypadku reklamacji innych usług konieczne jest precyzyjne wskazanie przez Klienta lub Merchanta nazwy, daty oraz zakresu i wartości reklamowanej Usługi.
  - a. Operator rozpatruje reklamację i może uznać zgłoszenie Klienta lub Merchanta w całości, w części lub je odrzucić
  - b. W przypadku odrzucenia lub częściowego uznania podaje swoje uzasadnienie.
  - c. Operator zastrzega sobie prawo do zadania Klientowi lub Merchantowi dodatkowych pytań mających na celu wyjaśnienie kontekstu reklamowanej rezerwacji lub usługi. Brak odpowiedzi na pytania może być przyczyną odrzucenia reklamacji.
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 lub Merchantem, czytanie obszernych specyfikacji przygotowanych przez Klienta lub Mechanta,

- szukanie zdjęć, czcionek lub innych nie przesłanych przez Klienta lub Merchanta, a wymaganych do realizacji zadań plików, poprawianie tekstów zawierających błędy językowe.
7. Rozwiązania, usługi lub aplikacje tworzone na zamówienie klienta w trybie „time&material”, wychodzące poza standardowy zakres Usługi, które Operator świadczy dodatkowo na rzecz Klienta lub Merchanta, nie podlegają odpowiedzialności Operatora, chyba że Operator i Klient lub Merchant w osobnych dokumentach ustalą inaczej. Operator w miarę możliwości oraz zależnie od ustaleń, będzie tworzył rozwiązania wychodzące poza standardowy zakres Usługi tak, aby Klient lub Merchant mógł nimi współadministrować, monitorować je lub je zabezpieczać.
  8. Reklamacja składana przez Klienta lub Merchanta 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.
  9. 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.
  10. 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 lub Merchanta zostanie zasilone kwotą uznaną za zasadną podczas rozpatrywania reklamacji.
  11. Jeżeli Klient lub Merchant złoży reklamację zgodnie z procedurą z §10 pkt. 6 nie przysługuje mu już procedura opisana w §10 pkt. 10.
  12. Jeżeli dostęp do komunikatów nie jest możliwy, reklamacja powinna zostać sporządzona w formie pisemnej i przesłana na adres siedziby 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 lub Merchant powinien skierować poprzez Komunikat reklamację w pierwszej kolejności do Affiliate Partner. W przypadku nieskutecznej reklamacji, Klient lub Merchant 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 mediacje z Affiliate Partner.
  15. Klient lub Merchant może dochodzić roszczeń wobec Operatora na drodze sądowej dopiero po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.

#### **§ 10a - 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 lub Merchanta 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 lub Merchanta o jej wyniku w komunikacie. W przypadku uznania reklamacji Operator powiadomi Klienta lub Merchanta 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 lub Merchanta 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 Merchanta lub innych Klientów lub Merchantów.
  - 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 lub Merchanta 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 lub Merchant 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 lub Merchanta 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 lub Merchant 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 lub Merchanta i dokonał on odbioru wykonanych prac. Przy czym do uznania, że nastąpił odbiór prac, nie jest wymagane dodatkowe potwierdzenie przez Klienta lub Merchanta.
  - 6.1 Klient lub Merchant 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 lub Merchantowi bez podania przyczyny - dokonania analizy źródła problemu, bez względu na rodzaj problemu i źródło jego powstania. Klient lub Merchant 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 Merchanta lub programu, w ujęciu całościowym.
7. Operator oświadcza, że wykonywane prace serwisowe są realizowane zgodnie z najlepszymi intencjami, uwzględniającymi ustalenia z Klientem lub Merchantem, doświadczenie własne, i zgodnie ze sztuką, uwzględniając zasady skalowalności, bezpieczeństwa i możliwości dalszego rozwoju funkcjonalności.
8. Jeżeli Klient lub Merchantnie 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. Regulamin wchodzi w życie z datą obowiązywania wskazaną w jego treści dla wszystkich aktualnych Klientów lub Merchantów korzystających z Usługi. Do czasu osiągnięcia daty rozpoczęcia obowiązywania nowego Regulaminu, aktualnych Klientów lub Merchantów obowiązuje poprzednia wersja Regulaminu. Z wyjątkiem nowych Klientów lub Merchantów, którzy zamówią usługę w okresie pomiędzy dniem następującym po publikacji nowej wersji Regulaminu na Stronie internetowej Operatora, a datą rozpoczynającą jego obowiązywanie, obowiązująca jest zawsze nowa wersja Regulaminu.
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. W zakresie dopuszczalnym przez właściwe przepisy jurysdykcyjne, wszelkie powstałe spory, będą rozstrzygane przez sąd powszechny w Szczecinie, z zastrzeżeniem, iż spory, których stroną będzie Konsument rozstrzygane będą przed sądem powszechnym właściwym ze względu na jego miejsce zamieszkania.
4. Klient lub Merchant 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.

## Załącznik nr 1 dotyczący świadczenia przez Operatora usług płatniczych IdoPay

### §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 (Dz.U. z 2019 r. poz. 2279 ze zm.) 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 2019 r. poz. 659 ze zm.)
2. **Dostawca usług płatniczych** - jest to Operator świadczący Merchantom usługi jako mała instytucja płatnicza – w rozumieniu art. 2 pkt 17b ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2019 r. poz. 659 ze zm.).
3. **Płatność** - transfer środków pieniężnych, dokonywany przez Klienta jako zapłata na rzecz Akceptanta w celu wykonania zobowiązania pieniężnego powstałego w wyniku transakcji pomiędzy Klientem a Akceptantem.
4. **Karta** – karta płatnicza wydana w ramach systemów Visa lub International lub MasterCard International, dopuszczona do regulacjami tychże systemów do realizacji transakcji bez fizycznej obecności.
5. **Akceptant** - Merchant, na którego rzecz dokonywana jest Płatność z wykorzystaniem Usługi IAI Pay.
6. **Rachunek płatniczy** - rachunek bankowy Operatora służący do realizacji Usługi IAI Pay, na który transferowane są środki pieniężne, które Operator przyjmuje w wykonaniu usługi IAI Pay na rzecz Merchanta.
7. **Usługa IdoPay** - usługa *acquiringu* w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych świadczona przez Operatora na rzecz Merchanta wspierająca dokonywanie płatności pomiędzy Merchantem a Klientem i zintegrowana z Usługą.
8. **Inni dostawcy usług płatniczych** – podmioty trzecie, które prowadzą serwisy internetowe lub mobilne serwisy usługowe, w których Klient może dokonać płatności na rzecz Merchanta.
9. **Reklamacja Chargeback** - procedura uruchamiana w określonych sytuacjach przez Klienta, która umożliwia mu odzyskanie środków z tytułu kwestionowanej transakcji kartowej. Jest to działanie wynikające z decyzji podjętej przez wydawcę karty w stosunku do Akceptanta, który przyjmuje zapłatę przy użyciu kart na podstawie umowy zawartej z Operatorem, polegające na obciążeniu Akceptanta wartością reklamowanej transakcji lub jej częścią.
10. **Transakcja nieuprawniona** - dokonana bez zgody Posiadacza/Użytkownika wypłata lub transfer środków pieniężnych z rachunku karty z wykorzystaniem danych karty.

### §2 Usługa IAI Pay

1. Załącznik nr 1 stanowi integralną część Regulaminu usługi IdoBooking i stanowi jego uzupełnienie w zakresie regulacji dotyczących usługi IdoPay i wraz z Regulaminem IdoBooking obowiązuje Merchanta od momentu zawarcia umowy usługi IdoBooking albo od pozytywnej weryfikacji przez Operatora Merchanta, który ma zawartą umowę - celem umożliwienia mu korzystania z usługi Ido Pay.
2. Zapoznanie się Merchanta z niniejszym Załącznikiem nr 1 do Regulaminu Usługi IdoBooking jako integralną częścią łączącej strony umowy jest niezbędne. Jakikolwiek zachowania Merchanta i Operatora sprzeczne z treścią niniejszego Załącznika nr 1 do Regulaminu będą powodować skutki wynikające bezpośrednio z treści Załącznika nr 1 do Regulaminu i Regulaminu IdoBooking oraz z obowiązujących przepisów prawa.

3. Usługa IAI Pay jest realizowana przez Operatora - IAI Sp. z o.o. w Szczecinie z wykorzystaniem rozwiązań technologicznych następujących innych dostawców usług płatniczych:
  - a. Blue Media S.A. z siedzibą w Sopocie przy ul. Powstańców Warszawy 6, zarejestrowana pod nr KRS 0000320590,
  - b. eCard S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Czackiego 7/9/11, zarejestrowana pod nr KRS 0000042304,
  - c. Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. rtm. Witolda Pileckiego 65, zarejestrowana pod nr KRS 0000113064.
4. Operator nie będzie prowadził rozmów i nie będzie oferował Usługi IAI Pay Merchantom: (1) którzy występują w różnych bazach czy to organizacji płatniczych, czy to ogólnie dostępnych i figurują w nich jako podmioty, co do których zastrzeżenia zgłosiły inne firmy, lub którzy borykają się z trudnościami finansowymi oraz (2) którzy oferują lub chcą oferować możliwość zakupu poniższych Produktów:
  - a. zawierających treści pornograficzne, szczególnie z udziałem osób poniżej 15 lat, treści związane z użyciem przemocy lub udziałem zwierząt;
  - b. przedmiotów zawierających treść i nawołujące do nienawiści na tle różnic narodowościowych, etnicznych, rasowych, wyznaniowych albo ze względu na bezwyznaniowość;
  - c. materiałów, które zawierają treści naruszające dobra osobiste osób trzecich;
  - d. muzyki, filmów, oprogramowania i inne produktów, które naruszają prawa autorskie/własności intelektualnej;
  - e. niebezpiecznych substancji chemicznych w postaci czystej, mogące zagrażać życiu, zdrowiu, środowisku;
  - f. substancji psychotropowych i środków odurzających, w szczególności narkotyków, a także inne substancji, które przeznaczone są do stosowania jako środki zastępcze, niezależnie od tego, czy posiadanie i obrót takimi substancjami i środkami jest prawnie zakazany;
  - g. materiałów wybuchowych i pirotechnicznych;
  - h. organów ludzkich lub zwierzęcych;
  - i. żywych lub martwych okazów zwierząt (a także ich części lub produkty pochodne), należące do gatunków umieszczonych w aktualnie obowiązujących aneksach A-D do rozporządzenia Rady (WE) nr 338/97 z dnia 9 grudnia 1996 r. W sprawie ochrony gatunkowej dzikiej fauny i flory w drodze regulacji handlu nimi;
  - j. produktów podrobionych, tzn. Produktów lub usług oznaczonych w taki sposób, który może wprowadzać Klientów w błąd co do ich pech ocenia, ilości, jakości, składników, sposobów wykonania, przydatności, możliwości zastosowania, naprawy, konserwacji lub inny istotnych cech produktów;
  - k. oprogramowania przystosowanego do prowadzenia działań naruszających przepisy prawa lub dobre obyczaje, w tym:
    1. zawierające wirusy komputerowe
    2. umożliwiające pobranie informacji o użytkowniku komputera bez jego wiedzy;
    3. służące do usuwania blokad i haseł z komputerów stacjonarnych i przenośnych dysków twardych i innych nośników pamięci oraz radioodbiorników samochodowych, jak również informacje i usługi związane z usuwaniem lub zakładaniem takich blokad;
    4. umożliwiające generowanie adresów e-mail ze stron Internetowych lub umożliwiające masowe wysyłanie wiadomości do użytkowników serwisów internetowych, komunikatów itp., którzy nie wyrazili na to zgody;
  - l. instrukcji oraz adresów stron internetowych (linki) i serwerów FTP, w szczególności zawierających informacje umożliwiające lub ułatwiające:
    1. tworzenie lub wejście w posiadanie materiałów niebezpiecznych;
    2. naruszających obowiązujące przepisy prawa oraz takich, których posiadanie jest zabronione;

3. naruszenie obowiązujących przepisów prawa;
- m. danych osobowych lub list adresów e-mail;
- n. usług i przedmiotów związanych z uczestnictwem w tzw. Piramidach finansowych, tj. Strukturach finansowych tworzonych na zasadzie pozyskiwania nowych członków, gdzie głównych (bądź wyłącznym) źródłem zysku jest uiszczane przez nich wpisowe;
- o. broń i amunicja, której posiadanie lub obrót wymaga uzyskania odpowiedniego pozwolenia lub rejestracji oraz miotacze gazu, w tym gazu pieprzowego, niezależnie od tego, czy ich posiadanie lub obrót jest ograniczony przepisami prawa;
- p. plików mp3, treści pornograficznych, hazardowych, loteryjnych;
- q. polegających na obsłudze pieniądza elektronicznego, w szczególności kryptowaluty;
- r. usług doradczych;
- s. narkotyków i akcesoriów związanych z narkotykami, substancji i produktów, które mogą być używane jako środki odurzające lub substancje psychotropowe (w tym tzw. „dopalacze”);

### §3 – Zobowiązania Merchanta

1. Merchant zobowiązuje się udostępnić możliwości dokonywania płatności wszystkim Klientom Rezerwującym korzystającym z jego serwisu oraz do umieszczenia logotypów innych dostawców usług płatniczych, za pomocą których Klient Rezerwujący może dokonać płatności za zakupione usługi. Ponadto Merchant zobowiązany jest przestrzegać regulacji organizacji płatniczych Visa i Mastercard - dotyczących procedur akceptowania płatności kartami płatniczymi.
2. Merchant zobowiązuje się do nie stosowania, w wypadku płatności kartami płatniczymi, wyższych cen niż stosowane w przypadku innych form płatności.
3. Merchant ma obowiązek dostarczenia Klientowi Rezerwującemu rachunku lub faktury potwierdzających dokonanie transakcji, które muszą być wystawione i dostarczone Klientowi zgodnie z przepisami prawa.
4. Wszystkie przedmioty rezerwacji, które działają w ramach danego panelu - winny być prowadzone przez Merchanta lub przez osoby upoważnione do działania w jego imieniu, w szczególności Merchant powinien być wskazany w regulaminach przedmiotów rezerwacji jako podmiot zobowiązany z tytułu zawartej umowy z Klientami Rezerwującymi. W przypadku stwierdzenia przez Operatora odmiennego stanu rzeczy - Operator ma prawo wyłączyć usługę IdoPay dla całego panelu. Powyższe odnosi się także do działalności Merchanta w formie oddziałów.
5. Akceptant zobowiązuje się do informowania Operatora o:
  - a. wszelkich zdarzeniach mających związek z transakcjami dokonanymi przy użyciu Kart u Akceptanta, które wskazywałyby na usiłowanie lub dokonanie czynów przestępczych przez Klientów Rezerwujących,
  - b. o wszystkich zmianach dotyczących prowadzonej działalności, w szczególności o zmianach danych teleadresowych oraz wszelkich innych zmianach mających wpływ na przyjmowanie transakcji.
6. Akceptant zobowiązuje się do umieszczenia i utrzymywania w swoim serwisie internetowym krótkiej informacji o Operatorze, składającej się z logotypu Operatora.
7. Akceptant będzie prowadził bez ograniczeń sprzedaż usług Klientom Rezerwującym dokonującym zapłaty Kartami. Akceptant zobowiązuje się do nie prowadzenia działalności polegającej na udostępnianiu przez niego innym podmiotom dostępu do usług, jakie świadczy Operator na rzecz Akceptanta. Akceptant oświadcza, że produkty Akceptanta są zgodne z kategorią towarów i usług podanych przez Akceptanta w trakcie procesu rejestracji Akceptanta u Operatora. Akceptant oświadcza, że produkty sprzedawane przez Akceptanta z wykorzystaniem rozwiązań Partnera są wolne od jakichkolwiek wad i nie naruszy lub nie zagrazi naruszeniem praw osób trzecich, w szczególności autorskich praw majątkowych i praw osobistych.
8. Merchant zobowiązuje się do umieszczania na stronach internetowych poniżej wymienionych informacji:

- a. strona internetowa Akceptanta powinna prezentować w widoczny sposób informacje o możliwości realizacji transakcji za pomocą Kart Płatniczych oraz wyświetlać w pełnych kolorach, znaki firmowe VISA, MasterCard.
- b. Układ graficzny oraz konstrukcja strony internetowej Akceptanta powinny pozwalać klientowi na łatwy i nieograniczony dostęp do wszystkich wymaganych informacji.
- c. Na stronie internetowej Akceptanta powinny być dostępne następujące informacje: a. Pełna nazwa i adres siedziby Akceptanta; b. Dane kontaktowe Akceptanta (adres e-mail, telefon); c. Informacja o wszystkich, dostępnych formach płatności; d. Regulamin opisujący warunki zakupu i dostawy towarów/usług ze szczególnym uwzględnieniem: i. oferowanych przez Akceptanta metod dostawy; ii. informacji na temat pełnych kosztów dostawy; iii. ewentualnych ograniczeń związanych z eksportem; iv. warunków reklamacji lub zwrotu towaru/usługi oraz możliwości odstąpienia przez klienta od transakcji; v. Informacja o stosowanych przez Akceptanta formach ochrony danych osobowych klienta.
- d. Przed dokonaniem transakcji należy uzyskać od klienta potwierdzenie zapoznania się z powyższym regulaminem na przykład za pomocą wyświetlanego przycisku „akceptuję”.
- e. Ponadto rekomenduje się udostępnienie klientowi dokonującemu transakcji za pomocą karty płatniczej informacji umożliwiającej odnalezienie na karcie kodu CVV2/CVC2.
- f. Wszystkie powyższe informacje powinny być dostępne w języku polskim.
- g. Rekomenduje się, by – gdy strona internetowa Akceptanta oferuje obsługę w językach obcych – wszystkie wymienione powyżej informacje były dostępne także w odpowiednich tłumaczeniach.
- h. W przypadku naliczania przez Akceptanta dopłat do transakcji realizowanych za pomocą kart MasterCard, związanych z kosztami obsługi płatności, na stronie internetowej Akceptanta powinna być umieszczona informacja o ich wysokości i sposobie obliczania. Wysokość naliczanych dopłat powinna odpowiadać realnym kosztom ponoszonym przez Akceptanta. Zabronione jest naliczanie dopłat do transakcji realizowanych za pomocą kart Visa, chyba że odpowiednie dopłaty doliczane są do wszystkich płatności dokonywanych z wykorzystaniem innych elektronicznych metod zapłaty dostępnych u Akceptanta.
- i. Wszystkie opisy towarów/usług oferowanych na stronie internetowej Akceptanta powinny być dostępne w języku polskim
- j. Opis towaru/usługi powinien zawierać co najmniej: a) Nazwę towaru/usługi; b) Opis głównej cechy użytkowej; c) Nazwę producenta lub importera; d) Cenę wraz z walutą oraz informacje o tym czy zawiera podatek VAT.
- k. Rekomenduje się stosowanie możliwie pełnych i dokładnych opisów w celu zminimalizowania ryzyka reklamacji.
- l. Na stronie internetowej Akceptanta nie mogą być prezentowane jakiegokolwiek treści czy materiały zabronione przez obowiązujące w Polsce prawo.
- m. Na stronie internetowej Akceptanta nie mogą być prezentowane jakiegokolwiek treści czy materiały o charakterze pornograficznym.

#### **§4 Szczególne zobowiązania Merchanta w zakresie Płatności cyklicznych, Płatności OneClick i Płatności MO/TO.**

1. W przypadku korzystania przez Merchanta w ramach Usługi IAI Pay z następujących funkcjonalności realizacji płatności przez Klienta sklepu:
  - typu Recurring Payments, realizowanych na podstawie stałego zlecenia posiadacza Karty („Płatności cykliczne”);
  - typu Credential-on-File, realizowanych w celu umożliwienia Klientom (posiadaczom Kart) inicjowania Transakcji na rzecz Akceptantów z wykorzystaniem zapisanych danych karty płatniczej Klienta („Płatności One Click”);
  - typu Mail Order/Telephone Order (“MO/TO”) - IAI umożliwi przyjmowanie na rzecz Akceptanta płatności bezgotówkowych w złotych polskich dokonywanych Kartami, za pośrednictwem systemu MO/TO. Przez pojęcie „MO/TO” rozumie się system do obsługi Autoryzacji bez fizycznej obecności Karty.

- Zlecenie obciążenia Karty odbywa się poprzez podanie przez Klienta danych jego Karty przez zabezpieczoną stronę www,  
- stosuje się postanowienia niniejszego paragrafu.
2. Transakcje w ramach Płatności Cyklicznych i Płatności One Click będą realizowane tylko i wyłącznie po wcześniejszym dokonaniu rejestracji posiadacza Karty w serwisie IAI (lub podmiotu, za pośrednictwem którego IAI obsługuje Transakcje). Rejestracja będzie miała na celu uwiarygodnienie, że Klient zlecający Płatność Cykliczną lub Płatność One Click jest uprawnionym posiadaczem Karty, która będzie obciążana. W wyniku pozytywnej rejestracji posiadacza Karty IAI przekaże Akceptantowi unikalny numer identyfikujący Kartę („Token”), z wykorzystaniem którego będzie możliwa obsługa Płatności One Click. Przed dokonaniem rejestracji Karty na stronie transakcyjnej, Akceptant zobowiązany jest uzyskać od Klienta zgodę na regularne pobieranie opłat poprzez uruchomienie usługi Płatności Cyklicznych lub Płatności One Click. Ww. zgoda jest przechowywana w serwisie IAI.
  3. Porozumienie zawarte pomiędzy Akceptantem a posiadaczem Karty celem uruchomienia usługi Płatności Cyklicznych w serwisie Akceptanta musi zawierać w szczególności:
    - a) kwotę i termin obciążenia Karty,
    - b) informację, czy powyższe dane są stałe czy zmienne (a jeśli tak, to wg jakiego klucza lub w jaki sposób można dokonać zmian),
    - c) wskazanie uzgodnionego kanału komunikacji pomiędzy Akceptantem a Klientem.
  4. Akceptant – za pośrednictwem systemu IAI - musi zapewnić Klientowi prosty i łatwo dostępny sposób rezygnacji/ odstąpienia od usługi Płatności Cyklicznych oraz Płatności One Click. W przypadku rezygnacji przez Klienta z usługi Płatności Cyklicznych Akceptant nie może używać otrzymanego Tokenu w celu dokonywania kolejnych Transakcji.
  5. W przypadku, gdy:
    - a. skończył się ewentualny okres próbny lub promocja na usługę Płatności Cyklicznych lub Płatności One Click,
    - b. zmianie uległy zasady lub warunki wykonywania Płatności Cyklicznych lub Płatności One Click,
    - c. zgodnie z regulacjami Międzynarodowych Organizacji Płatniczych zgoda posiadacza Karty na kolejne obciążenia, w ramach Płatności Cyklicznych, wygasa, traci ważność lub wymaga odnowienia,

-Akceptant zobowiązany jest – z wykorzystaniem systemu IAI - do przeprowadzenia z Klientem ponownego procesu uzyskania zgody na realizację Płatności Cyklicznych lub Płatności One Click oraz rejestracji Karty.

    - a. Akceptant – poprzez korzystanie z systemu IAI - zobowiązuje się do należytego zabezpieczenia wszelkich danych związanych z procesowaniem Transakcji na podstawie niniejszej Umowy, w tym w szczególności dotyczących Tokenu, tak aby nie zostały wykorzystane przez osoby nieupoważnione, niezgodnie z ich przeznaczeniem. IAI ma prawo do sprawdzenia sposobu w jaki przechowywane są te dane.
    - b. Akceptant zobowiązuje się, że w czasie obowiązywania umowy będzie spełniał wszelkie niezbędne wymagania i zasady ochrony informacji dotyczących kart płatniczych określone w standardach PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), publikowanych na stronach [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org), w szczególności Akceptant będzie poddawał się stosownej weryfikacji w celu potwierdzenia zgodności ze standardami PCI-DSS, według zasad w nich określonych oraz w zakresie zależnym od ilości transakcji realizowanych kartami płatniczymi przez Akceptanta w danym okresie. W okresie obowiązywania Umowy, Akceptant jest zobowiązany przekazać na każde żądanie IAI odpowiedni wypełniony formularz SAQ, podpisany zgodnie z zasadami reprezentacji lub przez osobę upoważnioną do działania w imieniu Akceptanta.
    - c. Akceptant zobowiązuje się do eksploatacji Oprogramowania MO/TO zgodnie z dokumentacją techniczną i do nie wprowadzania w nim modyfikacji bez uzgodnienia z IAI. W przypadku naruszenia tych obowiązków IAI może zaprzestać udzielania wsparcia technicznego. Akceptant zobowiązuje się do wdrożenia i przestrzegania uzgodnionych z IAI procedur bezpieczeństwa związanych z przechowywaniem danych o Kartach. Akceptant zobowiązuje się, na każde żądanie IAI, udostępnić wszelkie procedury bezpieczeństwa dotyczące działalności związanej niniejszą umową. Akceptant zapewni również IAI możliwość dokonania audytu bezpieczeństwa systemów, w których przechowywane są dane Kart (jeżeli Akceptant posiada do nich dostęp). Akceptant poniesie wszelką odpowiedzialność, w

tym kary nakładane przez Międzynarodowe Organizacje Płatnicze, w przypadku gdy dane przechowywane w systemach Akceptanta wydostaną się na zewnątrz i/lub zostaną wykorzystane do przeprowadzenia transakcji oszukańczych.

## §5 - Sposób zawarcia i realizacja umowy o świadczenie Usługi IAI Pay oraz prawa i obowiązki Operatora

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 wraz z Załącznikami i Cennika, które stanowią integralną część umowy, dokonanie wpłaty Opłaty Aktywacyjnej. Ponadto, Merchant jest proszony o wypełnienie ankiety KYC według kolejno następujących po sobie kroków oraz o załączenie odpowiednich dokumentów. Następnie osoba reprezentująca albo upoważniona do działania w imieniu Merchanta - zatwierdza umowę oraz wypełnioną ankietę - wygenerowanym nr PIN. Po dokonaniu przez Operatora pozytywnej weryfikacji przedstawionych przez Merchanta w ww. ankiecie danych oraz dokumentów - następuje zawarcie umowy IdoBooking i aktywacja usługi: IdoPay.
2. Celem zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego wobec Merchantów mających zawarte umowy usługi IdoBooking- zostaną oni poproszeni w terminie wyznaczonym limitem siedmiu logowań do panelu administracyjnego sklepu - o wypełnienie ankiety KYC dostępnej w BOK i zaakceptowanie jej - indywidualnym nr PIN. Niemożność zweryfikowania Merchanta przez Operatora z powodu: nie wypełnienia ankiety KYC, błędnego wypełnienia i nie poprawienia jej pomimo wezwania przez Operatora, braku kontaktu z Merchantem - spowoduje rozwiązanie zawartej umowy IdoBooking w części dotyczącej usługi IdoPay ze skutkiem natychmiastowym. Rozwiązanie umowy w części dotyczącej usługi IdoPay - nastąpi komunikatem. §3 pkt 13 stosuje się odpowiednio.
3. W przypadku umowy cesji - ankietę KYC wypełnia Cesjonariusz; Cesjonariusz wypełnia ankietę KYC w sposób opisany w pkt 1, pozytywny wynik weryfikacji dokonany przez osobę upoważnioną przez IAI - stanowi jednocześnie wyrażenie zgody przez IAI na dokonanie cesji panelu sklepu internetowego;
4. Operator będąc Instytucją obowiązującą w rozumieniu art. 2 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu brudnych pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (Dz.U. z 2019 r. poz. 1115 ze zm.) stosuje wobec Merchanta środki bezpieczeństwa finansowego.
5. Środki bezpieczeństwa finansowego obejmują m.in.
  - a. identyfikację Merchanta oraz weryfikację jego tożsamości;
  - b. identyfikację beneficjenta rzeczywistego oraz podejmowanie uzasadnionych czynności w celu:
    1. weryfikacji jego tożsamości
    2. ustalenia struktury własności i kontroli - w przypadku Merchanta będącego osobą prawną;
6. Operator, stosując środki bezpieczeństwa finansowego, o których mowa w pkt 5 powyżej, identyfikuje osobę upoważnioną do działania w imieniu Merchanta oraz weryfikuje jej tożsamość i umocowanie do działania w imieniu Merchanta.
7. Identyfikacja Merchanta polega na ustaleniu w przypadku:
  - a. osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą:
    1. imienia/imion i nazwiska,
    2. obywatelstwa,
    3. numeru Powszechnego Elektronicznego Systemu Ewidencji Ludności (PESEL) lub daty urodzenia - w przypadku gdy nie nadano numeru PESEL, oraz państwa urodzenia,
    4. serii i numeru dokumentu stwierdzającego tożsamość osoby,
    5. adresu zamieszkania,
    6. nazwy (firmy), numeru identyfikacji podatkowej (NIP) oraz adresu głównego miejsca wykonywania działalności gospodarczej;
  - b. osoby prawnej:
    1. nazwy (firmy)
    2. formy organizacyjnej,
    3. adresu siedziby lub adresu prowadzenia działalności,
    4. NIP, a w przypadku braku takiego numeru - państwa rejestracji, rejestru handlowego oraz numeru i daty rejestracji,

5. danych identyfikacyjnych, o których mowa w pkt 1 lit. a i c, osoby reprezentującej tę osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej.
8. Identyfikacja beneficjenta rzeczywistego obejmuje ustalenie danych, o których mowa w pkt 1 a i b, w przypadku posiadania informacji przez Operatora - również danych, o których mowa w pkt 1 lit.c-e.
9. Identyfikacja osoby upoważnionej do działania w imieniu Merchanta obejmuje ustalenie danych, o których mowa w pkt 1 lit a-d.
10. Weryfikacja tożsamości Merchanta, 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.
11. Dokonywanie identyfikacji Merchanta następuje poprzez wypełnienie przez Ankiety KYC (Know Your Customer) jest dla każdego Merchanta obligatoryjne. Ponadto Merchant zobowiązany jest przedstawić na żądanie Operatora prowadzącego czynności weryfikacyjne - inne dokumenty, dane lub informacje oraz udzielić wszelkich wyjaśnień.
12. Operator na potrzeby stosowania środków bezpieczeństwa finansowego może przetwarzać informacje zawarte w dokumentach tożsamości Merchanta i osoby upoważnianej do działania w jego imieniu oraz sporządzać ich kopie. Dane będą przechowywane i przetwarzane przez Operatora nie dłużej niż jest to konieczne dla realizacji ww celów i obowiązków ustawowych.
13. W celu wykonania usługi IdoPay i wyłącznie w zakresie, w jakim jest to konieczne (np. nadanie ID przez organizację kartową) - Operator może przekazywać dane osobowe Merchanta innym dostawcą usług płatniczych, którzy to stają się samodzielnymi administratorami tych danych.
14. Ponadto Operator będąc zobowiązany do stosowania wewnętrznych procedur mających na celu przeciwdziałanie wykorzystywaniu Usługi do procederu prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu - zastrzega prawo do cyklicznego, jak i ad hoc stosowania środków bezpieczeństwa finansowego. W tym celu Operator może zwrócić się do Merchanta z prośbą o udzielenie stosownych wyjaśnień, przedłożenie dokumentów, etc. Wyrażna albo dorozumiana odmowa albo brak reakcji ze strony Merchanta będą poczytane jako niemożność zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego implikujące konieczność rozwiązania stosunków gospodarczych. W tej sytuacji Operator na podstawie wewnętrznych procedur rozważy czy niemożność zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego spowoduje konieczność zawiadomienia Głównego Inspektora Informacji Finansowej.
15. Usługi pośrednictwa płatności elektronicznych w ramach IdoPay dostępne są tylko dla zweryfikowanych Merchantów z Polski i określonych krajów Unii Europejskiej, pod warunkiem, że w pełni będą stosowali prawo dotyczące handlu elektronicznego obowiązujące na terenie Polski.
  - a. W ramach usługi IdoPay mogą być wykorzystywane przez Merchanta tylko i wyłącznie zweryfikowane przez Operatora rachunki bankowe w Polsce i w wybranych krajach Unii Europejskiej.
  - 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 Merchantów o obecnych procedurach weryfikacji lub ich zmianach.
16. Jeżeli Merchant wykorzystuje płatności kartami płatniczymi to nie może przetwarzać danych związanych z kartami płatniczymi, nabywać, ani sprzedawać takich danych. Merchant zobowiązuje się, przez cały okres korzystania z Usługi głównej, jak i IdoPay 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 Merchanta i Sklep, dla którego Usługa jest świadczona. Powyższe zobowiązanie Merchanta dotyczy także osób związanych z Merchantem.
17. Operator w zakresie świadczenia usługi IdoPay 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."
18. Jeżeli Merchant korzystający z usługi IAI Broker lub IdoPay, w danym miesiącu, przekroczy na saldzie BOK kwotę 20.000 zł - Operator wdraża dodatkową procedurę weryfikacyjną obejmującą wygenerowanie i wysłanie listu weryfikacyjnego - na adres siedziby Merchanta. List weryfikacyjny zawiera kod, który powinien być wpisany przez Merchanta w panelu administracyjnym w terminie 30 dni od jego wygenerowania. Po bezskutecznym upływie 30 dni - środki zgromadzone na saldzie BOK



przez Merchanta są blokowane, co uniemożliwia ich wypłatę. Na wniosek Merchanta - procedura wygenerowania i wysłania kodu może być ponawiana.

19. Jeżeli płatność do Merchanta realizowana była za pośrednictwem karty procedura zwrotu jest realizowana w ten sam sposób.

## **§6 Zarządzanie ryzykiem**

1. 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.
2. Jeżeli poważny incydent operacyjny lub incydent związany z bezpieczeństwem, w tym o charakterze teleinformatycznym, ma lub może mieć wpływ na interesy finansowe Merchantów, Operator bez zbędnej zwłoki powiadamia o incydencie Merchantów korzystających z jego usług oraz informuje ich o dostępnych środkach, które mogą podjąć w celu ograniczenia negatywnych skutków incydentu.
3. 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 2019 r. poz. 659 ze zm.), z wyłączeniem jej art. 32a.

## **§7 - Wstrzymanie przeprowadzenia transakcji, zawiadomienia odpowiednich organów**

1. Operator nie jest stroną zawartych elektronicznie umów rezerwacji między Klientem, a Akceptantem i nie odpowiada za wykonanie tak zawartych umów, jak i ich ważność.
2. Niniejszy Załącznik nr 1 do Regulaminu nie reguluje i pozostaje bez wpływu na zasady, na podstawie których Klient Rezerwujący zobowiązany jest do ponoszenia opłat związanych z:
  - a. wykonaniem zlecenia płatniczego na mocy umów zawartych z bankiem Klienta Rezerwującego lub Akceptantem;
  - b. ponoszenia kosztów transmisji danych poprzez sieć Internet związanych z korzystaniem z Usługi.
3. Niniejszy Regulamin nie reguluje i pozostaje bez wpływu na prawa i obowiązki Klienta i Banku Klienta wynikające z wiążących ich stosunków prawnych w szczególności związanych z:
  - a. prowadzeniem i obsługą Rachunku Bankowego;
  - b. realizacją Zleceń płatniczych, w tym z nieskierowaniem przez Bank Klienta do rozliczeń wewnątrzbankowych lub międzybankowych nieodwołalnego Zlecenia płatniczego z tytułu Płatności w następnym dniu rozliczeniowym następującym po dniu przekazania do Operatora informacji o złożeniu przez Klienta Zlecenia płatniczego.
4. Operator zastrzega sobie prawo do wstrzymania przeprowadzenia transakcji i zawiadomienia:
  - a. Generalnego Inspektora Nadzoru Finansowego w przypadku powzięcia uzasadnionego podejrzenia, że określona transakcja może mieć związek z praniem pieniędzy i finansowaniem terroryzmu;
  - b. właściwego prokuratora o przypadku powzięcia uzasadnionego podejrzenia, że wartości majątkowe będące przedmiotem transakcji pochodzą z przestępstwa innego niż przestępstwo prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu lub z przestępstwa skarbowego albo mają związek z przestępstwem innym niż przestępstwo prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu lub z przestępstwem skarbowym;

## §8 - Postępowanie reklamacyjne

1. Zgłoszenie reklamacyjne może być złożone:
  - a. w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Operatora albo przesyłką pocztową na adres siedziby Operatora,
  - b. 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,
  - c. w formie elektronicznej – poprzez system Komunikatów lub mailowo na adres [office@iai-sa.com](mailto:office@iai-sa.com).
2. Operator rozpatrzy Reklamację w terminie 15 dni od daty jej doręczenia, a następnie prześle Klientowi odpowiedź wskazującą rozstrzygnięcie oraz jego uzasadnienie:
  - a. w formie pisemnej – przesyłką pocztową wysłaną na adres Klienta wskazany w zgłoszeniu (domyślnie),
  - b. w formie elektronicznej – e-mailem na adres Klienta wskazany w zgłoszeniu (wyłącznie na wniosek Klienta).
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt. 2 (np. w sytuacjach wymagających dokonania analiz technicznych lub operacyjnych), 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.
4. Do zachowania terminów, o których mowa w pkt 2 i pkt 3 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).
5. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w pkt 2, a w określonych przypadkach terminu określonego w pkt 3c, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
6. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać w szczególności:
  - a. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
  - b. wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
  - c. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
  - d. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
7. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji klienta treść odpowiedzi powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
  - a. odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli Operator przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
  - b. skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli Operator przewiduje taką możliwość;
  - c. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
  - d. wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
8. Operator informuje, że Klientowi przysługuje prawo do wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (<https://rf.gov.pl>). Rzecznik Finansowy jest podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich, a także sporów pomiędzy

przedsiębiorcami dotyczących świadczenia usług finansowych. Spory wynikłe ze świadczenia usług płatniczych na wniosek Klienta mogą być również rozstrzygane przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (<https://www.knf.gov.pl>->zakładka „Sąd Polubowny”).

Szczegółowe informacje dotyczące trybu polubownego rozwiązywania sporów dostępne są na stronie <http://www.polubowne.uokik.gov.pl>. Klientowi będącemu konsumentem udostępnia się także łącze elektroniczne do platformy ODR, dotyczącej pozasądowego rozstrzygnięcia sporów między konsumentami a przedsiębiorcami: <https://ec.europa.eu/odr>.

9. Merchant zobowiązany jest do przechowywania wszystkich dokumentów papierowych i elektronicznych dotyczących każdej transakcji przez okres nie krótszy niż 3 lata, w szczególności kopii rachunku potwierdzającego dokonanie transakcji, wiarygodne potwierdzenie dostarczenia Klientowi towaru lub usługi będącej przedmiotem transakcji, z tytułu której następuje płatność, względnie przyczyn niedostarczenia. Powyższe dokumenty i inne żądania Merchant ma obowiązek przedstawić niezwłocznie na każde żądanie Operatora (nie później niż w terminie 3 roboczych dni od złożenia żądania przez Operatora), w szczególności w przypadku wystąpienia reklamacji chargeback. Nieterminowe przedstawienie dokumentów i żądanych informacji lub ich niedostarczenie jest jednoznaczne z uwzględnieniem reklamacji i obciążeniem Merchanta kwotą reklamowanej transakcji. Merchant zobowiązuje się uiścić na rzecz Operatora dodatkową opłatę za każde zgłoszenie reklamacji typu chargeback przez Klienta Rezerwującego, które zostanie uznane. W przypadku uznania reklamacji chargeback Merchant zostanie obciążony wartością procesowanej transakcji, której dotyczył chargeback. Merchant wyraża zgodę na automatyczne potrącanie z salda BOK opłat chargeback oraz kwot transakcji w przypadku uznanej reklamacji chargeback. W sytuacji, gdy stan salda BOK jest ujemny (debet) lub Merchant zaprzestanie korzystania z usługi PAY - celem rozliczenia reklamacji chargeback Operator ma prawo zasilić saldo BOK środkami z salda rozliczeniowego Merchanta, w tym także środkami pochodzącymi z wypłat bezpośrednio na konto - celem uzupełnienia debetu.

#### **§ 9 - Zasady odpowiedzialności**

1. Operator w żaden sposób nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek nieprawidłowe zrealizowanie rezerwacji przez Akceptanta na rzecz Klienta.
2. W ramach Przedmiotu rezerwacji w systemie IdoBooking, Merchant ma możliwość dokonywania kolejnych obciążeń karty tylko i wyłącznie w sytuacjach i na warunkach wynikających z umowy pomiędzy Merchantem, a jego Klientem. Za wszelkie czynności i ich skutki związane z realizowaniem kolejnych obciążeń karty - wyłączną odpowiedzialność ponosi Merchant.
3. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2019 r. poz. 659 ze zm.).
4. Operator odpowiada za szkodę wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania ciężących na nim zobowiązań z tytułu Umowy zgodnie z postanowieniami Kodeksu cywilnego.
5. Odpowiedzialność odszkodowawcza Operatora jest ograniczona wyłącznie do rzeczywistych, udokumentowanych strat i nie obejmuje korzyści, które poszkodowany mógłby osiągnąć, gdyby szkoda nie powstała.