

# Regulamin usługi IdoBooking

Obowiązujący od 1 kwietnia 2026 r.

## § 1 - Definicje

1. **Operator** – IdoBooking spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, al. Piastów 30, 71-064 Szczecin; wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Szczecin – Centrum w Szczecinie, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem: 00001118562 NIP: 8522710288; REGON: 529324888; o kapitale zakładowym 200.000,00 zł
2. **Strona internetowa Operatora** – strona internetowa umieszczona pod adresem [www.idobooking.com](http://www.idobooking.com)
3. **Usługa lub Usługa Operatora** - Usługa IdoBooking świadczona dla Klienta przez Operatora w modelu SaaS (Software as a Service) pozwalająca na zarządzanie Rezerwacjami oraz prowadzenie sprzedaży Rezerwacji w Internecie.
4. **Klient** - Konsument, osoba prawna, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, posiadająca zdolność do zaciągania we własnym imieniu zobowiązań oraz nabywania praw, która ma zawartą umowę na Usługę. Usługa dla Klienta będącego osobą fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą ma dla niego charakter zawodowy. Jeżeli jeden podmiot zamawia wiele Paneli administracyjnych, przez Klienta przyjmuje się każdy Panel administracyjny osobno.
5. **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. **Klient Rezerwujący** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną dokonująca Rezerwacji przez stronę internetową lub Booking Engine Klienta przy pomocy Usługi Operatora.
7. **Regulamin** - niniejszy regulamin, obowiązujący zarówno dla obsługi przez Operatora, jak i Affiliate Partner.
8. **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.
9. **Oплата 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.
10. **Oплата aktywacyjna** - uiszczane z góry przez Klienta wynagrodzenie za aktywację Usługi.
11. **Oплата dodatkowa** - uiszczana doraźnie opłata za usługi wymienione w cenniku w pozycji "opłaty dodatkowe", naliczana na życzenie Klienta lub automatycznie, po przekroczeniu ograniczeń ilościowych Usługi.
12. **Oплата 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.
13. **Miejsce noclegowe** - każdy element oferty Klienta, który będzie przez niego wprowadzony do Usługi jako potencjalnie możliwy do Rezerwacji przez Klienta Rezerwującego, bez względu na jego ustawione parametry.
14. **Osoba trzecia** - osoba prawna, fizyczna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, nie będąca Klientem.
15. **Domena** - unikalny w skali sieci Internet ciąg znaków alfanumerycznych identyfikujących stronę internetową.
16. **Aktywacja usługi** - udostępnienie Klientowi funkcjonalności i zasobów oferowanych przez daną Usługę. Aktywacja usługi następuje po zaksięgowaniu przez Operatora opłaty aktywacyjnej.
17. **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.
18. **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.
  19. **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.
  20. **Panel administracyjny** - narzędzie do zarządzania Usługą, wymagające przedstawienia danych uwierzytelniających.
  21. **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.
  22. **Data Act** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) 2023/2854 z dnia 13 grudnia 2023 r. w sprawie zharmonizowanych przepisów dotyczących sprawiedliwego dostępu do danych i ich wykorzystywania oraz w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) 2017/2394 i dyrektywy (UE) 2020/1828 (akt w sprawie danych).
  23. **Dane bilingowe** - dane firmy Klienta. Dane te muszą zostać zweryfikowane przez Operatora wraz z informacją o tym, czy Klient jest płatnikiem VAT.
  24. **Booking Engine** – interfejs do prezentacji oferty, dokonywania rezerwacji i zakupów miejsc lub usług dedykowany dla Klientów Rezerwujących, zapewniający indywidualne cechy wizualne i nawigacyjne.
  25. **Strona wizytówki** - strona internetowa Klienta uruchomiona z wykorzystaniem Usługi, prezentująca miejsca noclegowe Klienta oraz wszelkie informacje dotyczące oferty, umożliwia dokonywanie rezerwacji przez Booking Engine.
  26. **Saldo** – zapis historii operacji prowadzonych pomiędzy Klientem, a Operatorem prezentujący (i) wartość naliczeń, które zostaną ujęte przez Operatora na kolejnej fakturze VAT (Bieżące naliczenia) (ii) stan opłacenia przez Klienta, wystawionych faktur VAT (Saldo rozliczeniowe) Saldo rozliczane w walucie PLN prowadzone jest w kwotach netto. Saldo rozliczane w walutach obcych prowadzone jest w kwotach brutto.
  27. **Saldo minimalne** –wynosi kwotę przyznanego Kredytu kupieckiego. Po przekroczeniu limitu Salda minimalnego Operator nie ma obowiązku świadczenia Usługi, w tym wyświetlania Booking Engine.
  28. **Rachunek Operatora** – rachunek bankowy lub konto w systemie płatności internetowych, wskazany przez Operatora jako właściwy do dokonywania opłat za Usługę w danej Walucie rozliczeniowej.
  29. **Okres rozliczeniowy** – czas za jaki została naliczona Opłata Abonamentowa, który standardowo trwa miesiąc kalendarzowy.
  30. **Blog IdoBooking** – system przekazywania informacji wszystkim Klientom korzystającym z Usługi poprzez Panel administracyjny. Informacje przekazywane przez Blog IdoBooking mają taki sam charakter jak pisma papierowe, zwłaszcza w kwestii zawiadomienia z wyprzedzeniem o zmianach lub prowadzonych pracach.
  31. **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, **z zastrzeżeniem, iż Operator może usuwać z nich dane, które nie powinny być przesyłane tym kanałem, a dostęp do nich powinien mieć ograniczony z perspektywy Klienta krąg osób (np. skany dowodów osobistych, dane do logowania, hasła, klucze dostępowe, dane kart płatniczych, dane bankowe, inne informacje umożliwiające dostęp do kont lub środków finansowych lub szczególne kategorie danych osobowych).**
  32. **Forma pisemna** – do zachowania formy pisemnej czynności prawnej wystarcza złożenie własnoręcznego podpisu na dokumencie obejmującym treść oświadczenia woli.

33. **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.
34. **Forma dokumentowa** - do zachowania dokumentowej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie.
35. **BOK** – wydzielona część Usługi, wymagająca do dostępu podania Danych uwierzytelniających, umożliwiająca zarządzanie kontem Klienta w Usłudze, używania Komunikatów i dokonywania innych czynności.
36. **Affiliate Partner** – osoba prawna, fizyczna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca 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.
37. **Channel Manager** – funkcjonalności Usługi umożliwiające automatyczną integrację z zewnętrznymi systemami agregującymi oferty noclegowe, prowadzonymi przez Osoby trzecie.
38. **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).
39. **Rezerwacja** – zamówienie Miejsca noclegowego przez Klienta rezerwującego na podstawie oferty Klienta.
40. **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.
41. **Saldo Wpłat** - zapis historii operacji prowadzonych pomiędzy Klientem, a Klientami Rezerwującymi (w tym w szczególności wpłat dokonywanych za pośrednictwem usług IdoPay), pokazujący aktualną różnicę między stanem wpłat i stanem wypłat wykonanych przez Klienta. Poziom salda rozumiany jest jako różnica pomiędzy wpłatami, a wypłatami.
42. **Calkowity koszt płatności** – suma wszystkich prowizji i opłat poniesionych przez Operatora w celu realizacji płatności na rzecz Klienta w ramach usługi IdoPay.
43. **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.
44. **Plan abonamentowy** – wybierany przez Klienta zakres Usługi określony przez parametry, warunki świadczenia i ceny, w szczególności pakiety i limity, opisany w Cenniku.
45. **Zewnętrzny Dostawca Usług Płatniczych** - IdoPayments sp. z o. o., która jest wpisana do rejestru krajowych instytucji płatniczych pod numerem IP54/2022, świadczący usługę *acquiringu* w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
46. **Numer telefonu 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.
47. **Kredyt kupiecki** - tzw. post-paid, dopuszczalny poziom ujemnego Salda przyznawany uznaniowo przez Operatora.
48. **Kluczowe funkcjonalności** - funkcje Usługi dotyczące wyświetlania Strony Wizytówki dla Klienta rezerwującego, możliwość jej indeksowania przez wyszukiwarki internetowe, dokonywania Rezerwacji i płatności.
49. **DSA** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych) (Dz. Urz. UE L 277 z 27.10.2022 r., str. 1).

50. **Dostawca usług pośrednich** – podmiot dokonujący usługi pośredniej w rozumieniu art. 3 lit. g pkt i-iii DSA, tj. jednej z następujących usług społeczeństwa informacyjnego:
- (i) usługi "zwykłego przekazu" polegającej na transmisji w sieci telekomunikacyjnej informacji przekazanych przez odbiorcę usługi lub na zapewnianiu dostępu do sieci telekomunikacyjnej;
  - (ii) usługi "cachingu" polegającej na transmisji w sieci telekomunikacyjnej informacji przekazanych przez odbiorcę usługi, obejmującej automatyczne, pośrednie i krótkotrwałe przechowywanie tej informacji, dokonywane wyłącznie w celu usprawnienia późniejszej transmisji informacji na żądanie innych odbiorców;
  - (iii) usługi "hostingu" polegającej na przechowywaniu informacji przekazanych przez odbiorcę usługi oraz na jego żądanie.

Operator, z uwagi na świadczoną Usługę jest dostawcą usługi hostingu oraz dostawcą usługi Platform internetowych.

51. **Platforma internetowa** – w rozumieniu art. 3 lit. i DSA oznacza usługę hostingu, która na żądanie odbiorcy usługi przechowuje i rozpowszechnia publicznie informacje.
52. **Odbiorca usługi** – w rozumieniu art. 3 lit. b DSA oznacza osobę fizyczną lub prawną, która korzysta z usługi pośredniej, w szczególności w celu poszukiwania informacji lub udostępnienia jej. Odbiorcą usługi na płaszczyźnie niniejszego Regulaminu jest Klient.
53. **Nielegalne treści** – zgodnie z art. 3 lit. h DSA są to informacje, które same w sobie lub przez odniesienie do działania, w tym sprzedaży produktów lub świadczenia usług, nie są zgodne z prawem Unii lub z prawem jakiegokolwiek państwa członkowskiego, które jest zgodne z prawem Unii, niezależnie od konkretnego przedmiotu lub charakteru tego prawa.
54. **Warunki korzystania z usług** – zgodnie z art. 3 lit. u DSA oznaczają klauzule, niezależnie od ich nazwy lub formy, które regulują stosunek umowy między dostawcą usług pośrednich a odbiorcami usług. W odniesieniu do Usługi jest to niniejszy Regulamin.
55. **Moderowanie treści** – w rozumieniu art. 3 lit. t DSA, oznacza działania, bez względu na to czy są one zautomatyzowane, podejmowane przez dostawców usług pośrednich (Operator), których celem jest, w szczególności, wykrywanie, identyfikowanie i zwalczanie nielegalnych treści lub informacji niezgodnych z warunkami korzystania z ich usług, przekazywanych przez odbiorców usługi (Klient), w tym wdrażane środki, które wpływają na dostępność, widoczność i osiągalność takich nielegalnych treści lub informacji, takie jak uniemożliwienie dostępu do nich lub ich usunięcie, lub które wpływają na możliwość przekazywania takich informacji przez odbiorców usługi, takie jak zamknięcie lub blokada Usługi (Klient).

## § 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 niniejszym Regulaminem oraz Cennikiem, jako integralnymi częściami łączącej strony umowy jest niezbędne. Jakikolwiek zachowania Klienta i Operatora sprzeczne z treścią Regulaminu będą powodować skutki wynikające bezpośrednio z treści Regulaminu oraz z obowiązujących przepisów prawa.

## § 3 - Sposób zawarcia umowy z Klientem

1. Do zawarcia umowy na Usługę dochodzi za pośrednictwem narzędzi znajdujących się na Stronie internetowej Operatora w następujących krokach: wypełnienie formularza prawdziwymi i aktualnymi Danymi bilingowymi, zaakceptowanie postanowień Regulaminu i Cennika, które stanowią integralną część zawartej umowy na Usługę, kliknięcie przycisku „Zamawiam”, dokonanie pierwszej wpłaty. Z chwilą kliknięcia przycisku „Zamawiam” dochodzi do zawarcia umowy na Usługę pomiędzy Klientem, a Operatorem. Po zaksięgowaniu u Operatora Opłaty aktywacyjnej następuje Aktywacja Usługi. Umowa na Usługę zawarta jest na czas nieokreślony. Klient, celem potwierdzenia danych, zobowiązany jest wygenerować w Formie dokumentowej formularz umowy w BOK. Przy zawieraniu umowy z Operatorem, dochodzi jednocześnie - na zasadach określonych w odrębnym Regulaminie i z Klientami spełniającymi warunki wskazane w tym Regulaminie - do zawarcia umowy z Zewnętrznym Dostawcą Usług Płatniczych, który będzie świadczył na rzecz Klienta usługę płatniczą acquiringu IdoPay, która wspiera dokonywanie

płatności przez Klienta Rezerwującego i jest zintegrowana z Usługą IdoBooking. Operator jest pełnomocnikiem Zewnętrznego Dostawcy Usług Płatniczych na etapie zawierania i rozwiązywania umowy z tym dostawcą.

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. Nieprzekazanie 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. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy z Klientem, w przypadku, gdy Klient 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.
5. 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.
6. Operator przyznaje Klientowi okres testowy, który wynosi 30 dni od momentu Aktywacji Usługi. Okres testowy jest czasem, podczas którego Klient może zapoznać się dokładniej z funkcjonowaniem Panelu administracyjnego i Usługi.
  - a. Jeżeli Klient w trakcie okresu testowego Komunikatem zgłosi chęć rezygnacji z Usługi, środki za Opłatę abonamentową zostaną mu zwrócone.
  - b. W trakcie okresu testowego nie jest pobierana prowizja od zrealizowanych rezerwacji online.
7. 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.

#### **§ 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 lub lit. f RODO w celach służących świadczeniu przez Operatora Usług oraz wystawiania dowodów księgowych, a także na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a lub f. RODO na przetwarzanie danych osobowych Klienta na potrzeby marketingu bezpośredniego.
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 lub lit. f 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. IdoBooking sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie, Aleja Piastów 30, 71-064 Szczecin, tel. 91 443 66 60, [sales@idobooking.com](mailto:sales@idobooking.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. Odbiorcami danych osobowych przetwarzanych przez Operatora są partnerzy biznesowi Operatora, firmy hostingowe, operatorzy płatności internetowych i inne podmioty, którym Operator powierza lub udostępnia przetwarzanie danych osobowych Klienta w celu świadczenia usług.
12. Operator ma prawo wykorzystania informacji Klienta wyłącznie w sposób zagregowany nie pozwalający na identyfikację Klienta lub Klienta Rezerwującego, na potrzeby przygotowywanych przez siebie raportów. Klient wyraża zgodę na przekazywanie Partnerom przez Operatora zanonimizowanych danych dotyczących działalności Klienta w tym w szczególności: przedmiotu działalności, długości sprzedaży z wykorzystaniem rozwiązań Operatora, wartości sprzedaży, liczby transakcji i zwrotów. Operator może przekazać Klientowi wstępną ofertę Partnera - na potrzeby przygotowania takiej oferty Operator nie przekazuje Partnerowi danych Klienta. Dane Klienta będą przekazywane Partnerowi i przez niego przetwarzane tylko i wyłącznie w celu przygotowania optymalnej oferty usług świadczonych Klientowi. Partner na żadnym etapie przed wyrażeniem aktywnej zgody przez Klienta nie będzie posiadał informacji jakiego podmiotu są to dane. W przypadku wyrażenia aktywnej zgody marketingowej dla danego Partnera lub grupy Partnerów, Operator przekaze Partnerowi dane kontaktowe Klienta (imię i nazwisko / nazwa Klienta, numer telefonu oraz e-mail) celem umożliwienia bezpośredniego kontaktu Partnera z Klientem. Aktualna lista Partnerów znajduje się na stronie [idobooking.com](http://idobooking.com).
13. 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.
14. 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.
15. Klient korzystając z Affiliate Partner External Services powierza Affiliate Partners przetwarzanie danych osobowych Klientów Rezerwujących w zakresie i celu koniecznym do zrealizowania usługi, co obciąża go do zawarcia z Affiliate Partners odpowiedniej umowy.
16. Wszystkie dane powstałe w wyniku używania Usługi uznaje się za własność Klienta. Własność ta nie obejmuje:

- a. Jakichkolwiek praw do Usługi lub oprogramowania Operatora umożliwiającego działanie Usługi.
  - 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 wydobycia konieczne jest stworzenie przez Operatora programu.
17. Operator wyświetla planszę techniczną w przypadkach: prac konserwacyjnych, awarii, zablokowania Booking Engine lub Usługi przez trzy miesiące następujące po rozwiązaniu umowy na Usługę. Klient wyraża zgodę na wyświetlanie Danych bilingowych.
18. Operator zobowiązuje się do przestrzegania polityki prywatności publikowanej na Stronie internetowej Operatora.
19. Więcej bieżących informacji na temat ochrony danych osobowych, w tym obowiązki informacyjne wymagane przez RODO, znajduje się w Polityce prywatności i bezpieczeństwa Operatora w zakładce „Informacje o przetwarzaniu danych osobowych 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 (podpowierzenie danych). Klient wyraża zgodę na korzystanie przez Operatora z następujących innych podmiotów przetwarzających: firmy hostingowe, podwykonawcy, dostawcy usług marketingowych, partnerzy świadczący usługi niezbędne do świadczenia usług Operatora. Zmiana tej listy nie stanowi zmiany Regulaminu. 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 braku sprzeciwu Klienta przyjmuje się, że wyraził on zgodę. W przypadku wyrażenia przez Klienta sprzeciwu Operator może wypowiedzieć umowę w trybie natychmiastowym.

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 paragrafie 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, odpowiedzialność wobec Klienta za wypełnienie obowiązków tego innego podmiotu przetwarzającego spoczywa na Operatorem - ograniczona do wysokości 1-miesięcznej Opłaty abonamentowej. W przypadku szkody przewyższającej wysokość 1-miesięcznej Opłaty abonamentowej, Klient 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 udostępni 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 udostępni 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 przekaze 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 i Klientów Rezerwujących 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 1miesięcznej Opłaty abonamentowej, Klient może dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

19. Postanowienia § 4 ust. 18 mają zastosowanie odpowiednio.

## § 5 – Faktury, rozliczenia i saldo

1. Po każdym Okresie rozliczeniowym Operator wystawi fakturę VAT, którą Klient zobowiązany jest opłacić w terminie w niej wskazanym.
2. Za dzień wpłaty uznaje się dzień zaksięgowania przelewu na Rachunku Operatora. Jeżeli Klientem jest Konsument, wówczas za dzień wpłaty uznaje się dzień zaksięgowania przelewu na jego Koncie.
3. Wszelkie prowizje wynikające z dokonania płatności obciążają Klienta:
  - a. W przypadku dokonania wpłaty przez Klienta w walucie innej niż Waluta rozliczeniowa Operator zasili Saldo rozliczeniowe 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 Rachunku Operatora może być ona potrącona z Salda Bieżących naliczeń.
  - c. Na potwierdzenie wszelkich kosztów, na żądanie Klienta, Operator udostępni wyciąg z Rachunku Operatora dokumentujący daną operację.
  - d. Jeżeli Klient nie stosuje się do wytycznych podanych w BOK, 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, w kwocie odpowiadającej kosztom operacji.
  - f. Operator zastrzega sobie prawo do księgowania wpłat dokonywanych przez Klienta na poczet najdawniej wymagalnej faktury VAT.
4. Rozliczenia Operatora z Klientem mogą być prowadzone w oparciu o Kredyt Kupiecki. Kwota Kredytu kupieckiego jest ustalana indywidualnie na podstawie analizy potrzeb i możliwości płatniczych Klienta. O zmianie czy cofnięciu Kredytu Kupieckiego Klient zostanie powiadomiony przez Operatora Komunikatem.
5. Zasady dodatkowe:
  - a. Po terminie płatności faktury VAT, jeżeli jest ona nieopłacona w całości lub po przekroczeniu Salda minimalnego, Klientowi może zostać ograniczona możliwość korzystania z Usługi.
  - b. Po 14 dniach po terminie płatności faktury VAT, jeżeli jest ona nieopłacona w całości, Operator może rozwiązać umowę z winy Klienta na skutek zaległości w płatnościach.
  - 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.
6. Jeżeli Klient dokonuje wpłaty przekraczającej wysokość Salda rozliczeniowego (nadpłata), Operator ma prawo dokonać zwrotu różnicy pomiędzy wpłatą, a sumą faktur wymagających opłacenia.
7. Zwrot dokonywany jest tylko na zweryfikowane, zgodnie z procedurą Operatora, 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.
  - a. 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.

7. Faktury VAT wystawiane są w postaci elektronicznej zgodnie z wymogami Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF) i udostępniane przez BOK lub poprzez Krajowy System e-Faktur (KSeF).
8. Saldo bieżących naliczeń 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. Naliczenie Opłaty dodatkowej zgodnej z Cennikiem.
9. Saldo rozliczeniowe jest zwiększane poprzez:
  - a. Zaksięgowanie wpłaty.
  - b. Otrzymanie bonusu lub po pozytywnym dla Klienta rozpatrzeniu reklamacji.
  - c. Zakończenie zadania płatnego, dla którego koszt realizacji okazał się być niższy od górnego zaakceptowanego kosztu. Saldo rozliczeniowe zwiększa różnica między górnym zaakceptowanym kosztem, a naliczonym kosztem.
10. Jeżeli Klient posiada na Saldzie Wpłat środki, a jednocześnie ma zadłużenie w płatnościach za Usługę, Operator ma prawo do automatycznego transferu tych środków na Saldo rozliczeniowe 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.
11. Operator wskazuje dla każdej Waluty rozliczeniowej właściwy Rachunek Operatora.
12. 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.
13. 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.
14. Jeżeli Klient nie dostarczy i nie zweryfikuje u Operatora swojego numeru rachunku bankowego, zgodnie z procedurą Operatora, środki zgromadzone na Saldzie Wpłat ulegają przypadkowi na rzecz Operatora po upływie terminu przedawnienia roszczenia Klienta o wypłatę tych środków.
15. W sytuacji posiadania co najmniej jednej wymaganej i nieopłaconej w całości faktury VAT na rzecz Operatora, Operator może wystąpić do Zewnętrznego Dostawcy Usług Płatniczych celem pobrania środków pieniężnych Klienta na pokrycie ww zaległości płatniczych z: (i) Salda Wpłat IdoPay lub (ii) z karty płatniczej Klienta i przekazania tych środków do Operatora, na co Klient wyraża na podstawie niniejszego zapisu zgodę.

## **§ 6 – Zmiany do umowy**

1. Nowa wersja Regulaminu i Cennika obowiązuje do czasu ich zmiany. Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmian do Regulaminu i Cennika w każdym czasie. Za skuteczne poinformowanie o zmianie w Regulaminie lub Cenniku rozumie się publikację w systemie wiadomości Bloga IdoBooking.
2. Operator będzie informował Klienta na stronie głównej Panelu administracyjnego, poprzez system Blog IdoBooking, o wszelkich zmianach w Regulaminie lub Cenniku oraz dodaniu i modyfikacji działania istotnych w ocenie Operatora elementów Usługi.
3. Operator w trakcie trwania umowy ma prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie Cenniku:
  - a. Klient zostanie poinformowany o planowanej zmianie Regulaminu lub Cennika przynajmniej z wyprzedzeniem jednego Okresu rozliczeniowego.
  - b. Klientowi przysługuje prawo do odmowy akceptacji nowego Regulaminu i Cennika przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian. Brak akceptacji nowego Regulaminu lub Cennika jest równoznaczny jest ze złożeniem wypowiedzenia na zasadach ogólnych, liczonego od dnia otrzymania w Komunikacie lub w Formie pisemnej odmowy akceptacji nowego Regulaminu lub Cennika. Klient ma prawo wskazania w tej sytuacji okresu wypowiedzenia

- jedno-, dwu- lub trzymiesięcznego ze skutkiem na koniec miesiąca. W przypadku braku wskazania 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, w przypadku złożenia wypowiedzenia, zachowaniu w poprzedniej wersji, 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.
4. Klient może zmieniać lub zlecać zmiany parametrów Usługi przy pomocy Panelu administracyjnego oraz BOK.
  5. Operator ma prawo do naliczania Opłat dodatkowych w wysokości zgodnej z Cennikiem w przypadku, gdy zostały zamówione Usługi dodatkowe poprzez Panel administracyjny lub automatycznie:
    - a. W związku z utrzymaniem Usługi zgodnie z § 5 ust. 5 lit.c
    - b. 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.
  6. Operator udostępni dla Klienta Cenniki w czterech walutach rozliczeniowych.
  7. Klient dokonuje zmiany Waluty rozliczeniowej, gdy Saldo nie jest ujemne:
    - a. Klient wskazuje czy Operator ma dokonać zwrotu nadwyżki Salda na zasadach ogólnych czy dokonać jej przewalutowania. Operator w ciągu 5 dni roboczych dokona obliczenia wartości Salda po średnim kursie ogłoszonym dla danej waluty przez Narodowy Bank Polski z dnia poprzedzającego dzień przeliczenia.
    - b. Klient nie może zgłaszać w trybie opisanym w § 5 ust. 6 wniosku o zwrot nadwyżki Salda wynikającego z przewalutowania zgodnie z § 6 ust. 8 lit. a.

## § 7 - Rozwiązanie umowy

1. Umowa może zostać wypowiedziana przez Klienta z zachowaniem minimum dwu albo trzy miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca. Wypowiedzenie umowy przez Operatora następuje z zachowaniem trzymiesięcznego miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca poprzez jednostronne, nie wymagające potwierdzenia przez Klienta, oświadczenie złożone w Komunikacie.
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.
5. Operator zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy, w drodze jednostronnego, niewymagającego potwierdzenia przez Klienta oświadczenia złożonego w Komunikacie, ze skutkiem natychmiastowym, z winy Klienta, jeżeli:
  - a. Zostaną naruszone postanowienia Regulaminu, w szczególności z powodu powstania zaległości w płatnościach za Usługę.
  - b. Zostaną naruszone obowiązujące przepisy prawa polskiego lub kraju, na terenie którego prowadzona jest działalność Klienta, 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.
- d. Klient podał nieprawdziwe Dane bilingowe, nie dokonał ich aktualizacji, wykreślił działalność gospodarczą z odpowiedniego rejestru oraz wyraził sprzeciw, o którym mowa w §4a ust.7.
6. Jeżeli Klientem jest Konsument przysługują mu w stosunku do Operatora odpowiednio uprawnienia opisane w ust. 5 powyżej.
7. Po ustaniu Umowy, Operator zastrzega prawo do niearchiwizowania i odmowy wygenerowania jakichkolwiek danych z wyjątkiem duplikatów faktur z opłatami za Usługę. Operator ma prawo skasowania wszystkich informacji w dogodnym dla siebie momencie, nie później niż w terminie trzech miesięcy od dnia ustania Umowy lub 14 dni od momentu otrzymania polecenia od Klienta w Formie pisemnej.
8. W trakcie trwania okresu wypowiedzenia, gdy umowę wypowiedział Klient, ma on prawo do jego odwołania i kontynuowania korzystania z Usługi. W przypadku gdy wypowiedzenie nastąpiło w wyniku okoliczności opisanych w § 6 ust. 3 lit. b odwołanie wypowiedzenia oznacza akceptację nowego Cennika lub Regulaminu.
9. 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 ust. 1 pkt 13 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r., poz. 827 ze zm.).

## § 8 Zmiana dostawy Usługi

1. W trybie Data Act, na zasadach określonych w niniejszym paragrafie, Klient jest uprawniony do złożenia wniosku o:
  - a. zmianę dostawcy usług wchodzących w zakres Usługi Operatora;
  - b. przeniesienie danych eksportowalnych i aktywów cyfrowych pochodzących z Usługi dotyczących Klienta (zwanym dalej „Danymi”) do lokalnej infrastruktury ICT;
  - c. usunięcie danych eksportowalnych i aktywów cyfrowych pochodzących z Usługi dotyczących Klienta,tj. zainicjować proces zwany „Procesem zmiany”.
2. Złożenie wniosku, o którym mowa w ust. 1, jest równoznaczne ze złożeniem przez Klienta wypowiedzenia umowy z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia, z zastrzeżeniem ust. 7.
3. W okresie 30 dni od dnia upływu okresu wypowiedzenia umowy (zwanym dalej „Okresem przejściowym”), Operator zobowiązuje się do wsparcia Klienta w Procesie zmiany poprzez:
  - a. przekazanie wszelkich istotnych informacji dotyczących Danych;
  - b. udostępnienie narzędzi umożliwiających eksport Danych z Usługi w powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego;
  - c. w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt a, współpracę z nowym dostawcą w celu zapewnienia ciągłości świadczenia usług.
4. Klientowi przysługuje prawo do jedнокrotnego złożenia wniosku o przedłużenie Okresu przejściowego, w którym to wniosku Klient wskazuje proponowany okres przedłużenia oraz przyczyny przedłużenia.
5. Umowa zostaje uznana za rozwiązaną, a Klient zostaje poinformowany o jej rozwiązaniu w następujących terminach:
  - a. po pomyślnym zakończeniu Procesu zmiany, w przypadkach o których mowa w ust. 1 pkt a i b;
  - b. po upływie okresu wypowiedzenia, w przypadku o którym mowa w ust. 1 pkt c).
6. Klient jest zobowiązany powiadomić Operatora o pomyślnym zakończeniu Procesu zmiany, w przypadkach o których mowa w ust. 1 pkt a i b.
7. W przypadkach, o których mowa w ust. 1 pkt a i b, w zakresie umów zawartych na czas: a. nieoznaczony:

- 1) gdy Klient powiadomi Operatora o pomyślnym zakończeniu Procesu zmiany, Umowa zostaje rozwiązana z dniem otrzymania przez Operatora powiadomienia, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Klienta zgodnie z ust. 5;
  - 2) gdy Klient nie powiadomi Operatora o pomyślnym zakończeniu Procesu zmiany do dnia zakończenia Okresu przejściowego, Umowa nie zostaje rozwiązana i obowiązuje na dotychczasowych warunkach;
- b. oznaczony:
- 1) gdy Klient powiadomi Operatora o pomyślnym zakończeniu Procesu zmiany, Umowa zostaje rozwiązana z dniem otrzymania przez Operatora powiadomienia, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Klienta zgodnie z ust. 5;
  - 2) gdy Klient nie powiadomi Operatora o pomyślnym zakończeniu Procesu zmiany do dnia zakończenia Okresu przejściowego:
    - a) w sytuacji, w której pierwotny okres obowiązywania Umowy jeszcze nie upłynął,  
Umowa nie zostaje rozwiązana i obowiązuje na dotychczasowych warunkach;
    - b) w sytuacji, w której pierwotny okres obowiązywania Umowy upłynął, Umowa zostaje rozwiązana z dniem upływu tego terminu.
8. Szczegółowa specyfikacja wszystkich kategorii danych i aktywów cyfrowych, w tym wszystkich danych eksportowalnych:
- a. które można przenieść w trakcie Procesu zmiany oraz;
  - b. które są wyłączone od przeniesienia w ramach Procesu zmiany
- są określone pod adresem: <https://www.idobooking.com/pl/dostep-i-przenoszenie-danych-w-https://www.idobooking.com/pl/dostep-i-przenoszenie-danych-w-idobooking-zgodnie-z-data-act/idobooking-zgodnie-z-data-act/>.
9. Po upływie Okresu przejściowego Operator zapewni Klientowi możliwość pobrania Danych eksportowalnych i aktywów cyfrowych z Usługi jego dotyczących przez okres 30 dni kalendarzowych (zwanych dalej „Okresem udostępnienia”).
10. Po upływie Okresu udostępnienia Operator całkowicie usuwa wszystkie Dane eksportowalne i aktywa cyfrowe z Usługi wygenerowane przez Klienta lub bezpośrednio dotyczące Klienta, pod warunkiem, że Proces zmiany został pomyślnie ukończony.
11. W przypadkach opisanych w niniejszym paragrafie Operator zobowiązuje się wspierać strategię odejścia Klienta w odniesieniu do Usługi. Istotne informacje dotyczące tego procesu dostępne są pod adresem:  
<https://www.idobooking.com/pl/dostep-i-przenoszenie-danych-w-idobooking-zgodnie-z-data-act/>.
12. Operator jest uprawniony do obciążenia Klienta opłatami z tytułu zmiany dostawcy:
- a. za świadczenie Usługi na rzecz Klienta w Okresie przejściowym – w takiej sytuacji opłata za każdy miesiąc będzie równa Opłacie abonamentowej oraz Opłatom dodatkowym (jeżeli Klienta z nich korzysta);
  - b. gdy rozwiązanie umowy zawartej na czas oznaczony, w związku ze złożeniem przez Klienta wniosku o którym mowa w ust. 1, nastąpi przed upływem umownego okresu obowiązywania Umowy – w takiej sytuacji opłata będzie równa ilorazowi sumy Opłaty abonamentowej i Opłat dodatkowych (jeżeli Klient z nich korzysta) oraz ilości miesięcy pozostałych do końca okresu obowiązywania Umowy [(Opłata abonamentowa + Opłaty dodatkowe) x ilość miesięcy pozostałych do końca okresu obowiązywania Umowy]; w przypadku gdy rozwiązanie umowy nastąpi w trakcie miesiąca, przedmiotowa opłata będzie naliczona proporcjonalnie;
  - c. gdy rozwiązanie umowy zawartej na czas oznaczony, w związku ze złożeniem przez Klienta wniosku o którym mowa w ust. 1, nastąpi po upływie umownego okresu obowiązywania Umowy – w takiej sytuacji opłata będzie równa ilorazowi sumy Opłaty abonamentowej i Opłat dodatkowych (jeżeli Klient z nich korzysta) oraz ilości miesięcy pozostałych do końca okresu obowiązywania Umowy [(Opłata abonamentowa + Opłaty dodatkowe) x ilość miesięcy pozostałych do końca okresu obowiązywania Umowy]; w przypadku gdy rozwiązanie umowy nastąpi w trakcie miesiąca, przedmiotowa opłata będzie naliczona proporcjonalnie.

**§ 9 - Warunki szczegółowe świadczenia usług Operatora i prac wdrożeniowych**

1. Operator zobowiązuje się do stałego i nieprzerwanego świadczenia Usług, za które Klient uiszczył Opłatę abonamentową, o ile nie doszło do naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu lub 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 Miejsc Noclegowych, Operator ma prawo zmienić Klientowi Plan Abonamentowy na indywidualnie skalkulowany.
7. Po zmianie Planu Abonamentowego z Prowizyjnego na Płaski, powrotna zmiana Planu Abonamentowego może nastąpić nie wcześniej niż po dwunastu Okresach rozliczeniowych.
8. W Abonamencie Prowizyjnym, oprócz abonamentu naliczanego co dwanaście Okresów rozliczeniowych, w każdym Okresie rozliczeniowym naliczana jest prowizja od łącznej wartości rezerwacji składanej przez Booking Engine 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 administracyjnym 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 anulowane.
  - b. W każdym przypadku, jeżeli Rezerwacja jest dokonywana jako „rezerwacja bezzwrotna”, Operator pobiera prowizję.
  - c. Nie jest naliczana od Rezerwacji dodanych bezpośrednio przez Panel administracyjny lub przez aplikację mobilną.
  - d. 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 naruszeniem zasad i naliczyć od nich prowizję według cennika. Po stwierdzeniu nadużycia, Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Abonamentu Prowizyjnego na Abonament Płaski.
9. Jeżeli Operator, na wniosek Klienta, zmieni Plan abonamentowy w trakcie Okresu rozliczeniowego: Saldo Klienta zostanie jednocześnie obciążone nową Opłatą abonamentową obliczoną proporcjonalnie do końca Okresu rozliczeniowego, z uwzględnieniem pomniejszenia o niewykorzystaną część uprzednio uiszczonej Opłaty abonamentowej. Opłaty dodatkowe do Planów abonamentowych naliczane są z góry, obowiązują do końca bieżącego Okresu rozliczeniowego i nie podlegają przeliczeniu proporcjonalnemu.
10. 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.
11. W zależności od formy współpracy łączącej Operatora i Klienta, jeżeli:
  - a. Klient jest Konsumentem, wtedy:
    - Niedostępne są dla niego usługi płatności internetowych udostępnianych przez Zewnętrznego Dostawcę Usług Płatniczych.
    - Prowizja w Abonamencie Prowizyjnym pobierana jest zawsze. Wyjątkiem jest sytuacja, kiedy Klient Komunikatem wykaże, że Rezerwacja nie doszła do skutku z winy Klienta Rezerwującego, a w przypadku wpłaty za rezerwację przez Klienta Rezerwującego środki zostały zwrócone. W takim przypadku Operator zwraca prowizję na Saldo Klienta.

- Klient może używać systemów obsługujących płatności internetowe, które są 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 uzupełniania 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 Rezerwacji we 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.
12. 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.
  13. 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 podlegają zwrotowi proporcjonalnie do wykonanych prac, za wyjątkiem sytuacji, w których do rezygnacji dochodzi z winy Operatora.
  14. Korzystanie z przygotowanych logo, projektów Stron wizytówki czy szablonów Stron wizytówki 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.
  15. 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.
  16. Operator udostępnia nieodpłatnie aktualizacje szablonów graficznych Stron www w formacie standard. W szablonach graficznych Stron www tworzonych przez Klienta samodzielnie lub na zlecenie Klienta przez Operatora w ramach Prac Wdrożeniowych – aktualizacje mogą nie pokrywać w pełni wszystkich komponentów szablonu graficznego Strony www. W tej sytuacji, Klient zobowiązany jest do dostosowania szablonu graficznego Strony www do obowiązujących przepisów prawa.

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

1. Operator może świadczyć Usługi dodatkowe, prowadzone na podstawie zasad opisanych w regulaminach 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 upływem 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 regulaminy odnoszące się do nich nie stanowią inaczej, odbywa się na zasadach ogólnych opisanych w niniejszym Regulaminie.
- d. Operator ma prawo odmówić świadczenia Usług dodatkowych, a także ograniczyć lub wyłączyć Klientom dostęp do dowolnej Usługi dodatkowej, bez podania przyczyny, bez wpływu na korzystanie przez Klientów z Usługi.
2. Operator udziela Klientowi informacji niezbędnych do prawidłowego korzystania z Usługi oraz świadczy wsparcie techniczne Usługi:
  - a. Operator świadczy wsparcie techniczne w języku polskim lub angielskim.
  - b. Podstawową formą wsparcia technicznego są Komunikaty.
  - c. W wyznaczonych godzinach, w zakresie standardowego wsparcia technicznego, Operator udostępnia również Infolinię w drodze połączenia online. Jeżeli omawiana sprawa wymaga udokumentowania lub przesłania danych, Operator może odmówić obsłużenia zgłoszenia online i skierować Klienta do kontaktu przez Komunikaty.
  - d. Operator ma prawo odmówić lub ograniczyć świadczenie wsparcia technicznego, jeżeli Klient używa języka lub inne środki wyrazu uznanych powszechnie za obraźliwe lub niecenzuralne.
  - e. Operator ma prawo odmówić świadczenia wsparcia technicznego dla zintegrowanej usługi Osoby trzeciej, jeżeli Operator umożliwia 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.
  - f. 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.
  - g. Przedmiotem wsparcia technicznego, w szczególności nie są czynności takie jak:
    1. Sprawdzanie i debugowanie programów Klienta, korzystających z API Usługi, jak również udzielanie porad i szkoleń z samego korzystania z API ponad materiały dostępne jako dokumentacje.
    2. Sprawdzanie i debugowanie kodów HTML, JavaScript i CSS lub tekstów w wyniku samodzielnych tłumaczeń, dodanych przez Klienta, jako dodatki do stworzonego przez Operatora Strony Wizytówki lub podczas edycji przez Klienta kodu Strony wizytówki.
    3. Sprawdzenie poprawności programów działających przez API, wykorzystywanych przez Klienta, stworzonych przez niego lub przez Osoby trzecie na zlecenie Klienta.
    4. Operator nie ma obowiązku udzielania odpowiedzi w ramach świadczonego wsparcia technicznego o ile:
      - 4.1. Pytania dotyczą działania innych programów niż dostarczane w ramach Usługi lub programów w innych wersjach niż oficjalnie wspierane przez Operatora.
      - 4.2. Odpowiedź wymaga przygotowania skomplikowanych badań lub opracowań narażających Operatora na nieuzasadnione wydatki.
      - 4.3. Pytanie zostało skierowane w innej postaci niż Komunikat, w szczególności w postaci e-maila lub zostało zadane przez osobę nieposiadającą dostępu do Panelu administracyjnego.
  3. 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.
  4. Jeżeli Operator umożliwia tworzenie 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. Komunikaty krytyczne wolno zgłaszać wyłącznie, jeżeli:
- a. Został prawidłowo wygenerowany i osadzony Booking Engine, 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.
5. 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.
  6. W przypadku skierowania przez Klienta wniosku o usunięcie w trybie pilnym awarii, uniemożliwiającej realizację Kluczowych funkcjonalności, Operator ma prawo po usunięciu przyczyny awarii i stwierdzeniu, że awaria powstała z przyczyny leżącej po stronie Klienta, naliczyć opłatę, jak w przypadku zlecenia zadania serwisowego na zasadach ogólnych.
  7. Zgłoszenie awarii krytycznej 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.

## § 11 - Warunki szczególne prac serwisowych

1. Prace serwisowe są zlecane przez Klienta w systemie Komunikatów, w formie zadań.
  - 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, a 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.
  - 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.
  - e. Podawane przez Operatora terminy wykonania zadań mają charakter informacyjny i nie mogą podlegać reklamacjom. Klient ma prawo zrezygnować ze zlecenia w każdym terminie, w tej sytuacji Operator zachowuje wynagrodzenie proporcjonalne do zakresu wykonanych prac.
  - f. Jeżeli konieczne jest testowanie i udokumentowanie dodatkowej funkcjonalności, w szczególności Aplikacji indywidualnych, pisanych na zamówienie Klienta, czas na testowanie i pisanie instrukcji lub dokumentacji, wlicza się do płatnego czasu wykonania zadania.
2. Prace serwisowe płatne wymagają akceptacji przez Klienta górnego kosztu ich wykonania.
  - a. Wykonanie zadania poprawnie i zgodnie z ustalonym zakresem zamyka możliwość reklamowania kosztu wykonania zadania.
  - b. 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 tej sytuacji, Operator ma prawo zredukować zakres zadania tak, aby zmieścić się w zaplanowanym budżecie np. pomijając mało istotne, kosztowne detale. Jeżeli, wykonanie zadania w zredukowanej formie nie jest możliwe, a Klient nie zgodzi się na opłacenie wyższego od początkowo założonego kosztu, Operator

może zrezygnować z wykonania zlecenia, zwracając za niewykonaną część zadania wynagrodzenie.

3. Operator ma prawo do umieszczenia w celach informacyjnych tekstu lub grafiki informującej o logotypie i nazwie Usługi w Booking Engine, 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 Booking Engine lub Stronach Wizytówkach.
  - b. Operator umożliwia 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 Booking Engine, 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 Booking Engine.

#### **§ 12 - Warunki szczegółowe usług Osób 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.

#### **§ 13 - Odpowiedzialność Operatora**

1. Całkowita, łączna odpowiedzialność Operatora, z wszelkich tytułów, niezależnie od podstawy prawnej lub faktycznej roszczenia, za szkodę wyrządzoną Klientowi niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi, ograniczona jest do wysokości miesięcznej Opłaty abonamentowej w miesiącu, w którym wystąpiła szkoda.
2. Ograniczenie odpowiedzialności opisane w ust. 1 nie ma zastosowania wobec Konsumenta, jak również w przypadku gdy szkoda zostanie wyrządzona umyślnie.

3. Szkoda poniesiona przez Klienta, za którą Operator na podstawie powyższych postanowień może ponosić odpowiedzialność nie obejmuje utraconych przez Klienta korzyści, chyba że Klient jest Konsumentem.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku:
  - a. Braku ciągłości świadczenia Usługi niezawinionej przez Operatora,
  - 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, epidemii, pandemii 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.
5. Postanowienia ustępu 4 lit. a nie stosuje się do Klientów będących Konsumentami.
6. 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.
7. 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”).
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych uwierzytelniających do zarządzania Usługą Operatora lub ich użycie przez nieuprawnioną osobę.
9. 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.
10. Operator nie ma obowiązku odrębnego informowania Klienta o wysokości Opłaty dodatkowej, o ile jest to usługa widniejąca w Cenniku.
11. 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. 12. Na Operatorze nie spoczywa obowiązek przeszkolenia Klienta z zakresu użytkowania Usługi.
13. 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.
14. Operator ma prawo czasowego ograniczenia działania modułów, udostępniania ich w wybranych godzinach lub wprowadzania ograniczeń na ilość, jeżeli brak limitów mógłby wpłynąć negatywnie na ciągłość i stabilność świadczonych Usług.
15. Operator wykonując samodzielnie projekty stron czy znaków towarowych, nie powielając stron czy znaków towarowych Osób trzecich. Nie są jednak prowadzone badania pod kątem nienaruszania 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 naruszenia 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. Klient może dochodzić roszczeń wobec Operatora na drodze sądowej po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.
2. Prawo do złożenia reklamacji przysługuje Klientowi posiadającemu umowę z Operatorem lub Klientowi, który posiadał ją w trakcie zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji.
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. Reklamacja może być uznana w całości lub częściowo zgodnie z § 16 Regulaminu.
5. Reklamacja składana w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi powinna zostać sporządzona wyłącznie przez Centrum Supportu, w formie dedykowanego Komunikatu oraz zawierać: a. Numer Komunikatu lub zadania, którego reklamacja dotyczy.  
b. Niezbędną dokumentację, potrzebną do weryfikacji zgłoszenia.  
c. Przedmiot reklamacji oraz opis okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji.
6. Termin na złożenie reklamacji jest ograniczony czasowo do 14 dni od daty powstania zdarzenia uzasadniającego zgłoszenie reklamacji, pod rygorem odmowy rozpatrzenia reklamacji. Operator może zwrócić się do Klienta o przekazanie, we wskazanym terminie, dodatkowych informacji, pod rygorem odmowy rozpatrzenia reklamacji w przypadku bezskutecznego upływu.

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. 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.
10. Termin na złożenie reklamacji do obciążenia salda Opłatą Abonamentową lub Opłatą Dodatkową wynosi 14 dni od daty jej naliczenia. W przypadku uznania reklamacji, Saldo Klienta zostanie zasilone kwotą uznaną za zasadną podczas rozpatrywania reklamacji.
11. Jeżeli dostęp do Komunikatów nie jest możliwy, reklamacja powinna zostać sporządzona w formie pisemnej i przesłana na adres siedziby Operatora.
12. Operator rozpatrzy Reklamację w terminie 14 dni od daty jej doręczenia, a następnie prześle Klientowi odpowiedź wskazującą rozstrzygnięcie oraz jego uzasadnienie w formie pisemnej.
13. 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.
14. 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. Odpowiedzialność Operatora z tytułu rękojmi jest wyłączona, z wyjątkiem Konsumentów.
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 odpowiedzialności Operatora z tytułu Usługi. Rezultaty Prac serwisowych, nie mogą być powodem reklamowania Usługi, w tym np. jej niedostępności. **Przedmiotem reklamacji może być w szczególności:** niepoprawne wyświetlanie

- w przeglądarkach, wykonanie prac niezgodnie z Wytocznymi, nieuzasadnione niewykonanie prac. Operator ponosi odpowiedzialność za uwzględnione reklamacje wyłącznie 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.
    - 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 2%).
    - c. Prace wykonane zgodnie z zaakceptowanymi przez Klienta Wytocznymi.
    - d. Niewydajna praca programu, wynikająca ze wzrostu ilości danych (nie dotyczy sytuacji, gdy 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. 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 ogólnych określonych w § 13 niniejszego Regulaminu.

## § 16 - Postanowienia końcowe

1. Do czasu wejścia w życie nowego Regulaminu, obowiązuje poprzedni Regulamin. Nowy Regulamin wchodzi w życie z datą obowiązywania wskazaną w jego treści dla wszystkich aktualnych Klientów korzystających z Usługi, za wyjątkiem Klientów, którzy zamówili i aktywowali Usługę w okresie pomiędzy publikacją nowego Regulaminu, a datą obowiązywania wskazaną w jego treści - dla tych Klientów, nowy Regulamin obowiązuje od razu.
2. W sprawach nieregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają postanowienia Kodeksu cywilnego i odpowiednich ustaw prawa polskiego, a także prawa Unii Europejskiej, w szczególności RODO.
3. Wszelkie informacje przekazane przez Klienta Operatorowi jako sugestie dotyczące ulepszeń, wprowadzenia nowych funkcjonalności mają charakter dobrowolnych i ich przekazanie Operatorowi, o ile strony nie postanowią inaczej na drodze odrębnych porozumień, oznaczają zrzeczenie się praw do praw, licencji czy udziałów w korzyściach osiągniętych na drodze eksploatacji powstałych ulepszeń lub nowych produktów.
4. 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.
5. Klient zobowiązuje się do nienaruszania własności intelektualnej Operatora w zakresie wykorzystywania rozwiązań występujących w sposób unikalny w Usłudze.
6. 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.

## § 17 – Moderowanie treści

### 1. Zgłaszanie nielegalnych treści

1. Przez nielegalne treści Operator uznaje w szczególności następujące informacje:
  - a. Treści o charakterze terrorystycznym w rozumieniu art. 2 pkt 7 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/784 z dnia 29 kwietnia 2021 r. w sprawie przeciwdziałania rozpowszechnianiu w Internecie treści o charakterze terrorystycznym (Dz. Urz. UE L 172 z 17.05.2021 r., str. 79).
  - b. Treści wulgarne, w tym treści o charakterze erotycznym, wzbudzające rasizm, prześladowanie z przyczyn etnicznych, kulturowych bądź religijnych;
  - c. treści naruszające obowiązujące przepisy prawa, w tym DSA, lub sprzyjające lub promujące działania przestępcze.
  - d. Treści naruszające zasady współżycia społecznego lub sprzyjające takim naruszeniom;
  - e. Treści naruszające prawa osób trzecich, w tym dobra osobiste, prawa własności intelektualnej, prawa autorskie, prawa ochrony konsumentów, tajemnicę przedsiębiorstwa itp.
  - f. Wszelkie inne, które w jakikolwiek sposób utrudniają lub uniemożliwiają prawidłowe korzystanie lub realizowanie Usługi
2. Zgłaszanie Operatorowi przez Osoby trzecie nielegalnych treści następuje w drodze formularza elektronicznego dostępnego na stronie internetowej Operatora pod adresem: <https://www.idobooking.com/pl/dsa>.
3. W przypadku wystąpienia zgłoszenia, o którym mowa w ust. 2, Operator niezwłocznie przesyła Osobie trzeciej, na wskazany przez nią w formularzu adres mailowy, potwierdzenie otrzymania zgłoszenia.
4. Operator po otrzymaniu zgłoszenia poweźmie niezwłocznie działania zmierzające do starannej oceny nielegalnego charakteru danej działalności lub informacji objętej zgłoszeniem. Operator

powiadamia Osobę trzecią, dokonującą zgłoszenia, o którym mowa w ust. 2, o podjętej decyzji w odniesieniu do informacji, których dotyczy zgłoszenie, z jednoczesnym wskazaniem informacji na temat możliwości odwołania się od podjętej przez Operatora decyzji.

5. Na potrzeby Regulaminu Operator zastrzega, że informacje stanowiące nielegalne treści, o których mowa w ust. 1, stanowią zarazem informacje niezgodne z warunkami korzystania z usług (Regulamin).

## **2. Ograniczenia stosowane wobec Klientów dostarczających nielegalne treści lub informacje niezgodne z warunkami korzystania z usług**

1. W razie podjęcia przez Operatora decyzji w odniesieniu do informacji, których dotyczy zgłoszenie, o którym mowa w § 17 ust. 4, z której to decyzji będzie wynikało, że zgłoszone informacje stanowią nielegalne treści, Operatorowi przysługują, w stosunku do Klienta dostarczającego nielegalne treści, następujące uprawnienia:
  - a. ograniczenie możliwości korzystania z Usługi w części lub całości lub uniemożliwienie dostępu do treści, po uprzednim wysłaniu do Klienta Komunikatem ostrzeżenia wraz z wezwaniem do usunięcia informacji uznanych za nielegalne treści w terminie 3 dni od dnia otrzymania w/w ostrzeżenia;
  - b. zakończenie świadczenia na rzecz Klienta Usługi poprzez rozwiązanie Umowy w trybie natychmiastowym, o którym mowa w § 7 ust. 6 Regulaminu.

## **3. Prawo do złożenia skargi na decyzję Operatora w zakresie zgłoszenia nielegalnych treści**

1. Na decyzję Operatora podjętą na podstawie zgłoszenia, o którym mowa w § 17 ust. 2, Klientowi, którego dotyczy decyzja, jak również Osobie trzeciej, która przekazała zgłoszenie, o którym mowa w § 17 ust. 2, przysługuje prawo do złożenia skargi.
2. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 1, wygasa z upływem 6 miesięcy, liczonymi od dnia powiadomienia Klienta lub Osoby trzeciej o podjętej przez Operatora decyzji dotyczącej zgłoszenia.
3. Skargi należy składać elektronicznie na adres wskazany przez Operatora, tj.: **dsaantiterror@iaisa.com**. Złożenie skargi jest czynnością bezpłatną.
4. Wraz z uprawnieniem do złożenia skargi, podmiotom wskazanym w ust. 1, przysługuje, zgodnie z art. 21 ust. 1 DSA, prawo wyboru dowolnego organu pozasądowego rozstrzygania sporów, który został certyfikowany przez koordynatora ds. usług cyfrowych, w celu rozstrzygnięcia sporu co do podjętej przez Operatora decyzji.
5. Operator rozpatruje skargi w sposób terminowy, niedyskryminujący, obiektywny i niearbitralny. Jeżeli złożona przez podmiot, o którym mowa w ust. 1, skarga zawiera wystarczające powody, aby Operator uznał, że jego decyzja o niepodejmowania działań w odpowiedzi na zgłoszenie, o którym mowa w § 17 ust. 2, jest nieuzasadniona lub że informacje, których dotyczy skarga, nie są nielegalne, lub zawiera informacje wskazujące, że działanie skarżącego nie uzasadnia podjętego środka, Operator bez zbędnej zwłoki uchyla decyzję podjętą na podstawie zgłoszenia, o którym mowa w § 17 ust.2.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, Operator bez zbędnej zwłoki, informuje podmiot, o którym mowa w ust. 1, o swojej decyzji z uzasadnieniem, oraz o możliwości pozasądowego rozstrzygania sporów przewidzianego w art. 21 ust. 1 DSA oraz o innych dostępnych możliwościach odwołania.
7. Operator dochowa wszelkich starań, aby decyzje, o których mowa w ust. 6, podejmowano pod nadzorem odpowiednio wykwalifikowanego personelu.

## **4. Nadużywanie praw**

1. Operator, dokonując każdorazowej oceny czy zgłoszenie, o którym mowa w § 17 ust. 2, lub skarga, o której mowa w § 17 ust. 3 pkt. 1, stanowi nadużywanie przez Osoby trzecie przysługujących im uprawnień, uwzględnia następujące okoliczności:
  - a. liczbę bezwzględną oczywiście nielegalnych treści lub oczywiście bezzasadnych zgłoszeń lub skarg, które zostały odpowiednio przekazane, dokonane lub wniesione w danym okresie;
  - b. względny stosunek takiej liczby do całkowitej liczby informacji lub zgłoszeń odpowiednio przekazanych lub dokonanych w danym okresie;
  - c. ciężar nadużywania, w tym charakter nielegalnych treści i jego konsekwencje;

- d. zamiar odbiorcy usługi, osoby, podmiotu lub skarżącego, jeżeli można go określić.