



www.CRMVision.pl

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI CRM VISION ONLINE

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Poniższy regulamin określa zasady świadczenia usługi dostępu do systemu *CRM Vision* w wersji *online* (zwaney dalej *Usługą*).

Usługa świadczona jest przez **YourVision – IT Solutions sp. z o.o.**

z siedzibą w Gdańsku przy ul. Kołobrzeskiej 5-7 wpisaną

do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000374078, posiadającą NIP 584-270-84-75 oraz REGON 221149722

Usługa jest świadczona odpłatnie **Abonentowi (Zamawiającemu)** wg postanowień niniejszego **Regulaminu**.

§ 2 DEFINICJE

System – system *CRM Vision* w wersji *online* udostępniany **Abonentowi** w ramach **Usługi**. Producentem i właścicielem **Systemu** jest **Operator**.

Usługa – usługa, o parametrach określonych w **Specyfikacji**, dostępu do **Systemu** przez przeglądarkę internetową, świadczona przez **Operatora** na rzecz **Abonenta** od momentu **Aktywacji**.

Specyfikacja – charakterystyka **Usługi**, dostępna pod adresem internetowym <http://crmvision.pl>.

Podmiot – osoba prawna lub jednostka organizacyjna.

Operator – podmiot świadczący **Usługę** drogą elektroniczną zgodnie z postanowieniami niniejszego **Regulaminu**, tj. **YourVision – IT Solutions sp. z o.o.**

- Siedziba **Operatora** :

YourVision – IT Solutions sp. z o.o.

ul. Kołobrzeska 5-7

80-390 Gdańsk

Regulamin – niniejszy **Regulamin** świadczenia **Usługi**, wydany na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, dostępny na stronie <http://crmvision.pl/regulamin.pdf>.

Cennik – aktualny cennik **Usługi**.

Cennik usług dodatkowych – cennik usług dodatkowych **CRM Vision** dostępny podczas procesu **Rejestracji**.

Zamawiający – podmiot niebędący **Abonentem**, który dokonał **Rejestracji**.

Abonent – podmiot korzystający z **Usługi**. Od momentu **Aktywacji Usługi**, **Zamawiający** staje się **Abonentem**.

Rejestracja – wypełnienie i przesłanie przez **Zamawiającego** elektronicznego formularza rejestracyjnego na stronie <http://crmvision.pl/rejestracja> oraz zapoznanie się **Zamawiającego** z regulaminem oraz innymi postanowieniami oraz akceptacja ich treści, w dowolnej formie wyraźnie akceptowalnej przez **Operatora**, w szczególności w formie elektronicznej poprzez zaznaczenia pola „Akceptuję Regulamin” na formularzu rejestracyjnym.

Aktywacja – uruchomienie **Usługi** przez **Operatora**, po **Rejestracji** i zapłacie pierwszej faktury przez **Zamawiającego**.

Licencja – prawo do posiadania aktywnego konta użytkownika w **Systemie** w ramach świadczonej **Usługi**. Jedna **Licencja** uprawnia do posiadania jednego aktywnego konta przez jedną osobę. **Abonent** w ramach **Usługi** może zamówić dowolną liczbę **Licencji**.

Okres Abonamentowy – okres rozliczeniowy, za który **Abonent** dokonuje płatności wynagrodzenia **Operatorowi**. **Okres abonamentowy** rozpoczyna się pierwszego, a kończy ostatniego dnia miesiąca.

Pierwszy Okres Abonamentowy – pierwszy okres rozliczeniowy liczony od daty planowanej **Aktywacji Usługi** (podanej przez **Zamawiającego** na formularzu rejestracyjnym) do ostatniego dnia miesiąca, w którym **Aktywacja** jest planowana, chyba że obliczony w ten sposób **Pierwszy Okres Abonamentowy** byłby krótszy niż 15 dni kalendarzowych, wówczas powiększony jest on o kolejny miesiąc (tj. data końca **Pierwszego Okresu Abonamentowego** jest ostatnim dniem miesiąca następnego po miesiącu, w którym planowano **Aktywację**).

Uzupelniający Okres Abonamentowy – okres rozliczeniowy liczony od daty zamówienia dodatkowej **Licencji** do ostatniego dnia danego miesiąca

Oplata Abonamentowa – uiszczane przez **Abonenta** na rzecz **Operatora** wynagrodzenie za świadczoną **Usługę**, płatne z góry za dany **Okres Abonamentowy**. Wysokość wynagrodzenia jest zależna od liczby zamówionych **Licencji**. **Oplata Abonamentowa** za **Pierwszy Okres Abonamentowy** i **Uzupelniający Okres Abonamentowy** obliczana jest osobno dla każdej **Licencji** i jej wysokość jest proporcjonalna do długości odpowiednio **Okresu Abonamentowego** i **Pierwszego Okresu**

Abonamentowego. Wynagrodzenie nie obejmuje kosztów związanych z korzystaniem z Usługi przez Abonenta, w szczególności opłat telekomunikacyjnych, bankowych i pocztowych, zakupu sprzętu, oprogramowania lub konfiguracji systemu komputerowego Abonenta.

Zablokowanie Usługi – czasowe uniemożliwienie Abonentowi korzystania z Usługi. Dane zgromadzone przez Abonenta NIE zostają usunięte. **Zablokowanie Usługi nie skutkuje zmianą należnej Opłaty Abonamentowej.**

Dezaktywacja Usługi – zaprzestanie świadczenia Usługi przez Operatora powodujące uniemożliwienie Abonentowi korzystania z Usługi. Dane zgromadzone przez Abonenta zostają USUNIĘTE z serwerów Operatora. Ponowne uruchomienie Usługi wymaga ponownej Rejestracji i Aktywacji.

Decyzyjny adres e-mail – adres e-mail podany podczas Rejestracji. Dyspozycje otrzymane z tego adresu poczty elektronicznej w zakresie zmiany warunków korzystania z usługi (w szczególności liczby Licencji, pakietu) są podstawą do dokonywania zleceń Abonenta przez Operatora.

§ 3 PRYWATNOŚĆ

1. **Operator** nie udostępnia danych osobowych osobom trzecim, za wyjątkiem organów państwowych posiadających odpowiednie uprawnienia.
2. **Abonent** wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez **Operatora**, w zakresie umożliwiającym wywiązanie się ze zobowiązań w stosunku do **Abonenta**.
3. **Abonent akceptuje załączoną treść umowy powierzenia danych osobowych.**
4. **Operator** zobowiązuje się zachować pełną poufność danych umieszczanych w **Systemie** przez **Abonenta**, w szczególności nie udostępniać tych danych osobom trzecim oraz dołożyć wszelkich starań do jak najlepszego ich zabezpieczenia.
5. Po **Deaktywacji Usługi Operator** zobowiązuje się usunąć wszelkie dane jakie **Abonent** przechowywał w **Systemie** w ramach świadczonej Usługi.

§ 4 AKTYWACJA USŁUGI

1. Warunki niezbędne do spełnienia przez **Zamawiającego** celem **Aktywacji Usługi**:
 - złożenie zamówienia poprzez formularz rejestracyjny dostępny pod adresem internetowym: www.crmvision.pl/rejestracja
 - akceptacja **Regulaminu**,
 - opłata faktury pro forma zawierającej Abonament za **Pierwszy Okres Abonamentowy**.
2. **Zamawiający** w trakcie **Rejestracji Usługi** podaje wymagane przez **Operatora** aktualne dane, zgodnie z rzeczywistością, do których należą:
 - dane niezbędne do wystawienia faktury VAT, w tym:
 - pełna nazwa firmy
 - numer NIP,
 - adres siedziby
 - pełny adres korespondencyjny, jeśli jest inny niż adres fakturowania,
 - branża działalności prowadzonej przez **Abonenta**,

- dane osoby do kontaktu: imię, nazwisko, adres e-mail oraz numer/numery telefonu.
3. Z chwilą **Rejestracji Zamawiający** oświadcza, iż:
 - zapoznał się z treścią niniejszego **Regulaminu**,
 - wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych, które **Operator** zbiera w celu świadczenia Usługi,
 - został poinformowany o prawie dostępu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania, żądania zaprzestania ich przetwarzania oraz sprzeciwu wobec ich przetwarzania,
 - wyraża zgodę na otrzymywanie na adres e-mail wskazany przy **Rejestracji**, lub nowy adres wskazany w terminie późniejszym, informacji o zmianach w zakresie świadczenia usług przez **Operatora**, oraz informacji handlowych o nowych usługach **Operatora**.
 4. **Operator** zastrzega sobie prawo do nierozpatrzenia złożonego przez **Zamawiającego** formularza rejestracyjnego bez podawania przyczyny.
 5. **Usługa** zostaje **Aktywowana** w czasie 24 godzin od momentu odnotowania przez **Operatora** wpłaty za Usługę, chyba że w formularzu rejestracyjnym **Zamawiający** wskazał termin późniejszy. Na życzenie **Zamawiającego Usługa** może zostać **Aktywowana** na podstawie czytelnego dowodu wpłaty przesłanego drogą wiadomości e-mail na adres biuro@yourvision.pl, jednakże jeśli z jakichkolwiek przyczyn niezależnych od **Operatora** wpłata nie zostanie odnotowana, **Usługa** może zostać **Zablokowana**.
 6. Od momentu **Aktywacji Zamawiający** staje się **Abonentem**. Z chwilą **Aktywacji Usługi** dochodzi do zawarcia umowy świadczenia dostępu do **Systemu** pomiędzy **Zamawiającym** i **Operatorem**.
 7. **Operator** poinformuje **Abonenta** o zakończeniu procesu **Aktywacji Usługi** (tj. gotowość do rozpoczęcia świadczenia Usługi) wraz z przesłaniem danych dostępowych: adresu internetowego, loginów i haseł użytkowników oraz linku do instrukcji użytkownika w formie elektronicznej na podany w formularzu rejestracyjnym adres email. Jeżeli Abonent wcześniej korzystał z bezpłatnego okresu testowego dane dostępowe nie są przesyłane, a wszystkie dane dostępowe z okresu testowego pozostają aktualne i Usługa z okresu testowego staje się zamówioną Usługą płatną.
 8. **Abonent** zobowiązuje się na bieżąco informować **Operatora**, pisemnie lub poprzez email, o zmianie danych o których mowa w pkt. 2 powyżej.
 9. Wszystkie wiadomości elektroniczne wysłane przez **Operatora** do **Abonenta** lub **Zamawiającego** na adres poczty elektronicznej podany podczas **Rejestracji** uznaje się za skutecznie doręczone.

§ 5 OPŁATY I ZASADY PŁATNOŚCI

1. **Opłata Abonamentowa za Pierwszy Okres Abonamentowy i Uzupelniający Okres Abonamentowy** naliczana jest wprost proporcjonalnie do jego długości względem **Opłaty Abonamentowej** za typowy **Okres Abonamentowy**.
2. **Operator** wystawia faktury VAT za kolejny **Okres Abonamentowy** pierwszego roboczego dnia każdego **Okresu Abonamentowego**.
3. Faktury VAT za kolejny **Okres Abonamentowy** płatne są najpóźniej przed upływem siódmego dnia aktualnego **Okresu Abonamentowego**, w przeciwnym razie **Operator** zastrzega sobie prawo do **Zablokowania Usługi**.
4. Wysokość **Opłat Abonamentowych** za kolejne **Okresy**

- Abonamentowe** wyznaczana jest na podstawie **Cennika** obowiązującego w dniu wystawienia faktury VAT. Wszelkie późniejsze zmiany cennika nie mają wpływu na wysokość opłaty abonamentowej za dany **Okres Abonamentowy** i będą miały zastosowanie dopiero do kolejnych **Okresów Abonamentowych**.
5. Faktura elektroniczna za **Pierwszy Okres Abonamentowy** zostanie wystawiona przez **Operatora** nie później niż 2 dni robocze od daty odnotowania wpłaty za fakturę pro forma. Faktura wysłana zostanie do **Abonenta** na podany aktualny adres poczty elektronicznej.
 6. Zwiększenie liczby **Licencji** o **Licencje Dodatkowe** lub zmiana **Pakietu** na wyższy skutkować będzie od daty potwierdzenia przez **Operatora** wykonania zgłoszenia. **Abonent** określa w zgłoszeniu.
 7. **Abonent** może dowolnie zmniejszyć liczbę wszystkich **Licencji** lub zmienić **Pakiet** na niższy. Ewentualna rezygnacja z jakichkolwiek **Licencji** lub obniżenie **Pakietu** skutkować będzie od następnego **Okresu Abonamentowego**.
 8. opłata za **Licencje Dodatkowe** będzie naliczana według aktualnego **Cennika** i będzie uwzględniała cenę jednostkową wynikającą z łącznej liczby posiadanych przez **Abonenta Licencji**.
 9. Wszystkie dyspozycje zmiany liczby **Licencji** i **Pakietu** muszą być przekazywane z **Decyzyjnego adresu e-mail** i obowiązują do momentu otrzymania kolejnej dyspozycji lub jej odwołania.
 10. **Decyzyjny adres e-mail** może być zmieniony w dowolnym momencie, również przez przesłanie wiadomości z dotychczasowego **Decyzyjnego adresu e-mail**. Od chwili otrzymania dyspozycji zmiany **Decyzyjnego adresu e-mail** nowy adres staje się **Decyzyjnym adresem e-mail**.
 11. Opłaty za czynności wyszczególnione w **Cenniku Usług Dodatkowych** rozliczane będą niezależnie od **Opłat Abonamentowych**.
 12. W przypadku nie dokonania przez **Abonenta** płatności po upływie dziesięciu dni od terminu płatności **Operator** ma prawo do **Dezaktywacji Usługi**.
 13. **Operator** oświadcza, iż nie ponosi żadnej odpowiedzialności za problemy wynikające z opóźnień w płatności leżących po stronie osób trzecich np. banków, operatora pocztowego itp.
 14. O zmianie **Cennika Operator** zawiadomi **Abonenta**, przysyłając mu na wskazany podczas **Rejestracji** aktualny adres poczty elektronicznej treść aktualnego **Cennika** lub odnośnik do strony www zawierającej nowy **Cennik** i listę wprowadzonych zmian.
 15. **Zamawiający/Abonent** wyrażają zgodę na wystawianie elektronicznych Faktur VAT oraz elektronicznych Faktur pro forma oraz przysyłanie elektronicznych faktur VAT oraz elektronicznych Faktur pro forma na adres poczty elektronicznej **Zamawiającego/Abonenta** podany w trakcie **Rejestracji** lub inny adres poczty elektronicznej wskazany przez **Zamawiającego/Abonenta** w procesie **Rejestracji** lub zaktualizowanego zgodnie z postanowieniami **Regulaminu**.
3. **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia spowodowane udostępnieniem przez **Abonenta** osobom trzecim informacji umożliwiających korzystanie z **Usługi**.
 4. **Abonentowi** zabronione jest :
 - korzystanie z **Usługi** w sposób niezgodny z charakterem i przeznaczeniem usługi, w szczególności w sposób uniemożliwiający lub zakłócający korzystanie z zasobów systemowych lub sprzętowych **Operatora** przez innych **Abonentów**,
 - korzystanie z **Usługi** w sposób prowadzący do popełnienia czynu zabronionego w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa,
 - korzystanie z **Usługi** w celu przesyłania spamu lub dostarczania treści o charakterze bezprawnym,
 - korzystanie z **Usługi** w celu utrzymywania serwisów lub rozpowszechniania wiadomości o treści erotycznej oraz warezowej (zawierających nielegalne oprogramowanie) lub których elementy (np. skrypty CGI, duże pliki danych) wykorzystywane są przez inne serwisy nie utrzymywane przez **Operatora**,
 - korzystanie z **Usługi** w sposób godzący w integralność systemu informatycznego **Operatora**,
 - najem lub dzierżawa **Systemu** do którego uzyskuje dostęp w ramach **Usługi**,
 - dezasemblacja, dekompilacja lub jakiegokolwiek inne zwielokrotnianie kodu oprogramowania **Systemu**.
 5. **Abonent** jest zobowiązany korzystać z **Usługi** w sposób, który nie będzie naruszał praw osób trzecich.
 6. W przypadku roszczeń skierowanych do **Operatora** z tytułu wykonania przez **Abonenta** czynności zabronionych (pkt 4 wyżej) – **Abonent** zobowiązuje się do ich pokrycia wraz z kosztami procesowymi oraz wstąpi do sprawy w miejsce **Operatora** lub przystąpi do sprawy po stronie **Operatora** jako interwenient uboczny.
 7. Administratorem danych przechowywanych w Systemie jest **Abonent**.
 8. **Operator** zobowiązuje się do zapewnienia dostępności **Usługi** w trybie miesięcznym przez nie mniej niż 99% czasu poza okresem od godziny 0:00 do 6:00, w którym mogą wystąpić chwilowe braki dostępu do Systemu związane z konserwacją sprzętową lub programową., za które **Abonent** uiszczył **Opłatę Abonamentową**, o ile nie doszło do naruszenia postanowień niniejszego **Regulaminu**.
 9. Jeżeli zaistnieje konieczność czasowego wyłączenia dostępu do pewnych elementów **Usługi**, **Abonent** zostanie o tym poinformowany z co najmniej z 24-godzinnym wyprzedzeniem.
 10. W każdym przypadku **Abonent** ponosi odpowiedzialność za swoje działania lub zaniechania i szkody wynikające ze zdarzeń będących wynikiem działań lub zaniechań **Abonenta**, pozostających w związku z korzystaniem z **Usługi**, bez względu na sposób korzystania z **Usługi**.
 11. W przypadku **Zablokowania Usługi**, **Abonent** zostanie poinformowany o tym fakcie telefonicznie lub poprzez email (o ile **Operator** będzie w posiadaniu prawidłowego i aktualnego numeru telefonicznego i adresu email **Abonenta**). Za okres **Zablokowania Usługi Opłata Abonamentowa** pobierana jest w pełnej wysokości.
 12. **Operator** jest uprawniony do **Zablokowania Usługi** w sytuacji, gdy:
 - a. **Abonent** poda dane żądane przez **Operatora** niezgodnie z rzeczywistością;

§ 6 KORZYSTANIE Z USŁUGI

1. Właściwe świadczenie **Usługi** przez **Operatora** wymaga od **Abonenta** dostępu do zasobów sprzętowych i telekomunikacyjnych oraz oprogramowania, określonych w **Specyfikacji**.
2. **Abonent** może dokonać konfiguracji **Usługi** w zakresie określonym w jej **Specyfikacji** i instrukcji użytkownika, w szczególności w zakresie wprowadzenia zabezpieczeń.



- b. zachodzi uzasadniona obawa, że **Usługa** wykorzystana będzie do celów niezgodnych z charakterem i przeznaczeniem **Usługi**, w szczególności, gdy będzie wykorzystywana przez **Abonenta** w sposób uniemożliwiający lub zakłócający korzystanie z zasobów sprzętowych **Operatora** przez innych **Abonentów**;
- c. zachodzi obawa, że za pomocą **Usługi** wykonywane będą czynności stanowiące czyny bezprawne, w szczególności przesyłany będzie spam;
- d. **Abonent** osobiście albo wspólnie z innymi osobami, albo za pośrednictwem innych osób, korzystał z **Usługi** w sposób sprzeczny z jej przeznaczeniem lub niezgodnie z **Regulaminem**, w szczególności udostępnił którąkolwiek zamówioną **Licencję** więcej niż jednemu aktywnemu użytkownikowi;
- e. **Zamawiający/Abonent** naruszył podczas **Rejestracji** albo w związku z poprzednim korzystaniem z **Usługi**, prawa osób trzecich lub przepisy powszechnie obowiązujące, w tym m.in. dokonał czynu bezprawnego.

Ponadto, jeżeli po **Zablokowaniu Usługi** sytuacja nie ulegnie wyjaśnieniu w terminie 10 dni od daty **Zablokowania**, **Operator** ma prawo do **Dezaktywacji Usługi** bez obowiązku zwrotu **Oplaty Abonamentowej**.

- 13. Brak rezygnacji przez **Abonenta** z **Usługi**, do końca **Okresu Abonamentowego**, upoważnia **Operatora** do obciążenia **Abonenta Oplatą Abonamentową** za kolejne **Okresy Abonamentowe**. **Abonent** może zrezygnować z **Usługi**, ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca kalendarzowego, przysyłając z upoważnionego adresu e-mail na adres poczty elektronicznej **Operatora**, wskazany w **Regulaminie**, pisemną, pod rygorem nieważności, informację o rezygnacji z **Usługi**.
- 14. Jeżeli **Abonent** w ramach **Usługi** zamierza przetwarzać dane osobowe, zobowiązany jest do poinformowania o tym fakcie **Operatora** w formie pisemnej. W takim przypadku zasady powierzenia danych osobowych **Operatorowi** powinna określać osobna umowa. Jednocześnie **Operator** oświadcza, że **System** pozwala na spełnienie warunków technicznych i funkcjonalnych określonych w Ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. (tekst jednolity: Dz. U. 2002 r. Nr 101 poz. 926, ze zm. – dalej Ustawa) oraz w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. (dalej Rozporządzenie). Włączenie odpowiednich funkcjonalności możliwe jest w panelu administracyjnym **Systemu**.

§ 7 KOPIE ZAPASOWE

- 1. **Operator** tworzy kopię zapasową danych, które **Abonent** przechowuje w **Systemie**.
- 2. **Operator** przechowuje wykonane kopie zapasowe danych przez okres 30 dni od daty ich wykonania. Po tym okresie kopie zapasowe są usuwane.
- 3. W przypadku awarii **Systemu**, która spowodowała uszkodzenie danych, są one przywracane z kopii zapasowej według stanu nie późniejszego niż 48 godzin przed awarią.
- 4. Na prośbę **Abonenta** **Operator** może wykonać kopię zapasową danych w formacie MS EXCEL i przesłać tak wykonaną kopię na aktualny adres email **Abonenta**. Koszt tej operacji określony został w **Cenniku Usług Dodatkowych**.
- 5. Na prośbę **Abonenta** **Operator** może przywrócić stan danych

Systemu z dowolnej kopii zapasowej z ostatnich 30 dni. Koszt tej operacji określony został w **Cenniku Usług Dodatkowych**.

§ 8 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- 1. Reklamacja składana przez **Abonenta**, w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem **Usługi**, powinna zostać sporządzona w formie pisemnej pod rygorem nieważności oraz określać:
 - **Abonenta**, w sposób umożliwiający jego identyfikację,
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - okoliczności uzasadniające reklamację.
 Reklamacja winna zostać przesłana na adres siedziby **Operatora** za pośrednictwem przesyłki rejestrowanej, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529) .
- 2. Reklamacja może być złożona w terminie 30 dni od dnia, w którym **Usługa** nie została wykonana lub została nienależycie wykonana , albo od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia **Usługi** lub usług zawartych w **Cenniku Usług Dodatkowych**.
- 3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w pkt.2 powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym **Operator** niezwłocznie powiadamia reklamującego drogą wiadomości e-mail.
- 4. **Operator** rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od daty jej doręczenia, a następnie prześle **Abonentowi** odpowiedź, wskazującą sposób rozstrzygnięcia reklamacji oraz uzasadnienie.
- 5. Wszelkie szkody wynikające z błędnego działania **Systemu** lub braku dostępu **Abonenta** do **Systemu** nie obejmują poniesionych przez **Abonenta** strat materialnych, finansowych i utraconych korzyści
- 6. Odpowiedzialność **Operatora** jak i łączna wartość odszkodowania będzie liczona od daty zgłoszenia reklamacji przez **Abonenta**.
- 7. Wysokość roszczenia **Abonenta** ani wysokość przyznanego ewentualnego odszkodowania nie może przekraczać kwoty miesięcznej **Oplaty Abonamentowej** za świadczenie **Usługi**.
- 8. Złożenie reklamacji nie zwalnia **Abonenta** z dokonania terminowej zapłaty za **Usługę**.
- 9. Po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji **Operator** może obniżyć jednorazowo wysokość **Oplaty Abonamentowej** za kolejny **Okres Abonamentowy** stosownie do wysokości przyznanego odszkodowania.

§ 9 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 1. **Operator** może w trakcie świadczenia **Usługi** wydać nowy **Regulamin** dokonując zmiany treści **Regulaminu**. O dokonanych zmianach **Operator** zawiadomi **Abonenta**, przysyłając mu na wskazany podczas rejestracji aktualny adres poczty elektronicznej treść **Regulaminu** lub odnośnik do strony www zawierającej nowy **Regulamin** i listę wprowadzonych zmian.
- 2. Nowy **Regulamin** wchodzi w życie z początkiem najbliższego **Okresu Abonamentowego**. **Abonent** opłacając fakturę za najbliższy **Okres Abonamentowy** wyraża akceptację postanowień nowego **Regulaminu**.

3. Postanowienia pkt. 1 i 2 powyżej znajdują odpowiednie zastosowanie również w przypadku zmian w **Specyfikacji Usługi**, powodujących ograniczenie ich dotychczasowej funkcjonalności oraz zmian w **Cenniku** i/lub **Cenniku Usług Dodatkowych**, w przypadku podwyższenia każdej kolejnej **Oplaty Abonamentowej**.
4. Z chwilą wejścia w życie definicji **Decyzyjnego adresu e-mail** adresy e-mail **Abonentów**, na które otrzymywali faktury za Usługę, stają się **Decyzyjnymi adresami e-mail**.
5. Jeżeli jedno lub więcej postanowień niniejszego **Regulaminu** okażą się nieważne z mocy prawa, lub wykonanie go nie będzie możliwe, pozostałe postanowienia pozostaną w mocy.
6. **Operatorowi** przysługuje prawo do podawania nazwy, branż działalności oraz logotypu **Abonenta** w materiałach reklamowych, marketingowych oraz listach referencyjnych, w szczególności na stronach <http://crmvision.pl> oraz <http://yourvision.pl>.

Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

Pomiędzy Anonentem zwanym dalej Administratorem,

a

YourVision – IT Solutions sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku przy ul. Kołobrzeskiej 5-7 wpisaną

do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000374078, posiadającą NIP 584-270-84-75 oraz REGON 221149722

reprezentowaną przez:

Artura Chełmeckiego – Prezesa Zarządu

zwaną dalej Procesorem.

Zwanymi dalej łącznie Stronami

Definicje:

Umowa CRM - umowa zawarta pomiędzy Administratorem a Procesorem o świadczenie usługi dostępu do systemu CRM Vision w wersji ONLINE. Pod Umowa CRM należy też rozumieć świadczenie usługi na podstawie regulaminu i w okresie testowym.

Ustawa - oznacza ogólne rozporządzenie UE o ochronie danych 2016/679 ("RODO") po wejściu w życie, a także krajowe przepisy dotyczące ochrony danych osobowych w kraju, w którym Administrator ma swoją siedzibę, z późniejszymi zmianami, w tym przepisy wdrażające lub uzupełniające RODO.

Identyfikator – identyfikator aplikacji CRM udostępnionej Administratorowi Danych w ramach Umowy CRM.

Dostawcy serwerów (Subprocesorzy) – Firmy od których Procesor wynajmuje serwery i z którymi ma podpisane umowy: Aktualna lista Subprocesorów dostępna jest w siedzibie Procesora lub na stronie internetowej <https://crmvision.pl/subprocesorzy>.

Zawarcie niniejszej umowy następuje w związku z uprzednim zawarciem Umowy CRM pomiędzy Administratorem Danych a Procesorem.

Umowa Przetwarzania dotyczy przetwarzania przez Procesora danych osobowych w imieniu Administratora Danych w związku ze świadczeniem usług w ramach Umowy CRM, na zasadach określonych w niniejszej Umowie oraz Umowie CRM. Niniejsza Umowa rozwiązuje oraz zastępuje wszelkie inne dotychczasowe pisemne lub ustne ustalenia, porozumienia, uzgodnienia i umowy w zakresie przetwarzania danych osobowych pomiędzy Stronami, które niniejszym tracą moc prawną.

§ 1**PRZEDMIOT UMOWY**

1. Administrator i Procesor zawierają umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, zwaną dalej „Umową”, na mocy której Administrator powierza Procesorowi przetwarzanie danych osobowych, rozumianych jako informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej („osobie, której dane dotyczą”), w zakresie wskazanym w załączniku nr 1.

2. Powierzenie danych osobowych Procesorowi następuje w celu wykonania Umowy CRM.

3. Procesor może przetwarzać powierzone mu dane osobowe wyłącznie w zakresie i celu określonym w Umowie oraz w celu i zakresie niezbędnym do świadczenia usług określonych Umowie CRM.

§ 2**OŚWIADCZENIA I OBOWIĄZKI PROCESORA I ADMINISTRATORA**

1. Procesor oświadcza, że posiada zasoby infrastrukturalne, doświadczenie, wiedzę oraz wykwalifikowany personel, w zakresie umożliwiającym należyte wykonanie Umowy, w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa.

2. Procesor jest zobowiązany:

a. przetwarzać powierzone dane osobowe wyłącznie na postawie Umowy oraz

na udokumentowane polecenie Administratora;

b. przetwarzać powierzone dane osobowe zgodnie z Ustawą, polskimi przepisami ustanowionymi w celu umożliwienia stosowania Ustawy, innymi obowiązującymi przepisami prawa, Umową.

c. udzielać dostępu do powierzonych danych osobowych wyłącznie osobom, które ze względu na zakres wykonywanych zadań otrzymały od Procesora upoważnienie do ich przetwarzania oraz wyłącznie w celu wykonywania obowiązków wynikających z Umowy;

d. zapewnić, aby osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych zobowiązały się do zachowania tajemnicy;

e. wspierać Administratora, w miarę możliwości, poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, w realizacji obowiązku odpowiadania na żądania osób, których dane dotyczą, w zakresie wykonywania ich praw określonych w rozdziale III Ustawy. Współpraca Procesora z Administratorem, w zakresie wskazanym w zdaniu poprzednim, powinna odbywać się w formie i terminie umożliwiającym realizację tych obowiązków przez Administratora;

f. biorąc pod uwagę charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, pomagać Administratorowi wywiązać się z obowiązków określonych w Ustawie (art. 32–36 Ustawy),

g. niezwłocznie informować Administratora, jeżeli jego zdaniem wydane mu polecenie stanowi naruszenie Ustawy lub innych przepisów krajowych lub unijnych o ochronie danych;

3. Administrator Danych oświadcza, że powierzone Procesorowi dane osobowe są przez niego przetwarzane w celach zgodnych z prawem, oraz że Administrator Danych nie przetwarza więcej danych osobowych niż jest to wymagane do spełnienia tych celów.

4. Administrator oświadcza, że w momencie przekazania danych osobowych Procesorowi, istnieć będzie ważna podstawa prawna do ich przetwarzania. Na żądanie Procesora, Administrator zobowiązuje się na piśmie do wskazania

i udokumentowania podstawy przetwarzania. W przypadku odpadnięcia takiej podstawy niezwłocznie poinformuje o tym Procesora, nie później jednak niż 24 godzin od odpadnięcia tej podstawy. Procesor nie ponosi odpowiedzialności działania lub zaniechania Administratora Danych w tym przedmiocie.

5. Administrator w ramach świadczonej na jego rzecz usługi CRM (w ramach Umowy CRM), wprowadza we własnym zakresie posiadane przez siebie dane, w tym informacje stanowiące dane osobowe, za pomocą konta internetowego powiązanego

z Identyfikatorem.

§ 3**ŚRODKI ORGANIZACYJNE I TECHNICZNE**

Procesor wdraża i stosuje adekwatne środki techniczne i organizacyjne, w celu zapewnienia stopnia bezpieczeństwa odpowiedniego do ryzyka naruszenia praw lub wolności osób fizycznych, których dane osobowe są przetwarzane na podstawie

Umowy. W przypadku stwierdzenia, że stosowane środki mogą być nieadekwatne do rozpoznanych zagrożeń, Procesor informuje o tym Administratora i w porozumieniu z Administratorem dostosowuje odpowiednio zabezpieczenia przetwarzania danych osobowych

§ 4

PODPOWIERZENIE

1. Administrator wyraża zgodę na dalsze powierzenie przez Procesora przetwarzania danych osobowych innym podmiotom przetwarzającym (Subprocesorom) – są to podmioty od których Procesor wynajmuje serwery i z którymi ma zawarte stosowne umowy, w zakresie oraz celu zgodnym z Umową. Aktualna lista Subprocesorów dostępna jest w siedzibie Procesora lub na stronie internetowej <https://crmvision.pl/subprocesorzy>.

2. Procesor zapewnia, że będzie korzystał wyłącznie z usług tylko tych Subprocesorów, którzy zapewniają wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi Ustawy oraz przepisów obowiązującego prawa z zakresu ochrony danych osobowych, a także chroniło prawa osób, których dane dotyczą.

§ 5

TRANSFER DANYCH OSOBOWYCH

Procesor nie może przekazywać (transferować) danych osobowych do państwa trzeciego, które znajduje się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym („EOG”), chyba

że Administrator udzieli mu uprzedniej, pisemnej pod rygorem nieważności, zgody zezwalającej na taki transfer.

§ 6

ZGŁASZANIE NARUSZEŃ

1. Procesor jest zobowiązany do wdrożenia i stosowania procedur służących wykrywaniu naruszeń ochrony danych osobowych oraz wdrażaniu właściwych środków naprawczych.

2. Po stwierdzeniu naruszenia ochrony powierzonych mu przez Administratora danych osobowych Procesor, bez zbędnej zwłoki, jednak w miarę możliwości nie później niż w ciągu 48 godzin od wykrycia naruszenia, zgłasza je Administratorowi. Zgłoszenie powinno zawierać co najmniej informacje o:

- dacie, czasie trwania oraz lokalizacji naruszenia ochrony danych osobowych;
- charakterze i skali naruszenia, tj. w szczególności o kategoriach i przybliżonej liczbie osób, których dane dotyczą, oraz kategoriach i przybliżonej liczbie wpisów danych osobowych, których dotyczy naruszenie, a w razie możliwości, także wskazania podmiotów danych, których dotyczyło naruszenie;
- systemie informatycznym, w którym wystąpiło naruszenie (jeżeli naruszenie nastąpiło w związku z przetwarzaniem danych w systemie informatycznym);
- przewidywanym czasie potrzebnym do naprawienia szkody spowodowanej naruszeniem;
- charakterze i zakresie danych osobowych objętych naruszeniem;
- możliwych konsekwencjach naruszenia, z uwzględnieniem konsekwencji dla osób, których dane dotyczą;
- środkach podjętych w celu zminimalizowania konsekwencji naruszenia oraz proponowanych działaniach zapobiegawczych i naprawczych;

h. danych kontaktowych osoby mogącej udzielić dalszych informacji o naruszeniu.

3. Jeżeli Procesor nie jest w stanie w tym samym czasie przekazać Administratorowi wszystkich informacji, o których mowa w ust. 2, powinien je udzielać sukcesywnie, bez zbędnej zwłoki.

§ 7

AUDYT

1. Administrator jest upoważniony do przeprowadzenia audytu zgodności przetwarzania danych osobowych przez Procesora z Umową oraz obowiązującymi przepisami prawa.

2. Administrator poinformuje Procesora drogą elektroniczną, przysyłając informację na adres e-mail Procesora wskazany w załączniku nr 1, co najmniej na 7 dni przed planowaną datą audytu o zamiarze jego przeprowadzenia. Jeżeli z ważnych powodów, w ocenie Procesora, audyt nie może zostać przeprowadzony we wskazanym terminie Procesor powinien poinformować o tym fakcie Administratora drogą elektroniczną, przysyłając informację na adres e-mail Administratora wskazany w załączniku nr 1. W takim przypadku Strony wspólnie ustalą późniejszy termin audytu.

3. Audyty, mogą być wykonywane przez Administratora (osoby przez niego wyznaczone legitymujące się odpowiednim pisemnym, pod rygorem nieważności, upoważnieniem do przeprowadzenia w imieniu Administratora audytu) lub podmioty zewnętrzne (legitymujące się odpowiednim pisemnym, pod rygorem nieważności, upoważnieniem do przeprowadzenia w imieniu Administratora audytu), którym Administrator zleci wykonanie audytu.

4. Procesor ma obowiązek współpracować z Administratorem i upoważnionymi przez niego audytorami.

5. Koszty związane z przeprowadzeniem audytu ponosi podmiot, który zlecił przeprowadzenie audytu, bez prawa do żądania zwrotu takich kosztów ani zapłaty dodatkowego wynagrodzenia. Audyt może być przeprowadzony tylko w godzinach pracy obowiązujących u Procesora oraz jedynie w dni robocze.

§ 8

CZAS TRWANIA UMOWY ORAZ ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Niniejsza Umowa zostaje zawarta na czas określony i przestaje obowiązywać wraz

z zakończeniem obowiązywania Umowy CRM.

2. Wypowiedzenie bądź rozwiązanie ze skutkiem natychmiastowym Umowy CRM skutkuje odpowiednio również wypowiedzeniem bądź rozwiązaniem ze skutkiem natychmiastowym Umowy. Wypowiedzenie bądź rozwiązanie ze skutkiem natychmiastowym Umowy skutkuje odpowiednio również wypowiedzeniem bądź rozwiązaniem ze skutkiem natychmiastowym Umowy CRM.

3. Każda ze stron może rozwiązać Umowę na warunkach tożsamy jak Umowę CRM w szczególności w zakresie terminów i konsekwencji.

4. Każda ze stron może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym (tzn. bez wypowiedzenia) w przypadku rażącego naruszenia jej postanowień przez drugą stronę

5. Po zakończeniu obowiązywania Umowy Procesor powinien zgodnie z zapisami Umowy CRM i dyspozycją Administratora zwrócić lub zniszczyć, w sposób i w terminie odrębnie ustalonym z Administratorem, wszelkie dane osobowe przekazane mu na mocy niniejszej umowy przez Administratora

i ich kopie, chyba że właściwe przepisy prawa krajowego lub unijnego nakazują przechowywanie tych danych osobowych. Koszty zwrotu lub zniszczenia danych osobowych oraz ich kopii ponosi Administrator.

6. Procesor przesyła pisemne potwierdzenie zniszczenia danych osobowych w sposób

i w terminie uzgodnionym z Administratorem.

7. Za wszelkie szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy Procesor odpowiada do wysokości jednomiesięcznego wynagrodzenia określonego w Umowie CRM. Procesor odpowiada jedynie za szkody powstałe w związku z wykonaniem lub niewykonaniem Umowy, które wynikają z jego wyłącznej winy.

§ 9

ADRESY STRON I DANE OSÓB

1. Wszelka korespondencja w sprawach związanych z Umową będzie kierowana na adresy Stron wskazane w Umowie CRM.

2. Zmiana adresów i danych określonych w załączniku nr 1 nie stanowi zmiany Umowy. O każdej zmianie danych, o których mowa w § 9 ust. 1 – 2, Strony powiadomią się zgodnie z procedurami określonymi w Umowie CRM.

§ 10

ZAPISY DODATKOWE

1. Niezależnie od pozostałych zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy, do dnia rozpoczęcia obowiązywania RODO, tj. 25 maja 2018 r., Procesor jest zobowiązany wdrożyć i stosować środki i zabezpieczenia związane z przetwarzaniem danych osobowych, odpowiednie do rodzaju przetwarzanych danych, które są wymagane przez przepisy Ustawy tj. powinien m.in.:

a. prowadzić ewidencję osób zatrudnionych przy przetwarzaniu danych osobowych przetwarzanych w związku z wykonywaniem Umowy, zgodnie z wymaganiami określonymi w Ustawie;

b. zapewnić, aby osoby mające dostęp do przetwarzania danych osobowych zachowały je oraz sposoby zabezpieczeń w tajemnicy, przy czym obowiązek zachowania tajemnicy istnieje również po wykonaniu Umowy oraz ustaniu zatrudnienia u Procesora.

2. Administrator upoważnia Procesora do udzielenia upoważnień, o których mowa w ust. 1 pkt a,b.

§ 11

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowa podlega prawu polskiemu. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej Strony.

2. W sprawach, które nie zostały uregulowane Umową, znajdują zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy oraz innych obowiązujących przepisów prawa z zakresu ochrony danych osobowych.

3. Zmiany Umowy są możliwe wyłącznie w formie pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem sytuacji, w których Umowa wprost przewiduje inną formę dokonywania zmian.

4. Wszelkie spory powstałe w związku z niniejszą Umową zostaną poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego miejscowo właściwego ze względu na siedzibę Procesora.

5. Jeżeli postanowienia Umowy są albo staną się

nieważne albo nieskuteczne, lub Umowa zawierać będzie lukę, nie narusza to ważności i skuteczności pozostałych postanowień Umowy. Zamiast nieważnych albo nieskutecznych postanowień lub jako wypełnienie luki obowiązującej będzie odpowiednia regulacja, która – jeżeli tylko będzie to prawnie dopuszczalne – w sposób możliwie bliski odpowiadać będzie temu, co Strony ustaliły albo temu, co by ustaliły, gdyby zawarły takie postanowienie, pod warunkiem, że jeżeli całość Umowy bez nieważnych albo nieskutecznych postanowień zachowuje rozsądną treść.

ZAŁĄCZNIK NR 1

ZAKRES POWIERZENIA DANYCH OSOBOWYCH

Cele przetwarzania: świadczenie usług

Kategorie osób, których dane dotyczą: pracownicy, klienci, współpracownicy + dostawcy

Rodzaje danych osobowych: imię, nazwisko, data urodzenia, PESEL, adres zamieszkania, numer dowodu osobistego, login, pełnione stanowisko służbowe, numer telefonu służbowego, numer telefonu prywatnego, adres mailowy służbowy, adres mailowy prywatny, numer NIP, płęć