

# REGULAMIN dla usług prywatnych

## REGULAMIN

### Usługi Prywatnych PUQ

Niniejszy Regulamin dotyczy wszystkich usług prywatnych świadczonych przez PUQ sp. z o.o. ( w skrócie PUQ ) i obowiązuje od dnia 1.03.2021r. i z tym dniem przestaje obowiązywać dotychczasowy Regulamin Usługi PUQ

#### 1. Postanowienia ogólne i definicje

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Usługi PUQ , który określa zasady świadczenia i korzystania z Usługi PUQ ;
2. **Klient** – osoba prawna, a także jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę Usługi PUQ ;
3. **Umowa** – Umowa Usługi PUQ zawarta pomiędzy Klientem, a PUQ;
4. **Pełna aktywacja usługi** - po uiszczeniu przez Klienta Opłaty Abonamentowej, Klient otrzymuje pełny dostęp do usługi poprzez Panel klienta i/lub Panel serwera;
5. **Opłata Abonamentowa** - opłata uiszczana przez Klienta tytułem świadczenia usług przez PUQ na podstawie dokumentu proforma wysłanego przez Zleceniobiorcę na adres e-mail Klienta oraz dostępnego w panelu klienta. Klient z góry wnosi Opłatę Abonamentową za cały Okres Abonamentowy;
6. **Okres Abonamentowy** - czas na jaki została wykupiona usługa w PUQ. Klient wnosi opłatę abonamentową dla Zleceniobiorcy z góry na podstawie dokumentu proforma.
7. **Usługa** – usługa PUQ ;
8. **Usługi dodatkowe** - usługi świadczone przez PUQ dla klientów posiadających wykupioną usługę. Spis usług dodatkowych znajduje się na stronie <https://crm.puq.pl/knowledgebase/1/Uslugi-dodatkowe.html>
9. **Panel klienta** – w wyniku pełnej rejestracji klient otrzymuje dostęp do głównego Panelu w którym może zarządzać usługami, zgłoszeniami czy przeglądać dokumenty księgowe. Panel klienta pokazuje również specyficzne dostępy do wykupionych usług za pomocą np.: Panelu serwera. Panel klienta

przyznawany jest jednorazowo dla poszczególnego klienta na cały okres aktywności przynajmniej jednej usługi.

10. **Panel serwera** – niektóre wykupione usługi dają dostęp do dodatkowego panelu serwera w którym można zarządzać bezpośrednio szczegółowymi ustawieniami i funkcjonalnościami danej usługi. Np: dla usługi hostingu jest to panel dający możliwość zarządzania kontami email, FTP, kopiami zapasowymi, bazami danych itp. Klient może posiadać wiele paneli serwera w zależności od ilości i cech wykupionych usług.
  11. **Oprogramowanie** – oprogramowanie do instalacji na urządzeniach Klienta, stanowiące integralną część Usługi;
  12. **Użytkownik Końcowy** – pracownik lub współpracownik Klienta, dla którego Klient utworzył konto dostępowe pozwalające na korzystanie z Usługi;
  13. **Dane Przechowywane w Usłudze** – dane Klienta umieszczone przez niego lub Użytkowników Końcowych w Usłudze.
2. Niniejszy Regulamin określa warunki korzystania i dostępu do Usługi. Klient i Użytkownicy Końcowi mogą uzyskiwać dostęp i wykorzystywać Usługi zgodnie z Regulaminem.
3. Przez korzystanie z Usługi Klient zgadza się na przestrzeganie Regulaminu.

## 2. Zasady świadczenia Usługi

1. W celu zamówienia i zarządzania usługami świadczonymi przez PUQ wymagane jest założenie przez Klienta konta w systemie <https://crm.puq.pl> (zwanym dalej: Panelem Klienta).
2. Klient, rejestrując konto w systemie <https://crm.puq.pl>, otrzymuje dostęp do Panelu Klienta który oferuje takie możliwości jak m.in.:
  1. zamawiania nowych usług,
  2. przegląd dostępnych aktywnych usług wraz z możliwością poznania szczegółowych cech usługi takiej jak m. in. wykorzystywana objętość, transfery czy adresy logowania oraz zmiany haseł itp,
  3. dostępu do listy dokumentów księgowych,
  4. dostępu do systemu zgłoszeń pomocy technicznej.
3. Po poprawnym zamówieniu i opłacie za usługę klient zostanie poinformowany w sposób elektroniczny o stanie usługi.
4. Termin realizacji usług prywatnych wynosi do 7 dni roboczych liczonych od złożenia zamówienia do dostępu do w pełni aktywnej usługi. Niektóre usługi mogą wymagać dodatkowo wdrożenia u Klienta co jest niezależne od aktywacji samej usługi i wymaga osobnych uzgodnień.
5. Dostęp i sposób wykorzystania wykupionej usługi może się różnić w zależności od konkretnej wykupionej usługi. Szczegóły dostępu umieszczane są w Panelu klienta w sekcji dotyczącej danej usługi.
6. Dostęp do Usługi jest możliwy z dowolnego miejsca na świecie za pomocą łącza internetowego, które umożliwia komunikację sieciową z Usługą oraz przekazywanie/odbiór plików do lub z komputera bądź urządzenia kompatybilnego z Usługą. Dostawa łącza internetowego ani odpowiedzialność za jego działanie nie stanowi przedmiotu Umowy.
7. PUQ będzie przestrzegać standardów technicznych oraz środków bezpieczeństwa w celu przesyłania, przechowywania i przetwarzania danych Klienta. Środki te mają na

celu ochronę integralności danych i ich ochronę przed nieuprawnionym lub bezprawnym dostępem, a także wykorzystywaniem i przetwarzaniem.

8. PUQ będzie aktualizować Usługę. Jeśli PUQ dokona zmian Usługi, które w sposób istotny ograniczają jej funkcjonalność, PUQ powiadomi o tym Klienta na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie, a Klient może w ciągu trzydziestu dni od ich wprowadzenia rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia. Prawo do wypowiedzenia nie dotyczy zmian w funkcjach oferowanych jako wersja Beta.
9. Usługi pozwalają Klientowi i Użytkownikom Końcowym pobierać Oprogramowanie, które może aktualizować się automatycznie. Jeśli dowolny składnik Oprogramowania jest oferowany w ramach licencji open source, PUQ udostępni tę licencję Klientowi, a w zakresie, w jakim postanowienia tej licencji przyznają Klientowi dodatkowe prawa, postanowienia te wyraźnie zastąpią niektóre z warunków niniejszej Umowy odnośnie do tego elementu Oprogramowania.
10. Niniejszym PUQ udziela Klientowi w okresie obowiązywania Umowy ograniczonej niewyłącznej licencji na użytkowanie Oprogramowania wyłącznie w powiązaniu z Usługą i zgodnie z niniejszym Regulaminem. Licencja ta jest nieprzenaszalna i nieodwołalna, nie podlegająca podlicencjonowaniu. Cena za nią zawarta jest w abonamencie miesięcznym.
11. Przed świadczeniem Usługi PUQ może wymagać od Klienta weryfikacji, że Klient posiada lub kontroluje domenę wskazaną do świadczenia usługi. Jeśli Klient nie posiada i nie kontroluje wskazanej domeny, PUQ nie będzie zobowiązany do świadczenia Usługi Klientowi i może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia.

### **3. Prawa i zobowiązania Klienta**

1. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za zarządzanie Usługą, przechowywane dane i treści oraz konsekwencje swoich działań.
2. Z chwilą wykupienia Usług, PUQ przekazuje Klientowi wyłączność zarządzania Usługami, a sam nie asystuje w działaniach Klienta, przechowywane w Usłudze dane, nie decyduje o ich przeznaczeniu i nie weryfikuje ich zawartości.
3. Klient we własnym zakresie ponosi odpowiedzialność za konfigurację i zarządzanie wykupioną usługą (np: konfiguracja kont, zarządzanie udostępnieniami czy kalendarzami itp).
4. Klient ma możliwość wykupienia usług dodatkowych opisanych na stronie <https://crm.puq.pl/knowledgebase/1/Uslugi-dodatkowe.html> obejmujących m.in. bieżącą obsługę usługi podstawowej.
5. Podczas korzystania z Usługi Klient umieszcza w niej takie dane jak pliki binarne, treści, wiadomości, kontakty itd. Dane te należą do Klienta lub Użytkowników Końcowych, którzy je umieścili. PUQ nie potwierdza ani nie zaprzecza prawom własności czy prawom autorskim do nich, ani nie weryfikuje ich zawartości lub treści. Dane Klienta przechowywane w Usłudze mogą być zaszyfrowane i PUQ może nie mieć do nich dostępu, z wyjątkiem sytuacji, gdy dostęp ten będzie nadany przez Klienta.
6. Klient odpowiada za Dane Przechowywane w Usłudze, jak również za zabezpieczenie loginów i haseł Użytkowników Końcowych. Klient może korzystać z Usług w sposób dozwolony przez zasady określone w Regulaminie i obowiązujące prawo, w tym przepisy i regulacje dotyczące używania Usługi na rynkach międzynarodowych.

Usługi nie są przeznaczona dla osób poniżej 18 roku życia i nie mogą być przez nie używane.

7. Klient może przypisać Użytkownikom Końcowym rolę administratorów za pomocą konsoli administratora. PUQ nie ponosi odpowiedzialności za wewnętrzne zarządzanie czy administrowanie Usługami dla Klienta. Klient przyjmuje do wiadomości, że jeśli Klient nabywa Usługi przez resellerów i wyznacza osobę przez niego wskazaną jako administratora, oznacza to, że reseller może mieć kontrolę nad informacjami dotyczącymi konta, w tym danymi Klienta oraz dostępem do Usługi.
8. Klient zobowiązany jest zapobiegać nieupoważnionemu korzystaniu z Usług przez Użytkowników Końcowych i zakończyć jakiegokolwiek nieupoważnione korzystanie lub dostępowanie Usług. Klient niezwłocznie poinformuje PUQ o wszelkich próbach nieupoważnionego użycia lub dostępu do Usług.
9. Jeżeli Klient korzysta z usług lub aplikacji stron trzecich, np. usługi korzystającej z API PUQ, w ramach Usługi:
  1. PUQ nie ponosi odpowiedzialności za jakąkolwiek czynność lub pominięcie dokonane przez stronę trzecią, w tym wykorzystanie lub dostęp do danych Klienta przez stronę trzecią;
  2. PUQ nie obejmuje gwarancją ani pomocą techniczną jakichkolwiek usług świadczonych przez stronę trzecią.

#### **4. Cena za Usługę i płatność**

1. Cena za Usługę składa się z abonamentu miesięcznego, opłaty instalacyjnej oraz stawki za godzinę usług dodatkowych. Ich wysokości określone są w Umowie.
2. W ramach abonamentu miesięcznego Klient ma możliwość skorzystania co miesiąc z 1 godziny usług dodatkowych. Aktualny wykaz usług znajduje się na stronie <https://crm.puq.pl/knowledgebase/1/Uslugi-dodatkowe.html>
3. Klient może zwiększyć pakiet i/lub dodać inne płatne funkcje do swojego konta na podstawie aneksu do Umowy.
4. Faktury wystawiane będą:
  1. z tytułu abonamentu miesięcznego - pierwszego dnia okresu abonamentowego,
  2. z tytułu opłaty instalacyjnej – po uruchomieniu usługi,
  3. z tytułu wykorzystania usług dodatkowych – po zakończeniu miesiąca, w którym usługi były świadczone, o ile liczba godzin przekroczyła liczbę godzin, o których jest mowa w ust. 2.
5. Na 7 dni przed końcem wykupionego abonamentu klient dostanie z systemu PUQ fakturę proforma która powinien opłacić do daty końca obowiązującego abonamentu.
6. Klient zobowiązuje się dokonać płatności za Usługę na podstawie faktury proforma wystawionej zgodnie z danymi Klienta wskazanymi w Umowie w terminie 7 dni od daty jej wystawienia.
7. Za wniesioną, na podstawie dokumentu proforma opłatę, PUQ wystawia Klientowi Fakturę VAT. Faktura VAT zostaje wysłana do Klienta drogą elektroniczną w ciągu 7 dni od daty potwierdzenia uiszczenia Opłaty Abonamentowej na wskazany w pro formie rachunek bankowy PUQ lub natychmiast w przypadku uiszczenia opłaty online.
8. Wszystkie dokumenty, w tym nieopłacone faktury proforma i faktury VAT dostępne są w panelu Klienta pod adresem <https://crm.puq.pl>.
9. Faktury przesyłane będą elektronicznie na adres Klienta wskazany w Panelu Klienta.

10. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek konsekwencje wynikające z opóźnienia lub zwłoki w zaksięgowaniu Opłaty Abonamentowej na rachunku bankowym Zleceniobiorcy, spowodowanych przez osoby trzecie, w szczególności przedsiębiorców pocztowych, banki, pełnomocników, pośłańców i innych.

## **5. Warunki zawierania i rozwiązywania Umowy**

1. Umowa została zawarta na czas nieokreślony i może zostać wypowiedziana przez każdą ze Stron z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia liczonego od początku kolejnego miesiąca kalendarzowego.
2. PUQ lub Klient mogą rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeżeli:
  1. druga strona istotnie naruszy Umowę i nie usunie tego naruszenia w ciągu trzydziestu dni od otrzymania pisemnego zawiadomienia,
  2. druga Strona zakończy działalność lub zostanie wobec niej wszczęte postępowanie upadłościowe,
  3. w innych sytuacjach określonych w Regulaminie.
3. PUQ może postanowić o zakończeniu świadczenia Usług w reakcji na nieprzewidziane okoliczności pozostające poza kontrolą PUQ lub ze względu na konieczność spełnienia wymogu prawnego. W takim przypadku PUQ powiadomi Klienta z odpowiednim wyprzedzeniem, aby umożliwić pobranie danych przechowywanych w Usłudze.

## **6. Zasady dopuszczalnego użytkowania Usługi**

1. Użytkowaniem dopuszczalnym Usługi jest:
  1. instalowanie Usługi na kompatybilnych urządzeniach,
  2. przechowywania, edycja, usuwania plików i treści za pomocą Usługi,
  3. udostępniania plików i treści innym Klientom Usługi oraz osobom trzecim.
2. Zabronione jest:
  1. korzystanie z Usługi do działań, gdzie użycie lub awaria Usługi może prowadzić do uszkodzeń fizycznych, śmierci lub uszkodzenia ciała,
  2. badanie, skanowanie lub testowanie słabych stron jakiegokolwiek systemu lub sieci wchodzących w skład Usługi,
  3. wykonywanie działań inżynierii wstecznej,
  4. naruszanie lub w inny sposób obchodzenie jakichkolwiek środków bezpieczeństwa lub środków uwierzytelniania;
  5. uzyskiwanie dostępu, manipulowanie lub wykorzystywanie niepublicznych obszarów lub części Usługi, do której Klient nie został uprawniony;
  6. zakłócanie lub przeszkadzanie jakiegokolwiek użytkownikowi, hostowi lub sieci, na przykład poprzez wysyłanie wirusa, przeciążanie, przepełnianie, spamowanie pocztą jakiegokolwiek części Usługi;
  7. uzyskiwanie dostępu, wyszukiwanie lub tworzenia kont dostępowych Usługi za pomocą innych środków niż publicznie obsługiwane interfejsy (na przykład „scraping”) oraz tworzenie ich masowo;
  8. wysyłanie zmienionych, zwodniczych lub informacji fałszywie identyfikujących źródło, w tym „spoofing” lub „phishing”;
  9. promowanie lub reklamowanie produktów lub usług innych niż własne bez

- odpowiedniego upoważnienia;
10. sprzedawanie Usług bez odpowiedniego upoważnienia,
  11. publikowanie lub udostępnianie materiałów, które są nielegalną pornografią, są nieprzyzwoite lub zawierają skrajne przejawy przemocy;
  12. wspieranie bigoterii lub nienawiści wobec jakiejkolwiek osoby lub grupy osób na podstawie ich rasy, wyznania, pochodzenia etnicznego, płci, tożsamości płciowej, preferencji seksualnych, niepełnosprawności lub słabości;
  13. naruszanie prawa w jakikolwiek sposób, w tym poprzez przechowywanie, publikowanie lub udostępnianie materiałów, które są niezgodne z prawdą, zniesławiające, wprowadzające w błąd lub naruszające prywatność lub prawa innych osób.
3. Klient zgadza się nie używać Usługi w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem oraz nie umożliwiać i nie pomagać w osiągnięciu takiego celu osobom trzecim.
  4. Zasady dopuszczalnego użytkowania Usługi stosuje się odpowiednio do oprogramowania udostępnianego w ramach jej świadczenia.
  5. Klient jest odpowiedzialny za zapewnienie korzystania z Usługi przez Użytkowników Końcowych w granicach dopuszczalnego użytkowania.

## **7. Zawieszenie świadczenia Usługi**

1. Klient może w dowolnym momencie przestać korzystać z Usługi zgodnie z postanowieniami Umowy.
2. Jeżeli Użytkownik Końcowy:
  1. naruszy postanowienia niniejszej Umowy;
  2. korzysta z Usług, w sposób, który może skutkować odpowiedzialnością PUQ,
  3. PUQ może wystąpić do Klienta o zawieszenie lub zamknięcie konta Użytkownika Końcowego. Jeśli Klient nie zawiesi ani nie zamknie konta Użytkownika Końcowego, PUQ może zrobić to bezpośrednio poprzez zawieszenie świadczonej Usługi.
3. Nie ograniczając postanowień niniejszej Umowy, w razie zagrożenia bezpieczeństwa PUQ może automatycznie zawiesić dostęp do Usług. PUQ dołoży wszelkich starań, aby zawęzić zakres zawieszenia do niezbędnego w celu zapobieżenia lub usunięcia zagrożenia.
4. PUQ może zawiesić lub zakończyć świadczenie Usług, jeśli przekroczony został termin płatności, a Klient nie uregulował zobowiązań w terminie 7 od daty otrzymania faktury proforma.

## **8. Własność intelektualna**

1. Usługa jest chroniona prawami autorskimi, znakami towarowymi oraz innymi prawami. Umowa nie daje Klientowi żadnych praw lub tytułów do Usługi, cudzych treści zawartych w Usłudze, znaków towarowych PUQ, jego logo i innych chronionych elementów marki.
2. Z wyjątkiem sytuacji wyraźnie określonych w Regulaminie, Umowa nie przyznaje:
  1. PUQ jakichkolwiek praw własności intelektualnej do danych Klienta;
  2. Klientowi jakichkolwiek praw własności intelektualnej do Usługi lub znaków towarowych PUQ, jego logo i innych chronionych elementów marki.
3. PUQ może wykorzystywać, modyfikować i dołączać do produktów i usług, licencjonować i podlicencjonować dowolne opinie, komentarze lub sugestie

dotyczące Usługi, wysłane przez Klienta albo Użytkowników Końcowych lub opublikowane na forach PUQ, bez żadnych zobowiązań względem Klienta.

## 9. Odpowiedzialność

1. Usługa jest świadczona i udostępniana „w stanie, w jakim jest”. W maksymalnym zakresie dozwolonym przez prawo, o ile Umowa nie stanowi inaczej ani Klient, ani PUQ i jego podmioty stowarzyszone, dostawcy i dystrybutorzy nie udzielają żadnej gwarancji, wyrażonej, dorozumianej lub ustawowej, w tym gwarancji przydatności handlowej lub przydatności do określonego celu. Klient jest odpowiedzialny za korzystanie z usług lub oprogramowania zgodnie z warunkami określonymi w Regulaminie i za tworzenie kopii zapasowych danych przechowywanych w Usłudze.
2. PUQ odpowiada za wszelkie działania lub zaniechania swoich Podwykonawców lub Podmiotów Przetwarzających oraz za wszelkie zobowiązania wynikające z tego podwykonawstwa.
3. Za wyjątkiem zobowiązań finansowych PUQ ani Klient nie ponoszą odpowiedzialności za nienależyte wykonanie niniejszej Umowy spowodowane przez okoliczności, które były poza kontrolą Stron (np. klęski żywiołowe, działania wojenne lub terroryzm, zamieszki, sytuacja w miejscu pracy, działanie rządu i zakłócenia działania Internetu).
4. W pełnym zakresie dozwolonym przez prawo, z wyjątkiem zobowiązania do wypłaty odszkodowania przez PUQ lub Klienta, Klient ani PUQ i jego podmioty stowarzyszone, dostawcy i dystrybutorzy nie ponoszą odpowiedzialności za:
  1. uboczne, specjalne, przypadkowe, wynikowe, skutkujące odszkodowaniem retorsyjnym lub nawiązką szkody,
  2. utratę danych, dochodów lub zysków (zarówno bezpośrednich, jak i pośrednich), niezależnie czy strona została ostrzeżona czy nie o możliwości wystąpienia takich szkód i nawet jeśli rekompensata nie spełnia swojego podstawowego celu.
5. PUQ nie wyklucza ani nie ogranicza własnej odpowiedzialności w przypadkach, działania niezgodnego z prawem – obejmuje to odpowiedzialność za oszustwo lub świadome wprowadzenie w błąd przez PUQ lub jego podmioty stowarzyszone podczas świadczenia Usługi.
6. W krajach, w których poniższe rodzaje wyłączeń nie są dozwolone, odpowiedzialność PUQ ograniczona jest wyłącznie do strat i szkód, które są dającym się przewidzieć wynikiem postępowania PUQ bez zachowania uzasadnionej ostrożności i umiejętności lub naruszenia umowy przez PUQ.
7. W krajach, w których są dozwolone wykluczenia lub ograniczenia odpowiedzialności, PUQ, jego podmioty stowarzyszone, dostawcy lub dystrybutorzy nie ponoszą odpowiedzialności za:
  1. jakiegokolwiek straty pośrednie, celowe, przypadkowe, przykładowe lub wynikowe albo odszkodowania retorsyjne ani
  2. jakiegokolwiek utratę możliwości użytkowania, danych, zamówień lub zysków, niezależnie od podstawy prawnej.
8. Te wykluczenia lub ograniczenia obowiązują niezależnie od tego, czy PUQ lub jego podmioty stowarzyszone zostały powiadomione o możliwości zaistnienia takich strat.
9. Jeśli Klient korzysta z usług do celów handlowych, biznesowych lub odsprzedaży, PUQ, jego podmioty stowarzyszone, dostawcy ani dystrybutorzy nie odpowiadają za

jakąkolwiek utratę zysków, utratę zamówień, przerwy w działalności lub utratę szans handlowych. PUQ i jego podmioty stowarzyszone nie odpowiadają za zachowanie – w Internecie lub poza nim – jakiegokolwiek użytkownika usług.

10. W maksymalnym zakresie przewidzianym przez prawo łączna odpowiedzialność PUQ w ramach niniejszej umowy nie przekroczy kwoty wypłaconej PUQ przez Klienta w ciągu 12 miesięcy przed datą powstania zobowiązania.
11. PUQ będzie zabezpieczać, bronić i chronić Klienta przed wszelkimi zobowiązaniami, szkodami i kosztami (w tym kosztami ugody i uzasadnionym wynagrodzeniem prawników) wynikającymi z roszczeń osób trzecich w zakresie opartym na założeniu, że technologia użyta przez PUQ do świadczenia Usług na rzecz Klienta narusza jakiegokolwiek prawa autorskie, tajemnice handlowe, obowiązujące patenty lub znaki towarowe stron trzecich. W żadnym wypadku PUQ nie ma żadnych zobowiązań ani nie ponosi odpowiedzialności za roszczenia wynikające z:
  1. korzystania z wszelkich usług i oprogramowania w zmodyfikowanej formie lub w połączeniu z materiałami, niedostarczonymi przez PUQ,
  2. wszelkich treści, informacji lub danych dostarczonych przez Klienta, Użytkowników Końcowych lub inne osoby trzecie.
12. Klient będzie zabezpieczać, bronić i chronić PUQ przed wszelkimi zobowiązaniami, szkodami i kosztami (w tym kosztami ugody i uzasadnionym wynagrodzeniem prawników) wynikającymi z roszczeń stron trzecich przeciwko PUQ i jego podmiotów stowarzyszonych w zakresie:
  1. danych Klienta,
  2. domen Klienta,
  3. korzystania z Usługi przez Klienta lub Użytkowników Końcowych z naruszeniem niniejszej Umowy.
13. Niezależnie od innych postanowień zawartych w Regulaminie, PUQ może udostępniać funkcjonalność w fazie testowej, zwane dalej Usługami Beta. W odniesieniu do nich:
  1. Klient może zdecydować o korzystaniu z Usług Beta według własnego uznania.
  2. Usługi Beta mogą nie być obsługiwane i mogą ulec zmianie w dowolnym czasie i bez powiadomienia Klienta.
  3. Usługi Beta mogą nie być tak niezawodne ani dostępne jak Usługa.
  4. Usługi Beta nie są objęte takimi samymi środkami bezpieczeństwa i kontroli jak Usługa.
  5. PUQ nie ponosi żadnej odpowiedzialności wynikającej lub pozostającej w związku z Usługami Beta — Klient korzysta z nich na własne ryzyko.

## **10. Zgłaszanie problemów z usługą**

1. Klient ma prawo i możliwość zgłosić problemy przez system zgłoszeniowy w panelu klienta pod adresem: <https://crm.puq.pl>
2. Zgłoszenie może dotyczyć jedynie wykupionej usługi.
3. Jeżeli Regulamin świadczonej na rzecz Klienta Usługi nie stanowi inaczej, PUQ gwarantuje dostępność Usługi na poziomie 99,59% w skali roku. W przypadku wystąpienia przerw w dostępności Usługi w trakcie trwania opłaconego okresu abonamentowego, przekraczającej dopuszczalny czas niedostępności, PUQ przedłuży okres abonamentowy Klientowi o 2 dni za każde 24 godziny łącznego czasu niedostępności.



4. Do czasu braku dostępności Usługi, stanowiącego podstawę stwierdzenia przekroczenia parametru SLA nie wlicza się:
  1. czasu trwania Awarii spowodowanego działaniem Siły wyższej;
  2. braku dostępności spowodowanego Przerwą techniczną, o ile nie przekracza jednorazowo 8 godzin i nie występuje więcej niż pięciokrotnie w ciągu każdych kolejnych 12 miesięcy korzystania z Usługi;
  3. braku dostępności Usługi spowodowanego podjęciem przez PUQ innych środków w przypadkach wskazanych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności z przyczyn obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.
5. W przypadku stwierdzenia wystąpienia problemu z dostępem do Usług, potwierdzonym odpowiednią informacją na stronie statusu usług <https://crm.puq.pl/serverstatus.php>, Klient dokonuje niezwłocznie Zgłoszenia w panelu <https://crm.puq.pl>, jednak nie później niż do momentu kiedy status usługi wróci do normalności. W przypadku braku zgłoszenia awarii w powyższym terminie, Klient traci wszelkie roszczenia w stosunku do PUQ z tego tytułu, w tym roszczenia o usunięcie awarii, o obniżenie płatności za okres w którym awaria wystąpiła oraz wszelkie roszczenia odszkodowawcze.
6. Każde zgłoszenie zostanie przesłane przez Klienta poprzez panel <https://crm.puq.pl>. Zgłoszenia telefoniczne i mailowe nie będą rozpatrywane, za wyjątkiem sytuacji gdy panel <https://crm.puq.pl> nie działa i uniemożliwione jest założenie nowego zgłoszenia, Klient może dokonać zgłoszenia telefonicznego pod numerem: 22 525 3333.
7. Klient zobowiązany jest do zawarcia w Zgłoszeniu serwisowym następujących informacji:
  1. zaznaczenie jakiej usługi dotyczy zgłoszenie (pole „usługa powiązana”)
  2. szczegółowy opis problemu lub awarii;
  3. dane identyfikujące konto Użytkownika oraz usługę, dla którego dotyczy zgłoszenie.
8. PUQ zobowiązuje się do przystąpienia do rozwiązania zgłoszeń zakładanych przez Klienta najszybciej jak jest to możliwe. W przypadku wystąpienia awarii po stronie PUQ (uwidocznione na stronie statusu usług pod adresem <https://crm.puq.pl/serverstatus.php>), uniemożliwiającej korzystanie z usługi, PUQ przystąpi do jej usunięcia niezwłocznie. PUQ dokonuje naprawy/usunięcia awarii:
  1. nieodpłatnie – w przypadku, gdy Awaria powstała w wyniku przyczyn leżących wyłącznie po stronie PUQ, Sieci PUQ lub Urzędzeń, jeżeli nie są one wynikiem naruszenia przez Klienta postanowień regulaminu;
  2. odpłatnie – w pozostałych przypadkach.

## 11. Doręczenia

1. Zawiadomienia i pozostała korespondencja związana z wykonaniem Umowy, wysłane będą pocztą elektroniczną na adresy PUQ i Klienta wskazane w Umowie. Są one uznawane za doręczone z chwilą otrzymania potwierdzenia odbioru.
2. Zawiadomienia i pozostała korespondencja mogą być wysłane również na adres siedziby lub adres korespondencyjny Strony wskazany w Umowie.

## 12. Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych

1. PUQ będzie przetwarzać dane Klienta, aby świadczyć Usługi i wypełnić zobowiązania wynikające z niniejszej Umowy.
2. Od dnia 25 maja 2018 r. obowiązuje 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) „RODO”, które wprowadzają spójne zasady ochrony danych osobowych w całej Unii Europejskiej. W związku z powyższym PUQ informujemy, że:
  1. Administratorem danych osobowych Klienta jest PUQ
  2. Z administratorem danych osobowych można skontaktować się:
    1. telefonicznie pod numerem telefonu +48 22 525 3333.
    2. mailowo na adres: [biuro@PUQ.pl](mailto:biuro@PUQ.pl)
    3. pisemnie przesyłając korespondencję na adres PUQ, ul. Jaracza 2/503, 00-378 Warszawa.
  3. Z administratorem danych osobowych można kontaktować się we wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Klienta oraz z korzystaniem przez Klienta z praw związanych z przetwarzaniem danych.
4. Dane osobowe przetwarzane są w celach:
  1. zawarcia / wykonania Umowy. Podstawą prawną przetwarzania danych jest wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
  2. marketingowych – podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes PUQ – marketing własnych produktów i usług (art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
  3. ustalenia/ dochodzenia / obrony przed roszczeniami lub rozpatrzenia reklamacji, dochodzenia i obrony w razie zaistnienia wzajemnych roszczeń – podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes PUQ – (art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
  4. spełnienia ciężących na PUQ obowiązków prawnych wynikających z prawa Unii lub prawa polskiego – podstawą przetwarzania jest wykonania wymogów prawnych (art. 6 ust. 1 lit. C RODO)
  5. wysyłki informacji handlowych drogą elektroniczną – wyłącznie w przypadku wyrażenia zgody przez Użytkownika. Podstawą prawną przetwarzania danych jest zgoda (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
5. Kategorie odbiorców danych osobowych – Odbiorcami danych osobowych Klienta mogą być podmioty z następujących kategorii:
  1. podmioty upoważnione na podstawie obowiązujących przepisów prawa (np. sądy lub organy państwowe),
  2. firmy świadczące usługi z zakresu doręczenia korespondencji lub przesyłek, archiwizacji danych, obsługi informatycznej, księgowo-finansowej,
  3. firmy / osoby współpracujące przy realizacji ustaleń zawartych umów,
6. Okres przechowywania danych – Dane osobowe przetwarzane będą przez okres niezbędny dla wykonania umowy, a po tym okresie dla celów i przez czas oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa lub dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń, lub do czasu cofnięcia udzielonej zgody.
7. Prawa osoby, której dane dotyczą:
  1. prawo dostępu do treści swoich danych osobowych,

2. prawo do sprostowania, uzupełnienia danych, jeżeli dane przetwarzane przez Administratora są nieprawidłowe lub niekompletne,
3. prawo żądania od Administratora usunięcia danych,
4. prawo żądania od Administratora ograniczenia przetwarzania danych,
5. prawo do przenoszenia danych, czyli prawo do otrzymania dostarczonych Administratorowi danych osobowych oraz przesłania ich innemu administratorowi,
6. prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie przetwarzania w celu marketingu bezpośredniego,
7. prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie,
8. prawo wniesienia skargi do polskiego organu nadzorczego lub organu nadzorczego innego państwa członkowskiego Unii Europejskiej, właściwego ze względu na miejsce zwykłego pobytu lub pracy osoby, której dane dotyczą lub ze względu na miejsce domniemanego naruszenia RODO.
8. Podanie niektórych danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia i wykonania umowy.
9. PUQ będzie przetwarzał Dane Klienta zgodnie z wdrożoną Polityką Bezpieczeństwa.

### **13. Rozstrzyganie sporów**

1. Przed złożeniem pozwu, Klient i PUQ, zobowiązują się do podjęcia próby polubownego rozwiązania sporu, zainicjowanej przez wezwanie przesłane na adres drugiej strony wskazany w Umowie.
2. Jeśli spór nie zostanie rozwiązany w ciągu trzydziestu dni od daty wezwania, Klient lub PUQ mogą wszcząć postępowanie przed sądem właściwym miejscowo dla PUQ.
3. Klient może rozwiązywać spory z PUQ tylko indywidualnie i nie może wnieść skargi w postaci pozwu łącznego, skonsolidowanego lub zbiorowego. Arbitraż zbiorowy, pozwy zbiorowe, działania prawne reprezentujące interes zbiorowy i konsolidacja z innymi arbitrażami nie są dozwolone.

### **14. Postępowanie reklamacyjne.**

1. W związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi PUQ, Klient może złożyć reklamację.
2. Reklamacja powinna zawierać;
  1. wskazanie Klienta w sposób umożliwiający jego identyfikację,
  2. wskazanie nazwy Usługi PUQ, której reklamacja dotyczy,
  3. przedmiot reklamacji,
  4. okoliczności uzasadniające reklamację,
  5. wskazanie żądania,
  6. jeśli Klient chce, aby korespondencja z PUQ w sprawie reklamacji była wysyłana do niego na inny adres e-mail niż wskazany w Panelu Klienta - wyraźne żądanie by rozstrzygnięcie reklamacji wraz z uzasadnieniem lub inne informacje związane z reklamacją były przesyłane na ten inny adres email oraz wskazanie tego adresu.
3. Reklamacja powinna zostać wysłana na piśmie w formie papierowej - na adres PUQ wskazany w Regulaminie lub w formie elektronicznej - na adres poczty elektronicznej wskazany przez PUQ jako adres do kontaktu.
4. W przypadku, gdy reklamacja nie zawiera elementów określonych w punkcie 2

powyżej, Klient zostanie wezwany do uzupełnienia braków reklamacji.

5. Z zastrzeżeniem zdania drugiego, reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania przez PUQ.pl. Reklamacja złożona przez Klienta będącego Konsumentem, dotycząca Usługi PUQ, polegającej na wykonaniu dzieła w rozumieniu Kodeksu cywilnego lub sprzedaży rzeczy w rozumieniu Kodeksu cywilnego zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania przez PUQ. Okresu uzupełnienia reklamacji przez Klienta nie wlicza się do terminu jej rozpatrzenia.
6. Rozstrzygnięcie reklamacji wraz z uzasadnieniem lub inne informacje związane z reklamacją będą przesyłane Klientowi na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta w Panelu Klienta jako adres email do kontaktu, chyba, że Klient w reklamacji wyraźnie zażąda przesyłania korespondencji w sprawie reklamacji na inny adres i wskaże ten adres. W razie wątpliwości co do adresu email do kontaktu PUQ przesyła rozstrzygnięcie reklamacji wraz z uzasadnieniem lub inne informacje związane z reklamacją na adres email wskazany przez Klienta w Panelu Klienta oraz na adres email wskazany w reklamacji (np. reklamacja nie zawiera wprost żądania przesłania jej rozstrzygnięcia na inny adres email niż podany w Panelu Klienta jednakże została przesłana na papierze firmowym wskazującym na inny adres email niż podany w Panelu Klienta lub została przesłana w formie wiadomości elektronicznej z innego adresu email niż podany w Panelu Klienta itp.).

## 15. **Postanowienia końcowe**

1. Między PUQ a Klientem nie występuje stosunek partnerstwa czy przedstawicielstwa; obie strony są niezależnymi podmiotami.
2. PUQ zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu w szczególnie uzasadnionych przypadkach, w tym, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa. Klienci zostaną poinformowani o zmianach w Regulaminie poprzez umieszczenie informacji o zmianach na stronie <https://puq.pl>. Wszelkie zmiany Regulaminu stają się skuteczne w terminie 14 dni od ich opublikowania w sposób opisany w zdaniu poprzednim. Zmiana Regulaminu nie ma wpływu na prawa nabyte związane z już zawartymi Umowami. Klient, który nie akceptuje zmian Regulaminu ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w terminie 21 dni od dnia opublikowania zmian Regulaminu.
3. PUQ może według własnego uznania cedować niniejszą Umowę oraz wszelkie wynikające z niej prawa na osoby trzecie. PUQ może zlecić wykonywanie Umowy osobom trzecim. PUQ informuje Klienta o każdej zmianie organizacyjnej lub prawnej w świadczeniu Usługi za pomocą wiadomości email wysłanej na adres kontaktowy wskazany w Umowie.
4. Umowa stanowi całość porozumienia między Klientem a PUQ w odniesieniu do jej przedmiotu i zastępuje wszelkie uprzednie lub równoczesne porozumienia mające zastosowanie do tego przedmiotu oraz ma przed nimi pierwszeństwo. Regulamin nie tworzy żadnych praw stanowiących korzyść osób trzecich.
5. Strona trzecia nie może stać się beneficjentem Umowy. Nie ograniczając postanowień niniejszego paragrafu, Użytkownicy Końcowi nie są stroną trzecią w odniesieniu do praw Klienta w rozumieniu niniejszej Umowy.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się odpowiednio przepisy prawa polskiego. W przypadku korzystania z Usługi w kraju, w którym

umowy muszą podlegać lokalnemu prawu obowiązującemu w kraju konsumenta, stosuje się przepisy tego prawa.

7. Jeżeli którekolwiek z postanowień Umowy byłoby nieważne, strony Umowy zastąpią nieważne postanowienie innym, niepodważalnym prawnie postanowieniem, które możliwie najwierniej oddaje zamierzony cel nieważnego postanowienia w zakresie dopuszczalnym przez przepisy prawa, a pozostałe warunki umowy pozostaną w mocy.

---

Revision #1

Created 27 January 2022 15:04:32 by Dmytro Kravchenko

Updated 27 January 2022 15:05:00 by Dmytro Kravchenko