

Regulamin świadczenia usług ` Serwisant Online `

- [1. Postanowienia ogólne](#)
- [2. Definicje](#)
- [3. Prawa autorskie](#)
- [4. Zakres świadczonych przez Serwis usług](#)
- [5. Dostęp do Serwisu i rejestracja Użytkownika](#)
- [6. Okres świadczenia usług](#)
- [7. Odpłatność za usługę](#)
- [8. Dane Użytkownika i ich ochrona](#)
- [9. Odpowiedzialność Operatora i proces reklamacyjny](#)
- [10. Świadczenie usług przez podmioty trzecie w obrębie oferty \[serwisant-online.pl\]\(http://serwisant-online.pl\)](#)
- [11. Zmiana Regulaminu](#)
- [12. Daty publikacji i obowiązywania](#)

1. Postanowienia ogólne

1.1 Niniejszy Regulamin określa warunki świadczenia usług za pomocą Serwisu serwisant-online.pl.

1.2 Regulamin obowiązuje od chwili rejestracji w Serwisie i jego akceptacji przez Użytkownika

1.3 Zawarcie umowy na świadczenie usług opisanych w Regulaminie następuje pod warunkiem rejestracji w Serwisie oraz zapoznaniu się i akceptacji treści niniejszego Regulaminu.

1.4 Regulamin jest udostępniony Użytkownikom nieodpłatnie za pośrednictwem Serwisu, a także w formie trwałej, pocztą elektroniczną (e-mail) w liście potwierdzającym rejestrację w Serwisie.

2. Definicje

Ilekoć w Regulaminie jest mowa o:

- *Regulaminie* – rozumie się przez to niniejszy Regulamin.
- *Serwisie* – rozumie się przez to Serwis internetowy dostępny pod adresem URL <https://serwisant-online.pl>, umożliwiający korzystanie z usług, o których mowa w punkcie 4.
- *API* – rozumie się przez to dostęp do Serwisu pozwalający na używanie go w trybie bezpośredniego połączenia pomiędzy Serwisem a inną aplikacją, bez pośrednictwa oryginalnego interfejsu.
- *Operatorze* – rozumie się przez to Sugar Mice Software, Arkadiusz Kuryłowicz z siedzibą w Bielsku-Białej, ul. Lajkonika 7/36, NIP: 547-182-42-23, REGON: 240965390.
- *Użytkowniku* – rozumie się przez to korzystającą z Serwisu osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nie mającą osobowości prawnej, utworzoną zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- *Cenniku* – rozumie się przez to publikowaną na stronie głównej Serwisu informację, w której Operator określił warunki i wysokość odpłatności za usługi Serwisu; zmiana Cennika nie oznacza zmiany Regulaminu.
- *Okresie abonamentowym* – rozumie się przez to odpłatne otwarcie przez Operatora dostępu do Aplikacji na kolejny miesiąc lub wielokrotność kolejnych miesięcy, zgodnie z aktualną ofertą i Cennikiem.

3. Prawa autorskie

3.1. Wyłączne prawa autorskie do Serwisu serwisant-online.pl należą do Operatora. Prawa autorskie związane z Serwisem serwisant-online.pl podlegają ochronie Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r. (Dz. U. z 1994r. nr 24, Poz.83 ze zm.).

3.2. Nie jest dozwolone korzystanie z API serwisant-online.pl przez podmioty trzecie, w celu świadczenia usług płatnych lub darmowych bez zawiązania z Operatorem osobnej umowy.

4. Zakres świadczonych przez Serwis usług

4.1. Operator zobowiązuje się świadczyć na rzecz Użytkownika następujące usługi, zgodnie z Cennikiem oraz wybranym przez Użytkownika wariantem cenowym:

- a. moduł bazy klientów;

- b. moduł bazy i obsługi zleceń serwisowych;
- c. moduł bazy i obsługi zadań;
- d. moduł bazy i obsługi magazynu;
- e. moduł udostępniający aplikację dla klientów przez internet;
- f. API.

4.2. Operator zastrzega sobie możliwość zmiany w dowolnej chwili funkcjonalności Serwisu rozbudowując go o nowe funkcje i udogodnienia dla klientów, jak i zmiany w istniejącej funkcjonalności.

4.3. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany zakresu świadczonych usług oraz dodawania i usuwania usług.

4.4. Użytkownik może zmienić w dowolnym momencie wariant cenowy usługi zgodnie z obowiązującym na chwilę zmiany Cennikiem, przy czym taka zmiana jest możliwa jeśli zakres funkcjonalny i parametry nowego wariantu są takie same lub przewyższają zakres funkcjonalny i parametry wariantu aktualnego, za wyjątkiem sytuacji opisanej w pkt. 6.3.

5. Dostęp do Serwisu i rejestracja Użytkownika

5.1. Operator świadczy usługi poprzez Serwis za pomocą sieci Internet.

5.2. Użytkownik może korzystać z wszystkich usług Serwisu za pomocą dowolnego komputera lub innego urządzenia w dowolny sposób połączonego z Internetem, wyposażonego w przeglądarkę WWW *Chrome*¹ w wersji co najmniej 39 lub w przeglądarkę o takich samych lub lepszych parametrach.

5.3. Użytkownik, rozpoczynając pracę w Serwisie, musi się zarejestrować zgodnie z poleceniami Serwisu oraz zaakceptować Regulamin.

5.4. Aby Serwis mógł funkcjonować prawidłowo, Użytkownik powinien wprowadzić dane zgodne ze stanem faktycznym i prawnym.

5.5. Aby zapewnić prawidłowe rozliczenia pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem, Użytkownik obowiązany jest przed dokonaniem płatności za pierwszy Okres abonamentowy, podać zgodne z prawdą następujące dane: imię, nazwisko,

¹ <https://www.google.com/chrome/browser>

nazwę firmy, adres zamieszkania, adres siedziby firmy (ulicę, numer, kod, miejscowość), NIP, adres poczty elektronicznej (e-mail).

5.6. W przypadku zmiany jakiegokolwiek z danych, o których mowa w pkt. 5.5, Użytkownik obowiązany jest do niezwłocznego wprowadzenia zmian w części Serwisu opisanej jako 'Dane firmy'.

5.7. Podczas rejestracji Użytkownik wprowadza wymyślone przez siebie i znane tylko sobie: identyfikator i hasło, podaje adres poczty elektronicznej (e-mail) oraz imię i nazwisko osoby do której będzie należał identyfikator.

5.8.1 Identyfikator musi zawierać co najmniej 3 znaki.

5.8.2 Hasło musi zawierać co najmniej 6 znaków,

5.8.3 W przypadku zapomnienia hasła Użytkownik otrzymuje możliwość skorzystania z funkcji Serwisu 'odzyskaj hasło'. Użytkownik zobowiązany jest do postępowania zgodnie z instrukcjami zawartymi w Serwisie.

5.8.4 W przypadku braku możliwości wysłania e-mail podczas procesu opisanego w punkcie 5.8.3 (np. adres poczty elektronicznej e-mail podany podczas rejestracji nie istnieje) Użytkownik, w celu odzyskania dostępu do Serwisu powinien przesłać na adres Operatora kopie dokumentów rejestrowych firmy na którą zarejestrowano Aplikację wraz z oświadczeniem o braku dostępu do Aplikacji i braku możliwości skorzystania ze wspomnianego na początku procesu.

5.8. Nie jest dozwolone udostępnianie własnego identyfikatora i hasła innym osobom lub podmiotom. Identyfikatora używać może wyłącznie osoba dla której został on utworzony.

6. Okres świadczenia usług

6.1. Za dzień rejestracji uznaje się dzień, w którym zgodnie ze wskazówkami umieszczonymi na stronie internetowej serwisant-online.pl, Użytkownik dokona rejestracji w serwisie, zaakceptuje regulamin korzystania z serwisu oraz dokona aktywacji konta linkiem aktywacyjnym wysłanym pocztą elektroniczną (e-mail) na adres podany podczas rejestracji.

6.2. Od dnia zarejestrowania się, Użytkownik może otrzymać przez pewien czas bezpłatny dostęp do Aplikacji zgodnie z aktualną ofertą i z Cennikiem. Po tym

czasie Użytkownik zobowiązany jest do uiszczania opłat za korzystanie z Serwisu według Cennika.

6.3. W razie niedokonania płatności o której mowa w pkt. 6.2 Użytkownik zachowuje prawo do zmiany wariantu cenowego usług, na te o których mowa w pkt. 4.1 i opisanych w Cenniku jako bezpłatne.

6.4. Nieopłacenie kolejnego Okresu abonamentowego lub brak woli zmiany wariantu cenowego o którym mowa w pkt. 6.3 oznacza rezygnację z usług, przy czym Użytkownik zachowuje prawo do bezpłatnego dostępu do danych zgromadzonych w Aplikacji bez możliwości ich zmiany lub dodania nowych (tryb `tylko do odczytu`) przez okres czasu odpowiadający retencji danych i opisany w pkt. 8.10.

6.5. Zaprzestanie świadczenia usług przez Operatora może nastąpić w następujących przypadkach:

6.5.1 rezygnacji przez Użytkownika,

6.5.2 śmierci Użytkownika,

6.5.3 ustania bytu prawnego Użytkownika,

6.5.4 nieuiszczenia przez Użytkownika należności w terminie wyznaczonym zgodnie z pkt. 7,

6.5.5 zapomnienia przez Użytkownika hasła oraz nieskorzystaniu z procedur opisanych w pkt. 5.8.3 i 5.8.4, co powoduje utratę dostępu do danych,

6.5.6 niezaakceptowania regulaminu serwisu.

6.6. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia umowy lub zaprzestania świadczenia usług w trybie natychmiastowym, jeśli Użytkownik:

6.6.1 umyślnie narusza postanowienia Regulaminu,

6.6.2 dopuszcza się działań zmierzających do naruszenia bezpieczeństwa danych znajdujących się w Serwisie lub podejmuje nieuprawnioną próbę dostępu do Serwisu, w tym narusza pkt. 5.8 co klasyfikowane jest jako nieuprawniony dostęp do systemu,

- 6.6.3 dokonuje czynności niezgodnych z prawem,
- 6.6.4 działa na szkodę Operatora,
- 6.6.5 podał nieprawdziwe dane,
- 6.6.6 w wypadku określonym w pkt. 11.4,
- 6.6.7 nie przekazania Operatorowi w terminie 14 dni od daty rejestracji umowy o której mowa w pkt. 8.3,
- 6.6.8 w innych szczególnie uzasadnionych wypadkach.

W takich przypadkach Użytkownikowi nie należą się żadne roszczenia od Operatora, a Operator ma prawo do całkowitego zablokowania dostępu do konta Użytkownika nawet za okresy, za które Użytkownik dokonał opłat.

6.7. W przypadku określonym w pkt. 6.5.2., następcy prawni powinni zgłosić ten fakt Operatorowi, a w przypadku określonym w pkt. 6.5.3. powiadomić powinien Użytkownik.

6.8 Wznowienie usługi jest możliwe w przypadku rezygnacji z powodów opisanych w:

- pkt. 6.5.4 i może nastąpić w dowolnym momencie w terminie nie przekraczającym czasu retencji danych opisanym w pkt. 8.10,
- pkt. 6.5.5 i może nastąpić w momencie dopełnienia procedur opisanych w pkt. 5.8.3 lub 5.8.4,
- pkt. 6.5.6 lub 6.6.6 i może nastąpić w momencie akceptacji Regulaminu,
- pkt. 6.6.5 i może nastąpić w momencie aktualizacji danych oraz potwierdzeniu ich zgodności przez Operatora.

7. Odpłatność za usługę

7.1. Korzystanie z pełnego zakresu usług Serwisu jest odpłatne, na zasadach określonych w Cenniku.

7.2. Zakres usług, świadczonych bezpłatnie określony jest w Cenniku. W zakres usług bezpłatnych wlicza się również sytuacja opisana w pkt. 6.4.

7.3. Użytkownik wnosi opłatę za usługę po otrzymaniu monitu o zapłacie w transakcyjnej części Serwisu lub pocztą elektroniczną na rachunek bankowy Operatora.

7.4. Datą zapłaty jest zawsze data uznania rachunku bankowego Operatora pełną kwotą wynagrodzenia. Wszelkie dodatkowe opłaty związane z dokonaniem płatności, w tym opłaty bankowe, pocztowe, prowizje serwisów transakcyjnych, obciążają Użytkownika.

7.5. Opłatę należy uiszczać zgodnie z Cennikiem za wybraną ilość miesięcy, nie więcej jednak niż 12.

7.6. Opłatę za otwarcie Okresu abonamentowego należy uiszczać z góry na podstawie otrzymanej faktury Pro-forma.

7.7. Operator w ciągu 7 dni od wpłynięcia zapłaty na konto przekaże Użytkownikowi drogą elektroniczną fakturę VAT.

7.8 Użytkownik udziela Operatorowi zgody na przekazywanie faktur drogą elektroniczną poprzez wysyłanie ich na wskazany adres poczty elektronicznej e-mail lub udostępnianie ich w części transakcyjnej Serwisu.

7.9 W przypadku zmiany wariantu cenowego usługi w trakcie Okresu abonamentowego, cena nowego wariantu ulega pomniejszeniu o wartość Okresu abonamentowego odpowiadającego ilości miesięcy pozostałych w wariantcie aktualnym, zaokrąglonym w dół do pełnego miesiąca.

8. Dane Użytkownika i ich ochrona

8.1. Użytkownik oświadcza, że jest administratorem danych osobowych, w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002, Nr 101, poz. 926 j.t. ze zm., zwanej dalej „Ustawą”), w odniesieniu do następujących danych osobowych klientów Użytkownika przekazywanych Operatorowi zgodnie z niniejszym Regulaminem:

- imię i nazwisko klienta, firma klienta,
- dane adresowe klienta: adres zamieszkania lub pobytu,
- numer ewidencyjny PESEL,
- NIP,
- adres poczty elektronicznej e-mail,

- numer telefonu.

8.2. Użytkownik oświadcza, że jest uprawniony do przetwarzania w/w danych i powierzania ich przetwarzania podmiotom trzecim oraz jest uprawniony do wysyłania korespondencji elektronicznej e-mail oraz SMS na adresy poczty elektronicznej lub numery telefonów klientów.

8.3. Zgodnie z art. 31 Ustawy Użytkownik powierza Operatorowi do przetwarzania dane osobowe, o których mowa w pkt. 8.1, wyłącznie w celu wykonywania usług określonych w pkt 4. Regulaminu i w zakresie niezbędnym do ich wykonania co potwierdzi sporządzoną w formie pisemnej i wysłaną na adres korespondencyjny Operatora `Umową powierzenia przetwarzania danych osobowych`. W celu zagwarantowania prawidłowej realizacji usługi Operator jest uprawniony do przekazania danych podwykonawcom.

8.4. Użytkownik upoważnia Operatora do wydawania osobom biorącym udział w przetwarzaniu danych osobowych, o których mowa w pkt. 8.1, imiennych upoważnień do przetwarzania danych osobowych.

8.5. Operator zobowiązuje się do przetwarzania danych osobowych, o których mowa w pkt. 8.1 oraz pkt. 8.8 zgodnie z Ustawą oraz Regulaminem. Operator oświadcza, że zapewnia ochronę danych osobowych wymaganą przez obowiązujące przepisy prawa. Na ochronę składają się w szczególności:

8.5.1. System bezpieczeństwa transmisji danych – dane Użytkownika szyfrowane są przy użyciu co najmniej 128-bitowego klucza SSL (Secure Socket Layer) i praktycznie nie mogą być przechwycone i rozszyfrowane przez niepowołane osoby.

8.5.2. System kontroli dostępu do danych – tylko Użytkownik ma dostęp do swoich danych, za pomocą wymyślonego przez siebie hasła, o którym mowa w pkt. 5.7.

8.5.3. System fizycznego bezpieczeństwa – budynek i urządzenia, gdzie będą przechowywane dane Użytkownika, są stale monitorowane na wypadek kradzieży, pożaru, czy innych zdarzeń, które mogłyby zagrozić bezpieczeństwu danych.

8.6. Dane Użytkownika, wprowadzane do Serwisu, stanowią własność Użytkownika.

8.7. Operator nie odpowiada za treść danych wprowadzanych przez Użytkownika.

8.8. Operator zobowiązuje się nie przekazywać danych Użytkownika osobom trzecim.

8.9. W razie rezygnacji z usług, dane Użytkownika zgromadzone w Serwisie będą przechowywane przez okres maksymalnie 12 miesięcy od dnia rezygnacji, zaś przesłane przez Użytkownika pliki przez okres maksymalnie 2 miesięcy od dnia rezygnacji. Po tym czasie Operator ma prawo do permanentnego usunięcia danych lub plików zgromadzonych przez Użytkownika, zaś Użytkownik oświadcza, że nie będzie zgłaszał żadnych roszczeń dotyczących usuniętych danych i plików.

8.10. Zatwierdzając postanowienia Regulaminu, Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych przez Sugar Mice Software, Arkadiusz Kuryłowicz z siedzibą w Bielsku-Białej przy ul. Lajkonika 7/36 w celu założenia konta na serwisie serwisant-online.pl, korzystania z programu Serwisant Online, również w zakresie dokonywania płatności za usługę za pośrednictwem wyspecjalizowanych serwisów internetowych. Zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych, każdy Użytkownik ma prawo wglądu do swoich danych, ich poprawiania, zarządzania, zaprzestania przetwarzania oraz zażądania ich usunięcia. Podanie danych jest dobrowolne, ale brak zgody uniemożliwia założenie konta i korzystanie z serwisu serwisant-online.pl.

9. Odpowiedzialność Operatora i proces reklamacyjny

9.1. Operator podejmuje wszelkie starania, aby zapewnić prawidłowe funkcjonowanie Serwisu pod względem technicznym.

9.2. Jeżeli zaistnieje konieczność czasowego odłączenia dostępu do pewnych lub wszystkich elementów usługi, Użytkownik zostanie o tym poinformowany z odpowiednim wyprzedzeniem.

9.3 Użytkownik może dokonać samodzielnej konfiguracji usługi w zakresie określonym w jej specyfikacji i dokumentacji, w szczególności w zakresie wprowadzenia logiki działania Serwisu innej niż standardowa. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia spowodowane zmianą konfiguracji.

9.4. Operator podejmuje wszelkie starania, aby zapewnić prawidłowe funkcjonowanie Serwisu pod względem formalnym i prawnym.

9.5. Operator podejmuje wszelkie środki, o których mowa w pkt. 8.5., w celu ochrony danych Użytkownika oraz dodatkowo zapewnia kopie zapasowe, z której przywracane są dane w przypadku awarii, według stanu nie późniejszego niż 48 godzin przed awarią.

9.6. Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności w związku z niewłaściwym korzystaniem przez Użytkownika z Serwisu oraz nieprawidłowym funkcjonowaniem sprzętu komputerowego, oprogramowania komputerowego czy też systemu łączności, za pomocą których Użytkownik łączy się z Serwisem.

9.7 Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za usługi świadczone w obrębie Serwisu przez podmioty trzecie. Odpowiedzialność za te usługi spoczywa na podmiotach świadczących usługi zgodnie z osobnymi regulaminami usług.

9.8. Operator ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą względem Użytkownika wyłącznie w zakresie strat rzeczywiście poniesionych przez Użytkownika, w szczególności Operator nie ponosi odpowiedzialności za utracone przez Użytkownika korzyści. Wysokość roszczenia Użytkownika nie może przekraczać kwoty Okresu abonamentowego, który jest przedmiotem roszczenia. Ograniczenia te nie dotyczą Konsumenta.

9.9. Reklamacje związane z użytkowaniem Serwisu można zgłaszać pocztą elektroniczną na adres reklamacje@serwisant-online.pl Reklamacje powinny określać:

- Użytkownika, w sposób umożliwiający jego identyfikację,
- nazwę i typ usługi, której reklamacja dotyczy,
- przedmiot reklamacji,
- okoliczności uzasadniające reklamację.

Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni od daty doreczenia.

9.10. Do umów pomiędzy Użytkownikiem, a Operatorem zastosowanie ma prawo polskie. Wszelkie spory mogące wyniknąć z umów pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem, dotyczących świadczenia usług, którym nie uda się zapobiec w drodze postępowania reklamacyjnego, rozstrzygane będą przez sąd powszechny, właściwy dla siedziby Operatora. Powyższe wskazanie właściwości sądu nie ma zastosowania do Użytkowników będących konsumentami.

10. Świadczenie usług przez podmioty trzecie w obrębie oferty serwisant-online.pl

Korzystanie z wszelkich usług dodatkowych świadczonych przez Operatora i podmioty zewnętrzne dostępne w serwisie serwisant-online.pl następuje na zasadach określonych w regulaminach tych usług po zaakceptowaniu ich regulaminów. W niektórych przypadkach wymagane będzie od Użytkowników zawarcie umowy na świadczenie usług.

11. Zmiana Regulaminu

11.1. Operator zastrzega sobie prawo do możliwości zmiany Regulaminu.

11.2. Zmiana Regulaminu może nastąpić w szczególności w wypadku:

- 11.2.1. zmian technologicznych lub organizacyjnych w działaniu Serwisu,
- 11.2.2. konieczności dostosowania działania Serwisu i zapisów Regulaminu do nowych przepisów prawa,
- 11.2.3. zmian funkcjonalności Serwisu, zmian zakresu świadczonych usług,
- 11.2.4. w innych uzasadnionych przypadkach.

11.3. O zamiarze zmiany Regulaminu Operator zawiadamia Użytkownika udostępniając treść nowego Regulaminu na internetowych stronach Serwisu.

11.4. Każdorazowa zmiana regulaminu wchodzi w życie w momencie akceptacji przez Użytkownika, która następuje po zalogowaniu do Serwisu.

12. Daty publikacji i obowiązywania

12.1. Regulamin opublikowany dnia 11 stycznia 2015 r.

12.2. Regulamin wchodzi w życie 1 lutego 2015 po 21 dniach od publikacji.