

## REGULAMIN PLATFORMY CZATER.PL

Regulamin określa warunki, na jakich ALEASYSTENT będzie świadczył Usługi oraz Usługi Dedykowane, w tym reguluje zasady dostępu i korzystania z Platformy, oraz wskazuje zasady dokonywania płatności, zgłaszania reklamacji i przetwarzania danych osobowych w ramach Platformy.

### 1. DEFINICJE

Na potrzeby Regulaminu wymienionym pojęciom nadaje się znaczenie określone poniżej, chyba że w konkretnym postanowieniu w sposób wyraźny strony nadadzą im inne znaczenie:

#### Definicje ogólne:

**ALEASYSTENT** - oznacza spółkę ALEASYSTENT Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie pod adresem: ul. Postępu 14A, 02-676 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000851194, REGON: 386580113, NIP: 5272931749.

**Klient** - oznacza osobę, która jest stroną Umowy Ramowej oraz składanych Zamówień.

**Użytkownik/Użytkownik Platformy** - oznacza Klienta lub osobę przez niego upoważnioną, która korzysta z Usług lub Usługi Dedykowanej, w zakresie przyznanych jej uprawnień.

**Użytkownik Serwisu** - oznacza osoby odwiedzające lub korzystające ze Strony Internetowej lub korzystające z usług lub produktów oferowanych przez Klienta.

**Konsultant** - oznacza pracownika lub współpracownika ALEASYSTENT zapewniającego wsparcie w zakresie korzystania z Usług.

**Strona Internetowa** - oznacza stronę internetową Klienta, wykorzystywaną do prowadzonej działalności, w tym do oferowania Klientowi produktów lub usług, jak również inne strony internetowe Klienta pełniące funkcję wizytówek.

**Kod html** - oznacza kod źródłowy (skrypt), który Użytkownik umieszcza na Stronie Internetowej w celu wyświetlenia Widgetu.

**Widget** - oznacza elementy graficzny interfejsu Strony Internetowej opracowany przez ALEASYSTENT i instalowany na niej przy użyciu Kodu html lub inny sposób wskazany przez ALEASYSTENT, w celu skorzystania z określonego rodzaju Usług, w szczególności Live Chat, Call Back oraz Video Rozmowy.

**Platforma** - oznacza dostępną po zalogowaniu do Konta na stronie internetowej [www.czater.pl](http://www.czater.pl) przestrzeń, w której udostępniane są rozwiązania informatyczne umożliwiające świadczenie Usług lub Usług Dodatkowych.

**Konto** - oznacza indywidualny dostęp danego Użytkownika do Platformy, określany nazwą użytkownika (loginem), która jako unikalne i niepowtarzalne oznaczenie Użytkownika pozwala na jego identyfikację oraz hasłem w postaci ciągu znaków zabezpieczających dostęp do Platformy.

**Cennik** oznacza zestawienie wysokości wynagrodzeń lub opłat za Usługi lub Usługi Dedykowane, w szczególności prezentowane w Pakiecie lub w Zamówieniu.

**Zamówienie** - oznacza oświadczenie woli Użytkownika wyrażające chęć skorzystania z Usługi lub Usługi Dedykowanej składane za pośrednictwem Konta, formularza lub w innym udostępniony przez ALEASYSTENT sposób.

**Pakiet** - oznacza dostępną w ofercie ALEASYSTENT opcję Usługi lub Usługi Dedykowanej, zawierającą szczegółową specyfikację elementów składowych.

**Okres Testowy** - oznacza okres, w którym Użytkownik może korzystać bezpłatnie z zamówionej Usługi lub Usługi Dedykowanej, w celu jej przetestowania.

**Okres Abonamentowy** - oznacza okres, na który Użytkownik zamówił możliwość korzystania z Usługi lub Usługi Dedykowanej.

**Dni Robocze** - oznacza dzień inny niż sobota oraz inny niż dzień ustawowo wolny od pracy, chyba że ALEASYSTENT i Klient ustalą inaczej.

**Regulamin** - oznacza niniejszy Regulamin Platformy czater.pl.

**Umowa Ramowa** - oznacza zawieraną pomiędzy ALEASYSTENT i Klientem umowę określającą zasady świadczenia Usług lub Usług Dedykowanych oraz składania i realizacji Zamówień.

Usługa oznacza usługę świadczoną przez ALEASYSTENT na rzecz Użytkownika, zgodnie z Regulaminem i Zamówieniem.

**Usługa Dedykowana** - oznacza dodatkową funkcjonalność Platformy uruchamianą przez Użytkownika, na indywidualnie określonych warunkach i zakresie, w Zamówieniu lub w innym sposób udostępniony przez ALEASYSTENT.

#### **Rodzaje Usług:**

**Liveczat** - rozwiązanie informatyczne osadzone na Stronie Internetowej w postaci odpowiedniego Widgetu, umożliwiające komunikowanie się pomiędzy Użytkownikiem, a Użytkownikami Serwisów poprzez wysyłanie wiadomości tekstowych na Stronie Internetowej.

**Callback** - oznacza rozwiązanie informatyczne osadzone na Stronie Internetowej w postaci odpowiedniego Widgetu, umożliwiające komunikowanie się za pośrednictwem połączenia telefonicznego z Użytkownikami Serwisów, po uprzednim pozostawieniu przez nich numeru telefonu.

**e-Asystent** - oznacza usługę polegającą na zapewnieniu wsparcia Użytkownikom Platformy w obsłudze Livechat lub Callback.

**Czatbot** - oznacza rozwiązanie informatyczne osadzone na Stronie Internetowej w postaci odpowiedniego Widgetu, zapewniające automatyczne prowadzenie komunikacji z Użytkownikami Serwisu.

**e- Kalendarz** - oznacza rozwiązanie informatyczne polegające na udostępnianiu na Stronie Internetowej elektronicznego kalendarza, służącego do samodzielnego umawiania się (rezerwowania) przez Użytkowników Serwisu na wizyty lub usługi świadczone przez Klienta.

**Video Rozmowa** - oznacza rozwiązanie informatyczne osadzone na Stronie Internetowej w postaci odpowiedniego Widgetu umożliwiające komunikowanie się pomiędzy Użytkownikiem, a Użytkownikami Serwisów poprzez video rozmowę odbywającą się w czasie rzeczywistym.

#### **Usługi Dedykowane:**

**CRM** - oznacza rozwiązanie informatyczne pozwalające zarządzać danymi dotyczącymi Użytkowników Serwisu, jak również wspierające procesy sprzedażowe lub marketingowe.

**Akcje automatyczne** - oznacza funkcjonalność Platformy umożliwiającą wyświetlanie Użytkownikom Serwisu dowolnych komunikatów na odwiedzanych przez nich Stronach Internetowych (np.: wyświetlenie zaproszenia do rozmowy w oknie czatu).

**Usługa SMS** - oznacza funkcjonalność Platformy pozwalającą na automatyczne wysyłanie wiadomości SMS bezpośrednio na numery telefonów komórkowych podane przez Użytkowników Serwisu.

Podgląd klienta na żywo - oznacza funkcjonalność Platformy umożliwiającą analizę sposobu poruszania się Użytkowników Serwisów odwiedzających Stronę Internetową.

**Nagrywanie wizyt** - oznacza funkcjonalność Platformy umożliwiającą zapisywanie i analizę zachowań Użytkowników Serwisu w celu ulepszenia Strony Internetowej.

**Usługa Marketing Automation** - oznacza funkcjonalność Platformy umożliwiającą na automatyczne tworzenie kampanii mailingowych lub SMSowych kierowanych do Użytkowników Serwisu.

**Usługa Wsparcia Klienta** - oznacza usługę wsparcia dla Użytkowników polegającą m.in. na konfiguracji kont użytkowników, zapewnieniu dodatkowych szkoleń w zakresie korzystania przez nich z Usług, w tym dokonywania zmian w konfiguracji Usług, świadczona za dodatkowym wynagrodzeniem ustalonym każdorazowo w Zamówieniu.

## 2. ZAWARCIE UMOWY RAMOWEJ

- 2.1. **[Charakterystyka Umowy]** Umowa Ramowa określa ogólne zasady świadczenia Usług lub Usług Dedykowanych, w tym sposób składania i realizacji Zamówień, rodzaj świadczonych Usług, oraz określa przysługujące Użytkownikom prawa i ciężące na nich obowiązki.
- 2.2. **[Sposób zawarcia]** Umowę Ramową może zostać zawarta w jeden z następujących sposobów:
  - 2.2.1. poprzez założenie Konta i akceptację Regulaminu. Wówczas Umowa Ramowa jest uważana za zawartą w momencie pierwszego zalogowania się do Konta
  - 2.2.2. podczas rozmowy telefonicznej, w trakcie której zostanie wyrażona chęć skorzystania z wybranej Usługi lub Usługi Dedykowanej i zaakceptowane zostaną ich warunki. Umowa Ramowa jest uważana za zawartą z chwilą wysłania na wskazany przez Użytkownika adres e-mail potwierdzenia zawarcia Umowy Ramowej, jednak nie później niż w momencie pierwszego zalogowania się przez Użytkownika do Konta
  - 2.2.3. poprzez podpisanie przez Użytkownika i ALEASYSTENT Umowy Ramowej
  - 2.2.4. w inny sposób niż opisany powyżej, jeżeli ALEASYSTENT i Klient tak uzgodnią
- 2.3. **[Prawdziwość danych]** Zawierając Umowę Ramową Klient zobowiązuje się do podania prawdziwych informacji, odpowiadających rzeczywistości stanowi faktycznemu i prawnemu.
- 2.4. **[Reprezentacja]** Osoba zawierająca Umowę, oświadcza i potwierdza, że jest należycie umocowana do jej zawarcia w imieniu i na rzecz Klienta, posiadając w tym zakresie odpowiednie zgody, lub pełno- mocnictwa.

## 3. SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ

- 3.1. **[Sposób składania zamówień]** Korzystanie z Usług lub Usług Dedykowanych wymaga ich Zamówienia przez Użytkownika. Zamówienie Usług lub Usług Dedykowanych może nastąpić:
  - 3.1.1. podczas uzyskiwania dostępu do Platformy i zakładania Konta
  - 3.1.2. z poziomu Platformy, po zalogowaniu się do Konta
  - 3.1.3. podczas rozmowy telefonicznej, w trakcie, której zostanie wyrażona chęć skorzystania z wybranej przez Klienta Usługi lub Usługi Dedykowanej i zaakceptowane zostaną ich warunki
  - 3.1.4. w inny sposób dopuszczony przez ALEASYSTENT
- 3.2. **[Elementy Zamówienia]** Złożenie Zamówienia wymaga:

- 3.2.1. wybrania rodzaju zamawianych Usług lub Usług Dodatkowych i ich zakresu
  - 3.2.2. wybrania Pakietu, jeśli dana Usługa lub Usługa Dodatkowa jest oferowana w ramach Pakietu
  - 3.2.3. wybrania Okresu Abonamentowego
  - 3.2.4. akceptacji wynagrodzenia ALEASYSTENT, o ile będzie ono indywidualnie ustalane
  - 3.2.5. ustalenia innych kwestii wymaganych przez ALEASYSTENT
- 3.3. **[Okres Abonamentowy]** Każdy nowy Okres Abonamentowy jest objęty nowym Zamówieniem, co oznacza, że, jeżeli Okres Abonamentowy wynosi jeden miesiąc to każde odnowienie Usługi lub Usługi Dedykowanej (nawet automatyczne, jeżeli taką funkcję wybrał Użytkownik) na kolejny Okres Abonamentowy stanowi nowe Zamówienie.

#### 4. USŁUGI ORAZ USŁUGI DEDYKOWANE

- 4.1. **[Informacja o Usługach]** Oferowane przez ALEASYSTENT Usługi lub Usługi Dedykowane prezentowane są na stronie internetowej pod domeną [www.czater.pl](http://www.czater.pl).
- 4.2. **[Rodzaje Usług]** ALEASYSTENT świadczy następujące rodzaje Usług: (i) Livechat, (ii) Callback, (iii) E - Asystent, (iv) E - Kalendarz, (v) Chatbot, (vi) Video Rozmowa.
- 4.3. **[Rodzaje Usług Dedykowanych]** W uzupełnieniu do Usług, jako usługi towarzyszące, ALEASYSTENT świadczy także następujące rodzaje Usług Dedykowanych: (i) CRM, (ii) Akcje automatyczne, (iii) Usługi SMS, (iv) Podgląd klienta a na żywo, (v) Nagrywanie wizyt, (vi) Usługa wsparcia klienta, (vii) Usługa/Wydarzenie, oraz (viii) Marketing Automation.
- 4.4. **[Wymagania]** Usługi lub Usługi Dedykowane dostępne są po zalogowaniu się do Platformy przez Użytkownika. Niektóre z świadczonych Usług wymagają instalacji Widgetów na aktywnej Stronie Internetowej, co może zostać wykonane samodzielnie przez Użytkownika lub zostać zlecone w ramach Usługi Wsparcia Klienta. W przypadku samodzielnej implementacji Kodu html na Stronie Internetowej, Użytkownik ponosi odpowiedzialność za prawidłowe funkcjonowanie Strony Internetowej oraz zainstalowanego Widgetu. ALEASYSTENT informuje, że wprowadzenie zmian w zakresie funkcjonowania Strony Internetowej może mieć wpływ na prawidłowość działania Widgetów.
- 4.5. **[Realizacja Usług]** Usługi działające przy wykorzystaniu Widgetów uznaje się za wykonane z chwilą udostępnienia Użytkownikowi Kodu html do samodzielnej implementacji, bądź z chwilą poinformowania Użytkownika o zakończeniu instalacji, w przypadku skorzystania z Usługi Wsparcia Klienta.
- 4.6. **[Utrzymywanie strony www]** W celu korzystania z Usług należy utrzymywać Stronę Internetową oraz domenę internetową przez cały okres korzystania z Usług. Brak dostępności Strony Internetowej w sieci Internet w czasie korzystania z Usługi nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty umówionego wynagrodzenia za Usługę.
- 4.7. **[Integracja]** Korzystanie z Usług lub Usług Dedykowanych może wymagać ich zaimplementowania, modyfikacji lub połączenia z wykorzystywanym przez Klienta oprogramowaniem, systemem, aplikacją lub Stroną Internetową, co Klient może zrobić samodzielnie lub wykorzystując Usługę Wsparcia Klientów. Brak działań w zakresie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty umówionego wynagrodzenia za Usługę lub Usługę Dedykowaną.
- 4.8. **[Integracja z dostawcami usług płatniczych]** Usługi mogą być zintegrowane z zewnętrznymi usługami płatniczymi umożliwiającymi realizację płatności przez Użytkowników Serwisu. Usługi płatnicze są świadczone przez odrębne od ALEASYSTENT podmioty, na warunkach i zasadach przez nich wskazanych w regulaminach tych usług. Korzystanie z usług płatniczych wymaga integracji z poziomu Platformy,

która może zostać przeprowadzona zgodnie ze wskazówkami ALEASYSTENT lub dostawców usług płatniczych.

- 4.9. **[Zapewnienie zgodności]** Klient jest zobowiązany zapewnić, aby wykorzystywane przez niego wzorce dokumentów, regulamin świadczonych usług, polityki prywatności i inne regulacje wymagane przez przepisy prawa, odpowiadały wymaganiom prawnym, oraz uwzględniały korzystanie z wybranych Usług lub Usług Dodatkowych.

## 5. CHARAKTERYSTYKA USŁUG ORAZ USŁUG DEDYKOWANYCH

- 5.1. **[Livechat]** Usługa Livechat, pozwala na komunikowanie się pomiędzy Użytkownikiem, a Użytkownikami Serwisu poprzez wysyłanie wiadomości tekstowych przez komunikator umieszczony na Stronie Internetowej. Livechat może być obsługiwany samodzielnie przez Użytkownika lub w ramach zleconej Usługi - gdzie e- Asystenta.

- 5.2. **[Callback]** Usługa Callback umożliwia komunikację z Użytkownikami Serwisu poprzez umożliwienie wykonania do nich połączenia telefonicznego po uprzednim pozostawieniu przez Użytkownika Serwisu numeru telefonu. W związku z korzystaniem z usługi Callback istnieje możliwość nagrywania rozmowy (dźwięku), która następnie jest przechowywana w postaci pliku audio w CRM. Nagrania przechowywane są w CRM przez okres maksymalnie 30 dni, chyba że w Zamówieniu umówimy się inaczej. Zamówienie określa także maksymalną pojemność plików zawierających nagrania, która mogą być przechowane w CRM.

- 5.3. **[e-Asystent]** Usługa e-Asystenta polega na obsłudze przez Konsultanta zapytań Użytkowników Serwisu kierowanych na Stronie Internetowej za pośrednictwem usługi Livechat lub zapewnieniu obsługi Użytkowników Serwisu korzystających z usługi Callback. Usługa e-Asystenta może obejmować również inne Usługi, o ile uzgodnimy to w Zamówieniu.

5.3.1. [e-Asystent - charakterystyka] Usługa e-Asystenta jest świadczona zgodnie z uzgodnionym zakresem i parametrami w Zamówieniu, po uprzednim uregulowaniu wynagrodzenia przez Klienta. Usługa e - Asystenta jest świadczona w Dni Robocze w godzinach od 8:00 do 16:00, chyba że inaczej zostanie ustalone w Zamówieniu. Rozpoczęcie świadczenia usługi jest poprzedzone szkoleniem Konsultantów, które obejmuje poznanie zakresu, specyfiki produktów, towarów lub usług oferowanych przez Klienta, oraz następuje przy wykorzystaniu materiałów szkoleniowych i informacyjnych przygotowanych przez Klienta. Konsultanci w celu obsługi Użytkowników Serwisu mogą posługiwać się skryptami rozmów opracowanymi przez ALEASYSTENT na dodatkowe zlecenie Klienta lub opracowanymi samodzielnie przez Klienta. Sposób przeprowadzania rozmów następuje zgodnie z obowiązującymi w ALEASYSTENT regulacjami wewnętrznymi. Konsultanci dedykowani do świadczenia usługi e-Asystenta, są zobowiązani do zachowania poufności, w sposób zgodny z obowiązującymi ALEASYSTENT standardami i procedurami. Dostęp do danych dotyczących Użytkowników Serwisu jest ograniczony wyłącznie do dedykowanych Konsultantów bezpośrednio świadczących tę usługę i ich zwierzchników.

5.3.2. [e-Asystent - okres] W celu korzystania z usługi e-Asystenta, Klient powinien posiadać aktywne usługi Livechat lub Callback. Usługa e - Asystenta, jest świadczona przez Okres Abonamentowy wynoszący minimum 3, 6 lub 12 miesięcy, bez możliwości wcześniejszej rezygnacji lub jej wypowiedzenia. Usługa e - Asystenta stanowi usługę starannego działania, co oznacza, że ALEASYSTENT nie gwarantuje zrealizowania określonego celu gospodarczego.

5.3.3. [e-Asystent - raporty] W ramach Usługi Wsparcia Klienta, możemy opracowywać dla

Klientów korzystających z usługi e-Asystent dodatkowe okresowe raporty lub przedstawiać statystyki, które będą zawierały standardowe dane generowane z systemu, lub inne określone w Zamówieniu.

- 5.4. **[e-Kalendarz]** Usługa e-Kalendarza, umożliwia umawianie się (rezerwowanie) przez Użytkowników Serwisu na wizyty lub usługi świadczone przez Klienta. Jest również zintegrowana z CRM, który pozwala zarządzać e-Kalendarzem oraz Użytkownikami Serwisu.
- 5.5. **[Videoczat]** Usługa Videoczat, pozwala na komunikowanie się pomiędzy Użytkownikiem, a Użytkownikami Serwisu poprzez przesyłanie obrazu i dźwięku, w czasie rzeczywistym. W związku z korzystaniem z usługi Videoczat istnieje możliwość zapisywania historii rozmów dostępnej w CRM.
- 5.6. **[Czatbot]** Chatbot umożliwia prowadzenie w ramach Livechat automatycznej konwersacji z Użytkownikami Serwisu w czasie rzeczywistym według zaprogramowanego modelu (ścieżki) postępowania. W celu korzystania z usługi Czatabota konieczne jest posiadanie aktywnej usługi Livechat.
- 5.7. **[Parametry]** Na zakres i wysokość pobieranego wynagrodzenia z tytułu świadczonych Usług lub Usług Dedykowanych mają wpływ różne elementy każdorazowo wskazane w Pakiecie lub Cenniku, w szczególności liczba obsługiwanych Użytkowników Serwisu, wybrany przez Klienta zakres funkcjonalny usługi, liczba połączeń, czas ich trwania, pojemność przetwarzanych danych liczona w megabajtach, liczba rodzajów usług, możliwość organizacji wydarzeń, liczba pracowników mających dostęp do funkcjonalności, lub inne wskazane elementy w Pakiecie, Cenniku lub Zamówieniu.

## 6. ŚWIADCZENIE USŁUG

- 6.1. **[Dostępność]** Usługi oraz Usługi Dedykowane są świadczone za pośrednictwem Platformy, do której dostępność ALEASYSTENT zapewnia przez co najmniej 95% czasu w skali miesiąca.
- 6.2. **[Przerwy techniczne]** ALEASYSTENT może dokonywać planowanych przerw technicznych w działaniu Platformy w wymiarze nie dłuższym niż łącznie 48 godzin w okresie miesiąca, przy czym o każdej planowanej przerwie technicznej ALEASYSTENT uprzednio poinformuje za pośrednictwem komunikatu umieszczonego w Platformie.
- 6.3. **[Wykorzystanie]** Użytkownik może korzystać z Usług lub Usług Dedykowanych zgodnie z ich przeznaczeniem, Umową Ramową, Zamówieniem a ponadto w sposób, który nie narusza powszechnie obowiązujących przepisów prawa, dobrych obyczajów, lub praw i dóbr ALEASYSTENT, bądź osób trzecich.
- 6.4. **[Okres testowy]** ALEASYSTENT dopuszcza możliwość świadczenia określonego rodzaju Usług lub Usług Dedykowanych bezpłatnie przez określony okres czasu, w okresie którego Użytkownik może korzystać z ich pełnej funkcjonalności w celu ich przetestowania. Po upływie Okresu Testowego, o ile nie zostanie złożone Zamówienie, dalsze korzystanie z Usługi lub Usługi Dedykowanej, może zostać zablokowane lub ich zakres może zostać ograniczony. Użytkownik jest uprawniony do jednokrotnego skorzystania z Okresu Testowego, chyba że zostanie postanowione inaczej.

## 7. BLOKADA I OGRANICZENIE USŁUG

- 7.1. **[Blokada]** ALEASYSTENT może zablokować Konto lub zablokować, bądź ograniczyć zakres świadczonych Usług, bądź Usług Dedykowanych, w następujących przypadkach:

- 7.1.1. opóźnienia o co najmniej 3 dni z zapłatą wynagrodzenia lub opłat za Usługi lub Usługi Dedykowane;
  - 7.1.2. korzystania z Platformy w sposób bezprawny, naruszający przepisy prawa lub postanowienia Umowy Ramowej,
  - 7.1.3. powzięcia uzasadnionych informacji, że osoba posługująca się kartą płatniczą nie jest jej uprawnionym posiadaczem,
  - 7.1.4. podejrzania, że osoba nieuprawniona próbuje lub wykorzystuje Konto.
- 7.2. [Poinformowanie]** O blokadzie Konta lub wprowadzonym ograniczeniu w zakresie świadczenia Usług lub Usług Dedykowanych, Użytkownicy zostaną poinformowani odpowiednim komunikatem na Platformie lub w wiadomości e-mail, niezwłocznie po jej ustanowieniu. Ustanowienie blokady lub wprowadzenie ograniczenia pozostaje bez wpływu na obowiązek płacenia umówionego wynagrodzenia za Usługi lub Usługi Dodatkowe.
- 7.3. [Wniosek]** Blokada Konta lub ograniczenie w zakresie świadczenia Usług lub Usług Dedykowanych, może zostać również wprowadzona na wniosek Użytkownika. W tym celu, jak również w sprawach wprowadzonych blokad lub ograniczeń, Użytkownik powinien wysłać wiadomość na adres e-mail lub skontaktować się telefonicznie na podane dane na stronie internetowej ALEASYSTENT.

## 8. KONTO

- 8.1. [Konto]** Konto zapewnia Użytkownikowi indywidualny dostęp do Platformy, za pośrednictwem której Użytkownicy mogą korzystać z Usług lub Usług Dodatkowych lub innych funkcjonalności Platformy, składać Zamówienia, oraz kontaktować się z ALEASYSTENT.
- 8.2. [Wykorzystanie Platformy]** Platforma nie może być wykorzystywana w celu świadczenia podmiotem trzecim usług takich samych lub podobnych jak Usługi lub Usługi Dedykowane świadczone przez ALEASYSTENT.
- 8.3. [Dostęp]** W celu korzystania z Konta każdy Użytkownik loguje się przy wykorzystaniu podanego adresu e-mail oraz samodzielnie nadanego hasła podczas logowania się po raz pierwszy do Platformy.
- 8.4. [Nadawanie dostępów]** Użytkownik będący administratorem Konta może z poziomu Platformy po zalogowaniu się do Konta, nadać dostęp do Platformy innym Użytkownikom, określając jednocześnie zakresu przysługujących im uprawnień.
- 8.5. [Zabezpieczanie haseł]** Użytkownik nie może udostępniać loginu i hasła osobom nieuprawnionym oraz powinien zabezpieczyć login i hasło przed takimi osobami. W razie zaistnienia okoliczności wskazujących na podejrzenie, iż hasło znalazło się w posiadaniu osoby nieuprawnionej, Użytkownik powinien o tym niezwłocznie zawiadomić ALEASYSTENT.
- 8.6. [Zakazane działanie]** Zabronione jest dostarczanie poprzez Konto treści o charakterze bezprawnym. Niedopuszczalne jest korzystanie z Konta w sposób umożliwiający lub mający na celu nieautoryzowany dostęp do systemu informatycznego ALEASYSTENT, wprowadzenie do niego złośliwego oprogramowania lub uniemożliwienie albo zakłócenie jego prawidłowego działania.
- 8.7. [Wymagania techniczne]** W celu korzystania z Konta Użytkownik powinien posiadać:
- 8.7.1. urządzenie z dostępem do sieci Internet
  - 8.7.2. pocztę elektroniczną, aktywnie wykorzystywaną
  - 8.7.3. oprogramowanie do odczytywania plików PDF

- 8.7.4. najnowszą wersję przeglądarki Internet Explorer, Mozilla Firefox albo Google Chrome z włączoną obsługą plików cookies

## 9. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

- 9.1. [Własność ALEASYSTENT]** Oprogramowanie wykorzystywane w związku ze świadczeniem Usług i Usług Dedykowanych, a także treści, wygląd, układ funkcjonalny i elementy graficzne tego oprogramowania, Konta, Platformy, i strony internetowej ALEASYSTENT, stanowią przedmiot ochrony autorskich praw majątkowych i innych praw (w oparciu o prawo polskie i międzynarodowe), przysługujących ALEASYSTENT lub jego dostawcom.
- 9.2. [Licencja]** ALEASYSTENT, na okres obowiązywania Zamówienia, udziela Użytkownikom niewyłącznej i nieprzenoszalnej licencji na korzystanie z oprogramowania ALEASYSTENT udostępnianego w celu świadczenia Usług lub Usług Dedykowanych, bez prawa do jego dalszego udostępniania innym osobom lub podmiotom, lub sublicencjonowania, w szczególności na rzecz osób lub podmiotów świadczących usługi takie same lub podobne jak Usługi lub Usługi Dedykowane świadczone przez ALEASYSTENT.
- 9.3. [Zakazane działania]** Każdy z Użytkowników nie może:
- 9.3.1. korzystać z jakiegokolwiek sprzętu lub oprogramowania mogącego uszkodzić lub zakłócić prawidłowe funkcjonowanie strony internetowej ALEASYSTENT, Platformy, Konta lub oprogramowania udostępnionego przez ALEASYSTENT;
  - 9.3.2. korzystać z jakiegokolwiek sprzętu lub oprogramowania umożliwiającego przechwytywanie jakichkolwiek systemów, danych lub informacji ze strony internetowej ALEASYSTENT, Platformy, Konta lub oprogramowania udostępnionego przez ALEASYSTENT;
  - 9.3.3. podejmować jakichkolwiek działań, które w sposób nieuzasadniony lub nieproporcjonalnie duży mogłyby obciążać sieć internetową lub inną infrastrukturę teleinformatyczną ALEASYSTENT.

## 10. WYNAGRODZENIE

- 10.1. [Wysokość wynagrodzenia]** Wynagrodzenie z tytułu świadczenia Usług lub Usług Dedykowanych ustalone jest każdorazowo w Zamówieniu, a jego wysokość określa Cennik, przy czym, jeżeli w Zamówieniu uzgodniono inną kwotę wynagrodzenia niż w Cenniku, to obowiązuje kwota określona w Zamówieniu.
- 10.2. [Bez VAT]** Kwoty wynagrodzenia podane w Cenniku stanowią kwoty netto (tj. bez VAT), chyba, że wyraźnie inaczej jest wskazane w Cenniku.
- 10.3. [Rozpoczęcie usług]** Do czasu zapłaty całości umówionego wynagrodzenia, ALEASYSTENT może wstrzymać się z udostępnieniem Usługi lub Usługi Dedykowanej. Wynagrodzenie jest płatne z góry.
- 10.4. [Okresy płatności]** Wynagrodzenie może być płatne jednorazowo za cały Okres Abonamentowy, lub w ustalonych okresach rozliczeniowych w Okresie Abonamentowym np. miesięcznym, kwartalnym, półrocznym, rocznym, bądź w innym okresie, uzgodnionym w Zamówieniu.
- 10.5. [Sposoby płatności]** Wynagrodzenie może zostać zapłacone w jeden z następujących sposobów:
- (i) przelewem na rachunek ALEASYSTENT wskazany na fakturze lub podany przez ALEASYSTENT w Zamówieniu lub potwierdzeniu Zamówienia, (ii) poprzez upoważnienie ALEASYSTENT do obciążania karty płatniczej,



której dane zostały podane z poziomu Konta lub w inny sposób wprowadzony przez ALEASYSTENT, lub (iii) w inny sposób udostępniony w Koncie, bądź wskazany na stronie internetowej.

- 10.6. [Płatność przy użyciu karty]** W przypadku, gdy przeprowadzenie płatności będzie dokonywane z użyciem karty płatniczej to musisz podać Nam wszystkie wymagane do przeprowadzenia transakcji dane tej karty. Podana karta płatnicza musi zapewniać możliwość płatności online i być ważna, musi być wydana dla Ciebie, nie może być zastrzeżona lub zablokowana. Na rachunku, do którego karta została wydana musisz zapewnić odpowiednie środki w celu dokonania płatności. Musisz niezwłocznie poinformować nas o zastrzeżeniu, zmianie lub ustaniu ważności podanej karty.
- 10.7. [e-Faktury]** Korzystając z usług ALEASYSTENT, akceptujesz wystawianie i przesyłanie faktur w postaci elektronicznej, na adres e-mail głównego Użytkownika Konta.
- 10.8. [Waluta]** Wynagrodzenie jest płatne w złotych polskich, chyba że zostanie uzgodnione inaczej.
- 10.9. [Rozliczanie]** Otrzymane przez ALEASYSTENT środki są zaliczane na spłatę zaległości, w następującej kolejności: (i) koszty egzekwowane na mocy tytułów wykonawczych, (ii) odsetki, (iii) wynagrodzenie i opłaty zaległe, oraz (iv) wynagrodzenie i opłaty bieżące.

## 11. OBOWIĄZYWANIE UMOWY RAMOWEJ ORAZ ZAMÓWIEŃ

- 11.1. [Okres]** Umowa Ramowa zostaje zawarta na czas nieokreślony. Każde Zamówienie obowiązuje przez Okres Abonamentowy.
- 11.2. [Wypowiedzenie]** Klient może wypowiedzieć Umowę Ramową w każdym czasie i bez podania przyczyn, z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia.
- 11.3. [Wypowiedzenie przez ALEASYSTENT]** ALEASYSTENT może wypowiedzieć Umowę Ramową w każdym czasie z ważnego powodu. W przypadku Użytkownika, który zawarł Umowę Ramową w charakterze konsumenta lub który zawarł Umowę Ramową w dniu 1 stycznia 2021 roku lub po tym dniu w charakterze osoby fizycznej prowadzącej jednoosobową działalność gospodarczą, za ważny powód uważa się jedną z poniższych okoliczności:
- 11.3.1. Użytkownik posługuje się kartą płatniczą, której nie jest uprawnionym posiadaczem
  - 11.3.2. Użytkownik wykorzystuje lub próbuje wykorzystać Konto, stronę internetową ALEASYSTENT lub udostępnione oprogramowanie przez ALEASYSTENT do popełnienia przestępstwa lub innego czynu o charakterze bezprawnym
  - 11.3.3. Użytkownik zalega przez co najmniej 14 dni z zapłatą wobec ALEASYSTENT wynagrodzenia w wysokości co najmniej 20 zł i pomimo otrzymania ponaglenia za pośrednictwem Konta lub na adres e-mail nie ureguluje tej kwoty w całości w terminie kolejnych 7 dni od dnia otrzymania
  - 11.3.4. Użytkownik nie korzysta z Usług przez okres co najmniej 6 miesięcy przed otrzymaniem oświadczenia o wypowiedzeniu
  - 11.3.5. naruszenia przez Użytkownika postanowień 7.1 Regulaminu
  - 11.3.6. ALEASYSTENT postanowi zaprzestać świadczenia Usług
- 11.4. [Skutek]** Wypowiedzenie Umowy Ramowej skutkuje również wygaśnięciem Zamówienie, z chwilą rozwiązania Umowy Ramowej, o ile strony nie postanowią inaczej. W przypadku rozwiązania Umowy Ramowej przed zakończeniem opłaconego Okresu Abonamentowego, ALEASYSTENT nie zwraca zapłaconego wynagrodzenia i opłat za pozostały, niewykorzystany Okres Abonamentowy.
- 11.5. [Skutek - konsumenci]** W przypadku rozwiązania Umowy Ramowej, która została zawarta z Użytkownikiem będącym konsumentem, wskutek jej wypowiedzenia przez ALEASYSTENT przed zakończeniem

opłaconego Okresu Abonamentowego, ALEASYSTENT zwróci takiemu Użytkownikowi zapłacone wynagrodzenie i opłaty za pozostały, niewykorzystany Okres Abonamentowy, obliczone proporcjonalnie do tego niewykorzystanego okresu.

- 11.6. [Sposób wypowiedzenia]** Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Ramowej może zostać przesłane przez Klienta lub ALEASYSTENT w formie dokumentowej, poprzez jego skierowanie odpowiednio na adres e-mail Użytkownika głównego Platformy, lub na adres e-mail wskazany na stronie internetowej ALEASYSTENT.
- 11.7. [Odstąpienie]** Użytkownik, który zawarł na odległość Umowę Ramową lub Zamówienie w charakterze konsumenta lub który zawarł na odległość Umowę Ramową lub Zamówienie w dniu 1 stycznia 2021 roku lub po tym dniu, w charakterze osoby fizycznej prowadzącej jednoosobową działalność gospodarczą, może odstąpić od Umowy Ramowej lub od Zamówienia. Użytkownik ten może odstąpić od Umowy Ramowej lub Zamówienia bez podania przyczyny i ponoszenia kosztów w terminie 14 dni od ich zawarcia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W przypadku odstąpienia, Umowę Ramową uważa się za niezawartą a Zamówienie za niezamówione. W terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, ALEASYSTENT zwróci otrzymane płatności do tego dnia z tytułu Umowy Ramowej lub danego Zamówienia.
- 11.8. [Sposób odstąpienia]** Oświadczenie o odstąpieniu powinno zostać wysłane na adres siedziby ALEASYSTENT lub na adres e-mail podany na stronie www. Oświadczenie o odstąpieniu może być złożone na wzorze stanowiącym załącznik nr 2 do Ustawy o prawach konsumenta.
- 11.9. [Rezygnacja z odstąpienia]** Użytkownik traci prawo do odstąpienia od Umowy Ramowej lub od Zamówienia, jeśli przed upływem okresu na odstąpienie wyraził chęć rozpoczęcia świadczenia Usług lub Usług Dedykowanych przez ALEASYSTENT i został poinformowany o utracie prawa do odstąpienia.

## 12. REKLAMACJE

- 12.1. [Reklamacje]** Użytkownicy mogą składać reklamacje na świadczone Usługi lub Usługi Dedykowane wysyłając e-mail na adres: reklamacje@czater.pl. W reklamacji Użytkownik powinien wskazać, imię i nazwisko lub nazwę Klienta, wskazanie Usługi lub Usługi Dedykowanej, której dotyczy reklamacja, określenie przedmiotu reklamacji, oraz przytoczenie okoliczności uzasadniających reklamację.
- 12.2. [Termin]** ALEASYSTENT rozpoznaje reklamacje w terminie 30 dni od daty jej otrzymania, a odpowiedź przesyła na adres e-mail Użytkownika, z którego została złożona reklamacja.

## 13. KONTAKTY

- 13.1. [Sposoby kontaktu]** Z ALEASYSTENT Użytkownicy mogą się kontaktować za pomocą udostępnianej funkcji w Koncie lub przesyłając wiadomość na adres e-mail info@czater.pl, bądź dzwoniąc na numer telefonu podany na naszej stronie internetowej. Użytkownicy ponoszą koszty korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, w szczególności z sieci telekomunikacyjnej, według taryfy swojego operatora.
- 13.2. [Kontakt ALEASYSTENT]** ALEASYSTENT może kontaktować się z Użytkownikami przesyłając im wiadomości za pośrednictwem Konta, jak również dzwoniąc na podany numer telefonu, bądź kierując korespondencję na podany adres siedziby lub adres korespondencyjny, bądź przesyłając wiadomość na adres e-mail.



- 14.4. [Zakres zmiany]** Zmiana Regulaminu z ważnych przyczyn, o których mowa powyżej, w pkt 14.3.1 – 14.3.2 powyżej może nastąpić wyłącznie w zakresie, w jakim taka zmiana stanu prawnego lub orzeczenie sądu powszechnego lub decyzja, zalecenie, rekomendacja lub inny wiążący ALEASYSTENT akt wydany przez organ administracji publicznej nakłada na ALEASYSTENT rekomendację lub obowiązek określonej zmiany treści Regulaminu i nie może uzasadniać zmiany w Regulaminie, która nie jest konieczna do wykonania tego obowiązku lub rekomendacji i jednocześnie wykracza poza ten obowiązek lub rekomendację. W takim przypadku ALEASYSTENT dokona zmiany Regulaminu w zakresie koniecznym dla prawidłowej implementacji rekomendacji lub obowiązku, o których mowa powyżej.
- 14.5. [Zakres zmiany]** Zmiana Regulaminu z ważnych przyczyn, o których mowa powyżej w pkt 14.3.3 – 14.3.7. powyżej może nastąpić jedynie, jeżeli dodatkowo spełnione są poniższe przesłanki:
- 14.5.1. zmiana zapewni należyte wykonanie Umowy Ramowej,
  - 14.5.2. zmiana nastąpi jedynie w zakresie, który jest obiektywnie niezbędny i bezpośrednio związany z daną przyczyną,
  - 14.5.3. zmiana ta nie będzie prowadziła do zwiększenia obowiązkowych obciążeń finansowych lub innych zobowiązań Użytkownika.
- 14.6. [Zmiana Cennika]** ALEASYSTENT może w każdym momencie zmienić Cennik, w tym wysokość wynagrodzenia i opłat określonych w Cenniku lub dodanie nowego.
- 14.7. [Informacja o zmianach]** ALEASYSTENT poinformuje Użytkowników o zmianie Regulaminu lub Cennika oraz dacie wejścia w życie tych zmian przesyłając stosowną wiadomość na adres e-mail wykorzystywany przez Użytkowników.
- 14.8. [Data wejścia w życie]** Zmiany Regulaminu obowiązują od terminu określonego przez ALEASYSTENT, nie krótszego niż 14 dni kalendarzowych od momentu poinformowania Użytkowników o zmianie. Klient jest uprawniony do niezaakceptowania zmian. W tym celu powinien przesłać do ALEASYSTENT wypowiedzenie Umowy Ramowej w terminie 14 dni od otrzymania informacji o zmianie. Jeżeli nie wypowie Umowy Ramowej, przyjmuje się, że wyraża zgodę na zmiany. Okres wypowiedzenia trwa 30 dni. Wypowiedzenie należy przesłać na adres e-mail ALEASYSTENT wskazany na stronie internetowej. W ww. przypadku ALEASYSTENT zwróci Ci zapłacone wynagrodzenie i opłaty za pozostały, niewykorzystany Okres Abonamentowy, obliczone proporcjonalnie do tego niewykorzystanego okresu liczonego od ustania Umowy Ramowej (zdanie to stosuje się wyłącznie do Użytkownika, który zawarł Umowę Ramową w charakterze konsumenta).

## 15. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 15.1. [Odpowiedzialność ALEASYSTENT]** ALEASYSTENT ponosi odpowiedzialność wobec Klienta jedynie za szkody spowodowane z winy umyślnej ALEASYSTENT.
- 15.2. [Wyłączenie]** ALEASYSTENT nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług lub Usług Dedykowanych, jeżeli jest to skutkiem:
- 15.2.1. wystąpienia siły wyższej rozumianej jako zjawisko zewnętrzne, któremu nie można było zapobiec lub innej okoliczności, za którą ALEASYSTENT, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, odpowiedzialności nie ponosi;
  - 15.2.2. przyczyn leżących po stronie osób trzecich, za pomocą których Usługa lub Usługa Dedykowana jest świadczona;
  - 15.2.3. nieprawidłowego korzystania z Usługi lub Usługi Dedykowanej lub korzystania z niej niezgodnie

nie z jej przeznaczeniem;

15.2.4. korzystania z Usługi lub Usługi Dedykowanej w sposób niezgodny z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa;

15.2.5. działania osób, którym udostępniono dane logowania do Konta lub które weszły w posiadanie tych danych z winy Użytkownika;

15.2.6. przerwy w świadczeniu Usług lub Usług Dedykowanych zaistniałe z przyczyn technicznych (np. konserwacja, przegląd, wymiana sprzętu) lub niezależnych od ALEASYSTENT, przestoje wynikające z problemów występujących w ramach infrastruktury sieciowej operatorów telekomunikacyjnych (np. Hosting, brak Internetu w serwerowni, brak prądu).

**15.3. [Ograniczenie]** Odpowiedzialność ALEASYSTENT nie obejmuje utraconych korzyści. Odpowiedzialność ALEASYSTENT ograniczona jest do wartości wynagrodzeń zapłaconych z tytułu świadczonych Usług lub Usług Dedykowanej, w związku z którą wystąpiła szkoda.

**15.4. [Wyłączenie]** Korzystanie z Usługi i Usługi Dedykowanej odbywa się wyłącznie na ryzyko Klienta, a ALEASYSTENT nie udziela żadnych gwarancji i nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek skutki wykorzystania przez Klienta Usług lub Usług Dedykowanej.

**15.5. [Charakter relacji]** Zasadniczo Usługi są kierowane do przedsiębiorców, niebędących konsumentami, w tym w szczególności prowadzących działalność gospodarczą w rozumieniu odrębnych przepisów. Klient zawierając Umowę oświadcza, że Umowa jest zawierana w ramach prowadzonej przez niego działalności gospodarczej oraz posiada dla Klienta zawodowy charakter.

**15.6. [Odpowiedzialność względem konsumentów]** ALEASYSTENT nie ma możliwości ograniczenia lub uniemożliwienia zawarcia Umowy Ramowej i poszczególnych Zamówień przez osoby będące konsumentami. Wówczas punkty 15.1 – 15.4 nie dotyczą odpowiedzialności wobec Użytkownika, który zawarł Umowę Ramową lub Zamówienie w charakterze konsumenta. Odpowiedzialność ALEASYSTENT wobec takiego Użytkownika regulują ogólne zasady prawa cywilnego.

## 16. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

**16.1. [Prawo właściwe]** Umowa Ramowa, Zamówienia oraz wynikające z nich zobowiązania podlegają prawu polskiemu.

**16.2. [Pozasądowe rozpoznawanie sporów]** Użytkownik, który zawarł Umowę Ramową lub udzielił Zamówienia w charakterze konsumenta, ma możliwość skorzystania z alternatywnych, pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach lub na stronach internetowych podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozpatrywania sporów. Mogą nimi być w szczególności rzecznicy praw konsumenta lub Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej, których lista jest dostępna na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumentow.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumentow.php). Użytkownik, który zawarł Umowę Ramową lub udzielił Zamówienia w charakterze konsumenta uprawniony jest do skorzystania z pozasądowego sposobu rozstrzygnięcia sporów za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej na stronie internetowej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. W tym trybie pozasądowym skargi rozpatrywać może tylko jeden z uprawnionych podmiotów (zwany podmiotem ADR) i tylko wówczas, gdy zgodzi się na rozpatrzenie sprawy przez określony podmiot ADR, zgodnie z jego regulaminem. Wykaz podmiotów ADR znajduje się na stronie internetowej platformy ODR. ALEASYSTENT również może złożyć wniosek o wszczęcie pozasądowego rozstrzygnięcia sporu przeciwko Tobie za pośrednictwem platformy ODR – jeśli obie strony wcześniej zgodzą się na takie rozwiązanie, a regulamin podmiotu ADR

i prawo nie wyłączają takiej możliwości.

- 16.3. [Przeniesienie praw]** ALEASYSTENT może przenieść ogół praw i obowiązków na inny podmiot, według własnego wyboru, na co Klient wyraża zgodę, a o czym zobowiązany jest poinformować Użytkownika w sposób właściwy dla zmiany Regulaminu.
- 16.4. [Właściwość sądu]** W razie konieczności skierowania sporu na drogę sądową sądem właściwym we wszystkich sprawach związanych z Umową Ramową lub Zamówieniami będzie sąd właściwy ze względu na siedzibę ALEASYSTENT. Niniejszy punkt nie dotyczy Umów Ramowych i Zamówień zawartych z Użytkownikami będącymi konsumentami.

## 17. DANE OSOBOWE

- 17.1. [Role ALEASYSTENT]** Działanie Platformy wymaga przetwarzania danych osobowych, podczas którego ALEASYSTENT występuje w charakterze administratora danych osobowych, w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO oraz podmiotu przetwarzającego w rozumieniu art. 4 pkt 8 RODO. Dalsze postanowienia Regulaminu, regulują odpowiednio obie sytuacje, w których występuje ALEASYSTENT.
- 17.2. [ALEASYSTENT Administratorem]** W związku z wykonywaniem Umowy Ramowej oraz poszczególnych Zamówień, ALEASYSTENT przetwarza dane osobowe swoich Klientów oraz Użytkowników. Dane osobowe Klienta oraz Użytkowników obejmują informacje udostępnione ALEASYSTENT przez Klienta lub samych Użytkowników w celu zawarcia Umowy Ramowej oraz założenia Konta. Są to dane identyfikacyjne oraz dane kontaktowe Użytkowników.
- 17.3. [Cele i podstawy przetwarzania]** ALEASYSTENT jest administratorem danych Klienta i jego Użytkowników, które przetwarza w celu:
- 17.3.1. zawarcia i realizacji Umowy Ramowej lub poszczególnych Zamówień oraz obsługi Użytkowników zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
  - 17.3.2. zapewnienia bezpieczeństwa i prawidłowego działania Platformy, w tym jej rozwoju, jak również zapewnienia ciągłości jej działania, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO;
  - 17.3.3. prowadzenia rozliczeń finansowych z Klientem tytułem realizacji Umowy Ramowej lub poszczególnych Zamówień, a także ewentualnego dochodzenia roszczeń od Klienta w ramach prawnie uzasadnionego interesu administratora zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO,
  - 17.3.4. realizacji działań marketingowych w ramach prawnie uzasadnionego interesu administratora zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO oraz zgodnie z oświadczeniami woli Klienta lub Użytkowników dotyczącymi przetwarzania danych i komunikacji marketingowej określonymi w RODO oraz w Ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną i Prawie Telekomunikacyjnym, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a RODO. Zgody udzielone ALEASYSTENT w zakresie wyżej wymienionej komunikacji marketingowej mogą być wycofane przez Użytkowników w dowolnym czasie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. W celu wycofania zgody należy wysłać żądanie na adres e-mail wykorzystywany przez ALEASYSTENT do bieżącej komunikacji.
- 17.4. [Odbiorcy danych]** Odbiorcami danych Użytkowników mogą być podmioty świadczące usługi utrzymania rozwiązań informatycznych, usługi hostingu, podmioty świadczące usługi marketingowe, doradcze, księgowo, wsparcia obsługi, podmioty zajmujące się dochodzeniem należności. Ponadto dane Użytkowników mogą być udostępnione na żądanie uprawnionych organów państwowych.
- 17.5. [Czas przetwarzania]** Dane Użytkowników są przetwarzane i przechowywane przez okres realizacji Umowy Ramowej, a po jej wygaśnięciu do końca roku kalendarzowego, w którym wygasa Umowa

Ramowa, a następnie przez okres do 5 lat lub w przypadku wystąpienia roszczeń na tle realizacji Umowy Ramowej do czasu ostatecznego ich wygaśnięcia bądź rozstrzygnięcia na drodze prawnej.

- 17.6. [Prawa]** Użytkownik ma prawo żądania od ALEASYSTENT dostępu do danych, które go dotyczą, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych. W sprawie przetwarzania danych osobowych Użytkownicy mogą się kontaktować wykorzystując adres e-mail wykorzystywany przez ALEASYSTENT do bieżącej komunikacji z Użytkownikami lub kanały udostępniony w Platformie. Użytkownik ma prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- 17.7. [Ryzyka]** Korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną może się wiązać z zagrożeniem pozyskania oraz modyfikowania danych Użytkowników przez osoby nieuprawnione. Aby temu zapobiec, Użytkownicy powinni stosować odpowiednie środki techniczne, które zminimalizują wskazane wyżej zagrożenia, w szczególności programy antywirusowe, bezpieczną skrzynkę poczty elektronicznej oraz inne chroniące bezpieczeństwo korzystających z publicznej sieci Internet.
- 17.8. [Obszar przetwarzania]** Korzystając z Platformy udostępniane w niej dane osobowe i informacje są przetwarzane na terytorium państw tworzących Europejski Obszar Gospodarczy.
- 17.9. [Powierzenie]** Klient powierza ALEASYSTENT przetwarzanie danych osobowych na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie w celu umożliwienia ALEASYSTENT należytego wykonania Umowy Ramowej oraz poszczególnych Zamówień (dalej łącznie jako: „Umowa Główna”), a ALEASYSTENT oświadcza, że przyjmuje je do przetwarzania. Strony zgodnie oświadczają, że postanowienia zawarte w dalszej części regulaminu dotyczące przetwarzania danych osobowych, stanowiąc będą umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych w rozumieniu art. 28 RODO.
- 17.10. [Oświadczenia Stron]** Klient oświadcza, że:
- 17.10.1. jest administratorem danych osobowych w rozumieniu przepisów RODO powierzanych ALEASYSTENT do przetwarzania na podstawie niniejszej umowy powierzenia;
  - 17.10.2. administruje powierzonymi ALEASYSTENT danymi w zakresie niezbędnym i adekwatnym do prowadzonej działalności gospodarczej przez Klienta oraz że dane te nie obejmują danych określonych w art. 9 ust. 1 RODO (szczególne kategorie danych osobowych) oraz w art. 10 RODO (dane dotyczące wyroków skazujących i naruszeń prawa).
  - 17.11. [Rodzaje danych] Klient powierza ALEASYSTENT następujące rodzaje danych do przetwarzania: Dane osobowe klientów, tj. Użytkowników Serwisu, pracowników, współpracowników, oraz reprezentantów. Do kategorii Użytkowników Serwisu należą dane udostępniane Klientowi poprzez:
    - 17.11.1. Formularze kontaktowe – dane identyfikacyjne Użytkowników Serwisu w zakresie wymaganym przez Klienta do wypełnienia formularzy oraz treść formularzy;
    - 17.11.2. Listy subskrypcyjne informacji przesyłanych Użytkownikom Serwisu przez Klienta drogą elektroniczną – dane identyfikacyjne Użytkowników Serwisu wymagane przez Klienta do zapisania się na liście;
    - 17.11.3. Konta poczty elektronicznej istniejące na Platformie Klienta - dane identyfikacyjne Użytkowników Serwisu (użytkowników tych kont), tj.: nr IP urządzeń końcowych oraz treść korespondencji;
    - 17.11.4. Systemy rezerwacji i usług e-commerce – dane identyfikacyjne osób korzystających z tych systemów wymagane przez Klienta oraz treść korespondencji.
- 17.12. [Charakter dostępu]** ALEASYSTENT posiada dostęp do danych osobowych Użytkowników Serwisu korzystających z funkcjonalności poszczególnych Usług lub Usług Dodatkowych, który ma charakter wyłącznie techniczny mający na celu wykonywanie kopii zapasowych w celu zapewnienia ciągłości działania Platformy, bez prawa modyfikacji treści danych.

**17.13. [Okres przetwarzania danych]** Powierzone przez Klienta dane będą przetwarzane przez ALEASYSTENT przez okres obowiązywania Umowy Głównej. Po zakończeniu obowiązywania Umowy Głównej, ALEASYSTENT niezwłocznie zwróci Klientowi dane albo trwale je usunie, zgodnie z wyborem Klienta.

**17.14. [Zobowiązania ALEASYSTENT]** ALEASYSTENT zobowiązuje się do:

17.14.1. przetwarzania powierzonych danych osobowych z należytą starannością, w celu, zakresie i na zasadach określonych w niniejszej Umowie oraz aktualnie obowiązujących przepisach prawa,

17.14.2. przestrzegania zakazu przetwarzania powierzonych danych bez udokumentowanego polecenia Klienta, chyba że obowiązek taki nakłada na ALEASYSTENT prawo UE lub prawo polskie. ALEASYSTENT powiadomi w takim przypadku Klienta przed rozpoczęciem realizacji wymienionego wyżej obowiązku z wyprzedzeniem 7 dni, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny,

17.14.3. zapewnienia, że do przetwarzania powierzonych danych osobowych zostaną dopuszczone wyłącznie osoby do tego upoważnione, przeszkolone w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa powierzonych danych osobowych oraz zobowiązane do zachowania w tajemnicy powierzonych danych osobowych oraz sposobów ich zabezpieczenia,

17.14.4. prowadzenia rejestru kategorii czynności przetwarzania danych osobowych,

17.14.5. zachowania w tajemnicy powierzonych danych osobowych, a także wszelkich informacji związanych z ich powierzeniem w trakcie wykonywania Umowy Głównej oraz bezterminowo po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu,

17.14.6. niezwłocznego informowania Klienta, jeżeli zdaniem ALEASYSTENT wydane mu przez przedstawiciela Klienta polecenie odnoszące się do przetwarzania powierzonych danych osobowych stanowi naruszenie przepisów o ochronie danych osobowych Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego Unii Europejskiej,

17.14.7. powiadamiania Klienta niezwłocznie po uzyskaniu informacji o:

- i. kontroli zgodności przetwarzania powierzonych danych osobowych z przepisami o ochronie danych osobowych przeprowadzanej u ALEASYSTENT lub podwykonawcy ALEASYSTENT przez organ nadzorczy;
- ii. wydanych przez organ nadzorczy decyzjach administracyjnych i rozpatrywanych skargach w sprawach wykonania przez ALEASYSTENT przepisów o ochronie danych osobowych dotyczących powierzonych danych;
- iii. innych działaniach uprawnionych organów wobec powierzonych danych osobowych;
- iv. innych zdarzeniach mających wpływ na przetwarzanie powierzonych danych osobowych, w szczególności o wszystkich przypadkach naruszenia ochrony powierzonych danych osobowych.

17.14.8. zastosowania środków technicznych i organizacyjnych mających na celu należyte, odpowiednie do zagrożeń oraz kategorii powierzonych do przetwarzania danych osobowych ich zabezpieczenie, w szczególności zabezpieczenie powierzonych danych osobowe przed ich ujawnieniem osobom nieupoważnionym lub dostępem do nich osób nieupoważnionych, zabraniam przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem aktualnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie przetwarzania danych osobowych, zmianą, utratą, uszkodzeniem, zniszczeniem.

**17.15. [Podpowierzenie]** Strony ustalają, że ALEASYSTENT przysługuje prawo podpowierzenia wyspecjalizowanym podmiotom lub podwykonawcom ALEASYSTENT (Podprocesorom) powierzonych danych osobowych, w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy Głównej, przy czym ALEASYSTENT ponosi pełną odpowiedzialność za działania Podprocesora i zobowiązana jest do zawarcia z Podprocesorem



umowy powierzenia w formie pisemnej, na warunkach zapewniających Klientowi realizację jego praw w sposób nie odbiegający od warunków opisanych w niniejszej Umowie. Lista Podprocesorów dostępna jest do wglądu dla Klienta w siedzibie ALEASYSTENT.

**17.16. [Zmiana podprocesorów]** ALEASYSTENT będzie informować Klienta o zamierzeniach dotyczących zmiany Podprocesorów. Klientowi przysługuje prawo wyrażenia pisemnego sprzeciwu wobec takich zmian w terminie do 7 dni roboczych od poinformowania go o zamierzeniu zmiany Podprocesora przez ALEASYSTENT. Brak zgłoszenia sprzeciwu w tym terminie jest dorozumianą zgodą Klienta na powierzenie danych przez ALEASYSTENT danemu podmiotowi.

**17.17. [Kontrola]** Klientowi przysługuje prawo do kontroli przetwarzania przez ALEASYSTENT powierzonych mu danych osobowych z punktu widzenia zgodności tego przetwarzania z przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszej Umowy. Kontrola może być przeprowadzona wyłącznie po uprzednim, pisemnym poinformowaniu ALEASYSTENT co najmniej 7 dni roboczych przed jej rozpoczęciem lub niezwłocznie, w przypadku, kiedy kontrola spowodowana jest podejrzeniem naruszenia ochrony powierzonych danych osobowych.

**17.18. [Naruszenia]** ALEASYSTENT zobowiązuje się:

17.18.1. powiadomić Klienta niezwłocznie po powzięciu wiadomości o naruszeniu i przekazywać wszelkie kolejne informacje dotyczące naruszenia,

17.18.2. ustalić w najkrótszym możliwym czasie przyczyny naruszenia,

17.18.3. podjąć niezwłocznie wszelkie czynności mające na celu usunięcie negatywnych skutków naruszenia oraz zabezpieczenie danych osobowych w sposób należyty przed dalszymi takimi zdarzeniami,

17.18.4. zebrać wszystkie możliwe dane i dokumenty, które mogą pomóc w ustaleniu okoliczności wystąpienia zdarzenia i w przeciwdziałaniu podobnym zdarzeniom w przyszłości oraz współpracować w tym celu z Klientem na każdym etapie wyjaśniania sprawy,

17.18.5. w miarę możliwości pomagać administratorowi poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO,

17.18.6. uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, pomagać administratorowi wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO.

**17.19. [Odpowiedzialność]** W przypadku naruszenia postanowień niniejszej Umowy w zakresie przetwarzania powierzonych danych osobowych lub obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa z wyłącznej winy ALEASYSTENT, ALEASYSTENT naprawi Klientowi wszelkie rzeczywiste szkody jakie Klient poniósł z tego tytułu oraz zwróci Klientowi uzasadnione koszty lub wydatki poniesione przez Klienta w związku z tym naruszeniem, o ile takie szkody, koszty lub wydatki zostaną stwierdzone prawomocnym orzeczeniem sądu.