

# Regulamin świadczenia usług serwisowych

przez firmę

ANNA DYBIEC ALD STUDIO

## Spis treści

---

§ 1. Informacje ogólne.....	2
§ 2. Podstawowe Definicje .....	2
§ 3. Administrator Danych Osobowych .....	5
§ 4. Przedmiot Umowy Serwisu .....	5
§ 5. Opłata Abonamentowa – płatność za wybrany Pakiet .....	6
§ 6. Zawarcie Umowy Serwisu .....	7
§ 7. Prawo odstąpienia od Umowy Serwisu .....	7
§ 8. Prawa i obowiązki Klienta .....	7
§ 9. Proces realizacji Zgłoszenia .....	8
§ 10. Brak podstaw do Zgłoszenia .....	9
§ 11. Odpowiedzialność Serwisanta.....	9
§ 12. Wypowiedzenie Umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia.....	10
§ 13. Wypowiedzenie Umowy w trybie natychmiastowym.....	11
§ 14. Postępowanie reklamacyjne .....	12
§ 15. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji .....	12
§ 16. Prawa własności intelektualnej.....	13
§ 17. Postanowienia końcowe.....	13

## § 1. Informacje ogólne

1. Niniejszy dokument stanowi Regulamin świadczenia usług serwisowych przez firmę ANNA DYBIEC ALD STUDIO, zwaną dalej „Serwisantem”.
2. Regulamin stanowi wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 k.c. oraz wypełnia obowiązek wskazany w art. 8 ust. 1, 3 i 4 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Przed wyrażeniem zgody na korzystanie z Usług Serwisowych należy uważnie zapoznać się z niniejszym Regulaminem.
4. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, niemniej niezbędna do zawarcia umowy o świadczenie Usługi Serwisu.
5. Regulamin usług serwisowych jest Regulaminem szczególnym w rozumieniu Regulaminu ogólnego.
6. Postanowienia Umowy, w tym Zamówienia, Specyfikacji technicznych lub Cenników, odmienne od postanowień Regulaminu usług serwisowych, znajdują pierwszeństwo zastosowania przed postanowieniami niniejszego Regulaminu.
7. Postanowienia Regulaminu usług serwisowych mają pierwszeństwo nad postanowieniami Regulaminu ogólnego.
8. Żadne z postanowień Regulaminu usług serwisowych nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień Konsumenta oraz Przedsiębiorcy na prawach konsumenta wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości dotyczących interpretacji poszczególnych zapisów Regulaminu usług serwisowych stosuje się zasadę określoną w zdaniu pierwszym.

## § 2. Podstawowe Definicje

1. Określenia pisane dużą literą użyte w Regulaminie usług serwisowych a w nim nie zdefiniowane, mają znaczenie nadane im w Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną („Regulaminie Ogólnym”).
2. Na potrzeby niniejszego Regulaminu przyjmuje się następujące definicje poniższych pojęć:
  - 1) **Regulamin / Regulamin świadczenia usług serwisowych** – niniejszy dokument;
  - 2) **Polityka Prywatności** – polityka ochrony danych osobowych oraz polityka plików cookies Serwisu;
  - 3) **Usługa Serwisu / Usługa** – usługa, w ramach której Serwisant służy okresowym wsparciem w poprawnym funkcjonowaniu Strony Internetowej. Zakres pełnionego wsparcia przedstawiany jest w Cenniku przed przystąpieniem do Umowy lub może być także ustalany indywidualnie w zależności od potrzeb Klienta;
  - 4) **Awaria** – nieprawidłowość na Stronie Internetowej, skutkująca nieprawidłowym działaniem strony, nie będąca Błędem;
  - 5) **Błąd** – błąd niepodlegający naprawie, wymieniony w § 10 Regulaminu;
  - 6) **Zgłoszenie** – zgłoszenie prośby o naprawę Awarii, chęci modyfikacji Strony Internetowej lub wykonania innej Usługi objętej Pakietem;
  - 7) **Strona Internetowa** – strona internetowa Klienta, która jest przedmiotem Usług Serwisu;

- 8) **Cennik** – dokument określający Usługi świadczone przez Serwisanta wraz z podaniem ich cen. Cennikami, w rozumieniu Regulaminów, są również dokumenty określone jako regulaminy promocji, indywidualne oferty, Faktura Proforma oraz Faktura;
- 9) **Dzień roboczy** – standardowo to dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz w drodze wyjątku, to dzień wyznaczony przez Serwisanta;
- 10) **Godzina robocza** – każda rozpoczęta godzina zegarowa mieszcząca się w całości w Dniu roboczym;
- 11) **Serwisant** – Anna Dybiec prowadząca działalność gospodarczą pod firmą ANNA DYBIEC ALD STUDIO pod adresem: ul. Wrocławska 80 lok. 73, 30-017 Kraków, NIP: 5130202638, REGON: 385429437, świadcząca Usługi za pośrednictwem Serwisu;
- 12) **Faktura Proforma** – dokument z informacją dotyczącą należnych płatności z góry za wybrane Usługi wraz z danymi niezbędnymi do dokonania płatności, a także terminem ich płatności (który jest terminem ważności oferty Serwisanta);
- 13) **Dokumenty Rozliczeniowe** – dokumentów rozliczeniowe wystawiane przez Serwisanta, w szczególności: faktura VAT, Faktura Proforma, faktura korygująca, załączniki do faktury, nota obciążeniowa;
- 14) **Forma Dokumentowa** – forma czynności prawnej w rozumieniu art. 77<sup>2</sup> Kodeksu cywilnego, do zachowania której wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie, np. w formie wiadomości e-mail lub skanu podpisanego dokumentu;
- 15) **Potwierdzenie Realizacji** – sposób potwierdzenia przez Serwisanta zawarcia Umowy, następujące po zapłacie przez Klienta należności wskazanych w Fakturze Proforma, w terminie w niej określonym;
- 16) **Klient** – Przedsiębiorca, Przedsiębiorca na prawach konsumenta lub Konsument;
- 17) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 18) **Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 33<sup>1</sup> § 1 k.c., prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową;
- 19) **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
- 20) **Przedstawiciel Serwisanta** – osoba uprawniona do reprezentacji Serwisanta wobec Klienta w sprawach dotyczących Umowy oraz oferowanych Usług;
- 21) **Lokal przedsiębiorstwa Serwisanta** – siedziba Serwisanta, znajdująca się pod adresem: ul. Wrocławska 80 lok. 73, 30-017 Kraków lub inny lokal, w którym Serwisant dokonuje obsługi Klientów. Lista Lokalów przedsiębiorstwa Serwisanta oraz sposoby kontaktu, w tym adresy i numery telefonów Serwisanta (“dane kontaktowe”), podane są na stronach Serwisu;
- 22) **Serwis** – strona internetowa Serwisanta, system aplikacji internetowych stanowiących zbiór dokumentów statycznych i dynamicznych, zawierających pliki, w tym graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami udostępniony pod domeną [www.aldstudio.pl](http://www.aldstudio.pl);

- 23) **Regulamin ogólny** – Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Serwisanta;
- 24) **Regulaminy szczególne** – regulaminy świadczenia przez Serwisanta poszczególnych Usług, w tym niniejszy Regulamin świadczenia usług serwisowych;
- 25) **Regulaminy** – łącznie Regulamin ogólny oraz Regulaminy szczególne;
- 26) **Specyfikacja** – dokument określający szczegółowe dane techniczne dotyczące świadczenia poszczególnych Usług;
- 27) **Indywidualne Postanowienia** – indywidualne ustalenia, poczynione między Stronami Umowy, potwierdzone przez Serwisanta co najmniej w Formie Dokumentowej;
- 28) **Dokumenty** – łącznie Regulaminy, Specyfikacja, Cennik, Umowa Serwisu, wybrany przez Klienta Pakiet;
- 29) **Siła Wyższa** – nadzwyczajne zewnętrzne zdarzenie niezależne od Stron, niemożliwe lub istotnie utrudnione do przewidzenia, którego skutkiem nie można zapobiec, które nastąpiło po dacie zawarcia umowy, uniemożliwiająca lub znacznie utrudniająca wykonanie umowy, takie jak np. wojny, katastrofy naturalne, epidemie, strajki, akty wydane przez organy władzy publicznej, atak hackerski, zerwane połączenie z Internetem lub brak dostawy prądu, w wyniku awarii u dostawców mediów, awarie telekomunikacyjne, w tym awaria nośnika używanego do transmisji sygnałów w telekomunikacji, przestoje związane z niedziałaniem serwerów zewnętrznych, niezbędnych do wykonania Usługi – jeżeli zdarzenia te uniemożliwiają lub znacznie utrudniają wykonanie umowy;
- 30) **Ważne Powody** – Siła Wyższa, ciężka choroba Strony lub osoby, dla której Strona jest opiekunem faktycznym lub prawnym, znacznie utrudniająca terminowe wykonanie Umowy, brak kontaktu z Klientem powyżej 14 dni roboczych;
- 31) **Treść cyfrowa** – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej (np. programy komputerowe, strony internetowe, aplikacje lub teksty);
- 32) **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające Klientowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
- 33) **Umowa Serwisu / Umowa** – umowa o świadczenie Usług Serwisu zawarta pomiędzy Klientem a Serwisantem;
- 34) **Pakiet** – pakiet Usług Serwisowych, którego zakres przedstawia aktualny Cennik;
- 35) **Opłata Abonamentowa** – pobierana z góry i zgodnie z obowiązującym Cennikiem opłata z tytułu korzystania przez Klienta z wybranego Pakietu;
- 36) **Strony** – strony Umowy o świadczenie Usług Serwisu;
- 37) **Umowa zawarta na odległość** – Umowa zawierana z Klientem bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, przy wykorzystaniu wyłącznie środków porozumienia na odległość;
- 38) **Umowa zawarta poza Lokalem przedsiębiorstwa Serwisanta** – Umowa zawarta z Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta:
  - 1) przy jednoczesnej fizycznej obecności Stron w miejscu, które nie jest Lokalem przedsiębiorstwa Serwisanta, albo
  - 2) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta w okolicznościach, o których mowa w pkt 1) powyżej, albo
  - 3) w Lokalu przedsiębiorstwa Serwisanta lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z

- Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta w miejscu, które nie jest Lokalem przedsiębiorstwa Serwisanta, przy jednoczesnej fizycznej obecności Stron;
- 39) **Urządzenie końcowe** – urządzenia Klienta, w szczególności router lub komputer, przeznaczone do korzystania z Usług spełniające wymagania określone w Regulaminach lub Specyfikacji;
  - 40) **Zamówienie** – zaakceptowane przez Serwisanta oświadczenie Klienta o zamiarze zawarcia Umowy z Serwisantem na świadczenie wybranych przez Klienta Usług z aktualnej oferty Serwisanta. Zamówienie stanowi integralną część Umowy;
  - 41) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (*t.j. Dz.U. 2020 poz. 344*);
  - 42) **Ustawa o ochronie baz danych** – ustawa z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych (*t.j. Dz.U. 2021 poz. 386*);
  - 43) **Prawo autorskie** – ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (*t.j. Dz.U. 2019 poz. 1231*);
  - 44) **Ustawa o prawach Konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (*t.j. Dz.U. z 2020 r. poz.287*);
  - 45) **k.c.** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (*Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 ze zm.*).

### § 3. Administrator Danych Osobowych

1. Administratorem Danych Osobowych, które są przetwarzane w związku ze świadczeniem Usług Serwisowych jest Serwisant.
2. Z Administratorem można skontaktować się:
  - 1) na adres do korespondencji: ul. Wrocławska 80 lok. 73, 30-017 Kraków;
  - 2) na adres poczty elektronicznej: [biuro@aldstudio.pl](mailto:biuro@aldstudio.pl).
3. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych, celu przetwarzania, wyrażenia zgody na przetwarzanie, podstawy prawnej przetwarzania, wycofania zgody na przetwarzanie, odbiorców danych osobowych, uprawnień podmiotów danych, okresu retencji danych – znajdują się w Polityce Prywatności dostępnej w Serwisie.
4. Jeżeli wykonanie Usług Serwisowych wymaga powierzenia Serwisantowi w trybie art. 28 RODO danych osobowych do przetwarzania w imieniu i na rzecz Klienta, to przetwarzanie odbywa się na zasadach i w celu określonym w umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych, stanowiącej załącznik nr 1 do Regulaminu ogólnego.

### § 4. Przedmiot Umowy Serwisu

1. Przedmiotem Umowy są Usługi Serwisowe wymienione w Pakiecie wybranym przez Klienta.
2. Usługi Serwisowe polegają na:
  - 1) wsparciu z zakresu prawidłowego działania Strony Internetowej;
  - 2) pomocy w usunięciu Awarii;
  - 3) stworzeniu kopii zapasowej;
  - 4) aktualizacji szablonu Strony Internetowej;

- 5) aktualizacji modułów Strony Internetowej, tzw. pluginów;
  - 6) wprowadzeniu na Stronę Internetową drobnych zmian, np.: modyfikacja treści z danymi do kontaktu, zmiana lub usunięcie zdjęcia;
  - 7) innych, ustalonych indywidualnie drobnych prac na Stronie Internetowej.
3. Szczegółowy zakres Usług Serwisowych zawiera wybrany przez Klienta Pakiet, przy czym każdy Pakiet obejmuje: wsparcie, zmiany i edycje zawierające się w wymiarze czasu pracy do 1 (jednej) godziny w miesiącu pracy Serwisanta. Czas niewykorzystany w danym miesiącu nie przechodzi na kolejne miesiące ani na kolejne okresy abonamentowe.
  4. Złożone modyfikacje Strony Internetowej, takie jak np.: zmiany w layoutcie (układzie) strony, dodanie nowych zakładek lub podstron, implementacje, konfiguracje nowych modułów lub pluginów, lub inne prace wykraczające poza określony w Pakiecie wymiar czasu pracy oraz zakres Usług Serwisowych są wykonywane przez Serwisanta za dodatkową opłatą.
  5. Modyfikacje wymienione w ust. 4 powyżej wyceniane są indywidualnie pod względem skomplikowania oraz czasochłonności.

### **§ 5. Opłata Abonamentowa – płatność za wybrany Pakiet**

1. Wynagrodzeniem pobieranym przez Serwisanta z tytułu świadczenia Usług Serwisowych na rzecz Klienta jest Opłata Abonamentowa za wybrany Pakiet. Wysokość Opłaty Abonamentowej jest ustalana na podstawie Cennika w dniu złożenia Zamówienia.
2. Opłata Abonamentowa jest wyłącznie wynagrodzeniem za możliwość korzystania z Usług serwisowych określonych w wybranym Pakiecie.
3. Opłata Abonamentowa pobierana jest z góry za cały okres obowiązywania Pakietu.
4. Klient dokonuje zapłaty Opłaty Abonamentowej na podstawie otrzymanej za pośrednictwem poczty elektronicznej Faktury lub Faktury Proforma.
5. Klient akceptując niniejszy Regulamin wyraża zgodę na wystawianie i przesyłanie na wskazany przez Niego adres e-mail Dokumentów Rozliczeniowych w postaci elektronicznej, w szczególności takich jak: faktura VAT, Faktura Proforma, faktura korygująca, załączniki do faktury, nota obciążeniowa.
6. Wraz z zawarciem Umowy Klient akceptuje wysyłanie i udostępnianie mu przez Serwisanta Dokumentów Rozliczeniowych w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail.
7. Klient, w przypadku zmiany adresu e-mail, ma obowiązek niezwłocznego przekazania nowego adresu e-mail dla Serwisanta.
8. Zmiana adresu e-mail Klienta wymaga przesłania na adres e-mail Serwisanta wiadomości z nowego adresu e-mail z oświadczeniem o zmianie dotychczasowego adresu poczty elektronicznej. Poczytuje się, że Serwisant otrzymał informację o zmianie adresu e-mail, jeżeli wysłał Klientowi potwierdzenie odbioru wiadomości.
9. Klient odpowiada za skutki niepoinformowania Serwisanta o nowym adresie e-mail.

## **§ 6. Zawarcie Umowy Serwisu**

1. Przez prawidłowe złożenie Zamówienia Klient składa Serwisantowi ofertę zawarcia Umowy Serwisu. Oferta wiąże Klienta przez 14 dni od chwili dojścia do niego wiadomości z potwierdzeniem otrzymania Zamówienia wraz z Fakturą Proforma na wskazany przez Klienta adres mailowy.
2. Potwierdzenie, o którym mowa w ust.1 powyżej nie stanowi przyjęcia oferty. Jest nim dopiero potwierdzenie realizacji, zwane dalej „*Potwierdzeniem Realizacji*”.
3. Chwilą zawarcia Umowy jest chwila otrzymania przez Klienta Potwierdzenia Realizacji. Warunkiem otrzymania Potwierdzenia Realizacji jest uiszczenie należności wskazanych w przesłanej Fakturze Proforma (Opłaty Abonamentowej) we wskazanym tam terminie.
4. Płatność za wybrany Pakiet następuje na cały okres rozliczeniowy z góry.
5. Jeżeli Klient opłacił Fakturę Proforma po terminie, to Serwisant może odmówić zawarcia Umowy i zwrócić do 7 dni roboczych otrzymane płatności. Zwrot nastąpi na rachunek bankowy, z którego nastąpiła zapłata.
6. Umowa Serwisu zostaje zawarta na czas oznaczony, równy okresowi rozliczeniowemu dla wybranego Pakietu, chyba że indywidualnie ustalone pomiędzy Serwisantem a Klientem postanowienia Umowy przewidywać będą zawarcie Umowy na inny okres lub czas nieoznaczony.
7. W przypadku Umowy zawartej poza Lokalem przedsiębiorstwa Serwisanta (nie dot. Umowy zawartej na odległość), Serwisant wydaje Klientowi potwierdzenie jej zawarcia utrwalone na papierze lub na innym Trwałym nośniku.
8. Serwisant wyśle Klientowi, na jego adres kontaktowy poczty elektronicznej, zawiadomienie o zbliżającym się upływie czasu trwania Umowy, na co najmniej 30 oraz 14 dni przed jego upływem.
9. Do zawiadomienia, o którym mowa w ust. 8 powyżej, Serwisant załączy informację o możliwości zawarcia Umowy na kolejny czas oznaczony. Umowa na kolejny czas oznaczony, zostaje zawarta w drodze przyjęcia przez Klienta oferty Serwisanta, poprzez uiszczenie należności w sposób określony w ofercie. W przypadku braku przyjęcia oferty przez Klienta do upływu bieżącego terminu obowiązywania Umowy, Umowa wygasa wraz z upływem okresu na jaki została zawarta.

## **§ 7. Prawo odstąpienia od Umowy Serwisu**

1. Klientowi będącemu Przedsiębiorcą nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy.
2. Do odstąpienia od Umowy przez Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta stosujemy § 6 ust. 9-10 Regulaminu ogólnego.

## **§ 8. Prawa i obowiązki Klienta**

1. Klient zobowiązany jest:

- 1) przy składaniu Zamówienia podać dane, które są zgodne z prawdą, nie wprowadzają w błąd oraz nie naruszają praw osób trzecich;
  - 2) zaktualizować podane dane, niezwłocznie po każdej zmianie tych danych;
  - 3) współdziałać z Serwisantem w zakresie należytego wykonania Usługi Serwisu;
  - 4) przestrzegać praw własności intelektualnej Serwisanta;
  - 5) przestrzegać klauzuli poufności, jeśli Serwisant przekazał Klientowi informacje z jej zastrzeżeniem.
2. Klient posiada prawo do:
- 1) odstąpienia od Umowy lub złożenia wypowiedzenia na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie i Regulaminie Ogólnym;
  - 2) reklamacji, jeśli Serwisant nie realizuje Usług Serwisowych lub realizuje je w sposób niezgodny z postanowieniami Regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa;
  - 3) pozasądowego rozpatrzenia reklamacji zgodnie z § 15 Regulaminu.

### **§ 9. Proces realizacji Zgłoszenia**

1. Klient może zgłosić: prośbę o naprawę Awarii, potrzebę modyfikacji Strony Internetowej lub prośbę o wykonanie innej Usługi objętej Pakietem (dalej „Zgłoszenie”) :
  - 1) za pomocą panelu zgłoszeniowego, dostępnego pod adresem: <https://aldstudio.pl/wsparcie/> lub
  - 2) na adres mailowy [wsparcie@aldstudio.pl](mailto:wsparcie@aldstudio.pl).
2. Zgłoszenia telefoniczne, smsowe, mailowe na inny adres poczty elektronicznej niż [wsparcie@aldstudio.pl](mailto:wsparcie@aldstudio.pl) – nie będą uwzględniane.
3. Serwisant po otrzymaniu poprawnego Zgłoszenia za pomocą wskazanych do tego celu kanałów komunikacji, wymienionych w ust. 1 powyżej, przystępuje do analizy Zgłoszenia pod kątem:
  - 1) merytorycznym – czy dane działanie wchodzi w zakres wykupionego Pakietu, czy wykracza poza jego zakres;
  - 2) kategorii ważności danego Zgłoszenia;
  - 3) czasochłonności prac oraz oceny czy szacowany czas wykonania działania mieści się w określonym miesięcznym pakiecie godzinowym.
4. Serwisant po przeprowadzeniu analizy Zgłoszenia przystępuje do wykonania Usługi Serwisu lub zwraca się do Klienta z prośbą o przekazanie większej ilości informacji, potrzebnych do wykonania Usługi.
5. Jeśli zakres czasowy lub merytoryczny wykracza poza zakres Pakietu, Serwisant przedstawia szacowany kosztorys wykonania danych Usług. W przypadku gdyby zgłoszona Awaria wiązała się z zewnętrznymi usługami posiadanymi przez Klienta, Serwisant informuje o tym fakcie oraz o konieczności skontaktowania się z wybranymi usługodawcami.
6. Czas wykonania Usług Serwisu jest zróżnicowany i zależy od:
  - 1) charakteru i zakresu Zgłoszenia,
  - 2) skomplikowania problemu,
  - 3) ilości koniecznych prac do wykonania,
  - 4) ilości Zgłoszeń w obsłudze.
7. Serwisant przystąpi do naprawy Awarii w najszybszym możliwym terminie.



8. Realizacja Usługi Serwisu powinna nastąpić nie później niż w ciągu 14 Dni roboczych od momentu otrzymania Zgłoszenia. Jeżeli Usługa nie jest możliwa do wykonania w ciągu 14 Dni roboczych, to Serwisant określi termin jej realizacji i przekaze tę informację zgłaszającemu.
9. Serwisant zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu Usług Serwisowych, nie dłuższych jednorazowo niż 10 dni roboczych. Serwisant będzie przysyłał Klientowi zawiadomienie o planowanych przerwach dłuższych niż 5 dni roboczych na jego adres kontaktowy poczty elektronicznej w terminie 14 dni kalendarzowych przed planowaną przerwą.

## **§ 10. Brak podstaw do Zgłoszenia**

1. Podstawą Zgłoszenia nie mogą być Błędy, przez które należy rozumieć:
  - 1) błędy spowodowane posiadanymi przez Klienta usługami u zewnętrznych usługodawców, np. własna domena, samodzielnie wykupione certyfikaty ssl, zewnętrzne usługi hostingowe;
  - 2) problemy występujące bezpośrednio na kontach zewnętrznych dostawców i w ich usługach (np. facebook, instagram – pixele, sklepy, etc., firmy obsługujące płatności, systemy wysyłki masowej – newslettery, itp.);
  - 3) błędy spowodowane własnymi działaniami Klienta, np. błędnie wprowadzone dane na stronie lub w Panelu;
  - 4) skutki samodzielnej ingerencji Klienta w strukturę Strony Internetowej, jej wygląd lub działanie, przede wszystkim wszelka przebudowa układu strony (dodawanie, usuwanie, modyfikacja elementów), samodzielne instalowanie lub usuwanie wtyczek, modułów, motywów, etc.;
  - 5) błędy wynikające z udzielania dostępu do Panelu Strony Internetowej osobom trzecim i spowodowanym tym ingerencjom lub zawirusowaniom, w tym poprzez:
    - a) świadome przekazanie danych dostępowych osobom trzecim,
    - b) przekazanie danych dostępowych na skutek ich zapisywania lub przechowywania w miejscach dostępnych dla innych osób,
    - c) zapisywanie danych logowania w pamięci podręcznej przeglądarek internetowych;
  - 6) skutki wyłączenia usług lub jakiegokolwiek bieżące lub późniejsze błędy w ich działaniu spowodowane nieopłaceniem we wskazanym terminie przedłużenia usług na kolejny okres rozliczeniowy.
2. Brak naprawy przez Serwisanta Błędów nie może być przedmiotem postępowania reklamacyjnego.
3. Trzykrotne żądanie przez Klienta naprawy tego samego Błędu stanowi istotne naruszenie zasad korzystania z Usług Serwisowych.

## **§ 11. Odpowiedzialność Serwisanta**

1. Serwisant zobowiązuje się świadczyć Usługi Serwisowe z należytą starannością.
2. Serwisant ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich Usług na zasadach określonych w Regulaminie, a także w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności w przepisach Kodeksu cywilnego dotyczących

odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umów wzajemnych oraz odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wady rzeczy przy sprzedaży, jeżeli przedmiotem Usługi jest rzecz lub dzieło.

3. Serwisant nie ponosi odpowiedzialności za błędy na Stronie Internetowej:
  - 1) pojawiające się po ingerencji lub zmianach wprowadzonych przez Klienta;
  - 2) będące źródłem elementów i usług zewnętrznych, na które Serwisant nie ma wpływu.
4. Serwisant nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści Klienta, a jego ewentualna odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy jest ograniczona do wysokości obliczonej według wzoru (1 / ilość dni w okresie rozliczeniowym)\* opłata uiszczona na rzecz Serwisanta w okresie rozliczeniowym, w którym nastąpiło zdarzenie powodujące szkodę, za każdy dzień, w którym zdarzenie to trwało. Powyższego ograniczenia nie stosuje się w przypadku, gdy Klientem jest Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta.
5. Serwisant nie ponosi odpowiedzialności za szkodę Klienta powstałą na skutek:
  - 1) Błędów w rozumieniu § 10 Regulaminu;
  - 2) zaistnienia okoliczności, na których wystąpienie Serwisant nie miał wpływu;
  - 3) wystąpienia Siły Wyższej;
  - 4) obciążenia strony internetowej Klienta ponad możliwości hostingu;
  - 5) działania lub zaniechania osób trzecich, za które Serwisant nie odpowiada, w tym za działania osób trzecich na zlecenie czy bez zlecenia Klienta;
  - 6) działań Klienta wbrew:
    - a) przyjętym zasadom współpracy między Stronami,
    - b) zaleceniom i wytycznym Serwisanta w przedmiocie korzystania z Usług lub zażegania Awarii,
    - c) obowiązkom wynikającym z Umowy, Regulaminów, Cenników, Specyfikacji, Indywidualnych Postanowień,
    - d) obowiązującym przepisom prawa;
  - 7) zatajenia przez Klienta okoliczności faktycznych, które są istotne dla należytego wykonania Umowy, np. niepoinformowanie Serwisanta o licznych atakach hackerskich na domenę strony internetowej Klienta, wprowadzania przez Klienta własnych modyfikacji Strony Internetowej, samodzielna aktualizacja wtyczek, włączanie dodatkowych wtyczek.

## **§ 12. Wypowiedzenie Umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia**

1. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę zawartą na czas oznaczony lub nieoznaczony z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Stronom przysługuje uprawnienie do wypowiedzenia Umowy w całości lub jej części, dotyczącej określonego rodzaju Usług.
3. Rozwiązanie Umowy może nastąpić na skutek pisemnego porozumienia Stron.
4. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy wymaga zachowania formy pisemnej lub Formy Dokumentowej, pod rygorem nieważności.
5. Oświadczenie o wypowiedzeniu uważa się za złożone z dniem doręczenia oświadczenia na wskazany przez Stronę:

- 1) adres e-mail lub
  - 2) na adres do korespondencji Strony za potwierdzeniem odbioru.
6. W przypadku rozwiązania Umowy lub jej części odnoszącej się do poszczególnej Usługi, przed upływem okresu jej obowiązywania, Serwisant zobowiązany jest do rozliczeń na zasadach ujętych w § 20 ust. 5-6 Regulaminu Ogólnego.
7. W przypadku rozwiązania Umowy Serwisu, przed upływem okresu jej obowiązywania, przez Klienta niebędącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, nie przysługuje zwrot wynagrodzenia za pozostałą część okresu rozliczeniowego, w którym wygasła Umowa.

### **§ 13. Wypowiedzenie Umowy w trybie natychmiastowym**

1. Serwisant może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w szczególności gdy:
  - 1) Klient narusza istotne postanowienia niniejszego Regulaminu i pomimo wyznaczenia 7-dniowego terminu do zaniechania naruszeń, nadal dopuszcza się naruszeń, których dotyczyło wezwanie;
  - 2) Klient trzykrotnie naruszył zasad korzystania z Usług Serwisowych i pomimo wyznaczenia 7-dniowego terminu do zaniechania naruszeń, nadal dopuszcza się naruszeń, których dotyczyło wezwanie;
  - 3) Klient narusza renomę firmy lub wizerunek przedstawicieli Serwisanta, np.:
    - a) odradza Usługi Serwisanta,
    - b) wystawia negatywną opinię na temat Usług,
    - c) narusza dobra osobiste przedstawicieli Serwisanta,
    - d) podaje fałszywe informacje na temat Usług lub przedstawicieli Serwisanta – choć nie złożył wypowiedzenia Umowy oraz w dalszym ciągu korzysta z Usług;
  - 4) Klient przypisuje Serwisanta odpowiedzialność za szkodę, która nie została udowodniona prawomocnym orzeczeniem sądu lub decyzją administracyjną;
  - 5) Klient używa w stosunku do przedstawicieli Serwisanta słów uznanych społecznie za obelżywe lub grozi Serwisanta przemocą, postępowaniem sądowym lub administracyjnym;
  - 6) z okoliczności faktycznych sprawy, zwłaszcza z zachowania Klienta wynika, że stracił on zaufanie do Serwisanta lub Serwisant stracił zaufanie do Klienta;
  - 7) Klient nie współdziała z Serwisantem w celu należytego wykonania Umowy, np. zarzuca Serwisantowi niewłaściwe wykonanie Usług na podstawie treści powziętych porad, opinii lub znanych tylko Klientowi dokumentów, a następnie odmawia przedstawienia ich treści dla Serwisanta;
  - 8) Klient naruszył:
    - a) klauzulę poufności,
    - b) tajemnicę przedsiębiorstwa,
    - c) prawa własności intelektualnej Serwisanta;
  - 9) Klient swoim zachowaniem doprowadził lub z wysokim prawdopodobieństwem może doprowadzić do nienależytego wykonania albo niewykonania Umowy, w szczególności gdy nie stosuje się do wytycznych i zaleceń Serwisanta, wymaganych ze względu na

- okoliczności faktyczne sprawy lub zataja treść opinii oraz dokumentów, mających znaczenie dla rozwiązania problemu, w szczególności usunięcia Awarii.
2. Konsument oraz Przedsiębiorca na prawach konsumenta uprawniony jest do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Serwisant pomimo wezwania i wyznaczenia 7-dniowego terminu do zaniechania prowadzenia działań sprzecznych z przepisami prawa albo warunkami Umowy, nadal dopuszcza się naruszeń, których dotyczyło wezwanie.
  3. W przypadku rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, Serwisant jest zobowiązany do rozliczeń na zasadach ujętych w § 19 ust. 5 Regulaminu Ogólnego.

#### **§ 14. Postępowanie reklamacyjne**

1. Klient zwany dalej „Reklamującym” może złożyć reklamację na Usługę Serwisu.
2. Reklamujący może złożyć reklamację, jeśli Serwisant nie realizuje swoich Usług lub realizuje je w sposób niezgodny z treścią Dokumentów.
3. Reklamujący, w celu przyśpieszenia procesu reklamacyjnego, powinien podać:
  - 1) swoje dane: imię i nazwisko lub nazwa firmy,
  - 2) nazwę wykupionego Pakietu,
  - 3) opis przedmiotu reklamacji,
  - 4) prośby lub żądania związane ze złożoną reklamacją,
  - 5) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację wraz ze wszelkimi dowodami wykazującymi zasadność roszczeń reklamacyjnych,
  - 6) adres na który należy przesać odpowiedź na reklamację.
4. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 3 powyżej, Serwisant, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa Reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
5. Serwisant pozostawia bez rozpoznania reklamacje dotyczące braku usunięcia Błędów.
6. Reklamacje będą rozpatrywane w ciągu 30 dni roboczych od daty wpływu. W sprawach szczególnie trudnych, wymagających dodatkowych ustaleń, dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu odpowiedzi, o czym Reklamujący zostanie poinformowany.

#### **§ 15. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji**

1. Reklamujący będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta ma możliwość skorzystania z:
  - 1) pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń –szczegółowe informacje na ten temat znajdują się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: <http://uokik.gov.pl> w zakładce „Rozstrzyganie sporów konsumenckich”;

- 2) pozasądowego dochodzenia roszczeń w sporach dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług, korzystając z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.
2. Konsumentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku:
  - 1) o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego (szczegółowe informacje na stronie: <http://www.spsk.wiih.org.pl/>);
  - 2) o pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów.

## **§ 16. Prawa własności intelektualnej**

1. Wszystkie materiały znajdujące się w zasobach Serwisu stanowiące utwory, obejmujące w szczególności: teksty, programy szkoleniowe, materiały szkoleniowe, zdjęcia, infografiki, rozwiązania nawigacyjne, wybór i układ treści oraz grafik, kompilacje, oprogramowania oraz bazy danych – podlegają ochronie na podstawie Prawa autorskiego i Ustawy o ochronie baz danych.
2. Kopiowanie, udostępnianie oraz komercyjne rozpowszechnianie utworów wymienionych w ust. 1 niniejszego paragrafu bez zgody Serwisanta jest zabronione oraz podlega odpowiedzialności zarówno karnej jak i cywilnej.

## **§ 17. Postanowienia końcowe**

1. Klient ma obowiązek zapoznania się z niniejszym Regulaminem przez złożeniem Zamówienia.
2. Regulamin wiąże od chwili jego zaakceptowania.
3. Serwisant może przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy posługiwać się podmiotami trzecimi.
4. Serwisant uprawniony jest do przeniesienia praw i obowiązków Serwisanta wynikających z Umowy bez osobnej zgody Klienta niebędącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta.
5. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa oraz postanowienia Regulaminu Ogólnego, w tym jego postanowienia dotyczące powierzenia przetwarzania danych osobowych.
6. Regulamin wchodzi w życie w dn. 18.04.2022 r.