

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ POD MARKĄ CLOUDENTIC.COM

Rozdział I. Postanowienia Ogólne

§ 1

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez B88 HOLDING „SPIDER” Sp. z o.o. S.K.A. ul. abpa A. Baraniaka 88, 61-131 Poznań, REGON 302266661, NIP 7822553881, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000438713, adresy elektroniczne www.cloudentic.com oraz support@cloudentic.com, zwaną dalej „CLOUDENTIC”.

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. „Awaria” – nieprawidłowość świadczenia Usług przez CLOUDENTIC skutkująca przerwą w świadczeniu Usług lub istotnym obniżeniem ich jakości;
2. „Biuro Obsługi Klienta” – lokal, w którym CLOUDENTIC wykonuje czynności związane z obsługą Klientów. Lista Biur Obsługi Klienta zawarta jest na Stronie internetowej;
3. „Cenniki” – katalogi Usług świadczonych przez CLOUDENTIC wraz z charakterystyką tych Usług oraz zestawieniem cen, w tym regulaminy promocji, wprowadzane w związku z prowadzonymi akcjami promocyjnymi;
4. „Klient” – podmiot, który jest stroną Umowy lub ubiega się o jej zawarcie;
5. „Konsument” – Klient będący osobą fizyczną, nabywający Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;
6. „Podpis elektroniczny” – podpis elektroniczny, spełniający wymagania określone właściwymi przepisami prawa;
7. „Przedstawiciel CLOUDENTIC” – osoba działająca w imieniu i na rzecz CLOUDENTIC, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub uprawniona do wykonywania jej postanowień;
8. „Regulaminy” – łącznie Regulamin oraz Regulaminy szczególne;
9. „Regulaminy szczególne” – regulaminy świadczenia poszczególnych Usług;

10. „Siła wyższa” – zdarzenie niezależne od Stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;

11. „Specyfikacja” – informacja na temat aktualnych warunków technicznych i zagrożeniach związanych z korzystaniem z danej usługi, dostępna poprzez Stronę internetową.

12. „Strona internetowa” – serwis CLOUDENTIC, umieszczony w sieci Internet pod adresem www.cloudentic.com;

13. „Umowa” – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Klientem a CLOUDENTIC;

14. „Urządzenie końcowe” – urządzenia Klienta, w szczególności router lub komputer, przeznaczone do korzystania z Usług;

15. „Usługi” – usługi świadczone drogą elektroniczną przez CLOUDENTIC, określone w Regulaminach szczególnych oraz Cennikach;

16. „Ustawa” – ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 roku, nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).

§ 3

1. CLOUDENTIC świadczy Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Cennikach, a Klient zobowiązuje się do ich przestrzegania.

2. Postanowienia Umowy i Cenników odmienne od postanowień Regulaminu, znajdują pierwszeństwo zastosowania przed postanowieniami Regulaminu.

3. CLOUDENTIC może przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy posługiwać się osobami trzecimi.

4. CLOUDENTIC umożliwia Klientowi korzystanie z Usług lub uiszczanie opłat za nie, jeżeli Usługa jest odpłatna, w sposób anonimowy albo przy użyciu pseudonimu, o ile jest to technicznie możliwe oraz zwyczajowo przyjęte.

5. CLOUDENTIC zapewnia Klientom dostęp, za pośrednictwem Strony internetowej, do aktualnej informacji o:

a. szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług,

b. funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści Usług, wprowadzonych przez

CLOUDENTIC do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient.

6. CLOUDENTIC zapewnia działanie systemu teleinformatycznego, którym się posługuje, umożliwiając nieodpłatnie Klientowi:

a. w razie, gdy wymaga tego właściwość Usługi:

- korzystanie przez Klienta z Usług, w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych do treści przekazu składającego się na tę Usługę, w szczególności przy wykorzystaniu technik kryptograficznych odpowiednich dla właściwości świadczonej Usługi,

- jednoznaczny identyfikację stron Usług oraz potwierdzenie faktu złożenia oświadczeń woli i ich treści, niezbędnych do zawarcia drogą elektroniczną Umowy,

b. zakończenie, w każdej chwili, korzystania z Usługi świadczonej drogą elektroniczną.

Rozdział II. Zawarcie Umowy

§ 4

1. Umowa zostaje zawarta poprzez złożenie zamówienia w formie elektronicznej oraz zaakceptowanie Regulaminu. Zapis zdania pierwszego nie narusza konieczności spełnienia warunków szczególnych zawarcia Umowy, określonych w Umowie lub Regulaminach.

2. Regulaminy oraz Cenniki są podawane przez CLOUDENTIC do publicznej wiadomości. CLOUDENTIC nieodpłatnie udostępnia Klientowi Regulaminy oraz Cenniki przed zawarciem Umowy a także – na jego żądanie – w taki sposób, który umożliwi pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie ich treści za pomocą systemu teleinformatycznego, których posługuje się Klient.

3. Umowa zawarta zostaje na czas nieoznaczony .

4. W przypadku zawarcia Umowy na czas oznaczony, po upływie czasu oznaczonego Umowa ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony. Strony mogą zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy na czas nieoznaczony, składając drugiej Stronie odpowiednie oświadczenie, przed upływem okresu oznaczonego.

5. W przypadku zawarcia Umowy obejmującej różne Usługi, okresy obowiązywania oraz okresy płatności dla poszczególnych Usług liczone są niezależnie.

§ 5

1. CLOUDENTIC może uzależnić zawarcie Umowy od podania danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku osoby będącej osobą fizyczną mogą to być następujące dane:

a. nazwisko i imiona;

b. numer ewidencyjny PESEL lub – gdy numer ten nie został nadany – numer paszportu, dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość;

c. adres miejsca zameldowania na pobyt stały;

d. adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres miejsca zameldowania na pobyt stały;

e. dane służące do weryfikacji Podpisu elektronicznego,

f. adresy elektroniczne.

2. Niezależnie od zapisów ust. 1, w przypadku Klienta niebędącego Konsumentem, CLOUDENTIC może uzależnić zawarcie Umowy ponadto od podania:

a. firmy prowadzonej działalności,

b. Numeru Identyfikacji Podatkowej,

c. numeru REGON.

3. W celu realizacji umów CLOUDENTIC może przetwarzać również następujące dane, niezbędne ze względu na właściwość świadczenia Usług oraz sposób ich rozliczenia:

a. numery telefoniczne,

b. dane do kontaktu technicznego,

c. dane do kontaktu w sprawach księgowych.

4. CLOUDENTIC może również przetwarzać inne dane Klienta, które nie są niezbędne do świadczenia Usług, za zgodą Klienta.

5. CLOUDENTIC może uzależnić zawarcie Umowy od przedstawienia dokumentów potwierdzających prawdziwość danych, podanych w związku z zawarciem Umowy, w szczególności odpisu z rejestru ewidencji działalności gospodarczej, Krajowego Rejestru Sądowego, jak również potwierdzających nadany Numer Identyfikacji Podatkowej oraz numer REGON.

6. Postanowienia ust. 1-5 nie naruszają postanowień § 3 ust. 4.

7. CLOUDENTIC może również uzależnić zawarcie Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta, wynikającej z danych będących w posiadaniu CLOUDENTIC lub udostępnionych mu przez odpowiednie biuro informacji gospodarczej. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta, CLOUDENTIC może zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Klienta. W szczególności CLOUDENTIC może żądać zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy poprzez dokonanie przedpłaty, jak również odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych.

§ 6

1. CLOUDENTIC zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług niezwłocznie od złożenia przez Klienta oświadczenia woli o zawarciu Umowy.

2. Jeżeli CLOUDENTIC nie może spełnić świadczenia określonego w Umowie zawartej na odległość z tego powodu, że przedmiot świadczenia nie jest dostępny, powinien niezwłocznie, najpóźniej jednak w terminie 30 dni od zawarcia Umowy, zawiadomić o tym Klienta i zwrócić całą otrzymaną od niego sumę pieniężną.

3. W wypadku gdy CLOUDENTIC nie może spełnić świadczenia określonego w Umowie zawartej na odległość o właściwościach zamówionych przez Klienta, CLOUDENTIC może zwolnić się z zobowiązania przez spełnienie świadczenia zastępczego, odpowiadającego tej samej jakości i przeznaczeniu oraz za tę samą cenę lub wynagrodzenie, informując zarazem Konsumenta na piśmie o jego prawie nieprzyjęcia tego świadczenia i odstąpienia od Umowy, zgodnie z postanowieniami § 22 ust. 1.

4. Klient jest zobowiązany niezwłocznie zawiadomić CLOUDENTIC o stwierdzonych przerwach w świadczeniu Usług.

5. Klient zobowiązuje się do niepodejmowania przy wykorzystaniu Usług działalności naruszającej obowiązujące przepisy prawa, zasady współzycia społecznego oraz porządku publicznego i ustalone zwyczaje. Zabronione jest w szczególności:

a. każde działanie powodujące zakłócenia w korzystaniu z usług świadczonych drogą elektroniczną, w szczególności do rozpowszechniania przez Klienta przekazów niechcianych (spam) lub szkodliwych (wirusy itp.);

b. dostarczanie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym lub w sposób bezprawny, w szczególności rozpowszechnianie lub przechowywanie serwisów o zawartości pornograficznej lub zawierających nielegalne oprogramowanie,

c. nadawanie nazw konta poczty elektronicznej (aliasu) lub domeny Klienta naruszających prawa osób trzecich.

Postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku, w którym wyżej opisane naruszenia powstają poza wolą Klienta, w szczególności gdy ich źródło stanowi serwis internetowy lub konto poczty elektronicznej Klienta.

§ 7

1. Klient zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy przed osobami trzecimi identyfikatorów nadanych Klientowi przez CLOUDENTIC, umożliwiających korzystanie z Usług.

2. Domniemywa się, że dyspozycje i oświadczenia złożone przez osoby posługujące się identyfikatorami nadanymi Klientowi przez CLOUDENTIC zostały złożone przez Klienta.

3. CLOUDENTIC nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie Urządzeń końcowych przed ingerencją osób trzecich, z zastrzeżeniem postanowień § 3 ust. 5-6.

4. W przypadkach uzasadnionych rzeczą potrzebą CLOUDENTIC zastrzega sobie prawo wprowadzania

procedur, mających na celu zagwarantowanie podniesienia przez Klientów stosowanego poziomu zabezpieczeń, w szczególności poprzez wprowadzenie wymogu okresowej zmiany stosowanych haseł lub zmiany haseł na silniejsze.

Rozdział III. Opłaty

§ 8

1. Klient jest zobowiązany terminowo uiszczać opłaty aktywacyjne, abonamentowe oraz inne opłaty, w wysokości określonej w Cennikach lub indywidualnie wynegocjowanych postanowieniach Umowy, obowiązujących Klienta w dniu świadczenia tych Usług.

2. Płatności dokonywane są przy wykorzystaniu systemu płatności internetowych obsługiwanych przez PAYU S.A., ul. Grunwaldzka 182, 60-166 Poznań (dalej Operator Płatności) i realizowane są cyklicznie (co miesiąc), poprzez pobranie przez Operatora Płatności z karty płatniczej kwoty pieniężnej odpowiadającej wartości opłaty za świadczone usługi.

3. Klient w ramach usługi płatności cyklicznych ma możliwość zapisania danych karty i zlecenia stałego polecenia zapłaty. Dane karty będą przechowywane przez Operatora Płatności. Operator Płatności pośrednicząc w dokonaniu płatności udostępnia narzędzie Token (wirtualnych identyfikatorów karty), umożliwiające przypisanie do indywidualnego Klienta unikalnego identyfikatora za pomocą którego Klient cyklicznie dokonuje płatności za świadczone usługi.

4. Klient ma prawo do rezygnacji z usługi płatności cyklicznych. Rezygnacja z tych płatności tożsama jest z rozwiązaniem umowy, o którym mowa w § 13.

5. Wynagrodzenie CLOUDENTIC nie obejmuje kosztów Klienta związanych z dostępem do Usług, w szczególności dostępem do Internetu.

6. Faktury będą wystawiane i udostępniane w formie elektronicznej w panelu administracyjnym.

Rozdział IV. Zakres świadczonych Usług

§ 9

1. Usługi świadczone na rzecz Klienta określa Umowa. Aktualna oferta CLOUDENTIC jest dostępna na Stronie internetowej.

2. CLOUDENTIC zastrzega sobie prawo udostępnienia Klientowi, bez dodatkowych opłat, dodatkowych opcji Usług, jak również polepszenia ich parametrów. Realizacja uprawnienia opisanego w zdaniu pierwszym, jak również zaprzestanie świadczenia tak udostępnionych Usług nie wymaga zmiany Umowy, zgody Klienta, jak również jego

wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Klienta do rozwiązania Umowy.

3. CLOUDENTIC zobowiązany jest do dochowania należytej staranności, wynikającej z profesjonalnego charakteru świadczonych Usług, oraz świadczenia Usług o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.

4. CLOUDENTIC zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu Usługi, nie dłuższych jednorazowo niż 12 godzin, spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, nie więcej jednak niż 48 godzin w kwartale.

5. Klient, po podaniu identyfikatorów nadanych mu przez CLOUDENTIC, ma prawo do korzystania z pomocy technicznej Świadczonej poprzez pocztę elektroniczną. Adresy poczty elektronicznej podane są na Stronie internetowej.

§ 10

1. Strony mogą rozszerzyć zakres świadczonych Usług, przed upływem okresu, na jaki została zawarta Umowa. Rozszerzenie nastąpi w formie, w jakiej została zawarta Umowa, na podstawie której świadczone są te Usługi.

2. Zmiana, o której mowa w ust. 1, odniesie skutek z początkiem kolejnego okresu rozliczeniowego, chyba że CLOUDENTIC określi krótszy termin realizacji wniosku.

3. Do zmiany rodzaju świadczonych Usług lub ich zakresu stosuje się odpowiednio zapisy o zawieraniu Umowy. W szczególności wniosek może zostać uzależniony od istnienia technicznych możliwości świadczenia nowego zakresu Usług, jak również pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta.

4. W przypadku zmiany rodzaju świadczonych Usług lub ich zakresu w trakcie okresu rozliczeniowego, skutkujących zmianą wysokości opłat, wynagrodzenie CLOUDENTIC za dany okres rozliczeniowy obliczone zostanie proporcjonalnie do korzystania z tych Usług w okresie rozliczeniowym.

§ 11

1. CLOUDENTIC udostępnia na Stronie internetowej aktualne informacje o:

a. możliwości korzystania z Usług anonimowo lub z wykorzystaniem pseudonimu, o ile jest to technicznie możliwe oraz zwyczajowo przyjęte,

b. udostępnianych przez CLOUDENTIC środkach technicznych zapobiegających pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione, danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną,

c. podmiocie, któremu powierza przetwarzanie danych, ich zakresie i zamierzonym terminie przekazania, jeżeli

CLOUDENTIC zawarł z tym podmiotem umowę o powierzenie do przetwarzania danych.

2. Do korzystania z usług niezbędne są urządzenia korzystające z sieci Internet za pośrednictwem przeglądarki internetowej. W niektórych wypadkach może być konieczne zaakceptowanie plików Cookie. Przesyłanie plików na serwer i z serwera jest uwarunkowane przepustowością posiadanego łącza internetowego

Rozdział V. Zmiana Umowy lub Regulaminów, zawieszenie świadczenia Usługi, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy, zmiana Klienta

§ 12

1. Regulaminy oraz Cenniki wydane przez CLOUDENTIC w okresie obowiązywania Umowy wiążą Klienta, jeżeli CLOUDENTIC nieodpłatnie udostępni je Klientowi przed wejściem w życie w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie ich treści za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient a Klient nie wypowie Umowy w terminie 14 dni od udostępnienia.

2. W przypadku złożenia przez Klienta oświadczenia o braku akceptacji zmian, Umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem okresu rozliczeniowego obowiązującego danego Abonenta. W okresie tym do Klienta stosuje się dotychczasowe postanowienia Regulaminu lub Cennika. Uprawnienie do wypowiedzenia Umowy nie przysługuje Klientowi w przypadku, w którym zmiana Cennika polega na obniżce cen określonych w Cenniku.

3. Postanowienia ust. 1-2 stosuje się odpowiednio w przypadku zmiany cen indywidualnie określonych w postanowieniach Umowy z Klientami niebędącymi Konsumentami.

4. Zapis ust. 1 oraz § 4 ust. 2 zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio do treści zmian Regulaminów oraz Cenników.

6. Brak oświadczenia Klienta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian Regulaminów oraz Cenników.

7. CLOUDENTIC uprawniony jest do zmiany Regulaminów wyłącznie z ważnej przyczyny, w szczególności zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zaprzestania świadczenia określonych Usług.

§ 13

1. Klient i CLOUDENTIC uprawnieni są do rozwiązania Umowy lub jej części, dotyczącej określonego rodzaju Usług, zawartej na czas nieoznaczony, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.

2. Klient uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, w przypadku Awarii

trwającej dłużej niż 3 dni roboczych, i nieusunięcia tego naruszenia w terminie 2 dni roboczych od wezwania udzielonego przez Klienta.

3. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wymaga zachowania formy pisemnej.

4. W przypadku rozwiązania Umowy lub jej części odnoszącej się do poszczególnej Usługi, przed upływem okresu obowiązywania, przez Klienta niebędącego Konsumentem lub przez CLOUDENTIC, z przyczyn leżących po stronie Klienta niebędącego Konsumentem, Klientowi niebędącemu Konsumentem nie przysługuje zwrot wynagrodzenia za pozostałą część okresu rozliczeniowego, w którym wygasła Umowa.

5. Dla uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, iż zapisy przewidujące zwrot uiszczonych części wynagrodzenia, w przypadku rozwiązania Umowy przed upływem okresu jej obowiązywania, znajdują zastosowanie wyłącznie w stosunku do Usług o charakterze ciągłym, innych niż polegające na dokonaniu przez CLOUDENTIC jednorazowej czynności.

§ 14

1. CLOUDENTIC może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług Klientowi, jeżeli:

a. Klient pomimo wezwania dopuszcza się opóźnienia w zapłacie całości lub części należnych opłat, powyżej 7 dni od terminu płatności;

b. Klient dopuszcza się naruszeń lub nie stosuje się do istotnych postanowień Regulaminów, w szczególności określonych w § 6 ust. 5;

c. żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.

CLOUDENTIC zobowiązuje się wezwać Klienta do zaprzestania naruszeń opisanych w lit. b) – c), przed zawieszeniem świadczenia Usług, jeżeli niezwłoczne zawieszenie nie będzie stanowić wyłącznej możliwości zapobieżenia powstaniu istotnych szkód, związanych z naruszeniem Klienta lub żądaniem właściwego organu.

2. CLOUDENTIC zastrzega sobie możliwość uniemożliwienia dostępu do przechowywanych danych Klienta, zgodnie z postanowieniami art. 14 Ustawy. Na zasadach określonych w art. 14 Ustawy CLOUDENTIC nie odpowiada za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do takich danych.

3. Ponowna aktywacja Usług następuje na wniosek Klienta, nie wcześniej niż po ustaniu przesłanek zawieszenia.

4. CLOUDENTIC uprawniony jest do obciążenia Klienta niebędącego Konsumentem opłatą z tytułu wznowienia świadczenia Usług, w wysokości określonej w Cenniku.

5. Zawieszenie świadczenia Usług, zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu, nie narusza zobowiązania Klienta niebędącego Konsumentem do uiszczenia opłat w wysokości należnej za świadczenie Usług, w okresie zawieszenia.

§ 15

1. CLOUDENTIC może rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia, jeżeli zachodzą przesłanki określone w § 14 ust. 1. Uprawnienie opisane w zdaniu pierwszym przysługuje CLOUDENTIC niezależnie od uprawnień do zawieszenia świadczenia Usług, zgodnie z postanowieniami § 14. Postanowienia dotyczące wezwania Klienta do usunięcia naruszeń, określone w § 14 stosuje się odpowiednio, przy czym uprawnienie do rozwiązania Umowy, w przypadku opisanym w § 14 ust. 1 pkt a), dotyczy wyłącznie zaległości przekraczających 21 dni.

2. Oświadczenie o wypowiedzeniu, rozwiązaniu bez wypowiedzenia lub odstąpieniu od Umowy uważa się za złożone z dniem doręczenia drugiej Stronie, z zastrzeżeniem postanowień § 22.

3. Jeżeli w okresie 90 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług na podstawie § 14 ust. 1 nie ustaną przyczyny zawieszenia, Umowa wygasa. Zapis zdania pierwszego nie narusza uprawnień do rozwiązania Umowy przed upływem 90 dni, zgodnie z postanowieniami ust. 1.

§ 16

1. Za zgodą CLOUDENTIC, Klient może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią, która spełnia wymogi określone w Regulaminach.

2. CLOUDENTIC może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Klienta wszystkich zobowiązań wobec CLOUDENTIC. Do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminów o zawieraniu Umów.

3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy CLOUDENTIC pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

Rozdział VI. Odpowiedzialność CLOUDENTIC, zakres obsługi serwisowej

§ 17

CLOUDENTIC ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich Usług, chyba że nastąpiło to wskutek Siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Klienta.

§ 18

1. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, CLOUDENTIC określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu.

2. Za każdy dzień, w którym wystąpiła Awaria, Klientowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu proporcjonalnej części opłaty abonamentowej, należnej za ten dzień świadczenia Usług objętych Awarią lub przerwą w świadczeniu.

3. W sytuacji określonej w ust. 2 Klientowi przysługuje dodatkowo uprawnienie do żądania odszkodowania w formie kary umownej, w wysokości równej proporcjonalnej części opłaty abonamentowej, należnej za ten dzień świadczenia Usług objętych Awarią lub przerwą w świadczeniu, za każdy dzień tej przerwy.

4. Do okresu, za który obniża się opłatę abonamentową oraz za który Klientowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Klienta.

5. Obniżenie opłaty abonamentowej oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Klienta.

6. Odpowiedzialność CLOUDENTIC wobec Klienta niebędącego Konsumentem ograniczona jest do średniej jednomiesięcznej opłaty wyliczonej z opłat uiszczonych przez Klienta niebędącego Konsumentem na rzecz CLOUDENTIC w okresie 3 ostatnich miesięcy, poprzedzającego zdarzenie stanowiące podstawę odpowiedzialności CLOUDENTIC.

§ 19

Wszelkie zgłoszenia serwisowe, obejmujące w szczególności informacje o zaistniałych Awariach oraz pytania dotyczące kwestii technicznych, Klienci mogą składać w formie pisemnej a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość udostępnionych przez CLOUDENTIC, w tym pocztą elektroniczną. Szczegółowa informacja dotycząca trybu postępowania w sprawach zgłoszeń serwisowych określona została na Stronie internetowej.

Rozdział VII. Zasady, tryb składania oraz rozpatrywania reklamacji

§ 20

1. Klienci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy CLOUDENTIC określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia tych Usług.

2. Postanowień §§ 20-21 nie stosuje się do wniosków Klientów obejmujących swym zakresem wyłącznie żądanie usunięcia Awarii lub udzielenia pomocy w kwestiach technicznych. W przypadku wniosków opisanych w zdaniu pierwszym stosuje się postanowienia § 19.

3. Reklamacja powinna być złożona w formie pisemnej.

4. Reklamacja powinna zawierać:

a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Klienta;

b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

d. żądanie Klienta – w przypadku gdy Klient z takim występuje;

e. podpis Klienta.

5. CLOUDENTIC, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

§ 21

1. CLOUDENTIC udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

a. nazwę jednostki CLOUDENTIC rozpatrującej reklamację;

b. uzasadnienie rozstrzygnięcia;

c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

d. określenie sposobu i terminu realizacji żądania Klienta;

e. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego CLOUDENTIC, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska, w przypadku udzielenia odpowiedzi w formie pisemnej.

3. Kwoty przysługujące Klientowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Klienta wobec CLOUDENTIC, a w przypadku braku zadłużenia, zwracane są na wskazany przez Klienta rachunek bankowy albo zaliczane na poczet przyszłych należności.

4. Kwoty przysługujące Klientowi w związku z uwzględnieniem reklamacji, nie zaliczone na poczet zadłużenia Klienta wobec CLOUDENTIC, wypłacane są w terminie 14 dni od dnia doręczenia Klientowi przez CLOUDENTIC odpowiedzi na reklamację. Jeżeli Klient nie wskaże konta bankowego do wypłaty, kwoty ulegają zaliczeniu na poczet przyszłych płatności.

Rozdział VIII. Szczególne regulacje dotyczące Konsumentów

§ 22

1. Konsument może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 14 dni od daty jej zawarcia.

2. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy musi być tak sformułowane, aby wynikała z niego wola odstąpienia od Umowy. Konsument może wykorzystać wzór formularza, który stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.

3. Oświadczenie o odstąpieniu może zostać przesłane pisemnie do siedziby CLOUDENTIC lub na adres email.

4. W razie odstąpienia od Umowy, jest ona uważana za niezawartą, a Konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co Strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Jeżeli Konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.

3. W przypadku wyrażenia zgody na rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Klient zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali o odstąpieniu od Umowy.

§ 23

W stosunku do Konsumentów zastosowanie znajdują następujące przepisy, jako szczególne wobec pozostałych postanowień Regulaminu:

a. termin płatności w przypadku Umów zawartych na odległość nie może przypadać wcześniej niż w dniu rozpoczęcia świadczenia;

b. w przypadku określonym w § 12 ust. 2 Konsumentowi alternatywnie przysługuje uprawnienie rozwiązania Umowy z upływem okresu wypowiedzenia i żądania zwrotu uiszczonej już części uiszczanego wynagrodzenia, obliczonej proporcjonalnie do pozostałej części okresu rozliczeniowego;

c. postanowienia § 10 stosuje się odpowiednio do zwężenia zakresu Usług;

d. Umowę zawartą na odległość, na czas dłuższy niż rok poczytuje się po upływie tego terminu za zawartą na czas nieoznaczony;

e. postanowienia § 13 ust. 1 stosuje się odpowiednio do rozwiązania Umowy zawartej na czas oznaczony;

f. uprawnienie CLOUDENTIC do rozwiązania Umowy ograniczone jest do ważnych przyczyn, w szczególności zaprzestania świadczenia określonych Usług.

Rozdział IX. Ochrona danych osobowych

§ 24

1. CLOUDENTIC może przetwarzać następujące dane charakteryzujące sposób korzystania przez Klienta z Usług:

a. oznaczenia identyfikujące Klienta nadawane na podstawie danych, o których mowa w ust. 1,

b. oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego korzystał Klient,

c. informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z Usługi,

d. informacje o skorzystaniu przez Klienta z Usług.

2. Po zakończeniu korzystania z Usług CLOUDENTIC nie może przetwarzać danych osobowych Klienta, z zastrzeżeniem danych, które są:

a. niezbędne do rozliczenia Usług oraz dochodzenia roszczeń z tytułu płatności za korzystanie z Usług,

b. odpowiednio zanonimizowane i niezbędne do celów reklamy, badania rynku oraz zachowań i preferencji Klientów z przeznaczeniem wyników tych badań na potrzeby polepszenia jakości Usług, za zgodą Klienta,

c. niezbędne do wyjaśnienia okoliczności korzystania z Usług niezgodnie z Regulaminami lub z obowiązującymi przepisami,

d. dopuszczone do przetwarzania na podstawie odrębnych ustaw lub Umowy.

3. Rozliczenie Usług przedstawione Klientowi nie może ujawniać rodzaju, czasu trwania, częstotliwości i innych parametrów technicznych poszczególnych Usług, z których skorzystał Klient, chyba że zażądał on szczegółowych informacji w tym zakresie.

4. CLOUDENTIC nie może zestawiać danych osobowych Klienta z przybranym przez niego pseudonimem.

5. CLOUDENTIC uprawniony jest, zgodnie z postanowieniami art. 23 ust. 1 pkt 5 ustawy o ochronie danych osobowych, w zakresie w którym nie narusza przepisów Ustawy, do przetwarzania danych osobowych Klienta dla celów realizacji Umowy, marketingu bezpośredniego Usług oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.

6. Klientowi przysługuje prawo do żądania od CLOUDENTIC, jako ich administratora, uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są

one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.

§ 25

1. W przypadku uzyskania przez CLOUDENTIC wiadomości o korzystaniu przez Klienta z Usług niezgodnie z Regulaminami lub z obowiązującymi przepisami, CLOUDENTIC może przetwarzać dane osobowe Klienta w zakresie niezbędnym do ustalenia odpowiedzialności Klienta, pod warunkiem że utrwali dla celów dowodowych fakt uzyskania oraz treść tych wiadomości.

2. CLOUDENTIC może powiadomić Klienta o jego nieuprawnionych działaniach z żądaniem ich niezwłocznego zaprzestania, a także o skorzystaniu z uprawnienia, o którym mowa w ust. 1.

2. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminach i Cennikach stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz Ustawy.

3. Regulamin wchodzi w życie dnia 2016-05-01.

Rozdział X. Pozostałe postanowienia

§ 26

1. Z zastrzeżeniem postanowień szczególnych, podane w Umowie konto poczty elektronicznej stanowić będzie drogę porozumiewania się Stron, w szczególności w sprawach zgłoszeń serwisowych, informowania o zaległościach Klienta oraz o Usługach, w tym technicznych warunkach ich świadczenia.

2. W trakcie obowiązywania Umowy Strony zobowiązują się do informowania drugiej Strony o każdej zmianie adresu lub innych danych Stron podanych w Umowie, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. W przypadku zaniechania aktualizacji danych, korespondencję kierowaną na ostatni znany Stronie adres, uważa się za skutecznie doręczoną. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy ani Regulaminów.

3. Klient niebędący Konsumentem upoważnia CLOUDENTIC do publikacji jego nazwy oraz adresów elektronicznych na liście referencyjnej CLOUDENTIC.

4. CLOUDENTIC uprawniony jest do przeniesienia praw i obowiązków CLOUDENTIC wynikających z Umowy bez osobnej zgody Klienta niebędącego Konsumentem.

5. CLOUDENTIC uprawniony jest, z dniem wygaśnięcia Umowy, do likwidacji danych elektronicznych Klienta, znajdujących się w posiadaniu CLOUDENTIC.

XI. Postanowienia końcowe

§ 27

1. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia regulaminu obowiązującego w chwili wszczęcia danej sprawy.

Załącznik nr 1

PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY - POUCZENIE

Mają Państwo prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas (B88 HOLDING „SPIDER” Sp. z o.o. S.K.A. ul. abpa A. Baraniaka 88, 61-131 Poznań, support@cloudentic.com) o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną). Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia od umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem. Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od umowy.

Wzór formularza odstąpienia od umowy.

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

- Adresat: B88 HOLDING „SPIDER” Sp. z o.o. S.K.A. ul. abpa A. Baraniaka 88, 61-131 Poznań, support@cloudentic.com
- Ja/My^(*) niniejszym informuję/informujemy^(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:.....
- Data zawarcia umowy:.....
- Imię i nazwisko Konsumenta(-ów):.....
- Adres Konsumenta(-ów):.....
- Podpis Konsumenta(-ów):..... (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data:

^(*) Niepotrzebne skreślić.