



Regulamin usługi IAI-Shop.com

Obowiązujący od dnia 1 września 2014r.

§1 - Definicje

1. **Operator** – IAI Spółka Akcyjna (NIP: PL8522470967) wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000325245, z siedzibą w Szczecinie (71-064) przy al. Piastów 30.
2. **Strona internetowa Operatora** – Strona internetowa umieszczona pod adresem www.iai-shop.com i www.idosell.com
3. **Klient** - osoba prawna, fizyczna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, posiadająca zdolność do zaciągania we własnym imieniu zobowiązań oraz nabywania praw. Klient może korzystać z Usługi, tylko na potrzeby i w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową. Jeżeli jeden podmiot zamawia wiele Paneli administracyjnych, przez Klienta przyjmuje się każdy Panel administracyjny osobno.
4. **Usługa** - Usługa IAI-Shop.com wykonywana dla Klienta pozwalająca na prowadzenie stron internetowych umożliwiających sprzedaż w Internecie.
5. **Usługa operatora** – wskazana w treści Regulaminu usługa IAI-Shop.com, której wykonawcą jest Operator.
6. **Klient sklepu** – osoba dokonująca zakupów w sklepie internetowym Klienta przy pomocy Usługi operatora.
7. **Regulamin** - niniejszy Regulamin usługi IAI-Shop.com, obowiązujący zarówno dla obsługi przez Operatora jak i Affiliate Partner.
8. **Log** – dziennik zdarzeń Usługi, serwera WWW lub innego komponentu Usługi.
9. **Wizyta** – zarejestrowane jedno połączenie z Usługą w trakcie którego otwieranych jest wiele stron, zarejestrowana dla jednego adresu IP w trakcie jednej godziny, ustalana na podstawie Logu serwera WWW lub jedna jednostka towaru wystawiona za pomocą Usługi w serwisie aukcyjnym Osoby trzeciej.
10. **API** – otwarty interfejs programistyczny, z którym komunikują się programy uruchamiane na innych systemach niż chmura IAI-Shop.com w tym aplikacje pisane przez Operatora, ale instalowane na komputerach kontrolowanych przez Klient lub indywidualnie pisane aplikacje tworzone przez programistów Klienta.
11. **Wywołanie API** – wykonanie jednej instrukcji (bramki) w API.
12. **Transfer** – mierzona w Gigabajtach (GB), suma objętości danych wysłanych przez Usługę w danym Okresie rozliczeniowym, ustalana na podstawie Logu serwera WWW.
13. **Limit ruchu** - wyznaczony przez Operatora i zawarty w Cenniku limit Transferu, Wizyt i Wywołań API dla wybranej przez Klienta Opłaty abonamentowej.
14. **Opłata abonamentowa** - uiszczane z góry przez Klienta wynagrodzenie za Usługi świadczone w pewnym okresie, wymienione w regulaminie i cenniku w pozycji "opłaty abonamentowe".
15. **Opłata aktywacyjna** - uiszczane z góry przez Klienta wynagrodzenie za aktywację Usługi.
16. **Opłata dodatkowa** - uiszczana doraźnie opłata za usługi wymienione w cenniku w pozycji "opłaty dodatkowe", naliczana na życzenie Klienta lub automatycznie, po przekroczeniu ograniczeń ilościowych Usługi.
17. **Osoba trzecia** - osoba prawna, fizyczna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, nie związana bezpośrednio z Klientem lub Operatorem.
18. **Domena** - unikalny w skali sieci Internet ciąg znaków alfanumerycznych identyfikujących stronę internetową.
19. **Aktywacja (usługi)** - udostępnienie Klientowi funkcjonalności i zasobów oferowanych przez daną Usługę.



20. **Pakiet wdrożeniowy** – zestaw znormalizowanych czynności prowadzonych przez Operatora w celu wyprodukowania nowej Maski sklepu nowego lub w miejsce dotychczasowej maski, oraz towarzyszące wyprodukowaniu nowej maski takie jak prace nad importem, wprowadzaniem treści i szkoleniem. Rodzaje i ograniczenie poszczególnych Pakietów wdrożeniowych zawarte są w Cenniku.
21. **Indywidualny pakiet wdrożeniowy** – zestaw czynności indywidualnie uzgodnionych i wycenionych, prowadzonych przez Operatora w celu wyprodukowania nowej Maski sklepu nowego lub w miejsce dotychczasowej maski, oraz towarzyszące wyprodukowaniu nowej maski takie jak prace nad importem, wprowadzaniem treści i szkoleniem. Rodzaje i ograniczenie poszczególnych Pakietów wdrożeniowych zawarte są w Cenniku.
22. **Cennik (usługi)** - Wykaz szczegółowych świadczeń, wraz z ich cenami, obejmujących opłaty administracyjne, abonamentowe, serwisowe i dopłaty, udostępniony na stronie internetowej Operatora. Jeżeli Klient obsługiwany jest przez Affiliate Partner może on stosować własny Cennik w zakresie wykonywanych przez siebie usług.
23. **Waluta rozliczeniowa** – waluta, w której prowadzone jest Saldo i rozrachunki z Klientem.
24. **Spam** - przesyłana pocztą elektroniczną lub instalująca się na komputerze Klienta aplikacja, która nie była przedmiotem zamówienia adresata. W przypadku Komunikatu za Spam uznaje się wielokrotne wysyłanie tej samej wiadomości lub wysyłanie wiadomości nie związanych z Usługą.
25. **Panel administracyjny** - narzędzie do zarządzania Usługą, wymagające przedstawienia danych uwierzytelniających.
26. **Dane uwierzytelniające** - dane (login i hasło) pozwalające na dostęp do Panelu administracyjnego przekazywane w procesie instalacji Klientowi lub wygenerowane przez Klienta przy pomocy Panelu administracyjnego.
27. **Dane bilingowe** - dane firmy Klienta. Dane te muszą zostać potwierdzone przy pomocy kopii zgodnych z oryginałem aktualnych dokumentów rejestracyjnych firmy, przesłanych na adres Operatora, obejmujących potwierdzenie nadania numeru NIP oraz potwierdzenie rejestracji firmy właściwe dla danego kraju i formy prawnej oraz informację o tym, czy Klient jest płatnikiem VAT.
28. **Maska sklepu** – interfejs do prezentacji produktów i wykonywania zakupów dedykowany dla Klientów sklepu, zapewniający indywidualne cechy wizualne i nawigacyjne.
29. **Serwer współdzielony** – serwer będący własnością Operatora, zarządzany wyłącznie przez Operatora, którego zasoby sprzętowe wykorzystywane są wyłącznie na potrzeby działania Usługi w ten sposób że na jednym urządzeniu i w jednym systemie operacyjnym znajdują się Usługi wielu Klientów.
30. **Wirtualizowany serwer dedykowany** – serwer będący własnością Operatora, zarządzany wyłącznie przez Operatora, którego zasoby sprzętowe wykorzystywane są wyłącznie na potrzeby działania Usługi dla Klienta w części odpowiadającej wykupionemu abonamentowi, odseparowanej poprzez usługę wirtualizacji typu „bare metal”.
31. **Indywidualna infrastruktura serwerowa** – serwer i inne elementy infrastruktury sieciowej, wynajęte przez Operatora na potrzeby realizacji obsługi Klienta, wyłącznie na potrzeby działania Usługi dla Klienta, o uzgodnionych parametrach, wycenione indywidualnie i wynajmowane na mocy dodatkowych porozumień co do cen, zasad i okresu wynajmu.
32. **Wytyczne** – warunki brzegowe kierunkujące Operatora na etapie projektowania przy wdrożeniu Maski sklepu lub funkcji dodatkowych definiowane przez Klienta w Formie pisemnej przed przystąpieniem do prac wdrożeniowych i nie modyfikowane na etapie wdrożenia.
33. **Aplikacje Pomocnicze** – dodatkowe programy instalowane poza Usługą, zwiększające funkcjonalność systemu o niestandardowe funkcje. Podstawą korzystania z Aplikacji Pomocniczych jest posiadanie klucza licencyjnego dostępnego na zasadach opisanych w Cenniku.
34. **Saldo** – różnica między stanem wpłat i stanem wykonanych prac lub naliczonych opłat. Saldo może być dodatnie (więcej wpłacono niż zostało wykonanych potrażeń z Salda) lub ujemne (wpłacono mniej niż zostało wykonanych potrażeń z Salda).
35. **Saldo minimalne** – poziom salda, po osiągnięciu którego Operator nie ma obowiązku świadczenia Usługi, w tym wyświetlania Maski sklepu.

36. **Rachunek Operatora** – rachunek bankowy lub konto w systemie płatności internetowych, wskazany przez Operatora jako właściwy do dokonywania wpłat za Usługę w danej Walucie rozliczeniowej.
37. **Okres rozliczeniowy** – czas na jaki została naliczona Opłata Abonamentowa, który standardowo trwa miesiąc kalendarzowy zaczynając od pierwszego dnia każdego miesiąca. Jeżeli pierwszy dzień Okresu produkcyjnego nie jest pierwszym dniem miesiąca, wtedy Okres rozliczeniowy w pierwszym miesiącu trwa od dnia rozpoczęcia Okresu produkcyjnego do ostatniego dnia tego miesiąca.
38. **Blog IAI** – system przekazywania informacji wszystkim Klientom korzystającym z Usługi poprzez Panel administracyjny. Informacje przekazywane przez Blog IAI mają taki sam charakter jak pisma papierowe, zwłaszcza w kwestii zawiadomienia z wyprzedzeniem o zmianach lub prowadzonych pracach.
39. **Komunikat** – wiadomość wysłana z BOK przy pomocy specjalnego systemu do komunikacji między Klientem a Operatorem. Każdy Komunikat oprócz treści opatrzonej jest imieniem i nazwiskiem osoby wysyłającej oraz datą i godziną jego wysłania. Komunikaty po wysłaniu nie mogą być modyfikowane.
40. **Forma pisemna** – list papierowy przesłany jako przesyłka kurierska lub list polecony lub e-mail albo pismo załączone do Komunikatu podpisane kwalifikowanym podpisem cyfrowym.
41. **BOK** – wydzielona część Strony internetowej Operatora, wymagająca do dostępu podania Danych uwierzytelniających, umożliwiająca zarządzanie kontem Klienta w systemie Operatora, używania Komunikatów, dokonywania rozliczeń z Operatorem i dokonywania innych czynności nie mających bezpośrednio związku z zarządzaniem Stroną
42. **Affiliate Partner** – osoba prawna, fizyczna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, posiadająca zdolność do zaciągania we własnym imieniu zobowiązań oraz nabywania praw, której weryfikacji dokonał Operator i podpisał umowę IAI Affiliate Program. Affiliate Partner to niezależny od Operatora podmiot upoważniony przez Operatora do obsługi Klienta i jego wsparcia technicznego, oznaczony jako IAI Affiliate Silver Level Partner lub IAI Affiliate Gold Level Partner. Rolą Affiliate Partner jest pozyskiwanie i obsługa klientów w sposób analogiczny do działalności Operatora.
43. **Affiliate Partner External Services** – zwane w skrócie APES, usługi świadczone przez Affiliate Partner, które wykorzystują Usługę do integracji, naliczania opłat i komunikacji z Klientem poprzez system Komunikatów.
44. **Kluczowe funkcjonalności** – funkcje Usługi dotyczące wyświetlania strony dla kupującego, możliwość jej indeksowania przez wyszukiwarki internetowe, przyjmowania zamówień i płatności, wyświetlanie zawartości zamówienia i obsługa procesów zmierzających do terminowego nadania przesyłki do Klienta sklepu.

§2 - Przedmiot regulaminu i postanowienia wstępne

1. Postanowienia zawarte w niniejszym Regulaminie określają sposób korzystania z Usługi, zakres odpowiedzialności oraz wszelkie inne informacje o charakterze porządkowym.
2. Zapoznanie się z Regulaminem jako integralną częścią łączącej strony umowy jest niezbędne. Jakiegokolwiek zachowania Klienta i Operatora sprzeczne z treścią Regulaminu będą powodować skutki wynikające bezpośrednio z treści Regulaminu oraz z obowiązujących przepisów prawa.
3. Dokonanie pierwszej zapłaty za Usługę jest równoznaczne w skutkach z potwierdzeniem, iż Klient zapoznał się z treścią Regulaminu oraz akceptuje jego postanowienia. Dzień rejestracji Usługi w sieci Operatora należy traktować jako datę, od której do łączącej strony umowy zastosowanie mieć będą postanowienia Regulaminu.

§3 - Sposób zawarcia umowy i prace wdrożeniowe

1. O ile niniejszy Regulamin nie stanowi inaczej - rejestracja wszystkich typów Usług odbywa się przez narzędzia znajdujące się na Stronie internetowej Operatora lub Panel administracyjny. Usługi są aktywowane po zaksięgowaniu wpłaty.
2. Klient, aktywując Usługę, oświadcza, iż nazwa tej Usługi i sprzedawane w sklepie produkty nie naruszają praw Osób trzecich lub prawa obowiązującego w krajach, w których prowadzona jest sprzedaż. Wszelkie spory na tym tle rozstrzygane są bez udziału Operatora. W razie poniesienia przez Operatora



- jakiegokolwiek szkody, spowodowanej używaniem przez Klienta nazwy Usługi lub sprzedażą produktów naruszającej prawa Osób trzecich lub prawo obowiązujące w krajach, w których prowadzona jest sprzedaż, Klient zobowiązuje się szkodę tę naprawić w pełnej wysokości.
3. Klient zobowiązany jest do przedstawienia prawdziwych i aktualnych Danych bilingowych podczas zamawiania Usługi.
 4. Klient podczas zamawiania Usługi dokonuje wyboru jednego z Cenników oferowanych przez Operatora.
 5. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia umowy. W przypadku odmowy zawarcia umowy Klient nie zostanie obciążony żadnymi opłatami.
 6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za problemy wynikające z opóźnień zawinionych przez Osoby trzecie (banki, poczta, rejestratorzy domen itp.).
 7. Pierwsza opłata:
 - a. Wysokość kwoty pierwszej opłaty domyślnie odpowiada sumie Opłaty aktywacyjnej i 3 abonamentów CLOUD, przy czym wszystkie niewykorzystane środki zasilają Saldo.
 - b. Jeżeli przy zamówieniu wybrano Pakiet wdrożeniowy do pierwszej opłaty doliczana jest opłata w wysokości zgodnej z Cennikiem.
 8. Operator w zamian za Aktywację pierwszego sklepu dokonuje promocyjnego zasilenia Salda kwotą odpowiadającą opłacie abonamentowej CLOUD na tzw. Okres rozruchowy. W przypadku złożenia wypowiedzenia w Okresie rozruchowym, Operator pomniejszy saldo o kwotę odpowiadającą promocyjnemu zasileniu Salda.
 9. Operator przyznaje Klientowi Okres rozruchowy, który wynosi 3 miesiące. Okres rozruchowy jest czasem podczas którego Klient może zapoznać się dokładniej z funkcjonowaniem Panelu administracyjnego. Operator przeznacz na ten cel kwotę równoważącą 3 abonamentów CLOUD z najtańszym planem wsparcia technicznego w języku, w którym Klient zamawia Usługę. Kwota ta podczas aktywacji zasila Saldo.
 10. W przypadku zawinionego przez Operatora znacznego opóźnienia prac wdrożeniowych w stosunku do oferty na Stronie internetowej Operatora, Klient ma prawo złożenia wniosku o wydłużenie Okresu rozruchowego proporcjonalnie do czasu opóźnienia. Operator dokonuje wydłużenia okresu rozruchowego poprzez zasilenie Salda kwotą wyliczoną jak w §3 pkt. 9, przeliczoną proporcjonalnie do wnioskowanego okresu.
 11. W przypadku zamówienia Pakietu wdrożeniowego prace wykonywane są na podstawie przesłanych przez Klienta wytycznych.
 - a. Nieprzesłanie wytycznych lub brak działań ze strony Klienta nie powoduje wydłużenia Okresu rozruchowego.
 - b. Wytyczne muszą być zgodne z aktualną listą funkcji Usługi i odpowiednie do wybranego wariantu wdrożeniowego. Jeżeli Klient dostarcza wykonany samodzielnie projekt Maski jest on traktowany jak Wytyczne.
 12. W przypadku uzasadnionego ryzyka przekroczenia budżetu czasu na etapie kodowania, po przesłaniu Wytycznych Operator ma prawo domagania się zmiany wariantu wdrożeniowego lub dostosowania Wytycznych do ograniczeń czasowych wybranej wersji wdrożenia, zmiany wariantu wdrożeniowego lub naliczenia Opłaty dodatkowej w wysokości potrzebnej do wykonania zadania na zasadach takich samych jak w przypadku dodatkowych, indywidualnych prac serwisowych.
 13. Jeżeli Operator i Klient nie podpisali umowy wdrożeniowej wskazujących zakres, koszt lub funkcjonalność wdrożenia, przyjmuje się, że wszelkie modyfikacje uzgodnione pomiędzy Operatorem i Klientem będą wprowadzane na zasadach ogólnych.

§4 - Ochrona danych osobowych i polityka prywatności

1. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych podanych podczas Aktywacji w celach służących świadczeniu przez Operatora Usług oraz wystawienia dowodów księgowych.
2. Klient oświadcza, że jest administratorem danych osobowych klientów swoich sklepów internetowych działających w oparciu o wykorzystywane przez siebie Oprogramowanie w ramach Usługi i przetwarza je zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Klient powierza Operatorowi przetwarzanie danych



- osobowych klientów swoich sklepów internetowych działających w oparciu o wykorzystywane przez siebie Oprogramowanie w ramach Usługi, w zakresie ich przechowywania, utrwalania, opracowywania i udostępniania. Operator zobowiązuje się przetwarzać dane osobowe klientów sklepów Klienta w powyższym zakresie zgodnie z przepisami prawa i zasadami bezpieczeństwa oraz polityką ochrony prywatności, poruszonymi w §4 Regulaminu.
3. W przypadku, gdy sposób i cel użytkowania przez Klienta zbioru danych osobowych klientów swoich sklepów internetowych działających w oparciu o wykorzystywane przez siebie Oprogramowanie w ramach Usługi, zobowiązuje Klienta do rejestracji zbioru zgodnie z Ustawą o Ochronie Danych Osobowych, do Klienta należy obowiązek zgłoszenia tego zbioru do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych oraz wszelkich innych instytucji, wymaganych przez prawo.
 4. Klient włączając za pośrednictwem Usługi moduł integracji z usługami Osoby trzeciej lub dokonując integracji Usługi samodzielnie z usługami Osoby trzeciej, udostępnia Osobie trzeciej samodzielnie i na własne ryzyko swoje dane osobowe oraz dane osobowe klientów swoich sklepów internetowych działających w oparciu o wykorzystywane przez siebie Oprogramowanie w ramach Usługi. Cel, sposób i warunki przetwarzania tych danych przez Osobę trzecią powinny być uregulowane osobną umową pomiędzy Klientem a Osobą trzecią. Operator nie odpowiada za konsekwencje udostępnienia tych danych Osobie trzeciej.
 5. Wszystkie dane powstałe w wyniku używania Usługi uznaje się za własność Klienta. Własność ta nie obejmuje:
 1. Prawa do posiadania programu stanowiącego Usługę IAI-Shop.com.
 2. Elementów Usługi w zakresie innym niż wyeksportowane dane.
 3. Struktur danych innych niż zawarte w eksportowanych danych.
 4. Danych, których nie można było eksportować samodzielnie w momencie zamówienia Usługi, w szczególności informacji do których wydobywania konieczne jest stworzenie przez Operatora skomplikowanego programu.
 6. Klient oświadcza, iż wie o swoim prawie do wglądu oraz poprawiania własnych danych osobowych.
 7. Operator zobowiązuje się do przestrzegania tajemnicy związanej z danymi Klienta w tym danymi Klientów sklepu internetowego Klienta i nieudostępniania oraz do należytego zabezpieczenia tych informacji przed dostępem wszelkich osób nieuprawnionych. Operator nie może wykorzystywać tych danych w celach niezwiązanych ze świadczeniem Usługi.
 8. Operator ma prawo wykorzystania informacji Klienta wyłącznie w sposób zagregowany nie pozwalający na identyfikację Klienta lub Klienta sklepu, na potrzeby przygotowywanych przez siebie raportów.
 9. O ile Klient nie zgłosi zastrzeżenia, Operator ma prawo do opublikowania podstawowych danych Klienta (nazwa firmy, adres strony internetowej) na liście referencyjnej Operatora. Na żądanie Klienta Operator zobowiązuje się niezwłocznie usunąć dane Klienta ze swojej listy referencyjnej.
 10. Jeżeli Klient został pozyskany dla Operatora przez Affiliate Partner (również oznaczonego IAI Bronze Affiliate Partner), to dane o jego wpłatach będą widoczne dla partnera, który go pozyskał, w celu prowadzenia rozliczeń w programie partnerskim. Jeżeli Klient nie zgadza się na przekazywanie informacji o swoich wpłatach partnerowi Operatora, może złożyć w Formie Pisemnej stosowne oświadczenie, co jednocześnie zakończy wypłacanie prowizji Affiliate Partner.
 11. Operator zobowiązuje się do przestrzegania polityki prywatności publikowanej na Stronie internetowej Operatora.
 12. W przypadku wyświetlania planszy technicznej w przypadku prac konserwacyjnych, awarii lub zablokowania sklepu, Klient wyraża zgodę na wyświetlanie Danych bilingowych.

§5 – Faktury, rozliczenia i saldo

1. Operator wystawi fakturę VAT w ciągu 7 dni od daty otrzymania wpłaty podwyższającej Saldo rozliczonej w Walucie rozliczeniowej.
2. Za dzień wpłaty uznaje się dzień zaksięgowania przelewu na Koncie Operatora.
3. Operator zasila saldo Klienta kwotą, która trafiła na Rachunek Operatora. Wszelkie prowizje wynikające z dokonania płatności obciążają Klienta



- a. W przypadku dokonania wpłaty przez Klienta w walucie innej niż Waluta rozliczeniowa Operator zasili Saldo Klienta kwotą w Walucie rozliczeniowej, która została uznana na jego koncie po przewalutowaniu przez bank lub inny system rozliczania płatności. Operator nie odpowiada za kurs po jakim wpłata została przewalutowana.
 - b. W przypadku potrącenia opłaty manipulacyjnej na Koncie Operatora może być ona potrącona z Salda Klienta jeżeli będą tego wymagały względy księgowość.
 - c. Na potwierdzenie wszelkich kosztów oraz wysokości wpłat na żądanie Klienta Operator udostępni wyciąg z Koncie Operatora dokumentujący daną operację.
 - d. Jeżeli Klient nie stosuje się do wytycznych podanych w dziale Rozliczenia i Finanse w Panelu Administracyjnym, w szczególności nie stosuje się do sugerowanego tytułu i sposobu wpłaty, Operator zwolniony jest z odpowiedzialności za błędy lub opóźnienia przy księgowaniu wpłat.
 - e. W przypadku błędnie lub niekompletnie opisanej utrudniającej identyfikację wpłaty Operator zastrzega sobie prawo do przetrzymania wpłaty do czasu ustalenia właściwego Klienta oraz ewentualnego zwrotu na rachunek nadawcy z potrąceniem opłaty manipulacyjnej, w kwocie odpowiadającej kosztom operacji.
4. Jeżeli Saldo minimalne klienta jest ujemne:
- a. Operator wystawia w nowym okresie rozliczeniowym pro formę odpowiadającą kwocie sumy zmniejszenia salda w poprzednim okresie rozliczeniowym. Klient zobowiązany jest do uregulowania takiej faktury w terminie 14 dni od daty jej wystawienia. Do czasu opłacenia pro formy, Saldo pozostaje niezwiększone.
 - b. Po przekroczeniu terminu płatności o co najmniej 30 dni, Operator ma prawo do zmiany Salda minimalnego do poziomu zera i postępowania jak w przypadku osiągnięcia Salda minimalnego.
 - c. Za każdy dzień opóźnienia w płatności pro formy, Operator ma prawo do doliczenia do kolejnej faktury opłaty dodatkowej za utrzymanie Usługi z prolongatą, w wysokości umownej 0,038% od kwoty łącznej faktury (13,87% rocznie) za każdy dzień opóźnienia. Ilość dni opóźnienia równa jest różnicy terminu płatności i daty zapłacenia faktury w pełnej wysokości. Jeżeli strony nie umówią się inaczej, częściowa spłata faktury nie zmniejsza ilości dni opóźnienia.
5. Jeżeli Saldo klienta jest dodatnie i przekracza kwotę opłat ponoszonych w okresie wypowiedzenia, Klient ma prawo wystąpienia z wnioskiem o zwrot nadwyżki.
- a. Wniosek o zwrot nadwyżki Salda może nastąpić nie później niż 60 dni od momentu zakończenia świadczenia Usługi, nie wcześniej niż w dniu jej zakończenia, zawsze w Formie Pisemnej. Zwrot nadwyżki Salda wiąże się z potrąceniem opłaty manipulacyjnej zgodnej z Cennikiem IAI-Shop.com, która pomniejsza ostateczną wypłatę.
 - b. Zwrot dokonywany jest tylko na rachunki bankowe dostępne w systemie bankowym SEPA lub rachunki w innych systemach płatniczych, które są wykorzystywane przez Operatora. Opłaty manipulacyjne pobierane przez Banki i inne systemy transakcyjne zawsze obciążają klienta.
 - c. Zwrot następuje w uzgodniony sposób i w terminie ustalonym przez strony i w terminie nie późniejszym niż 14 dni od daty otrzymania przez Operatora prawidłowo podpisanej przez Klienta Faktury Korygującej VAT.
 - d. Wniosek o zwrot nie może dotyczyć prac i zadań, których koszt został zaakceptowany przez klienta, prace nad nimi zostały rozpoczęte, ale nie zakończone do momentu zakończenia współpracy. Opłata dodatkowa naliczana za takie zadania nie podlega zwrotowi.
6. Faktury VAT wystawiane są w postaci elektronicznej bez podpisu i wymieniane przez system EDI dostępny poprzez BOK.
7. Operator oświadcza, że świadczona z jego strony wymiana danych elektronicznych spełnia standardy umowy w sprawie europejskiego modelu EDI opisane w art. 1 zalecenia Komisji Europejskiej z dnia 19.10.2004 r. nr 1994/820/WE odnoszącego się do aspektów prawnych wymiany danych elektronicznych (Dz. Urz. UE L 338 z dnia 28 grudnia 1994 r.). Procedury stosowane przy powyższej wymianie gwarantują autentyczność pochodzenia faktury i integralność danych. Duplikaty papierowe faktur będą wystawiane tylko po ich każdorazowym zamówieniu przez Panel administracyjny i ich przesłanie będzie wiązało się z naliczeniem opłaty za przesyłkę listową zgodną z Cennikiem.
8. Używanie Aplikacji Pomocniczych wymaga posiadania klucza licencyjnego:



- a. Wykupienie klucza licencyjnego na Aplikację Pomocniczą gwarantuje stałość warunków w okresie obowiązywania klucza licencyjnego. Dotyczy to również sytuacji, w której klucz licencyjny dawany jest za darmo.
 - b. Operator nie ma obowiązku przedłużania ważności klucza licencyjnego w przypadku zaprzestania dostarczania Aplikacji Pomocniczej dla wszystkich swoich klientów.
 - c. Klucze licencyjne tracą ważność w momencie zakończenia świadczenia Usługi.
9. Jeżeli Operator i Klient nie ustalą inaczej, Saldo minimalne wynosi:
- a. kwota mniejsza od zera, dla Klientów posiadających firmę na terytorium Polski, którzy dostarczyli pisemną umowę na formularzu CL\3 korzystających z abonamentów innych niż CLOUD. Kwota jest ustalana w poprzez Komunikat.
 - b. zero dla Klientów korzystających z abonamentu CLOUD.
 - c. kwota większa od zera odpowiadającej miesięcznemu abonamentowi i dopłatom za dodatkowe sklepy dla Klientów korzystających z abonamentów innych niż CLOUD, którzy nie dostarczyli umowy na formularzu CL\3 lub nie posiadają firmy na terytorium Polski.
10. Saldo jest zmniejszane poprzez:
- a. Naliczenie opłat cyklicznych wraz z nastaniem kolejnego okresu rozliczeniowego.
 - b. Zatwierdzenie górnego kosztu zadania płatnego w wysokości zaakceptowanego kosztu.
 - c. Zamówienie klucza licencyjnego na płatną Aplikację Pomocniczą.
 - d. Przekroczenie Limitu ruchu i naliczenie opłaty dodatkowej zgodnej z Cennikiem.
 - e. Naliczenie opłaty dodatkowej zgodnej z Cennikiem.
11. Saldo jest zwiększane poprzez:
- a. Zaksięgowanie wpłaty.
 - b. Otrzymanie prezentu lub po pozytywnym dla Klienta rozpatrzeniu reklamacji.
 - c. Zakończenie zadania płatnego, dla którego koszt realizacji okazał się być niższy od górnego zaakceptowanego kosztu. Saldo zwiększa różnica między górnym zaakceptowanym kosztem a naliczonym kosztem.
12. Jeżeli zostanie osiągnięte Saldo minimalne, Operator ma prawo odmówić wykonywania Usługi w tym wyświetlania Maski sklepu lub przyjmowania dalszych prac serwisowych do czasu podwyższenia Salda powyżej poziomu Salda minimalnego lub ustalenia nowego Salda minimalnego. Sytuację taką stosuje się również gdy jeden Klient posiada wiele paneli administracyjnych.
- a. Po 3 dniach po osiągnięciu Salda minimalnego, bez dokonania wpłaty, Klientowi może zostać ograniczona możliwość korzystania z Panelu administracyjnego
 - b. Po kolejnych 4 dniach po osiągnięciu Salda minimalnego, bez dokonania wpłaty, Klienta mogą zostać zablokowane wszystkie Maski Sklepu działające w danym Panelu administracyjnym.
 - c. Po 30 dniach po osiągnięciu Salda minimalnego, bez dokonania wpłaty, Operator może zastosować procedurę jak w przypadku zwłoki z płatnością o ponad 30 dni opisaną w §6 pkt. 6
 - d. Po 60 dniach od po osiągnięciu Salda minimalnego, bez dokonania wpłaty, Operator może uznać, że Klient odstąpił od umowy.
13. Jeżeli Klient posiada w systemie środki zgromadzone w BOK, Operator ma prawo do automatycznego transferu tych środków na Saldo
- a. części lub całości w celu uniknięcia blokady opisanej w §5 pkt. 12,
 - b. całości w przypadku zakończenia świadczenia Umowy.
14. Operator wskazuje dla każdej Waluty rozliczeniowej właściwy Rachunek Operatora.

§6 – Zmiany do umowy

1. Wszystkie umowy na formularzu C/L/3 są zawarte na czas nieokreślony. Nowa wersja Regulaminu i Cennika wprowadzana jest na czas nieokreślony lub do czasu opublikowania nowej wersji Regulaminu lub Cennika.
2. Regulamin stanowi integralną część łączącej strony Umowy od dnia wskazanego w §2 pkt 3, przez cały czas jej obowiązywania. Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmian, gdy zapisy

- Regulaminu pozostawiają taką możliwość lub są podyktowane ważną przyczyną wskazaną w Regulaminie, np. obowiązkiem dostosowania treści Regulaminu do obowiązujących przepisów prawa. Za skuteczne poinformowanie o zmianie w Regulaminie lub Cenniku rozumie się publikację w systemie wiadomości Bloga IAI.
3. Operator będzie informował Klienta na stronie głównej Panelu administracyjnego, poprzez system IAI-News o wszelkich zmianach w Regulaminie, Cenniku oraz o dodaniu i modyfikacji działania istotnych w ocenie Operatora elementów Usługi.
 4. Operator w trakcie trwania umowy ma prawo do wprowadzania niezbędnych zmian w Regulaminie i Cenniku:
 - a. Klient zostanie poinformowany o ewentualnie planowanej zmianie Regulaminu lub Cennika przynajmniej z wyprzedzeniem jednego okresu abonamentowego.
 - b. Klientowi przysługuje prawo do odmowy akceptacji nowego Regulaminu i Cennika. Brak akceptacji nowego Regulaminu i Cennika jest równoznaczny jest ze złożeniem wypowiedzenia na zasadach ogólnych liczonego od dnia otrzymania w Formie pisemnej odmowy akceptacji nowego Regulaminu. Klient ma prawo wskazania w tej sytuacji okresu wypowiedzenia 2 lub 3 miesięcznego ze skutkiem na koniec miesiąca. W przypadku braku wskazania 2 miesięcznego okresu wypowiedzenia, przyjmuje się że okres wypowiedzenia wynosi 3 miesiące.
 - c. W przypadku złożenia wypowiedzenia, przed wejściem w życie nowego Cennika i Regulaminu, na jeżeli zostanie to przez Klienta wyraźnie wskazane, zastosowanie będzie miał Regulamin i Cennik obowiązujący w dniu złożenia wypowiedzenia.
 - d. Zmiany w funkcjonalności Usługi nie podlegają w przypadku złożenia wypowiedzenia zachowaniu w poprzedniej wersji lub funkcjonalności, chyba że uniemożliwiają one Klientowi normalne działanie Usługi tj. prowadzenia sprzedaży internetowej.
 - e. Zmiany w funkcjonalności Usługi w zakresie zintegrowanych usług Osób trzecich, nie podlegają w przypadku złożenia wypowiedzenia zachowaniu w poprzedniej wersji lub funkcjonalności.
 5. Klient może zmieniać lub zlecać zmiany parametrów usługi przy pomocy Panelu administracyjnego.
 6. W przypadku zwłoki z płatnością ponad 30 dni, jeżeli Klient posiada abonament z Serwerem dedykowanym lub Wirtualizowanym serwerem dedykowanym, Operator ma prawo samodzielnie zdecydować o przeniesieniu sklepu na koszt Klienta, rozliczany według opłaty z Cennika, na Serwer współdzielony, obniżyć abonament do wariantu CLOUD i według niego rozliczać kolejne miesiące rozliczeniowe. Ponowna chęć wynajęcia Wirtualizowanego serwera dedykowanego będzie realizowana wyłącznie poprzez migrację na wskazany abonament typu DEDICATED CLOUD na zasadach ogólnych.
 7. Operator ma prawo do naliczania opłat dodatkowych w wysokości zgodnej z Cennikiem w przypadku gdy zostały zamówione usługi dodatkowe poprzez Panel administracyjny lub automatycznie gdy:
 - a. Przekroczony został limit usługi w zakresie darmowego Limitu ruchu lub ilości produktów.
 - b. Nastąpiło usunięcie sklepu na skutek odstąpienia od umowy z powodu nieregulowania należności.
 - c. Klient nie dotrzymał terminu wypowiedzenia.
 - d. Nastąpiła prolongata terminu płatności faktury zgodnie z §5 pkt. 4.c.
 - e. W przypadku zamówienia usług dodatkowych o charakterze cyklicznym, Operator może przyjąć, że Klient oczekuje ich cyklicznego utrzymania. Jeżeli Klient nie zgłosi przynajmniej na 3 tygodnie przed zakończeniem okresu rozliczeniowego usługi dodatkowej, chęci rezygnacji z niej Operator przedłuży ważność usługi o jeden Okres rozliczeniowy.
 8. Jeżeli Operator, na wniosek Klienta, zmieni plan abonamentowy Klienta w trakcie Okresu rozliczeniowego:
 - a. Na Saldo Klienta zostanie zwrócona niewykorzystana kwota Opłaty abonamentowej rozliczona proporcjonalnie do ilości dni pozostałych do końca danego Okresu rozliczeniowego licząc od dnia w którym nastąpiła zmiana planu abonamentowego. Saldo Klienta zostanie jednocześnie obciążone nową opłatą abonamentową rozliczoną proporcjonalnie do ilości dni pozostałych do końca danego Okresu rozliczeniowego licząc od dnia w którym nastąpiła zmiana planu abonamentowego.
 - b. Dopłaty, naliczane są w sposób właściwy do obowiązujących w poszczególnych częściach miesiąca.
 9. Jeżeli Operator udostępni dla Klienta więcej niż jeden Cennik do wyboru:



- a. Klient samodzielnie poprzez BOK może zmieniać obowiązujący dla niego Cennik.
 - b. Każdy Cennik ma przyporządkowaną inną Walutę rozliczeniową.
 - c. Jeżeli Klient zmienia Cennik dokonuje jednocześnie zmiany Waluty rozliczeniowej.
10. Klient nie może dokonać zmiany Waluty rozliczeniowej bez zmiany Cennika.
11. Jeżeli Klient dokonuje zmiany Waluty rozliczeniowej i Saldo jest dodatnie:
- a. Klient wskazuje czy Operator ma dokonać zwrotu nadwyżki Salda na zasadach ogólnych czy dokonać jej przewalutowania.
 - b. W momencie zmiany Waluty rozliczeniowej, Saldo w poprzedniej Walucie rozliczeniowej jest zerowane.
 - c. Jeżeli Klient zgodnie z §6 pkt. 11.a wskaże, że nadwyżka Salda ma zostać przewalutowana, operator w ciągu 5 dni roboczych dokona obliczenia wartości Salda w poprzedniej Walucie rozliczeniowej i dokona jego przeliczenia na nową Walutę rozliczeniową po obowiązującym na dzień przewalutowania kursie średnim Narodowego Banku Polskiego i dokonana takiego zasilenia Salda w nowej Walucie rozliczeniowej.
 - d. Klient nie może zgłaszać w trybie opisanym w §5 pkt. 5 wniosku o zwrot nadwyżki Salda wynikającego z przewalutowania zgodnie z §6 pkt. 11.b.
12. Klient nie może dokonać zmiany Waluty rozliczeniowej, gdy Saldo jest ujemne.

§7 - Rozwiązanie umowy

1. Umowa może zostać wypowiedziana przez Klienta z zachowaniem 2 miesięcznego okresu wypowiedzenia, a przez Operatora z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca. W przypadku niedotrzymania terminu wypowiedzenia strona, która nie dotrzymała terminu wypowiedzenia zapłaci drugiej stronie karę umowną w wysokości najwyższej opłaty abonamentowej wniesionej podczas trwania umowy, za każdy miesiąc niedotrzymanego okresu wypowiedzenia.
2. Wypowiedzenie umowy musi nastąpić w Formie pisemnej i być przesłane drugiej stronie na adres siedziby, pod rygorem nieważności. W przypadku nieskutecznego doręczenia listem poleconym za datę złożenia wypowiedzenia umowy uznaje się datę wysłania wypowiedzenia.
3. 2 miesiące przed i w okresie wypowiedzenia Klient nie może zmieniać planu taryfowego na tańszy. Wszelkie niezrealizowane prace zlecone przez Klienta, w przypadku ich niezakończenia przed końcem okresu wypowiedzenia, zostaną rozliczone tak jak by zostały wykonane w ostatnim miesiącu okresu wypowiedzenia. W przypadku zmiany planu abonamentowego na tańszy w okresie 2 miesięcy przed złożeniem wypowiedzenia, Operator ma prawo doliczenia opłaty, tak jak by klient opłacał droższy abonament.
4. Klient zobowiązuje się udostępniać przez cały czas trwania umowy, poprawne dane bilingowe. Jeżeli Klient zmieni dane bilingowe jest on zobowiązany powiadomić Operatora Komunikatem o zmianie danych i dostarczyć kopię dokumentów rejestrowych firmy potwierdzających dokonanie zmian.
5. Podanie nieprawdziwych Danych bilingowych, brak ich aktualizacji przez co najmniej 2 okresy rozliczeniowe po dokonaniu ich zmiany, brak zgłoszenia Cesji przez co najmniej 1 okres rozliczeniowy po fakcie przeniesienia własności panelu administracyjnego lub fakt zamknięcia firmy, w szczególności prowadzenie sprzedaży bez posiadania firmy i tym samym naruszenie postanowień Regulaminu upoważnia Operatora do zaprzestania świadczenia Usługi i odstąpieniu od umowy ze skutkiem natychmiastowym.
6. Operator zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy, jeżeli:
 - a. w sposób rażący zostaną naruszone postanowienia Regulaminu,
 - b. w sposób rażący zostaną naruszone obowiązujące przepisy prawa polskiego lub kraju na terenie którego prowadzona jest sprzedaż, w tym, jeżeli Klient będzie sprzedawał produkty nielegalne, pochodzące z kradzieży, wysyłał spam,
 - c. Usługa będzie wykorzystywana niezgodnie ze swoim przeznaczeniem lub Klient będzie działał celowo na szkodę Operatora.



7. Jeżeli umowa zostanie rozwiązana na skutek okoliczności opisanych w §7 pkt. 4 lub §7 pkt. 5, a Saldo jest dodatnie, Operator nie będzie miał obowiązku zwracania Klientowi środków wynikających z dodatniego Salda, które zostanie potrącone z należnością Operatora wobec Klienta z tytułu kary umownej o charakterze gwarancyjnym za nienależyte wykonywanie zobowiązania za niewykorzystany okres, w którym Usługa przy należytych wykonywaniu przez Klienta jego zobowiązań byłaby przez Operatora wykonywana.
8. Po ustaniu Umowy, Operator zastrzega prawo do niearchiwizowania i odmowy wygenerowania jakichkolwiek danych z wyjątkiem duplikatów faktur z opłatami za Usługę. Operator ma prawo skasowania wszystkich informacji w dogodnym dla siebie momencie, nie później niż 6 miesięcy od dnia ustania Umowy lub 14 dni od momentu otrzymania polecenia od Klienta w Formie pisemnej.
9. W trakcie trwania okresu wypowiedzenia, gdy umowę wypowiedział Klient, ma on prawo do jego odwołania i kontynuowania korzystania z Usługi. W przypadku gdy wypowiedzenie nastąpiło w wyniku okoliczności opisanych w §6 pkt 4.b odwołanie wypowiedzenia oznacza akceptację nowego Cennika i Regulaminu.

§8 - Warunki szczególne świadczenia usług Operatora

1. Operator zobowiązuje się do stałego i nieprzerwanego świadczenia Usług, za które Klient uiszczył Opłatę abonamentową, o ile nie doszło do naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu i rozwiązania Umowy.
2. Jeżeli zaistnieje konieczność czasowego odłączenia dostępu do pewnych elementów Usługi, Operator o ile jest to możliwe, zobowiązuje się do poinformowania o tym Klientów z odpowiednim wyprzedzeniem.
3. Operator nie utrzymuje Usług wykorzystywanych niezgodnie ze swoim przeznaczeniem.
4. W przypadku przekroczenia, w trakcie opłaconego okresu abonamentowego, wielkości limitu ruchu do sieci Internet lub przekroczenia ilości produktów, określonych w specyfikacji Usługi, zostanie naliczona opłata dodatkowa zgodna z cennikiem Usługi. Przez ilość produktów w okresie abonamentowym rozumie się maksymalną ilość nieskasowanych produktów w rozliczanym Okresie rozliczeniowym.
5. Z chwilą wygaśnięcia Usługi, tracą jednocześnie ważność wszystkie konta e-mail i inne usługi cykliczne działające w domenie tej Usługi, niezależnie od długości opłaconego abonamentu.
6. Opłata abonamentowa i opłaty dodatkowe naliczane są dla wszystkich sklepów w jednym panelu łącznie. Opłata aktywacyjna naliczana jest przy aktywacji pierwszego sklepu. Przy aktywacji kolejnego sklepu naliczana jest opłata aktywacyjna za dodatkowy sklep zgodna z Cennikiem.
7. Opłata abonamentowa za Usługę jest wyłącznie wynagrodzeniem za jej użytkowanie. Nie obejmuje natomiast kosztów związanych z uzyskaniem dostępu do Usługi, opłat telekomunikacyjnych, zakupu sprzętu lub oprogramowania do korzystania z Usługi, zakupu własnej domeny, zaprojektowania stron WWW lub konfiguracji systemu komputerowego u Klienta.
8. Operator zobowiązany jest udzielać Klientowi informacji niezbędnych do prawidłowego korzystania z Usługi oraz świadczyć wsparcie techniczne:
 - a. Korzystanie z Usługi wsparcia technicznego jest obowiązkowe w przynajmniej jednym języku.
 - b. Operator świadczy wsparcie techniczne wyłącznie w językach zadeklarowanych w Cenniku.
 - c. W wyznaczonych godzinach, w zakresie zwykłego wsparcia technicznego, Operator udostępnia również Infolinię dostępną pod numerem stacjonarnego numeru telefonicznego. Jeżeli omawiana sprawa wymaga udokumentowania lub przesłania danych, Operator może odmówić załatwienia sprawy telefonicznie i skierować Klienta do kontaktu przez Komunikaty
 - d. Podstawową formą wsparcia technicznego są Komunikaty. Operator zobowiązuje się do przyjmowania przez całą dobę zgłoszeń poprzez Komunikaty oraz odpowiadania na nie tak szybko jak jest to możliwe na zasadach jednakowych dla wszystkich Klientów.
 - e. Z tytułu szkolenia we wskazanych w Cenniku miejscach organizacji szkoleń Operator ma prawo naliczyć opłatę za każdą rozpoczętą godzinę szkolenia i ograniczyć długość takiego szkolenia zgodnie z Cennikiem.



- f. Z tytułu szkoleń poza siedzibą Operatora, ma on prawo naliczenia opłaty w sposób dowolny, naliczając opłatę z uwzględnieniem kosztów transportu, delegacji i noclegów wydelegowanego do szkolenia trenera.
 - g. Operator ma prawo odmówić przeprowadzenia szkolenia poza swoją siedzibą bez podania przyczyny.
 - h. Operator ma prawo odmówić świadczenia wsparcia, technicznego, jeżeli Klient używa języka lub innych środków wyrazu uznanych powszechnie za obraźliwe i niecenzuralne. W takim przypadku świadczenie wsparcia technicznego będzie zawieszane do czasu, w którym Operator stwierdzi rzeczywistą poprawę.
 - i. Operator ma prawo odmówić świadczenia wsparcia technicznego dla zintegrowanej usługi Osoby trzeciej, jeżeli Operator umożliwi Klientowi pobranie zapisów transmisji pomiędzy Usługą a zintegrowaną usługą Osoby trzeciej a usługa ta została zintegrowana zgodnie z dostarczoną specyfikacją techniczną przygotowaną przez dostawcę tej usługi. Klient w tym przypadku powinien zwrócić się po wsparcie techniczne do tej Osoby trzeciej, która dostarcza zintegrowanej usługi.
 - j. Operator ma prawo odmówić świadczenia wsparcia technicznego dla funkcji Usługi z adnotacją „wycofywana” lub „wycofywane”, o ile taka adnotacja znajduje się przy funkcji Usługi dłużej niż 30 dni.
9. Klient samodzielnie poprzez BOK dokonuje wyboru podmiotu zapewniającego mu wsparcie techniczne oraz planu wsparcia technicznego.
- a. Operator umożliwi Klientowi wysyłanie Komunikatów bezpośrednio do siebie, jednak w przypadku wybrania Affiliate Partner jako podmiotu świadczącego wsparcie techniczne, Operator ma prawo odmówić świadczenia wsparcia technicznego bez podania przyczyny.
 - b. W zamian za wsparcie techniczne Operatora naliczana jest opłata zgodna z Cennikiem.
 - c. Jeżeli Klient wybrał Affiliate Partner na podmiot świadczący mu wsparcie techniczne, naliczana jest za każdy Okres rozliczeniowy opłata za wybrany plan abonamentowy oraz opłata za plan wsparcia technicznego zgodna z cennikiem publikowanym przez Affiliate Partner na swojej stronie. Opłata za plan wsparcia technicznego pobierana jest z Salda przez Operatora i rozliczana przez niego z Affiliate Partner. Klient nie jest zobowiązany do dokonywania poza Saldem innych opłat z tytułu planu wsparcia technicznego.
 - d. Jeżeli Klient wybrał Affiliate Partner na podmiot świadczący mu wsparcie techniczne, prace serwisowe mogą być wykonywane przez Affiliate Partner lub delegowane do wykonania przez Operatora. Koszt i zakres prac ustala Affiliate Partner, a klient akceptuje górny koszt poszczególnych zadań. Opłata za prace serwisowe pobierana jest z Salda przez Operatora i rozliczana przez niego z Affiliate Partner. Klient nie jest zobowiązany do dokonywania poza Saldem innych opłat z tytułu prac serwisowych.
10. W celu sprawniejszego doradzania Klientom, Operator umożliwia uzyskiwanie porad telefonicznie, na zasadach jednakowych dla wszystkich Klientów.
- a. Godziny takich porad wyznacza Operator i może je dowolnie ograniczać.
 - b. Porady telefoniczne są bezpłatne.
 - c. Koszt połączenia telefonicznego pokrywa Klient. Operator nie ma obowiązku dzwonienia do Klienta w celu świadczenia usługi wsparcia technicznego.
 - d. Osoba prowadząca rozmowę telefoniczną ma prawo do odmówienia przyjęcia zgłoszenia usterki, zlecenia prac serwisowych lub zmian w parametrach usługi. Zgłoszenia takie powinny być przesyłane wyłącznie przez Komunikaty.
 - e. Osoba prowadząca rozmowę telefoniczną ma prawo do jej zakończenia w przypadku gdy uzna, że rozmowa telefoniczna trwa zbyt długo lub Klient nadużywa telefonicznego wsparcia technicznego uniemożliwiając kontakt innym Klientom.
 - f. Osoba prowadząca rozmowę telefoniczną ma prawo odmówić bez podania przyczyny, przekazania rozmowy lub połączenia z innym, wskazanym przez Klienta pracownikiem Operatora.

- g. Klient korzysta z wszelkich danych, informacji lub oprogramowania uzyskanych przy wykorzystaniu Usługi wyłącznie na swoje własne ryzyko.
11. Podstawowym narzędziem komunikacji Klienta i Operatora jest narzędzie umieszczone w Panelu administracyjnym zwane Komunikatami. Strony zobowiązują się do regularnego czytania i odpowiadania na wysyłane Komunikaty. Postanowienia zawarte w Komunikatach mają podobne właściwości jak pisma przesyłane listownie, z wyłączeniem sytuacji opisanej w §7 pkt. 2.
12. Jeżeli Operator umożliwi tworzenie tzw. Komunikatów Krytycznych, ma prawo do zdefiniowania w systemie Komunikatów zamkniętego, precyzyjnego zbioru spraw jakie mogą być na tej drodze zgłaszane. Jeżeli Klient zgłosi Komunikat Krytyczny w sprawie spoza zdefiniowanego przez Operatora zakresu, ma on prawo naliczenia opłaty dodatkowej za każde takie zgłoszenie, zgodnie z Cennikiem i dalszego rozpatrywania Komunikatu w sposób ogólny. W szczególności Komunikaty Krytyczne wolno zgłaszać wyłącznie jeżeli:
- Została prawidłowo wydelegowana domena, a strona nie wczytuje się w ogóle lub w widoczny sposób serwer nie pracuje poprawnie dłużej niż 15 minut.
 - Nie jest możliwe zalogowanie się do panelu administracyjnego na skutek awarii systemu lub bazy danych dłużej niż 15 minut.
 - Serwer pracuje ekstremalnie wolno dłużej niż 15 minut.
13. Strony umowy uznają, że dostęp do systemu Komunikatów oznacza udzielenie pełnomocnictwa szczególnego udzielonego przez Operatora i Klienta dla osób kontaktujących się przy pomocy Komunikatów w ich imieniu. Strony będą dbały o to, aby każda osoba, której udzielają pełnomocnictwa miała niezależne konto w panelu administracyjnym, pozwalające na identyfikację z imienia i nazwiska oraz będą dbały o poufność przechowywanego przez siebie hasła. Cofnięcie pełnomocnictwa następuje przez usunięcie konta w Panelu administracyjnym.
14. Klient ma prawo do zamawiania w oparciu o Panel administracyjny dodatkowych, indywidualnych prac serwisowych. Podczas wyceny, przed wykonywaniem zleceń obowiązują następujące zasady:
- Cena zadania jest zależna od ilości godzin potrzebnych do jego wykonania i jest iloczynem ilości czasu i ceny jednostkowej wyszczególnionej w Cenniku.
 - Jeżeli Klient wielokrotnie zmienia koncepcję, Operator może zwiększyć czas potrzebny na wykonanie zadania o wielkość adekwatną do ilości wprowadzonych zmian.
 - Jeżeli Klient nie utrzymuje korespondencji z Operatorem w kwestii istotnej do wykonania zadania przez ponad 30 dni, jeżeli zadanie rozliczane jest w oparciu o roboczogodziny Operator ma prawo zamknąć zadanie i naliczyć opłatę w kwocie proporcjonalnej do faktycznie przepracowanego czasu przy tym zadaniu. Ponowna chęć realizacji zadania będzie realizowana na zasadach ogólnych. W przypadku zadania rozliczanego za całość zadania, w takim przypadku Operator ma prawo uznać zadanie za wykonane w całości.
 - Ustalony zakres prac wpływa na czas wykonania zlecenia. Jeżeli Klient zmodyfikuje zatwierdzony przez Operatora zakres prac, wtedy Operator ma prawo do zmiany wysokości opłaty i terminu wykonania lub do niewykonania zamówienia. W przypadku odmowy zmiany ceny i terminu Operator dokończy wykonanie zlecenia w oparciu o pierwotny zakres i harmonogram.
 - Operator wykonuje zlecone zadania odpowiadając za ich wykonanie w stopniu takim samym jak za Usługę. Stwierdzone usterki techniczne Operator usunie na własny koszt w możliwie krótkim terminie.
 - Podawane przez Operatora terminy wykonania zadań mają charakter informacyjny i nie mogą podlegać reklamacjom. W przypadku znacznego przekroczenia planowanego terminu wykonania zadania, Klient może odstąpić od zamówienia usługi serwisowej, nie wpływając na pozostałe zobowiązania wynikające z tytułu Usługi.
 - Jeżeli konieczne jest testowanie i udokumentowanie dodatkowej funkcjonalności, w szczególności aplikacji pisanych na zamówienie Klienta, czas na testowanie i pisanie instrukcji lub dokumentacji, wlicza się do płatnego czasu wykonania zadania.
15. Indywidualne prace serwisowe płatne wymagają akceptacji przez Klienta górnego kosztu ich wykonania.



- a. Klient może wskazać osoby posiadające uprawnienie do akceptowania takich zadań. Nadanie uprawnienia do akceptowania zadań oznacza udzielenie pełnomocnictwa szczególnego udzielonego przez Klienta. Cofnięcie pełnomocnictwa następuje przez cofnięcie tego uprawnienia w Panelu administracyjnym.
 - b. Akceptacja górnego kosztu wykonania zadania, przy wykonaniu go poprawnie i zgodnie z ustalonym zakresem zamyka możliwość reklamowania kosztu wykonania zadania.
 - c. W przypadku gdyby realizacja zadania wymagała w sposób uzasadniony wyższego niż początkowo zatwierdzony koszt, Klient akceptuje nowy, podwyższony koszt wykonania. W przypadku jego odrzucenia realizacja zadania zostanie zawieszona na czas nieokreślony i zostanie naliczona tylko opłata wcześniej zaakceptowana. Przez uzasadniony wyższy koszt rozumie się zadanie, którego czas realizacji był niemożliwy początkowo do oszacowania ze względu na nietypowy charakter zadania lub nieprzewidziane trudności techniczne wynikłe podczas realizacji zadania. Za uzasadniony wyższy koszt Operator nie uznaje wad widocznych lub ukrytych wynikłych z niestaranego wykonania zadania.
 - d. Podczas dokonywania szacunkowej wyceny prac Operator podaje czasy oraz kosztorys w dobrej wierze, biorąc pod uwagę znane i dające się przewidzieć okoliczności. Operator nie ponosi odpowiedzialności za wydłużenie czasu realizacji zadania i jednocześnie zwiększenie jego kosztu, jeżeli początkowy zakres prac był trudny do oszacowania ze względu na bardzo dużą złożoność, innowacyjność i unikalność zadania. W tej sytuacji Operator ma prawo zredukować zakres zadania, tak aby zmieścić się w zaplanowanym budżecie np. pomijając mało istotne, kosztowne detale. Jeżeli wykonanie zadania w zredukowanej formie nie jest możliwe, a Klient nie zgodzi się na opłacenie wyższego od początkowo założonego kosztu, Operator może zrezygnować z wykonania zlecenia i zwrócić pobraną na poczet danego zadania całą początkowo pobraną opłatę na Saldo Klienta.
16. Operator ma prawo do umieszczenia w celach informacyjnych tekstu lub grafiki informującej o logotypie i nazwie Usługi w Masce sklepu i wystawianych przy pomocy Usługi aukcjach. Maksymalny rozmiar informacji nie może przekroczyć 97 na 26 pikseli i będzie statycznym tekstem lub grafiką wraz z odnośnikiem do strony firmowej Operatora. Dodatkowo Operator ma prawo umieszczenia nazwy Usługi na generowanych przez Usługę wydrukach i generowanych plikach.
- a. Operator ma prawo odmówić bez podania przyczyny każdej prośbie o zmianę lub usunięcie tego elementu, o ile ten element ma charakter standardowy.
 - b. Operator umożliwi ukrycie elementów po wykupieniu usługi „White-Label” zgodnie z Cennikiem.
 - c. Jeżeli w wyniku samodzielnej edycji Maski sklepu przez Klienta, chociaż jeden element oznaczający w celach informacyjnych Usługę zostaną przez Klienta ukryte, usunięte lub zniekształcone, Operator ma prawo do naliczenia wstecznie opłaty tak jak by Klient wykupił za cały ten okres usługę „White-Label”.
17. Operator ma prawo do umieszczenia dodatkowej Strony informacyjnej w Masce sklepu, dotyczącej usług Operatora, zawierającej także odnośniki do strony firmowej Operatora. Operator ma prawo odmówić bez podania przyczyny każdej prośbie o zmianę lub usunięcie Strony informacyjnej o ile jej treść ma charakter standardowy, stosowany we wszystkich Maskach sklepów.
18. Operator udostępnia wybrane usługi z Cennika w Trybie Express:
- a. Tryb Express oznacza rozpoczęcie wykonania zadania najpóźniej 4 dnia roboczego od momentu zatwierdzenia zadania i będzie wykonywane w możliwie niezwłoczny sposób, przy czym Operator wykonuje w pierwszej kolejności zadania w Trybie Express.
 - b. Operator ma prawo odmowy wykonania zadania w Trybie Express, jeżeli ilość zleconych prac w Trybie Express przez wszystkich klientów przekracza możliwość terminowego rozpoczęcia wykonania zadania.
19. Jeżeli Operator dokonuje integracji Usługi z usługami Osób trzecich, określa on samodzielnie zakres i może samodzielnie modyfikować zakres funkcjonalności modułu integracji.
- a. O zmianach w funkcjonalności modułu integrującego, Operator informuje klienta z możliwie długim wyprzedzeniem.

- b. Operator nie ma obowiązku informować Klienta o zmianach wcześniej niż jeden Okres rozliczeniowy.
 - c. W uzasadnionych przypadkach, np. gdy modyfikacji ulegnie usługa Osoby trzeciej, możliwe jest dokonanie zmian w zakresie modułu integracji bez wcześniejszej informacji.
20. Operator ma prawo do organizowania integracji z usługami Osób trzecich w sposób umożliwiający przekazywanie płatności za korzystanie z ich usług. Jeżeli Operator pobrał opłatę za korzystanie z usługi Osoby trzeciej:
- a. Operator samodzielnie dokonuje rozliczenia z dostawcą zintegrowanej usługi.
 - b. Pobrana opłata w pełni zaspokaja koszty korzystania z tej usługi i Operator dokonuje rozliczenia z jej dostawcą samodzielnie.
 - c. Pobrana opłata uwidaczniana jest w Saldzie a następnie jest zawarta w fakturze na zasadach ogólnych.
21. Klient korzysta ze zintegrowanych usług Osób trzecich, na własne ryzyko, w szczególności:
- a. Powinien samodzielnie nawiązać kontakt z operatorem tej usługi przed włączeniem usługi Osoby trzeciej, chyba że informacja podana na Stronie internetowej operatora informuje inaczej.
 - b. Powinien zawsze dokonywać sprawdzenia działania poprawności przebiegu integracji.
 - c. W przypadku awarii powinien dostarczyć Operatorowi wszystkie potrzebne do weryfikacji informacje, w tym zapisy danych na dysku lub przesyłanych, o ile jest to możliwe.
22. W celu umożliwienia korzystania z usług Affiliate Partner External Services (APES), w sposób zbliżony do organizacji Usługi:
- a. External Services umożliwiają opłacanie korzystania z usługi APES wprost z Salda. Klient zezwala na obciążanie Salda przez Affiliate Partner w okresie od zezwolenia do cofnięcia zezwolenia.
 - b. W celu umożliwienia operowania na Saldzie, Klient wyrażając zgodę na obciążanie Salda przez APES, zezwala na wgląd APES do swojego Salda.
 - c. Zakres usługi APES określa APES i Klient zobowiązany jest zapoznać się z jej opisem przed zamówieniem.
 - d. Operator umożliwi komunikację z APES poprzez Komunikaty. Operator gwarantuje wsparcie w procesie ustaleń z APES wyłącznie dla spraw zgłaszanych przez Komunikaty.
 - e. Klient nie jest zobowiązany do dokonywania poza Saldem innych opłat z tytułu korzystania z usługi APES.
 - f. Koszty korzystania z usługi APES zawarte są w obciążeniu Salda i zawarte na fakturze Operatora. Operator dokonuje samodzielnie rozliczenia z APES.
 - g. Jeżeli APES wymaga podpisania umowy, jej przekazanie powinno z obu stron zostać wykonane w postaci Komunikatu. Podpisana w ten sposób umowa będzie honorowana zarówno przez APES, Klienta jak i Operatora.
23. Operator ma prawo prowadzenia działań ograniczających parametry usługi w celu ochrony poprawnego działania Kluczowych funkcjonalności.
- a. W przypadku przeciążenia Serwera, uniemożliwiającego lub spowalniającego przeglądanie strony, Operator ma prawo bez wcześniejszego ostrzeżenia do czasowego, automatycznego zablokowania niekluczowych funkcjonalności Usługi, w szczególności ograniczyć czasowo dostępność API lub innych wymagających dużej mocy obliczeniowej funkcji, tak aby Usługa mogła realizować zadania z zakresu obsługi Kluczowych funkcjonalności.
 - b. Gdy klient korzysta z Serwera współdzielonego, na którym umieszczane są Usługi innych klientów, Operator ma prawo do wprowadzenia jasno zdefiniowanych na Stronie operatora limitów co do częstotliwości pobierania lub generowania określonych informacji, nadawanych e-maili itd.
24. Pakiety wsparcia technicznego obejmują jedynie obsługę narzędzi. Operator ma prawo oczekiwać zlecenia prac serwisowych, gdy klient kieruje zapytania w zakresie:



- a. Sprawdzania i debugowania programów klienta, korzystających z API Usługi, jak również udzielania porad i szkoleń z samego korzystania z API ponad materiały dostępne jako dokumentacje.
 - b. Sprawdzania i debugowania kodów HTML, JavaScript i CSS lub tekstów w wyniku samodzielnych tłumaczeń, dodanych samodzielnie przez Klienta jako dodatki do stworzonej przez Operatora Maski sklepu czy podczas edycji przez Klienta kodu Maski sklepu.
 - c. Korzystania z API w tym sprawdzenia poprawności programów wykorzystywanych przez Klienta, stworzonych przez niego lub przez Osoby Trzecie na zlecenie Klienta.
 - d. Oczekiwania wsparcia wersji Aplikacji Pomocniczej, do której od ponad 90 dni dostępna jest nowa wersja.
25. W przypadku skierowania przez Klienta wniosku o usunięcie w trybie pilnym awarii, uniemożliwiającej realizację Kluczowych funkcjonalności, Operator ma prawo po usunięciu przyczyny awarii w zakresie opisanym w §8 pkt. 24 i stwierdzeniu, że awaria powstała z przyczyny leżącej po stronie Klienta, naliczyć opłatę jak w przypadku zlecenia zadania serwisowego na zasadach ogólnych, w tym opłat za zadanie w Trybie Express, jeżeli taką opłatę dla zadania przewidziano.
26. Korzystanie z przygotowanych logo, projektów Masek sklepów czy szablonów Masek sklepów na innych polach eksploatacji niż korzystanie z Usługi, wymaga wykupienia dodatkowej licencji, których zakresy i ceny znajdują się w Cenniku. Korzystanie z przygotowanych materiałów w ramach Usługi nie wymaga dodatkowej licencji i taka licencja jest zawarta w opłatach za Usługę.

§9 - Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Klientowi spowodowaną umyślnym niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług do wysokości abonamentu i opłat dodatkowych cyklicznych w miesiącu w którym wystąpiła szkoda.
2. W razie zawinionego braku ciągłości w dostarczaniu Usługi, trwającego ponad 12 godziny, Operator zobowiązuje się do rekompensaty w postaci 1 darmowego abonamentu na kolejny okres abonamentowy w wysokości abonamentu w miesiącu w którym wystąpiła awaria Usługi, za każde rozpoczęte 12 godzin przerwy ponad okres pierwszych 12 godzin.
 - a. Za zawiniony brak ciągłości w dostarczaniu Usługi nie uznaje się awarii jednego modułu Usługi, nie wpływającego na możliwość składania zamówień w sklepie internetowym.
 - b. Jeżeli o istnieniu awarii Maski sklepu Operator nie wiedział, a Klient w celu zwiększenia wysokości rekompensaty nie zgłosił jej występowania, Operator ma prawo do odmówienia uznania rekompensaty z tytułu zgłoszonej reklamacji.
 - c. Za brak ciągłości usługi nie uznaje się problemów wynikających z korzystania z Aplikacji Pomocniczych lub systemu e-mail lub SMS.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku:
 - a. Braku ciągłości świadczenia usługi niezawinionej przez Operatora,
 - b. Nieprawidłowego użytkownika Usług,
 - c. Podania nieprawdziwych lub niepełnych informacji przy aktywacji Usług,
 - d. Naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu przez Klienta,
 - e. Siły wyższej - kataklizmów (powódź, huragan itp.),
 - f. Działania czynników i Osób trzecich (awarie kabla, sprzętu lub oprogramowania w sieciach operatorów telekomunikacyjnych, komórkowych itp.), na które Operator nie miał wpływu oraz nie mógł im zapobiec,
 - g. Posłużenia się danymi uwierzytelniającymi, przekazanymi Klientowi w celu dostępu do Usług,
 - h. Celowego wyłączenia serwerów w trakcie trwania ataku hakerskiego,
 - i. Odrzucenia wysyłanych wiadomości e-mail przez serwery pocztowe inne niż Operatora np. na skutek działania filtrów, blokad lub awarii tych systemów.
 - j. Wykonywania operacji niezgodnie z opisem, pomocą, instrukcjami wsparcia technicznego lub z zaleceniami wyświetlanymi w sposób automatyczny przez Usługę.

- k. Nieprawidłowego lub nienormalnego używania Usługi i Aplikacji Pomocniczych, w szczególności wprowadzania nadmiernej ilości informacji do opisów, dodawania ilości elementów powiązanych, wykonywania jednoczesnego zapisu przez wielu użytkowników, zamykania lub przeładowywania strony w trakcie wykonywania operacji zapisu lub w inny sposób, bez wcześniejszego uzgodnienia, doprowadzania do nadmiernego obciążenia serwera.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu transmisji danych, jeśli:
 - a. Nie jest inicjatorem transmisji,
 - b. Nie wybiera odbiorcy danych,
 - c. Nie usuwa albo nie modyfikuje danych będących przedmiotem transmisji.
 - d. Wyłączenie odpowiedzialności obejmuje także automatyczne i krótkotrwałe pośrednie przechowywanie transmitowanych danych, jeżeli działanie to ma wyłącznie na celu przeprowadzenie transmisji, a dane nie są przechowywane dłużej, niż jest to w zwykłych warunkach konieczne dla zrealizowania transmisji.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu wszelkich prowizji naliczonych przez Osoby trzecie, również, używanych przez Klienta a nie stanowiących bezpośrednio Usługi, w szczególności prowizji naliczanych przez usługi zintegrowane z Usługą. Operator zobowiązany jest do dostarczenia stosownych poświadczeń, umożliwiających odzyskanie niesłusznie naliczonej przez firmę trzecią prowizji lub opłaty.
6. Na Operatorze nie spoczywa obowiązek przeszkolenia Klienta z zakresu użytkowania Usługi.
7. Operator nie ma obowiązku udzielania odpowiedzi w ramach świadczonego wsparcia technicznego o ile:
 - a. informacja na temat sposobu działania została dostarczona Klientowi wcześniej lub jest dostępna w postaci instrukcji w Panelu administracyjnym, odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania, filmu instruktażowego lub prezentacji,
 - b. pytania są kierowane w innym języku niż właściwy dla wykupionego planu wsparcia technicznego lub nie są formułowane w sposób czytelny,
 - c. pytania dotyczą działania innych programów niż dostarczane w ramach Usługi lub programów w innych wersjach niż oficjalnie wspierane przez Operatora,
 - d. odpowiedź wymaga przygotowania skomplikowanych badań lub opracowań narażających Operatora na nieuzasadnione wydatki,
 - e. pytanie zostało skierowane w innej postaci niż Komunikat, w szczególności w postaci e-maila lub zostało zadane przez osobę nie posiadającą dostępu do Panelu administracyjnego.
8. Operator ma prawo czasowego ograniczania działania modułów, udostępniania ich w wybranych godzinach lub wprowadzania ograniczeń na ilość jeżeli brak limitów mógłby wpłynąć negatywnie na ciągłość i stabilność świadczonych Usług.
9. Operator oświadcza, że wykonując samodzielnie projekty Masek lub znaków towarowych, nie powieła stron czy znaków towarowych Osób trzecich. Operator zaznacza przy tym, że nie prowadzi badania pod kątem nie naruszania interesów Osób trzecich w tym zastrzeżonych motywów czy znaków towarowych, które Operator podczas wykonywania zlecenia mógł naruszyć w szczególności:
 - a. Operator zakupuje licencje na zdjęcia i czcionki (tzw. Stockowe) samodzielnie, wykupując licencję na pola eksploatacji zgodne ze zleceniem. W przypadku chęci wykorzystania materiałów na innych polach eksploatacji, Klient winien wykupić odpowiednie licencje samodzielnie.
 - b. W przypadku skierowania do Operatora zapytania w Komunikacie, wskaże on źródło pochodzenia zdjęcia lub czcionki oraz szczegółowo wyjaśni jaka część pracy została zakupiona a jaka wykonana przez pracowników Operatora.
 - c. Klient wykorzystuje projekt stworzony przez Operatora na własną odpowiedzialność. W przypadku uzasadnionego podejrzenia naruszania interesu Osoby trzeciej, odpowiedzialność Operatora ograniczona jest do wysokości wartości zlecenia.
 - d. Jeżeli przygotowany przez Operatora projekt w sposób uzasadniony narusza interesy Osoby trzeciej, Operator zobowiązuje się do pełnej współpracy z Klientem, celem minimalizacji ryzyka poniesienia odpowiedzialności, w tym zobowiązuje się do bezpłatnego przygotowania nowej wersji projektu, wolnej od stwierdzonej wady.



10. Operator nie ma obowiązku odrębnego informowania Klienta o wysokości Opłaty dodatkowej o ile jest to usługa widniejąca w Cenniku.

§10 - Postępowanie reklamacyjne

1. Szkoda poniesiona przez Klienta, za którą Operator na podstawie powyższych postanowień może ponosić odpowiedzialność nie obejmuje ewentualnych utraconych przez Klienta korzyści.
2. Klient może dochodzić roszczeń wobec Operatora na drodze sądowej dopiero po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności na skutek wykasowania lub niewłaściwego zmodyfikowania danych przez Klienta na skutek niepoprawnego wykorzystania dostarczonej Usługi lub wykorzystania elementów oznaczonych jako nieukończone (adnotacja „BETA”) lub wycofywane (adnotacja „wycofywana” lub „wycofywane”).
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych uwierzytelniających do zarządzania Usługą Operatora lub ich użycie przez nieuprawnioną osobę.
5. Operator nie ma obowiązku importowania danych z innych systemów komputerowych, jak i eksportowania danych na potrzeby wykorzystania w innych systemach komputerowych, z wyłączeniem sytuacji, w której wykorzystuje się udostępnione narzędzia Usługi.
6. Jeżeli reklamowana jest ilość czasu przepracowanego na wykonanie płatnego zadania, podstawą do rozpatrzenia reklamacji jest zapis przebiegu wykonania zadania. Dziennik przebiegu wykonania zadania musi zawierać imię i nazwisko pracownika Operatora wykonującego zadanie, precyzyjny czas rozpoczęcia poszczególnych czynności, czas zakończenia, ilość jednostek czasu przepracowanych i krótki opis wykonanych czynności. Suma czasu poświęconego na wykonanie zadania równa jest sumie czasów poszczególnych czynności. Do czasu wykonania zadania Operator ma prawo doliczyć czas potrzebny na rozmowy osobiste lub telefoniczne z Klientem, czytanie obszernych specyfikacji przygotowanych przez Klienta, szukanie zdjęć, czcionek lub innych nie przesłanych przez Klienta a wymaganych do realizacji zadań plików, poprawianie tekstów zawierających błędy językowe.
7. Reklamacja składana przez Abonenta w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług powinna zostać sporządzona wyłącznie w formie Komunikatu oraz określać:
 - a. Nazwę i identyfikator zadania lub Komunikatu, której reklamacja dotyczy,
 - b. Przedmiot reklamacji,
 - c. Okoliczności uzasadniające reklamację. Termin na złożenie reklamacji o charakterze usterki technicznej jest ograniczony czasowo do 30 dni od daty powstania usterki pod rygorem nierozpatrywania reklamacji.
8. Termin na złożenie reklamacji do faktury wystawionej zgodnie z §5 pkt. 1 wynosi 14 dni od daty wystawienia faktury. W przypadku złożenia reklamacji później, w przypadku uznania reklamacji, faktura nie będzie zmieniona, a różnica w kwocie zostanie dodana do Salda.
9. Termin na złożenie reklamacji do obciążenia salda Opłatą Abonamentową lub Opłatą Dodatkową wynosi 14 dni od daty jej naliczenia. W przypadku uznania reklamacji, Saldo klienta zostanie zasilone kwotą uznaną za zasadną podczas rozpatrywania reklamacji.
10. Jeżeli dostęp do systemu Komunikatów nie jest możliwy, reklamacja powinna zostać sporządzona w Formie pisemnej i przesłana na adres wskazany na Stronie internetowej Operatora.
11. Operator rozpatrzy Reklamację w terminie 14 dni od daty jej doręczenia, a następnie prześle Klientowi odpowiedź wskazującą rozstrzygnięcie oraz jego uzasadnienie w Formie pisemnej.
12. W przypadku korzystania ze wsparcia technicznego i prac wykonywanych przez wskazanego przez Klienta Affiliate Partner lub korzystania z usług Affiliate Partner External Services (APES), Klient powinien skierować poprzez Komunikat reklamację w pierwszej kolejności do Affiliate Partner. W przypadku nieskutecznej reklamacji, Klient może złożyć reklamację do Operatora:
 - a. Termin na złożenie reklamacji do usługi wykonanej przez Affiliate Partner wynosi 14 dni.
 - b. Reklamacja powinna zostać zgłoszona w sposób możliwie kompletny, zgodnie z postanowieniami odpowiednich dla typu reklamacji punktów §10.



- c. Operator ma prawo do nierozpatrywania reklamacji bez podania przyczyny, jeżeli zlecenie prac nastąpiło poza systemem Komunikatów i Saldem.
- d. Odpowiedzialność Operatora za korzystanie z APES ograniczona jest do wysokości obciążeń z Salda dokonanych przez APES w ciągu ostatnich 3 Okresów rozliczeniowych.
- e. Operator w przypadku uznania reklamacji dotyczącej Affiliate Partner, dokona Klientowi zwrotu środków na Saldo i dokona samodzielnie rozliczenia z Affiliate Partner.
- f. Operator rozpatrzy Reklamację odnoszącą się do Affiliate Partner w terminie 35 dni, wykorzystując dłuższy czas na zbadanie sprawy i mediacje z Affiliate Partner.

§11 - Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji na Stronie internetowej Operatora i od tego dnia będzie miał zastosowanie do zawieranych z Operatorem Umów. W przypadku umów zawartych przed dniem publikacji zastosowanie będzie miał Regulamin z 1 lutego 2011 r. z zastosowaniem postanowień §6.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają postanowienia Kodeksu cywilnego i odpowiednich ustaw prawa polskiego.
3. Wszelkie informacje przekazane przez Klienta Operatorowi jako sugestie dotyczące ulepszeń, wprowadzenia nowych funkcjonalności mają charakter dobrowolnych i ich przekazanie Operatorowi, o ile strony nie postanowią inaczej na drodze odrębnych porozumień, oznaczają zrzeczenie się praw do praw, licencji czy udziałów w korzyściach osiągniętych na drodze eksploatacji powstałych ulepszeń lub nowych produktów.
4. Wszelkie powstałe spory, będą rozstrzygane przez sąd powszechny w Szczecinie.
5. Klient zobowiązuje się do nienaruszania własności intelektualnej Operatora w zakresie wykorzystywania rozwiązań występujących w sposób unikalny w Usłudze.
6. Nieważność któregośkolwiek z postanowień Regulaminu, nie powoduje nieważności całego Regulaminu, lecz powoduje tylko uchylenie nieważnego postanowienia Regulaminu, w miejsce którego wejdą najbliższe intencjom stron, ważne postanowienia.

Regulamin przyjęto na posiedzeniu Zarządu IAI S.A. uchwałą nr PL/9/2014 z dnia 31 lipca 2014r.