

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

Silenta jest oprogramowaniem typu *Customer Relationship Management* (CRM) udostępnianym w modelu *Software as a Service* (SaaS), w postaci spersonalizowanego serwisu subskrypcyjnego prowadzonego przez Usługodawcę pod adresem www.silenta.pl

Prosimy o uważne zapoznanie się z niniejszym Regulaminem ponieważ określa on prawa i obowiązki Usługodawcy i Klienta w związku ze świadczeniem usług drogą elektroniczną. Uzyskując dostęp do Usługi lub korzystając z niej bądź upoważniając lub zezwalając dowolnemu Użytkownikowi na dostęp lub korzystanie z Usługi, zgadzają się Państwo na przestrzeganie niniejszego Regulaminu. Jeżeli Klientem jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wszelkich czynności związanych z korzystaniem z Usługi oraz wykonywaniem praw i obowiązków tego podmiotu jako Użytkownika, może dokonać w jego imieniu wyłącznie osoba należycie do tego umocowana.

§ 1. DEFINICJE.

1. Aplikacja lub Usługa – oznacza oprogramowanie typu Customer Relationship Management (CRM) pod nazwą Silenta stworzone, udostępnione i prowadzone przez Usługodawcę w modelu Software as a Service (SaaS) w postaci spersonalizowanego serwisu subskrypcyjnego. Usługa ze względu na swoje właściwości (oprogramowanie typu CRM) nie jest przeznaczona dla konsumentów.
2. Aplikacja mobilna - oznacza aplikację będącą własnością Usługodawcy umożliwiającą rozszerzenie funkcjonalności Usługi poprzez umożliwienie dostępu do części funkcji Usługi za pośrednictwem urządzeń mobilnych (m.in. aplikacje na urządzenia z systemem iOS lub Android).
3. Błąd – oznacza powtarzalne funkcjonowanie Usługi w sposób, uniemożliwiający pełne wykorzystanie jej funkcjonalności.
4. Błąd Krytyczny – oznacza Błąd, który ma bezpośredni wpływ na obiektywnie najistotniejsze dla funkcjonowania Klienta procesy operacyjne, których przerwanie mogłoby spowodować powstanie odpowiedzialności odszkodowawczej Klienta w stosunku do jego Klientów lub odpowiedzialności karnej i karno-skarbowej w stosunku do organów państwowych.
5. Błąd Zwykły – oznacza Błąd inny niż Błąd Krytyczny.
6. Dokumentacja - oznacza udostępnione Klientowi przez Usługodawcę elektroniczne instrukcje korzystania z Usługi i materiały pomocnicze.
7. Dni Robocze – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
8. Formularz Rejestracji – interaktywny formularz dostępny na stronie www.silenta.pl przeznaczony do utworzenia profilu Usługobiorcy i zamówienia dostępu do Usługi.
9. Godzina Robocza – oznacza godzinę zegarową w przedziale od 8:00 do 16:00 w Dni Robocze w strefie czasowej UTC+01:00.
10. Klient lub Usługobiorca – oznacza podmiot korzystający z Usług świadczonych przez Usługodawcę drogą elektroniczną w ramach Aplikacji.

11. Kod Dostępu – oznacza login i hasło dostępu umożliwiające zalogowanie się przez Klienta do Aplikacji.
12. Konto – oznaczony indywidualną nazwą adres URL Platformy on-line wraz z loginem i hasłem przypisanym Usługobiorcy zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Usługodawcy, w którym gromadzone są dane podane przez Usługobiorcę, którego założenie wymaga wypełnienia przez Usługobiorcę Formularza Rejestracji.
13. Materiały – zdjęcia, teksty, grafiki, logotypy, kody źródłowe oraz pozostałe niewymienione materiały będące utworami w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 24 poz. 83 ze zm.), zamieszczone w Aplikacji i będące własnością Usługodawcy lub użyte przez Usługodawcę za zgodą osoby lub podmiotu trzeciego, któremu przysługują prawa własności intelektualnej do Materiałów.
14. Moment Uruchomienia Usługi – za moment uruchomienia usługi uważa się moment przesłania elektronicznie informacji Klientowi o Kodzie Dostępu do Usługi.
15. Opłata Abonamentowa (subskrypcyjna) – oznacza opłatę okresową (w zależności od wybranego planu subskrypcji) należną Usługodawcy od Klienta i uiszczaną przez Klienta za każdy rozpoczęty okres korzystania z Usługi.
16. Polityka prywatności – dokument określający zasady związane z przetwarzaniem danych osobowych przez Usługodawcę w ramach Aplikacji, będący spełnieniem przez niego obowiązku informacyjnego, o którym mowa w przepisach o ochronie danych osobowych dostępny na stronie www.silenta.pl
17. Regulamin – oznacza niniejszy Regulamin świadczenia usług o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144 poz. 1204 ze zm.).
18. Strona – oznacza Usługodawcę lub Klienta, w zależności od kontekstu, a Strony oznacza łącznie Usługodawcę i Klienta.
19. Umowa – oznacza umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną zawartą pomiędzy Usługodawcą, a Klientem na mocy której Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi na rzecz Klienta, a Klient zobowiązuje się do uiszczania wynagrodzenia.
20. Usługodawca – SILENTA spółka komandytowa z siedzibą pod adresem ul. Prusicka 24C, 55-100 Trzebnica, NIP: 9161821573
21. Użytkownik - oznacza osobę fizyczną upoważnioną przez Klienta do korzystania z Usługi, niezależnie od tego, czy osoba taka w danym momencie aktywnie korzysta z Usługi. Ustanowiona przez Klienta liczba Użytkowników mających dostęp do Aplikacji ma bezpośredni wpływ na wysokość Opłaty Abonamentowej.

§ 2. PRZEDMIOT UMOWY.

1. Świadczenie Usług przez Usługodawcę odbywa się na podstawie Umowy zawieranej pomiędzy Usługodawcą i Klientem.
2. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Usługodawcę na rzecz Klienta Usługi Silenta, która obejmuje zapewnienie dostępu do Usługi oraz jej wszystkich funkcjonalności jak również zapewnienie dostępności Usługi zgodnie z treścią § 9 „SLA” niniejszego Regulaminu.
3. Usługa będzie świadczona w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie.

4. Klient przyjmuje do wiadomości, iż prawo dostępu i korzystania z Usługi dotyczy wyłącznie dostępu i korzystania z Usługi poprzez Internet w modelu Software as a Service (Saas). W związku z powyższym w celu korzystania z Usługi Klient musi dysponować dostępem do Internetu oraz Urządzeniem obsługującym Aplikację.
5. Klient jest uprawniony do korzystania z Usługi wyłącznie w zakresie obsługi własnej działalności gospodarczej.

§ 3. ZAWARCIE UMOWY.

1. Zawarcie Umowy następuje w formie:
 - 1) dokumentowej (art. 772 k.c.) – poprzez wypełnienie przez Usługobiorcę Formularza Rejestracji i wymianę korespondencji e-mail między Stronami, w której doszło do złożenia zgodnych oświadczeń woli w tym przedmiocie;
 - 2) pisemnej – poprzez wypełnienie przez Usługobiorcę Formularza Rejestracji oraz podpisanie umowy o świadczenie usług w tradycyjnej formie pisemnej.
2. Niezależnie od formy zawarcia Umowy Strony przyjmują, że warunki świadczenia Usługi zostały określone w niniejszym Regulaminie, a zawierając Umowę, Klient zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu.
3. W przypadku Usług wykonanych na indywidualne zamówienie Klienta, warunki świadczenia Usług nadal podlegają postanowieniom Regulaminu z uwzględnieniem jednak modyfikacji wynikających z indywidualnych postanowień umowy.

§ 4. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG.

1. Warunkiem świadczenia Usługi jest zawarcie przez Strony Umowy o świadczenie usług oraz opłacenie subskrypcji.
2. Usługa będzie świadczona począwszy od Momentu Uruchomienia Usługi przy użyciu Kodu Dostępu.
3. Kod Dostępu zostanie przekazany pocztą elektroniczną na adres e-mail Klienta, wskazany na etapie zawarcia Umowy, niezwłocznie po opłaceniu subskrypcji.
4. Usługodawca zastrzega, że dostarczenie Kodu Dostępu może zostać przesunięte w czasie w przypadku wystąpienia zdarzeń mających charakter siły wyższej, przez które należy rozumieć nieuniknione, nadzwyczajne i pozostające poza kontrolą Stron okoliczności, których skutków nie można było uniknąć mimo podjęcia rozsądnych działań.
5. W okresie trwania subskrypcji i na zasadach opisanych w Regulaminie Usługodawca udostępni oraz będzie świadczył Usługę Klientowi.
6. Z zastrzeżeniem przestrzegania przez Klienta warunków Regulaminu oraz wyłącznie w okresie trwania subskrypcji Usługodawca udziela Klientowi ograniczonego, niewyłączonego, nieprzenoszalnego i odwołalnego prawa do korzystania z Usługi w celu administrowania wewnętrznymi procesami sprzedażowymi Klienta. Z wyjątkiem określonych powyżej praw użytkownik nie uzyskuje żadnych innych praw czy tytułów własności do Aplikacji.
7. Usługodawca dołoży starań, aby korzystanie z Usługi było możliwe dla Użytkowników wszystkich popularnych przeglądarek internetowych, systemów operacyjnych, typów komputerów oraz typów połączeń internetowych. Usługodawca nie gwarantuje jednak, że każda możliwa konfiguracja

sprzętowa umożliwi korzystanie z Usługi. Z zastrzeżeniem powyższego Usługodawca wskazuje, że minimalne wymagania techniczne umożliwiające Użytkownikowi korzystanie z Usługi to: posiadanie dostępu do Internetu oraz nowoczesna przeglądarka internetowa wspierająca HTML5, CSS3 i JavaScript.

8. Usługodawca dołoży starań, aby Usługa świadczona była na najwyższym poziomie, przy czym Usługodawca zastrzega sobie:

- 1) prawo czasowego zawieszenia świadczenia Usługi z przyczyn od Usługodawcy niezależnych;
- 2) prawo czasowego zawieszenia świadczenia Usługi w przypadku wystąpienia konieczności przeprowadzenia napraw lub konserwacji systemów informatycznych obsługujących Usługę lub w związku z koniecznością ich modernizacji lub rozbudowy. Usługodawca dołoży jednak starań, aby przerwy te miały miejsce w godzinach nocnych (czas środkowoeuropejski);
- 3) prawo usunięcia wszystkich treści znajdujących się na danym Koncie w przypadkach przewidzianych w przepisach prawa lub Regulaminie;

7. Usługodawca zastrzega, że nie świadczy usług archiwizacji danych ani usług polegających na wykonywaniu kopii zapasowych treści znajdujących się na danym Koncie. Usługodawca archiwizuje jedynie te dane i jedynie w takim zakresie w jakim jest do tego zobligowany przez postanowienia umowy lub powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

8. Usługobiorca zobowiązany jest do korzystania z Aplikacji w sposób zgodny z obowiązującym prawem, zasadami współżycia społecznego oraz dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw własności intelektualnej osób lub podmiotów trzecich.

9. Usługobiorca nie może podejmować działań, które mogłyby wpłynąć na prawidłowe działanie Aplikacji, w tym w szczególności nie może:

- 1) ingerować w treść i elementy graficzne Aplikacji,
- 2) obchodzić, usuwać, modyfikować, dezaktywować, osłabiać ani blokować żadnych zabezpieczeń Aplikacji,
- 3) zamieszczać w Aplikacji treści o charakterze bezprawnym,
- 4) wprowadzać do Aplikacji szkodliwych danych, w tym w szczególności złośliwego oprogramowania (wirusów, plików szpiegujących itp.) oraz używać programów typu „robot”, „spider” czy „scrapper” ani innych automatycznych środków służących uzyskaniu nieautoryzowanego dostępu do Usługi lub powiązanych z nią systemów lub sieci,
- 5) podejmować prób odszyfrowania, dekompilacji, odtworzenia kodu źródłowego, dezasemblacji, reprodukcji, kopiowania lub w inny sposób uzyskania dostępu do kodu źródłowego lub programu bazowego dowolnego oprogramowania składającego się na Usługę,
- 6) wykorzystywać Aplikacji do celów innych niż jej przeznaczenie, w tym do realizacji celów innych niż wewnętrzne cele biznesowe Usługobiorcy,
- 7) udzielać podlicencji lub w inny sposób udostępniać odpłatnie lub nieodpłatnie dostęp do Usługi osobom trzecim innym niż uprawnieni Użytkownicy.

10. Korzystając z funkcjonalności Usługi Klient może ustanawiać powiązanych z Kontem Klienta Użytkowników Usługi. Klient akceptuje, że ustanowiona liczba Użytkowników ma bezpośredni wpływ

na wysokość Opłaty Abonamentowej. Klient zobowiązuje się zapewnić, iż Użytkownicy będą korzystać z Usługi zgodnie z Regulaminem i Umową świadczenia usług.

11. Usługobiorca, jak i każda inna osoba mająca dostęp do Aplikacji, zobowiązany jest do powstrzymania się od kopiowania, modyfikowania, rozpowszechniania lub wykorzystywania w jakikolwiek inny sposób Materiałów zamieszczonych w Aplikacji bez zgody Usługodawcy albo innej osoby lub podmiotu trzeciego, któremu przysługują prawa własności intelektualnej do Materiałów, z wyjątkiem korzystania z tych Materiałów w ramach dozwolonego użytku, o którym mowa w przepisach ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 24 poz. 83 ze zm.).

12. Usługobiorca ponosi wobec Usługodawcy oraz osób lub podmiotów trzecich pełną odpowiedzialność za szkody związane z:

1) naruszeniem przez Usługobiorcę przepisów prawa, w tym w szczególności praw osób lub podmiotów trzecich oraz postanowień niniejszego Regulaminu,

2) nieprawidłowym lub nieuprawnionym korzystaniem z Aplikacji, jak również za związane z tym problemy techniczne, utratę danych lub inne szkody w działaniu Aplikacji, w tym w szczególności za prowadzenie działań, o których mowa w pkt 9 niniejszego paragrafu,

3) zamieszczaniem w Aplikacji jakichkolwiek utworów w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 24 poz. 83 ze zm.) w sposób naruszający prawa własności intelektualnej osoby lub podmiotu trzeciego, któremu takie prawa przysługują.

13. Odpowiedzialność Usługobiorcy, o której mowa w punkcie poprzedzającym, obejmuje zarówno naprawienie szkody na rzecz Usługodawcy oraz osoby lub podmiotu trzeciego, jak również poniesienie dodatkowych kosztów, które wynikły z wyrządzenia szkody, w tym w szczególności kosztów sądowych, kosztów zastępstwa procesowego, kosztów postępowań egzekucyjnych oraz innych uzasadnionych kosztów poniesionych przez Usługodawcę w związku z wyrządzeniem szkody oraz w związku z roszczeniami osób lub podmiotów trzecich.

§ 5. OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY.

1. Umowa jest zawierana na okres abonamentowy (okres subskrypcji) określony w cenniku dostępnym na stronie www.silenta.pl i wskazany przez Usługobiorcę w Formularzu Rejestracji.

2. Subskrypcja jest automatycznie przedłużana na okres równy poprzedniemu okresowi abonamentowemu, przyjmując aktualne na dzień odnowienia subskrypcji stawki abonamentowe, o ile Strona nie powiadomi Usługodawcy o jej nieodnowieniu, co najmniej na 14 dni przed upływem wybranego okresu abonamentowego.

3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany stawek opłat abonamentowych w każdym czasie, ze skutkiem od początku nowego okresu abonamentowego.

4. Usługodawca może jednostronnie rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym z następujących przyczyn:

1) w przypadku określonym w § 6 ust. 10 pkt 2 Regulaminu,

2) Klient narusza postanowienia § 4 ust. 8 Regulaminu,

3) Klient narusza postanowienia § 7 Regulaminu,

- 4) Klient narusza inne postanowienia Umowy i nastąpi bezskuteczny upływ terminu nie krótszy niż 3 dni, który został uprzednio wyznaczony w wezwaniu skierowanym do Klienta przez Usługodawcę w przedmiocie zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków.
5. Klient może jednostronnie rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Usługa nie będzie dostępna z winy Usługodawcy (Błąd Krytyczny) przez 3 kolejne pełne Dni Robocze, a Usługodawca nie przywróci dostępności Usługi w dodatkowym terminie wyznaczonym Usługodawcy na piśmie przez Klienta, nie krótszym niż 3 Dni Robocze. Przy ustalaniu czasu trwania Błędu Krytycznego stosuje się § 9 ust. 7 Regulaminu.
6. W przypadku rozwiązania Umowy przez Usługodawcę z przyczyn leżących po stronie Klienta lub rozwiązania Umowy przez Klienta przed upływem okresu subskrypcji z przyczyn innych niż wskazane w pkt 5 powyżej Klient nie może domagać się zwrotu opłaty abonamentowej należnej za okres pozostały do końca okresu subskrypcji.
7. Oświadczenie o nieprzedłużaniu Umowy, rozwiązaniu umowy oraz wezwania, o których mowa w niniejszym paragrafie mogą być złożone przez Usługodawcę w formie pisemnej lub dokumentowej (art. 772 k.c.) za pośrednictwem poczty elektronicznej.
8. Z momentem rozwiązania Umowy ustaje obowiązek świadczenia Usługi przez Usługodawcę.
9. W przypadku korzystania przez Klienta z bezpłatnej wersji próbnej Aplikacji, po jej wygaśnięciu Usługodawca może natychmiast zawiesić dostęp Klienta do Usługi. W takim wypadku wprowadzone dane te zostaną trwale utracone.

§ 6. WYNAGRODZENIE.

1. Opłaty należne Usługodawcy od Klienta z tytułu świadczenia Usługi oraz warunki ich płatności zostały opisane w cenniku właściwym dla danego planu abonamentowego i opublikowanym na stronie www.silenta.pl w zakładce Pakiety.
2. Ceny podane w Cenniku wyrażone są w polskich złotych, są cenami netto i zawierają wszystkie składniki cenotwórcze, do których należy podatek VAT.
3. Do każdej opłaty abonamentowej wystawiana jest faktura VAT, przy czym jeżeli Usługobiorca wyrazi taką chęć w Formularzu Rejestracji Usługodawca wystawi fakturę elektroniczną i prześle ją na adres e-mail Klienta.
4. Wszystkie opłaty abonamentowe są płatne w całości z góry. Faktura VAT będzie wystawiana pierwszego roboczego dnia miesiąca kalendarzowego z góry za dany okres rozliczeniowy. Opłata Abonamentowa za niepełny miesiąc kalendarzowy zostanie naliczona proporcjonalnie w stosunku ilości dni kalendarzowych korzystania z Usługi do ilości dni kalendarzowych w danym miesiącu.
5. Opłata abonamentowa jest regulowana przy użyciu wybranej metody płatności w terminie podanym w zakładce „Konto”. Długość okresu rozliczeniowego zależy od rodzaju okresu abonamentowego wybranego podczas zawierania Umowy.
6. Usługobiorca może wybrać jedną z następujących metod płatności:
 - 1) płatność przelewem zwykłym lub internetowym na rachunek bankowy Usługodawcy – dostęp do Usługi jest uruchamiany nie wcześniej niż w momencie zaksięgowania pełnej kwoty na rachunku bankowym Usługodawcy,

2) płatność kartą płatniczą Visa, Visa Electron, MasterCard lub Maestro - dostęp do Usługi jest uruchamiany nie wcześniej niż w momencie pozytywnego wyniku autoryzacji pełnej kwoty transakcji,

3) płatność za pośrednictwem platform internetowych DotPay, PayPal, PayU, Przelewy24, tPay - dostęp do Usługi jest uruchamiany nie wcześniej niż w momencie pozytywnego wyniku autoryzacji pełnej kwoty transakcji.

7. Płatności internetowe dokonywane on-line za pośrednictwem platform internetowych, o których mowa w ust. 6 pkt 3 niniejszego paragrafu, obsługiwane są za pośrednictwem platformy:

1) DotPay dostępnej na stronie www.dotpay.pl – przez Dotpay S.A. z siedzibą pod adresem: ul. Wielicka 72, 30-552 Kraków, KRS: 0000296790, NIP: 6342661860, REGON: 240770255, wpisaną jako Krajowa Instytucja Płatnicza do Rejestru Usług Płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego w UKNF pod numerem: IP14/2013,

2) PayPal dostępnej na stronie www.paypal.com – przez PayPal Polska sp. z o.o. z siedzibą pod adresem: ul. Emilii Plater 53, 00-113 Warszawa, KRS: 0000289372, NIP: 5252406419, REGON: 141108225,

3) PayU dostępnej na stronie www.payu.pl - przez PayU S.A. z siedzibą pod adresem: ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, KRS: 0000274399, NIP: 7792308495, REGON: 300523444, wpisaną jako Krajowa Instytucja Płatnicza do Rejestru Usług Płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego w UKNF pod numerem: IP1/2012,

4) Przelewy24 dostępnej na stronie www.przelewy24.pl - przez firmę PayPro S.A. z siedzibą pod adresem: ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań, KRS: 0000347935, NIP: 7792369887, REGON: 301345068, wpisaną jako Krajowa Instytucja Płatnicza do Rejestru Usług Płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego w UKNF pod numerem: IP24/2014,

5) tPay dostępnej na stronie www.transferuj.pl - przez Krajowy Integrator Płatności S.A. z siedzibą pod adresem: ul. Św. Marcin 73/6, 61-808 Poznań, KRS: 0000412357, NIP: 7773061579, REGON: 300878437, wpisaną jako Krajowa Instytucja Płatnicza do Rejestru Usług Płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego w UKNF pod numerem: IP27/2014.

8. Płatności internetowe będą świadczone przez podmioty trzecie na warunkach wynikających z odpowiednich regulaminów udostępnianych przez te podmioty. Usługodawca nie ma wpływu na treść warunków oraz jakość świadczenia tych usług przez co wszelka odpowiedzialność Usługodawcy za szkody spowodowane ich nieprawidłowym funkcjonowaniem jest wyłączona.

9. Klient może wyrazić zgodę na płatności cykliczne z tytułu korzystania z Usługi. Dokonanie płatności automatycznie odnawialnych jest dostępne wyłącznie poprzez kartę płatniczą. Klient upoważnia podmiot świadczący usługi płatności internetowej do automatycznego pobrania na rzecz Usługodawcy opłaty za wybrany plan abonamentowy. Opłata będzie automatycznie pobierana na kolejne analogiczne okresy ważności planu abonamentowego wybranego przez Klienta, aż do odwołania przez niego zgody. Klient jest uprawniony do odwołania, w każdym czasie, zgody na płatności cykliczne.

10. W przypadku zmiany cennika Usługi Usługodawca poinformuje Klienta na 30 dni przed zmianą ceny o nowym cenniku Usługi. Autoodnawialność płatności i przedłużenie korzystania z Produktu w takim systemie na dalszy okres, mogą być anulowane przez Użytkownika: w terminie najpóźniej na 48h przed rozpoczęciem kolejnego okresu korzystania z Usługi w zakładce KONTO-PŁATNOŚCI

11. W przypadku nieanulowania przez Usługobiorcę dalszej subskrypcji Usługi w tym terminie, dostęp do Usługi zostanie zakończony w dacie określonej zgodnie z pierwotnie wybranym planem subskrypcji. W innym przypadku dostęp do Usługi będzie kontynuowany na kolejne okresy.

12. W przypadku opóźnienia w płatności Usługodawca oprócz naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych oraz prawa do żądania rekompensaty za dochodzenie roszczeń (zgodnie z ustawą z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych) zastrzega sobie prawo do:

1) zawieszenia świadczenia Usługi i zablokowania Klientowi dostępu do Usługi w przypadku opóźnienia Klienta z dokonaniem płatności o więcej niż 7 dni, aż do momentu zapłacenia przez Klienta wszystkich zaległych kwot należnych Usługodawcy od Klienta;

2) jednostronnego rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku opóźnienia Klienta z dokonaniem płatności o więcej niż 15 dni, pod warunkiem bezskutecznego wezwania Klienta do dokonania zapłaty zaległości w dodatkowym terminie 7 dni.

13. O zawieszeniu świadczenia Usługi i zablokowania Klientowi dostępu do Usługi Usługodawca powiadomi Klienta w formie dokumentowej (pocztą elektroniczną). Usługodawca nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za skutki wynikające dla Klienta z zawieszenia świadczenia Usługi i zablokowania Klientowi dostępu do Usługi w przypadku określonym powyżej.

§ 7. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ.

1. Klient jest zobowiązany zapewnić przestrzeganie postanowień niniejszego Regulaminu i poszanowanie praw własności intelektualnej oraz praw producentów oprogramowania niezbędnego dla korzystania z Usług przez ustanowionych przez siebie Użytkowników i ponosi pełną odpowiedzialność za spowodowane przez nich szkody.

2. Klient niniejszym upoważnia Usługodawcę do używania, powielania, publikowania i rozpowszechniania jego firmy oraz logo (znaku towarowego) i ogólnej informacji dotyczącej współpracy w liście referencyjnej klientów Usługodawcy oraz w celu identyfikacji Klienta jako użytkownika Usługi.

§ 8. SLA.

1. Usługodawca będzie dążyć do zapewnienia Klientowi ciągłości działania Usługi przez 98 % Godzin Roboczych w miesiącu kalendarzowym.

2. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Usługodawcy o zauważonych Błędach w działaniu Aplikacji.

3. Usługodawca będzie obsługiwał zgłoszenia Błędów w Godzinach Roboczych. Zgłoszenie Błędu przez Klienta poza Godzinami Roboczymi uważa się za dokonane z rozpoczęciem najbliższej Godziny Roboczej np. zgłoszenie Błędu dokonane w piątek po godzinie 16:00 - Błąd traktowany jest jak zgłoszony o godz. 8:00 w poniedziałek (pod warunkiem, że poniedziałek jest Dniem Roboczym).

4. Usługodawca zobowiązany jest do usuwania jedynie Błędów powstałych z winy Usługodawcy. Na prośbę Klienta i jeśli jest to możliwe, Usługodawca będzie usuwał Błędy niespowodowane z winy Usługodawcy za dodatkowym wynagrodzeniem określonym przez Usługodawcę na podstawie odrębnej umowy.

5. Usługi nieobjęte Usługą a w szczególności usuwanie Błędów nie powstałych z winy Usługodawcy oraz przeprowadzanie szkoleń dla pracowników Klienta, Usługodawca będzie realizował na podstawie odrębnego zlecenia Klienta i za odrębnym wynagrodzeniem.

6. Usługodawca może powierzyć osobie trzeciej obowiązek świadczenia Klientowi całości lub części Usług po uprzednim poinformowaniu Klienta w formie dokumentowej (wiadomość e-mail). Jednakże obowiązek uprzedniego poinformowania Klienta nie dotyczy podmiotu świadczącego usługi hostingowe.

§ 9. REKLAMACJE.

1. Reklamacje Klienta powinny dotyczyć konkretnych nieprawidłowości w świadczeniu Usługi.

2. Reklamacja powinna być zgłoszona przez Klienta w formie pisemnej na adres ul. M. Skłodowskiej-Curie 30, 55-120 Oborniki Śląskie u lub e-mailowej na adres kontakt@silenta.pl, w terminie nie późniejszym niż 7 dni od daty zaistnienia nieprawidłowości w świadczeniu Usługi. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia.

3. Wniesienie reklamacji nie zwalnia Klienta od terminowego uiszczenia Opłat.

4. W reklamacji należy podać, co najmniej, krótki opis nieprawidłowości Usługi oraz datę jej wystąpienia.

5. Usługodawca rozpatruje prawidłowo zgłoszoną reklamację w terminie 14 dni.

6. Za każdy dzień, w którym z winy Usługodawcy wystąpił Błąd Krytyczny trwający dłużej niż 4 godziny, Klient, po skutecznym wniesieniu reklamacji, może żądać od Usługodawcy kary umownej w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej należnej Usługodawcy za miesiąc kalendarzowy, w którym wystąpił Błąd Krytyczny. Suma kar umownych, jakich Klient może żądać za Błędy Krytyczne, które wystąpiły w danym miesiącu kalendarzowym nie może przekroczyć 50 % Opłaty Abonamentowej należnej za ten miesiąc.

7. Za początek wystąpienia Błędu Krytycznego przyjmuje się moment zgłoszenia przez Klienta Błędu Krytycznego powstałego z winy Usługodawcy dokonanego zgodnie z paragrafem „SLA” Regulaminu. Za koniec występowania Błędu Krytycznego uznaje się przywrócenie funkcjonowania Usługi do stanu bez Błędu Krytycznego.

8. Kara umowna, o której mowa powyżej jest wyłącznym roszczeniem Klienta wobec Usługodawcy z tytułu nie zapewnienia przez Usługodawcę ciągłości działania Usługi zgodnie z paragrafem „SLA” Regulaminu czy też wystąpienia braku możliwości korzystania z Usługi lub zakłócenia korzystania z Usługi przez Klienta.

§ 10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ USŁUGODAWCY.

1. Usługodawca zobowiązany jest świadczyć Usługi z należytą starannością.

2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy wynikłe z działania siły wyższej, przez którą należy rozumieć nadzwyczajne i pozostające poza kontrolą Stron okoliczności, których skutków nie można było uniknąć mimo podjęcia rozsądnych działań, w tym m.in.: powódź, trzęsienie ziemi, ogłoszenie stanu wojennego, strajk ogólnokrajowy lub stan klęski żywiołowej, stan epidemii (pandemii). Jak również powstałe w wyniku wprowadzenia ograniczeń administracyjnych wywołanych stanem zagrożenia epidemicznego COVID-19 (tzw. lockdown gospodarczy), a także przerwami w dostępie do Internetu, przerw w zasilaniu lub spowodowane przez osoby trzecie inne niż podwykonawcy Usługodawcy.

3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy wynikłe z przyczyn leżących po stronie Klienta, w szczególności odpowiedzialność Usługodawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy jest wyłączona w przypadku:

- 1) niewykonywania lub nienależytego wykonywania przez Klienta obowiązków określonych w Umowie, w tym: niespełnienia przez Klienta warunków niezbędnych do świadczenia Usługi, nieprawidłowego korzystania z Usługi,
- 2) niewłaściwego działania sprzętu komputerowego lub oprogramowania Klienta,
- 3) wykorzystania informacji autoryzujących dostęp do Usługi przez osoby trzecie, jeżeli osoby te weszły w posiadanie tych informacji na skutek ich ujawnienia przez Klienta albo na skutek niedostatecznego zabezpieczenia informacji przez Klienta przed dostępem takich osób,
- 4) ingerencji w Usługę lub bazy danych przez osoby nieuprawnione,
- 5) błędów i braków w bazach danych obsługiwanych przez Aplikację z przyczyny nie leżących po stronie Usługodawcy,

4. Łączna odpowiedzialność Usługodawcy za wszelkie roszczenia związane z Umową z jakiegokolwiek tytułu (w tym kontraktowa i deliktowa, wliczając w to kary umowne) nie może przekroczyć sumy Opłat Abonamentowych netto (bez VAT) uiszczonych przez Klienta na podstawie Umowy w okresie 6 miesięcy poprzedzającym zdarzenie dające podstawę do pierwszego roszczenia, lub jeżeli okres obowiązywania Umowy był krótszy, w tym krótszym okresie. Wystąpienie kolejnych roszczeń nie powoduje zwiększenia limitu odpowiedzialności.

5. Niezależnie od podstawy prawnej roszczenia Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści i szkody pośrednie poniesione przez Klienta, w szczególności utratę przychodów, przerwy lub zakłócenia działalności, utratę wartości firmy, odszkodowania i kary umowne płacone przez Klienta, utratę danych, koszty oprogramowania lub sprzętu zastępczego.

6. Powyższe ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności mają zastosowanie w zakresie dozwolonym przez prawo.

7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utratę przez Użytkownika lub wejście w posiadanie przez osoby trzecie (niezależnie od sposobu wejścia w posiadanie) jego hasła i loginu. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody lub straty, które mogą wynikać z braku ochrony danych logowania Klienta. Niniejsze postanowienie Regulaminu nie ma zastosowania w przypadku, gdy utrata przez Użytkownika lub wejście w posiadanie przez osoby trzecie jego hasła i loginu nastąpiło z przyczyn zawinionych przez Usługodawcę lub przyczyn, za które Usługodawca ponosi odpowiedzialność na mocy przepisów prawa obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

8. Usługodawca zastrzega sobie prawo do rozbudowy i zmian oprogramowania przeznaczonego do udostępniania i świadczenia Usługi, bez uprzedniego informowania o tym Użytkowników.

9. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmian szaty graficznej i układu strony internetowej wykorzystywanej do udostępniania i świadczenia Usługi, bez uprzedniego informowania o tym Użytkowników.

10. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmian lub/i rozbudowy funkcjonalności Usługi, bez konieczności uprzedniego powiadomienia Użytkowników.

§ 11. BEZPIECZEŃSTWO DANYCH POWIERZONYCH USŁUGODAWCY.

1. Dane wprowadzone przez Klienta do Aplikacji są własnością Klienta.
2. Usługodawca zobowiązuje się, że nie będzie wykorzystywał danych wprowadzonych przez Klienta do Aplikacji w żadnym innym celu niż wykonanie Umowy. Usługodawca może jednak udostępniać dane wprowadzone przez Klienta do Aplikacji sądom, organom ścigania lub organom administracji publicznej w przypadkach, gdy obowiązek takiego udostępnienia przewidują przepisy prawa.
3. Dane Klienta będą przechowywane przez Usługodawcę na serwerach wyposażonych w profesjonalne systemy podtrzymywania napięcia. Kopie bezpieczeństwa danych będą tworzone 2 razy na dobę z możliwością ich odzyskania do 5 dni wstecz, w celu dodatkowego zabezpieczenia przed ich utratą.
4. W przypadku wystąpienia Błędu Usługodawca zastrzega sobie prawo przywrócenia ostatniej kopii bezpieczeństwa z poprzedniego Dnia Roboczego i nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty będące efektem przywrócenia kopii bezpieczeństwa.
5. Wszystkie dane przechowywane przez Usługodawcę będą chronione od momentu pojawienia się ich w Aplikacji, zabezpieczone przed ingerencją z zewnątrz oraz przed nieuprawnionym dostępem wewnętrznym (tj. przed dostępem nieuprawnionych pracowników Usługodawcy).
6. Usługodawca zobowiązuje się filtrować dane za pomocą programów typu „firewall” w celu ich zabezpieczenia przed nieautoryzowanym dostępem.
7. Usługa zapewnia możliwość przetwarzania przez Użytkownika danych, w tym danych osobowych stanowiących informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej. Wszelkie dane, w tym dane osobowe zapisywane, przechowywane i grupowane są przez Użytkownika, w jego imieniu, na jego rzecz i jego odpowiedzialność. Usługodawca nie jest administratorem danych osobowych, które Użytkownik zapisuje i przechowuje w ramach Usługi. Użytkownik zobowiązany jest do przetwarzania danych osobowych zgodnie z przeznaczeniem Usługi oraz przepisami prawa obowiązującymi w tym zakresie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w szczególności Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 679/2016 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/4/WE (RODO). Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niezgodne z prawem lub postanowieniami Regulaminu przetwarzanie przez Użytkownika danych osobowych.

§ 12. DANE OSOBOWE I ICH POWIERZENIE ORAZ ZACHOWANIE POUFNOŚCI.

1. Usługodawca będzie świadczył Usługę zgodnie z obowiązującymi przepisami, a w szczególności ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz w zakresie przetwarzanych danych osobowych: Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zwanego dalej „RODO” oraz w zgodzie z innymi właściwymi przepisami.
2. W celu realizacji Usługi, Usługodawca przetwarza (na podstawie powierzenia danych) dane osobowe Klienta i Użytkowników, w tym w szczególności: imię, nazwisko, adres poczty elektronicznej jak również numer telefonu wprowadzony do Aplikacji przez Klienta. Usługodawca podkreśla, że

zakres wprowadzanych do Aplikacji danych nie podlega weryfikacji przez Usługodawcę i w związku z tym nie ponosi on odpowiedzialności za ewentualne rozszerzenie przez Klienta ww. katalogu wprowadzonych do Aplikacji danych osobowych.

3. Usługodawca oświadcza, że zobowiązuje się do wykorzystania danych osobowych wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji Usług określonych w niniejszym Regulaminie oraz w celach w nim określonych.
4. Klient jako administrator danych osobowych Użytkowników oraz swoich klientów powierza Usługodawcy przetwarzanie danych osobowych Użytkowników w zakresie określonym w ustępie 2 powyżej, w celu realizacji Usługi i na czas jej świadczenia.
5. Usługodawca oświadcza, że przy przetwarzaniu danych osobowych będzie stosować środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych, a w szczególności zabezpieczy dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem. Wszystkie osoby przetwarzające dane osobowe w imieniu Usługodawcy są zobowiązane do zachowania ich w tajemnicy.
6. Klient wyraża zgodę na przekazywanie powierzonych danych osobowych do przetwarzania podmiotom trzecim w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy. Usługodawca oświadcza, że podmioty przetwarzające dane w jego imieniu zostaną zobowiązane do zachowania danych w tajemnicy i zapewnią odpowiedni standard ochrony danych.
7. W razie stwierdzenia naruszenia ochrony powierzonych danych osobowych, Usługodawca zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w ciągu 24 godzin od powzięcia takiej informacji, przekazać informację o naruszeniu Klientowi z uwzględnieniem przepisów art. 33 RODO.
8. W trakcie obowiązywania Umowy, Klient i Usługodawca zobowiązują się ściśle współpracować, informując się wzajemnie o wszystkich okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na realizację niniejszej Umowy.
9. Po rozwiązaniu Umowy, Usługodawca zobowiązany jest usunąć przetwarzane dane osobowe powierzone przez Klienta.
10. Szczegóły dotyczące ochrony danych osobowych zawarto w Polityce Prywatności.

§ 13. INNE USŁUGI.

1. Za pośrednictwem Aplikacji Usługobiorca może uzyskać dostęp do innych usług stron trzecich tzw. usług klienckich, takich jak aplikacje innych firm.
2. Usługodawca informuje, że Aplikacja została dostosowana do integracji z wieloma usługami stron trzecich, które jednak podlegają ich własnym warunkom i polityce prywatności. Włączając usługi stron trzecich, Klient rozumie i zgadza się, że Usługodawca nie jest odpowiedzialny za korzystanie przez Klienta z tych usług stron trzecich ani nie udziela żadnych gwarancji na te usługi stron trzecich. Usługodawca nie ponosi również odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody (rzeczywiste i potencjalne) spowodowane przez lub w związku z włączeniem przez Klienta takich usług stron trzecich, dostępem do nich lub korzystaniem z nich ani za jakość oferowanych przez nie procedur ochrony prywatności, bezpieczeństwa danych lub innych regulacji takich usług stron trzecich.

§ 14. OBOWIĄZYWANIE REGULAMINU.

1. Regulamin wchodzi w życie z chwilą jego opublikowania na stronie internetowej silenta.pl.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w każdym czasie, w szczególności z ważnych przyczyn technicznych, prawnych lub/i organizacyjnych, bez konieczności uzasadniania tych przyczyn. Zmiany wchodzi w życie z dniem ich opublikowania lub w momencie wyraźnie wskazanym przez Usługodawcę. Usługodawca zawiadamia o zmianie Regulaminu dotychczasowych Użytkowników (którzy korzystają z Usługi w chwili dokonania zmiany Regulaminu) poprzez zamieszczenie stosownego komunikatu o zmianie Regulaminu. Usługodawca może także dodatkowo informować dotychczasowych Użytkowników o zmianie Regulaminu za pośrednictwem korespondencji elektronicznej.
3. W przypadku braku akceptacji przez Klienta zmian Regulaminu, Klient może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
4. Dalsze korzystanie przez Użytkownika z Usługi po dokonaniu zmian Regulaminu jest równoznaczne z potwierdzeniem przez Użytkownika, że zapoznał się on ze zmianami Regulaminu oraz złożeniem przez Użytkownika oświadczenia o akceptacji wszystkich zmian Regulaminu.
5. Regulamin jest udostępniany Użytkownikom nieodpłatnie i nieprzerwanie na stronie internetowej silenta.pl. w sposób umożliwiający Użytkownikom jego pozyskanie i odtwarzanie oraz utrwalenie jego treści w każdej chwili.

§ 15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

1. Strony dążyć będą do polubownego rozstrzygnięcia sporów. W przypadku braku możliwości dojścia do porozumienia na drodze polubownej, wszelkie spory wynikające z Umowy będą rozstrzygane przez polski sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Usługodawcy.
2. Żadna ze Stron nie może przenieść na osobę trzecią praw lub obowiązków wynikających z Umowy bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony.