

Regulamin Aplikacji PROSALE

1. DEFINICJE

1.1. Terminy użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

TERMIN	DEFINICJA
Administrator	użytkownik posiadający najwyższy poziom uprawnień w ramach Konta Usługobiorcy, umożliwiający zarządzanie Akcjami Promocyjnymi, zarządzanie Użytkownikami, w szczególności poprzez przypisanie ról Hostessy oraz dodatkowych Administratorów, a także umożliwiający konfigurację profilu i ustawień organizacji Usługobiorcy, dostęp do faktur i zarządzanie czasem przechowywania danych, a także zakup Pakietów oraz generowanie raportów i śledzenie statystyk dostępnych w Aplikacji
Aktualizacja Aplikacji	wprowadzanie zmian, ulepszeń i usuwanie Błędów Aplikacji przez Usługodawcę
Aplikacja	aplikacja „Prosale” w wersji webowej dostarczana przez Usługodawcę, umożliwiająca korzystanie z niej na urządzeniach stacjonarnych oraz mobilnych, w tym poprzez przeglądarkę internetową na telefonie
Błąd	Błąd krytyczny (kategorii „A”), istotny (kategorii „B”), zwykły (kategorii „C”), zgodnie z definicją określoną w §12 ust. 12.5 Regulaminu
Dzień Roboczy	oznacza dzień tygodnia od poniedziałku do piątku od godziny 9 do 17 czasu polskiego, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy
Funkcje Dodatkowe	Funkcjonalności Aplikacji dostępne dla Administratora, w ramach których możliwe jest generowanie i przeglądanie raportów oraz statystyk Akcji Promocyjnej, przeglądanie faktur, a także edycja danych Administratora oraz danych organizacji Usługobiorcy (np. nazwy, NIP, adresu, adresu e-mail)
Funkcjonalność	zdolność Usług świadczonych przez Usługodawcę w ramach Aplikacji do pełnienia swoich funkcji z uwzględnieniem ich przeznaczenia
Użytkownik	użytkownik (np. hostessa), który po stronie Usługobiorcy w ramach Konta, odpowiada za obsługę Akcji Promocyjnych, w szczególności poprzez zarejestrowanie zgłoszenia Uczestnika i przypisanie go do danej Akcji Promocyjnej, weryfikowanie czy numer telefonu

	Uczestnika był już wcześniej użyty w danej Akcji, przeprowadzanie autoryzacji udziału Uczestnika za pośrednictwem bramki SMS, uzupełnianie danych Uczestnika oraz informacji o paragonie, a także wybór i wydawanie przewidzianych w Akcji nagród
Akcja bądź Akcja Promocyjna	działania promocyjne, prowadzone i zorganizowane w określonym czasie i na warunkach zdefiniowanych przez Usługobiorcę, w ramach których Uczestnicy mogą brać udział w danej Akcji poprzez zgłaszanie paragonów w celu uzyskania nagrody
Konto	indywidualne konto założone w Aplikacji przez Usługobiorcę m.in. w celu zawarcia Umowy oraz korzystanie z Funkcjonalności
Łączenie Paragonów	funkcjonalność dostępna w ramach danej Akcji Promocyjnej, umożliwiająca sumowanie wartości kilku paragonów Uczestnika w celu spełnienia przez niego warunków uprawniających do otrzymania nagrody przewidzianej w danej Akcji Promocyjnej
Regulamin	niniejszy Regulamin
Scenariusze Użycia Tokenów	zestaw opisanych przypadków użycia Tokenów w Aplikacji, obejmujący sytuacje techniczne i operacyjne związane z procesem rejestracji oraz autoryzacji Uczestników w Akcji Promocyjnej, określający moment zużycia Tokena oraz przypadki, w których Token nie podlega odliczeniu. Scenariusze Użycia Tokenów stanowią element dokumentacji funkcjonalnej Aplikacji i są integralną częścią Regulaminu. Scenariusze Użycia Tokenów określone są w Załączniku nr 3 do Regulaminu
Niedopuszczalne Treści	oznaczają treści bezprawne oraz wszelkie inne treści zamieszczane w ramach Aplikacji przez Użytkowników lub Usługobiorców, które są niezgodnie z Regulaminem, zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami
Token	jednostka rozliczeniowa o charakterze technicznym wykorzystywana w Aplikacji, umożliwiająca dokonanie pojedynczej operacji obejmującej rejestrację Uczestnika, weryfikację jego udziału w danej Akcji Promocyjnej oraz przypisanie nagrody zgodnie z zasadami obowiązującymi w ramach danej Akcji Promocyjnej
Uczestnik	osoba biorąca udział w Akcji Promocyjnej prowadzonej przez Usługobiorcę za pośrednictwem Aplikacji,

	zgłaszająca paragony w celu uzyskania nagrody przewidzianej w danej Akcji Promocyjnej
Umowa	umowa zawarta przez Usługobiorcę i Usługodawcę, dotycząca korzystania z Aplikacji na zasadach określonych w Regulaminie
Usługi	usługi świadczone przez Usługodawcę drogą elektroniczną związane z Aplikacją, w tym Usługa Konta oraz inne usługi dotyczące korzystania z Funkcjonalności w celu umożliwienia Usługobiorcy zorganizowania Akcji Promocyjnej, technicznie obsługiwanej z użyciem Aplikacji
Usługobiorca	przedsiębiorca w rozumieniu art. 4 ust 1 lub 2 ustawy prawo przedsiębiorców, który posiada dostęp do Konta i korzysta z Aplikacji
Usługodawca	Kramsoft spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Samuela Bogumiła Lindego 1C, 30-148 Kraków, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001010881, NIP: 6772488602 dane kontaktowe: adres e-mail: prosale@kramsoft.pl tel. +48 788 200 246
Użytkownik Aplikacji	Administrator bądź Użytkownik, którzy za pośrednictwem Konta korzystają z Funkcjonalności Aplikacji, w tym Usługobiorca, który za pośrednictwem formularza rejestruje się w Aplikacji po raz pierwszy
Usługa Konta	umowa o świadczenie usługi dostępu do Aplikacji i korzystania z Konta
Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną	ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną
Zamówienie	oświadczenie woli składane przez Usługobiorcę, za pośrednictwem Aplikacji, prowadzące do zawarcia Umowy

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 2.1. Regulamin określa zasady korzystania z Aplikacji jak również określa zakres praw i obowiązków Usługodawcy i Usługobiorcy, a także warunki, w których dochodzi do zawarcia Umowy i złożenia Zamówienia przez Usługobiorcę, w celu korzystania z Usług.

- 2.2. Zarówno Usługi jak i Regulamin skierowane są wyłącznie do przedsiębiorców w rozumieniu art. 43¹ Kodeksu cywilnego, którzy za pomocą Aplikacji dokonywać będą czynności związanych ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową. Regulamin nie stosuje się do konsumentów, którymi zgodnie z art. 22¹ Kodeksu cywilnego są osoby fizyczne dokonujące z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową oraz do przedsiębiorców na prawach konsumentów, którymi zgodnie z art. 385⁵ Kodeksu cywilnego są osoby fizyczne zawierające umowy bezpośrednio związane z ich działalnością gospodarczą, gdy z treści tych umów wynika, że nie posiadają one dla nich charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nich działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Jeśli konsument lub przedsiębiorca na prawach konsumenta, chciałby uzyskać dostęp do Aplikacji, powinien skontaktować się z Usługodawcą w celu uzgodnienia indywidualnych warunków Umowy i trybu jej zawarcia - za pomocą danych kontaktowych wskazanych w ust. 2.4. poniżej.
- 2.3. Regulamin stanowi regulamin, o którym mowa w art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Usługobiorca może w każdym czasie, bez ponoszenia jakichkolwiek opłat, zapoznać się z Regulaminem dostępnym bezpośrednio w Aplikacji. Regulamin może zostać także w dowolnej chwili nieodpłatnie pobrany oraz wydrukowany.
- 2.4. Dane kontaktowe, pod którymi Użytkownicy Aplikacji oraz Usługobiorca mogą szybko i efektywnie kontaktować się z Usługodawcą to:
- 2.4.1. adres poczty elektronicznej: prosale@kramsoft.pl
 - 2.4.2. numer telefonu: (+48) 788 200 246 (przy czym kontakt możliwy jest wyłącznie w Dni Robocze)
 - 2.4.3. adres: ul. Samuela Bogumiła Lindego 1C, 30-148 Kraków.

3. REJESTRACJA KONTA W APLIKACJI

- 3.1. Usługa Konta jest świadczona bezpłatnie. Aby korzystać z Usługi Konta Użytkownik Aplikacji musi założyć Konto (zarejestrować się). Użytkownik uzyskuje pełen dostęp do Funkcjonalności Aplikacji po założeniu Konta w sposób opisany poniżej.
- 3.2. Założenie Konta poprzedzające przesłanie formularza wymaga:
- 3.2.1. wypełnienia przez Użytkownika Aplikacji formularza rejestracji przez podanie danych wskazanych w polach składających się na formularz rejestracji,
 - 3.2.2. zaznaczenia pola potwierdzającego zapoznanie się i akceptację postanowień Regulaminu,
 - 3.2.3. zaznaczenie pola potwierdzającego zapoznanie się i akceptację postanowień polityki prywatności,
 - 3.2.4. złożenia wszystkich wymaganych oświadczeń, w szczególności: oświadczenia o uprawnieniu do reprezentowania podmiotu w zakresie zawarcia Umowy i możliwości zaciągania w imieniu tego podmiotu zobowiązań oraz nabywaniu praw, oświadczenia o ponoszeniu odpowiedzialności za działania podjęte bez umocowania oraz oświadczenia o obowiązku zawarcia umowy powierzenia danych do przetwarzania,
 - 3.2.5. kliknięcia przycisku potwierdzającego chęć dokonania rejestracji.

- 3.3. Użytkownik Aplikacji jest zobowiązany do podania danych prawidłowych i zgodnych z rzeczywistością. Rejestracja Konta przez Użytkownika Aplikacji jest tożsama z zawarciem z Usługodawcą Umowy o świadczenie Usługi Konta.
- 3.4. Brak podania danych w polach oznaczonych w formularzu rejestracji jako obowiązkowe uniemożliwi skuteczne kliknięcie przycisku potwierdzającego chęć dokonania rejestracji, a w konsekwencji uniemożliwi założenie Konta i korzystanie z pozostałych Funkcjonalności.
- 3.5. W przypadku nieprawidłowego wypełnienia lub przesłania formularza, o którym mowa w ust. 3.2 powyżej, w sposób niezgodny z niniejszym paragrafem, nie dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie usługi dostępu do Aplikacji i korzystania z Konta.
- 3.6. Akceptacja Regulaminu przez Użytkownika Aplikacji następuje przy zakładaniu Konta. Jeżeli Użytkownik Aplikacji nie akceptuje któregośkolwiek z postanowień Regulaminu, nie powinien aktywować Konta, ani korzystać z Usługi.
- 3.7. Po wypełnieniu formularza rejestracyjnego, o którym mowa w ust. 3.2 powyżej, aby korzystać z Usług, Użytkownik Aplikacji musi aktywować Konto poprzez kliknięcie w link aktywacyjny przesłany na adres e-mail Użytkownika Aplikacji, podany podczas rejestracji. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odmowy założenia Konta dla Użytkownika Aplikacji, który takie Konto już posiada jak również do usunięcia Konta Użytkownika Aplikacji, który czyni z niego użytek sprzeczny z zasadami współżycia społecznego.
- 3.8. Logowanie na Konto następuje przez wypełnienie odpowiedniego formularza i podanie wymaganych w nim danych oraz kliknięcie przycisku logowania.
- 3.9. Aplikacja jest dostępna według wyboru w języku polskim lub angielskim.
- 3.10. Użytkownik Aplikacji ma obowiązek korzystania z Aplikacji w sposób zgodny z Regulaminem oraz przepisami prawa. Usługobiorca ponosi wyłączną odpowiedzialność za treść podanych przez siebie danych, znajdujących się na stronie internetowej, w ramach której działa Aplikacja.
- 3.11. Użytkownik Aplikacji może mieć jednocześnie tylko jedno Konto i nie ma prawa do wielokrotnej rejestracji. Konto Użytkownika nie może zostać przeniesione na innego Użytkownika.
- 3.12. Użytkownik Aplikacji zobowiązany jest do zabezpieczenia loginu i hasła dostępu do swojego Konta przed dostępem osób nieuprawnionych. Użytkownik Aplikacji nie może udostępniać swojego Konta osobom trzecim.
- 3.13. Sposób rozwiązania Umowy oraz likwidacji Konta odbywa się na zasadach określonych w § 11 Regulaminu.

4. RODZAJ UPRAWNIEŃ UŻYTKOWNIKÓW / SPOSÓB KORZYSTANIA Z APLIKACJI

- 4.1. W ramach Konta, Usługobiorca ma możliwość przypisania odpowiednich ról Użytkownikom.
- 4.2. Dodanie nowego Użytkownika Aplikacji wymaga wypełnienia formularza dostępnego w Aplikacji poprzez podanie:
 - 4.2.1. imienia,
 - 4.2.2. nazwiska,

- 4.2.3. adresu e-mail,
- 4.2.4. wyboru rodzaju uprawnień Użytkownika Aplikacji.
- 4.3. Usługobiorca w ramach Konta Administratora może przypisać dodawanemu Użytkownikowi Aplikacji jedną z dostępnych ról Administratora bądź Użytkownika. Konto dodatkowego bądź kolejnych Administratorów ma dokładnie takie same Funkcjonalności jak Konto Administratora założone w ramach pierwszej rejestracji Usługobiorcy w Aplikacji.
- 4.4. Skuteczne dodanie Użytkownika Aplikacji następuje po zatwierdzeniu formularza przez Usługobiorcę oraz po aktywacji Konta przez Użytkownika Aplikacji za pomocą linku aktywacyjnego przesłanego na podany adres e-mail Użytkownika Aplikacji.
- 4.5. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za działania Użytkowników Aplikacji, którym nadał dostęp do Konta oraz za przypisanie im odpowiednich ról oraz uprawnień.
- 4.6. Usługobiorca oraz Użytkownicy Aplikacji są zobowiązani do korzystania z Aplikacji w sposób, który nie będzie naruszał renomy Aplikacji lub Usługodawcy (np. poprzez nadawanie Akcjom Promocyjnym kontrowersyjnych bądź naruszających prawa osób trzecich nazw). W przypadku odnotowania przez Usługodawcę takiego naruszenia Usługobiorca lub Użytkownik Aplikacji zostaną wezwani do usunięcia jego skutków w terminie i w sposób określony w wezwaniu. W przypadku niewykonania wezwania lub dopuszczania się dalszych naruszeń Usługodawca ma prawo wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia.
- 4.7. Usługobiorca oraz Użytkownicy Aplikacji mają obowiązek korzystania z Aplikacji w sposób zgodny z Regulaminem oraz Umową, przepisami prawa, dobrymi obyczajami i zasadami współżycia społecznego. W szczególności Użytkownicy Aplikacji oraz Usługobiorca nie mogą publikować Niedopuszczalnych Treści. Za Niedopuszczalne Treści należy uznać w szczególności Treści, które zostały określone w załączniku nr 2 do Regulaminu.

5. TWORZENIE I ZARZĄDZANIE AKCJAMI PROMOCYJNYMI

- 5.1. Usługodawca udostępnia Usługobiorcy Aplikację w modelu SaaS („Software-as-a-Service”), co oznacza, że korzystanie z Aplikacji odbywa się w ramach usługi „chmurowej”, bez instalowania programów komputerowych na urządzeniach Usługobiorcy.
- 5.2. Usługodawca świadcząc na rzecz Usługobiorcy usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem Aplikacji umożliwia Administratorowi tworzenie oraz zarządzanie Akcjami Promocyjnymi, a także korzystanie z pozostałych dostępnych Funkcjonalności, o których mowa w niniejszym paragrafie.
- 5.3. Administrator ma możliwość zarządzania Akcjami Promocyjnymi poprzez panel dostępny w Aplikacji.
- 5.4. Zarządzanie Akcjami obejmuje w szczególności:
 - 5.4.1. przeglądanie listy Akcji aktywnych oraz nieaktywnych,
 - 5.4.2. tworzenie nowych Akcji,
 - 5.4.3. edycję istniejących Akcji, w tym modyfikację ich parametrów, o których mowa w ust. 5.5. poniżej,

- 5.4.4. usuwanie Akcji nieaktywnych lub takich, w których nie rozpoczęto jeszcze przyjmowania zgłoszeń Uczestników,
 - 5.4.5. dezaktywację Akcji będących w toku lub zaplanowanych, zgodnie z opcjami przewidzianymi w Aplikacji,
 - 5.4.6. podgląd szczegółów Akcji, w tym statystyk, raportów, zgłoszeń Uczestników oraz liczby przyznanych nagród.
- 5.5. Tworzenie Akcji Promocyjnych jest bezpłatne i polega w szczególności na:
- 5.5.1. określeniu nazwy Akcji Promocyjnej,
 - 5.5.2. ustaleniu daty jej rozpoczęcia i zakończenia,
 - 5.5.3. określeniu wartości paragonu, który uprawnia Uczestnika do odbioru nagrody,
 - 5.5.4. przypisaniu Użytkownika do Akcji Promocyjnej,
 - 5.5.5. określeniu czy w ramach Akcji Promocyjnej dopuszczalne jest łączenie Paragonów,
 - 5.5.6. dodaniu nagród dostępnych w ramach Akcji Promocyjnej oraz określeniu ich puli,
 - 5.5.7. dodaniu dokumentacji prawnej niezbędnej do zgodnego z powszechnie obowiązującymi przepisami przeprowadzenia Akcji Promocyjnej, w szczególności regulaminu oraz polityki prywatności.
- 5.6. Przed utworzeniem Akcji Promocyjnej Usługobiorca zobowiązany jest do zapoznania się z pouczeniami oraz do złożenia wszystkich wymaganych oświadczeń, w szczególności: oświadczenia o pozostawaniu wyłącznym organizatorem tworzonej Akcji Promocyjnej i ponoszeniu w związku z tym pełnej odpowiedzialności za jej zgodność z obowiązującymi przepisami prawa oraz o przyjęciu do wiadomości, że wyłączną rolą Usługodawcy jest zapewnienie Usługobiorcy narzędzi technicznych do obsługi Akcji Promocyjnej.
- 5.7. Konto Administratora umożliwia korzystanie z Funkcji Dodatkowych.

6. ZAKUP I WYKORZYSTANIE TOKENÓW

- 6.1. Aplikacja umożliwia Usługobiorcy możliwość nabycia Tokenów za pośrednictwem dostępnych systemów płatności online udostępnionych w Aplikacji. Zakup Tokenów następuje w modelu przedpłaconym i wymaga wcześniejszego dokonania płatności przez Usługobiorcę.
- 6.2. Tokeny dostępne w Aplikacji:
- 6.2.1. mają charakter funkcjonalny i techniczny, a ich wyłącznym celem jest umożliwienie Usługobiorcy korzystania z Funkcjonalności Aplikacji w celu organizacji Akcji Promocyjnej. Tokeny nie stanowią środka płatniczego, instrumentu płatniczego, pieniądza elektronicznego ani waluty cyfrowej, w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, a także innych przepisów powszechnie obowiązujących,
 - 6.2.2. nie podlegają wymianie na środki pieniężne ani inne świadczenia, zarówno w całości, jak i części, a także nie mogą być zwrócone po ich zakupie, z zastrzeżeniem ust. 6.23 poniżej,

- 6.2.3. mogą zostać wykorzystane wyłącznie przez Usługobiorcę i wyłącznie w Aplikacji, w zakresie Funkcjonalności dostępnych w ramach konta Usługobiorcy, w szczególności nie mogą być przenoszone, sprzedawane, odstępowane, udostępniane ani wykorzystywane poza Aplikacją.
- 6.3. Usługobiorca może nabywać Tokeny w formie dostępnych pakietów Tokenów dostępnych w Aplikacji. Aktualnie dostępne pakiety Tokenów są widoczne w panelu rozliczeniowym Aplikacji.
- 6.4. W przypadku zapotrzebowania na pakiet Tokenów przekraczający najwyższy pakiet dostępny w Aplikacji, Usługobiorca może wysłać zapytanie ofertowe bezpośrednio przez Aplikację. Cena takiego pakietu ustalana jest indywidualnie z Usługodawcą.
- 6.5. Ceny Pakietów Tokenów podawane są jako kwoty netto i podlegają powiększeniu o obowiązującą stawkę podatku VAT.
- 6.6. Zakup Pakietu Tokenów następuje po wyborze Pakietu oraz dokonaniu płatności za pośrednictwem dostępnych metod płatności online udostępnionych w Aplikacji, w sposób określony poniżej.
- 6.7. Zakup Tokenów wymaga wykonania następujących czynności:
- 6.7.1. wyboru pakietu Tokenów spośród opcji dostępnych w Aplikacji,
 - 6.7.2. wybrania sposobu płatności spośród opcji dostępnych w Aplikacji,
 - 6.7.3. kliknięcia przycisku „Kupuję obowiązkiem zapłaty” lub innego równoważnego komunikatu.
- 6.8. Aby zakupić Tokeny, Usługobiorca zobowiązany jest podać dane niezbędne do wystawienia faktury lub potwierdzić ich aktualność. Dane te muszą być prawdziwe i zgodne z rzeczywistością. W przypadku braku podania prawidłowych danych do wystawienia faktury realizacja zakupu Tokenów nie będzie możliwa.
- 6.9. W ramach Aplikacji dostępne są następujące metody płatności:
- 6.9.1. szybki przelew online (przedpłata) realizowany przy użyciu zintegrowanego operatora płatności, PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Grunwaldzka 182, 60-166 Poznań, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, NIP 779-23-08-495, REGON 300523444, o kapitale zakładowym w wysokości 6 474 500,00 zł, w całości opłaconym. Szczegóły oraz regulamin płatności za pośrednictwem operatora PayU dostępne są na stronie internetowej www.payu.pl.
- 6.10. Umowa dotycząca zakupu Tokenów zostaje zawarta w chwili zaksięgowania środków z tytułu płatności na rachunku bankowym Usługodawcy. Zakup Tokenów przez Usługobiorcę stanowi zgodę na ich wykorzystanie zgodnie z treścią niniejszego Regulaminu.
- 6.11. Po zakupie Tokenów na adres e-mail przypisany do Konta Usługobiorcy zostanie wysłane potwierdzenie zakupu Tokenów. Usługobiorca otrzyma również informację o prawidłowym dokonaniu płatności bezpośrednio w Aplikacji. Informacje te stanowią potwierdzenie zakupu Tokenów.
- 6.12. Zakupione Tokeny zostaną automatycznie przypisane do salda Tokenów Usługobiorcy po zaksięgowaniu płatności.

- 6.13. Ważność Tokenów wynosi 12 miesięcy od dnia ich zakupu. Po upływie wskazanego terminu niewykorzystane Tokeny wygasają, a Usługobiorcy nie przysługuje prawo do zwrotu jakichkolwiek środków ani rekompensaty z tego tytułu.
- 6.14. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany ceny Tokenów, pakietów Tokenów oraz zasad ich wykorzystania, z zastrzeżeniem, że zmiany nie obejmują Tokenów nabytych przed wejściem zmian w życie. O planowanych zmianach Usługobiorca zostanie poinformowany z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem, za pośrednictwem wiadomości e-mail, wysłanej na adres Usługobiorcy podany w Aplikacji w zakładce „Rozliczenia”.
- 6.15. Informacje dotyczące salda Tokenów, historii zakupów i rozliczeń dostępne są w panelu administracyjnym Aplikacji.
- 6.16. Wykorzystanie Tokenów następuje zgodnie ze Scenariuszami użycia Tokenów.
- 6.17. Token uznaje się za wykorzystany, jeżeli po wysłaniu wiadomości SMS weryfikacyjnej do Uczestnika proces rejestracji lub autoryzacji został zainicjowany, niezależnie od tego, czy zakończył się on rejestracją Uczestnika, o ile dany przypadek odpowiada sytuacji opisanej w Scenariuszach 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14 lub 16-18,
- 6.18. Token nie zostaje odliczony wyłącznie w przypadkach, w których wysłanie wiadomości SMS weryfikacyjnej nie powiodło się z przyczyn leżących po stronie bramki SMS lub infrastruktury telekomunikacyjnej, jak opisano w Scenariuszach 4, 5, 12, 15 lub 17-18.
- 6.19. Jeżeli proces rejestracji lub autoryzacji wymaga ponowienia z powodu przekroczenia czasu przeznaczonego na wprowadzenie kodu weryfikacyjnego, nieterminowego odebrania wiadomości SMS, błędnego kodu lub innego zachowania każde podejście traktowane jest jako nowa próba i wymaga ponownego zużycia Tokenu.
- 6.20. Odświeżenie strony, zamknięcie okna przeglądarki, wylogowanie Użytkownika lub inne przerwanie procesu po wysłaniu wiadomości SMS, w tym wynikające z błędów interfejsu Użytkownika, urządzenia lub sieci telekomunikacyjnej, skutkuje utratą Tokenu zgodnie ze Scenariuszami 2, 6, 7, 8, 11 lub 14.
- 6.21. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za wykorzystanie Tokenów wynikające z działań Użytkowników przypisanych do konta Usługobiorcy, w tym wynikających z błędów operacyjnych (np. wielokrotnego kliknięcia, błędów Użytkownika, przerwania procesu lub wykonania go równocześnie przez wielu operatorów), jak określono w szczególności w Scenariuszach 9 oraz 16.
- 6.22. W przypadkach nieopisanych w Scenariuszach, Token uznaje się za wykorzystany, jeżeli wiadomość SMS została wysłana poprawnie i możliwe było podjęcie dalszych czynności prowadzących do autoryzacji Uczestnika.
- 6.23. W przypadku trwałego zaprzestania świadczenia Usług i zakończenia działania Aplikacji przez Usługodawcę, ważne i niewykorzystane Tokeny mogą zostać zwrócone Usługobiorcy w formie proporcjonalnego zwrotu środków, o ile zaprzestanie świadczenia Usług nie wynika z naruszenia Regulaminu przez Usługobiorcę. Termin zwrotu wynosi 30 dni od dnia zakończenia świadczenia Usług. W takim przypadku Usługodawca skontaktuje się z Usługobiorcą w celu ustalenia formy oraz danych niezbędnych do dokonania zwrotu. Zwrot zostanie dokonany w terminie 30 dni od ustalenia formy zwrotu. Zwrot środków, o którym mowa powyżej, ma charakter wyjątkowy i następuje wyłącznie w przypadku trwałego zaprzestania działania Aplikacji. W żadnym innym przypadku Tokeny nie podlegają wymianie na środki pieniężne ani inne świadczenia zamienne.

7. WYMAGANIA TECHNICZNE / ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

- 7.1. Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 7.2. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Aplikacji i współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca:
 - 7.2.1. urządzenie pozwalające na przeglądanie witryn internetowych z dostępem do Internetu, a w szczególności może to być urządzenie pracujące pod kontrolną systemu operacyjnego Windows, iOS, Chrome OS, Linux, MacOS, Android; minimalna rozdzielczość ekranu w jakiej dostęp do Aplikacji jest responsywny to: 1024x768,
 - 7.2.2. zaktualizowana przeglądarka internetowa z obsługą Java Script w najnowszej stabilnej wersji dostarczanej przez producenta typu: MS Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari,
 - 7.2.3. włączona obsługa cookies, a także zainstalowane odpowiednie dodatki do przeglądarki pozwalające na obsługę Java, Javascript, Adobe Flash oraz akceptacja instalacji komponentów Adobe Flash Player, Quick Time, Acrobat Reader w wypadku, gdy Aplikacja poprosi o ich instalację;
 - 7.2.4. wyłączone oprogramowanie blokujące wykonywanie powyższych skryptów,
 - 7.2.5. aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail),
- 7.3. Informacje przekazywane przez Usługodawcę, w tym Regulamin, mogą być udostępniane w formacie *.pdf. Do ich przeglądania niezbędne jest zainstalowanie programu pozwalającego na otwarcie tych plików np. Adobe Acrobat Reader.
- 7.4. Zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną następuje w chwili zarejestrowania Konta przez Użytkownika Aplikacji. Usługi są świadczone drogą elektroniczną od momentu założenia Konta i udostępnienia Usługobiorcy Funkcjonalności, w tym możliwości obsługi Akcji Promocyjnych oraz zakupu Tokenów, aż do chwili zaprzestania korzystania z Konta lub Funkcjonalności, niezależnie od przyczyny, z powodu której dochodzi do zaprzestania świadczenia Usług (np. z powodu zgłoszenia żądania usunięcia Konta przez Usługobiorcę). Szczegółowy opis zasad zakończenia świadczenia Usług, w tym Usługi Konta, znajduje się w §11 Regulaminu.

8. AKTUALIZACJE APLIKACJI

- 8.1. Usługodawca ma prawo do dokonywania Aktualizacji Aplikacji.
- 8.2. W przypadku planowanego wykonania Aktualizacji Aplikacji, Usługodawca poinformuje Usługobiorcę o planowanym oknie serwisowym, co najmniej 1 dzień wcześniej. Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby okno serwisowe było ustalane w godzinach 22.00 - 8.00 lub w dni ustawowo wolne od pracy.
- 8.3. Powiadomienie może nastąpić przez przesłanie wiadomości e-mail lub zamieszczenie odpowiedniego komunikatu w Aplikacji.
- 8.4. W trakcie dokonywania Aktualizacji Aplikacji, Aplikacja może być przez pewien czas niedostępna dla Usługobiorcy oraz użytkowników Usługobiorcy lub mogą pojawiać się Błędy spowodowane Aktualizacją Aplikacji.
- 8.5. W uzasadnionych przypadkach Usługodawca ma prawo do zarządzenia przerwy technicznej w działaniu Aplikacji, jeśli będzie to potrzebne dla zapewnienia

prawidłowego świadczenia Usług lub Funkcjonalności. Usługodawca poinformuje o planowanej przerwie technicznej z odpowiednim wyprzedzeniem przez przesłanie wiadomości e-mail lub zamieszczenie odpowiedniego komunikatu w Aplikacji i dołoży starań, aby przerwa techniczna była maksymalnie krótka i możliwie najmniej uciążliwa dla Usługobiorcy.

- 8.6. Usługodawca nie przygotowuje Aktualizacji Aplikacji, które byłyby dedykowane dla konkretnego Usługobiorcy, chyba że Usługobiorca i Usługodawca w odrębnej umowie ustalą zasady wykonania takiej Aktualizacji Aplikacji.

9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ / CIĄGŁOŚĆ DZIAŁANIA APLIKACJI

- 9.1. Usługodawca świadczy Usługę polegającą wyłącznie na udostępnieniu Aplikacji oraz narzędzi umożliwiających techniczną obsługę Akcji Promocyjnych, w szczególności rejestrację Uczestników, weryfikację numerów telefonów oraz prowadzenie ewidencji danych i działań w ramach Akcji Promocyjnych.
- 9.2. Usługodawca nie jest organizatorem Akcji Promocyjnych, konkursów, loterii, programów lojalnościowych, działań marketingowych ani jakichkolwiek działań kierowanych do Uczestników przez Usługobiorcę. Pełna odpowiedzialność za przygotowanie, przeprowadzenie i rozliczenie Akcji Promocyjnej spoczywa na Usługobiorcy.
- 9.3. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za:
- 9.3.1. zgodność Akcji Promocyjnej z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności przepisami dotyczącymi gier losowych, działalności promocyjnej, świadczeń, podatków oraz ochrony konsumentów,
 - 9.3.2. przygotowanie i udostępnienie Uczestnikom oraz innym zainteresowanym podmiotom dokumentacji prawnej, niezbędnej do zgodnego z prawem przeprowadzenia Akcji Promocyjnej, w szczególności regulaminu Akcji Promocyjnej, dokumentacji dotyczącej zasad przetwarzania danych osobowych Uczestników,
 - 9.3.3. prawidłowe przetwarzanie danych osobowych Uczestników, zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności RODO,
 - 9.3.4. treści, dane, informacje i działania wprowadzane do Aplikacji, w tym działania Użytkowników i innych osób korzystających z Aplikacji w imieniu Usługobiorcy,
 - 9.3.5. legalność, dostępność oraz wydanie nagród wynikających z Akcji Promocyjnej oraz wszelkie wynikające z tego obowiązki, w tym podatkowe.
- 9.4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przebieg, rezultaty, prawidłowość, transparentność lub zgodność Akcji Promocyjnej z przepisami prawa, regulaminami lub dobrymi praktykami rynkowymi.
- 9.5. Usługodawca nie może zagwarantować pełnej ciągłości działania Aplikacji oraz zapobiec przerwom w jej dostępności dla Usługobiorcy lub użytkowników odwiedzających jego stronę internetową, które mogą być spowodowane czynnikami wewnętrznymi związanymi z rozbudową lub Aktualizacją Aplikacji bądź czynnikami zewnętrznymi, na które Usługodawca nie ma wpływu, w tym przerwom w dostępności Aplikacji spowodowanym działaniem siły wyższej, a przez to spełnienia wymagań, o których mowa w Ustawie.
- 9.6. Odpowiedzialność Usługodawcy za wady i szkody związane z korzystaniem z Aplikacji jest w całości i wyczerpująco uregulowana postanowieniami niniejszym paragrafie.

- 9.7. Usługobiorca zobowiązany jest niezwłocznie informować Usługodawcę o jakichkolwiek nieprawidłowościach w działaniu Aplikacji, w szczególności mogących wskazywać na nieuprawniony dostęp do Aplikacji.
- 9.8. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
- 9.8.1. Błędy (w tym przerwy w działaniu Aplikacji) powstałe wskutek działania siły wyższej, tj. zdarzenia o charakterze nagłym, niespodziewanym, którego działania żadna ze Stron nie była w stanie przewidzieć,
 - 9.8.2. Błędy (w tym przerwy w działaniu Aplikacji) w działaniu Aplikacji będące wynikiem nieprawidłowego działania serwera,
 - 9.8.3. Błędy (w tym przerwy w działaniu Aplikacji) wynikające z winy Usługobiorcy lub użytkownika Usługobiorcy, w tym na przykład będące skutkiem niewłaściwego korzystania z Aplikacji,
 - 9.8.4. Błędy wynikające z niedziałania lub nieprawidłowego działania Aplikacji spowodowane korzystaniem z niej na sprzęcie lub oprogramowaniu niespełniającym wymagań technicznych, określonych w Regulaminie albo niewłaściwie skonfigurowanym środowisku Użytkownika, w tym w szczególności wynikające z braku aktualizacji systemu operacyjnego, przeglądarki internetowej, wymaganego oprogramowania lub ustawień zgodnych z zaleceniami producentów tych rozwiązań,
 - 9.8.5. Prawdziwość i rzetelność danych wprowadzonych przez Usługobiorcę do Aplikacji,
 - 9.8.6. działania osób trzecich mających na celu zakłócenie prawidłowego funkcjonowania Aplikacji, takich jak próby włamań, ataki DDoS lub innych zdarzeń o zbliżonym charakterze,
 - 9.8.7. wszelkie skutki wynikające z przejęcia danych dostępu do Konta lub Aplikacji (e-mail, hasło) przez osobę trzecią, jeżeli przejęcie to nastąpiło z przyczyn niezależnych od Usługodawcy,
 - 9.8.8. brak możliwości świadczenia Usług z przyczyn technicznych zaistniałych po stronie zewnętrznych dostawców serwisów, z których Usługodawca korzysta przy realizacji Usług,
 - 9.8.9. za szkody związane z usunięciem Konta przez Usługobiorcę,
 - 9.8.10. wypełnienie przez Usługobiorcę obowiązków wskazanych w Ustawie.
- 9.9. Odpowiedzialność Usługodawcy za wszelkie szkody poniesione przez Usługobiorcę w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy, zakupem lub wykorzystaniem Tokenów, korzystaniem z Funkcjonalności Aplikacji oraz naruszeniem postanowień Regulaminu, ograniczona jest wyłącznie do szkód rzeczywiście poniesionych przez Usługobiorcę, przy czym łączna odpowiedzialność Usługodawcy, niezależnie od liczby i rodzaju zdarzeń, nie może przekroczyć kwoty 5.000 zł (słownie: pięciu tysięcy złotych).
- 9.10. Odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu utraconych korzyści jest wyłączona.
- 9.11. Odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu rękojmi jest wyłączona.
- 9.12. Usługobiorca ponosi wobec Usługodawcy pełną odpowiedzialność za wszelkie działania podejmowane przy użyciu Aplikacji, w tym w związku z organizacją, obsługą lub przeprowadzeniem Akcji Promocyjnych. W przypadku jakichkolwiek roszczeń, żądań,

skarg lub postępowań kierowanych wobec Usługodawcy przez osoby trzecie, w szczególności przez Uczestników, Usługobiorcę, po otrzymaniu zawiadomienia od Usługodawcy, zobowiązuje się zwolnić Usługodawcę z odpowiedzialności w całości, zaspokoić takie roszczenia oraz pokryć wszelkie koszty, wydatki, opłaty i szkody poniesione przez Usługodawcę w związku z tymi roszczeniami, w tym koszty obsługi prawnej i koszty postępowania.

- 9.13. Usługobiorca zobowiązuje się ponadto, w przypadku wszczęcia postępowania sądowego, administracyjnego lub mediacyjnego, do wstąpienia w miejsce Usługodawcy jako strona postępowania, a jeżeli nie będzie to możliwe - do przystąpienia do tego postępowania po stronie Usługodawcy i podejmowania działań zgodnych z jego interesem w granicach przewidzianych przepisami prawa. W przypadku zasądzenia jakichkolwiek kwot od Usługodawcy, Usługobiorca zobowiązuje się zwrócić całość tych kwot oraz poniesionych kosztów, wraz z odsetkami oraz innymi obciążeniami związanymi z takim roszczeniem.

10. SZCZEGÓLNE UPRAWNIENIA DLA NIEKTÓRYCH USŁUGOBIORCÓW

- 10.1. Regulamin oraz Usługi oferowane za pośrednictwem Aplikacji są kierowane wyłącznie do przedsiębiorców w rozumieniu art. 43¹ Kodeksu cywilnego, korzystających z Aplikacji w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 10.2. Jeżeli jednak mimo postanowień §2 ust. 2.2. Regulaminu, okaże się, że Usługobiorca zawiera Umowę i korzysta z Usług, w sposób uprawniający go do korzystania z ochrony przewidzianej dla przedsiębiorców na prawach konsumenta, zgodnie z art. 22¹ lub art. 385⁵ Kodeksu cywilnego, niniejszy rozdział określa zakres przysługujących mu uprawnień.
- 10.3. Usługobiorcy, o których mowa w ust. 10.2. powyżej, przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia.
- 10.4. W celu skorzystania z prawa odstąpienia od Umowy, Usługobiorca obowiązany jest złożyć Usługodawcy oświadczenie o odstąpieniu w formie wiadomości e-mail przesłanej na adres wskazany w niniejszym Regulaminie. Usługodawca może udostępnić wzór oświadczenia, jednak jego stosowanie nie jest obowiązkowe.
- 10.5. Dla zachowania terminu określonego w ust. 10.3 powyżej, wystarczające jest wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem.
- 10.6. Po skutecznym odstąpieniu od umowy Usługodawca dokona zwrotu wszystkich dokonanych przez Usługobiorcę płatności, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu tego samego sposobu płatności, który został użyty podczas zakupu, chyba że Usługobiorca wyraźnie zgodził się na inną formę zwrotu.
- 10.7. W przypadku odstąpienia od umowy po rozpoczęciu korzystania z Aplikacji, w szczególności poprzez wykorzystanie Tokenów z zakupionego pakietu, Usługodawca ma prawo obciążyć Usługobiorcę kosztami faktycznie zużytych Tokenów, proporcjonalnie do ich zużycia, zgodnie z ceną jednostkową Tokenu wynikającą z nabytego pakietu. Koszt ten zostanie potrącony z kwoty podlegającej zwrotowi.
- 10.8. Postanowienia niniejszego rozdziału stosuje się wyłącznie w zakresie, w jakim ich stosowanie jest obowiązkowe na podstawie przepisów bezwzględnie obowiązujących. W pozostałym zakresie zastosowanie mają pozostałe postanowienia Regulaminu.

11. WYPOWIEDZENIE UMOWY I ZAKOŃCZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

- 11.1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony z chwilą założenia Konta przez Użytkownika Aplikacji, zgodnie z §3 Regulaminu i obowiązuje do chwili jej rozwiązania np. wskutek wypowiedzenia lub wygaśnięcia na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.
- 11.2. Usługobiorca ma prawo w każdym czasie wypowiedzieć Umowę z 30 dniowym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego poprzez:
 - 11.2.1. złożenie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w formie wiadomości e-mail przesłanej na adres wskazany w Regulaminie lub
 - 11.2.2. skorzystanie z funkcjonalności Aplikacji umożliwiającej usunięcie Konta, o ile taka funkcjonalność jest udostępniona przez Usługodawcę.
- 11.3. Do upływu okresu wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 11.2 powyżej, Umowa pozostaje w mocy, a Usługodawca świadczy Usługi na dotychczasowych zasadach. W szczególności Usługobiorca zachowuje dostęp do Konta oraz prawo do korzystania z Aplikacji i niewykorzystanych Tokenów, z zastrzeżeniem postanowień §6 ust. 6.23 Regulaminu.
- 11.4. Z upływem okresu wypowiedzenia dochodzi do zakończenia Umowy, co jest równoznaczne z zakończeniem świadczenia Usługi Konta oraz pozostałych Usług na rzecz Usługobiorcy.
- 11.5. Wypowiedzenie Umowy przez Usługobiorcę nie uprawnia go do zwrotu środków za niewykorzystane Tokeny, z wyjątkiem sytuacji wyraźnie przewidzianych w Regulaminie (w szczególności §6 ust. 6.23 oraz §10 Regulaminu).
- 11.6. Usługodawca ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym lub zawiesić świadczenie Usług, w szczególności poprzez zablokowanie dostępu do Konta, jeżeli:
 - 11.6.1. Usługobiorca narusza postanowienia Regulaminu lub Umowy,
 - 11.6.2. Usługobiorca wykorzystuje Aplikację w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami lub zagrażający renomie Usługodawcy,
 - 11.6.3. Usługodawca otrzyma wiarygodną informację, że za pośrednictwem Aplikacji dochodzi do naruszeń praw osób trzecich lub przepisów powszechnie obowiązujących (w tym przepisów dotyczących gier losowych, ochrony konsumentów lub ochrony danych osobowych),
 - 11.6.4. Usługobiorca podał nieprawidłowe dane, w szczególności dotyczące jego tożsamości, danych rejestrowych lub uprawnienia do reprezentowania podmiotu, w imieniu którego korzysta z Aplikacji, lub odmawia ich aktualizacji, jeżeli ich prawidłowość jest niezbędna do świadczenia Usług.
- 11.7. Przed wypowiedzeniem Umowy z przyczyn wskazanych w ust. 11.6.3. powyżej, Usługodawca, o ile jest to możliwe i uzasadnione okolicznościami, wezwie Usługobiorcę do zaprzestania naruszeń i usunięcia ich skutków w wyznaczonym terminie. Bezskuteczny upływ terminu może stanowić podstawę do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
- 11.8. Wypowiedzenie Umowy, niezależnie od jego przyczyny, nie wpływa na:
 - 11.8.1. ważność czynności dokonanych przez Strony przed datą wypowiedzenia Umowy,

- 11.8.2. obowiązki Usługobiorcy wynikające z §10, w zakresie odpowiedzialności i zwolnienia Usługodawcy z odpowiedzialności,
- 11.8.3. obowiązki Stron związane z przetwarzaniem danych osobowych, wynikające z odpowiednich umów lub przepisów powszechnie obowiązujących.
- 11.9. Po wypowiedzeniu Umowy Usługodawca może zablokować dostęp do Konta i Aplikacji oraz przystąpić do usunięcia danych powiązanych z Kontem, z wyjątkiem danych, których przechowywanie jest niezbędne:
 - 11.9.1. do dochodzenia lub obrony roszczeń,
 - 11.9.2. do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Usługodawcy, w zakresie i przez okres wynikający z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa lub umów zawartych pomiędzy Stronami, w szczególności umów powierzenia przetwarzania danych.
- 11.10. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Usługobiorca zobowiązany jest, w terminie 30 dni od dnia zakończenia świadczenia Usług, skontaktować się z Usługodawcą w celu ustalenia zasad przekazania mu danych osobowych przetwarzanych w związku z korzystaniem z Aplikacji, o ile przekazanie takich danych jest dopuszczalne zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- 11.11. Po upływie terminu, o którym mowa w ust. 11.10 powyżej, a także w przypadku braku kontaktu ze strony Usługobiorcy, Usługodawca dokona trwałego usunięcia danych osobowych związanych z korzystaniem z Aplikacji, z zastrzeżeniem danych, które Usługodawca jest zobowiązany przechowywać na podstawie przepisów prawa.
- 11.12. Usunięcie danych nastąpi z zachowaniem zasad wynikających z przepisów o ochronie danych osobowych, w szczególności z uwzględnieniem zasad minimalizacji, ograniczenia przechowywania oraz bezpieczeństwa danych osobowych.
- 11.13. Uprawnienia Usługobiorcy wynikające z niniejszego paragrafu pozostają bez uszczerbku dla szczególnych uprawnień przewidzianych w §10 Regulaminu, dotyczących Usługobiorców objętych ochroną konsumencką, w szczególności uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny, o którym mowa w §10 ust. 10.3 Regulaminu.

12. REKLAMACJE / ZGŁASZANIE BŁĘDÓW APLIKACJI

- 12.1. Usługobiorca może zgłaszać reklamacje dotyczące Usług lub zgłoszenia dotyczące nieprawidłowego funkcjonowania Aplikacji na adres e-mail: prosale@kramsoft.pl
- 12.2. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że Aplikacja, tak jak każde złożone oprogramowanie komputerowe może zawierać Błędy, defekty lub usterki i Usługodawca nie może gwarantować tego, że Aplikacja będzie całkowicie od nich wolna.
- 12.3. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 12.1 powyżej, powinno zawierać:
 - 12.3.1. wskazanie osoby składającej zgłoszenie, w tym jej danych kontaktowych,
 - 12.3.2. wskazanie funkcjonalności Aplikacji, której dotyczy zgłoszenie i wyczerpujący opis problemów w jej działaniu,
 - 12.3.3. materiały (np. zdjęcia, nagrania lub zrzuty ekranu) obrazujące problemy występujące w Aplikacji, których dotyczy zgłoszenie.

- 12.4. Usługodawca może zwrócić się do Usługobiorcy o dodatkowe wyjaśnienia, informacje lub materiały dotyczące problemów z działaniem Aplikacji.
- 12.5. Usługodawca zobowiązuje się do podjęcia reakcji i usunięcia Błędu z zachowaniem parametrów z poniższej tabeli:

Kategoria Błędu	Opis kategorii	Maksymalny czas usunięcia Błędu
Błąd kategorii A (Krytyczny)	Błąd, któremu towarzyszą następujące objawy: 1) niedostępność Aplikacji, 2) niedostępność interfejsu Aplikacji.	Do 24 Godzin Roboczych
Błąd kategorii B (Istotny)	Błąd, któremu towarzyszą następujące objawy: zakłócenie pracy Aplikacji mogące mieć wpływ na funkcjonalności Aplikacji, ale bez ograniczenia zdolności operacyjnych Aplikacji.	Do 7 dni roboczych
Błąd kategorii C (Zwykły)	Każdy inny błąd niewymieniony w kategorii Błąd kategorii A i Błąd kategorii B.	W ramach Aktualizacji Aplikacji

- 12.6. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że terminy, o których mowa w ust. 12.5 powyżej, dotyczą podjęcia działań mających na celu usunięcie Błędów, a nie gwarancji ich całkowitego wyeliminowania w danym terminie. W przypadku gdy usunięcie Błędu w terminach wskazanych w ust. 12.5 powyżej, nie będzie możliwe, Usługodawca poinformuje Usługobiorcę o przewidywanym nowym terminie rozwiązania Błędu za pośrednictwem adresu e-mail podanego w zgłoszeniu lub poprzez komunikat wyświetlony w Aplikacji, jednak Usługodawca dołoży należytej staranności, by usunięcie Błędów krytycznych następowało niezwłocznie.
- 12.7. Usługodawca może udostępniać czasowe obejścia techniczne (tzw. „workaroundy”), usprawnienia lub aktualizacje mające na celu ograniczenie skutków występującego Błędu do czasu trwałego jego usunięcia.
- 12.8. Termin rozpatrzenia reklamacji dotyczących Usług wynosi 14 dni od dnia jej otrzymania.

13. DANE OSOBOWE

- 13.1. Sposób przetwarzania danych osobowych przez Usługodawcę został określony w Polityce Prywatności stanowiącej załącznik do Regulaminu.
- 13.2. Usługobiorca powierza Usługodawcy przetwarzanie danych osobowych Użytkowników i innych danych osobowych wprowadzonych do Aplikacji.
- 13.3. Usługodawca będzie przetwarzał powierzone mu dane osobowe jako podmiot przetwarzający w rozumieniu art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady

(UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (RODO).

- 13.4. Podstawą powierzenia Usługodawcy przetwarzania danych osobowych będzie umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych zawarta między Usługodawcą a Usługobiorcą, która stanowi załącznik do Regulaminu.
- 13.5. Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych jest zawarta z chwilą zaakceptowania przez Usługobiorcę postanowień Regulaminu.
- 13.6. Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.

14. DZIAŁANIA PRZECIWKO NARUSZENIU REGULAMINU

Szczegółowe zasady postępowania w przypadku naruszenia Regulaminu, w tym zasady moderowania Treści, procedura zgłaszania Niedopuszczalnych Treści oraz możliwe środki podejmowane przez Usługodawcę wobec Użytkowników i Usługobiorców, określone są w Załączniku nr 2 do Regulaminu, „Działania przeciwko naruszeniu Regulaminu”. Załącznik nr 2 stanowi integralną część Regulaminu.

15. ZMIANA REGULAMINU

- 15.1. Usługodawca jest uprawniony do zmiany niniejszego Regulaminu z powodów takich jak zmiana przepisów prawa, w tym w szczególności Ustawy, zmiana Funkcjonalności Aplikacji lub zmiana zakresu świadczonych Usług.
- 15.2. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Usługodawcę, który każdorazowo nie będzie krótszy niż 7 dni od dnia udostępnienia nowego Regulaminu na adres e-mail podany przez Usługobiorcę w procesie rejestracji Konta.
- 15.3. Usługodawca poinformuje o zmianach w Regulaminie przez przesłanie nowej wersji Regulaminu z informacją o zmieniających się postanowieniach lub przez udostępnienie nowej wersji Regulaminu na adres e-mail Usługobiorcy. Poinformowanie o zmianie Regulaminu może też nastąpić przez zamieszczenie komunikatu widocznego po zalogowaniu się na Konto.
- 15.4. Zmiany Regulaminu wiążą Usługobiorcę, jeśli nie wypowiedział on Umowy w terminie 7 dni od dnia powiadomienia go o zmianie Regulaminu.

16. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 16.1. Regulamin dostępny jest na stronie: <https://getprosale.pl/docs/regulamin.pdf>
- 16.2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeks cywilny oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 16.3. Regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2026
- 16.4. Załączniki są integralną częścią Regulaminu.

Załącznik nr 1 do Regulaminu – umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych:

UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

zawarta pomiędzy:

Usługobiorcą w rozumieniu regulaminu korzystania z Aplikacji PROSALE, dostępnego w Aplikacji PROSALE (zwanym dalej: „**Administratorem**”, „**Usługobiorcą**”)

a

Kramsoft spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Samuela Bogumiła Lindego 1C, 30-148 Kraków, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001010881, NIP: 6772488602, adres e-mail: prosale@kramsoft.pl, tel. +48 788 200 246; (zwanym dalej: „**Przetwarzającym**”, „**Podmiotem przetwarzającym**”)

zwanymi dalej łącznie „**Stronami**”

PREAMBUŁA

Mając na uwadze, że:

- 1) DPA stanowi integralną część Regulaminu,
- 2) DPA określa zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników oraz Uczestników (w rozumieniu regulaminu korzystania z aplikacji PROSALE) za pośrednictwem Aplikacji PROSALE,
- 3) Kramsoft spółka z ograniczoną odpowiedzialnością jest Podmiotem Przetwarzającym w imieniu Usługobiorcy dane osobowe Użytkowników oraz Uczestników (w rozumieniu regulaminu korzystania z Aplikacji PROSALE) wprowadzone do Aplikacji PROSALE,
- 4) DPA reguluje zasady przetwarzania przez Przetwarzającego danych osobowych w imieniu Administratora w taki sposób, aby odpowiadały one postanowieniom rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1), dalej „**RODO**”,
- 5) Terminy użyte w niniejszej umowie, które są pisane z wielkich liter mają znaczenie określone w Regulaminie dla Aplikacji PROSALE, którego treść dostępna jest w Aplikacji PROSALE.

Strony postanawiają zawrzeć następującą umowę:

1. DEFINICJE

1.1. Terminy użyte w Umowie mają następujące znaczenie:

TERMIN	DEFINICJA
--------	-----------

administrator danych osobowych	Administrator jako podmiot samodzielnie ustalający cele i sposoby przetwarzania danych osobowych
dane osobowe	informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej („osobie, której dane dotyczą”); możliwa do zidentyfikowania osoba fizyczna to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej
EOG	Europejski Obszar Gospodarczy, czyli państwa należące do Unii Europejskiej oraz Norwegia, Islandia i Lichtenstein
naruszenie ochrony danych osobowych	naruszenie bezpieczeństwa prowadzące do przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utracenia, zmodyfikowania, nieuprawnionego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych
przetwarzanie	operacja lub zestaw operacji wykonywanych na danych osobowych lub zestawach danych osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, taka jak zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie
RODO	rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1)
Subprocesor	podmiot, z którego usług korzysta Przetwarzający przy realizacji praw i obowiązków określonych w Regulaminie i któremu powierza przetwarzanie danych osobowych powierzonych mu pierwotnie przez Administratora
Umowa	niniejsza umowa

2. OPIS PRZETWARZANIA

- 2.1. Administrator powierza Przetwarzającemu przetwarzanie danych osobowych określonych w Umowie, zgodnie z zasadami i w celach przewidzianych w Umowie oraz Regulaminie.
- 2.2. Charakter i cel przetwarzania danych osobowych wynikają z Regulaminu, w tym w szczególności z obowiązków Przetwarzającego jako podmiotu świadczącego usługi na rzecz Administratora.
- 2.3. Przetwarzający nie może przetwarzać danych osobowych w żadnym innym celu niż ten określony w Umowie i Regulaminie.
- 2.4. Przetwarzający może w ramach przetwarzania danych osobowych przeprowadzać na danych osobowych operacje takie jak: zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie.
- 2.5. Operacje na danych osobowych, które może wykonywać Przetwarzający mają charakter samoistny, co oznacza, że operacje te mogą bezpośrednio prowadzić do realizacji celów, dla których dane są przetwarzane. Operacje na danych osobowych, które może wykonywać Przetwarzający nie mają charakteru wtórnego wobec operacji wykonywanych przez Administratora.
- 2.6. Szczegółowe informacje dotyczące operacji przetwarzania, w tym kategorie danych osobowych oraz cele przetwarzania w imieniu Administratora, zostały określone w Załączniku nr 1.

3. PRAWA I OBOWIĄZKI PRZETWARZAJĄCEGO

- 3.1. Przetwarzający zobowiązuje się do realizacji Umowy z zachowaniem najwyższej staranności.
- 3.2. Przetwarzający przetwarza dane osobowe wyłącznie na podstawie udokumentowanych poleceń Administratora. Umowa oraz Regulamin stanowią takie udokumentowane polecenie przetwarzania.
- 3.3. Inne polecenia Administratora dotyczące przetwarzania danych osobowych powinny mieć formę pisemną lub formę dokumentową pod rygorem bezskuteczności.
- 3.4. W przypadku wątpliwości co do zgodności polecenia Administratora z obowiązującym prawem, Przetwarzający niezwłocznie poinformuje o tym Administratora.
- 3.5. Przetwarzający oświadcza, że nie przekazuje danych osobowych do państw trzecich spoza EOG ani do organizacji międzynarodowych, z wyjątkiem sytuacji, gdy dane są udostępniane podwykonawcom Przetwarzającego, świadczącym usługi lub dostarczającym narzędzia dla Administratora. Przekazanie danych poza EOG może nastąpić wyłącznie zgodnie z obowiązującymi przepisami, np. na podstawie standardowych klauzul umownych.
- 3.6. Przetwarzający zapewnia, że osoby upoważnione do przetwarzania danych w ramach realizacji Umowy i Regulaminu zostaną zobowiązane do zachowania poufności. Postanowienia te nie mają zastosowania, gdy osoby upoważnione podlegają ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy.

- 3.7. Przetwarzający zapewnia, że podjął środki dotyczące bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych wymagane na mocy art. 32 RODO.
- 3.8. Przetwarzający gwarantuje, że dostęp do danych osobowych jest ograniczony wyłącznie do osób, których udział jest niezbędny do ich przetwarzania.
- 3.9. Przetwarzający będzie prowadził zgodnie z art. 30 ust. 2 RODO rejestr wszystkich kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu Administratora, zawierający następujące informacje:
 - 3.9.1. imię i nazwisko lub nazwa oraz dane kontaktowe Przetwarzającego oraz Administratora oraz inspektora ochrony danych,
 - 3.9.2. kategorie przetwarzanych dokonywanych w imieniu Administratora,
 - 3.9.3. gdy ma to zastosowanie - o przekazaniu danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej, w tym nazwa tego państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej, a w przypadku przekazania, o których mowa w art. 49 ust. 1 akapit drugi, dokumentacja odpowiednich zabezpieczeń,
 - 3.9.4. jeżeli będzie to możliwe, ogólny opis technicznych i organizacyjnych środków bezpieczeństwa, o których mowa w art. 32 ust. 1 RODO.

4. PRAWA I OBOWIĄZKI ADMINISTRATORA

- 4.1. Administrator oświadcza, że pełni rolę administratora danych osobowych powierzonych do przetwarzania.
- 4.2. Administrator zobowiązuje się do współpracy z Przetwarzającym w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy i Regulaminu oraz zapewnienia zgodności z przepisami RODO.
- 4.3. W przypadku, gdy Przetwarzający zgłosi Administratorowi wątpliwości dotyczące zgodności z prawem polecenia wydanego przez Administratora, Administrator przekaze stosowne wyjaśnienia.
- 4.4. Wyjaśnienia zostaną przekazane niezwłocznie, nie później niż w ciągu 2 dni od zgłoszenia wątpliwości. Do momentu ich otrzymania Przetwarzający ma prawo wstrzymać wykonanie polecenia wydanego przez Administratora.
- 4.5. Jeżeli Przetwarzający uzna, że polecenie Administratora jest niezgodne z prawem, przysługuje mu prawo odmowy jego wykonania.

5. WSPÓŁPRACA ADMINISTRATORA I PRZETWARZAJĄCEGO

- 5.1. Administrator oraz Przetwarzający współdziałają w zakresie niezbędnym do zapewnienia zgodności z przepisami RODO.
- 5.2. Przetwarzający, stosując odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, wspiera Administratora w realizacji obowiązku odpowiadania na żądania osób, których dane dotyczą, w zakresie praw określonych w rozdziale III RODO.
- 5.3. W razie potrzeby i na żądanie Administratora, Przetwarzający udziela wsparcia w realizacji obowiązków związanych z oceną skutków dla ochrony danych oraz ewentualnymi konsultacjami z organem nadzorczym. Zakres tego wsparcia zostanie każdorazowo ustalony przez Strony w odniesieniu do konkretnej sytuacji.
- 5.4. Uwzględniając charakter przetwarzania oraz posiadane informacje, Przetwarzający pomaga Administratorowi w wypełnianiu obowiązków wynikających z art. 32-36 RODO.

- 5.5. Przetwarzający udostępnia Administratorowi wszystkie informacje niezbędne do wykazania przestrzegania obowiązków określonych w art. 28 RODO.
- 5.6. Administrator może zwrócić się do Przetwarzającego z wnioskiem o pomoc o wsparcie w zakresie opisanym w pkt 5.2-5.5, przekazując takie żądanie w formie pisemnej albo za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- 5.7. We wniosku, o którym mowa powyżej, Administrator jest zobowiązany jednoznacznie wskazać zakres oraz rodzaj pomocy, jakiej oczekuje od Przetwarzającego.
- 5.8. Po otrzymaniu wniosku Strony, uwzględniając charakter oczekiwanego wsparcia, ustalą wspólnie rolę oraz zakres czynności, jakie ma wykonać Przetwarzający w ramach realizacji obowiązków Administratora.
- 5.9. Jeżeli realizacja żądania osoby, której dane dotyczą, wymaga bezpośredniego działania ze strony Przetwarzającego (np. usunięcia danych z systemu, którym zarządza Przetwarzający), Strony określą zakres i sposób wykonania przez Przetwarzającego tych czynności. Po ich przeprowadzeniu Przetwarzający dostarczy Administratorowi potwierdzenie wykonania ustalonych działań.
- 5.10. Jeżeli Przetwarzający otrzyma informację, która wymaga podjęcia decyzji przez Administratora (np. gdy osoba, której dane dotyczą, skieruje żądanie do Przetwarzającego zamiast do Administratora), Przetwarzający przekaze tę informację Administratorowi. Administrator poinformuje Przetwarzającego bez zbędnej zwłoki o sposobie dalszego postępowania. Strony uzgodnią dalszy tok działań, w tym sposób poinformowania osoby, której dane dotyczą, o wyniku rozpatrzenia jej żądania.
- 5.11. Przetwarzający umożliwia Administratorowi lub osobom przez niego upoważnionym przeprowadzenie audytu lub kontroli w zakresie przestrzegania przez Przetwarzającego obowiązków wynikających z Umowy oraz RODO, przy zachowaniu zasad poufności obowiązujących Administratora.
- 5.12. Administrator zobowiązany jest powiadomić Przetwarzającego o zamiarze przeprowadzenia audytu co najmniej 30 dni przed planowanym terminem oraz wskazać uzasadnienie potrzeby jego przeprowadzenia.
- 5.13. Na potrzeby audytu Przetwarzający może udostępnić Administratorowi dokumentację dotyczącą stosowanych środków ochrony danych osobowych oraz procesów przetwarzania.
- 5.14. Przetwarzający zobowiązuje się usunąć wszelkie nieprawidłowości opisane w protokole pokontrolnym, jeżeli uzna wnioski audytu za zasadne. W razie odmiennej oceny Przetwarzający przedstawi Administratorowi stosowne uzasadnienie swojego stanowiska.
- 5.15. Usunięcie stwierdzonych uchybień albo przedstawienie wyjaśnień, o których mowa wyżej, powinno nastąpić nie później niż w ciągu 30 dni od zakończenia audytu oraz przekazania Administratorowi protokołu pokontrolnego.
- 5.16. W przypadku wszczęcia przez osobę trzecią postępowania przeciwko którejkolwiek ze Stron w związku z naruszeniem zasad przetwarzania danych objętych Umową, Strony będą współdziałać w celu właściwego podjęcia czynności prawnych i obrony swoich interesów.
- 5.17. Strony zobowiązują się wzajemnie informować o wszelkich zdarzeniach dotyczących danych osobowych powierzonych do przetwarzania, w tym w szczególności o:
 - 5.17.1. otrzymanych wnioskach, skargach lub żądaniach osób, których dane dotyczą,

- 5.17.2. wszczętych wobec nich postępowaniach sądowych lub administracyjnych dotyczących przetwarzania danych osobowych,
- 5.17.3. zaistniałych lub podejrzewanych incydentach mogących stanowić naruszenie ochrony danych osobowych.

6. DALSZY POWIERZENIE PRZETWARZANIA DANYCH

- 6.1. Przetwarzający ma ogólną zgodę Administratora na korzystanie z usług Subprocesorów.
- 6.2. Aktualny wykaz Subprocesorów, którym Przetwarzający powierza wykonywanie czynności przetwarzania, stanowi Załącznik nr 3 do Umowy.
- 6.3. Przetwarzający zobowiązuje się poinformować Administratora - w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej - o wszelkich planowanych zmianach dotyczących Subprocesorów, w szczególności o zamiarze dodania nowego Subprocesora lub zastąpienia dotychczasowego. Informacja ta zostanie przekazana z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem, tak aby Administrator mógł skorzystać z prawa sprzeciwu, o którym mowa w art. 28 ust. 2 RODO, przed rozpoczęciem świadczenia usług przez danego Subprocesora. Przetwarzający dostarczy Administratorowi informacje umożliwiające ocenę zasadności ewentualnego sprzeciwu.
- 6.4. Przetwarzający zawiera z Subprocesorami umowy o dalsze powierzenie przetwarzania danych osobowych, zgodne z wymogami art. 28 ust. 4 RODO. Umowy te będą nakładały na Subprocesorów co najmniej takie same obowiązki w zakresie ochrony danych, jakie wynikają z niniejszej Umowy oraz z przepisów RODO.
- 6.5. Przetwarzający zapewnia, aby Subprocesorzy wdrażali i stosowali odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, o których mowa w art. 32 RODO, gwarantujące poziom bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku oraz zapewniające zgodność przetwarzania z RODO.

7. BEZPIECZEŃSTWO DANYCH ORAZ NARUSZENIE OCHRONY DANYCH

- 7.1. Przetwarzający oświadcza, że przetwarza powierzone dane osobowe z zastosowaniem odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, o których mowa w art. 32 RODO, zapewniających bezpieczeństwo przetwarzania.
- 7.2. Strony potwierdzają, że szczegółowy wykaz środków technicznych i organizacyjnych stosowanych przez Przetwarzającego stanowi Załącznik nr 2 do Umowy.
- 7.3. Przetwarzający, mając na uwadze aktualny stan wiedzy technicznej, koszty wdrożenia, charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania, a także ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie oraz wadze zagrożenia, wdrożył środki techniczne i organizacyjne odpowiednie dla zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiadającego temu ryzyku - zgodnie z art. 32 ust. 1 i 2 RODO.
- 7.4. Przetwarzający zapewnia, że zastosowane środki bezpieczeństwa są adekwatne do ryzyka związanego z przetwarzaniem danych, w szczególności uwzględniają ryzyko przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utraty, zmodyfikowania, nieuprawnionego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub przetwarzanych w inny sposób.
- 7.5. W przypadku naruszenia ochrony danych osobowych, Przetwarzający niezwłocznie - bez zbędnej zwłoki po identyfikacji incydentu – przekazuje Administratorowi informację o naruszeniu.

- 7.6. Jednocześnie ze zgłoszeniem Przetwarzający dostarcza Administratorowi szczegółowe wyjaśnienia dotyczące naruszenia oraz wszelkie dostępne dokumenty i dane związane z incydem, niezbędne do oceny skutków i podjęcia dalszych działań.
- 7.7. Zgłoszenie naruszenia powinno opisywać w szczególności:
- 7.7.1. opis charakteru (przyczyny oraz przebieg) naruszenia ochrony danych osobowych, w tym - w miarę możliwości - wskazanie kategorii i przybliżonej liczby osób, których dane dotyczą, oraz kategorii i przybliżonej liczby rekordów danych objętych naruszeniem;
 - 7.7.2. opis możliwych konsekwencji naruszenia dla osób, których dane dotyczą;
 - 7.7.3. informacje o środkach podjętych lub proponowanych przez Przetwarzającego w celu usunięcia naruszenia, w tym - w stosownych przypadkach - działania zmierzające do ograniczenia jego negatywnych skutków.
- 7.8. Przetwarzający umożliwia Administratorowi udział w czynnościach wyjaśniających dotyczących okoliczności, zakresu i skutków naruszenia, w zakresie niezbędnym do realizacji obowiązków Administratora wynikających z RODO.
- 7.9. Przetwarzający zobowiązuje się do współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Danych Osobowych w zakresie wymaganym przepisami prawa, w szczególności w związku z incydentami dotyczącymi naruszenia ochrony danych.
- 7.10. Jeżeli naruszenie ochrony danych osobowych wymaga dokonania przez Administratora zawiadomienia osoby, której dane dotyczą, Administrator może zwrócić się do Przetwarzającego o udostępnienie informacji niezbędnych do przygotowania takiego zawiadomienia – w zakresie, w jakim dane te są znane Przetwarzającemu, a nie są dostępne Administratorowi.

8. CZAS TRWANIA UMOWY

- 8.1. Przetwarzanie danych osobowych zostaje powierzone Przetwarzającemu w okresie obowiązywania umowy, o której mowa w Regulaminie. W przypadku rozwiązania lub zakończenia umowy, o której mowa w Regulaminie Umowa wygasa.
- 8.2. Każda ze Stron jest uprawniona do wypowiedzenia Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy:
- 8.2.1. druga Strona narusza Umowę i nie zaprzestaje naruszania pomimo przesłania jej wezwania do zaniechania naruszania istotnych postanowień Umowy w terminie nie krótszym niż 3 dni lub,
 - 8.2.2. Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych w prawomocnej decyzji stwierdzi, że druga Strona naruszyła przepisy dotyczące ochrony danych osobowych w związku z realizacją Umowy lub Regulaminu lub,
 - 8.2.3. z prawomocnego orzeczenia będzie wynikało, że druga Strona naruszyła przepisy dotyczące ochrony danych osobowych w związku z realizacją Umowy lub Regulaminu.
- 8.3. Po zakończeniu świadczenia usług wynikających z Regulaminu, a dotyczących przetwarzania danych osobowych, Przetwarzający zaleźnie od decyzji Administratora usunie lub zwróci mu wszelkie dane osobowe oraz usunie wszelkie ich istniejące kopie, chyba, że prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych.

9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 9.1. W przypadku podjęcia przez osobę trzecią działań prawnych wobec Przetwarzającego lub Administratora, dotyczących naruszenia zasad przetwarzania danych osobowych, Strony będą współpracować w celu podjęcia stosownych kroków prawnych.
- 9.2. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
- 9.3. Zmiana lub rozwiązanie Umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- 9.4. Sędem właściwym dla rozpatrzenia sporów wynikających z niniejszej Umowy będzie sąd właściwy dla siedziby Przetwarzającego.

ZAŁĄCZNIKI DO UMOWY:

ZAŁĄCZNIK NR 1:

OPIS PRZETWARZANIA DANYCH

Kategorie osób, których dane osobowe są przetwarzane:	Użytkownicy oraz Uczestnicy (w rozumieniu Regulaminu Aplikacji PROSALE)
Kategorie przetwarzanych danych osobowych:	numery telefonów, adresy e-mail, inne dane zebrane w ramach Aplikacji z wykorzystaniem jej Funkcjonalności.
Przetwarzane dane wrażliwe (w stosownych przypadkach) oraz stosowane ograniczenia lub zabezpieczenia, które w pełni uwzględniają charakter danych i związane z nimi zagrożenia, takie jak na przykład ścisłe ograniczenie celu, ograniczenia dostępu (w tym dostęp wyłącznie dla personelu, który odbył specjalistyczne szkolenie), prowadzenie rejestru dostępu do danych, ograniczenia dotyczące dalszego przekazywania danych lub dodatkowe środki bezpieczeństwa:	Nie dotyczy
Charakter przetwarzania:	Charakter przetwarzania wynika z zawartych w Regulaminie zobowiązań podmiotu przetwarzającego jako podmiotu świadczącego usługi na rzecz Administratora.
Cel(e), w którym(-ych) dane osobowe są przetwarzane w imieniu administratora:	Celem przetwarzania jest zapewnienie świadczenie przez Przetwarzającego na rzecz

	Administradora usług wynikających z Regulaminu.
Czas trwania przetwarzania:	Przetwarzanie danych osobowych zostaje powierzone podmiotowi przetwarzającemu w okresie obowiązywania umowy, o której mowa w Regulaminie.

ZAŁĄCZNIK NR 2

ŚRODKI TECHNICZNE I ORGANIZACYJNE W CELU ZAPEWNIENIA BEZPIECZEŃSTWA DANYCH

Opis technicznych i organizacyjnych środków bezpieczeństwa wdrożonych przez podmiot przetwarzający (podmioty przetwarzające) (w tym wszelkie stosowne certyfikaty) w celu zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa, z uwzględnieniem charakteru, zakresu, kontekstu i celu przetwarzania, a także ryzyka naruszenia praw i wolności osób fizycznych:

KATEGORIA ŚRODKA	OPIS ŚRODKÓW OCHRONY DANYCH
Upoważnienia i odpowiedzialność personelu	Przetwarzanie danych osobowych dopuszcza wyłącznie personel posiadający stosowne upoważnienie. Upoważnienia są rejestrowane i przechowywane w aktach osobowych. Nadanie upoważnienia wymaga formy pisemnej lub elektronicznej i podpisu osoby upoważnionej oraz Przetwarzającego przed rozpoczęciem przetwarzania. Współpracownicy z nadanym upoważnieniem mogą przetwarzać dane tylko w zakresie wskazanym w upoważnieniu. Korzystanie z danych odbywa się zgodnie z dokumentacją RODO. Cofnięcie upoważnienia następuje w momencie zakończenia współpracy.
Zarządzanie dostępem do danych	Dostęp do danych osobowych przyznawany jest zgodnie z zasadą „need to know”. Każdej roli przypisane są odpowiednie prawa dostępu, ograniczające możliwość przetwarzania danych wyłącznie do niezbędnego zakresu. Osoby upoważnione nie mają dostępu do danych, które nie są potrzebne do realizacji powierzonych zadań. Systemy kontroli dostępu są okresowo weryfikowane pod kątem zgodności z zasadą minimalizacji dostępu.
Bezpieczeństwo rozwoju oprogramowania	Rozwój i utrzymanie aplikacji odbywają się w odizolowanym środowisku testowym, które nie jest powiązane z systemem produkcyjnym. W cyklu tworzenia oprogramowania stosowane są najlepsze praktyki bezpieczeństwa, w tym testy penetracyjne, audyty kodu, analiza podatności oraz testy bezpieczeństwa przed wdrożeniem zmian do środowiska produkcyjnego. Przetwarzający monitoruje potencjalne luki techniczne oraz reaguje na informacje o zagrożeniach w aplikacji.

Subprocesorzy i udostępnianie danych	Przetwarzający korzysta z usług dalszych podmiotów przetwarzających (Subprocesorów) wyłącznie na podstawie umów spełniających wymagania RODO. Subprocesorzy zapewniają odpowiedni poziom ochrony danych i przetwarzają je wyłącznie w celu określonym w umowie. Przetwarzający informuje Administratora o zmianach w wykazie Subprocesorów z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem, przekazując informacje umożliwiające zgłoszenie sprzeciwu. Wszelkie wątpliwości dotyczące udostępnienia danych konsultowane są z zarządem Przetwarzającego.
Zarządzanie incydentami i naruszeniami danych	Przetwarzający wdrożył szczegółowe procedury identyfikacji, zgłaszania i reagowania na incydenty bezpieczeństwa oraz naruszenia ochrony danych osobowych. Współpracownicy są zobowiązani do niezwłocznego zgłaszania każdego incydentu odpowiedzialnemu Inspektorowi Ochrony Danych lub wskazanej osobie kontaktowej. Incydenty rejestrowane są w rejestrze wewnętrznym z pełną dokumentacją zdarzenia i podjętych działań. W przypadku naruszeń wymagających powiadomienia Administratora lub osób, których dane dotyczą, Przetwarzający dostarcza wszelkie informacje niezbędne do spełnienia obowiązków wynikających z RODO.
Obowiązki i odpowiedzialność współpracowników	Wszyscy współpracownicy są szkoleni w zakresie ochrony danych osobowych i zobowiązani do przestrzegania zasad RODO. Role i obowiązki związane z przetwarzaniem danych są jasno określone i komunikowane przed rozpoczęciem pracy oraz w trakcie wdrożenia do obowiązków służbowych.
Polityka haseł i uwierzytelnianie	Hasła używane do uwierzytelniania w systemach przetwarzających dane osobowe mają co najmniej 12 znaków (dla urządzeń mobilnych dopuszcza się 4-znakowy PIN), zawierają co najmniej jedną cyfrę, jedną literę małą i jedną literę wielką. Dostęp do danych wrażliwych możliwy jest wyłącznie z siedziby spółki lub po weryfikacji adresu IP. Współpracownicy przechowują hasła w sposób bezpieczny i nie udostępniają ich osobom nieuprawnionym.
Ochrona serwerów i baz danych	Serwery i bazy danych przetwarzają tylko dane niezbędne do realizacji celów przetwarzania. Dane przesyłane są szyfrowane zarówno między użytkownikami a aplikacją, jak i między centrami danych. Serwery są zabezpieczone przed dostępem osób nieuprawnionych, a aplikacja oraz bazy danych aktualizowane są o najnowsze łatki bezpieczeństwa.
Bezpieczeństwo urządzeń i nośników danych	Urządzenia końcowe, w tym komputery, telefony, tablety i nośniki cyfrowe, muszą być chronione hasłem lub szyfrowaniem. Programy antywirusowe oraz systemy operacyjne są aktualizowane na bieżąco. Współpracownicy nie mogą instalować nieautoryzowanych aplikacji ani dezaktywować ustawień bezpieczeństwa. Po zakończeniu pracy lub opuszczeniu stanowiska obowiązkowe jest wylogowanie i zabezpieczenie nośników danych. Przetwarzanie danych na sprzęcie prywatnym wymaga wyraźnej zgody Przetwarzającego.

Procedury tworzenia i przywracania kopii zapasowych	Kopie zapasowe danych są tworzone i przywracane zgodnie z udokumentowanymi procedurami, powiązanych z rolami i obowiązkami. Kopie są chronione fizycznie i środowiskowo, a ich tworzenie monitorowane. Zarówno kopie przyrostowe, jak i pełne wykonywane są według ustalonego harmonogramu.
Ochrona infrastruktury fizycznej	Fizyczna infrastruktura przetwarzająca dane osobowe jest zabezpieczona przed dostępem osób nieuprawnionych. Wprowadzane są ograniczenia dostępu do pomieszczeń (karty dostępu, klucze), a dostęp osób upoważnionych monitorowany i kontrolowany.

Opis konkretnych środków technicznych i organizacyjnych, jakie powinien zastosować Przetwarzający (podmiot przetwarzający), aby móc udzielić pomocy Usługobiorcy (administratorowi):

1. Przetwarzający ma obowiązek pomagania Usługobiorcy poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązków wynikających z RODO, w tym:
 - 1) z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO,
 - 2) z obowiązków określonych w art. 32-36 RODO.
2. W razie potrzeby Usługobiorca przekaże Przetwarzający zakres czynności, których wykonania oczekuje.
3. Przetwarzający ma obowiązek ustosunkowania się do żądania Usługobiorcy niezwłocznie po otrzymaniu żądania.
4. Usługobiorca może zwrócić się o przekazanie mu następujących informacji:
 - 1) opisu systemów informatycznych używanych do przetwarzania danych osobowych,
 - 2) listy osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych,
 - 3) zaktualizowanego opisu stosowanych środków technicznych i organizacyjnych.
5. Przetwarzający udostępnia Usługobiorcy wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków w RODO.
6. W przypadku, gdyby to Przetwarzający otrzymał od osoby, której dane dotyczą (a której dane jako administrator przetwarza Usługobiorca) żądanie zakresie wykonywania przez nią praw przysługujących jej na mocy rozdziału III RODO, niezwłocznie przekaże treść tego żądania Usługobiorcy. Strony ustalą wówczas sposób i treść odpowiedzi, która zostanie udzielona osobie, której dane dotyczą.

ZAŁĄCZNIK NR 3

WYKAZ PODMIOTÓW PODPRZETWARZAJĄCYCH

Administrator zezwolił na korzystanie z usług następujących podmiotów podprzetwarzających:

L.P	Imię i nazwisko lub nazwa:	Adres:	Opis przetwarzania:
-----	----------------------------	--------	---------------------

1.	dhosting.pl Sp. z o.o.	ul. Pamiętna 14B/2, 02-972 Warszawa	Świadczenie na rzecz Przetwarzającego usługi hostingu Aplikacji PROSALE.
2.	Functional Software, Inc. (Sentry)	45 Fremont Street, 8th Floor, San Francisco, CA 94105, USA	Narzędzie Sentry służy do monitorowania błędów oraz wydajności Aplikacji PROSALE. W ramach działania Sentry przetwarzane są dane techniczne związane z funkcjonowaniem Aplikacji — m.in. logi błędów, informacje o środowisku urządzenia, dane o aktywności w Aplikacji oraz metadane zdarzeń.
3.	IP Telecom Bulgaria LTD / VOICE CLOUD S.L. / SMARTVOICE LTD (Grupa Zadarma)	IP Telecom Bulgaria LTD – Office 211, 16 Vasil Levski Str., 8000 Burgas, Bulgaria (Bułgaria) SMARTVOICE LTD – 63-66 Hatton Garden, London, United Kingdom, EC1N 8LE (Wielka Brytania) VOICE CLOUD S.L. – Av. de les Corts Valencianes, 58, Valencia, Spain – 46015 (Hiszpania)	Świadczenie usług bramki SMS dla wysyłki kodów weryfikacyjnych do Użytkowników i Uczestników Aplikacji PROSALE, w celu zapewnienia prawidłowego procesu weryfikacji i autoryzacji przez Administratora.
4.	GitHub, Inc.	88 Colin P. Kelly Jr St, San Francisco, CA 94107, USA	GitHub jest wykorzystywany jako repozytorium kodu źródłowego, w którym przechowywany i rozwijany jest kod Aplikacji.
5.	Slack Technologies, LLC	415 Mission St, 3rd Floor, San Francisco, CA 94105	Komunikator zespołowy Slack. W ramach komunikatora przetwarzane są treści wiadomości, plików oraz innych danych w ramach komunikacji wewnętrznej.

DZIAŁANIA PRZECIWKO NARUSZENIU REGULAMINU

1. Użytkownik oraz Usługobiorca mają obowiązek korzystania z Aplikacji w sposób zgodny z Regulaminem oraz Umową, przepisami prawa, dobrymi obyczajami i zasadami współżycia społecznego.
2. W szczególności Użytkownik oraz Usługobiorca nie mogą publikować Niedopuszczalnych Treści. Za Niedopuszczalne Treści należy uznać w szczególności Treści, które:
 - 2.1. naruszają przepisy prawa lub postanowienia Regulaminu lub Umowy,
 - 2.2. naruszają jakiegokolwiek prawa osób trzecich, w szczególności prawa autorskie i prawa do wizerunku, a także dobra osobiste,
 - 2.3. zawierają, wspierają, oferują lub promują nagość lub treści pornograficzne,
 - 2.4. zawierają, wspierają, oferują lub promują inne treści niedozwolone lub sprzeczne z dobrymi obyczajami, w szczególności treści związane z seksualnym wykorzystywaniem dzieci lub osób dorosłych,
 - 2.5. zawierają, wspierają, oferują lub promują treści związane z działalnością terrorystyczną, przestępczością, przemocą (w tym przemocą wobec zwierząt) lub zażywaniem substancji, których posiadanie jest niedozwolone,
 - 2.6. zawierają, wspierają, oferują lub promują zachowania, działania lub prace, które mogą zostać uznane za niebezpieczne, zagrażające życiu lub zdrowiu,
 - 2.7. zawierają, wspierają, oferują lub promują usługi seksualne, handel bronią, handel jakimikolwiek materiałami lub substancjami, których posiadanie jest niedozwolone, którymi handel jest niedozwolony, lub co do których przepisy prawa wymagają uzyskania zezwolenia na posiadanie lub handel,
 - 2.8. zawierają wulgaryzmy,
 - 2.9. służą prowadzeniu działalności konkurencyjnej wobec działalności Usługodawcy,
 - 2.10. stanowią treści reklamowe, promocyjne, marketingowe,
 - 2.11. propagują nienawiść z jakiegokolwiek powodu, w tym z powodu przynależności płciowej, seksualnej, rasowej, etnicznej, wyznaniowej lub zawierają groźby,
 - 2.12. zachęcają do naruszenia prawa,
 - 2.13. naruszają prywatność innych osób,
 - 2.14. naruszają renomę Usługodawcy lub partnerów Usługodawcy,
 - 2.15. obrażają lub znieważają innych Usługobiorców, Użytkowników, w tym z powodu przynależności płciowej, seksualnej, rasowej, etnicznej, wyznaniowej lub zawierają groźby,
 - 2.16. są fałszywe,
 - 2.17. są spamem lub trollingiem,
 - 2.18. zawierają, wspierają, oferują lub promują inne treści lub zachowania sprzeczne z dobrymi obyczajami lub zasadami współżycia społecznego.

[moderowanie Treści]

1. Usługodawca może weryfikować Treści zamieszczane przez Użytkowników lub Usługobiorców w ramach Aplikacji, przy czym Usługodawca zastrzega, że nie ma obowiązku monitorowania ani podejmowania aktywnych działań w odniesieniu do Treści. W wyniku przeprowadzonej moderacji dana Treść może zostać zmieniona (np. ocenzurowana) lub usunięta.
2. Usługodawca nie przeprowadza moderacji Treści przy użyciu zautomatyzowanych narzędzi, lecz wyłącznie przy wykorzystaniu swojego personelu.
3. Usługodawca dokonuje moderacji w sposób niearbitralny i obiektywny oraz z zachowaniem należytej staranności. Jeżeli dana Treść została usunięta przez Usługodawcę, stosuje się odpowiednio postanowienia pkt. 2.14 - 2.20, a Usługobiorcy lub Użytkownikowi, którego treść w wyniku moderacji została zmieniona lub usunięta przysługuje odwołanie. W zakresie odwołania stosuje się postanowienia pkt. 2.31 i nast.

[zgłaszanie Niedopuszczalnych Treści]

1. Usługodawca wdrożył mechanizmy umożliwiające dowolnej osobie lub dowolnemu podmiotowi zgłoszenie im zamieszczenia w ramach Aplikacji Treści, które dana osoba lub dany podmiot uważają za Niedopuszczalne Treści („**Zgłoszenie**”).
2. Zgłoszenie może nastąpić drogą elektroniczną pod adresem e-mail: prosale@kramsoft.pl
3. Zgłoszenie powinno zawierać:
 - 3.1. wystarczająco uzasadnione wyjaśnienie powodów, dla których dana osoba lub dany podmiot zarzucają, że Treści stanowią Niedopuszczalne Treści;
 - 3.2. jasne wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji informacji, takiej jak dokładny adres URL lub dokładne adresy URL, oraz w stosownych przypadkach, dodatkowe informacje umożliwiające identyfikację Niedopuszczalnych Treści, stosownie do rodzaju treści i konkretnego rodzaju usługi hostingu;
 - 3.3. imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail osoby lub podmiotu dokonującego zgłoszenia, z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3-7 dyrektywy 2011/93/UE;
 - 3.4. oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawidłowe i kompletne.
4. Jeżeli Zgłoszenie zawiera elektroniczne dane kontaktowe osoby lub podmiotu, który dokonał Zgłoszenia, Usługodawca bez zbędnej zwłoki przesyła takiej osobie lub takiemu podmiotowi potwierdzenie otrzymania Zgłoszenia.
5. Jeżeli Zgłoszenie zawiera braki lub błędy Usługodawca może zwrócić się do osoby lub podmiotu, który dokonał zgłoszenia z wnioskiem o ich uzupełnienie lub poprawienie Zgłoszenia.
6. Usługodawca rozpatrzy Zgłoszenie w terminie 14 dni od jego otrzymania.

7. Jeżeli weryfikowane Treści w oczywisty sposób stanowią Niedopuszczalne Treści, Usługodawca może je tymczasowo zablokować, do czasu rozpatrzenia Zgłoszenia.
8. Usługodawca rozpatrzy Zgłoszenie w sposób niearbitralny i obiektywny oraz z zachowaniem należytej staranności. Podczas weryfikacji Zgłoszenia Usługodawca może zwrócić się do osoby lub podmiotu, który dokonał Zgłoszenia w celu uzyskania dodatkowych informacji bądź dokumentów dotyczących praw, które wskazane Treści naruszają.
9. Przy rozpatrywaniu Zgłoszenia oraz podejmowaniu decyzji Usługodawca nie korzysta ze zautomatyzowanych środków.
10. Podczas rozpatrywania zgłoszenia Usługodawca może tymczasowo zablokować Treści, których dotyczy zgłoszenie, co sprawi, że będą one niewidoczne w ramach Aplikacji.
11. Rozpatrywanie Zgłoszenia przez Usługodawcę będzie zmierzać do ustalenia czy:
 - 11.1. Treści umieszczone przez Użytkownika lub Usługobiorcę stanowią Niedopuszczalne Treści,
 - 11.2. Treści umieszczone przez Użytkownika lub Usługobiorcę nie stanowią Niedopuszczalnych Treści.
12. Po rozpatrzeniu Zgłoszenia Usługodawca podejmie decyzję czy weryfikowane Treści stanowią Niedopuszczalne Treści, czy nie.
13. Jeżeli Usługodawca ustali, że Treści umieszczone przez Użytkownika lub Usługobiorcę nie stanowią Niedopuszczalnych Treści, a dokonał wcześniej ich zablokowania na czas rozpatrywania zgłoszenia, Usługodawca niezwłocznie zdejmie blokadę.
14. Jeżeli Usługodawca ustali, że Treści umieszczone przez Użytkownika lub Usługobiorcę stanowią Niedopuszczalne Treści - może w ramach podejmowanej decyzji zdecydować o realizacji wszelkich niezbędnych środków, w tym może: trwale usunąć Niedopuszczalne Treści z Aplikacji, uniemożliwić dostęp do nich lub w inny sposób ograniczyć ich widoczność.
15. Usługodawca o swoich ustaleniach i podjętej decyzji poinformuje Użytkownika lub Usługobiorcę, który umieścił Treści oraz osobę lub podmiot, który dokonał Zgłoszenia oraz przedstawi uzasadnienie dla swojej decyzji. Przekazanie decyzji i uzasadnienia nastąpi w formie dokumentowej w postaci wiadomości e-mail lub w formie pisemnej.
16. Uzasadnienie, o którym mowa w ustępie powyżej powinno zawierać co najmniej następujące informacje:
 - 16.1. wskazanie czy decyzja obejmuje usunięcie informacji, uniemożliwienie dostępu do nich, depozycjonowanie lub ograniczenie widoczności Treści lub zawieszenie lub zakończenie płatności pieniężnych odnoszących się do takich Treści albo nakłada inne środki, o których mowa w Regulaminie, w odniesieniu do Treści, oraz w stosownych przypadkach, zakres terytorialny decyzji i okres jej obowiązywania,
 - 16.2. fakty i okoliczności, na podstawie których podjęto decyzję, w tym w stosownych przypadkach informację czy decyzję podjęto na podstawie dokonanego Zgłoszenia czy na podstawie dobrowolnych czynności sprawdzających

prowadzonych z inicjatywy Usługodawcy oraz gdy jest absolutnie niezbędne, tożsamość zgłaszającego,

- 16.3. w stosownych przypadkach informacje na temat wykorzystania zautomatyzowanych środków podczas podejmowania decyzji, w tym informację czy decyzję podjęto w odniesieniu do Treści wykrytych lub zidentyfikowanych z wykorzystaniem zautomatyzowanych środków,
- 16.4. jeżeli decyzja dotyczy potencjalnie Niedopuszczalnych Treści, wskazanie podstawy prawnej, na której opiera się decyzja, oraz wyjaśnienia dotyczące powodów, dla których na tej podstawie uznaje się Treści za Niedopuszczalne Treści,
- 16.5. jasne i przyjazne informacje na temat możliwości odwołania się od decyzji.

[inne konsekwencje naruszenia Regulaminu]

- 1. Niezależnie od procedury dotyczącej Niedopuszczalnych Treści realizowanej na podstawie Zgłoszenia i niezależnie od decyzji podjętej w związku z dokonaniem Zgłoszenia, Usługodawca może korzystać z procedury określonej poniżej dotyczącej ewentualnego naruszenia Regulaminu lub Umowy. Procedurę określoną poniżej Usługodawca może stosować również w zakresie Nielegalnych Treści.
- 2. Usługodawca ma prawo do nałożenia blokady na Usługobiorcę (w tym konkretnego Użytkownika) w przypadku, gdy działania Usługobiorcy (lub tego Użytkownika) naruszają Regulamin, Umowę lub przepisy prawa.
- 3. Blokada, o której mowa wyżej może polegać na uniemożliwieniu Usługobiorcy lub Użytkownikowi zalogowania się na jego Konto.
- 4. Usługodawca niezwłocznie poinformuje Usługobiorcę o nałożeniu blokady.
- 5. Usługodawca po nałożeniu blokady wyjaśni z Usługobiorcą przyczyny nałożenia blokady. Po wyjaśnieniu przyczyn nałożenia blokady Usługodawca może:
 - 5.1. zdjąć blokadę,
 - 5.2. wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeśli okazało się, że Usługobiorca (lub Użytkownik) korzystając z Aplikacji naruszył Regulamin.
- 6. Usługodawca podejmie decyzję w sposób obiektywny oraz z zachowaniem należytej staranności.
- 7. Usługodawca przy podejmowaniu decyzji nie korzysta ze zautomatyzowanych środków.
- 8. Decyzja Usługodawcy zależy od okoliczności danego przypadku oraz wagi naruszenia jakiego dopuścił się Użytkownik lub Usługobiorca.
- 9. Usługodawca o swoich ustaleniach i podjętej decyzji poinformuje danego Użytkownika lub Usługobiorcę oraz przedstawi uzasadnienie dla swojej decyzji. Przekazanie decyzji i uzasadnienia nastąpi w formie dokumentowej w postaci wiadomości e-mail lub w formie pisemnej.
- 10. Uzasadnienie, o którym mowa w punktach powyżej powinno zawierać co najmniej następujące informacje:

- 10.1. jakie działania zdecydował się podjąć Usługodawca,
- 10.2. fakty i okoliczności, na podstawie których podjęto decyzję, w tym w stosownych przypadkach informację czy decyzję podjęto na podstawie dokonanego zgłoszenia czy na podstawie dobrowolnych czynności sprawdzających prowadzonych z inicjatywy Usługodawcy oraz gdy jest absolutnie niezbędne, tożsamość zgłaszającego,
- 10.3. w stosownych przypadkach informacje na temat wykorzystania zautomatyzowanych środków podczas podejmowania decyzji, w tym informację czy decyzję podjęto w odniesieniu do naruszeń wykrytych lub zidentyfikowanych z wykorzystaniem zautomatyzowanych środków,
- 10.4. jasne i przyjazne informacje na temat możliwości odwołania się od decyzji.

[wewnętrzna procedura rozpatrywania odwołań]

- 1. Usługodawca przy rozpatrywaniu odwołania od decyzji, o której mowa w pkt. 2.16 i pkt. 2.17 nie korzysta z zautomatyzowanych narzędzi, a jedynie ze wsparcia swojego personelu.
- 2. Odwołanie może zostać wniesione przez Usługobiorcę lub Użytkownika w stosunku, do którego wydano decyzję lub osobę lub podmiot, który dokonał Zgłoszenia.
- 3. Odwołanie może zostać złożone w formie dokumentowej w postaci wiadomości e-mail (w tym zawierającej skan odwołania) przesłanej na adres e-mail Usługodawcy prosale@kramsoft.pl lub w formie pisemnej przez przesłanie odwołania na adres: ul. Lindego 1C, 30-148 Kraków. Wniesienie odwołania może nastąpić w terminie 30 dni od otrzymania przez zgłaszającego decyzji.
- 4. Odwołanie powinno zawierać co najmniej:
 - 4.1. imię i nazwisko odwołującego,
 - 4.2. adres e-mail odwołującego,
 - 4.3. opis sprawy pozwalający na jej zidentyfikowanie przez Usługodawcę,
 - 4.4. uzasadnienie.
- 5. Usługodawca rozpatrzy odwołanie w sposób terminowy, niedyskryminujący, obiektywny i niearbitralny.
- 6. Usługodawca rozpatrzy odwołanie w terminie 30 dni od jego otrzymania i wyda drugą decyzję, w której: podtrzyma swoją pierwszą decyzję albo zmieni swoją pierwszą decyzję. Druga decyzja Usługodawcy zawierać będzie uzasadnienie zgodne z pkt. 2.19 i 2.29.
- 7. Użytkownicy, Usługobiorcy oraz osoby lub podmioty, które dokonały Zgłoszenia, do których skierowane są decyzje, o których mowa w pkt 2.15 oraz 2.36, mają prawo wyboru dowolnego organu pozasądowego do rozstrzygania sporów certyfikowanego zgodnie z art. 21 ust. 3 aktu o usługach cyfrowych (DSA) w celu rozstrzygnięcia sporów dotyczących tych decyzji, w tym w odniesieniu do odwołań, które nie zostały rozstrzygnięte w ramach wewnętrznego systemu rozpatrywania odwołań.

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

- 1.1. Niniejszy Załącznik stanowi Scenariusze Użycia Tokenów w rozumieniu Regulaminu i określa przypadki techniczne oraz operacyjne związane z procesem rejestracji oraz autoryzacji Uczestników w ramach Akcji Promocyjnych obsługiwanych w Aplikacji.
- 1.2. Każdy scenariusz wskazuje sekwencję kroków operacyjnych oraz informację, czy w danym przypadku następuje wykorzystanie Tokenu tj. jego odliczenie z salda Tokenów, w sposób, o którym mowa w §6 Regulaminu oraz w niniejszym załączniku.
- 1.3. Ileć w niniejszym Załączniku mowa o:
- 1.4. Użytkownik - należy przez to rozumieć Użytkownika w rozumieniu Regulaminu,
 - 1.4.1. bramce SMS - należy przez to rozumieć zewnętrzną usługę techniczną wykorzystywaną do wysyłki wiadomości SMS zawierających kod weryfikacyjny dla Uczestnika,
 - 1.4.2. sieci telekomunikacyjnej - należy przez to rozumieć systemy transmisji, dostawców i warunki połączenia po stronie operatorów telekomunikacyjnych Uczestnika.
- 1.5. O ile w danym scenariuszu nie wskazano inaczej, przyjmuje się, że proces autoryzacji wymaga wprowadzenia kodu weryfikacyjnego przesyłanego do Uczestnika w wiadomości SMS oraz że okno na wprowadzenie kodu wynosi 5 minut.
- 1.6. Numeracja kroków wskazana w ramach poszczególnych Scenariuszy ma charakter techniczny i porządkowy oraz dotyczy wyłącznie danego Scenariusza wskazanego w §2 poniżej.

2. SCENARIUSZE WYKORZYSTANIA TOKENÓW

Scenariusz nr 1: Rejestracja/autoryzacja Uczestnika - prawidłowy przebieg

1. Wprowadzenie danych Uczestnika w formularzu (Użytkownik).
2. Wysłanie formularza (Użytkownik).
3. Wysłanie SMS na numer telefonu bez błędu (bramka SMS).
4. Odliczenie jednego Tokenu (Aplikacja).
5. Wprowadzenie kodu weryfikacyjnego (Użytkownik).
6. Rejestracja/autoryzacja nowego Uczestnika (Aplikacja).

Zużyto Token: TAK (1 Token)

Scenariusz nr 2: Rejestracja/autoryzacja Uczestnika - zamknięcie okna na kod weryfikacyjny

1. Wprowadzenie danych Uczestnika w formularzu (Użytkownik).
2. Wysłanie formularza (Użytkownik).

3. Wysłanie SMS na numer telefonu bez błędu (bramka SMS).
4. Odliczenie jednego Tokenu (Aplikacja).
5. Zamknięcie okna z miejscem na kod weryfikacyjny (Użytkownik).
6. Ponowne otwarcie okna przed upływem 5 minut (Użytkownik).
7. Wprowadzenie kodu weryfikacyjnego (Użytkownik).
8. Rejestracja/autoryzacja nowego Uczestnika (Aplikacja).

Zużyto Token: TAK (1 Token)

Scenariusz nr 3: Rejestracja/autoryzacja Uczestnika - przekroczenie czasu wpisania kodu (wygaśnięcie)

1. Wprowadzenie danych Uczestnika w formularzu (Użytkownik).
2. Wysłanie formularza (Użytkownik).
3. Wysłanie SMS na numer telefonu bez błędu (bramka SMS).
4. Odliczenie jednego Tokenu (Aplikacja).
5. Przerwa na ponad 5 minut (wygaśnięcie okna na kod).
6. Wprowadzenie kodu weryfikacyjnego (Użytkownik).
7. Odrzucenie rejestracji/autoryzacji nowego Uczestnika (Aplikacja).
8. Ponowienie procesu poprzez wykonanie kroków analogicznych jak w scenariuszu nr 1 pkt 2–6.

W wyniku następuje rejestracja/autoryzacja Uczestnika zużywając łącznie 2 Tokeny.

Zużyto Token: TAK (2 Tokeny)

Scenariusz nr 4: Rejestracja/autoryzacja Uczestnika - brak środków po stronie bramki SMS

1. Wprowadzenie danych Uczestnika w formularzu (Użytkownik).
2. Wysłanie formularza (Użytkownik).
3. Próba wysłania SMS kończy się niepowodzeniem (bramka SMS).
4. Komunikat o błędzie po stronie Użytkownika (Aplikacja).

Zużyto Token: NIE (0 Tokenów)

Scenariusz nr 5: Rejestracja/autoryzacja Uczestnika - przekroczenie dziennego limitu SMS po stronie bramki SMS

1. Przebieg tożsamy ze scenariuszem nr 4.

Zużyto Token: NIE (0 Tokenów)

Scenariusz nr 6: Rejestracja/autoryzacja Uczestnika - brak zasięgu GSM (poniżej 5 minut)

1. Wprowadzenie danych Uczestnika w formularzu (Użytkownik).
2. Wysłanie formularza (Użytkownik).
3. Wysłanie SMS na numer telefonu bez błędu (bramka SMS).
4. Odliczenie jednego Tokenu (Aplikacja).
5. SMS nie dociera do Uczestnika (sieć komórkowa).
6. Odzyskanie zasięgu (Uczestnik).
7. Wprowadzenie kodu weryfikacyjnego (Użytkownik).
8. Rejestracja/autoryzacja nowego Uczestnika (Aplikacja).

Uwaga: może się zdarzyć, że SMS nie dotrze po odzyskaniu połączenia – w takim przypadku zastosowanie może mieć scenariusz nr 7.

Zużyto Token: TAK (1 Token)

Scenariusz nr 7: Rejestracja/autoryzacja Uczestnika - brak zasięgu GSM (powyżej 5 minut)

1. Wprowadzenie danych Uczestnika w formularzu (Użytkownik).
2. Wysłanie formularza (Użytkownik).
3. Wysłanie SMS na numer telefonu bez błędu (bramka SMS).
4. Odliczenie jednego Tokenu (Aplikacja).
5. Odzyskanie zasięgu po ponad 5 minutach lub SMS nie dociera (Uczestnik).
6. Brak możliwości wprowadzenia kodu weryfikacyjnego (Użytkownik).
7. Brak rejestracji/autoryzacji nowego Uczestnika (Aplikacja).

Zużyto Token: TAK (1 Token)

Scenariusz nr 8: Rejestracja/autoryzacja Uczestnika - przeładowanie strony rejestracji

1. Wprowadzenie danych Uczestnika w formularzu (Użytkownik).
2. Wysłanie formularza (Użytkownik).
3. Wysłanie SMS na numer telefonu bez błędu (bramka SMS).
4. Odliczenie jednego Tokenu (Aplikacja).
5. Odświeżenie strony (Użytkownik).
6. Przeładowanie strony na liście numerów (Aplikacja).
7. Wybór numeru z listy (Użytkownik).
8. Wysłanie formularza (Użytkownik).
9. Wprowadzenie kodu weryfikacyjnego (Użytkownik).
10. Rejestracja/autoryzacja nowego Uczestnika (Aplikacja).

Zużyto Token: TAK (1 Token)

Scenariusz nr 9: Rejestracja/autoryzacja Uczestnika - blokada SMS (mechanizm przeciwdziałania nadużyciom)

1. Wprowadzenie danych Uczestnika w formularzu (Użytkownik).
2. Wysłanie formularza (Użytkownik).
3. Wysłanie SMS na numer telefonu bez błędu (bramka SMS).
4. Odliczenie jednego Tokenu (Aplikacja).
5. Wielokrotne powtórzenie kroków 2–4 (blokada przed tzw. „rage click”, czas trwania ok. 20–30 minut) (Użytkownik).
6. Otrzymanie błędu podczas wysyłania SMS (blokada wysyłki na ten sam numer telefonu) (bramka SMS).
7. Wprowadzenie kodu weryfikacyjnego (Użytkownik).
8. Brak rejestracji/autoryzacji nowego Uczestnika (Aplikacja).

Zużyto Token: TAK (wielokrotność prób wysłania SMS, z wyłączeniem ostatniej próby zakończonej błędem)

Scenariusz nr 10: Rejestracja/autoryzacja Uczestnika - błędny kod weryfikacyjny

1. Wprowadzenie danych Uczestnika w formularzu (Użytkownik).
2. Wysłanie formularza (Użytkownik).

3. Wysłanie SMS na numer telefonu bez błędu (bramka SMS).
4. Odliczenie jednego Tokenu (Aplikacja).
5. Wprowadzenie błędnego kodu weryfikacyjnego (Użytkownik).
6. Brak rejestracji/autoryzacji nowego Uczestnika (Aplikacja).

Zużyto Token: TAK (1 Token)

Scenariusz nr 11: Rejestracja/autoryzacja Uczestnika - wylogowanie z Aplikacji w trakcie wprowadzania danych

1. Przebieg tożsamy ze scenariuszem nr 8.

Zużyto Token: TAK (1 Token)

Scenariusz nr 12: Rejestracja/autoryzacja Uczestnika - blokada oszustwa

1. Przebieg tożsamy ze scenariuszem nr 4.

Zużyto Token: NIE (0 Tokenów)

Scenariusz nr 13: Rejestracja/autoryzacja Uczestnika – przeciążona sieć GSM

1. Przebieg tożsamy ze scenariuszem nr 6 lub nr 7.

Zużyto Token: TAK (1 Token)

Scenariusz nr 14: Rejestracja/autoryzacja Uczestnika – awaria przeglądarki / interfejsu użytkownika (crash UI)

1. Przebieg tożsamy ze scenariuszem nr 8.

Zużyto Token: TAK (1 Token)

Scenariusz nr 15: Rejestracja/autoryzacja Uczestnika - błąd bramki SMS (błąd serwera)

1. Przebieg tożsamy ze scenariuszem nr 4.

Zużyto Token: NIE (0 Tokenów)

Scenariusz nr 16: Rejestracja/autoryzacja Uczestnika - użycie tego samego numeru telefonu w tym samym czasie

1. Wprowadzenie danych Uczestnika w formularzu 1 (Użytkownik 1).
2. Wprowadzenie danych Uczestnika w formularzu 2 (Użytkownik 2).
3. Wysłanie formularza 1 (Użytkownik 1).
4. Wysłanie formularza 2 (Użytkownik 2) – błąd wysłania formularza.
5. Wysłanie SMS na numer telefonu bez błędu (bramka SMS).
6. Odliczenie jednego Tokenu (Aplikacja).
7. Wprowadzenie kodu weryfikacyjnego (Użytkownik 1).
8. Rejestracja/autoryzacja nowego Uczestnika (Aplikacja).

Zużyto Token: TAK (1 Token)

Scenariusz nr 17: Rejestracja/autoryzacja Uczestnika - błąd kodowania znaków

1. Przebieg tożsamy ze scenariuszem nr 4.

Zużyto Token: NIE (0 Tokenów)

Scenariusz nr 18: Rejestracja/autoryzacja Uczestnika - niedozwolone ciągi znaków (np. link)

1. Przebieg tożsamy ze scenariuszem nr 4.

Zużyto Token: NIE (0 Tokenów)