

REGULAMIN KORZYSTANIA Z OPROGRAMOWANIA „USTERKA”

I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia przez Dostawcę, tj. SOFTWARE PARTNER SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą przy ul. Fabryczna 16H, 53-609 Wrocław, posiadającym nr NIP: 8943165368, REGON: 3884321210000, usługi dostępu (korzystania) z funkcjonalności Oprogramowania „Usterka” oraz warunki techniczne świadczenia przedmiotowej usługi.
2. Dostęp do Oprogramowania możliwy jest za pośrednictwem komputera lub urządzeń przenośnych (telefon typu smartfon lub tablet z systemem operacyjnym Android lub iOS).
3. Serwis Internetowy pod adresem <https://usterka-prod-v2.web.app> prowadzony jest przez Dostawcę.

II. DEFINICJE

Użyte w “Regulaminie Korzystania z oprogramowania Usterka” pojęcia oznaczają:

1. Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usługi dostępu do Oprogramowania
2. Oprogramowanie – program komputerowy w postaci aplikacji serwerowej, mobilnej, przeglądarkowej bądź komputerowej pod nazwą Usterka służący do rejestrowania i nadzorowania zgłoszeń oraz procesu naprawy, korzystający z ochrony przewidzianej przepisami ustawy z dnia 4 lutego 1994 o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1191 wraz z późn. zm.).
3. SaaS (Software as a Service) – Oprogramowanie jako usługa, tj. usługa polegająca na zdalnym udostępnianiu oprogramowania poprzez sieć Internet.
4. Aktualizacje – kolejne wersje Oprogramowania, które Dostawca udostępni Odbiorcy.
5. Opłata Abonamentowa – stała miesięczna opłata ponoszona przez Odbiorcę, stanowiąca wynagrodzenie Dostawcy za świadczoną usługę dostępu (korzystania) z funkcjonalności Oprogramowania.
6. Odbiorca – osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, na rzecz której Dostawca świadczy usługę dostępu (korzystania) z funkcjonalności Oprogramowania, na warunkach określonych w Regulaminie oraz Umowie zawartej z Dostawcą.
7. Prawo autorskie - Ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1191 wraz z późn. zm.).
8. Serwis Internetowy – witryna internetowa Dostawcy działająca pod adresem: <https://usterka-prod-v2.web.app> umożliwiająca Odbiorcy dostęp do Oprogramowania.
9. Konto Klienta – wyodrębniona część Oprogramowania umieszczona na serwerach podwykonawcy Dostawcy, w którym znajdują się zapisane dane Odbiorcy lub Użytkownika końcowego, do których Odbiorca lub Użytkownik końcowy uzyskuje dostęp po zalogowaniu się przy użyciu loginu i hasła.
10. Użytkownicy końcowi – Użytkownicy Oprogramowania w ramach Konta Klienta.

III. RODZAJ I ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Na warunkach określonych w Regulaminie Dostawca świadczy na rzecz Odbiorcy i Użytkownika końcowego usługę w postaci umożliwienia Odbiorcy i Użytkownikowi

końcowemu dostępu (korzystania) z funkcjonalności Oprogramowania (Usługa) „Usterka”. Szczegółowe warunki wdrożenia i udostępnienia Odbiorcy korzystania z funkcjonalności Oprogramowania oraz warunki wynagrodzenia za świadczoną usługę, zostały określone w odrębnej Umowie zawartej pomiędzy Odbiorcą a Dostawcą.

IV. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Aplikację mobilną umożliwiającą dostęp do funkcjonalności Oprogramowania można pobrać korzystając z internetowego sklepu:
 - a) App Store (dla systemu iOS),
 - b) Google Play (dla systemu Android),
2. Pobranie aplikacji mobilnej umożliwiającej korzystanie z Oprogramowania oraz korzystanie z funkcjonalności Oprogramowania dostępnych dla Użytkowników końcowych, jest dla nich bezpłatne.
3. Usługa jest realizowana przez Dostawcę od momentu utworzenia Konta przez Dostawcę, do czasu złożenia przez Odbiorcę dyspozycji usunięcia Konta.
4. Usługa dostępu do Oprogramowania jest realizowana na rzecz Odbiorcy (aktywowana) po zawarciu umowy.
5. Dostęp do Oprogramowania możliwy jest wyłącznie dla Użytkowników końcowych wskazanych przez Odbiorcę.
6. Użytkownik końcowy zobowiązuje się do nie korzystania z Oprogramowania w sposób bezprawny, a Odbiorca jest odpowiedzialny za to, by jego Użytkownicy Końcowi wykonali to zobowiązanie. Użytkownikom Końcowym zabrania się w szczególności:
 - a) korzystania z Oprogramowania w jakimkolwiek celu sprzecznym z prawem lub w celu promocji działań bezprawnych;
 - b) podawania się za inną osobę w Oprogramowaniu lub w inny sposób błędnego sugerowania związku z osobą lub podmiotem w sposób zmierzający do wprowadzenia w błąd, zmylenia lub oszukania innych osób;
 - c) publikowania lub zamieszczania informacji prywatnych lub umożliwiających identyfikację osoby fizycznej, jak np. numery kart kredytowych, adres lub numer PESEL/NIP, bez wyraźnej zgody lub zezwolenia takich osób;
 - d) wysyłania niechcianych informacji o promocjach, reklamy lub spamu;
7. Odbiorca zobowiązuje się do niepodjęcia jakichkolwiek działań zmierzających do zakłócenia funkcjonowania Oprogramowania.
8. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności w razie zaistnienia zakłóceń w realizacji usługi dostępu do Oprogramowania wywołanych siłą wyższą, awariami sprzętu, przerwami w dostawie prądu, przerwami w łączności z siecią Internet, nieuprawnioną ingerencją Odbiorcy lub osób trzecich, błędnym działaniem systemów telekomunikacyjnych, oprogramowaniem zainstalowanym na sprzęcie komputerowym Odbiorcy.
9. Dostawca zastrzega sobie możliwość ograniczenia/pozbawienia Odbiorcy lub Użytkownika końcowego prawa do korzystania z Oprogramowania poprzez zastosowanie blokady w przypadku naruszenia przez Odbiorcę lub Użytkownika końcowego postanowień Regulaminu lub przepisów prawa powszechnie obowiązującego, po wcześniejszym wezwaniu Odbiorcy lub Użytkownika końcowego do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie 7 dniowego terminu na zastosowanie się do wezwania Dostawcy.

V. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Reklamacje dotyczące usług, o których mowa w pkt III Regulaminu, a w przypadku Odbiorców także związane z rozliczeniami, Odbiorca lub Użytkownik końcowy może

składać za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) na adres: contact@thesoftwarepartner.com

2. Treść reklamacji dotyczących niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usługi dostępu do Oprogramowania winna zawierać minimum:
 - a) dane kontaktowe Odbiorcy lub Użytkownika końcowego,
 - b) precyzyjny opis zaistniałych nieprawidłowości w świadczeniu usługi zawierający listę wykonanych czynności, które doprowadziły do zaistnienia nieprawidłowości,
 - c) termin wystąpienia i czas trwania wskazywanych nieprawidłowości,
 - d) zrzuty z ekranu komputera lub urządzenia przenośnego obrazujące niewykonywanie lub nieprawidłowego wykonania usługi dostępu do Oprogramowania.
3. Reklamacje będą rozpatrywane przez Dostawcę niezwłocznie, nie później niż w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji. W razie konieczności przeprowadzenia dodatkowych czynności diagnostycznych, Dostawca zastrzega sobie prawo przedłużenia powyższego terminu, stosownie do czasu potrzebnego na wykonanie przedmiotowych czynności diagnostycznych. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Dostawca poinformuje zgłaszającego e-mailem wysłanym na adres e-mail podany przez zgłaszającego.
4. Reklamacje nie będą mogły zostać uwzględnione w przypadku, gdy:
 - a) nieprawidłowe działanie Oprogramowania zostało wywołane awarią systemu operacyjnego, innego oprogramowania lub przez urządzenie, na którym Oprogramowanie jest użytkowane,
 - b) Oprogramowanie jest użytkowane przez Odbiorcę lub Użytkownika końcowego na urządzeniach niespełniających minimalnych wymagań systemowych lub nieposiadających parametrów technicznych umożliwiających poprawną pracę, w tym co do ilości przetwarzanych danych określonych w pkt IV.3. niniejszego regulaminu,
 - c) reklamacja jest wynikiem zainfekowania urządzenia Odbiorcy przez wirusy, trojany lub oprogramowanie szpiegowskie,
 - d) przyczyną reklamacji są problemy Odbiorcy z użytkowanym łączem internetowym (jego awariami, zbyt niskimi parametrami łącza lub jego niestabilnością. W szczególności dotyczy to łącz telefonii komórkowych, radiowych lub satelitarnych),
 - e) przyczyną reklamacji jest utrata przez Odbiorcę hasła i/lub loginu do Konta,
 - f) przyczyną reklamacji jest ujawnienie przez Odbiorcę danych poufnych (login, hasło, parametry sieci) nieuprawnionym osobom trzecim,
 - g) Odbiorca wprowadzi szkodliwe dane do Oprogramowania.

VI. PYTANIA DO DOSTAWCY

1. Pytania należy kierować drogą e-mailową na adres: contact@thesoftwarepartner.com
2. Odpowiedzi będą udzielane drogą e-mailową w terminie 3 dni roboczych na adres poczty elektronicznej, z której zostały zadane pytania. W przypadku spraw skomplikowanych termin odpowiedzi może się wydłużyć, o czym Dostawca poinformuje Odbiorcę.

VII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Korzystanie z oprogramowania przez Użytkowników końcowych wymaga utworzenia konta użytkownika, przesłania do Dostawcy danych osobowych Użytkownika końcowego (w minimalnym zakresie niezbędnym do udostępnienia i korzystania z oprogramowania). Odbiorca może korzystać z oprogramowania jeśli akceptuje Regulaminu i Politykę Prywatności. Powinien też przedstawić je Użytkownikom końcowym Odbiorcy.
2. Administratorem danych osobowych jest Dostawca, tj. SOFTWARE PARTNER SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą przy ul. Fabryczna 16H, 53-609 Wrocław, posiadającym nr NIP: 8943165368, REGON: 3884321210000

3. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych oraz informacje na temat bezpieczeństwa danych osobowych znajdują się w Polityce Prywatności.

VIII. INFORMACJE POUFNE

1. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, stanowiących tajemnicę ich przedsiębiorstw lub osób z nimi współpracujących, uzyskanych w związku z korzystaniem z Usługi i nieujawniania ich osobom trzecim, a także do zachowania w tajemnicy innych informacji poufnych im udostępnionych w związku z realizacją Usługi, nie podanych do wiadomości publicznej i do niewykorzystania ich w jakimkolwiek innym celu niż realizacja niniejszej umowy, a w szczególności informacji, których ujawnienie osobom trzecim, lub wykorzystanie w innym celu mogłoby narazić na szkodę ich interesy handlowe.
2. Informacjami poufnymi są w szczególności: informacje o klientach, wszelkiego rodzaju dokumentacje, zbiory korespondencji, bazy adresów i innych danych, regulaminy, akta związane z klientami i firmami współpracującymi ze Stronami.
3. W razie wątpliwości, czy określona informacja stanowi informację poufną, zainteresowany zobowiązany jest zwrócić się do drugiej Strony o wyjaśnienie takiej wątpliwości.
4. Obowiązek zachowania tajemnicy nie dotyczy obowiązku ujawniania informacji wynikającego z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w tym dotyczących dostępu do informacji publicznych.
5. Obowiązek zachowania tajemnicy informacji obciąża Stronę przez okres obowiązywania Umowy, a także przez okres 10 (dziesięć) lat po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu.
6. Każda ze Stron obowiązana jest zorganizować i utrzymywać takie środki bezpieczeństwa i sposoby postępowania, jakie w praktyce będą możliwe i rozsądne, dla zapewnienia bezpiecznego przechowywania informacji poufnych otrzymanych od drugiej Strony, a także dołożyć wszelkich starań by zapobiec jakimkolwiek nieautoryzowanemu wykorzystaniu, ujawnieniu, czy dostępowi do tych Informacji Poufnych.

IX. PRAWA NA DOBRACH NIEMATERIALNYCH

1. Treści udostępniane w ramach dostępu do Oprogramowania, użyte w nim znaki towarowe, nazwy firm, logotypy, zdjęcia, multimedia oraz wszelkie inne zawarte w nim utwory w rozumieniu przepisów ustawy z 4 lutego 1994 r. o Prawie autorskim i prawach pokrewnych korzystają z ochrony przewidzianej w przepisach prawa powszechnie obowiązującego.
2. Korzystanie z Oprogramowania nie oznacza nabycia jakichkolwiek praw na dobrach niematerialnych do utworów znajdujących się w Oprogramowaniu. W szczególności zabronione jest, bez uprzedniej pisemnej zgody Dostawcy kopiowanie, rozpowszechnianie, wykorzystywanie czy modyfikowanie jakichkolwiek elementów składowych Oprogramowania.

X. KONSERWACJA I PRZERWY TECHNICZNE

1. Dostawca ma prawo wyłączyć dostęp do Oprogramowania w celu wprowadzenia ulepszeń lub przeprowadzenia koniecznych napraw i prac konserwacyjnych z uprzednim powiadomieniem Odbiorcy na 48h przed planowanym terminem wyłączenia dostępu za pomocą wiadomości email wysłanej na adres Odbiorcy podany w umowie. Prace te, poza wyjątkami wynikającymi ze zdarzeń losowych, prowadzone będą w miarę możliwości w godzinach wieczornych lub w dni ustawowo wolne od pracy.
2. Przerwy techniczne w działaniu Oprogramowania nie mogą być podstawą zgłaszania jakichkolwiek roszczeń ze strony Odbiorców oraz jakichkolwiek innych osób.

XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Dostawca zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian treści Regulaminu, o ile będą niesprzeczne z umową. O zmianach Regulaminu Dostawca poinformuje każdego Odbiorcę oraz Użytkownika końcowego za pośrednictwem e-maila oraz publikując zmieniony Regulamin w Serwisie Internetowym. Zmieniony Regulamin wiąże Odbiorcę w zakresie niesprzecznym z umową, o ile nie złoży on wypowiedzenia umowy w ciągu 14 dni od dnia powiadomienia go o zmianach Regulaminu.
2. Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu są lub staną się nieważne lub nieskuteczne, nie narusza to ważności pozostałych jego postanowień.
3. Wszelkie ewentualne spory, Dostawca i Odbiorca zobowiązują się rozstrzygać w drodze wzajemnych negocjacji, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia w okresie 30 dni od rozpoczęcia rokowań, spory te zostaną poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla Dostawcy. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym roszczeń wynikających z umowy, przysługuje Odbiorcy po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
4. Regulamin jest integralną częścią Umowy.