

# Regulamin usługi IdoBooking

Obowiązujący od 1 lipca 2022 r.

## § 1 - Definicje

- 1. Operator** – IAI S.A. 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: 0000891870 NIP: 5252767146; REGON: 381595506; o kapitale zakładowym 820.000,00 zł (dawniej IAI Sp. z o.o. w Szczecinie)
- 2. Strona internetowa Operatora** – strona internetowa umieszczona pod adresem [www.idosell.com/pl/booking](http://www.idosell.com/pl/booking)
- 3. Usługa lub Usługa Operatora** - Usługa IdoBooking świadczona dla Klienta przez 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.
- 4. Klient** - osoba prawna, fizyczna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, posiadająca zdolność do zaciągania we własnym imieniu zobowiązań oraz nabywania praw, która ma zawartą umowę na Usługę albo jest na etapie zawierania tej umowy albo umowy cesji. Klient może korzystać z Usługi, tylko na potrzeby i w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub działalnością rolniczą. Jeżeli jeden podmiot zamawia wiele Paneli administracyjnych, przez Klienta przyjmuje się każdy Panel administracyjny osobno. Klient, który nie spełnia warunków wskazanych w definicji Merchanta, nie może korzystać z usługi IdoPay.
- 5. Merchant** – Klient będący osobą fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą podlegającą wpisowi do Centralnej Ewidencji i Informacji Działalności Gospodarczej albo przedsiębiorcą wpisanym do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego będącym spółką akcyjną, z ograniczoną odpowiedzialnością, jawną, partnerską, komandytową, komandytowo-akcyjną, prostą spółką akcyjną, spółką europejską, albo przedsiębiorcą wpisanym do analogicznych rejestrów prowadzonych przez właściwe organy państw Unii Europejskiej, a także podmiot prowadzący działalność rolniczą, który ma zawartą umowę na Usługę albo jest na etapie zawierania tej umowy albo umowy cesji, a także korzysta z usługi dodatkowej IdoPay i miejsce głównego wykonywania działalności gospodarczej albo jego siedziba zlokalizowana jest na terytorium Unii Europejskiej, za wyjątkiem krajów Skandynawii (Dania, Szwecja, Finlandia), Rumunii i Bułgarii. Merchant obowiązany jest do wypełnienia przedstawionej mu przez Operatora ankiety KYC. Operator będący małą instytucją płatniczą w rozumieniu art. 2 pkt 17b ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2020 r. poz. 794 ze zm.) świadczy usługi wyłącznie Merchantom posiadającym rachunki bankowe prowadzone przez dostawców mających siedzibę w Polsce.
- 6. Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 7. 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*).
- 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 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 indywidualnie pisane aplikacje tworzone przez programistów Klienta.
- 12. Opłata abonamentowa** - uiszczane z góry przez Klienta 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. Opłata abonamentowa obejmuje jeden okres rozliczeniowy.

13. **Oplata aktywacyjna** - uiszczane z góry przez Klienta wynagrodzenie za aktywację Usługi.
14. **Oplata dodatkowa** - uiszczana doraźnie opłata za usługi wymienione w cenniku w pozycji "opłaty dodatkowe", naliczana na życzenie Klienta lub automatycznie, po przekroczeniu ograniczeń ilościowych Usługi.
15. **Oplata za Utrzymanie Usługi** - opłata naliczana za utrzymanie Usługi na serwerach Operatora po przekroczeniu terminu płatności faktury VAT do momentu zapłaty w całości należności wynikającej z faktury VAT .
16. **Przedmiot rezerwacji** - Każdy element oferty Klienta lub Merchanta, który będzie przez niego wprowadzony do Usługi jako potencjalnie możliwy do sprzedania Klientowi Rezerwującemu, bez względu na jego ustawione parametry.
17. **Osoba trzecia** - osoba prawna, fizyczna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, nie związana bezpośrednio z Klientem lub Operatorem.
18. **Domena** - unikalny w skali sieci Internet ciąg znaków alfanumerycznych identyfikujących stronę internetową.
19. **Aktywacja (usługi)** - udostępnienie Klientowi funkcjonalności i zasobów oferowanych przez daną Usługę. Aktywacja usługi następuje po zaksięgowaniu przez Operatora opłaty aktywacyjnej.
20. **Cennik (usługi)** - Wykaz szczegółowych świadczeń, wraz z ich cenami, obejmujący opłaty administracyjne, abonamentowe, serwisowe i dopłaty, udostępniony na stronie internetowej Operatora. Jeżeli Klient obsługiwany jest przez Affiliate Partner może on stosować własny Cennik w zakresie wykonywanych przez siebie usług.
21. **Waluta rozliczeniowa** – waluta, w której prowadzone jest Saldo i rozrachunki z Klientem. Dostępne dla Klienta w ramach Usługi waluty rozliczeniowe to: złoty polski, euro, dolar amerykański, funt brytyjski, a w przypadku korzystania z usługi IdoPay również korona czeska.
22. **Spam** - przesyłana pocztą elektroniczną lub instalująca się na komputerze Klienta Rezerwującego 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.
23. **Panel administracyjny** - narzędzie do zarządzania Usługą, wymagające przedstawienia danych uwierzytelniających.
24. **Dane uwierzytelniające** - dane (login i hasło) pozwalające na dostęp do Panelu administracyjnego przekazywane w procesie instalacji Klientowi albo wygenerowane przez Klienta przy pomocy Panelu administracyjnego.
25. **Dane bilingowe** - dane firmy Klienta. Dane te muszą zostać potwierdzone przy pomocy kopii zgodnych z oryginałem aktualnych dokumentów rejestracyjnych firmy, przesłanych na adres Operatora, obejmujących potwierdzenie nadania numeru NIP oraz potwierdzenie rejestracji firmy właściwe dla danego kraju i formy prawnej oraz informację o tym, czy Klient jest płatnikiem VAT.
26. **Widget** – interfejs do prezentacji oferty i wykonywania rezerwacji i zakupów miejsc lub usług dedykowany dla kontrahentów Klienta, zapewniający indywidualne cechy wizualne i nawigacyjne.
27. **Strona Wizytówki** - strona internetowa Klienta uruchomiona z wykorzystaniem Usługi, prezentująca miejsca noclegowe Klienta oraz wszelkie informacje dotyczące oferty, umożliwia dokonywanie rezerwacji przez Widget.
28. **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.
29. **Saldo** – różnica między stanem wpłat i stanem wykonanych prac lub naliczonych opłat. Saldo może być dodatnie (więcej wpłacono niż zostało wykonanych potrażeń z Salda) lub ujemne (wpłacono mniej niż zostało wykonanych potrażeń z Salda).

30. **Saldo minimalne** – poziom salda, po osiągnięciu którego Operator nie ma obowiązku świadczenia Usługi, w tym wyświetlania Widgetu.
31. **Rachunek Operatora** – rachunek bankowy lub konto w systemie płatności internetowych, wskazany przez Operatora jako właściwy do dokonywania opłat za Usługę w danej Walucie rozliczeniowej.
32. **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.
33. **Blog IdoBooking** – system przekazywania informacji wszystkim Klientom korzystającym z Usługi poprzez Panel administracyjny. Informacje przekazywane przez Blog IAI mają taki sam charakter jak pisma papierowe, zwłaszcza w kwestii zawiadomienia z wyprzedzeniem o zmianach lub prowadzonych pracach.
34. **Komunikat (Ticket)** – wiadomość wysłana z BOK przy pomocy specjalnego systemu do komunikacji między Klientem, a Operatorem. Każdy Komunikat oprócz treści opatrzony jest imieniem i nazwiskiem osoby wysyłającej oraz datą i godziną jego wysłania. Komunikaty po wysłaniu nie mogą być modyfikowane.
35. **Forma pisemna** – do zachowania formy pisemnej czynności prawnej wystarcza złożenie własnoręcznego podpisu na dokumencie obejmującym treść oświadczenia woli.
36. **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.
37. **Forma dokumentowa** - do zachowania dokumentowej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie.
38. **BOK** – wydzielona część Usługi, wymagająca do dostępu podania Danych uwierzytelniających, umożliwiająca zarządzanie kontem Klienta w Usłudze, używania Komunikatów i dokonywania innych czynności nie mających bezpośrednio związku z zarządzaniem Stroną.
39. **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.
40. **Channel Manager** – funkcjonalności Usługi umożliwiające automatyczną integrację z zewnętrznymi systemami agregującymi oferty noclegowe, prowadzonymi przez Osoby trzecie.
41. **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).
42. **Prace serwisowe** - to prace zlecone Operatorowi w formie komunikatów przez Klienta, wykonywane w modelu Time&Material, których celem jest dostosowanie parametrów i funkcjonalności usługi do indywidualnych potrzeb Klienta.
43. **Prace kontraktowe** - umowa, w ramach której Klient zleca w formie komunikatów Operatorowi prace realizowane w modelu Time&Material, polegające na modyfikacjach, głównie w szablonie maski, które wykonywane są w określone dni kontraktowe, przez dedykowanego indywidualnie specjalistę z zespołu Web Developer Coders (zwanego Specjalistą WDC).
44. **Saldo Wpłat** - zapis historii operacji prowadzonych pomiędzy Klientem a jego Klientami – Klientami Rezerwującymi (w tym w szczególności wpłat dokonywanych odpowiednio za pośrednictwem usług IdoPay i Broker), pokazujący aktualną różnicę między stanem wpłat i stanem wypłat wykonanych przez Klienta. Poziom salda rozumiany jest jako różnica pomiędzy wpłatami, a wypłatami.
45. **Całkowity koszt płatności** – suma wszystkich prowizji i opłat poniesionych przez Operatora w celu realizacji płatności na rzecz Merchanta w ramach usługi IdoPay.

46. **PIN** - indywidualny sześciocyfrowy numer nadawany Klientowi przez Operatora, wysyłany na numer telefonu komórkowego Klienta po założeniu panelu administracyjnego przez Klienta w celu umożliwienia mu podpisywania dokumentów, wprowadzania zmian i danych wymagających potwierdzenia tożsamości.
47. **Numer telefon komórkowego** - numer telefonu obowiązkowo podawany przez 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. Jakiegokolwiek zachowania Klienta i Operatora sprzeczne z treścią Regulaminu będą powodować skutki wynikające bezpośrednio z treści Regulaminu oraz z obowiązujących przepisów prawa.
3. Klient 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 wypłaci Operatorowi karę umowną w wysokości rocznego wynagrodzenia, do jakiego dana osoba była uprawniona u Operatora.

## § 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 Oplaty aktywacyjnej. Po zaksięgowaniu u Operatora Oplaty Aktywacyjnej - następuje Aktywacja Usługi. Zawarta umowa jest na czas nieokreślony. Klient może wygenerować w formie dokumentowej formularz umowy w BOK.
2. Klient, zawierając umowę, oświadcza, iż nazwa tej Usługi i oferowane przez nią usługi 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 nazwy Usługi lub udostępnieniem oferty naruszającej prawa Osób trzecich lub prawo obowiązujące w krajach, w których prowadzona jest sprzedaż, Klient zobowiązuje się szkodę tę naprawić w pełnej wysokości.
3. Klient zobowiązany jest 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 wrywkowo 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 Klienta.
4. Klient zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Operatora o zwieszeniu, jak i podjęciu działalności gospodarczej. Z dniem zawieszenia działalności gospodarczej Klient traci status Merchanta, który może zostać przywrócony przez Operatora po podjęciu przez Klienta działalności gospodarczej.
5. Klient podczas zamawiania Usługi dokonuje wyboru jednego z Cenników oferowanych przez Operatora.
6. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy z Klientem, 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 nie zostanie obciążony żadnymi opłatami.

7. 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
8. Wysokość kwoty pierwszej opłaty określona jest w Cenniku Usługi.
9. Operator przyznaje Klientowi Okres rozruchowy, który wynosi 30 dni od momentu instalacji Usługi. Okres rozruchowy jest czasem, podczas którego Klient może zapoznać się dokładniej z funkcjonowaniem Panelu administracyjnego i Usługi.
  - a. Jeżeli Klient w trakcie okresu rozruchowego Komunikatem zgłosi chęć rezygnacji z Usługi, środki za opłatę abonamentową zostaną mu zwrócone.
  - b. W trakcie Okresu rozruchowego nie jest pobierana prowizja od wartości wszystkich zrealizowanych rezerwacji online.
10. 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 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.
11. Brak wypełnienia formularza umowy albo wypełnienie go błędnie lub niekompletnie może spowodować blokadę niektórych funkcjonalności Usługi albo rozwiązanie umowy ze skutkiem natychmiastowym.
12. Umowa podlega cesji, pod warunkiem respektowania wszystkich postanowień niniejszego Regulaminu przez strony dokonujące cesji. Cesja jest przeprowadzana w BOK przez Klienta albo przez osobę, której Klient udzielił pełnomocnictwa, za zgodą Operatora - pod rygorem nieważności. Cesjonariusz jest zobowiązany do wypełnienia formularza umowy dostępnego w BOK w terminie określonym w ustępie 10 i pod rygorem skutków określonych w ustępie 11.

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

1. Przetwarzanie danych osobowych podanych przez Klienta podczas Aktywacji odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO w celach służących świadczeniu przez Operatora Usług oraz wystawiania dowodów księgowych, a także na podstawie zgody wyrażonej w oparciu o art. 6 ust. 1 lit. a RODO na przetwarzanie danych osobowych Klienta w celach marketingowych.
2. 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 wyrażona przez kontynuację rozmowy. Zarejestrowane rozmowy będą udostępniane jedynie upoważnionym osobom lub organom.
3. Na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO Operator dokonuje przetwarzania danych osobowych Klienta w postaci profilowania usług rezerwacyjnych świadczonych przez Klienta w zakresie obsługi klienta i marketingu. Operator nie podejmuje względem Klienta na podstawie profilowania zautomatyzowanych decyzji, o których mowa w art. 22 ust. 1 i 4 RODO.
4. Administratorem danych osobowych Klienta jest Operator, tj. IAI S.A. (dawniej 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](mailto:office@idosell.com).
5. Operator będzie przechowywał dane osobowe Klienta do momentu upływu terminu przedawnienia roszczeń wynikających z zawartej umowy albo przez okres wymagany przez odrębne przepisy dotyczące obowiązków podatkowo-rachunkowych – w zależności od tego, który okres skończy się później. Po upływie tego terminu dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez Operatora na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. w celach wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Operatora na potrzeby prowadzonych kampanii marketingowych.
6. Klientowi przysługuje prawo do żądania od Operatora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec

- przetwarzania (także w celach marketingowych, w tym profilowania) oraz prawo do przenoszenia danych.
7. Jeżeli przetwarzanie danych osobowych przez Operatora odbywa się na podstawie zgody udzielonej przez Klienta, o której mowa w art. 6 ust. 1 lit. a) RODO, Klient ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
  8. Klient ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
  9. Podanie danych osobowych przez Klienta jest wymogiem umownym i jest dobrowolne, ale konieczne do zrealizowania Usługi. Niepodanie danych osobowych skutkuje odmową świadczenia Usługi.
  10. Operator zobowiązuje się do przestrzegania tajemnicy związanej z danymi Klienta w tym danymi Klientów Rezerwujących i nieudostępniania 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 wyłącznie w sposób zagregowany nie pozwalający na identyfikację Klienta lub Klienta Rezerwującego, na potrzeby przygotowywanych przez siebie raportów.
  12. O ile Klient nie zgłosi zastrzeżenia, Operator ma prawo do opublikowania podstawowych danych Klienta (nazwa firmy, adres strony internetowej) na liście referencyjnej Operatora. Na żądanie Klienta Operator zobowiązuje się niezwłocznie usunąć dane Klienta ze swojej listy referencyjnej.
  13. Jeżeli Klient został pozyskany dla Operatora przez Affiliate Partner (również oznaczonego IAI Bronze Affiliate Partner), to dane o jego wpłatach będą widoczne dla partnera, który go pozyskał, w celu prowadzenia rozliczeń w programie partnerskim. Jeżeli Klient nie zgadza się na przekazywanie informacji o swoich wpłatach partnerowi Operatora, może złożyć w Formie pisemnej stosowne oświadczenie, co jednocześnie zakończy wypłacanie prowizji Affiliate Partner. Klient włączając za pośrednictwem Usługi moduł integracji z usługami Osoby trzeciej lub dokonując integracji Usługi samodzielnie z usługami Osoby trzeciej, udostępnia Osobie trzeciej samodzielnie i na własne ryzyko swoje dane osobowe oraz dane osobowe Klientów 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, a Osobą trzecią. Operator nie odpowiada za konsekwencje udostępnienia tych danych Osobie trzeciej.
  14. Klient korzystając z Affiliate Partner External Services powierza Affiliate Partners przetwarzanie danych osobowych Klientów Rezerwujących w zakresie i celu koniecznym do zrealizowania usługi, co obliгуje go do zawarcia z Affiliate Partners odpowiedniej umowy.
  15. Wszystkie dane powstałe w wyniku używania Usługi uznaje się za własność Klienta. Własność ta nie obejmuje:
    - 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 wyświetlania planszy technicznej w przypadku prac konserwacyjnych, awarii lub zablokowania Widgetu lub Usługi, Klient wyraża zgodę na wyświetlanie Danych bilingowych.
  17. Operator zobowiązuje się do przestrzegania polityki prywatności publikowanej na Stronie internetowej Operatora.
  18. Więcej bieżących informacji na temat ochrony danych osobowych, w tym obowiązki informacyjne wymagane przez RODO, znajduje się w Polityce prywatności i bezpieczeństwa IAI Sp. z o.o. w zakładce „Informacje zgodnie z RODO” dostępnych na stronach internetowych Operatora.

#### **§ 4a – Powierzenie przetwarzania danych Operatorowi**

1. Klient oświadcza, że jest administratorem danych osobowych Klientów 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 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. Klient powierza Operatorowi następujące dane swoich Klientów rezerwujących: imię, nazwisko, adres siedziby, adres korespondencyjny, adres e-mail, numer telefonu, NIP, numer konta bankowego lub inne dane osobowe, których podanie jest niezbędne do zrealizowania zakupu, a których podania w procesie rezerwacji wymaga Klient.
3. Wyrażenie przez Klienta zgody na realizację Usługi oraz akceptacja niniejszego Regulaminu stanowią udokumentowane polecenie, o którym mowa w art. 28 ust. 3 lit. a RODO.
4. Operator zobowiązuje się przetwarzać przekazane mu dane osobowe w powyższym zakresie zgodnie z przepisami prawa i zasadami bezpieczeństwa oraz polityką prywatności, o których mowa w § 4 Regulaminu, by przetwarzania chroniło prawa osób, których dane dotyczą.
5. Operator zobowiązuje się podjąć wszelkie środki wymagane na mocy art. 32 RODO, tj. uwzględniając stan wiedzy technicznej, koszt wdrażania oraz charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze zagrożenia, Operator wdroży odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający temu ryzyku.
6. Operator zapewnia, że powierzone mu dane osobowe będą udostępnione jedynie osobom upoważnionym do przetwarzania danych osobowych, które zostaną zobowiązane do zachowania tajemnicy w tym zakresie.
7. Klient wyraża ogólną zgodę na korzystanie przez Operatora z usług innych podmiotów przetwarzających. Operator zobowiązuje się informować Klienta o wszelkich zamierzonych zmianach dotyczących dodania lub zastąpienia innych podmiotów przetwarzających, dając tym samym Klientowi możliwość wyrażenia sprzeciwu wobec takich zmian w terminie 7 dni od dnia poinformowania. W przypadku wyrażenia przez Klienta sprzeciwu § 7 ust. 5 znajduje zastosowanie.
8. Jeżeli do wykonania w imieniu Klienta konkretnych czynności przetwarzania Operator korzysta z usług innego podmiotu przetwarzającego, na ten inny podmiot przetwarzający nałożone zostają – na mocy umowy lub innego aktu prawnego, które podlegają prawu Unii lub prawu państwa członkowskiego – te same obowiązki ochrony danych jak w umowie lub innym akcie prawnym między Klientem, a Operatorem, o których mowa w niniejszym rozdziale Regulaminu, w szczególności obowiązek zapewnienia wystarczających gwarancji wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie odpowiadało wymogom niniejszego rozporządzenia. Jeżeli ten inny podmiot przetwarzający nie wywiąże się ze spoczywających na nim obowiązków ochrony danych, pełna odpowiedzialność wobec Klienta za wypełnienie obowiązków tego innego podmiotu przetwarzającego spoczywa na Operatrze - ograniczona do wysokości 1-miesięcznej Opłaty abonamentowej. W przypadku szkody przewyższającej wysokość 1-miesięcznej Opłaty abonamentowej, Klient może dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
9. Biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, Operator w miarę możliwości zobowiązuje się pomagać Klientowi poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO, a także wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO.
10. Po zakończeniu świadczenia Usługi Operator zależnie od decyzji Klienta usuwa lub zwraca mu wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii Europejskiej lub prawo polskie nakazują przechowywanie danych osobowych.

11. Operator udostępnia Klientowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków dla zgodnego z prawem przetwarzania danych osobowych oraz umożliwi Klientowi lub audytorowi upoważnionemu przez Klienta przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji, i przyczynia się do nich.
12. Operator ponadto udostępnia Klientowi do wglądu, na żądanie, Politykę ochrony danych Klienta (w częściach istotnych dla Klienta) w celu wykazania, że Operator wywiązuje się z obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu.
13. Klient zgłasza poprzez system Komunikatów prośby o przeprowadzenie audytu u Operatora lub przejrzenie Polityki ochrony danych do Inspektora Ochrony Danych Operatora.
14. Po otrzymaniu przez Operatora prośby, Operator i Klient omówią i uzgodnią z wyprzedzeniem:
  - a. datę (daty) przeglądu Polityki ochrony danych oraz zasady bezpieczeństwa i poufności mające zastosowanie do każdego przeglądu polityki ochrony danych;
  - b. 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 dodatkowe szczegóły dotyczące wszelkich obowiązujących opłat i podstawę do ich obliczenia, przed dokonaniem takiego przeglądu lub audytu. Klient będzie odpowiedzialny za wszelkie opłaty naliczone przez audytora wyznaczonego przez Klienta w celu wykonania takiego audytu.
16. Operator może wnieść na piśmie sprzeciw wobec audytora wyznaczonego przez Klienta do przeprowadzenia audytu, jeśli audytor nie jest, w uzasadnionej opinii Operatora, odpowiednio wykwalifikowany lub niezależny, jest powiązany z konkurencją Operatora lub w inny sposób wyraźnie nieodpowiedni. Wszelkie takie zastrzeżenia ze strony Operatora będą wymagać od Klienta wyznaczenia innego audytora lub przeprowadzenia audytu samodzielnie.
17. Operator niezwłocznie informuje Klienta, jeżeli jego zdaniem wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów Unii Europejskiej lub prawa polskiego o ochronie danych.
18. Operator odpowiada względem Klienta za szkody spowodowane przetwarzaniem powierzonych danych osobowych Klienta wyłącznie, gdy nie dopełnił obowiązków, które RODO nakłada na niego bezpośrednio, lub gdy działał poza zgodnymi z prawem instrukcjami Klienta lub wbrew tym instrukcjom – do wysokości 1-miesięcznej Opłaty abonamentowej, a w przypadku Klienta będącego Konsumentem – w pełnej wysokości. W przypadku szkody przewyższającej wysokość 1-miesięcznej Opłaty abonamentowej, Klient 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 kwotą, która trafiła na Rachunek Operatora. Wszelkie prowizje wynikające z dokonania płatności obciążają Klienta.
  - a. W przypadku dokonania wpłaty przez Klienta w walucie innej niż Waluta rozliczeniowa Operator zasili Saldo Klienta kwotą w Walucie rozliczeniowej, która została uznana na jego koncie po przewalutowaniu przez bank lub inny system rozliczania płatności. Operator nie odpowiada za kurs po jakim wpłata została przewalutowana.
  - b. W przypadku potrącenia opłaty manipulacyjnej na Koncie Operatora może być ona potrącona z Salda Klienta jeżeli będą tego wymagały względy księgowo.
  - c. Na potwierdzenie wszelkich kosztów oraz wysokości wpłat na żądanie Klienta, Operator udostępni wyciąg z Konta Operatora dokumentujący daną operację.
  - d. Jeżeli Klient nie stosuje się do wytycznych podanych w dziale Rozliczenia i Finanse w Panelu Administracyjnym, w szczególności nie stosuje się do sugerowanego tytułu i sposobu wpłaty, Operator zwolniony jest z odpowiedzialności za błędy lub opóźnienia przy księgowaniu wpłat.



- 
- e. W przypadku błędnie lub niekompletnie opisanej, utrudniającej identyfikację wpłaty Operator zastrzega sobie prawo do przetrzymania wpłaty do czasu ustalenia właściwego Klienta oraz ewentualnego zwrotu na rachunek nadawcy z potrąceniem opłaty manipulacyjnej, w kwocie odpowiadającej kosztom operacji.
  4. W przypadku rozliczeń z tzw. kredytem kupieckim/post paid Klient opłaca wystawioną raz w miesiącu automatycznie przez Operatora fakturę VAT w terminie w niej wskazanym. Dodatkowe zasady:
    - a. Po 30 dniach po terminie płatności faktury VAT, jeżeli jest ona nieopłacona w całości, Klientowi może zostać ograniczona możliwość korzystania z Usługi;
    - b. Po 35 dniach po terminie płatności faktury VAT, jeżeli jest ona nieopłacona w całości, Operator może zastosować procedurę jak w § 5 ust. 11 lit. c. Klientowi zostają naliczone opłaty dodatkowe wskazane w § 6 ust. 6 lit. b i d.
    - c. Za każdy dzień opóźnienia w płatności faktury VAT, Operator ma prawo do doliczenia do kolejnej faktury VAT Opłaty dodatkowej za utrzymanie Usługi, w wysokości umownej 0,038% od kwoty łącznej faktury VAT (13,87% rocznie) za każdy dzień opóźnienia. Ilość dni opóźnienia równa jest różnicy terminu płatności i daty zapłacenia faktury VAT w pełnej wysokości. Jeżeli strony nie umówią się inaczej, częściowa spłata faktury nie zmniejsza ilości dni opóźnienia.
  5. Jeżeli Saldo Klienta jest dodatnie i przekracza kwotę opłat ponoszonych w okresie wypowiedzenia, Klient ma prawo wystąpienia z wnioskiem o zwrot nadwyżki.
    - a. Wniosek o zwrot nadwyżki Salda może nastąpić nie później niż 60 dni od momentu zakończenia świadczenia Usługi, nie wcześniej niż w dniu jej zakończenia, zawsze w Formie pisemnej. Zwrot nadwyżki Salda wiąże się z potrąceniem opłaty manipulacyjnej zgodnej z Cennikiem 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 nie ustalą inaczej, Saldo minimalne wynosi:
    - a. Kwota mniejsza od zera, dla Klientów posiadających firmę na terytorium Polski, i posiadają potwierdzoną współpracą z Operatorem dobrą historię płatniczą.
    - b. Zero dla wszystkich pozostałych Klientów.
    - c. Kwota większa od zera odpowiadającej rocznemu abonamentowi i dopłatom za dodatkowe Widżety 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 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 zasila Saldo dowolną kwotą, w dowolnym czasie. Jeżeli stan Salda minimalnego będzie poniżej zera, Operator ma prawo wystawić fakturę VAT, 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 posiada wiele paneli administracyjnych. Dodatkowe zasady:
- a. jeżeli Saldo minimalne będzie ujemne przez 3 dni Klientowi może zostać ograniczona możliwość korzystania z Panelu administracyjnego wyłącznie do kwestii rozliczeniowych;
  - b. jeżeli Saldo minimalne będzie ujemne przez kolejne 4 dni Klientowi mogą zostać zablokowane wszystkie Widgety działające w danym Panelu administracyjnym;
  - c. jeżeli Saldo minimalne będzie ujemne przez 18 dni Operator może wystawić fakturę VAT w wysokości zadłużenia Salda. Klientowi zostają naliczone opłaty zgodnie z § 6 ust. 6 lit. b i d, zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Ponadto, Operator może rozwiązać umowę zawartą z Klientem na czas nieokreślony z winy Klienta na skutek zaległości w płatnościach.
  - d. Za każdy dzień opóźnienia w płatności faktury VAT, Operator ma prawo do doliczenia do kolejnej faktury VAT Opłaty dodatkowej za utrzymanie Usługi, w wysokości umownej 0,038% od kwoty łącznej faktury VAT (13,87% rocznie) za każdy dzień opóźnienia. Ilość dni opóźnienia równa jest różnicy terminu płatności i daty zapłacenia faktury VAT w pełnej wysokości. Jeżeli strony nie umówią się inaczej, częściowa spłata faktury nie zmniejsza ilości dni opóźnienia.
- 12.** Jeżeli Klient posiada zgromadzone na Saldzie Wpłat 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 środków z Salda Wpłat, a następnie wpłatą na Saldo celem uregulowania zadłużenia.
- 13.** Operator wskazuje dla każdej Waluty rozliczeniowej właściwy Rachunek Operatora.
- 14.** Środki zgromadzone na saldzie Wpłat 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.** 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 Klienta na pobieranie środków ze wskazanej przez niego karty płatniczej do czasu aż Klient zgodę tę odwoła. W przypadku niemożności obciążenia karty Klient zostanie poproszony przez Operatora o podjęcie akcji dokonania opłaty samodzielnie.
- 16.** Jeżeli Klient przed wygaśnięciem lub rozwiązaniem Umowy z Operatorem nie dostarczy i nie zweryfikuje u Operatora swojego numeru rachunku bankowego, zgodnie z procedurą Operatora, środki zgromadzone na saldzie Wpłat ulegają przepadkowi na rzecz Operatora - po upływie terminu przedawnienia roszczenia Klienta o wypłatę tych środków.
- 17.** Środki, w zakresie których roszczenie o wypłatę na dzień 31.01.2021r. jest przedawnione, ulegają przepadkowi na rzecz Operatora.
- 18.** W przypadku Klientów dokonujących opłat na rzecz Operatora za pośrednictwem kart płatniczych, w sytuacji przekroczenia stanu Salda minimalnego (tj. limitu udzielonego kredytu kupieckiego dla Klientów post-paid albo zera dla Klientów pre-paid) lub posiadania jednej wymagalnej i nieopłaconej w całości faktury VAT - Operator może automatycznie pobrać środki z karty płatniczej Klienta:
- a. W przypadku nieopłaconych faktur VAT - do wysokości należności z tego tytułu.

b. W przypadku przekroczenia limitu salda dla Klientów pre-paid do wysokości salda minimalnego powiększonego o 100 zł netto.

c. W przypadku braku środków na karcie płatniczej Operator pobiera powyższe kwoty z Salda Wpłat.

Po dokonaniu operacji, o których mowa powyżej Operator wysyła do Klienta automatyczny komunikat z informacją o rozliczeniu zadłużenia.

19. W przypadku skierowania do Operatora przez Organy ścigania zapytań dotyczących działalności Klienta w związku ze świadczoną przez Operatora usługą lub otrzymywania skarg od Klientów Rezerwujących dotyczących wywiązywania się przez Klienta z zawartych umów - Operator do czasu wyjaśnienia sytuacji może zablokować możliwość wypłaty przez Klienta środków z Salda Wpłat.

## **§ 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 IdoBooking.
3. Operator będzie informował Klienta na stronie głównej Panelu administracyjnego, poprzez system Bloga IdoBooking 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 zostanie poinformowany o ewentualnie planowanej zmianie Regulaminu lub Cennika przynajmniej z wyprzedzeniem jednego okresu abonamentowego.
  - b. Klientowi przysługuje prawo do odmowy akceptacji nowego Regulaminu i Cennika przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian. 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 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 wyraźnie wskazane, zastosowanie będzie miał Regulamin i Cennik obowiązujący w dniu złożenia wypowiedzenia.
  - d. Zmiany w funkcjonalności Usługi nie podlegają zachowaniu w przypadku złożenia wypowiedzenia w poprzedniej wersji lub funkcjonalności, chyba że uniemożliwiają one Klientowi normalne działanie Usługi tj. prowadzenia sprzedaży internetowej.
  - e. Zmiany w funkcjonalności Usługi w zakresie zintegrowanych usług Osób trzecich, nie podlegają w przypadku złożenia wypowiedzenia zachowaniu w poprzedniej wersji lub funkcjonalności.
5. Klient 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 nie dotrzymał terminu wypowiedzenia.
  - b. W związku z utrzymaniem Usługi zgodnie z § 5 ust. 4 lit.c.
  - c. W przypadku zamówienia usług dodatkowych o charakterze cyklicznym, Operator może przyjąć, że Klient oczekuje ich cyklicznego utrzymania. Jeżeli Klient nie zgłosi przynajmniej na 3 tygodnie

- przed zakończeniem okresu rozliczeniowego Usługi dodatkowej, chęci rezygnacji z niej Operator przedłuża ważność usługi o jeden Okres rozliczeniowy.
- d. nastąpiło usunięcie panelu administracyjnego na skutek rozwiązania umowy z winy Klienta z powodu nieregulowania należności;
7. Jeżeli Operator udostępni dla Klienta więcej niż jeden Cennik do wyboru:
    - a. Klient samodzielnie poprzez BOK może zmieniać obowiązujący dla niego Cennik.
    - b. Każdy Cennik ma przyporządkowaną inną Walutę rozliczeniową.
    - c. Klient zmienia Cennik dokonuje jednocześnie zmiany Waluty rozliczeniowej.
  8. Klient nie może dokonać zmiany Waluty rozliczeniowej bez zmiany Cennika.
  9. Jeżeli Klient dokonuje zmiany Waluty rozliczeniowej i Saldo jest dodatnie:
    - a. Klient wskazuje czy Operator ma dokonać zwrotu nadwyżki Salda na zasadach ogólnych czy dokonać jej przewalutowania.
    - b. W momencie zmiany Waluty rozliczeniowej, Saldo w poprzedniej Walucie rozliczeniowej jest zerowane.
    - c. Jeżeli Klient zgodnie z § 6 ust. 9 lit. a wskaże, że nadwyżka Salda ma zostać przewalutowana, Operator w ciągu 5 dni roboczych dokona obliczenia wartości Salda w poprzedniej Walucie rozliczeniowej i dokona jego przeliczenia na nową Walutę rozliczeniową po obowiązującym na dzień przewalutowania kursie średnim Narodowego Banku Polskiego i dokonana takiego zasilenia Salda w nowej Walucie rozliczeniowej.
    - d. Klient nie może zgłaszać w trybie opisanym w § 5 ust. 5 wniosku o zwrot nadwyżki Salda wynikającego z przewalutowania zgodnie z § 6 ust. 9 lit. b.
  10. Klient nie może dokonać zmiany Waluty rozliczeniowej, gdy Saldo jest ujemne.

## **§ 7 - Rozwiązanie umowy**

1. Umowa może zostać wypowiedziana przez Klienta z zachowaniem minimum jedno miesięcznego okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie umowy przez Operatora następuje z zachowaniem co najmniej trzymiesięcznego miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca poprzez jednostronne, nie wymagające potwierdzenia przez Klienta, oświadczenie złożone w Komunikacie. W przypadku niedotrzymania terminu wypowiedzenia strona, która nie dotrzymała terminu wypowiedzenia zapłaci drugiej stronie karę umowną w wysokości najwyższej opłaty abonamentowej wniesionej podczas trwania umowy, za każdy miesiąc niedotrzymanego okresu wypowiedzenia.
2. Wypowiedzenie umowy przez Klienta pod rygorem nieważności następuje w BOK w formie dokumentowej albo w formie pisemnej wysłanej na adres siedziby Operatora.
3. W okresie wypowiedzenia wszelkie niezrealizowane prace zlecone przez Klienta, w przypadku ich niezakończenia przed końcem okresu wypowiedzenia, zostaną rozliczone tak jak by zostały wykonane w ostatnim miesiącu okresu wypowiedzenia.
4. Klient zobowiązuje się udostępniać przez cały czas trwania umowy, poprawne dane bilingowe. Jeżeli Klient zmieni dane bilingowe jest on zobowiązany powiadomić Operatora Komunikatem o zmianie danych i dostarczyć kopię dokumentów firmy potwierdzających dokonanie zmian niezależnie od uprawnień Operatora określonych w § 3 ust. 3.
5. 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 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, z winy Klienta.
6. Operator zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy w drodze jednostronnego, nie wymagającego potwierdzenia przez Klienta, oświadczenia złożonego w Komunikacie, ze skutkiem natychmiastowym z winy Klienta, 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 będzie sprzedawał nielegalne usługi, pochodzące z nielegalnych źródeł, wysyłał spam lub zaistnieje podejrzenie nadużycia lub przestępstwa.
  - c. Usługa będzie wykorzystywana niezgodnie ze swoim przeznaczeniem lub Klient będzie działał celowo na szkodę Operatora.
7. Jeżeli Klientem jest Konsument przysługują mu w stosunku do Operatora odpowiednio uprawnienia opisane w ust. 6 powyżej.
  8. Jeżeli umowa zostanie rozwiązana na skutek okoliczności opisanych w § 7 ust. 4 lub § 7 ust. 5, a Saldo jest dodatnie, Operator nie będzie miał obowiązku zwracania Klientowi 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 należytych wykonywaniu przez Klienta jego zobowiązań byłaby przez Operatora wykonywana.
  9. 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 w formie pisemnej.
  10. W trakcie trwania okresu wypowiedzenia, gdy umowę wypowiedział Klient, ma on prawo do jego odwołania i kontynuowania korzystania z Usługi. W przypadku gdy wypowiedzenie nastąpiło w wyniku okoliczności opisanych w § 6 ust. 4 lit. b odwołanie wypowiedzenia oznacza akceptację nowego Cennika i Regulaminu.
  11. 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 szczegółowe świadczenia usług Operatora i prac wdrożeniowych**

1. Operator zobowiązuje się do stałego i nieprzerwanego świadczenia Usług, za które Klient uiścił Opłatę abonamentową, o ile nie doszło do naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu i rozwiązania Umowy.
2. Jeżeli zaistnieje konieczność czasowego odłączenia dostępu do pewnych elementów Usługi, Operator o ile jest to możliwe, zobowiązuje się do poinformowania o tym Klientów z odpowiednim wyprzedzeniem.
3. Operator nie utrzymuje Usług wykorzystywanych niezgodnie ze swoim przeznaczeniem.
4. Z chwilą wygaśnięcia Usługi, tracą jednocześnie ważność wszystkie usługi cykliczne działające w domenie tej Usługi, niezależnie od długości opłaconego abonamentu.
5. Operator ma prawo zmienić Klientowi Plan Abonamentowy, gdy dotychczasowy plan abonamentowy nie jest już oferowany.
6. Jeżeli Klient w ramach Usługi obsługuje ponad sto Przedmiotów Rezerwacji Operator ma prawo zmienić Klientowi Plan Abonamentowy na indywidualnie skalkulowany. Powrót na standardowy Plan Abonamentowy możliwy jest po dwunastu Okresach Rozliczeniowych.
7. 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.
8. Po zmianie Planu Abonamentowego z Prowizyjnego na Płaski, powrotna zmiana Planu Abonamentowego może nastąpić nie wcześniej niż po dwunastu Okresach Rozliczeniowych.

9. W Abonamencie Prowizyjnym, oprócz abonamentu naliczanego co dwanaście 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:
  - a. Jeżeli płatność dokonywana jest za pomocą przelewu na konto Klienta prowizja w pełnej wartości pobierana jest bez względu na to czy przelew zostanie zrealizowany, chyba że Klient oznaczy zamówienie w Panelu Administracyjnym jako fałszywe.
  - b. Nie jest naliczana prowizja od rezerwacji dodanych bezpośrednio przez Panel Administracyjny lub przez aplikację mobilną.
  - c. W przypadku stwierdzenia, że Klient 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.
10. 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 do Usługi będzie mniejszy się, to będzie naliczana opłata jak za największą liczbę Przedmiotów Rezerwacji w ciągu ostatnich dwunastu Okresów Rozliczeniowych.
11. Jeżeli Operator, na wniosek Klienta, zmieni plan abonamentowy Klienta w trakcie Okresu rozliczeniowego:
  - a. Na Saldo Klienta zostanie zwrócona niewykorzystana kwota Opłaty abonamentowej rozliczona proporcjonalnie do ilości dni pozostałych do końca danego Okresu rozliczeniowego licząc od dnia w którym nastąpiła zmiana planu abonamentowego. Saldo Klienta zostanie jednocześnie obciążone nową opłatą abonamentową rozliczoną proporcjonalnie do ilości dni pozostałych do końca danego Okresu rozliczeniowego licząc od dnia w którym nastąpiła zmiana planu abonamentowego.
  - b. Dopłaty, naliczane są w sposób właściwy do obowiązujących w poszczególnych częściach miesiąca.
12. 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.
13. W zależności od formy współpracy łączącej Operatora i Klienta, jeżeli:
  - a. 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.
- b.** Klient 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.
- 14.** W przypadku zawinonego przez Operatora znacznego opóźnienia prac wdrożeniowych w stosunku do oferty na Stronie internetowej Operatora, Klient 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 ust. 9, przeliczoną proporcjonalnie do wnioskowanego okresu.
- 15.** Jeżeli Operator i Klient nie podpisali porozumienia wdrożeniowego wskazującego zakres, koszt lub funkcjonalność wdrożenia, przyjmuje się, że wszelkie modyfikacje uzgodnione pomiędzy Operatorem i Klientem będą wprowadzane na zasadach ogólnych określonych w Cenniku.
- 16.** W przypadku, gdy po zaakceptowaniu przez Klienta 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 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.
- 17.** 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.
- 18.** 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.

## **§ 9 - Warunki szczegółowe usług subskrypcyjnych i wsparcia technicznego**

- 1.** Używanie Aplikacji Pomocniczych wymaga rozpoczęcia ich subskrypcji:
- a.** Korzystanie z subskrypcji na Aplikację Pomocniczą gwarantuje stałość warunków w Okresie Rozliczeniowym, którego subskrypcja dotyczy. Dotyczy to również sytuacji, w której Aplikacja Pomocnicza jest za darmo.
  - b.** Każdy Klient 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.
  - c.** Rozpoczęcie użytkowania Aplikacji Pomocniczej, nawet w darmowym okresie próbnym, rozpoczyna subskrypcję, z których 30 pierwszych dni jest za darmo. Aby zakończyć naliczanie opłat lub nie naliczać ich po okresie testowym, Klient powinien samodzielnie wyłączyć subskrypcję w panelu administracyjnym.

- d. 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.
        - e. Operator przyjmuje, że Klient oczekuje cyklicznego utrzymania Aplikacji Pomocniczych. Jeżeli Klient nie wyłączy przed zakończeniem okresu rozliczeniowego Aplikacji Pomocniczej, Operator przedłuża ważność usługi o jeden, kolejny Okres rozliczeniowy.
        - f. Jeżeli Klient rezygnuje z Aplikacji Pomocniczej w trakcie Okresu Rozliczeniowego, opłata za dany Okres Rozliczeniowy rozliczana jest proporcjonalnie do czasu jaki Klient wykorzystał w danym Okresie Rozliczeniowym.
        - g. Operator nie ma obowiązku przedłużania subskrypcji w przypadku zaprzestania dostarczania Aplikacji Pomocniczej dla wszystkich swoich Klientów.
        - h. Subskrypcje tracą ważność w momencie zakończenia świadczenia Usługi.
  2. Operator może świadczyć usługi dodatkowe, prowadzone na podstawie zasad opisanych w Załącznikach do Regulaminu odnoszących się do tych usług lub na Stronie internetowej Operatora, które są aktywne w momencie instalacji Usługi przez Klienta.
    - a. Usługi dodatkowe nie wymagają innych rozwiązań technicznych ponad te, wymagane przez Usługę.
    - b. Usługi dodatkowe mogą być uruchamiane na rzecz Klienta z założeniem z góry zdefiniowanego minimalnego okresu korzystania z tych usług przez Klienta. W przypadku, kiedy Klient rezygnuje z takiej usługi przed upłynięciem tego okresu minimalnego, Operator ma prawo naliczyć Klientowi 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
      - IdoAccounts
  3. 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.
    - a. Operator ma prawo odmówić świadczenia usług wymienionych w § 9 ust. 2 Regulaminu, a także ograniczyć lub wyłączyć Klientom dostęp do dowolnej usługi dodatkowej wymienionej w § 9 ust. 2, bez podania przyczyny, bez wpływu na korzystanie przez Klientów z Usługi głównej.
    - b. W ramach usługi IdoPay mogą być wykorzystywane przez Merchanta tylko i wyłącznie zweryfikowane przez Operatora rachunki bankowe prowadzone przez dostawców z siedzibą w Polsce.
  4. Operator zobowiązany jest udzielać Klientowi informacji niezbędnych do prawidłowego korzystania z Usługi oraz świadczyć wsparcie techniczne:
    - a. Korzystanie z Usługi wsparcia technicznego jest obowiązkowe w przynajmniej jednym języku.
    - b. Operator świadczy wsparcie techniczne wyłącznie w językach zadeklarowanych w Cenniku.
    - c. W wyznaczonych godzinach, w zakresie zwykłego wsparcia technicznego, Operator udostępnia również Infolinię dostępną w drodze połączenia online. Jeżeli omawiana sprawa wymaga udokumentowania lub przesłania danych, Operator może odmówić załatwienia sprawy online i skierować Klienta do kontaktu przez Komunikaty.
    - d. Podstawową formą wsparcia technicznego są Komunikaty. Operator zobowiązuje się do przyjmowania przez całą dobę zgłoszeń poprzez Komunikaty oraz odpowiadania na nie tak szybko jak jest to możliwe na zasadach jednakowych dla wszystkich Klientów.
    - e. Z tytułu szkolenia we wskazanych w Cenniku miejscach organizacji szkoleń Operator ma prawo naliczyć opłatę za każdą rozpoczętą godzinę szkolenia i ograniczyć długość takiego szkolenia zgodnie z Cennikiem.



- f. Z tytułu szkoleń poza siedzibą Operatora, ma on prawo naliczenia opłaty w sposób dowolny, naliczając opłatę z uwzględnieniem kosztów transportu, delegacji i noclegów wydelegowanego do szkolenia trenera.
  - g. Operator ma prawo odmówić przeprowadzenia szkolenia poza swoją siedzibą bez podania przyczyny.
  - h. Operator ma prawo odmówić świadczenia wsparcia, technicznego, jeżeli Klient używa języka lub innych środków wyrazu uznanych powszechnie za obraźliwe i niecenzuralne. W takim przypadku świadczenie wsparcia technicznego będzie zawieszane do czasu, w którym Operator stwierdzi rzeczywistą poprawę.
  - i. Operator ma prawo odmówić świadczenia wsparcia technicznego dla zintegrowanej usługi Osoby trzeciej, jeżeli Operator umożliwi Klientowi pobranie zapisów transmisji pomiędzy Usługą a zintegrowaną usługą Osoby trzeciej, a usługa ta została zintegrowana zgodnie z dostarczoną specyfikacją techniczną przygotowaną przez dostawcę tej usługi. Klient w tym przypadku powinien zwrócić się po wsparcie techniczne do tej Osoby trzeciej, która dostarcza zintegrowanej usługi.
  - j. Operator ma prawo odmówić świadczenia wsparcia technicznego dla funkcji Usługi z adnotacją „wycofywana” lub „wycofywane”, o ile taka adnotacja znajduje się przy funkcji Usługi dłużej niż 30 dni.
5. W celu sprawniejszego doradzania Klientom, Operator umożliwia uzyskiwanie porad w ramach połączenia online, na zasadach jednakowych dla wszystkich Klientów.
  - a. Godziny takich porad wyznacza Operator i może je dowolnie ograniczać.
  - b. Operator nie ma obowiązku dzwonienia do Klienta w celu świadczenia usługi wsparcia technicznego.
  - c. Koszt połączenia telefonicznego pokrywa Klient. Operator nie ma obowiązku dzwonienia do Klienta w celu świadczenia usługi wsparcia technicznego.
  - d. Osoba prowadząca rozmowę telefoniczną ma prawo do odmówienia przyjęcia zgłoszenia usterki, zlecenia prac serwisowych lub zmian w parametrach usługi. Zgłoszenia takie powinny być przesyłane wyłącznie przez Komunikaty.
  - e. Osoba prowadząca rozmowę telefoniczną ma prawo do jej zakończenia w przypadku gdy uzna, że rozmowa telefoniczna trwa zbyt długo lub Klient nadużywa telefonicznego wsparcia technicznego uniemożliwiając kontakt innym Klientom.
  - f. Osoba prowadząca rozmowę telefoniczną ma prawo odmówić bez podania przyczyny, przekazania rozmowy lub połączenia z innym, wskazanym przez Klienta pracownikiem Operatora.
  - g. Klient korzysta z wszelkich danych, informacji lub oprogramowania uzyskanych przy wykorzystaniu Usługi wyłącznie na swoje własne ryzyko.
6. Podstawowym narzędziem komunikacji Klienta i Operatora jest narzędzie umieszczone w Panelu administracyjnym zwane Komunikatami. Strony zobowiązują się do regularnego czytania i odpowiadania na wysyłane Komunikaty. Postanowienia, decyzje, zlecenia - zawarte w Komunikatach wywołują skutek jak oświadczenia składane w formie pisemnej czy dokumentowej i są wiążące od chwili potwierdzenia ich przez drugą stronę.
7. Jeżeli Operator umożliwia tworzenie tzw. Komunikatów Krytycznych, ma prawo do zdefiniowania w systemie Komunikatów zamkniętego, precyzyjnego zbioru spraw jakie mogą być na tej drodze zgłaszane. Jeżeli Klient zgłosi Komunikat Krytyczny w sprawie spoza zdefiniowanego przez Operatora zakresu, ma on prawo naliczenia opłaty dodatkowej za każde takie zgłoszenie, zgodnie z Cennikiem i dalszego rozpatrywania Komunikatu w sposób ogólny. W szczególności Komunikaty Krytyczne wolno zgłaszać wyłącznie jeżeli:
  - a. Została prawidłowo wygenerowany i osadzony Widget, ale nie wczytuje się w ogóle lub w widoczny sposób serwer nie pracuje poprawnie dłużej niż 15 minut.
  - b. Nie jest możliwe zalogowanie się do panelu administracyjnego na skutek awarii systemu lub bazy danych dłużej niż 15 minut.
  - c. Serwer pracuje ekstremalnie wolno dłużej niż 15 minut.

8. Strony umowy uznają, że dostęp do systemu Komunikatów oznacza udzielenie pełnomocnictwa szczególnego udzielonego przez Operatora i Klienta dla osób kontaktujących się przy pomocy Komunikatów w ich imieniu. Strony będą dbały o to, aby każda osoba, której udzielają pełnomocnictwa miała niezależne konto w panelu administracyjnym, pozwalające na identyfikację z imienia i nazwiska oraz będą dbały o poufność przechowywanego przez siebie hasła. Cofnięcie pełnomocnictwa następuje przez usunięcie konta w Panelu administracyjnym.
9. W przypadku skierowania przez Klienta wniosku o usunięcie w trybie pilnym awarii, uniemożliwiającej realizację Kluczowych funkcjonalności, Operator ma prawo po usunięciu przyczyny awarii w zakresie opisanym w § 9 ust. 7 i stwierdzeniu, że awaria powstała z przyczyny leżącej po stronie Klienta, naliczyć opłatę jak w przypadku zlecenia zadania serwisowego na zasadach ogólnych.
10. 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.

## **§ 10 - Warunki szczególne prac serwisowych**

1. Klient ma prawo do zlecenia w formie Komunikatów Prac Serwisowych. Podczas wyceny, przed wykonywaniem zleceń obowiązują następujące zasady:
  - a. Cena zadania jest zależna od ilości godzin potrzebnych do jego wykonania i jest iloczynem ilości czasu i ceny jednostkowej wyszczególnionej w Cenniku.
  - b. Jeżeli Klient wielokrotnie zmienia koncepcję, Operator może zwiększyć czas potrzebny na wykonanie zadania o wielkość adekwatną do ilości wprowadzonych zmian.
  - c. Jeżeli Klient nie utrzymuje korespondencji z Operatorem w kwestii istotnej do wykonania zadania przez ponad 30 dni, jeżeli zadanie rozliczane jest w oparciu o roboczogodziny Operator ma prawo zamknąć zadanie i naliczyć opłatę w kwocie proporcjonalnej do faktycznie przepracowanego czasu przy tym zadaniu. Ponowna chęć realizacji zadania będzie realizowana na zasadach ogólnych. W przypadku zadania rozliczanego za całość zadania, w takim przypadku Operator ma prawo uznać zadanie za wykonane w całości.
  - d. Ustalony zakres prac wpływa na czas wykonania zlecenia. Jeżeli Klient zmodyfikuje zatwierdzony przez Operatora zakres prac, wtedy Operator ma prawo do zmiany wysokości opłaty i terminu wykonania lub do niewykonania zamówienia. W przypadku odmowy zmiany ceny i terminu Operator dokończy wykonanie zlecenia w oparciu o pierwotny zakres i harmonogram.
  - e. Podawane przez Operatora terminy wykonania zadań mają charakter informacyjny i nie mogą podlegać reklamacjom. W przypadku znacznego przekroczenia planowanego terminu wykonania zadania, Klient może odstąpić od zamówienia usługi serwisowej, nie wpływając na pozostałe zobowiązania wynikające z tytułu Usługi.
  - f. Jeżeli konieczne jest testowanie i udokumentowanie dodatkowej funkcjonalności, w szczególności aplikacji pisanych na zamówienie Klienta, czas na testowanie i pisanie instrukcji lub dokumentacji, wlicza się do płatnego czasu wykonania zadania.
2. Indywidualne prace serwisowe płatne wymagają akceptacji przez Klienta górnego kosztu ich wykonania.
  - a. Klient może wskazać osoby posiadające uprawnienie do akceptowania takich zadań. Nadanie uprawnienia do akceptowania zadań oznacza udzielenie pełnomocnictwa szczególnego udzielonego przez Klienta. Cofnięcie pełnomocnictwa następuje przez cofnięcie tego uprawnienia w Panelu administracyjnym.
  - b. Akceptacja górnego kosztu wykonania zadania, przy wykonaniu go poprawnie i zgodnie z ustalonym zakresem zamyka możliwość reklamowania kosztu wykonania zadania.

- c. W przypadku gdyby realizacja zadania wymagała w sposób uzasadniony wyższego niż początkowo zatwierdzony koszt, Klient akceptuje nowy, podwyższony koszt wykonania. W przypadku jego odrzucenia realizacja zadania zostanie zawieszona na czas nieokreślony i zostanie naliczona tylko opłata wcześniej zaakceptowana. Przez uzasadniony wyższy koszt rozumie się zadanie, którego czas realizacji był niemożliwy początkowo do oszacowania ze względu na nietypowy charakter zadania lub nieprzewidziane trudności techniczne wynikłe podczas realizacji zadania. Za uzasadniony wyższy koszt Operator nie uznaje wad widocznych lub ukrytych wynikłych z niestaranego wykonania zadania.
          - d. Podczas dokonywania szacunkowej wyceny prac Operator podaje czasy oraz kosztorys w dobrej wierze, biorąc pod uwagę znane i dające się przewidzieć okoliczności. Operator nie ponosi odpowiedzialności za wydłużenie czasu realizacji zadania i jednocześnie zwiększenie jego kosztu, jeżeli początkowy zakres prac był trudny do oszacowania ze względu na bardzo dużą złożoność, innowacyjność i unikalność zadania. W sytuacji kiedy Klient nie był celowo wprowadzony w błąd przy szacowaniu kosztu prac nie może on żądać od Operatora dokończenia zamówionego zadania bez opłat. Jeżeli Klient nie zgodzi się na opłacenie wyższego kosztu, Operator może odmówić jego wykonania i zwrócić pobraną na poczet danego zadania opłatę na Saldo Klienta lub dokończyć zadanie mieszcząc się we wcześniej ustalonej funkcjonalności i koszcie, ale pomijając jedynie plastyczne detale.
3. 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.
  - a. 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.
  - b. Operator umożliwi ukrycie elementów po wykupieniu usługi „White-Label” zgodnie z Cennikiem.
  - c. 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 wykupił za cały ten okres usługę „White-Label”.
4. 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.

## **§ 11 - Warunki szczegółowe usług firm trzecich**

1. Jeżeli Operator dokonuje integracji Usługi z usługami Osób trzecich, określa on samodzielnie zakres i może samodzielnie modyfikować zakres funkcjonalności modułu integracji.
  - a. O zmianach w funkcjonalności modułu integrującego, Operator informuje Klienta z możliwie długim wyprzedzeniem.
  - b. Operator nie ma obowiązku informować Klienta o zmianach wcześniej niż jeden Okres rozliczeniowy.
  - c. W uzasadnionych przypadkach, np. gdy modyfikacji ulegnie usługa Osoby trzeciej, możliwe jest dokonanie zmian w zakresie modułu integracji bez wcześniejszej informacji.
2. Operator ma prawo do organizowania integracji z usługami Osób trzecich w sposób umożliwiający przekazywanie płatności za korzystanie z ich usług. Jeżeli Operator pobrał opłatę za korzystanie z usługi Osoby trzeciej:
  - a. Operator samodzielnie dokonuje rozliczenia z dostawcą zintegrowanej usługi.
  - b. Pobrana opłata w pełni zaspokaja koszty korzystania z tej usługi i Operator dokonuje rozliczenia z jej dostawcą samodzielnie.

- c. Pobrana opłata uwidaczniana jest w Saldzie a następnie jest zawarta w fakturze na zasadach ogólnych.
3. Klient korzysta ze zintegrowanych usług Osób trzecich, na własne ryzyko, w szczególności:
  - a. Powinien samodzielnie nawiązać kontakt z operatorem tej usługi przed włączeniem usługi Osoby trzeciej, chyba że informacja podana na Stronie internetowej operatora informuje inaczej.
  - b. Powinien zawsze dokonywać sprawdzenia działania poprawności przebiegu integracji.
  - c. W przypadku awarii powinien dostarczyć Operatorowi wszystkie potrzebne do weryfikacji informacje, w tym zapisy danych na dysku lub przesyłanych, o ile jest to możliwe.

## **§ 12 - Warunki szczegółowe prac kontraktowych**

1. Zlecenie przez Klienta Prac kontraktowych następuje za pośrednictwem BOK, w formie Komunikatu, z którego treści wynika jednoznaczne potwierdzenie zamówienia kontraktacji i akceptacja częstotliwości oraz kosztu, w którym Klient wskazuje ponadto: zakres prac, wytyczne do ich realizacji, określenie priorytetów.
2. Po otrzymaniu Komunikatu wskazanego w ustępie 1 Operator przydziela Klientowi Specjalistę WDC, który odpowiedzialny jest za wykonanie prac kontraktowych dla danego cyklu.
3. Częstotliwość Prac kontraktowych określana jest na stały dzień lub dni tygodnia, w cyklu na tydzień, dwa tygodnie lub cztery tygodnie.
4. Dzień przed ustalonym dniem kontraktowym specjalista WDC prześle w formie komunikatu Klientowi zakres prac na dany dzień kontraktowy, zawierający wytyczne Klienta przesłane do tej pory oraz proponowaną kolejność ich realizacji. Specjalista poinformuje również o przybliżonej godzinie rozpoczęcia pracy w dzień kontraktowy co będzie stanowiło plan pracy. Klient zgłasza swoje uwagi do harmonogramu przed rozpoczęciem dnia kontraktowego. Brak uwag do przesłanego planu pracy przez Klienta oznacza akceptację tego planu.
5. Operator zastrzega, że niektóre zadania mogą nie być możliwe do wykonania w ramach modyfikacji jedynie szablonu. Są to w szczególności kwestie konfiguracyjne w panelu lub programistyczne (modyfikacje systemu). W miarę możliwości Specjalista WDC poinformuje o tym Klienta i pomoże z ich zgłoszeniem do odpowiedniego działu. Gdy to możliwe, Specjalista WDC może zaproponować obejścia problemu, informując o ich wadach i ograniczeniach.
6. Operator umożliwi Klientowi kontakt ze Specjalistą WDC, w trakcie prac kontraktowych. Kontakt odbywa się przez link zawarty w komunikacie, o którym mowa w ustępie 4.
7. Jeżeli jakaś kwestia nie została doprecyzowana przed dniem kontraktowym, Operator będzie próbował uzyskać odpowiedź od Klienta. Dlatego zaleca się, by w dzień wykonywania Prac kontraktowych Klient monitorował komunikat z ustępu 4 i możliwie niezwłocznie odpowiadał na wszelkie pytania. Jeśli Klient nie udzieli odpowiedzi Specjalista WDC podejmie decyzję albo o wykonaniu jednego z zadań zapasowych, albo w oparciu o własne doświadczenie z założeniem kryterium maksymalizacji sprzedaży wykonywanej przez Klienta w systemie rezerwacji.
8. Brak kontaktu specjalisty WDC z Klientem w dzień kontraktowy, który uniemożliwia prowadzenie dalszych prac, nie wyznaczenie innych prac na dany dzień kontraktowy, spowoduje, że godziny przeznaczone na prace kontraktowe przepadają bez możliwości ich zwrotu czy odrobienia w innym terminie.
9. Minimalny okres na jaki zawierana jest umowa na Prace kontraktowe, wynosi co najmniej 2 miesiące. Po 2 miesiącach Klientowi lub Operatorowi przysługuje prawo do złożenia wypowiedzenia z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia. Wypowiedzenie umowy o prace kontraktowe należy złożyć w formie komunikatu.
10. Nie jest możliwe zmniejszanie lub zwiększanie ilości dni kontraktowych, zmiana cyklu ich wykonywania, przesuwanie niewykorzystanego czasu lub zmiana Specjalisty WDC. Jeżeli Operator nie tego nie potwierdzi, każda zmiana musi być poprzedzona wypowiedzeniem dotychczasowej umowy i zawarcie nową, wg. nowej częstotliwości Prac kontraktowych.

11. Jeżeli Operator nie będzie mógł zapewnić obecności danego specjalisty WDC lub jego zastępstwa w określony dzień kontraktowy – opłata za prace kontraktowe, które mają zostać naliczone zostanie zwrócona, a kolejny dzień kontraktowy będzie wykonany zgodnie z zakontraktowanym cyklem.
12. Po zakończonym dniu kontraktowym specjalista WDC wyśle Klientowi w Komunikacie, o którym mowa w ustępie 4 podsumowanie wprowadzonych zmian zawierające także czas jaki przepracował nad każdym z punktów planu.
13. Operator udziela gwarancji na wykonane prace kontraktowe. Do gwarancji stosuje się odpowiednio postanowienia jak dla prac serwisowych Time&Material określone w § 15. W przypadku uzasadnionych zastrzeżeń do jakości wykonanych prac wynikających z błędu w sztuce lub zawyżonego czasu wykonania, Operator dokona zwrotu proporcjonalnej do danego dnia kontraktowego, części opłaty. Z uwagi na kontraktację Specjalisty WDC w innych dniach, możliwość naprawy błędu pojawi się dopiero kolejnego dnia kontraktowego. Wyjątek stanowią błędy wpływające na Kluczowe funkcjonalności systemu rezerwacji, które będą usuwane niezwłocznie.
14. Operator zastrzega, że wprowadzane zmiany w ramach Prac kontraktacyjnych mogą być wykonywane „przyrostowo” tj. pierwsza wersja oddana przez specjalistę WDC będzie funkcjonowała na zasadzie MVP (Minimum Value Product) i może być dla przykładu niekompatybilna z wszystkimi przeglądarkami. Taki stan rzeczy nie stanowi błędu i jeżeli Klient uzna, że po danej iteracji efekt prac nie jest wystarczający do opublikowania go na Stronie Wizytówce, może kontynuować w kolejnym dniu kontraktowym ulepszenie, aż do uzyskania pożądanego efektu.

### § 13 - Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Klientowi spowodowaną umyślnym niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi.
2. Operator nie jest zobowiązany do wypłaty rekompensaty Klientowi 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.
3. Szkada poniesiona przez Klienta, za którą Operator na podstawie powyższych postanowień może ponosić odpowiedzialność nie obejmuje ewentualnych utraconych przez Klienta korzyści, chyba że Klient jest Konsumentem.
4. 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 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.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku:
  - a. Braku ciągłości świadczenia Usługi,
  - b. Nieprawidłowego użytkowania Usług przez Klienta,
  - c. Podania nieprawdziwych lub niepełnych informacji przy aktywacji Usług,
  - d. Naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu przez Klienta,
  - e. Siły wyższej - kataklizmów (powódź, huragan itp.),
  - f. Działania czynników i Osób trzecich (awarie kabla, sprzętu lub oprogramowania w sieciach operatorów telekomunikacyjnych, komórkowych itp.), na które Operator nie miał wpływu oraz nie mógł im zapobiec,
  - g. Posłużenia się danymi uwierzytelniającymi, przekazanymi Klientowi w celu dostępu do Usług,
  - h. Celowego wyłączenia serwerów w trakcie trwania ataku hakerskiego,
  - i. Odrzucenia wysyłanych wiadomości e-mail przez serwery pocztowe inne niż Operatora np. na skutek działania filtrów, blokad lub awarii tych systemów.

- 
- j. Wykonywania operacji niezgodnie z opisem, pomocą, instrukcjami wsparcia technicznego lub z zaleceniami wyświetlanymi w sposób automatyczny przez Usługę.
  - k. Nieprawidłowego lub nienormalnego używania Usługi, 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.
6. Postanowienia ustępu 5 lit. a nie stosuje się do Klientów będących Konsumentami.
  7. 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.
  8. Operator nie ponosi odpowiedzialności na skutek wykasowania lub niewłaściwego zmodyfikowania danych przez Klienta na skutek niepoprawnego wykorzystania dostarczonej Usługi lub wykorzystania elementów oznaczonych jako nieukończone (adnotacja „BETA”) lub wycofywane (adnotacja „wycofywana” lub „wycofywane”).
  9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych uwierzytelniających do zarządzania Usługą Operatora lub ich użycie przez nieuprawnioną osobę.
  10. Operator nie ma obowiązku dokonywania importu i eksportu danych lub wprowadzania ich do Usługi manualnie. Może to wykonać na zlecenie Klienta 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.
  11. Operator nie ma obowiązku odrębnego informowania Klienta o wysokości Opłaty dodatkowej, o ile jest to usługa widniejąca w Cenniku.
  12. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu wszelkich prowizji naliczonych przez Osoby trzecie, również, używanych przez Klienta, a nie stanowiących bezpośrednio Usługi, w szczególności prowizji naliczanych przez usługi zintegrowane z Usługą. Operator zobowiązany jest do dostarczenia stosownych poświadczeń, umożliwiających odzyskanie niesłusznie naliczonej przez firmę trzecią prowizji lub opłaty.
  13. Na Operatorze nie spoczywa obowiązek przeszkolenia Klienta z zakresu użytkowania Usługi.
  14. Operator nie ma obowiązku udzielania odpowiedzi w ramach świadczonego wsparcia technicznego o ile:
    - a. informacja na temat sposobu działania została dostarczona Klientowi wcześniej lub jest dostępna w postaci instrukcji w Panelu administracyjnym, odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania, filmu instruktażowego lub prezentacji,
    - b. pytania są kierowane w innym języku niż właściwy dla wykupionego planu wsparcia technicznego lub nie są 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.
  15. 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.

16. 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 winien wykupić odpowiednie licencje samodzielnie.
  - b. W przypadku skierowania do Operatora zapytania w Komunikacie, wskaże on źródło pochodzenia zdjęcia lub czcionki oraz szczegółowo wyjaśni jaka część pracy została zakupiona, a jaka wykonana przez pracowników Operatora.
  - c. Klient wykorzystuje projekt stworzony przez Operatora na własną odpowiedzialność. W przypadku uzasadnionego podejrzenia naruszania interesu Osoby trzeciej, odpowiedzialność Operatora ograniczona jest do wysokości wartości zlecenia.
  - d. Jeżeli przygotowany przez Operatora projekt w sposób uzasadniony narusza interesy Osoby trzeciej, Operator zobowiązuje się do pełnej współpracy z Klientem, celem minimalizacji ryzyka poniesienia odpowiedzialności, w tym zobowiązuje się do bezpłatnego przygotowania nowej wersji projektu, wolnej od stwierdzonej wady.

#### **§ 14 - Postępowanie reklamacyjne**

1. Szkoda poniesiona przez Klienta, za którą Operator na podstawie powyższych postanowień może ponosić odpowiedzialność nie obejmuje ewentualnych utraconych przez Klienta korzyści, chyba że Klient jest Konsumentem.
2. Reklamacja przysługuje Klientowi korzystającemu z podstawowych Usług Operatora.
3. 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 Operatorowi, jeżeli charakter usterki był taki, że Operator nie był w stanie wykryć jej samodzielnie standardowym monitoringiem.
4. Operator jest odpowiedzialny jedynie za pokrycie bezpośrednich szkód, które faktycznie Klient 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 poniósł na rzecz Operatora
  - b. W przypadku rezerwacji jest to równowartość całkowitej opłaty prowizyjnej od wartości rezerwacji przedstawionej Klientowi Rezerwującemu w mailu lub Widgetcie.
5. Reklamacja może być uznana w całości lub częściowo zgodnie z § 14 Regulaminu.
6. Jeżeli reklamowana jest konkretna rezerwacja, Klient 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 nazwy, daty oraz zakresu i wartości reklamowanej Usługi.
  - a. Operator rozpatruje reklamację i może uznać zgłoszenie Klienta 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 dodatkowych pytań mających na celu wyjaśnienie kontekstu reklamowanej rezerwacji lub usługi. Brak odpowiedzi na pytania może być przyczyną odrzucenia reklamacji.
7. Jeżeli reklamowana jest ilość czasu przepracowanego na wykonanie płatnego zadania, podstawą do rozpatrzenia reklamacji jest zapis przebiegu wykonania zadania. Dziennik przebiegu wykonania zadania musi zawierać imię i nazwisko pracownika Operatora wykonującego zadanie, precyzyjny czas rozpoczęcia poszczególnych czynności, czas zakończenia, ilość jednostek czasu przepracowanych i krótki opis wykonanych czynności. Suma czasu poświęconego na wykonanie zadania równa jest sumie czasów poszczególnych czynności. Do czasu wykonania zadania

Operator ma prawo doliczyć czas potrzebny na rozmowy osobiste lub telefoniczne z Klientem, czytanie obszernych specyfikacji przygotowanych przez Klienta, szukanie zdjęć, czcionek lub innych nie przesłanych przez Klienta, a wymaganych do realizacji zadań plików, poprawianie tekstów zawierających błędy językowe.

8. Rozwiązania, usługi lub aplikacje tworzone na zamówienie klienta w trybie „Time&Material”, wychodzące poza standardowy zakres Usługi, które Operator świadczy dodatkowo na rzecz Klienta, nie podlegają odpowiedzialności Operatora, chyba że Operator i Klient w osobnych dokumentach ustalą inaczej. Operator w miarę możliwości oraz zależnie od ustaleń, będzie tworzył rozwiązania wychodzące poza standardowy zakres Usługi tak, aby Klient mógł nimi współadministrować, monitorować je lub je zabezpieczać.
9. Reklamacja składana przez Klienta w związku z niewykonaniem lub nienależyтым wykonaniem Usług powinna zostać sporządzona wyłącznie w formie Komunikatu oraz określać:
  - a. Nazwę i identyfikator zadania lub Komunikatu, której reklamacja dotyczy,
  - b. Przedmiot reklamacji,
  - c. Okoliczności uzasadniające reklamację. Termin na złożenie reklamacji o charakterze usterki technicznej jest ograniczony czasowo do 30 dni od daty powstania usterki pod rygorem nierozpatrywania reklamacji.
10. Termin na złożenie reklamacji do faktury wystawionej zgodnie z § 5 ust. 1 wynosi 14 dni od daty wystawienia faktury. W przypadku złożenia reklamacji później, w przypadku uznania reklamacji, faktura nie będzie zmieniona, a różnica w kwocie zostanie dodana do Salda.
11. Termin na złożenie reklamacji do obciążenia salda Opłatą Abonamentową lub Opłatą Dodatkową wynosi 14 dni od daty jej naliczenia. W przypadku uznania reklamacji, Saldo Klienta zostanie zasilone kwotą uznaną za zasadną podczas rozpatrywania reklamacji.
12. Jeżeli Klient złoży reklamację zgodnie z procedurą z § 14 ust. 6 nie przysługuje mu już procedura opisana w § 14 ust. 10.
13. Jeżeli dostęp do komunikatów nie jest możliwy, reklamacja powinna zostać sporządzona w formie pisemnej i przesłana na adres siedziby Operatora.
14. Operator rozpatrzy Reklamację w terminie 14 dni od daty jej doręczenia, a następnie prześle Klientowi odpowiedź wskazującą rozstrzygnięcie oraz jego uzasadnienie w formie pisemnej.
15. W przypadku zlecenia prac wykonywanych przez wskazanego przez Klienta Affiliate Partner lub korzystania z usług Affiliate Partner External Services (APES), Klient powinien skierować poprzez Komunikat reklamację w pierwszej kolejności do Affiliate Partner. W przypadku nieskutecznej reklamacji, Klient może złożyć reklamację do Operatora:
  - a. Termin na złożenie reklamacji do usługi wykonanej przez Affiliate Partner wynosi 14 dni.
  - b. Reklamacja powinna zostać zgłoszona w sposób możliwie kompletny, zgodnie z postanowieniami odpowiednich dla typu reklamacji ustępów § 14.
  - 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.
16. Klient może dochodzić roszczeń wobec Operatora na drodze sądowej dopiero po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.

## **§ 15 - Gwarancja na Prace Serwisowe**

1. Operator udziela gwarancji na wykonane przez siebie Prace serwisowe na zasadach opisanych w niniejszym paragrafie.



2. 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.
3. 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.
  - a. **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.
  - b. Operator ponosi odpowiedzialność za uwzględnione reklamacje do wysokości wynagrodzenia uiszczanego przez Klienta za dane prace serwisowe. Przy czym odpowiedzialność Operatora nie obejmuje utraconych korzyści.
4. Reklamację należy zgłosić w formie komunikatu, który powinien zawierać dokładny opis przedmiotu reklamacji oraz wszelkie dane mogące przyczynić się do diagnozy problemu. Po otrzymaniu komunikatu z reklamacją - Operator dokona jej analizy w terminie 14 dni roboczych i powiadomi Klienta o jej wyniku w komunikacie. W przypadku uznania reklamacji Operator powiadomi Klienta również o sposobie i terminie jej załatwienia.
5. 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.
  - a. W przypadku uznania reklamacji przez Operatora, zastrzega on sobie prawo do podjęcia jednostronnej decyzji czy bezpłatnie usunie problem będący przedmiotem reklamacji, czy dokona zwrotu wynagrodzenia poniesionego przez Klienta na realizację prac serwisowych - przywracając stan sprzed zlecenia.
  - b. W przypadku podjęcia decyzji o naprawie mającej na celu usunięcie problemu - Operator wykonuje te prace priorytetowo. Przez priorytetowe wykonanie rozumie się wykonywanie prac poprawkowych przed wykonaniem kolejnych płatnych zleceń dla Klienta lub innych Klientów.
  - c. 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.
  - d. W przypadku wykonania naprawy, okres gwarancji na te prace wynosi 30 dni od dnia przekazania w formie komunikatu do Klienta kompletnych rezultatów prac.
  - e. W przypadku wielokrotnych napraw, okres gwarancji liczony jest od przekazania kompletnych rezultatów prac do ostatniej naprawy.
6. Nie podlegają reklamacji:
  - a. Ograniczenia funkcjonalne wynikające z obiektywnych ograniczeń w realizacji zlecenia, o których występowaniu przy zachowaniu należytej staranności nie wiedział ani Klient ani Operator i których realizacja nie byłaby możliwa do wykonania nawet przez najbardziej biegłą i doświadczoną osobę z zespołu Operatora w takim czasie.
  - b. 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%)
  - c. Prace wykonane zgodnie z zaakceptowanym przez Klienta projektem, mockupami, w oparciu o rozwój wcześniejszej wersji.
  - d. 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.
  - e. Problemy spowodowane przez inne programy, dodatki, zakłócenia itp., o których istnieniu Klient nie poinformował w zleceniu lub o których istnieniu w momencie rozpoczęcia wykonywania prac, Operator miał prawo nie wiedzieć.

7. Po okresie gwarancji, Operator uznaje, że prace zostały zrealizowane zgodnie z oczekiwaniami Klienta i dokonał on odbioru wykonanych prac. Przy czym do uznania, że nastąpił odbiór prac, nie jest wymagane dodatkowe potwierdzenie przez Klienta.
  - a. Klient przyjmuje do wiadomości, iż okres gwarancji ustanowiony jest z uwagi na racjonalizację kosztów obsługi, w szczególności z uwagi na fakt, iż po okresie gwarancji ustalenie przyczyn i źródła problemu (spowodowanych np. oddziaływaniem innych modułów, programów, zmian) jest zbyt kosztowne, problematyczne, a niekiedy i niemożliwe i akceptuje ten fakt dokonując zleceń prac serwisowych.
  - b. Operator ma prawo odmówić Klientowi bez podania przyczyny - dokonania analizy źródła problemu, bez względu na rodzaj problemu i źródło jego powstania. Klient może jednak analizować i usuwać problem w oparciu o nowe zlecenie. Takie zlecenie powinno być dokonane w postaci nowego Komunikatu, wskazującego na oczekiwania co do zmian jakie mają być wprowadzone do strony Klienta lub programu, w ujęciu całościowym.
8. Operator oświadcza, że wykonywane prace serwisowe są realizowane zgodnie z najlepszymi intencjami, uwzględniającymi ustalenia z Klientem, doświadczenie własne, i zgodnie ze sztuką, uwzględniając zasady skalowalności, bezpieczeństwa i możliwości dalszego rozwoju funkcjonalności.
9. Jeżeli Klient nie zgadza się z przyczyną odrzucenia reklamacji, powinien w osobnym komunikacie złożyć reklamację na zasadach ogólnych, wskazując numer komunikatu, który reklamuje. To zgłoszenie zostanie rozpatrzone na zasadach określonych w § 14 niniejszego Regulaminu przez inną osobę, która zweryfikuje ocenę problemu dokonaną przez osobę wykonującą pracę serwisową.

#### **§ 16 - Postanowienia końcowe**

1. Regulamin wchodzi w życie z datą obowiązywania wskazaną w jego treści dla wszystkich aktualnych Klientów korzystających z Usługi. Do czasu osiągnięcia daty rozpoczęcia obowiązywania nowego Regulaminu, aktualnych Klientów obowiązuje poprzednia wersja Regulaminu. Z wyjątkiem nowych Klientów, 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 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.