

REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO RESPONSO.COM

kierowanego do przedsiębiorców (B2B)

§ 1 DEFINICJE

Pojęcia użyte w niniejszym dokumencie mają następujące znaczenie:

1. Cennik - cennik Usług dostępny w Serwisie;
2. Dni robocze – dni od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach 9:00-17:00;
3. Dni wolne – dni nie będące Dniami roboczymi;
4. Formularz rejestracyjny – dostępny w Serwisie formularz rejestracyjny pozwalający Usługobiorcy, poprzez jego skuteczne wypełnienie, na założenie Profilu w Serwisie oraz korzystanie z Usług;
5. Konsument – podmiot będący konsumentem w rozumieniu Kodeksu cywilnego;
6. Okres karencji – okres, w którym występuje możliwość przywrócenia korzystania z Usługi z zachowaniem konfiguracji oraz danych wprowadzonych przez Usługobiorcę;
7. Okres testowy – z zasady jednorazowo, chyba, że w Serwisie wskazano inaczej, przysługujący Usługobiorcy, wskazany w Serwisie okres, w którym korzystanie z Usług jest darmowe, dający Usługobiorcy możliwość zapoznania się ze świadczonymi przez Usługodawcę Usługami bez konieczności zawierania odpłatnej umowy;
8. Okres rozliczeniowy - okres za jaki następuje rozliczenie za korzystanie z Usług rozpoczynający się w dniu zawarcia Umowy, a kończący się z upływem dnia w kolejnym miesiącu, który datą odpowiada początkowemu dniowi zawarcia umowy, a gdy takiego dnia nie będzie w kolejnych miesiącach - w ostatnim dniu takiego miesiąca. W takim przypadku kolejny okres rozliczeniowy rozpoczyna się od pierwszego dnia następnego miesiąca. Okres rozliczeniowy ulega skróceniu w przypadku wcześniejszego rozwiązania umowy.
9. Pakiet – pakiet oferowany przez Usługodawcę Usługobiorcy w związku ze świadczeniem Usług uzależniony od liczby zamówień oraz aktywnych zadań w miesiącu szczegółowo określony w Serwisie;
10. Płatności cykliczne (rekurencyjne) - metoda płatności polegająca na automatycznym pobieraniu płatności ze wskazanej przez Usługobiorcę karty płatniczej za kolejne Okresy rozliczeniowe;
11. Profil Usługobiorcy (Profil) – przydzielona danemu Usługobiorcy z związku ze świadczeniem Usługi przestrzeń w zasobach teleinformatycznych Usługodawcy, oznaczona indywidualną nazwą (loginem) oraz hasłem Usługobiorcy, za pośrednictwem której Usługobiorca ma dostęp do Systemu i może dokonywać określonych działań w ramach korzystania z Usługi;
12. Regulamin - niniejszy regulamin;

13. Serwis - serwis internetowy prowadzony przez Usługodawcę pod adresem <https://responso.com/>, w ramach którego funkcjonuje System;
14. Specyfikacja techniczna – wymogi techniczne, których spełnienie przez Usługobiorcę jest konieczne do prawidłowego świadczenia Usług, określone w Załączniku 1 do Regulaminu stanowiącego integralną część Regulaminu;
15. System – oprogramowanie dostępne w modelu SaaS (Software as a Service) dostarczane Usługobiorcy przez Usługodawcę na podstawie niniejszej umowy przeznaczone do obsługi prowadzonej przez Usługobiorcę sprzedaży internetowej za pośrednictwem różnych kanałów sprzedaży, wyszczególnionych w Serwisie;
16. Umowa – umowa o świadczenie Usług zawierana poprzez Serwis między Usługodawcą a Usługobiorcą na podstawie niniejszego Regulaminu, a także w oparciu o Cennik oraz ofertę zawartą w Serwisie (w tym m.in. informacje o Pakietach) posiadająca dla Usługobiorcy zawodowy charakter;
17. Usługi – w zależności od sposobu korzystania z usług odpłatnie lub nieodpłatnie świadczone przez Usługodawcę drogą elektroniczną na rzecz Usługobiorców usługi za pośrednictwem Serwisu i na podstawie niniejszego regulaminu polegające przede wszystkim na zapewnieniu Usługobiorcy dostępu do Systemu, a także jego prawidłowego funkcjonowania na zasadach określonych w Regulaminie;
18. Usługobiorca – podmiot korzystający z Usług na podstawie Umowy w celach związanych bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową nie będący Konsumentem;
19. Usługodawca - HelpRatchet spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku, przy ul. Mariana Kołodzieja 55B/41, 80-180 wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego – rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Gdańsku, pod nr KRS 0000919366, NIP 5833435693, nr REGON 389833253, e-mail: kontakt@responso.com;
20. Wsparcie techniczne / Wsparcie – wsparcie techniczne Usługodawcy w zakresie świadczonych Usług w trakcie trwania Umowy;
21. Zgłoszenie problemu / Zgłoszenie – wiadomość wysłana przez Usługobiorcę Usługodawcy poprzez właściwy formularz w Profilu Usługobiorcy, w której Usługobiorca opisuje problem techniczny / funkcjonalny związany z Usługami w celu uzyskania pomocy od Usługodawcy.

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin reguluje warunki oraz sposób świadczenia usług drogą elektroniczną przez Usługodawcę, a także korzystania z tych usług przez Usługobiorców.
2. Z uwagi na charakter Usług i fakt, że mają one na celu wsparcie w prowadzeniu działalności sprzedażowej przez przedsiębiorców regulamin oraz Usługi nie są kierowane do Konsumentów.

3. Dla skorzystania z Usług niezbędne jest przede wszystkim urządzenie z przeglądarką internetową z dostępem do Internetu oraz aktywna poczta e-mail. Szczegółowe warunki techniczne korzystania z Usług znajdują się w Specyfikacji technicznej.

§ 3 KORZYSTANIE Z USŁUG

1. W celu skorzystania z Usług Usługobiorca powinien zarejestrować się w Serwisie tj. założyć w Serwisie Profil Usługobiorcy, podając właściwe, określone w Formularzu rejestracyjnym, dane (w tym dane dostępowe do Serwisu), a także zaakceptować niniejszy regulamin.
2. W momencie wysłania do Usługodawcy przez Usługobiorcę Formularza rejestracyjnego, poprzez aktywację odpowiedniego przycisku podczas składania zamówienia przez Usługobiorcę, następuje zawarcie Umowy między Usługodawcą a Usługobiorcą, a Usługobiorca uzyskuje możliwość korzystania z Usług w ramach Okresu testowego.
3. Usługobiorca ma możliwość zawarcia kolejnej, już odpłatnej, Umowy po zakończeniu Okresu testowego lub podczas jego trwania - co może się wiązać z uzyskaniem rabatu na pierwszy abonament za korzystanie z Usług. Informacja o ewentualnym rabacie zostanie umieszczona w Serwisie. Zawarcie takiej Umowy następuje przez konwertowanie przez Usługobiorcę usługi bezpłatnej na wersję płatną przy wykorzystaniu przeznaczonej do tego funkcji w Serwisie na zasadach określonych w Regulaminie.
4. O zakończeniu trwania Okresu testowego i możliwości zawarcia odpłatnej Umowy Usługobiorca zostanie poinformowany drogą elektroniczną na przypisany do Profilu Usługobiorcy adres poczty elektronicznej.
5. Usługobiorca może korzystać z Usług wyłącznie w związku z prowadzoną przez siebie sprzedażą towarów, a Usługodawca nie wyraża zgody na używanie zasobów i funkcji dostępnych w Serwisie w celu prowadzenia przez Usługobiorcę działalności, która naruszałaby interes Usługodawcy, a zwłaszcza polegającej na sprzedaży usług, z których Usługobiorca korzysta na podstawie Umowy.
6. Zabronione jest korzystanie przez Usługobiorcę w ramach Serwisu, Systemu bądź Usług z wszelkich rozwiązań automatyzujących korzystanie z Serwisu, Systemu bądź Usług (skrypty, boty, roboty itp.) z wyłączeniem rozwiązań wykorzystujących oficjalne API.
7. W przypadku stwierdzenia przez Usługodawcę naruszenia przez Usługobiorcę §3 ust. 6 powyżej, Usługodawca będzie uprawniony do zablokowania dostępu do Systemu poprzez blokadę Profilu Usługobiorcy i rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia zgodnie z §6 ust. 4 lit. b.
8. Zabronione jest korzystanie przez Usługobiorcę z Serwisu w sposób naruszający przepisy prawa, dobre obyczaje, dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy Usługodawcy, a także dostarczanie treści bezprawnych.

§ 4 ZAKRES USŁUG

1. W ramach korzystania z Usług Usługobiorca przy wykorzystaniu usługi Profil Usługobiorcy może dodatkowo korzystać przede wszystkim z takich funkcji jak:
 1. centrum wiadomości,
 2. autoresponder,
 3. możliwość integracji z Allegro, eBay, Amazon, OLX, BaseLinker
2. Szczegółowe informacje dotyczące funkcji Usług, dostępnych integracji Systemu, a także Pakietów znajdują się w Serwisie, a zwłaszcza w Cenniku.

§ 5 WSPARCIE TECHNICZNE

1. W czasie obowiązywania Umowy Usługobiorca ma możliwość skorzystania ze zdalnego Wsparcia technicznego Usługodawcy w zakresie związanym z Usługami w ramach płatności za korzystanie z Usługi.
2. Ze Wsparcia technicznego Usługobiorca może skorzystać wyłącznie przez wysłanie Zgłoszenia problemu do Usługodawcy poprzez formularz kontaktowy dostępny w Profilu Usługobiorcy.
3. Zgłaszając błąd Usługobiorca wskazuje czego dotyczy zgłoszenie przez wybranie odpowiedniej opcji z dostępnej w Serwisie listy.
4. Warunkiem korzystania ze Wsparcia technicznego przez Usługobiorcę jest brak zaległych płatności za Usługi po stronie Usługobiorcy.
5. Wsparcie techniczne obejmuje pomoc w usuwaniu błędów w Systemie, które powstały w czasie korzystania z Usługi przez Usługobiorcę i dotyczą podstawowych Usług, a także ich funkcji, świadczonych przez Usługodawcę.
6. Wsparcie techniczne nie ma zastosowania w stosunku do:
 1. elementów, które podlegają samodzielnej modyfikacji przez Usługobiorcę (np. szablony graficzne);
 2. błędów, które powstały w wyniku ingerencji Usługobiorcy w ustawienia Usługi, a zwłaszcza Systemu, które nie są dostępne dla Usługobiorcy z poziomu panelu administracyjnego, widocznego dla każdego Usługobiorcy po zalogowaniu do Systemu, do których Usługobiorca uzyskał dostęp naruszając charakter Usługi,
 3. błędów wynikających z niespełnienia przez Usługobiorcę wymogów technicznych niezbędnych do korzystania z Usługi wskazanych w Umowie.
7. Wyróżnia się następujące kategorie błędów:
 1. Błąd główny – skutkuje niedostępnością Systemu lub jego głównych funkcji dla co najmniej 20% Usługobiorców;

2. Błąd normalny - każdy inny błąd niż wymieniony w pkt. 7.1).
8. W przypadku gdy w danym miesiącu rozliczeniowym ponad 25% zgłoszonych przez Usługobiorcę błędów zostanie zgłoszonych niezgodnie z ust. 7 lub będzie fikcyjnych, Usługobiorca będzie zobowiązany do zapłaty wynagrodzenia za świadczenie przez Usługodawcę usług w związku z tymi zgłoszeniami według stawki godzinowej wynoszącej 150 zł netto, za każdą rozpoczętą godzinę.
9. Wsparcie techniczne:
 1. w stosunku do Błędów głównych realizowane jest w czasie:
 - do 48 godzin i polega na zminimalizowaniu tych błędów lub ich efektów;
 - do 72 godzin i polega na usunięciu tych błędów.
 2. w stosunku do innych błędów niż wskazane pkt. 9.1): realizowane zgodnie z możliwościami czasowymi oraz technicznymi Usługodawcy o czym Usługobiorca zostanie poinformowany.
10. Usługodawca może zakwalifikować przedmiot zgłoszenia nie będący w ocenie Usługodawcy błędem jako funkcję, której wdrożenie weźmie pod uwagę rozwijając Usługi – w takim przypadku zgłoszenie nie jest traktowane jako podstawa do wyliczenia wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 8.
11. Wsparcie techniczne realizowane jest wyłącznie w Dni robocze.
12. W przypadku błędów zgłoszonych w Dni wolne termin na usunięcie błędów zaczyna biec od godziny 9:00 pierwszego Dnia roboczego następującego po Dniu wolnym, w którym został zgłoszony błąd.
13. Usługobiorca może skorzystać ze wsparcia technicznego wykraczającego poza zakres wskazany w ust. 7 odpłatnie. Koszt takiego wsparcia, w tym szacowany, jest podawany przez Usługobiorcę, po zgłoszeniu przez Usługobiorcę zainteresowania taką usługą, w oparciu o stawkę godzinową wskazaną w Cenniku przed podjęciem decyzji o zleceniu usługi.

§ 6 OBOWIĄZYWANIE UMOWY

1. Umowy o świadczenie odpłatnych Usług zawierane są na czas nieokreślony.
2. Usługobiorca może w dowolnym momencie wypowiedzieć Umowę tj. trwale usunąć Profil wykorzystując odpowiednią funkcję w Serwisie.
3. Usługodawca może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 7 dniowego okresu wypowiedzenia, z zastrzeżeniem ust. 4. Swoje ewentualne wypowiedzenie skieruje na adres e-mail Usługobiorcy przypisany do jego Profilu w Serwisie.
4. Prawo do rozwiązania umowy bez zachowania wskazanego w Regulaminie okresu wypowiedzenia przysługuje Usługodawcy w przypadku:
 1. podania przez Usługobiorcę nieprawdziwych lub niekompletnych danych wymaganych w związku z Umową;
 2. podejrzenia lub stwierdzenia faktu, że Usługobiorca korzysta z Usług w sposób niezgodny z Regulaminem lub powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;

3. podejrzenia, że Usługobiorca korzysta z Usług w sposób naruszający prawa osób trzecich.

§ 7 OKRES KARENCJI

1. Okres karencji zaczyna biec:
 1. w pierwszym dniu po bezskutecznym upływie terminu płatności wskazanego na fakturze VAT wystawionej za korzystanie z Usług przez Usługodawcę,
 2. w pierwszym dniu po zawieszeniu Profilu Usługobiorcy,
 3. w pierwszym dniu po upływie Okresu testowego.
2. Okres karencji trwa maksymalnie przez okres 12 miesięcy do momentu:
 1. cofnięcia zawieszenia usługi przez Usługobiorcę przez wybranie odpowiedniej opcji w Serwisie,
 2. przekonwertowania Usług bezpłatnych po zakończeniu Okresu testowego w Usługi płatne,
 3. właściwego opłacenia Usług w przypadku gdy przejście w Okres karencji wynikało z braku uregulowania należności za korzystanie z Usług w terminie wskazanym na fakturze VAT wystawionej przez Usługobiorcę.
3. Okres karencji nie stanowi okresu, w którym Usługobiorca ma zapewnioną możliwość korzystania z pełnego zakresu Usług, a jedynie daje Usługobiorcy możliwość ponownego skorzystania z Usług z zachowaniem dotychczasowej konfiguracji Profilu Usługobiorcy oraz wprowadzonych przez Usługobiorcę danych.
4. Z upływem Okresu karencji Usługodawca ma prawo usunąć trwale Profil Usługobiorcy co będzie równoznaczne z rozwiązaniem Umowy, a co się z tym wiąże wszystkie dane związane z Profilem zostaną usunięte.

§ 8 PŁATNOŚCI

1. Szczegółowe informacje dotyczące płatności, a także bezpłatnego Okresu testowego, za Usługi, znajdują się w Cenniku dostępnym w Serwisie.
2. Po zakończeniu każdego Okresu rozliczeniowego, w którym Usługobiorca korzystał z Usług i wystąpił po jego stronie obowiązek zapłaty Usługodawca wystawi i przekaze Usługobiorcy fakturę.
3. W przypadku gdy Usługobiorca wypowie Umowę w trakcie trwania Okresu rozliczeniowego Usługobiorca wystawi i przekaze Usługobiorcy fakturę wyłącznie za okres, w którym Usługobiorca korzystał z Usług i wystąpił obowiązek zapłaty.
4. Fakturę uznaje się za opłaconą w momencie wpływu całej kwoty na niej wskazanej na rachunek bankowy Usługodawcy.

5. Usługobiorca wyraża zgodę na przekazywanie przez Usługodawcę faktur drogą elektroniczną na adres e-mail Usługobiorcy przypisany do jego Profilu.
6. Usługobiorca może wybrać w Profilu Usługobiorcy opcję wykonywania płatności w sposób zautomatyzowany poprzez Płatności cykliczne tj. okresowe obciążanie rachunku Usługobiorcy kwotą stanowiącą należność za korzystanie z Usług za Okres rozliczeniowy.
7. Wybranie opcji Płatności cyklicznych jest jednoznaczne z automatycznym opłacaniem płatności wynikających z zawartej Umowy za kolejne Okresy rozliczeniowe do momentu wypowiedzenia Umowy w zakresie świadczenia Usługi lub wycofania przez Usługobiorcę zgody na Płatności cykliczne w Profilu Usługobiorcy.
8. W przypadku braku środków na rachunku, do którego zdefiniowana karta płatnicza jest przypisana, próba obciążenia zostanie ponowiona trzykrotnie po upływie 3, 10 i 14 dni. Gdy ostatnia próba obciążenia będzie nieskuteczna zaczyna biec okres karencji zgodnie z §7 Regulaminu.
9. Usługobiorca może anulować Płatności cykliczne – za pośrednictwem Profilu Usługobiorcy - w dowolnym momencie, z tym zastrzeżeniem, że anulowanie tych płatności nie będzie miało zastosowania do trwającego w danym momencie Okresu rozliczeniowego.
10. W Serwisie możliwe jest dokonywanie płatności tylko z wykorzystaniem karty płatniczej oraz płatności online. Nie jest możliwe dokonywanie płatności w Serwisie z wykorzystaniem tradycyjnego przelewu bezpośrednio na konto Usługodawcy.
11. Rozliczenia transakcji kartą płatniczą i z wykorzystaniem płatności online przeprowadzane są za pośrednictwem Stripe.com lub innego wybranego przez Usługobiorcę operatora płatności, oferowanego w Serwisie.

§ 9 REKLAMACJE

1. W przypadku wystąpienia zastrzeżeń co do funkcjonowania Usług, a zwłaszcza Systemu, a także świadczenia Usług przez Usługodawcę, Usługobiorca może złożyć reklamację.
2. Reklamację należy złożyć drogą elektroniczną:
 1. na adres e-mail Usługodawcy: kontakt@respono.com lub
 2. za pośrednictwem Serwisu przy wykorzystaniu formularza kontaktowego.
3. W zgłoszeniu reklamacyjnym, pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, należy wskazać łącznie:
 1. login lub adres e-mail Usługobiorcy przypisany do niego w Serwisie,
 2. przedmiot reklamacji tj. zastrzeżenia dotyczące Usług,
 3. proponowany przez Usługobiorcę sposób rozstrzygnięcia reklamacji,
 4. moment wystąpienia przesłanki reklamacyjnej,
 5. moment uzyskania informacji o przesłance reklamacyjnej, o której mowa w literze d).
4. Termin na zgłoszenia reklamacji upływa:

1. po 20 dniach od dnia, o którym mowa w ust. 3 lit. e).
2. po 60 dniach od dnia, o którym mowa w ust. 3 lit. d).
5. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi w terminie 30 dni od dnia złożenia właściwego zgłoszenia reklamacyjnego.
6. Rozstrzygnięcie reklamacyjne Usługodawca przekaze Usługobiorcy na adres e-mail przypisany do Profilu Usługobiorcy.

§ 10 ZASTRZEŻENIA

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność wyłącznie za szkody wyrządzone Usługobiorcy umyślnie. Wszelka inna odpowiedzialność Usługodawcy względem Usługobiorcy (w tym za utracone korzyści) zostaje wyłączona.
2. Usługobiorca jako administrator danych osobowych wprowadzanych przez siebie do Systemu, za wyjątkiem danych w stosunku do których administratorem jest Usługodawca, odpowiada za wykonywanie i przechowywanie kopii zapasowych tych danych, a także innych wprowadzanych przez siebie treści.
3. Usługodawca zastrzega, że mogą wystąpić przerwy lub zakłócenia w świadczeniu usług drogą elektroniczną i w udostępnianiu Serwisu, w tym Systemu, spowodowane modyfikacją, naprawą, modernizacją, rozbudową lub konserwacją systemu teleinformatycznego lub oprogramowania Usługodawcy mającego znaczenie dla funkcjonowania Usług.
4. Usługodawca w każdym przypadku dokłada wszelkich starań, aby w jak największym stopniu ograniczyć negatywne skutki zaistniałych problemów technicznych oraz aby przerwy techniczne w możliwie najmniejszym stopniu ograniczały dostęp Usługobiorców do Usług.
5. Usługodawca ma prawo do wykorzystania nazwy, adresu strony internetowej oraz logotypu Usługobiorcy na swoich stronach internetowych oraz w swoich materiałach promocyjnych w celu wskazania, że Usługobiorca korzysta lub korzystał z Usług, chyba że Usługobiorca sprzeciwi się temu.
6. W celu rozwoju i ulepszania jakości świadczonych Usług, w tym Systemu, Usługodawca może wykorzystywać dane związane z obsługą zamówień przez Usługobiorców przy wykorzystaniu Systemu (np. dotyczące liczby wiadomości, transakcji oraz klientów), za wyjątkiem danych osobowych klientów Usługobiorców, do dokonywania analiz.
7. Usługodawca może publikować wyniki analiz, o których mowa w ustępie 6, ale wyłącznie w formie zbiorczych podsumowań dotyczących Usługobiorców w sposób uniemożliwiający odbiorcom tych analiz przypisanie danych do poszczególnych Usługobiorców.

§ 11 DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorcy, przekazanych podczas korzystania z Serwisu, jest Usługodawca.
2. Administratorem danych osobowych osób innych niż Usługobiorca, przekazanych przez Usługobiorcę w związku z korzystaniem z Serwisu, jest Usługobiorca. Przetwarzanie przez Usługodawcę danych dotyczących osób innych niż Usługobiorca następuje na podstawie Umowy powierzenia przetwarzania danych, stanowiącej załącznik nr 2 do Regulaminu.
3. Dane osobowe Usługobiorcy przetwarzane są głównie na podstawie umowy i w celu jej realizacji, zgodnie z zasadami określonymi w ogólnym rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) o ochronie danych (RODO). Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych przez Usługodawcę zawiera polityka prywatności zamieszczona w Serwisie.

§ 12 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin jest dostępny w języku polskim.
2. Usługodawcy przysługuje prawo do zmiany niniejszego Regulaminu na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.
3. Usługodawca poinformuje Usługobiorców o proponowanych zmianach nie później niż w terminie 14 dni przed ich planowanym wejściem w życie poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej przypisany do Profilu Usługobiorcy.
4. Brak sprzeciwu Usługobiorcy wobec proponowanych zmian i dalsze korzystanie z Usług, pomimo poinformowania Usługobiorcy przez Usługodawcę o zmianach Regulaminu, jest równoznaczne z wyrażeniem na nie zgody.
5. Do czasu wejścia w życie zmian Usługobiorca może wypowiedzieć umowę ze skutkiem na koniec okresu obowiązywania dotychczasowego regulaminu.
6. W przypadku gdy Usługobiorca nie wypowiedzie umowy jednak sprzeciwi się zmianom – Umowa ulega rozwiązaniu z dniem poprzedzającym dzień wejścia zmian w życie.
7. Wszelkie spory powstałe na gruncie niniejszego Regulaminu będą rozwiązywane przed sądem powszechnym właściwym ze względu na siedzibę Usługodawcy, w oparciu o przepisy prawa polskiego.

Załącznik 1: Specyfikacja techniczna

1. W ramach Usług Responso.com możliwe jest zarządzanie sprzedażą internetową poprzez:
 1. dostęp do Panelu Sprzedawcy dostępnego pod wskazanym w Zamówieniu adresem internetowym,
 2. gromadzenie wiadomości pochodzących z różnych źródeł integracji np Allegro, eBay, Amazon czy wiadomości email
2. Określa się następujące wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Usług Responso.com:
 1. sprzęt komputerowy oraz stabilne połączenie do Internetu,
 2. nowoczesna przeglądarka Internetowa: np. Internet Explorer w wersji 11.0 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i cookies lub Mozilla Firefox w wersji 50.0 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i cookies, Google Chrome w wersji 50 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i cookies.
3. Usługa może nie być dostępna na urządzeniach mobilnych. Konieczne jest korzystanie z nowoczesnej przeglądarki internetowej opisanej w pkt 2.1 niniejszej specyfikacji.

Załącznik 2: Umowa powierzenia

przetwarzania danych osobowych

Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

("Umowa")

zawarta pomiędzy:

Użytkownikiem Usługi Responso.com

zwanym dalej Administratorem

a

HelpRatchet spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku, przy ul. Mariana Kołodzieja 55B/41, 80-180 wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego – rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Gdańsku, pod nr KRS 0000919366, NIP 5833435693, nr REGON 389833253, e-mail: kontakt@responso.com;

dostawcą usługi dostępnej pod adresem Responso.com

zwanym dalej Przetwarzającym,

w związku z umową o świadczenie Usług zawartą pomiędzy Stronami poprzez Serwis Responso.com polegającą przede wszystkim na wsparciu Administratora w zarządzaniu sprzedażą („Umowa główna”).

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Administrator danych oświadcza, że posiada status administratora w rozumieniu Rozporządzenia 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), dalej nazywanego „RODO”, w odniesieniu do danych osobowych wprowadzonych przez siebie za pośrednictwem serwisu Responso.com („Dane”), a zwłaszcza danych osobowych swoich klientów.
2. Administrator w oparciu o niniejszą umowę tj. na zasadach oraz w zakresie w niej wskazanych, powierza Przetwarzającemu do przetwarzania Dane, a Przetwarzający zobowiązuje się do przetwarzania Danych w granicach określonych Umową oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
3. Przetwarzający przetwarza dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora.

§ 2 ZAKRES PRZETWARZANIA

1. Przetwarzanie Danych przez Przetwarzającego będzie następować wyłącznie w związku z realizacją Umowy głównej.
2. Na podstawie Umowy Przetwarzający będzie przetwarzał tzw. dane zwykłe tj. nie podlegające dodatkowym regulacjom.

3. W ramach realizacji Umowy przez Przetwarzającego przetwarzane będą Dane wprowadzane przez Administratora do systemu udostępnianego przez Przetwarzającego, w ramach usługi Responso.com związane z zarządzaniem sprzedażą prowadzoną przez Administratora. Przetwarzający przetwarzać będzie pracowników Administratora, a także dane klientów Administratora, a w szczególności imiona oraz nazwiska klientów, adresy zamieszkania/dostarczenia towarów, numery telefonów, adresy e-mail oraz informacje na temat składanych przez tych klientów zamówieniach.

§ 3 OŚWIADCZENIA I ZAPEWNIENIA

1. Przetwarzający zapewnia, że osoby upoważnione przez niego do przetwarzania Danych będą zobowiązane do zachowania ich w tajemnicy lub będą podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania ich w tajemnicy.
2. Przetwarzający podejmuje wszelkie środki wymagane przez właściwe przepisy prawa, w szczególności w oparciu o art. 32 RODO, zgodnie z którym Przetwarzający wdraża odpowiednie środki techniczne oraz organizacyjne, uwzględniając stan wiedzy technicznej, koszt wdrożenia oraz charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze zagrożenia, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający temu ryzyku.
3. Administrator oświadcza, że ma podstawy prawne do przetwarzania Danych wprowadzanych przez siebie do systemu Responso.com, a powierzenie Danych Przetwarzającemu nie naruszy praw osób trzecich.

§ 4 WSPÓŁPRACA STRON

1. Mając na uwadze charakter przetwarzania Przetwarzający w miarę możliwości pomaga Administratorowi w wywiązaniu się z obowiązku odpowiadania na żądanie osoby, której dane dotyczą w zakresie wykonywania jej praw wynikających z rozdziału III RODO.
2. Uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne Przetwarzającemu informacje, Przetwarzający pomaga Administratorowi wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32-36 RODO.
3. Przetwarzający udostępnia Administratorowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 RODO oraz umożliwia Administratorowi lub audytorowi upoważnionemu przez Administratora przeprowadzenia audytów, w tym inspekcji po ustaleniu terminu między Stronami.

Wszelkie kontrole odbywać się będą w godzinach pracy i obecności Przetwarzającego.

4. W związku z obowiązkiem określonym w ust. 3, Przetwarzający niezwłocznie poinformuje Administratora, jeżeli jego zdaniem wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów prawa Unii Europejskiej lub polskich przepisów prawa powszechnie obowiązującego, dotyczących ochrony danych.

§ 5 PODPOWIERZENIE DANYCH

1. Przetwarzający przestrzega warunków korzystania z usług innego podmiotu przetwarzającego wynikających z właściwych przepisów prawa. Podpowierzenie Danych następuje na podstawie stosownej umowy lub innego instrumentu prawnego, które podlegają prawu Unii lub prawu państwa członkowskiego.
2. W przypadku podpowierzenia danych przez Przetwarzającego kolejnemu podmiotowi ("Kolejny Przetwarzający") podmiot ten obowiązywać będą odpowiednio takie same obowiązki ochrony danych jak w umowie lub innym akcie prawnym między Administratorem a Przetwarzającym, a w szczególności obowiązek zapewnienia wystarczających gwarancji wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie odpowiadało właściwym przepisom prawa, w szczególności wymogom wynikającym z RODO.
3. Przetwarzający korzysta z usług innego podmiotu przetwarzającego tj.:

OVH Sp. z o.o.
ul. Swobodna 1
50-088 Wrocław
NIP: 8992520556
REGON: 933029040

§ 6 ZAKOŃCZENIE UMOWY

1. Niniejsza umowa ulega rozwiązaniu z chwilą rozwiązania Umowy głównej.
2. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszej Umowie zastosowanie ma Regulamin Serwisu Responso.com, dostępny w Serwisie oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
3. Po zakończeniu Umowy - zależnie od decyzji Administratora Przetwarzający usuwa przetwarzane na podstawie Umowy dane osobowe lub zwraca Administratorowi wszelkie dane osobowe, chyba że właściwe przepisy (Unii Europejskiej lub krajowe) nakazują przechowywanie danych osobowych.