

REGULAMIN

1. Postanowienia ogólne

1.1. Wstęp

Niniejszy regulamin („**Regulamin**”) określa warunki, na jakich HelpRatchet Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku, ul. Aleja Grunwaldzka 472, 80-309 Gdańsk, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000919366, Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 5833435693, REGON: 389833253, kapitał zakładowy 625.000,00 zł („**Spółka**”), udostępnia Użytkownikom aplikację w serwisie internetowym responso.com oraz świadczy za jego pośrednictwem inne usługi.

UŻYTKOWNIK PRZED ROZPOCZĘCIEM KORZYSTANIA Z SERWISU, APLIKACJI ORAZ USŁUG POWINIEN ZAPOZNAĆ SIĘ Z NINIEJSZYM REGULAMINEM.

Kontakt ze Spółką jest możliwy za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: bok@responso.com.

1.2. Definicje

- (1) **Aplikacja** – oprogramowanie w modelu SaaS (Software as a Service), składające się z zestawu instrukcji, zaimplementowanych interfejsów i zintegrowanych danych przeznaczonych dla urządzeń do realizacji wyznaczonych celów, udostępniane Użytkownikowi przez Spółkę na podstawie licencji i zgodnie z Regulaminem, opisane w punkcie 2.3.(5) oraz Serwisie, oferowane pod nazwą Responso.
- (2) **Agent** – osoba, w szczególności pracownik lub współpracownik Użytkownika, której Użytkownik udostępnił Profil Agencyjny. Postanowienia dotyczące Użytkownika określone w punktach 3., 5., 7. i 10. stosuje się odpowiednio do Agentów.
- (3) **Cennik** – dokument określający wysokość Opłat dostępny pod adresem <https://responso.com/pl/cennik>. Cennik nie stanowi integralnej części Regulaminu.
- (4) **Dni Robocze** – dni tygodnia za wyjątkiem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej.
- (5) **Dodatek** - dodatkowa funkcjonalność Aplikacji, płatna zgodnie z Cennikiem, niezależnie od Opłaty Abonamentowej.
- (6) **Dzień Obciążenia** – dzień, w którym naliczane i pobierane są Opłaty zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie i Cenniku.
- (7) **Integracja** - połączenie Konta Zewnętrznego z Profilem Agencyjnym, zgodnie z opisem dostępnym w Serwisie.
- (8) **Konta Zewnętrzne** – konta w serwisach prowadzonych lub zarządzanych przez osoby trzecie powiązane z Usługami Zewnętrznymi, tworzone w ramach Usług Zewnętrznych lub umożliwiające zarządzanie nimi.
- (9) **Konto w Serwisie** – konto utworzone dla Użytkownika w wyniku jego rejestracji w Serwisie.

- (10) **Konwersacja tekstowa (ticket)** - pojedynczy wątek komunikacji w ramach funkcjonalności Aplikacji, posiadający unikalny identyfikator, umożliwiający wymianę dowolnej liczby wiadomości w ramach tego wątku, płatny zgodnie z Cennikiem, niezależnie od Opłaty Abonamentowej.
- (11) **Okres Rozliczeniowy** – wybrany przez Użytkownika okres rozliczeniowy dla korzystania z Aplikacji, wynoszący miesiąc lub dwanaście miesięcy, określający częstotliwość naliczania Opłat Abonamentowych.
- (12) **Okres Rozliczeniowy dla Konwersacji tekstowych (ticketów)** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, w którym realizowane są Konwersacje tekstowe (tickety), a ich liczba stanowi podstawę naliczenia Opłat Dodatkowych za Konwersacje tekstowe (tickety).
- (13) **Okres Testowy** – okres wskazany w Serwisie, w którym korzystanie z Aplikacji jest nieodpłatne, dający Użytkownikowi możliwość zapoznania się z Aplikacją; Spółka może wedle swojego uznania przedłużyć czas trwania Okresu Testowego danemu Użytkownikowi.
- (14) **Opłaty** – Opłaty Abonamentowe i Opłaty Dodatkowe – łącznie lub oddzielnie w zależności od kontekstu.
- (15) **Opłaty Abonamentowe** – cykliczne opłaty licencyjne za korzystanie z Aplikacji, w wysokości wynikającej z Regulaminu i Cennika, naliczane w sposób określony w Regulaminie wskutek zawarcia odpłatnej Umowy Licencyjnej lub przekształcenia nieodpłatnej Umowy Licencyjnej w odpłatną.
- (16) **Opłaty Dodatkowe** - dodatkowe opłaty za korzystanie z funkcjonalności Aplikacji, w szczególności za Dodatki i Konwersacje tekstowe (tickety) w wysokości wynikającej z Cennika, naliczane w sposób określony w Regulaminie.
- (17) **Profil Agencyjny** – tworzony w ramach Konta w Serwisie profil, z którym można zintegrować Konta Zewnętrzne.
- (18) **Przedsiębiorstwo** – oznacza przedsiębiorstwo w rozumieniu przepisów prawa, a dla potrzeb niniejszego Regulaminu także każdą markę vel oznaczenie, pod którą Użytkownik prowadzi działalność gospodarczą.
- (19) **Regulamin** – niniejszy regulamin.
- (20) **Siła Wyższa** – nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne niemożliwe lub prawie niemożliwe do przewidzenia, którego skutkom nie można było zapobiec, które uniemożliwia należyte wykonywanie obowiązków wynikających z Regulaminu lub Umowy, którego zaistnienie lub skutki uniemożliwiają lub znacznie utrudniają wykonanie takich obowiązków, a koszt zabezpieczenia się przed jego skutkami byłby niewspółmierny do możliwych do ocalenia korzyści. Za okoliczności Siły Wyższej uważa się w szczególności (i) powódź, suszę, pożar, trzęsienie ziemi lub inne klęski żywiołowe, (ii) epidemię, pandemię lub stan zagrożenia epidemicznego, (iii) atak terrorystyczny, atak cybernetyczny, w tym hackerski i DDoS, strajk, zamieszki, stan nadzwyczajny, stan wojenny, wojnę, groźbę wojny lub przygotowanie do wojny, wojnę domową, nałożenie sankcji, embargo lub zerwanie stosunków dyplomatycznych, (iv) skażenie jądrowe, chemiczne lub biologiczne lub uderzenie dźwiękowe, (v) wprowadzenie przepisów prawa lub działanie podjęte przez rząd lub organ władzy publicznej, w tym zakaz lub nieudzielenie niezbędnej zgody lub pozwolenia, (vi) zawalenie się budynku, jego pożar, zalanie lub wybuch, (vii) awaria lub nieplanowane przerwy w dostawie systemów lub usług informatycznych dostawców zewnętrznych.
- (21) **Termin Zapłaty** – termin, w którym Użytkownik jest zobowiązany do uiszczenia Opłat, wskazany na fakturze lub w Serwisie.

- (22) **Umowa** – w zależności od przypadku: Umowa o dostęp do Serwisu bez zalogowania, Umowa o udostępnienie Konta w Serwisie, Umowa Licencyjna (odpłatna lub nieodpłatna, w tym na Okres Testowy lub na czas nieoznaczony), Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych, łącznie lub odrębnie, w zależności od przypadku.
- (23) **Umowa Licencyjna** – umowa, o której mowa w punkcie 2.3.(1).
- (24) **Umowa o dostęp do Serwisu bez zalogowania** – umowa, o której mowa w punkcie 2.1.(3).
- (25) **Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych** – umowa o treści określonej w Załączniku nr 1 do Regulaminu, stanowiąca jego integralną część.
- (26) **Umowa o udostępnienie Konta w Serwisie** – umowa, o której mowa w punkcie 2.2.(3).
- (27) **Usługa Zewnętrzna** – usługa oferowana lub udostępniana Użytkownikowi przez osobę trzecią. Usługi Zewnętrzne to w szczególności platformy sprzedażowe (Allegro, Amazon, eBay etc.), usługi internetowe (Google etc.), media społecznościowe (Facebook, Instagram etc.).
- (28) **Serwis** – serwis internetowy, którego administratorem jest Spółka, działający pod adresem responso.com.
- (29) **Usługa** – usługa oferowana przez Spółkę na podstawie Umowy.
- (30) **Użytkownik** – osoba zawierająca Umowę ze Spółką, która nie jest konsumentem w rozumieniu przepisów prawa mających zastosowanie do Regulaminu.

1.3. Zasady interpretacji

Tytuły poszczególnych jednostek redakcyjnych użyte w Regulaminie zostały w nim zawarte jedynie dla wygody i odniesienia i nie będą miały znaczenia dla interpretacji Regulaminu.

1.4. Zapewnienia Użytkownika i jego reprezentantów

- (1) Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu oraz zawartych Umów. Zawierając Umowę Użytkownik oświadcza i zapewnia, że zapoznał się z treścią niniejszego Regulaminu oraz załącznikami do niego, jest uprawniony do zawarcia ważnej i skutecznej Umowy. Ponadto, jeżeli Umowa jest zawierana przez osobę działającą w imieniu i na rzecz Użytkownika, taka osoba oświadcza i zapewnia, że jest uprawniona do reprezentacji Użytkownika przy zawarciu każdej z Umów, a jej umocowanie do reprezentacji Użytkownika nie wygasło.
- (2) Regulamin i Usługi skierowane są wyłącznie do Użytkowników będących przedsiębiorcami w rozumieniu właściwych przepisów prawa, posiadającymi pełną zdolność do czynności prawnych, nabywającymi Usługi i dostęp do Aplikacji jako związane bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową, w szczególności prowadzących sprzedaż internetową. Akceptując Regulamin Użytkownik oświadcza, że posiada status przedsiębiorcy i pełną zdolność do czynności prawnych, a Umowa ma dla niego charakter zawodowy, co skutkuje wyłączeniem uprawnień konsumenckich Użytkownika.

2. Opis Usług i zasady ich zamawiania

2.1. Serwis

- (1) Serwis stanowi platformę informacyjną o Aplikacji oraz umożliwia zamówienie i korzystanie z Aplikacji poprzez Konto w Serwisie. Serwis w każdym czasie jest udostępniany w stanie takim, w jakim się w danym czasie znajduje, co odnosi się zarówno do dostępności Serwisu, jak i jego funkcjonalności. Spółka nie gwarantuje dostępności Serwisu ani jego funkcjonalności. Spółka dokłada starań w zakresie ulepszania serwisu oraz zwiększenia jego funkcjonalności.
- (2) Użytkownicy mogą przeglądać zawartość Serwisu i korzystać z niego bez zalogowania. Dostęp do części zasobów Serwisu, jego treści lub funkcjonalności wymaga założenia Konta w Serwisie i zalogowania się do niego, a dostęp do Aplikacji dodatkowo ich zamówienia. Korzystanie z Serwisu bez zalogowania jest nieodpłatne.
- (3) Z chwilą wejścia na stronę internetową Serwisu Użytkownik zawiera ze Spółką na czas określony Umowę o dostęp do Serwisu bez zalogowania. Na podstawie Umowy o dostęp do Serwisu bez zalogowania Użytkownik może przeglądać Serwis i korzystać z jego funkcjonalności w takim zakresie, w jakim jest dostępny bez zalogowania do Konta w Serwisie. Umowa o dostęp do Serwisu bez zalogowania rozwiązuje się z chwilą wyjścia Użytkownika z Serwisu, w szczególności z chwilą zamknięcia w przeglądarce okna lub karty ze stroną internetową Serwisu.

2.2. Rejestracja w Serwisie

- (1) W celu utworzenia Konta w Serwisie Użytkownik powinien dokonać rejestracji za pośrednictwem formularza rejestracyjnego dostępnego w Serwisie. Rejestracja wymaga podania adresu e-mail oraz hasła identyfikujących dane Konto Użytkownika i umożliwiającymi późniejsze logowanie się do niego, a ponadto podania innych danych niezbędnych do dokonania rejestracji określonych w formularzu rejestracyjnym. Zakończenie procesu rejestracji wymaga zintegrowania Aplikacji z Usługą Zewnętrzną.
- (2) Po rejestracji Użytkownik może być poproszony o podanie dalszych danych, w szczególności na potrzeby rozliczenia Opłat.
- (3) Poprzez dokonanie rejestracji i utworzenie Konta w Serwisie Użytkownik zawiera ze Spółką Umowę o udostępnienie Konta w Serwisie na czas nieokreślony, Umowę Licencyjną, oraz Umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych. Na podstawie „**Umowy o udostępnienie Konta w Serwisie**” Użytkownik może korzystać z Serwisu i jego funkcjonalności dostępnych po zalogowaniu do Konta w Serwisie. Konto w Serwisie służy w szczególności zarządzaniu Aplikacją, a brak aktywowania Aplikacji może skutkować ograniczeniem funkcjonalności Konta w Serwisie.
- (4) W okresie obowiązywania Umowy Licencyjnej w wersji nieodpłatnej Użytkownik może posiadać tylko jedno Konto w Serwisie, w przeciwnym wypadku Spółka może zawiesić Użytkownikowi dostęp do części lub wszystkich takich Kont w Serwisie lub usunąć takie konta.

2.3. Aplikacja i licencja na Aplikację

- (1) Aplikacja jest udostępniana Użytkownikowi na podstawie nieograniczonej terytorialnie, niewyłącznej licencji na korzystanie z Aplikacji zgodnie z jej przeznaczeniem, bez prawa do udzielania dalszej licencji (bez uszczerbku dla uprawnień Agentów) („**Umowa Licencyjna**”). Licencja uprawnia Użytkownika do czasowego zwielokrotnienia Aplikacji w całości urządzeniem

elektronicznym poprzez jej wyświetlanie oraz stosowanie, w celu prowadzenia obsługi klienta. Licencja może być odpłatna lub nieodpłatna, o czym mowa poniżej.

- (2) Umowa Licencyjna jest zawierana początkowo na Okres Testowy, poprzez dokonanie rejestracji i utworzenie Konta w Serwisie. Licencja na Aplikację w Okresie Testowym jest udzielana nieodpłatnie. W Okresie Testowym użytkownik może korzystać z Aplikacji w zakresie funkcjonalności dostępnych dla planu abonamentowego Enterprise oraz z Dodatków, z zastrzeżeniem limitów określonych w Serwisie lub w Cenniku.
- (3) Zabronione jest korzystanie z Aplikacji w Okresie Testowym w sposób sprzeczny z celem Okresu Testowego, tj. w celu zapoznania się z funkcjonalnościami Aplikacji oraz ich przetestowania przed podjęciem decyzji o korzystaniu z Aplikacji odpłatnie. W szczególności zabronione jest:
 - (a) zakładanie lub wykorzystywanie wielu Kont w Serwisie w celu wielokrotnego skorzystania z Okresu Testowego,
 - (b) podejmowanie działań zmierzających do unikania uiszczania Opłat lub opóźnienie ich naliczania,
 - (c) wykorzystywanie Aplikacji w Okresie Testowym do celów wykraczających poza jej testowanie, w szczególności do stałego, regularnego lub komercyjnego korzystania z Aplikacji bez uiszczania należnych Opłat.

W przypadku naruszenia lub uzasadnionego podejrzenia naruszenia powyższych postanowień Spółka może zakończyć Okres Testowy, ograniczyć funkcjonalność Aplikacji, zawiesić lub zablokować Konto w Serwisie, naliczyć Opłaty a także odmówić przyznania kolejnego Okresu Testowego.

- (4) Przed upływem Okresu Testowego Użytkownik powinien dokonać wyboru wersji Aplikacji między odpłatną a nieodpłatną (Free), z zastrzeżeniem, że zakres funkcjonalności Aplikacji udostępnianej w wersji nieodpłatnej (Free) po Okresie Testowym jest ograniczony. Wyboru wersji dokonuje się za pośrednictwem Konta w Serwisie, przy czym wybór wersji odpłatnej wymaga ponadto (i) wybrania przez Użytkownika planu abonamentowego, zgodnie z którym będą naliczane Opłaty za korzystanie przez niego z Aplikacji, oraz (ii) podpięcia karty płatniczej lub kredytowej albo wyboru, o ile Spółka udostępni taką możliwość, innego sposobu na uiszczanie Opłat spośród wskazanych w Serwisie. W przypadku braku wyboru wersji Aplikacji, Umowa Licencyjna będzie kontynuowana po upływie Okresu Testowego w wersji nieodpłatnej (Free) przez czas nieoznaczony. Użytkownik może w każdym czasie zamówić odpłatną licencję na Aplikację za pośrednictwem Konta w Serwisie w sposób określony w niniejszym pkt. (4), co skutkuje przekształceniem Umowy Licencyjnej w umowę odpłatną.
- (5) Aplikacja jest oprogramowaniem dedykowanym dla profesjonalnych podmiotów z branży e-commerce i ma za zadanie ułatwiać obsługę klientów Użytkownika poprzez automatyzację tej obsługi, w szczególności poprzez możliwość zintegrowania z Profilem Agencyjnym Kont Zewnętrznych i zarządzania za jego pośrednictwem Kontami Zewnętrznymi. Aplikacja pozwala na integrację Kont Zewnętrznych z Profilem Agencyjnym, nie zastępuje jednak tych kont ani Usług Zewnętrznych. Dostępność i użyteczność Aplikacji jest uzależniona w szczególności od dostępności i poprawnego funkcjonowania Kont Zewnętrznych i Usług Zewnętrznych. W wersji nieodpłatnej po Okresie Testowym funkcjonalność Aplikacji jest ograniczona. Spółka może też udostępniać Aplikację z określonymi funkcjonalnościami, które mogą być rozszerzone poprzez oddzielnie oferowane i licencjonowane Dodatki. Szczegółowy zakres funkcjonalności poszczególnych wersji Aplikacji i Dodatków określony został w Serwisie.
- (6) Dostęp do Aplikacji w Okresie Testowym jest udzielony Użytkownikowi z chwilą utworzenia Konta w Serwisie. Aktywacja Aplikacji po Okresie Testowym w wersji nieodpłatnej następuje z chwilą

upływu Okresu Testowego lub wyboru takiej wersji Umowy Licencyjnej, a w przypadku wybrania wersji odpłatnej z chwilą pobrania Opłaty Abonamentowej z góry za dany Okres Rozliczeniowy, chyba że Spółka postanowi inaczej.

- (7) Aplikacja udostępniana jest każdorazowo Użytkownikowi w stanie podstawowej konfiguracji. Do obowiązków Użytkownika należy utworzenie dalszych Profili Agencyjnych oraz dokonanie integracji Profili Agencyjnych z Kontami Zewnętrznymi zgodnie z wybranym planem abonamentowym. Spółka kierując się polityką uczciwego korzystania może określić maksymalną liczbę Kont Zewnętrznych, które mogą zostać zintegrowane z danym Profilem Agencyjnym.
- (8) W ramach Aplikacji Użytkownik może tworzyć Profile Agencyjne w ramach swojego Konta w Serwisie oraz udostępniać je wybranym przez siebie Agentom, określając także zakres ich uprawnień (administrator lub agent). Przypisanie do Profilu Agencyjnego uprawnień administratora pozwala Agentowi, który z niego korzysta, na zarządzanie Aplikacją w sposób taki jak Użytkownik, w tym usuwanie lub tworzenie dalszych Profili Agencyjnych. Użytkownik zapewnia, że każda osoba, której przekazał dostęp do Profilu Agencyjnego z przypisanymi uprawnieniami administratora jest należycie umocowana przez niego i może podejmować wszelkie działania ze skutkiem wiążącym dla Użytkownika, w tym modyfikować ustawienia Aplikacji lub wyrażać odpowiednie zgody. Tworzenie Profili Agencyjnych, w szczególności z uprawnieniami administratora, nie może stanowić dalszej dystrybucji (sublicencji) Aplikacji. Użytkownik ponosi wyłączną i pełną odpowiedzialność za skutki udostępnienia danych dostępowych do Usługi osobom trzecim.
- (9) W ramach udostępniania Aplikacji, Spółka wskazuje, że dane pozyskiwane w ramach integracji z Kontami Zewnętrznymi (w szczególności z platform takimi jak Amazon, Allegro oraz innymi systemami zintegrowanymi z Aplikacją), są zapisywane na serwerach wykorzystywanych przez Spółkę. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przetwarzania danych oraz ciągłości działania systemu, Spółka wykonuje techniczne kopie zapasowe (backupy) tych danych, zgodnie z obowiązującymi standardami bezpieczeństwa, zasadą integralności oraz dostępności danych. Kopie zapasowe mają charakter techniczny i służą wyłącznie do celów zapewnienia nieprzerwanego działania Aplikacji oraz ochrony danych przed ich utratą. Jednocześnie Spółka nie wykonuje kopii zapasowych danych zgromadzonych, odbieranych lub przesyłanych wyłącznie w ramach Kont Zewnętrznych, do których Aplikacja jedynie uzyskuje dostęp na żądanie Użytkownika. Wszelkie takie dane są przechowywane wyłącznie na Kontach Zewnętrznych.
- (10) Niektóre elementy Aplikacji oznaczone jako „BETA” lub podobnym oznaczeniem mogą zostać udostępnione wszystkim lub niektórym Użytkownikom w fazie produkcyjno-testowej, co oznacza, że taki element Aplikacji (a) może nie działać poprawnie, (b) ma zmniejszoną lub ograniczoną funkcjonalność, (c) może brakować mu niektórych funkcji, (d) może zostać usunięty z Aplikacji w czasie wybranym przez Spółkę, za co Spółka nie ponosi odpowiedzialności. Elementy Aplikacji w wersji BETA nie są ukończone, ale zostały udostępnione Użytkownikom wcześniej, co ma na celu umożliwienie Użytkownikom wczesne testowanie przed oficjalnym udostępnieniem.

2.4. Promocje

Spółka może prowadzić akcje promocyjne dotyczące Usług i Aplikacji, w tym oferować Usługi i dostęp do Aplikacji na preferencyjnych warunkach (z okresami bez opłat lub ze zniżkami).

2.5. Licencja

Użytkownik udziela Spółce nieodpłatnej, nieograniczonej czasowo ani terytorialnie licencji, na podstawie której Spółka ma prawo do wykorzystania logo, nazw (brandów), firmy, adresu strony internetowej i znaków towarowych należących do Użytkownika, który zawarł Umowę o udostępnienie Konta w

Serwisie, w celu wskazania, że Użytkownik korzysta lub korzystał z Usług lub Aplikacji. Licencja wygasa, jeżeli Użytkownik na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail skieruje do Spółki sprzeciw na korzystanie z powyżej wskazanych praw lub przedmiotów.

3. Korzystanie z Usług

3.1. Warunki techniczne niezbędne do korzystania z Usług i Aplikacji

W celu efektywnego korzystania z Usług i Aplikacji Użytkownik powinien dysponować urządzeniem z dostępem do Internetu i poprawnie skonfigurowaną przeglądarką internetową (MS Edge, Mozilla FireFox, Chrome lub Safari w najnowszej wersji), adresem e-mail, a w przypadku korzystania z Aplikacji, także dostępem do Kont Zewnętrznych w sposób umożliwiający ich integrację z Profilem Agencyjnym.

3.2. Zasady świadczenia i korzystania z Usług i Aplikacji

- (1) Spółka świadczy Usługi i udostępnia Aplikację z zachowaniem należytej staranności, dążąc do zapewnienia dostępności Usług i Aplikacji w sposób ciągły i nieprzerwany.
- (2) Usługi i Aplikacja w niektórych sytuacjach mogą być niedostępne lub ich funkcjonalność może być ograniczona, w szczególności w skutek awarii i ich usuwania. Niedostępność lub ograniczona funkcjonalność Konta Zewnętrznego nie stanowi podstawy do uznania, że Usługa lub Aplikacja jest niedostępna lub ograniczona pod względem funkcjonalności.
- (3) Spółka może prowadzić prace konserwacyjne, w tym w celu usunięcia awarii lub zapobieżenia jej wystąpienia, których skutkiem może być czasowe ograniczenie funkcjonalności lub zawieszenie działania Usług lub Aplikacji. Spółka poinformuje Użytkownika o terminie prac konserwacyjnych za pośrednictwem Serwisu (Konta w Serwisie). Czas ograniczenia funkcjonalności lub niedostępności Usługi lub Aplikacji w zakresie określonym powyżej jest uwzględniony w Opłacie Abonamentowej i wystąpienie takich ograniczeń nie wpływa na jej wysokość.
- (4) Użytkownik może korzystać z Usług i Aplikacji wyłącznie w celach zgodnych z prawem i dobrymi obyczajami. Użytkownik ponosi pełną i wyłączną odpowiedzialność za sposób korzystania z Usług i Aplikacji oraz wszelkie działania i zaniechania swoje i Agentów, w tym za naruszenia przepisów prawnych, dobrych obyczajów oraz praw osób trzecich.
- (5) Użytkownika i Agentów obowiązuje zakaz dostarczania treści bezprawnych.
- (6) Użytkownicy i Agenci powinni zachować w poufności dane do logowania do Konta w Serwisie, w szczególności hasło. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za skutki podania tych danych osobom trzecim.
- (7) Spółka może ograniczyć funkcjonalność Usługi lub Aplikacji w przypadku podjęcia przez Użytkownika działań, o których mowa w punkcie 3.3. Regulaminu. O ograniczeniu funkcjonalności Spółka niezwłocznie poinformuje Użytkownika za pomocą Konta w Serwisie lub wiadomości wysłanej na adres e-mail wskazany przy rejestracji. Spółka może też zawiesić Użytkownikowi dostęp do Konta w Serwisie, a Agentowi dostęp do Profilu Agencyjnego w przypadku, gdy, odpowiednio, Użytkownik lub Agent naruszają postanowienia Umowy lub niniejszego Regulaminu.
- (8) Użytkownik powinien przestrzegać przepisów prawnych odnoszących się do zasad korzystania z Usług i Aplikacji. W szczególności powinien powstrzymać się od naruszania praw Spółki, innych Użytkowników lub osób trzecich. Zakazane jest kopiowanie lub rozpowszechnianie treści Serwisu.

3.3. Zabronione działania

Usługi oraz Aplikacja nie mogą być wykorzystywane do:

- (1) dostarczania treści o charakterze bezprawnym, pornograficznym, rasistowskim, zniesławiającym lub pomawiającym określone osoby, instytucje, społeczności, narodowości lub narody, naruszające dobre obyczaje lub prawa osób trzecich, podżegające do popełnienia czynów zabronionych lub ułatwiające ich popełnienie,
- (2) naruszania jakichkolwiek obowiązujących przepisów prawnych, regulacji lub decyzji właściwych organów,
- (3) prowadzenia działalności prawnie reglamentowanej bez uzyskania stosownej koncesji, licencji, zezwolenia lub spełnienia innych warunków wynikających z obowiązujących przepisów prawnych, regulacji lub decyzji właściwych organów,
- (4) prowadzenia działalności przestępczej, w tym popełniania czynu zabronionego,
- (5) prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu,
- (6) prowadzenia ataków na jakiegokolwiek komputery, systemy lub sieci, w tym należące do Spółki, ataków hackerskich lub podejmowania innych, podobnych działań,
- (7) generowania ruchu, którego celem jest zablokowanie Usług lub Aplikacji, innych usług, serwerów lub systemów,
- (8) naruszania praw osób trzecich, w tym praw własności intelektualnej przysługującej tym osobom,
- (9) zakłócania działania innych usług, w tym Aplikacji udostępnianej na rzecz innych Użytkowników,
- (10) dystrybucji niezamówionych informacji handlowych, a także treści stanowiących spam lub wiadomości-łańcuszki,
- (11) podejmowania jakichkolwiek działań w celu zachęcania lub promowania jakichkolwiek działań zabronionych na podstawie niniejszego Regulaminu,
- (12) generowania ruchu, operacji lub procesów, które prowadzą albo mogą prowadzić do przeciążenia, degradacji lub destabilizacji Usług, Aplikacji, Integracji lub infrastruktury, niezależnie od celu takiego działania.

3.4. Dane analityczne

W celu rozwoju i ulepszenia jakości świadczonych Usług, w tym Serwisu, oraz działania Aplikacji, Spółka może wykorzystywać dane dotyczące sposobu wykorzystywania Usług lub Aplikacji przez Użytkowników (np. dotyczące liczby wiadomości, transakcji oraz klientów), za wyjątkiem danych osobowych klientów Użytkowników. Spółka może publikować wyniki analiz wyłącznie w formie zbiorczych podsumowań dotyczących Użytkowników, w sposób uniemożliwiający odbiorcom tych analiz identyfikację lub przypisanie danych do poszczególnych Użytkowników.

3.5. Zasady uczciwego korzystania (fair use)

- (1) Usługi i Aplikacja świadczone są w oparciu o infrastrukturę współdzieloną, wykorzystywaną równolegle przez wielu Użytkowników.
- (2) Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Usług i Aplikacji w sposób standardowy i niepowodujący nadmiernego obciążenia infrastruktury Spółki lub usług podmiotów trzecich.

- (3) Za nadmierne korzystanie z Usług lub Aplikacji uznaje się w szczególności:
 - (a) integrację Kont Zewnętrznych zawierających ponadprzeciętny wolumen danych historycznych,
 - (b) wykonywanie masowych lub częstych synchronizacji danych historycznych,
 - (c) generowanie ponadprzeciętnej liczby operacji synchronizacji, zapytań, połączeń, ponowień zapytań (retry), webhooków lub innych zadań przetwarzania,
 - (d) inicjowanie procesów importu lub synchronizacji powodujących przeciążenie systemów kolejkowych,
 - (e) korzystanie powodujące opóźnienia, degradację lub ryzyko pogorszenia jakości działania Usług lub Aplikacji dla innych Użytkowników,
 - (f) obchodzenie technicznych limitów lub zaleceń Spółki dotyczących konfiguracji Integracji.
- (4) Ocena, czy dane korzystanie ma charakter nadmierny, dokonywana jest przez Spółkę na podstawie parametrów technicznych, operacyjnych i ekonomicznych.
- (5) W celu zapewnienia stabilności, bezpieczeństwa lub wydajności Usług, Spółka może – bez uprzedniej zgody Użytkownika – zastosować odpowiednie środki techniczne, w szczególności:
 - (a) ograniczyć szybkość lub zakres synchronizacji,
 - (b) ograniczyć liczbę równoległych operacji,
 - (c) obniżyć priorytet przetwarzania danych,
 - (d) odroczyć wykonanie operacji lub synchronizacji,
 - (e) czasowo wstrzymać import danych historycznych,
 - (f) czasowo wyłączyć lub ograniczyć działanie konkretnej Integracji, Konta Zewnętrznego, skrzynki, Profilu Agencyjnego lub wybranej funkcjonalności.
- (6) Środki, o których mowa powyżej, mogą zostać zastosowane ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli jest to niezbędne dla ochrony infrastruktury lub innych Użytkowników.
- (7) Na żądanie Spółki Użytkownik zobowiązany jest do zmiany konfiguracji Integracji, w szczególności do ograniczenia zakresu synchronizacji, wyłączenia importu danych historycznych lub zastosowania innych zaleceń technicznych wskazanych przez Spółkę.
- (8) W przypadku stwierdzenia nadmiernego korzystania z Usług lub Aplikacji Spółka może powiadomić o tym Użytkownika oraz wskazać zalecany sposób korzystania z Usług lub Aplikacji, w szczególności poprzez zmianę konfiguracji Integracji, ograniczenie zakresu synchronizacji lub zmianę planu abonamentowego.
- (9) W przypadku dalszego nadmiernego korzystania z Usług lub Aplikacji, Spółka uprawniona jest, według własnego wyboru, do:
 - (a) naliczenia dodatkowych opłat zgodnie z Cennikiem lub indywidualnymi ustaleniami Stron;
 - (b) uzależnienia dalszego świadczenia Usług lub określonych funkcjonalności od zmiany planu abonamentowego;

- (c) ograniczenia zakresu świadczenia Usług lub funkcjonalności Aplikacji w zakresie niezbędnym dla zapewnienia stabilności, bezpieczeństwa lub standardowego sposobu korzystania z Usług;
- (d) odmowy realizacji określonych operacji, w szczególności importu danych historycznych lub synchronizacji danych, do czasu uzgodnienia indywidualnych warunków świadczenia Usług.

4. Opłaty

- (1) Użytkownik jest zobowiązany do uiszczenia należnych Opłat zgodnie z Regulaminem oraz Cennikiem. Cennik określa w szczególności wysokość Opłat oraz zasady ich naliczania i jest dostępny w Serwisie.
- (2) Opłaty określone w Cenniku są podane według stawki netto, do której należy doliczyć VAT w wysokości obowiązującej z chwili wystawienia faktury VAT.
- (3) Spółka zastrzega sobie prawo do zmiany stawek i podstaw ustalania Opłat według własnego uznania, w tym do zakończenia lub modyfikacji promocji, rabatów lub ofert specjalnych.
- (4) Korzystanie z Aplikacji wiąże się z następującymi rodzajami Opłat:
 - (a) Opłatą Abonamentową – opłata stała za dostęp do Aplikacji według wybranego planu abonamentowego;
 - (b) Opłatami Dodatkowymi za Konwersacje tekstowe (tickety) – naliczanymi według faktycznego wykorzystania;
 - (c) Opłatami Dodatkowymi za Dodatki – naliczanymi z chwilą ich aktywacji, niezależnie od faktycznego zakresu, częstotliwości lub stopnia wykorzystania Dodatku.
- (5) Wyboru planu abonamentowego oraz długości Okresu Rozliczeniowego Użytkownik dokonuje za pośrednictwem Konta w Serwisie. W przypadku korzystania z planu abonamentowego z 12-miesięcznym Okresem Rozliczeniowym zmiana planu abonamentowego lub długości Okresu Rozliczeniowego wymaga zgody Spółki.
- (6) Rozliczenie płatności:
 - (a) z tytułu Opłat Abonamentowych – następuje z góry za dany, wybrany przez Użytkownika Okres Rozliczeniowy;
 - (b) za Konwersację tekstową (ticket) – następuje w Okresach Rozliczeniowych dla Konwersacji tekstowych i płatność jest dokonywana z dołu, po ich zakończeniu;
 - (c) za Dodatek – płatność jest dokonywana z góry, w momencie aktywacji Dodatku, chyba że Cennik stanowi inaczej.
- (7) Opłata Dodatkowa za Konwersację tekstową (ticket) naliczana jest za każdą Konwersację tekstową (ticket) zainicjowaną przez otrzymanie wiadomości lub utworzoną w Aplikacji w danym Okresie Rozliczeniowym dla Konwersacji tekstowych.
- (8) Opłaty Dodatkowe za Konwersacje tekstowe (tickety) są naliczane niezależnie od tego, czy Konwersacja tekstowa (ticket) została zakończona, rozwiązana lub usunięta przez Użytkownika.

- (9) Konwersacje tekstowe (tickety) zawierające wiadomości o charakterze spamowym podlegają opłacie, chyba że zostały oznaczone przez Użytkownika jako spam zgodnie z funkcjonalnościami Aplikacji i faktycznie są spamem.
- (10) Użytkownik ponosi odpowiedzialność za prawidłową konfigurację mechanizmów filtrowania i oznaczania spamu w Aplikacji. Brak oznaczenia Konwersacji tekstowej (ticketu) jako spam przez Użytkownika skutkuje uznaniem jej za podlegającą rozliczeniu zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Oznaczanie Konwersacji tekstowych (ticketów) jako spam w sposób masowy, automatyczny lub niezgodny z ich rzeczywistym charakterem może zostać uznane za nadużycie i nie wyłącza obowiązku uiszczenia Opłat zgodnie z Cennikiem.
- (11) Spółka może weryfikować dokonane przez Użytkownika oznaczenia Konwersacji jako spamu i w przypadku stwierdzenia nadużyć jest uprawniona do naliczania Opłat zgodnie z Cennikiem.
- (12) Konwersacje tekstowe (tickety) zaimportowane do Aplikacji w wyniku za pośrednictwem Integracji nie podlegają opłacie, o ile zostały utworzone przed momentem pierwszej aktywacji danej Integracji w Aplikacji.
- (13) Użytkownik akceptuje, że liczba Konwersacji tekstowych (ticketów) stanowiąca podstawę rozliczenia Opłat jest określana na podstawie danych zarejestrowanych w systemach Spółki.
- (14) Dodatki mogą być udostępniane w formie pakietów obejmujących określoną liczbę jednostek rozliczeniowych (np. wykorzystania lub konwersacji), zgodnie z Cennikiem, a ich zakup skutkuje przyznaniem Użytkownikowi odpowiedniej liczby jednostek rozliczeniowych do wykorzystania w ramach funkcjonalności objętej Dodatkiem.
- (15) Pakiety Dodatków są ważne przez dwanaście miesięcy od dnia ich zakupu. W przypadku zakupu kolejnego pakietu Dodatków tego samego rodzaju przed upływem okresu wskazanego w poprzednim zdaniu, termin ważności wszystkich niewykorzystanych jednostek rozliczeniowych tego Dodatku ulega przedłużeniu i jest liczony od nowa od dnia zakupu ostatniego pakietu.
- (16) Opłaty Dodatkowe za Dodatki mają charakter bezzwrotny, a niewykorzystane jednostki rozliczeniowe nie podlegają zwrotowi ani wymianie na środki pieniężne lub inne Usługi.
- (17) Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy nie zwalnia Użytkownika z obowiązku uiszczenia Opłat naliczonych przed dniem jej rozwiązania, w tym Opłat Dodatkowych za Konwersacje tekstowe zrealizowane przed tym dniem, rozliczanych po zakończeniu Okresu Rozliczeniowego dla Konwersacji tekstowych.
- (18) Brak aktywnej metody płatności lub jej usunięcie przez Użytkownika nie zwalnia z obowiązku uiszczenia Opłat należnych za okres poprzedzający rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy. W przypadku braku możliwości pobrania Opłat z wybranej metody płatności, Użytkownik zobowiązany jest do ich uiszczenia w inny sposób wskazany przez Spółkę.

4.1. Sposób uiszczenia Opłat

- (1) Opłaty są uiszczane w sposób określony w Serwisie. Podstawowym sposobem zapłaty jest ich ściągnięcie poprzez obciążenie podpisanej przez Użytkownika karty płatniczej lub kredytowej kwotą Opłat, przy czym rozliczenia transakcji kartą przeprowadzane są za pośrednictwem Stripe.com lub innego wybranego przez Spółkę operatora płatności wskazanego w Serwisie.

Spółka może umożliwić Użytkownikom uiszczanie Opłat w inny sposób, w szczególności poprzez dodanie dodatkowych opcji płatności.

- (2) Poprzez podpięcie karty płatniczej lub kredytowej Użytkownik oświadcza, że jest jej legalnym posiadaczem oraz jest uprawniony do wyrażania zgody na jej obciążenie płatnościami z tytułu Opłat .
- (3) Obciążenie podpiętej przez Użytkownika karty płatniczej lub kredytowej kwotą Opłat nastąpi w Dniu Obciążenia. Użytkownik jest zobowiązany do zapewniania, by na podpiętej przez niego karcie płatniczej lub kredytowej w Dniu Obciążenia znajdowały się środki w wysokości wystarczającej na pokrycie pełnej kwoty pobieranych Opłat. Jeżeli w Dniu Obciążenia saldo środków na podpiętej przez Użytkownika karty płatniczej lub kredytowej nie pozwala na pobranie pełnej kwoty Opłat, zlecenie obciążenia karty może być ponawiane w kolejnych dniach.
- (4) Jeżeli uiszczenie Opłaty następuje w sposób inny niż przez obciążenie podpiętej przez Użytkownika karty płatniczej lub kredytowej, to Użytkownik jest zobowiązany do uiszczenia Opłaty nie później niż przed upływem Terminu Zapłaty, przy czym termin uważa się za zachowany w chwili wpływu środków na rachunek bankowy Spółki.
- (5) Opłaty będą dokumentowane fakturami VAT.
- (6) W przypadku opóźnienia jakiegokolwiek płatności należnej Spółce z tytułu Umowy, Spółka ma prawo do naliczenia odsetek za opóźnienie w maksymalnej ustawowej wysokości.
- (7) Spółka może wysłać Użytkownikowi wezwanie do zapłaty w formie elektronicznej na dowolny adres poczty elektronicznej Użytkownika zamieszczony na Koncie w Serwisie, na co Użytkownik wyraża nieodwołalną zgodę poprzez akceptację niniejszego Regulaminu.
- (8) Jeżeli jakiegokolwiek płatności należne Spółce podlegają potrąceniu lub odliczeniu podatku, Użytkownik zwiększy te płatności poprzez ubruttowanie kwoty, w taki sposób aby po potrąceniu lub odliczeniu podatku Spółka otrzymała tę samą kwotę, jaką otrzymałby, gdyby nie dokonano potrąceń ani odliczeń.
- (9) Spółka jest uprawniona do weryfikacji sposobu korzystania przez Użytkownika z Usług i Aplikacji, w szczególności w zakresie liczby Integracji, Konwersacji tekstowych (ticketów), wykorzystania Dodatków oraz innych parametrów mających wpływ na wysokość Opłat.
- (10) Weryfikacja może być przeprowadzana bez uprzedniego zawiadomienia Użytkownika, na podstawie danych zarejestrowanych w systemach Spółki.
- (11) W przypadku stwierdzenia rozbieżności pomiędzy faktycznym sposobem korzystania z Usług lub Aplikacji a zadeklarowanym lub rozliczonym zakresem, Spółka jest uprawniona do:
 - (a) naliczenia brakujących Opłat za okres, w którym wystąpiła rozbieżność,
 - (b) naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie,
 - (c) naliczenia dodatkowej opłaty administracyjnej związanej z przeprowadzeniem weryfikacji, w wysokości do 30% wartości niedopłaty.

4.2. Koszty Usług Zewnętrznych

Opłaty nie obejmują ani nie pokrywają kosztów Usług Zewnętrznych. Spółka nie jest też zobowiązana do ich ponoszenia ani pokrywania. Użytkownik powinien być świadomy, że korzystanie z Aplikacji może zwiększać ponoszone przez niego koszty Usług Zewnętrznych.

4.3. Usługi osób trzecich

Przy świadczeniu Usług i udostępnianiu Aplikacji Spółka korzysta z usług dostarczanych przez osoby trzecie, których dostępność, parametry lub limity mogą wpływać na sposób świadczenia Usług. Opłaty zawierają w sobie koszt takich usług, o ile korzystanie z Usług lub Aplikacji jest standardowe i nie jest nadmierne. Zasady dotyczące nadmiernego korzystania z Usług i Aplikacji oraz środków stosowanych przez Spółkę w takich przypadkach określa pkt. 3.5 Regulaminu.

5. Wsparcie techniczne

5.1. Zgłoszenia

- (1) Spółka zapewnia Użytkownikowi nieodpłatne wsparcie techniczne dotyczące Konta w Serwisie i Aplikacji, obejmujące usuwanie awarii i innych zakłóceń ich działania. W ramach wsparcia technicznego Spółka nie zapewnia obsługi:
 - (a) elementów, które podlegają samodzielnej modyfikacji przez Użytkownika lub Agenta, w tym konfiguracji Kont Zewnętrznych i Usług Zewnętrznych,
 - (b) błędów, które powstały w wyniku ingerencji Użytkownika lub Agenta w ustawienia Konta w Serwisie lub Aplikacji, które nie są dostępne dla nich z poziomu Konta w Serwisie lub Profilu Agencyjnego po zalogowaniu, do których uzyskali dostęp naruszając postanowienia Umowy lub niniejszego Regulaminu,
 - (c) błędów wynikających z niespełnienia przez Użytkownika lub Agenta wymogów technicznych wskazanych w Regulaminie.
- (2) Użytkownik może dokonać zgłoszenia awarii lub innego zakłócenia działania Konta w Serwisie lub Aplikacji za pośrednictwem chatu dostępnego na Koncie w Serwisie lub wiadomości e-mail na adres: bok@responso.com. Osoba dokonująca zgłoszenia powinna opisać w nim szczegółowo nieprawidłowości w działaniu Konta w Serwisie lub Aplikacji oraz podać wszelkie inne informacje istotne dla ustalenia przyczyn i usunięcia awarii lub innego zakłócenia działania Konta w Serwisie lub Aplikacji. Warunkiem przekazania zgłoszenia do realizacji jest brak zaległości w uiszczaniu Opłat po stronie Użytkownika.

5.2. Obsługa zgłoszeń

- (1) Wsparcie techniczne realizowane jest wyłącznie w Dni Robocze w godzinach między 9:00 a 17:00 (UTC+01:00). Jeżeli zgłoszenie wpłynęło do Spółki w powyższym terminie, to za moment otrzymania zgłoszenia uznaje się moment jego wpływu do Spółki. W pozostałym wypadkach za moment otrzymania zgłoszenia uznaje się godzinę 9:00 (UTC+01:00) Dnia Roboczego przypadającego bezpośrednio po dniu wpływu zgłoszenia do Spółki.
- (2) Użytkownik zobowiązany jest do współpracy ze Spółką w zakresie niezbędnym dla usunięcia awarii lub innego zakłócenia działania Konta w Serwisie lub Aplikacji.

5.3. Opłaty dodatkowe

- (1) W przypadku, gdy w danym Okresie Rozliczeniowym ponad 25% (dwadzieścia pięć procent) zgłoszonych przez Użytkownika błędów zostanie zgłoszonych niezgodnie z punktem 5.1.(2) lub będzie fikcyjnych, to rozpatrzenie każdego kolejnego zgłoszenia uzależnione zostanie od uiszczenia opłaty dodatkowej w kwocie uzależnionej od przewidywanej ilości godzin rozpatrywania zgłoszenia i stawki godzinowej wynoszącej 50,00 EUR (pięćdziesiąt euro) netto za

każdą rozpoczętą godzinę, a jej uiszczenie warunkować będzie rozpatrzenie zgłoszenia. O dokładnej wysokości opłaty Spółka poinformuje Użytkownika za pośrednictwem Konta w Serwisie. Jeżeli zgłoszenie okaże się uzasadnione, opłata dodatkowa zostanie zwrócona przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Użytkownika na piśmie lub za pośrednictwem Konta w Serwisie.

- (2) Spółka może też na podstawie odrębnych ustaleń z Użytkownikiem i za odrębną opłatą zapewniać mu wsparcie techniczne wykraczające poza zakres wskazany w niniejszym punkcie 5.3 Koszt i warunki takiego wsparcia zostaną podane przez Spółkę po zgłoszeniu przez Użytkownika zainteresowania taką usługą.

6. Dane osobowe

Administratorem danych osobowych Użytkownika przekazanych podczas korzystania z Usług lub Aplikacji jest Spółka. Szczegóły przetwarzania danych osobowych przez Spółkę jako ich administratora określa Polityka Prywatności dostępna w Serwisie. Administratorem danych osobowych osób innych niż Użytkownik, a przekazanych przez Użytkownika w związku z korzystaniem z Usług lub Aplikacji, jest dany Użytkownik. Przetwarzanie przez Spółkę danych dotyczących takich osób następuje na podstawie Umowy powierzenia przetwarzania danych, stanowiącej **Załącznik nr 1** do Regulaminu.

7. Odpowiedzialność

7.1. Odpowiedzialność Spółki

- (1) Spółka nie ponosi odpowiedzialności za:
 - (a) szkody powstałe wskutek Siły Wyższej,
 - (b) działania lub zaniechania osób trzecich, za których działania lub zaniechania Spółka nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności za skutki przestępstw i innych naruszeń prawa, dobrych obyczajów lub praw innych osób dokonanych przez te osoby trzecie,
 - (c) stan, działanie, funkcjonalność i konfigurację Kont Zewnętrznych i Usług Zewnętrznych,
 - (d) czasową lub trwałą niedostępność Usługi lub Aplikacji, jeżeli niedostępność jest spowodowana działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, za których działania lub zaniechania Spółka nie ponosi odpowiedzialności,
 - (e) wykorzystanie danych do logowania i haseł przez osoby trzecie, jeżeli osoby te weszły w posiadanie tych danych na skutek ich ujawnienia przez Użytkownika lub Agenta lub wskutek niedostatecznego zabezpieczenia informacji przez Użytkownika lub Agenta przed dostępem takich osób,
 - (f) działania oprogramowania złośliwego (wirusy etc.),
 - (g) dane i treści wysyłane lub odbierane przez Użytkownika lub Agenta, w szczególności za pośrednictwem Kont Zewnętrznych,
 - (h) naruszenia przez Użytkownika postanowień Umowy lub niniejszego Regulaminu.
- (2) Spółka nie ponosi odpowiedzialności za utracone, niedostarczone, opóźnione lub niewłaściwie dostarczone dane przesyłane lub odbierane przy użyciu Aplikacji z Kont Zewnętrznych. Spółka nie zapisuje ani nie archiwizuje takich danych i ewentualne ich odzyskanie przez Użytkownika nie jest możliwe.

- (3) Odpowiedzialność Spółki względem Użytkownika z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy innej niż Umowa Licencyjna jest wyłączona w najdalej prawnie dopuszczalnym zakresie. Spółka nie odpowiada za utracone korzyści (*lucrum cessans*), a w zakresie szkody rzeczywistej (*damnum emergens*) ponosi odpowiedzialność tylko wówczas, gdy szkoda powstała wskutek winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa po stronie Spółki.
- (4) Odpowiedzialność Spółki względem Użytkownika z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Licencyjnej nie obejmuje odpowiedzialności za utracone korzyści (*lucrum cessans*), a w zakresie szkody rzeczywistej (*damnum emergens*) jest ograniczona do kwoty równej trzykrotności ostatniej miesięcznej Opłaty Abonamentowej faktycznie zapłaconej przez Użytkownika lub proporcjonalnej wartości rocznej Opłaty Abonamentowej za 3 (trzy) miesiące.
- (5) Ograniczenie, zawieszenie lub modyfikacja działania Integracji, synchronizacji, importu danych lub innych funkcjonalności wynikające z zasad uczciwego korzystania (fair use) nie stanowią nienależytego wykonania Umowy i nie uprawniają Użytkownika do zwrotu Opłat ani dochodzenia odszkodowania.

7.2. Odpowiedzialność Użytkownika

- (1) Użytkownik ponosi odpowiedzialność za korzystanie z Usługi i Aplikacji przez osoby trzecie, którym udostępnił tę Usługę lub Aplikację, w tym w szczególności za Agentów.
- (2) W przypadku wystąpienia przez osobę trzecią, organ lub instytucję w stosunku do Spółki z roszczeniem lub żądaniem związanym z Usługą świadczoną lub Aplikacją udostępnianą na rzecz Użytkownika, Użytkownik zobowiązany jest do współdziałania ze Spółką w niezbędnym zakresie. Użytkownik zobowiązany jest ponadto do wzięcia udziału w toczącym się przeciwko Spółce postępowaniu polubownym, reklamacyjnym, sądowym, arbitrażowym, zabezpieczającym lub egzekucyjnym pozostającym w związku ze świadczoną na jego rzecz Usługą lub Aplikacją oraz do zwolnienia Spółki z odpowiedzialności w tym zakresie oraz pokrycia wszelkich poniesionych przez Spółkę w związku z tym kosztów i wydatków.

7.3. Zawieszenie świadczenia Usługi lub udostępniania Aplikacji

- (1) Spółka może zawiesić świadczenie Usługi lub udostępnianie Aplikacji, jeżeli:
 - (a) Użytkownik, Agent lub inna osoba, której Użytkownik lub Agent udostępnił Usługę lub Aplikację, naruszył postanowienia Umowy lub niniejszego Regulaminu lub zachodzi uzasadnione podejrzenie ich naruszenia,
 - (b) Dane Użytkownika podane przy tworzeniu Konta w Serwisie są lub zachodzi obawa, że są nieprawdziwe lub niepoprawne,
 - (c) otrzymała decyzję lub orzeczenie właściwego sądu lub organu zobowiązujące ją do zawieszenia świadczenia Usługi lub dostępu do Aplikacji lub gdy taki obowiązek wynika wprost z przepisów prawa,
 - (d) korzystanie przez Użytkownika z Usług lub Aplikacji powoduje lub może powodować nadmierne obciążenie infrastruktury, integracji, systemów kolejkowych, usług podmiotów trzecich lub pogorszenie jakości świadczenia usług innym Użytkownikom.
- (2) Spółka może ponadto zawiesić świadczenie Usługi lub udostępnianie Aplikacji, jeżeli Użytkownik opóźnia się z uiszczeniem jakiegokolwiek należności, w tym wskutek niezapewnienia odpowiedniego salda środków na podpisanej karcie płatniczej lub kredytowej.

- (3) O zawieszeniu świadczenia Usługi lub dostępu do Aplikacji Usługodawca niezwłocznie poinformuje Użytkownika za pośrednictwem Serwisu, poczty elektronicznej na adres Użytkownika podany w Serwisie lub odrębnego panelu administracyjnego umożliwiającego zarządzanie Usługami.
- (4) Wznowienie świadczenia Usługi jest możliwe po ustaniu przyczyn, na podstawie których nastąpiło ich świadczenie zawieszono.
- (5) Spółka nie ponosi odpowiedzialności wobec Użytkownika w związku z zawieszeniem świadczenia Usług lub udostępniania Aplikacji z przyczyn określonych powyżej.

7.4. Postępowanie w przypadku wystąpienia Siły Wyższej

W przypadku wystąpienia przypadku Siły Wyższej strona Umowy znajdująca się pod jej wpływem zobowiązana jest, jeżeli jest to możliwe, do niezwłocznego powiadomienia drugiej strony o takiej sytuacji oraz podjęcia działań mających na celu jak najszybsze przywrócenie wykonywania danej Umowy w sposób w niej przewidziany.

7.5. Przekierowania do Usług Zewnętrznych

Korzystanie z Usług i Aplikacji może wymagać czasowych przekierowań do Kont Zewnętrznych, Usług Zewnętrznych lub do innych serwisów lub usług internetowych. Przejście do Konta Zewnętrznego, Usługi Zewnętrznej, innego serwisu lub usługi następuje na wyłączną odpowiedzialność i ryzyko Użytkownika.

8. Reklamacje

- (1) Użytkownik może złożyć reklamację w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy, w tym w szczególności nienależytym działaniem Konta w Serwisie, innej Usługi lub Aplikacji. Reklamacja powinna zostać złożona za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: bok@responso.com. W zgłoszeniu reklamacyjnym, pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, Użytkownik powinien podać przedmiot reklamacji, moment wystąpienia przesłanki reklamacyjnej oraz moment uzyskania informacji o przesłance reklamacyjnej, określenie preferowanego sposobu doprowadzenia Usługi lub Aplikacji do zgodności z Regulaminem, dane identyfikacyjne i dane kontaktowe Użytkownika składającego reklamację oraz adres e-mail, na który odpowiedź na reklamację ma zostać przesłana.
- (2) Spółka rozpatrzy reklamację w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej otrzymania i prześle odpowiedź na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres podany w zgłoszeniu reklamacyjnym, a w razie jego niepodania – poprzez Konto w Serwisie, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Użytkownika przypisany do Konta w Serwisie lub inny znany Spółce adres e-mail Użytkownika, w tym wskazany przy rejestracji.
- (3) Termin na zgłoszenie reklamacji upływa po 60 (sześćdziesięciu) dniach od momentu wystąpienia przesłanki reklamacyjnej albo po 20 (dwudziestu) dniach od momentu uzyskania informacji o przesłance reklamacyjnej - w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.

9. Wypowiedzenie Umowy

9.1. Postanowienia ogólne

- (1) Każda ze stron Umowy może wypowiedzieć daną Umowę (z wyłączeniem Umowy o dostęp do Serwisu bez zalogowania)
 - (a) w przypadku Umowy Licencyjnej odpłatnej – ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego;
 - (b) w przypadku Umowy Licencyjnej nieodpłatnej (w tym w Okresie Testowym lub w wersji Free) – ze skutkiem natychmiastowym bez podania przyczyny;
 - (c) w przypadku Umowy o udostępnienie Konta w Serwisie – ze skutkiem natychmiastowym bez podania przyczyny.
- (2) Każda ze stron Umowy może też wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku rażącego naruszenia przez drugą stronę postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności obowiązku uiszczania Opłat, po uprzednim wezwaniu drugiej strony do zaprzestania naruszeń i usunięcia ich skutków w terminie 7 (siedmiu) dni od otrzymania wezwania. Spółka może dokonać wezwania, o którym powyżej, poprzez Konto w Serwisie, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Użytkownika przypisany do Konta w Serwisie lub inny znany Spółce adres e-mail Użytkownika, w tym wskazany przy rejestracji. Użytkownik powinien dokonać wezwania na piśmie na adres siedziby Spółki lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: bok@responso.com.
- (3) Wypowiedzenie Umowy przez Użytkownika następuje na piśmie na adres siedziby Spółki, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: bok@responso.com lub poprzez usunięcie Konta w Serwisie. Wypowiedzenie Umowy przez Spółkę następuje za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Użytkownika przypisany do Konta w Serwisie lub inny znany Spółce adres e-mail Użytkownika, w tym wskazany przy rejestracji.

9.2. Skutki wypowiedzenia Umowy

- (1) Wypowiedzenie, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy o udostępnienie Konta w Serwisie jest równoznaczne z wypowiedzeniem, rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy Licencyjnej oraz Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.
- (2) Wypowiedzenie, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy Licencyjnej jest równoznaczne z wypowiedzeniem, rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.
- (3) Wypowiedzenie, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych jest równoznaczne z wypowiedzeniem, rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy Licencyjnej.
- (4) Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Licencyjnej Użytkownik traci dostęp do Aplikacji, w tym Profili Agencyjnych, które mogą być usunięte przez Spółkę bez odrębnego zawiadomienia. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy o udostępnienie Konta w Serwisie traci dostęp do Konta w Serwisie, które może zostać usunięte przez Spółkę bez odrębnego zawiadomienia. Spółka nie jest zobowiązana do wykonania kopii zapasowej danych Profili Agencyjnych ani Konta w Serwisie.

10. Postanowienia końcowe

10.1. Prawo i właściwość sądu

- (1) Umowy i niniejszy Regulamin podlegają prawu polskiemu.
- (2) Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu zostanie uznane prawomocnym orzeczeniem sądu lub innego organu państwowego za nieważne w całości lub w części, pozostałe postanowienia Regulaminu pozostają w mocy.
- (3) Sądem właściwym miejscowo dla rozstrzygania sporów wynikających z Umowy lub z nią związanych, jest sąd właściwy dla siedziby Spółki.

10.2. Zmiany Regulaminu

- (1) Spółka zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu i Cennika, w szczególności z przyczyn związanych ze zmianą przepisów prawa, zmianą warunków technicznych świadczenia Usług i udostępniania Aplikacji, bądź aktualizacji Opłat.
- (2) O zmianie Regulaminu Spółka poinformuje Użytkownika posiadającego Konto w Serwisie udostępniając mu nowy tekst jednolity zmienionego Regulaminu, za pośrednictwem ogłoszenia opublikowanego w Serwisie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Użytkownika przypisany do Konta w Serwisie lub inny znany Spółce adres e-mail Użytkownika, w tym wskazany przy rejestracji, a zmiany Regulaminu wchodzi w życie 14 (czternaście) dni później, z zastrzeżeniem postanowień zdania kolejnego. W terminie 14 (czternastu) dni od otrzymania powyższych dokumentów, Użytkownik ma prawo wypowiedzieć Umowę (Umowy) łączące go ze Spółką zgodnie z postanowieniami Regulaminu. W przypadku dokonania wypowiedzenia, Użytkownika obowiązuje dotychczasowa treść Regulaminu do dnia rozwiązania Umowy (Umów). W przypadku niedokonania wypowiedzenia, po upływie powyższego terminu Użytkownika wiąże zmieniona treść Regulaminu.
- (3) O zmianie Cennika Spółka poinformuje Użytkownika posiadającego Konto w Serwisie za pośrednictwem ogłoszenia opublikowanego w Serwisie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Użytkownika przypisany do Konta w Serwisie lub inny znany Spółce adres e-mail Użytkownika, w tym wskazany przy rejestracji. Zmiany Cennika wchodzi w życie po upływie 14 (czternastu) dni od dnia poinformowania Użytkownika o zmianie Cennika, z zastrzeżeniem postanowień zdania kolejnego. Przed dniem wejścia w życie zmian, Użytkownik ma prawo wypowiedzieć Umowę (Umowy) łączącą go ze Spółką. W przypadku dokonania wypowiedzenia, Użytkownika obowiązuje dotychczasowy Cennik do dnia wygaśnięcia Umowy. W przypadku braku wypowiedzenia, po upływie terminu na wejście w życie zmian Użytkownika wiąże zmieniony Cennik. Zmiany Cennika nie mają wpływu na Opłaty naliczone przed dniem ich wejścia w życie. W zakresie Opłat Abonamentowych zmiany Cennika stosuje się od początku kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
- (4) Użytkownicy nieposiadający Konta w Serwisie i korzystający z Serwisu bez zalogowania będą informowani o zmianie Regulaminu lub Cennika poprzez udostępnienie ich aktualnych wersji w Serwisie.

Załącznik Nr 1 – Warunki Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych

UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Niniejsza Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych („**Umowa**”) została zawarta pomiędzy:

Użytkownikiem w rozumieniu Regulaminu („**Administrator**”)

oraz

HelpRatchet Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku, ul. Aleja Grunwaldzka 472, 80-309 Gdańsk, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000919366, Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 5833435693, REGON: 389833253, kapitał zakładowy 625.000,00 zł („**Procesor**”)

Administrator i Procesor zwani są dalej łącznie „**Stronami**”, a każdy z osobna „**Stroną**”.

§ 1 PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem Umowy jest powierzenie przetwarzania danych osobowych, stosownie do art. 28 ust. 3 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.) („**RODO**”).
2. Procesor zobowiązuje się wykonywać w imieniu Administratora czynności przetwarzania danych osobowych wyłącznie w celu, zakresie i na zasadach określonych niniejszą Umową.
3. Terminy pisane wielką literą, a inaczej niezdefiniowane mają w niniejszej Umowie znaczenie nadane w punkcie 1.2. Regulaminu.

§ 2 ZAKRES POWIERZENIA PRZETWARZANIA

1. Administrator powierza Procesorowi przetwarzanie danych osobowych w zakresie wynikającym z usług świadczonych przez Procesora w ramach Serwisu, licencji na Aplikację lub innych usług, w szczególności poprzez przetwarzanie danych dotyczących Agentów, klientów i kontrahentów Administratora w celu zapewnienia wykorzystywanych przez Administratora funkcjonalności Serwisu i Aplikacji. oraz dostępności świadczonych przez Procesora usług.
2. Procesor jest upoważniony do wykonywania następujących czynności przetwarzania powierzonych danych: utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie. Zakres operacji przetwarzania zależy od instrukcji Administratora, wydawanych co do zasady przez wykorzystanie funkcjonalności Serwisu i Aplikacji.
3. Procesor przetwarza powierzone dane osobowe w celu realizacji postanowień Regulaminu oraz innych łączących Strony umów, w szczególności Umowy Licencyjnej, w zakresie, w jakim przetwarzanie danych w imieniu Administratora jest niezbędne do ich realizacji. W pozostałym zakresie, w ramach współpracy, Strony pozostają odrębnymi Administratorami.
4. Niniejsza Umowa ma odpowiednie zastosowanie do przypadków, gdy Administrator jest procesorem powierzonych danych osobowych – w takim przypadku Procesor staje się dalszym procesorem.

§ 3 PRZETWARZANIE WYŁĄCZNIE NA UDOKUMENTOWANE POLECENIE ADMINISTRATORA

1. Przetwarzanie danych osobowych w zakresie przekraczającym § 2 wymaga zmiany niniejszej Umowy.
2. Postanowienia ust. 1 nie dotyczą sytuacji, gdy Procesor działa w celu realizacji obowiązku, który nakłada na niego prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Procesor, a realizacji tego obowiązku nie da się pogodzić z postanowieniami niniejszej Umowy.
3. W sytuacji, o której mowa w ust. 2, przed rozpoczęciem przetwarzania Procesor informuje Administratora o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji.

§ 4 OBOWIĄZEK ZACHOWANIA TAJEMNICY

1. Procesor upoważnia do przetwarzania powierzonych danych osobowych wyłącznie tych członków swojego personelu, którzy są niezbędni do realizacji niniejszej Umowy.
2. Procesor zapewnia, aby osoby, o których mowa w ust. 1:
 - a) przetwarzały dane osobowe zgodnie z zasadą wiedzy koniecznej,
 - b) zobowiązały się do zachowania tajemnicy lub by podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy.

§ 5 BEZPIECZEŃSTWO PRZETWARZANIA

Procesor zapewnia wdrożenie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, aby zapewnić zgodność przetwarzania z RODO, w tym stopień bezpieczeństwa przetwarzania odpowiadający ryzyku naruszenia praw lub wolności osób, których dane dotyczą. Procesor informuje Administratora o środkach bezpieczeństwa poprzez ich wskazanie i aktualizację w ramach Załącznika A.

§ 6 DALSZE POWIERZENIE PRZETWARZANIA

1. W celu realizacji niniejszej umowy, Procesor może korzystać z usług dalszych procesorów. Administrator wyraża ogólną zgodę na korzystanie przez Procesora z usług innych procesorów będących dostawcami, podwykonawcami lub partnerami Procesora w związku z realizacją Regulaminu lub innych umów, określonymi w Załączniku B.
2. Procesor zawiadomi Administratora o wszelkich zamierzonych zmianach dotyczących dodania lub zastąpienia dalszych procesorów poprzez aktualizację Załącznika B. Administrator ma możliwość wyrażenia sprzeciwu wobec takich zmian w terminie 5 (pięciu) dni od otrzymania zawiadomienia.
3. Korzystanie z usług dalszego procesora jest dopuszczalne jedynie na podstawie umowy, która nakłada na ten podmiot takie same obowiązki ochrony danych, jakimi na podstawie niniejszej umowy objęty jest pierwotny Procesor.
4. Jeżeli ten dalszy procesor nie wywiąże się ze spoczywających na nim obowiązków ochrony danych, pełna odpowiedzialność wobec Administratora za wypełnienie obowiązków tego dalszego procesora spoczywa na pierwotnym Procesorze.
5. Administrator uprawnia Procesora do nadawania upoważnień, wydawania instrukcji i poleceń rozumieniu art. 29 RODO w stosunku do dalszych procesorów.

§ 7 PRZEKAZYWANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. W zakresie objętym ważną podstawą prawną, Procesor może przekazywać lub autoryzować przekazywanie powierzonych danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy.
2. W razie przekazywania danych do państw trzecich, w braku decyzji, o której mowa w art. 45 ust. 3 RODO, odpowiedni poziom ochrony należy zapewnić poprzez rozwiązania określone w art. 46

RODO, w szczególności poprzez standardowe klauzule umowne przyjęte przez Komisję Europejską.

§ 8 ODPOWIADANIE NA ŻĄDANIA OSOBY, KTÓREJ DANE DOTYCZĄ

1. Na wniosek Administratora, Procesor stosuje środki organizacyjne i techniczne, umożliwiające Administratorowi wywiązanie się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą. Co do zasady, Administrator ma możliwość realizacji swoich obowiązków poprzez Serwis.
2. W razie wpływu do Procesora żądania w zakresie realizacji praw osób, których dotyczą powierzone dane, Procesor informuje o tym Administratora. Udzielając informacji, Procesor bez zbędnej zwłoki przekazuje dane nadawcy i treść żądania.

§ 9 USUNIĘCIE LUB ZWROT DANYCH OSOBOWYCH

1. Po zakończeniu świadczenia usług oraz obowiązywania licencji, o których mowa w § 2 ust. 3, Procesor usuwa wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych.
2. Do czasu zakończenia obowiązywania niniejszej Umowy i usunięcia danych przez Procesora, Administrator może pobrać powierzone dane z Serwisu.

§ 10 RAPORTOWANIE

1. Na wniosek Administratora, Procesor udostępnia informacje niezbędne do realizacji lub wykazania spełnienia obowiązków wynikających z art. 28 i art. 32-36 RODO.
2. Jeżeli Procesor wykryje naruszenie ochrony danych, zgłasza je Administratorowi w terminie umożliwiającym Administratorowi dochowanie ustawowych terminów raportowania naruszeń ochrony danych.

§ 11 INSPEKCJE

1. W celu weryfikacji spełniania obowiązków wynikających z niniejszej umowy, Administrator ma prawo przeprowadzenia inspekcji w zakresie, w jakim Procesor przetwarza dane powierzone przez Administratora w sposób określony w niniejszym § 11.
2. Administrator może korzystać z prawa przeprowadzenia inspekcji w toku Dnia Roboczego Podmiotu Przetwarzającego, o ile zawiadomi Procesora o takim zamiarze przynajmniej na 5 Dni Roboczych przed proponowanym terminem inspekcji. Po otrzymaniu zawiadomienia o planowanej inspekcji Procesor ma prawo wyznaczyć inny termin, nie później jednak niż 10 (dziesięć) Dni Roboczych od terminu zaproponowanego przez Administratora.
3. Administrator może realizować prawo do kontroli samodzielnie lub przez osobę upoważnioną nie częściej niż raz na 12 (dwanaście) miesięcy, a ponadto w przypadku wystąpienia incydentu - po uprzednim uzgodnieniu terminu z Procesorem.
4. Inspekcja może zostać przeprowadzona wyłącznie w zakresie obejmującym kontrolę właściwej dokumentacji oraz prawo uzyskania niezbędnych wyjaśnień dotyczących realizacji jej postanowień, oraz wyłącznie w zakresie, w jakim nie wymaga dostępu do systemów i urządzeń elektronicznych i informatycznych, z których Procesor korzysta przy świadczeniu Usług i udostępnianiu Aplikacji oraz pomieszczeń wykorzystywanych przez Procesora, ponieważ zasoby te mogą przetwarzać także inne dane osobowe, nieobjęte stosunkiem powierzenia.

5. Wszelkie informacje i dokumenty, które zostaną udostępnione Administratorowi lub upoważnionej przez niego osobie trzeciej w związku z inspekcją, są poufne i mogą stanowić tajemnicę handlową Procesora („**Informacje Poufne**”).
6. Administrator jest zobowiązany do zachowania w poufności takich Informacji Poufnych, w szczególności:
 - a) powstrzyma się od ujawniania Informacji Poufnych osobom trzecim bez uprzedniej wyraźnej zgody Procesora;
 - b) nie będzie wykorzystywał Informacji Poufnych do celów innych niż przeprowadzenie audytu, przewidzianych w niniejszej Umowie lub w RODO.
7. Administrator będzie zobowiązany do dostarczenia Procesorowi pisemnego zobowiązania osoby trzeciej, którą upoważnił do przeprowadzenia inspekcji, do zachowania poufności w odniesieniu do Informacji Poufnych w zakresie określonym powyżej. Procesor ma prawo odmówić udzielenia odpowiedzi iostępów osobie trzeciej upoważnionej do przeprowadzenia inspekcji przez Administratora, w przypadku gdy warunek określony w zdaniu poprzedzającym nie zostanie spełniony.
8. Inspekcja nie może zakłócać funkcjonowania Procesora – w przypadku wystąpienia takiej sytuacji Procesor ma prawo przerwać inspekcję w trakcie jej trwania.
9. Administrator jest zobowiązany do pokrycia kosztów poniesionych przez Procesora w związku z przeprowadzaną inspekcją (np. w związku z udziałem pracowników/współpracowników Procesora w czynnościach). Uwzględniając zakres, czas trwania, ilość i szczegółowość potrzebnych informacji i dokumentów będących przedmiotem inspekcji oraz koszty z tym związane Procesor ma prawo uprzednio pobrać od Administratora opłatę, uwzględniając administracyjne koszty udzielenia informacji, udostępnienia dokumentów, prowadzenia komunikacji lub podjęcia innych żądanych lub koniecznych działań w związku z audytem lub inspekcją. Koszty administracyjne związane z udziałem pracowników/współpracowników Procesora w czynnościach zostaną rozliczone według stawki 50 EUR netto za godzinę pracy danego pracownika/współpracownika.
10. Procesor ma prawo odmówić przekazania Administratorowi informacji objętych tajemnicą prawnie chronioną, w tym tajemnicą przedsiębiorstwa Procesora lub podmiotów trzecich, a także informacji stanowiących dane osobowe nie objęte Umową, jeśli informacje te mogą zostać zastąpione innymi informacjami (w tym oświadczeniami Procesora), zaś w przypadku gdy nie będzie to możliwe – informacje te zostaną udostępnione Administratorowi (lub wyznaczonym przez niego osobom) wyłącznie w lokalizacji i pod nadzorem osoby wskazanej przez Procesora, po uprzednim zawarciu przez Strony i wszystkie osoby upoważnione przez Administratora do przeprowadzenia inspekcji, stosownej umowy zobowiązującej do należytej ochrony tych informacji.
11. Procesor zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas inspekcji w najbliższym możliwym terminie, chyba że żądanie Administratora przekracza obowiązki Procesora wynikające z niniejszej umowy.

§ 12 ODPOWIEDZIALNOŚĆ PROCESORA

Procesor jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią umowy, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym, do wysokości określonej w Regulaminie.

§ 13 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza umowa zostaje zawarta na czas trwania umów, o których mowa w § 2 ust. 3.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie będą miały przepisy Kodeksu cywilnego oraz RODO.

3. Sądem właściwym dla rozpatrzenia sporów wynikających z niniejszej umowy będzie sąd właściwy dla siedziby Procesora.
4. W celach związanych z niniejszą umową, punktem kontaktowym po stronie Procesora jest adres e-mail: privacy@responso.com.

ZAŁĄCZNIK A

ŚRODKI BEZPIECZEŃSTWA PROCESORA

Polityki i procedury ochrony danych osobowych

Procesor przygotował i przyjął polityki i procedury ochrony danych osobowych zgodnie z art. 24 ust. 2 RODO.

Polityki i procedury ochrony danych osobowych zostały zakomunikowane wszystkim pracownikom i współpracownikom Procesora.

Osoby dokonujące operacji na danych osobowych zostały odpowiednio upoważnione do przetwarzania danych osobowych na podstawie art. 29 RODO.

Procesor monitoruje, czy osoby upoważnione i zaangażowane w przetwarzanie danych osobowych uczestniczą w przetwarzaniu zgodnie ze swoimi zadaniami i obowiązkami, przetwarzając dane osobowe zgodnie z zasadą wiedzy koniecznej.

Procesor prowadzi rejestr wszystkich kategorii czynności przetwarzania, który obejmuje wszystkie informacje wymagane na mocy art. 30 ust. 2 RODO.

Świadomość pracowników

Procesor zapewnia, że przed dopuszczeniem do przetwarzania danych osobowych zatrudniony pracownik lub współpracownik zostanie zapoznany z obowiązującymi politykami i procedurami ochrony danych.

Procesor zapewnia stałe podnoszenie wiedzy swoich pracowników i współpracowników poprzez okresowe szkolenia i inne działania mające na celu podnoszenie świadomości w zakresie ochrony danych osobowych i bezpieczeństwa informacji.

Pracownicy i współpracownicy Procesora, którzy biorą udział w przetwarzaniu danych osobowych, są zobowiązani do zachowania ich w tajemnicy.

Inspektor ochrony danych

Procesor wyznaczył inspektora ochrony danych, którego status odzwierciedla wymogi art. 38 RODO oraz który realizuje wszystkie zadania wskazane w art. 39 RODO.

Inspekcja / Audyt

Procesor poddaje swój system ochrony danych osobowych regularnemu, niezależnemu audytowi oraz testom bezpieczeństwa.

Podwykonawcy

Procesor korzysta wyłącznie z usług takich podmiotów trzecich/podwykonawców, którzy zostali wcześniej zweryfikowani pod kątem zapewnienia odpowiedniego poziomu ochrony danych osobowych.

Kontrola dostępu do systemów informatycznych

Uprawnienia w ramach systemów informatycznych są nadawane zgodnie z zasadą wiedzy koniecznej, wdrożono politykę haseł.

Bezpieczeństwo techniczne, konserwacja i testowanie sprzętu

System informatyczny służący do przetwarzania danych osobowych jest zabezpieczony przed awariami zasilania.

Konserwacja sprzętu i oprogramowania jest zgodna z zaleceniami dostawcy.

Zabezpieczenia serwerowni odpowiadają aktualnym standardom bezpieczeństwa.

Ciągłość działania

Wdrożono odpowiednie mechanizmy monitorowania i wykrywania zdarzeń, które mogą wpływać na bezpieczeństwo informacji i ciągłość działania.

Procesor jest w stanie szybko przywrócić dostępność i dostęp do danych osobowych w przypadku incydentu fizycznego lub technicznego.

Procesor wdrożył zasady tworzenia kopii zapasowych, obejmujące ich odpowiedni zakres, częstotliwość i testowanie.

Procesor wdrożył procedury odzyskiwania i testowania po awarii.

Pozostałe wymogi RODO

Procesor wdraża nowe rozwiązania zgodnie z zasadą *privacy by design*.

Procesor przetwarza dane zgodnie z zasadą *privacy by default*.

Procesor prowadzi inwentaryzację zasobów wykorzystywanych przy przetwarzaniu danych osobowych.

Procesor przeprowadził analizę ryzyka dla aktywów wykorzystywanych przy przetwarzaniu danych osobowych.

Procesor posiada środki umożliwiające realizację praw osób, których dane dotyczą, w szczególności prawa do przenoszenia danych, prawa do ograniczenia przetwarzania oraz prawa do bycia zapomnianym.

ZAŁĄCZNIK B

LISTA MOŻLIWYCH ODBIORCÓW DANYCH OSOBOWYCH

1. Stripe Payments Europe, Limited The One Building 1 Grand Canal Street Lower Dublin 2 Co. Dublin Ireland
2. OVH Sp. z o.o. ul. Swobodna 1 50-088 Wrocław NIP: 8992520556 REGON: 933029040
3. Amazon Web Services EMEA SARL
38 Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luksemburg R.C.S. Luxembourg: B186284, numer rejestracji dla celów VAT w Polsce: NIP 1080022032
4. Google Ireland Ltd
Gordon House Barrow Street Dublin 4, D04E5W5 Ireland
5. Slack Technologies, LLC
500 Howard St San Francisco, CA 94105 United States
6. podmioty świadczące usługi wsparcia technicznego i bezpieczeństwa informatycznego, w tym usługi audytów bezpieczeństwa systemów informatycznych;
7. podmioty świadczące usługi biura rachunkowego, usługi audytowe i usługi prawne;
8. spółki powiązane Procesora;
9. operatorzy portali społecznościowych;
10. inne podmioty współpracujące z Procesorem na podstawie umów cywilnoprawnych, wspierające jego bieżącą działalność, w tym dostawca oprogramowania do wystawiania faktur, dostawca usług mailingowych.