



# Regulamin usługi IAI-Shop.com

Obowiązujący od dnia 1 lipca 2009r.

## §1 - Definicje

1. **Operator** – IAI Spółka Akcyjna (NIP: PL-852-247-09-67) wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000325245, z siedzibą w Szczecinie (70-101) przy ulicy Madalińskiego 8
2. **Klient** - osoba prawna, fizyczna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, posiadająca zdolność do zaciągania we własnym imieniu zobowiązań oraz nabywania praw.
3. **Usługa** - Usługa IAI-Shop.com pozwalająca na prowadzenie stron internetowych umożliwiających sprzedaż produktów (sklepów internetowych).
4. **Usługa operatora** - wskazana w treści Regulaminu usługa IAI-Shop.com, której wykonawcą jest Operator.
5. **Regulamin** - niniejszy Regulamin usługi IAI-Shop.com.
6. **Limit ruchu** - wyznaczony przez Operatora i zawarty w specyfikacji Usługi limit ruchu serwera wirtualnego danego Klienta. W skład limitowanego ruchu wchodzi wyłącznie dane pobrane z serwera WWW, obliczane na podstawie dziennika zdarzeń serwera WWW.
7. **Oplata abonamentowa** - uiszczane z góry przez Klienta wynagrodzenie za Usługi świadczone w pewnym okresie, wymienione w regulaminie i cenniku w pozycji "opłaty abonamentowe".
8. **Oplata aktywacyjna** - uiszczane z góry przez Klienta wynagrodzenie za Aktywację usługi, wymienione w regulaminie i cenniku w pozycji "opłata aktywacyjna".
9. **Oplata dodatkowa** - uiszczana doraźnie opłata za usługi wymienione w cenniku w pozycji "opłaty dodatkowe", naliczana na życzenie Klienta lub automatycznie, po przekroczeniu ograniczeń ilościowych Usługi.
10. **Osoba trzecia** - osoba prawna, fizyczna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której działanie, usługa lub pośrednictwo jest niezbędne w celu skorzystania z Usług Operatora.
11. **Domena** - unikalny w skali sieci Internet ciąg znaków alfanumerycznych identyfikujących stronę internetową.
12. **Aktywacja (usługi)** - udostępnienie Klientowi funkcjonalności i zasobów oferowanych przez daną Usługę.
13. **Cennik (usługi)** - Wykaz szczegółowych świadczeń wraz z ich cenami obejmujących opłaty administracyjne, abonamentowe, serwisowe i dopłaty udostępniony na stronie internetowej Operatora.
14. **Spam** - przesyłana pocztą elektroniczną, przez komunikaty informacja lub instalująca się na komputerze klienta sklep aplikacja, która nie była przedmiotem zamówienia adresata.
15. **Panel administracyjny** - narzędzie do zarządzania Usługą, wymagające przedstawienia danych uwierzytelniających.
16. **Dane uwierzytelniające** - dane (login i hasło) pozwalające na dostęp do Panelu administracyjnego przekazywane w procesie instalacji klientowi lub wygenerowane przez Klienta przy pomocy Panelu administracyjnego.
17. **Dane bilingowe** - dane firmy Klienta. Dane te muszą zostać potwierdzone przy pomocy kopii zgodnych z oryginałem aktualnych dokumentów rejestracyjnych firmy i przesłanych na adres Operatora. Dane bilingowe obejmują potwierdzenie rejestracji w Ewidencji Działalności Gospodarczej lub Krajowym Rejestrze Sądowym, potwierdzenie nadania numeru Regon i NIP.
18. **Maska sklepu** – interfejs dla klientów sklepu internetowego działającego w oparciu o IAI-Shop.com, zapewniający indywidualne cechy wizualne i nawigacyjne.
19. **Serwer dedykowany** – serwer będący własnością Operatora, zarządzany wyłącznie przez Operatora, którego zasoby sprzętowe wykorzystywane są wyłącznie przez Klienta, na którego przerzucany jest pełen koszt utrzymania.



20. **Wytyczne** – warunki brzegowe kierunkujące Operatora na etapie projektowania przy wdrożeniu Maski sklepu lub funkcji dodatkowych definiowane przez Klienta w formie pisemnej przed przystąpieniem do prac wdrożeniowych i nie modyfikowane na etapie wdrożenia.
21. **Komunikat** – wiadomość wysłana z Panelu administracyjnego przy pomocy specjalnego systemu do komunikacji między Klientem a Operatorem. Każdy komunikat oprócz treści opatrzony jest imieniem i nazwiskiem osoby wysyłającego go oraz datą i godziną jego wysłania. Komunikaty po wysłaniu nie mogą być modyfikowane.
22. **Aplikacje Pomocnicze** – dodatkowe programy instalowane poza Usługą zwiększające funkcjonalność systemu o niestandardowe funkcje. Podstawą korzystania z Aplikacji Pomocniczych jest posiadanie klucza licencyjnego dostępnego na zasadach opisanych w Cenniku.
23. **Saldo** – łączna wartość nieuregulowanych faktur vat oraz zrealizowanych prac serwisowych i opłat dodatkowych, które nie znalazły się na fakturach vat wystawianych przez Operatora.
24. **Tryb produkcyjny** – faza wywiązywania się Operatora ze świadczenia w pełni Usługi dla wybranej maski, dla której zostały zakończone wszystkie podstawowe czynności wdrożeniowe i jest naliczany abonament lub opłaty dodatkowe za utrzymanie dodatkowej maski sklepu.
25. **IAI-News** – system przekazywania informacji wszystkim Klientom korzystających z Usługi poprzez Panel administracyjny. Informacje przekazywane przez IAI-News mają taki sam charakter jak pisma papierowe, zwłaszcza w kwestii zawiadomienia z wyprzedzeniem o zmianach lub prowadzonych pracach.

## §2 - Przedmiot regulaminu i postanowienia wstępne

1. Postanowienia zawarte w niniejszym Regulaminie określają sposób korzystania z Usługi, zakres odpowiedzialności oraz wszelkie inne informacje o charakterze porządkowym.
2. Zapoznanie się z Regulaminem jako integralną częścią łączącej strony umowy jest niezbędne. Jakikolwiek zachowania Klienta i Operatora sprzeczne z treścią Regulaminu będą powodować skutki wynikające bezpośrednio z treści Regulaminu oraz z obowiązujących przepisów prawa.
3. Dokonanie pierwszej zapłaty za Usługę jest równoznaczne w skutkach z potwierdzeniem, iż Klient zapoznał się z treścią Regulaminu oraz akceptuje jego postanowienia. Dzień rejestracji Usługi w sieci Operatora należy traktować jako datę, od której do łączącej strony umowy zastosowanie mieć będą postanowienia Regulaminu.

## §3 - Sposób zawarcia umowy

1. O ile niniejszy Regulamin nie stanowi inaczej - rejestracja wszystkich typów Usług odbywa się przez interfejs znajdujący się na stronie internetowej Operatora lub Panel administracyjny. Usługi są aktywowane po uzyskaniu przez Operatora potwierdzenia dokonania wpłaty, na okres opłaconego okresu abonamentowego.
2. Klient, aktywując Usługę, oświadcza, iż nazwa tej Usługi i sprzedawane w sklepie produkty nie naruszają praw osób trzecich. Wszelkie spory na tym tle rozstrzygane są bez udziału Operatora. W razie poniesienia przez Operatora jakiegokolwiek szkody, spowodowanej użytkowaniem przez Klienta nazwy Usługi naruszającej prawa osób trzecich, Klient zobowiązuje się szkodę tę naprawić w pełnej wysokości.
3. Klient zobowiązany jest do wpisania prawidłowych danych kontaktowych (imię, nazwisko, adres, numer telefonu, dane bilingowe) podczas aktywacji Usługi. Wpisanie nieprawdziwych danych i tym samym naruszenie postanowień Regulaminu upoważnia Operatora do zaprzestania świadczenia Usługi, także po dokonaniu opłaty abonamentowej. Jeżeli fakt wpisania nieprawdziwych danych zostanie ujawniony po wniesieniu opłaty, Operator nie będzie miał obowiązku zwracać Klientowi uiszczonej opłaty aktywacyjnej, opłaty za stworzenie maski sklepu i opłaty abonamentowej za okres, w którym Usługi nie będą wykonywane. Opłata aktywacyjna, opłaty za stworzenie maski sklepu i za niewykorzystany okres abonamentowy zostanie potrącona z należnością Operatora wobec Klienta z tytułu kary umownej o charakterze gwarancyjnym za nienależyte wykonywanie zobowiązania, której wysokość stanowić będzie równowartość opłaty aktywacyjnej, opłaty za stworzenie maski sklepu i opłaty abonamentowej za niewykorzystany okres, w którym Usługa przy należyтым wykonywaniu przez Klienta jego zobowiązań byłaby przez Operatora wykonywana.
4. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy. W przypadku odmowy zawarcia umowy Klient nie zostanie obciążony żadnymi opłatami.



5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za problemy wynikające z opóźnień zawinionych przez osoby trzecie (banki, poczta, rejestratorzy domen itp.).
6. Wysokość kwoty pierwszej opłaty:
  - a. przy wdrożeniu STANDARD lub STANDARD-B2B jest sumą kwoty opłaty aktywacyjnej i opłaty abonamentowej obliczonej jak w §3 pkt. 7 naliczonej na dziesiąty dzień od momentu wystawienia faktury pro forma wystawianej przy zamówieniu Usługi.
  - b. przy wdrożeniach BASIC, BASIC-B2B, ADVANCED i SOPHISTICATED jest sumą kwoty opłaty aktywacyjnej i opłaty za wykonanie maski sklepu. Jeżeli Klient zleca przygotowanie projektu graficznego do wysokości pierwszej opłaty jest doliczany koszt stworzenia projektu. Po skończeniu prac przygotowujących sklep następuje aktywacja Usługi.
7. Podstawą do pełnego i nieograniczonego świadczenia Usługi jest Tryb produkcyjny.
  - a. Po zakończeniu prac wdrożeniowych, w szczególności po zakończeniu kodowania Maski sklepu według zatwierdzonego wcześniej projektu, jeżeli sklep może przyjmować zamówienia od klientów oraz zostały wykonane wszystkie uzgodnione wcześniej prace, które Operator zgodził się wykonać przed przejściem w Tryb Produkcyjny, sklep przechodzi w Tryb Produkcyjny.
  - b. Ewentualne drobne poprawki wizualne i naprawcze Maski wprowadzane są w ramach bieżących napraw w trakcie całego okresu świadczenia Usługi i nie są ograniczone czasowo.
  - c. W momencie przejścia w Tryb Produkcyjny wystawiana jest faktura vat w wysokości pierwszej opłaty abonamentowej. Jeżeli aktywacja usługi nie przypada na pierwszy dzień miesiąca, wysokość pierwszej opłaty abonamentowej będzie proporcjonalna do pozostałego okresu w miesiącu aktywacji, przy czym zostanie naliczona od razu opłata za kolejny okres abonamentowy.
  - d. Ponowne wykonywanie Maski sklepu lub zamówienie dla zamówionego sklepu STANDARD lub STANDARD-B2B indywidualnej Maski nie jest podstawą do zawieszenia Trybu produkcyjnego.
8. W przypadku zamówienia wdrożenia BASIC, BASIC-B2B, ADVANCED i SOPHISTICATED prace wykonywane są na podstawie przesłanych przez Klienta wytycznych.
  - a. Klient zobowiązany jest w terminie 30 dni od daty złożenia zamówienia, do przesłania Wytycznych.
  - b. Wytyczne muszą być zgodne z aktualną listą funkcji Usługi i odpowiednie do wybranego wariantu wdrożeniowego. Jeżeli Klient dostarcza wykonany samodzielnie projekt Maski jest on traktowany jak Wytyczne.
  - c. W przypadku nie przesłania Wytycznych w ciągu 30 dni od daty złożenia zamówienia, Operator, po wcześniejszym pisemnym wezwaniu, ma prawo odstąpić od świadczenia Usługi. Operator nie będzie miał obowiązku zwracać Klientowi uiszczonych opłaty aktywacyjnej, opłaty za stworzenie maski sklepu i opłaty abonamentowej za okres, w którym Usługi nie będą wykonywane. Opłata aktywacyjna, opłaty za stworzenie maski sklepu i za niewykorzystany okres abonamentowy zostanie potrącona z należnością Operatora wobec Klienta z tytułu kary umownej o charakterze gwarancyjnym za nienależyte wykonywanie zobowiązania, której wysokość stanowić będzie równowartość opłaty aktywacyjnej, opłaty za stworzenie maski sklepu i opłaty abonamentowej za niewykorzystany okres, w którym Usługa przy należytych wykonywaniu przez Klienta jego zobowiązań byłaby przez Operatora wykonywana.
9. Klient zobowiązany jest do dostarczenia poprawnie wypełnionego pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy na formularzu CV\3 wraz z kopią dokumentów rejestrowych firmy
  - a. przy wdrożeniu STANDARD lub STANDARD-B2B najpóźniej do ostatniego dnia opłaconego na pierwszej fakturze okresu abonamentowego. W przypadku niedostarczenia do tego dnia wymaganych dokumentów Operator ma prawo zablokowania sklepu i Panelu administracyjnego. W przypadku nie dostarczenia wymaganych dokumentów w terminie 30 dni od daty zablokowania sklepu, po wcześniejszym wezwaniu Klienta, Operator ma prawo odstąpić od świadczenia Usługi, bez okresu wypowiedzenia i nie domagając się opłat za okres wypowiedzenia.
  - b. przy wdrożeniach BASIC, ADVANCED i SOPHISTICATED przed przystąpieniem do kodowania Maski sklepu. W przypadku nie dostarczenia przed rozpoczęciem kodowania maski



sklepu wymaganych dokumentów prace wdrożeniowe zostają zawieszono. W przypadku nie dostarczenia wymaganych dokumentów w terminie 30 dni od daty zakończenia prac nad projektem Maski sklepu, po wcześniejszym wezwaniu Klienta, Operator ma prawo odstąpić od świadczenia Usług, bez okresu wypowiedzenia i nie domagając się opłat za okres wypowiedzenia, przy czym Operator nie ma obowiązku zwracania wpłaconej pierwszej opłaty.

10. W przypadku uzasadnionego ryzyka przekroczenia budżetu czasu na etapie kodowania, po przesłaniu Wytycznych operator ma prawo domagania się zmiany wariantu wdrożeniowego lub dostosowania Wytycznych do ograniczeń czasowych wybranej wersji wdrożenia zmiany wariantu wdrożeniowego lub naliczenia Opłaty dodatkowej w wysokości potrzebnej do wykonania zadania na zasadach takich samych jak w przypadku dodatkowych, indywidualnych prac serwisowych.
11. Jeżeli Operator i Klient nie podpisali umowy wdrożeniowej wskazujących zakres, koszt lub funkcjonalność wdrożenia, przyjmuje się, że wszelkie modyfikacje uzgodnione pomiędzy Operatorem i Klientem będą wprowadzane na zasadach ogólnych.

#### **§4 - Ochrona danych osobowych**

1. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych podanych podczas aktywacji Usługi w celach służących świadczeniu przez Operatora Usług oraz wystawienia dowodów księgowych.
2. Klient oświadcza, iż wie o swoim prawie do wglądu oraz poprawiania własnych danych osobowych.
3. Operator zobowiązuje się do przestrzegania tajemnicy związanej z danymi Klienta w tym danymi klientów sklepów internetowych Klienta i niedostępniania oraz do należytego zabezpieczenia tych informacji przed dostępem wszelkich osób nieuprawnionych. Operator nie może wykorzystywać tych danych w celach niezwiązanych ze świadczeniem Usługi. Przez świadczenie Usługi rozumie się również badania rynku i opracowań statystycznych na użytek Operatora.
4. O ile Klient nie zgłosi zastrzeżenia, Operator ma prawo do opublikowania podstawowych danych Klienta (nazwa firmy, adres strony internetowej) na liście referencyjnej Operatora. Na żądanie Klienta Operator zobowiązuje się niezwłocznie usunąć dane Klienta ze swojej listy referencyjnej.

#### **§5 - Dokumenty księgowe, stałość warunków**

1. Operator wystawi fakturę VAT w ciągu 7 dni od daty otrzymania wpłaty aktywacyjnej lub innej z tytułu innych opłat zawartych w Cenniku.
2. Kwota abonamentowa jest niepodzielna, tzn. że:
  - a. nie można wnieść opłaty za okres krótszy niż długość okresu abonamentowego dla danej usługi, z wyłączeniem sytuacji opisanego w §3 pkt. 7.
  - b. rezygnacja z Usługi przed upływem ważności abonamentu nie pociąga za sobą zwrotu niewykorzystanego opłaty abonamentowej.
3. Faktury VAT wystawiane są w postaci elektronicznej bez podpisu i wymieniane przez system EDI dostępny poprzez Panel administracyjny.
4. Duplikaty papierowe faktur będą wystawiane tylko po ich każdorazowym zamówieniu przez Panel administracyjny i ich przesłanie będzie wiązało się z naliczeniem opłaty za przesyłkę listową zgodną z Cennikiem.
5. Wykupienie klucza licencyjnego na Aplikację Pomocniczą gwarantuje stałość warunków w okresie obowiązywania klucza licencyjnego. Dotyczy to również sytuacji w której klucz licencyjny dawany jest za darmo.
6. Jeżeli Operator i Klient nie umówią się inaczej, Saldo dla klientów z Polski wynosi 5000zł, a dla klientów nie prowadzących firmy w Polsce 3000zł. Jeżeli Saldo osiągnie taką wartość, Operator ma prawo odmówić wykonywania Usługi lub przyjmowania dalszych prac serwisowych do czasu jego zmniejszenia poprzez spłatę całości lub części Salda. Sytuację taką stosuje się również gdy sklep nie znajduje się w Trybie Produkcyjnym oraz może być sumowane jeżeli jeden Klient posiada wiele paneli administracyjnych.



## §6 - Zmiany umowy

1. Regulamin stanowi integralną część łączącej strony Umowy od dnia wskazanego w §2 pkt 3, przez cały czas jej obowiązywania. Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmian wyłącznie w sytuacji, gdy zapisy Regulaminu pozostawiają taką możliwość i są podyktowane ważną przyczyną wskazaną w Regulaminie, np. obowiązkiem dostosowania treści Regulaminu do obowiązujących przepisów prawa. Za skuteczne poinformowanie o zmianie w Regulaminie lub Cenniku rozumie się publikację w systemie wiadomości IAI-News dostępnym z poziomu Panelu administracyjnego.
2. Operator będzie informował Klienta na stronie głównej Panelu administracyjnego, poprzez system IAI-News o wszelkich zmianach w Regulaminie, Cenniku oraz o dodaniu i modyfikacji działania istotnych elementów Usługi.
3. Operator w trakcie trwania umowy na prawo do wprowadzania niezbędnych zmian w Cenniku i Regulaminie.
  - a. Klient zostanie poinformowany o ewentualnie planowanej zmianie Cennika lub Regulaminu przynajmniej z wyprzedzeniem jednego okresu abonamentowego.
  - b. Klientowi przysługuje prawo do odmowy akceptacji nowego Cennika i Regulaminu, o ile jest on mniej korzystny. Brak akceptacji Cennika i Regulaminu w takim przypadku równoznaczny jest ze złożeniem wypowiedzenia. Klient ma prawo wskazania w tej sytuacji bardziej dogodnego okresu wypowiedzenia 2 lub 3 miesięcznego ze skutkiem na koniec miesiąca.
  - c. W przypadku złożenia wypowiedzenia, przed wejściem w życie nowego Cennika i Regulaminu, zastosowanie będzie miał Cennik i Regulamin obowiązujący w dniu złożenia wypowiedzenia.
4. Klient może zmieniać lub zlecać zmiany parametrów usługi przy pomocy Panelu administracyjnego.
5. Opłata dodatkowa nalicza jest za cały miesiąc, bez względu na okres pozostały do zakończenia opłaty abonamentowej.
6. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
7. W przypadku zwłoki z płatnością ponad 3 dni od wyznaczonego terminu płatności faktury, Operator ma prawo modyfikować warunki świadczenia usługi w zakresie:
  - a. w przypadku gdy termin płatności przekracza 3 dni – do wyświetlania przypomnienia o przekroczonym terminie płatności
  - b. w przypadku gdy termin płatności przekracza 7 dni – do ograniczenia funkcjonalności Panelu administracyjnego do wybranych przez Operatora funkcji, w szczególności umożliwiając dostęp do Komunikatów i IAI-News.
  - c. w przypadku gdy termin płatności przekracza 14 dni - do zablokowania wyświetlania strony sklepu – ograniczenia funkcjonalności Panelu administracyjnego i Maski sklepu do wybranych przez Operatora funkcji, w szczególności umożliwiając dostęp do Komunikatów i IAI-News.
  - d. w przypadku gdy termin płatności przekroczy 30 dni – do zaprzestania wywiązywania się z pozostałych usług świadczonych na rzecz Klienta, w szczególności wsparcia technicznego.
8. W przypadku zwłoki z płatnością ponad 30 dni jeżeli Klient posiada abonament ENTERPRISE+ lub CORPORATE, Operator ma prawo zdecydować o przeniesieniu sklepu na Serwer współdzielony i obniżyć abonament do wariantu ENTERPRISE i według niego rozliczać kolejne miesiące rozliczeniowe. W przypadku takiego przeniesienia Operator naliczy opłatę za taką pracę serwisową zgodną z Cennikiem. Ponowna chęć wynajęcia Serwera dedykowanego będzie realizowana na zasadach ogólnych.
9. Operator ma prawo do naliczania opłat dodatkowych w wysokości zgodnej z Cennikiem w przypadku gdy zostały zamówione usługi dodatkowe poprzez Panel administracyjny lub automatycznie gdy:
  - a. Przekroczony został limit usługi w zakresie ruchu lub ilości produktów
  - b. Nastąpiło usunięcie sklepu na skutek odstąpienia od umowy z powodu nieregulowania należności
  - c. Klient nie dotrzymał terminu wypowiedzenia
10. W przypadku zamówienia usług dodatkowych o charakterze cyklicznym takich jak serwer dedykowany, certyfikaty SSL, i inne podobne w sprzedaży których pośredniczy, Operator może przyjąć, że Klient oczekuje ich cyklicznego utrzymania. Jeżeli Klient nie zgłosi przynajmniej na 3 tygodnie przed zakończeniem okresu rozliczeniowego usługi dodatkowej, chęci rezygnacji z niej Operator przedłuży ważność usługi o jeden okres abonamentowy.
11. Za dzień wpłaty uznaje się dzień zaksięgowania przelewu na rachunku bankowym Operatora.



## §7 - Rozwiązanie umowy

- Umowa może zostać wypowiedziana przez Klienta z zachowaniem 2 miesięcznego okresu wypowiedzenia, a przez Operatora z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca. W przypadku niedotrzymania terminu wypowiedzenia, strona, która nie dotrzymała terminu wypowiedzenia zapłaci drugiej stronie karę umowną w wysokości najwyższej opłaty abonamentowej wniesionej podczas trwania umowy, za każdy miesiąc niedotrzymanego okresu wypowiedzenia.
- Rozwiązanie umowy musi nastąpić w formie pisemnej i przesłane drugiej stronie na adres siedziby, pod rygorem nieważności. W przypadku nieskutecznego doręczenia listem poleconym za datę złożenia wypowiedzenia umowy uznaje się datę wysłania wypowiedzenia.
- W okresie wypowiedzenia Klient nie może rezygnować z dodatkowych sklepów lub zmieniać planu taryfowego na tańszy. Wszelkie niezrealizowane prace zleczone przez Klienta, w przypadku ich niezakończenia przed końcem okresu wypowiedzenia, zostaną rozliczone tak jak by zostały wykonane w ostatnim miesiącu okresu wypowiedzenia.
- Operator zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy, jeżeli w sposób rażący zostaną naruszone postanowienia Regulaminu lub obowiązujących przepisów prawa, w szczególności Usługa będzie wykorzystywana niezgodnie ze swoim przeznaczeniem, w tym, jeżeli Klient będzie wysyłał spam, działał na szkodę Operatora lub wykorzystywał Usługę do celów niezgodnych z polskim prawem. W takiej sytuacji Operator nie będzie miał obowiązku zwracać uiszczonych opłaty abonamentowej za okres, w którym Usługi nie będą wykonywane. Opłata za niewykorzystany okres abonamentowy zostanie potrącona z należnością Operatora wobec Klienta z tytułu kary umownej o charakterze gwarancyjnym za nienależyte wykonywanie zobowiązania, której wysokość stanowić będzie równowartość opłaty abonamentowej za niewykorzystany okres, przez który Usługa przy należyтым wykonywaniu przez Klienta jego zobowiązań byłaby przez Operatora wykonywana.
- Po ustaniu umowy, Operator ma prawo wykasowania wszystkich danych Klienta, w tym baz danych, kont poczty elektronicznej, archiwum statystyk. Operator zastrzega prawo do niearchiwizowania danych wykasowanych po ustaniu umowy.
- W trakcie trwania okresu wypowiedzenia, Klient ma prawo do jego odwołania i kontynuowania korzystania z Usługi. W przypadku gdy wypowiedzenie nastąpiło w wyniku okoliczności opisanych w §6 pkt 2.b odwołanie wypowiedzenia oznacza akceptację nowego Cennika i Regulaminu.

## §8 - Warunki szczególne świadczenia usług Operatora

- Operator zobowiązuje się do stałego i nieprzerwanego świadczenia Usług, za które Klient uiszczył Opłatę abonamentową, o ile nie doszło do naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu i rozwiązania Umowy.
- Klient zobowiązuje się udostępniać przez cały czas trwania umowy, poprawne dane bilingowe. Jeżeli Klient zmieni dane bilingowe jest on zobowiązany powiadomić Operatora Komunikatem o zmianie danych i dostarczyć kopię dokumentów rejestrowych firmy potwierdzających dokonanie zmian. Nie wypełnienie tego obowiązku może skutkować natychmiastowym odstąpieniem Operatora od umowy i dochodzeniem należności jak w przypadku zerwania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
- Jeżeli zaistnieje konieczność czasowego odłączenia dostępu do pewnych elementów Usługi, Operator o ile jest to możliwe, zobowiązuje się do poinformowania o tym Klientów z odpowiednim wyprzedzeniem.
- Operator nie utrzymuje Usług wykorzystywanych niezgodnie ze swoim przeznaczeniem.
- W przypadku przekroczenia, w trakcie opłaconego okresu abonamentowego, wielkości limitu ruchu do sieci Internet lub przekroczenie ilości produktów, określonych w specyfikacji Usługi, zostanie naliczona opłata dodatkowa zgodna z cennikiem Usługi. Przez ilość produktów w okresie abonamentowym rozumie się maksymalną ilość nieskasowanych produktów w rozliczonym okresie abonamentowym.
- Z chwilą wygaśnięcia abonamentu, tracą jednocześnie ważność wszystkie konta e-mail i inne usługi cykliczne działające w domenie tej Usługi, niezależnie od długości opłaconego abonamentu.
- Opłata abonamentowa i opłaty dodatkowe naliczane są dla wszystkich sklepów łącznie. Opłata aktywacyjna naliczana jest przy aktywacji pierwszego sklepu. Przy aktywacji kolejnego sklepu naliczana jest opłata aktywacyjna za dodatkowy sklep zgodna z Cennikiem.



8. Opłata abonamentowa za Usługę jest wyłącznie wynagrodzeniem za jej użytkowanie. Nie obejmuje natomiast kosztów związanych z uzyskaniem dostępu do Usługi, opłat telekomunikacyjnych, zakupu sprzętu lub oprogramowania do korzystania z Usługi, zakupu własnej domeny, zaprojektowania stron WWW lub konfiguracji systemu komputerowego u Klienta.
9. Operator zobowiązany jest udzielać Klientowi informacji niezbędnych do prawidłowego korzystania z Usługi, świadczyć wsparcie techniczne.
  - a. Podstawową formą wsparcia technicznego są Komunikaty. Operator zobowiązuje się do przyjmowania przez całą dobę zgłoszeń poprzez Komunikaty oraz odpowiadania na nie tak szybko jak jest to możliwe na zasadach jednakowych dla wszystkich Klientów.
  - b. Z tytułu szkolenia, Operator ma prawo naliczyć opłatę za każdą rozpoczętą godzinę szkolenia zgodnie z Cennikiem.
  - c. Z tytułu szkoleń poza siedzibą Operatora, ma on prawo naliczenia opłat dodatkowej z tytułu zwrotu kosztów transportu, delegacji i noclegów wydelegowanego do szkolenia pracownika.
  - d. Operator ma prawo odmówić przeprowadzenia szkolenia poza swoją siedzibą bez podania przyczyny.
10. W celu sprawniejszego doradzania Klientom, Operator może udostępniać we wskazanych przez siebie, na zasadach jednakowych dla wszystkich Klientów.
  - a. Porady telefoniczne są bezpłatne.
  - b. Koszt połączenia telefonicznego pokrywa Klient. Operator nie ma obowiązku dzwonienia do Klienta w celu świadczenia usługi wsparcia technicznego.
  - c. Osoba prowadząca rozmowę telefoniczną ma prawo do odmówienia przyjęcia zgłoszenia usterki, zlecenia prac serwisowych lub zmian w parametrach usługi. Zgłoszenia takie powinny być przesyłane wyłącznie przez Komunikaty.
  - d. Osoba prowadząca rozmowę telefoniczną ma prawo do jej zakończenia w przypadku gdy uzna, że rozmowa telefoniczna trwa zbyt długo lub klient nadużywa telefonicznego wsparcia technicznego uniemożliwiając kontakt innych Klientów.
  - e. Osoba prowadząca rozmowę telefoniczną ma prawo odmówić bez podania przyczyny, przekazania rozmowy lub połączenia z innym, wskazanym przez Klienta pracownikiem Operatora.
11. Klient korzysta z wszelkich danych, informacji lub oprogramowania uzyskanych przy wykorzystaniu Usługi wyłącznie na swoje własne ryzyko.
12. Podstawowym narzędziem komunikacji Klienta i Operatora jest narzędzie umieszczone w Panelu administracyjnym zwane Komunikatami. Strony zobowiązują się do regularnego czytania i odpowiadania na wysyłane Komunikaty. Postanowienia zawarte w Komunikatach mają podobne właściwości jak pisma przesyłane listownie, z wyłączeniem sytuacji opisanej w §7 pkt. 2. Strony umowy uznają, że dostęp do systemu Komunikatów oznacza udzielenie pełnomocnictwa szczególnego udzielonego przez Operatora i Klienta dla osób kontaktujących się przy pomocy komunikatów, w zakresie zwykłego zarządu sklepem internetowym prowadzonym w ramach Usługi oraz modyfikowania parametrów usługi oraz zlecenia prac serwisowych. Strony będą dbały o to, aby każda osoba, której udzielają pełnomocnictwa miały niezależne konto w panelu administracyjnym i będą dbały o poufność przechowywanego przez siebie hasła. Cofnięcie pełnomocnictwa szczególnego musi skutkować usunięciem konta w panelu administracyjnym.
13. Klient ma prawo do zamawiania w oparciu o Panel administracyjny dodatkowych, indywidualnych prac serwisowych. Podczas wyceny o wykonywania zleceń obowiązują następujące zasady:
  - a. Cena zadania jest zależna od ilości godzin potrzebnych do jego wykonania i jest iloczynem ilości czasu i ceny jednostkowej wyszczególnionej w Cenniku.
  - b. Jeżeli Klient wielokrotnie zmienia koncepcję wizualną, Operator może zwiększyć czas potrzebny na wykonanie zadania o wielkość adekwatną do ilości wprowadzonych zmian.
  - c. Jeżeli Klient nie utrzymuje korespondencji z Operatorem w kwestii istotnej ze względu na wykonanie zadania przez ponad 30 dni, Operator ma prawo zamknąć zadanie i naliczyć na następnej fakturze kwotę proporcjonalną do faktycznie przepracowanego czasu przy tym zadaniu. Ponowna chęć realizacji zadania będzie realizowana na zasadach ogólnych.



- d. Ustalony zakres prac wpływa na czas wykonania zlecenia. Jeżeli Klient zmodyfikuje zatwierdzony przez Operatora zakres prac, wtedy Operator ma prawo do zmiany wysokości opłaty i terminu wykonania lub do wykonania zamówienia. W przypadku odmowy zmiany ceny i terminu Operator dokończy wykonanie zlecenia w oparciu o pierwotny zakres i harmonogram.
  - e. Operator wykonuje zleczone zadania odpowiadając za ich wykonaniu w stopniu takim samym jak za Usługę. Stwierdzone usterki techniczne Operator usunie na własny koszt w możliwie krótkim terminie.
  - f. Podawane przez Operatora terminy wykonania zadań mają charakter informacyjny i nie mogą podlegać reklamacjom. W przypadku znacznego przekroczenia planowanego terminu wykonania zadania, Klient może odstąpić od zamówienia usługi serwisowej, nie wpływając na pozostałe zobowiązania wynikające z tytułu Usługi.
  - g. Jeżeli konieczne jest testowanie i udokumentowanie dodatkowej funkcjonalności, w szczególności aplikacji pisanych na zamówienie Klienta, czas na testowanie i pisanie instrukcji lub dokumentacji, wlicza się do płatnego czasu wykonania zadania.
14. Klient nie może celowo zmniejszać ruchu generowanego przez Usługę poprzez umieszczanie zdjęć i elementów grafiki sklepu na serwerach innych niż zainstalowana jest Usługa, również sklepów innych klientów. Ograniczenie to nie dotyczy filmów i muzyki oraz pojedynczych plików o wielkości przekraczającej 2MB.
15. Operator ma prawo do umieszczenia w celach informacyjnych tekstu lub grafiki informującej o logotypie i nazwie Usługi w Masce sklepu i wystawianych przy pomocy Usługi aukcjach. Maksymalny rozmiar informacji nie może przekroczyć 97 na 26 pikseli i będzie statycznym tekstem lub grafiką wraz z odnośnikiem do strony firmowej Operatora. Operator nie ma obowiązku dostosowywania elementu informacyjnego do wyglądu pozostałych elementów Maski sklepu o ile element ten ma charakter standardowy, stosowany we wszystkich Maskach sklepów.

### **§9 - Odpowiedzialność Operatora**

1. Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Klientowi spowodowaną umyślnym niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług do wysokości abonamentu i opłat dodatkowych cyklicznych w miesiącu w którym wystąpiła szkoda, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług jest następstwem okoliczności, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.
2. W razie zawinionego braku ciągłości w dostarczaniu Usług, trwającego ponad 24 godziny, Operator zobowiązuje się do rekompensaty w postaci darmowego abonamentu na kolejny okres abonamentowy w wysokości 1 abonamentu na miesiąc w którym wystąpiła awaria Usługi Operatora o miesiąc za każde rozpoczęte 12 godzin przerwy ponad okres jednej doby.
  - a. Za zawiniony brak ciągłości w dostarczaniu Usługi nie uznaje się awarii jednego modułu Usługi, nie wpływającego na możliwość składania zamówień w sklepie internetowym.
  - b. Jeżeli o istnieniu awarii Maski sklepu Operator nie wiedział, a Klient w celu zwiększenia wysokości rekompensaty nie zgłosił jej występowania, Operator ma prawo do odmówienia uznania rekompensaty z tytułu zgłoszonej reklamacji.
  - c. Za brak ciągłości usługi nie uznaje się problemów wynikających z korzystania z Aplikacji Pomocniczych lub systemu e-mail.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku:
  - a. braku ciągłości świadczenia usługi niezawinionej przez Operatora,
  - b. nieprawidłowego użytkowania Usług,
  - c. podania nieprawdziwych lub niepełnych informacji przy aktywacji Usług,
  - d. naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu przez Klienta,
  - e. siły wyższej - kataklizmów (powódź, huragan itp.),
  - f. działania czynników i osób trzecich (awarie kabla, sprzętu lub oprogramowania w sieciach operatorów telekomunikacyjnych, komórkowych itp.), na które Operator nie miał wpływu oraz nie mógł im zapobiec,
  - g. posłużenia się danymi uwierzytelniającymi, przekazanymi Klientowi w celu dostępu do Usług,
  - h. celowego wyłączenia serwerów w trakcie trwania ataku hakerskiego,





- i. odrzucenia wysyłanych wiadomości e-mail przez serwery pocztowe inne niż Operatora np. na skutek działania filtrów, blokad lub awarii tych systemów.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu transmisji danych, jeśli:
  - a. nie jest inicjatorem transmisji,
  - b. nie wybiera odbiorcy danych oraz
  - c. nie usuwa albo nie modyfikuje danych będących przedmiotem transmisji.Wyłączenie odpowiedzialności obejmuje także automatyczne i krótkotrwałe pośrednie przechowywanie transmitowanych danych, jeżeli działanie to ma wyłącznie na celu przeprowadzenie transmisji, a dane nie są przechowywane dłużej, niż jest to w zwykłych warunkach konieczne dla zrealizowania transmisji.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu wszelkich prowizji naliczonych przez firmy trzecie, dla usług płatnych wykonywanych dla Klienta nie stanowiących bezpośrednio Usługi. Operator zobowiązany jest do dostarczenia stosownych poświadczeń, umożliwiających odzyskanie niesłusznie naliczonej przez firmę trzecią prowizji lub opłaty.
6. Operator nie ma obowiązku przeprowadzania szkolenia dla Klienta w zakresie Usługi lub innych czynności związanych z pracą z oprogramowaniem dostarczonym przez Operatora.
7. Operator nie ma obowiązku udzielania odpowiedzi w ramach świadczonego wsparcia technicznego o ile:
  - a. informacja na temat sposobu działania została dostarczona Klientowi wcześniej lub jest dostępna w postaci instrukcji, odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania, filmu instruktażowego lub prezentacji,
  - b. pytania są kierowane w innym języku niż język Polski lub nie są sformułowane w sposób czytelny,
  - c. pytania dotyczą działania innych programów niż dostarczane w ramach Usługi lub programów w innych wersjach niż oficjalnie wspierane przez Operatora,
  - d. odpowiedź wymaga przygotowania skomplikowanych badań lub opracowań narażających Operatora na nieuzasadnione wydatki,
  - e. pytanie zostało skierowane w innej postaci niż Komunikat, w szczególności w postaci e-maila lub zostało zadane przez osobę nie posiadającą dostępu do Panelu administracyjnego.
8. Operator ma prawo czasowego ograniczania działania modułów, udostępniania ich w wybranych godzinach lub wprowadzania ograniczeń na ilość jeżeli brak limitów mógłby wpłynąć negatywnie na ciągłość i stabilność świadczonych Usług.

## **§10 - Postępowanie reklamacyjne**

1. Szkada poniesiona przez Klienta, za którą Operator na podstawie powyższych postanowień może ponosić odpowiedzialność nie obejmuje ewentualnych utraconych przez Klienta korzyści.
2. Klient może dochodzić roszczeń wobec Operatora na drodze sądowej dopiero po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności na skutek wykasowania danych przez Klienta na skutek niepoprawnego wykorzystania dostarczonej Usługi.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych uwierzytelniających do zarządzania Usługą Operatora lub ich użycie przez nieuprawnioną osobę.
5. Operator nie ma obowiązku importowania danych z innych systemów komputerowych, jak i eksportowania danych na potrzeby wykorzystania w innych systemach komputerowych, z wyłączeniem sytuacji w której wykorzystuje się udostępnione narzędzia Usługi.
6. Operator nie ma obowiązku odrębnego informowania Klienta o wielkości Opłaty dodatkowej o ile jest to usługa widniejąca w Cenniku.
7. Jeżeli reklamowana jest ilość czasu przepracowanego na wykonanie płatnego zadania, podstawą do rozpatrzenia reklamacji jest zapis przebiegu wykonania zadania. Dziennik przebiegu wykonania zadania musi zawierać imię i nazwisko pracownika Operatora wykonującego zadanie, precyzyjny czas rozpoczęcia poszczególnych czynności, czas zakończenia, ilość jednostek czasu przepracowanych i krótki opis wykonanych czynności. Suma czasu poświęconego na wykonanie zadania równa jest sumie czasów poszczególnych czynności. Do czasu wykonania zadania Operator ma prawo doliczyć czas potrzebny na



- rozmowy osobiste lub telefoniczne z Klientem, czytanie obszernych specyfikacji przygotowanych przez Klienta, szukanie zdjęć, czcionek lub innych nie przesłanych przez Klienta a wymaganych do realizacji zadań plików, poprawianie tekstów zawierających błędy językowe.
8. Operator zobowiązuje się do przestrzegania polityki prywatności publikowanej na stronie internetowej Operatora.
  9. Reklamacja składana przez Abonenta w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług powinna zostać sporządzona w formie pisemnej oraz określać:
    - a. Klienta, w sposób umożliwiający jego identyfikację,
    - b. nazwę i typ Usługi, której reklamacja dotyczy,
    - c. przedmiot reklamacji,
    - d. okoliczności uzasadniające reklamację.
  10. Reklamacja winna zostać przesłana w nieprzekraczalnym terminie 30 dni od daty powstania szkody, pod adres Operatora, wskazany na stronie internetowej <http://www.iai-sa.com/contact.phtml>.
  11. Operator rozpatrzy Reklamację w terminie 14 dni od daty jej doręczenia, a następnie prześle Klientowi odpowiedź, wskazującą rozstrzygnięcie oraz jego uzasadnienie.

#### **§11 - Postanowienia końcowe**

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji na stronie internetowej Operatora i od tego dnia będzie miał zastosowanie do zawieranych z Operatorem Umów.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają postanowienia Kodeksu cywilnego i odpowiednich ustaw prawa polskiego.
3. Wszelkie powstałe spory, będą rozstrzygane przez sąd powszechny w Szczecinie.
4. Nieważność któregośkolwiek z postanowień Regulaminu, nie powoduje nieważności całego Regulaminu, lecz powoduje tylko uchylenie nieważnego postanowienia Regulaminu, w miejsce którego wejdą najbliższe intencjom stron, ważne postanowienia.

Regulamin przyjęto na posiedzeniu Zarządu IAI S.A. uchwałą nr PL/2/2009 z dnia 29 czerwca 2009r.