

Regulamin świadczenia usług SalesCRM od Imker Sp. z o.o

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Postanowienia zawarte w niniejszym Regulaminie określają rodzaj i zakres usług świadczonych przez Usługodawcę w ramach zawartej z Klientem Umowy o świadczenie usług, a także szczegółowe procedury świadczenia usług drogą elektroniczną, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną, tryb postępowania reklamacyjnego oraz prawa i obowiązki Stron oraz zakres ich odpowiedzialności.
2. Zapoznanie się z Regulaminem, Cennikiem oraz Polityką Prywatności jako integralnymi częściami łączącej Strony Umowy o świadczenie usług jest niezbędne. Warunkiem zawarcia Umowy jest akceptacja niniejszego Regulaminu, Cennika oraz Polityki Prywatności przez Klienta poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w formularzu. Brak akceptacji Regulaminu i Cennika oraz potwierdzenia akceptacji Polityki prywatności uniemożliwia zawarcie Umowy.
3. Dane kontaktowe Usługodawcy, umożliwiające Klientowi kontakt z Usługodawcą:
 - a) adres pocztowy: Imker Sp. z o.o., woj. lubelskie, pow. zamojski, ul. Szczepieszka 55A, 22-400 Zamość; usługodawca wyznacza adres poczty elektronicznej: kontakt@imker.pl jako pojedynczy punkt kontaktowy przeznaczony do bezpośredniej komunikacji z organami państw członkowskich, Komisją, Radą Usług Cyfrowych. Komunikacja może być prowadzona w języku polskim lub angielskim;
 - b) numer telefonu: +48 538 208 799;
 - c) adres poczty elektronicznej: kontakt@imker.pl.
4. Klient zobowiązany jest w szczególności do:
 - a) niedostarczania i nieprzekazywania treści o charakterze bezprawnym, np. treści propagujących przemoc, zniesławiających lub naruszających dobra osobiste i inne prawa osób trzecich,
 - b) korzystania z oprogramowania komputerowego sklepu internetowego w sposób niezakłócający jego funkcjonowania,
 - c) korzystania z oprogramowania komputerowego sklepu internetowego w sposób nieuciążliwy dla innych użytkowników,
 - d) korzystania z oprogramowania komputerowego sklepu internetowego w sposób zgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, postanowieniami Regulaminu, a także z ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet.

§ 2 Definicje regulaminowe

1. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług SalesCRM od Imker Sp. z o.o.
2. **Umowa** – Umowa o świadczenie usług wraz z załącznikami i późniejszymi aneksami stanowiącymi jej integralną część, zawarta na odległość w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie, której przedmiotem jest świadczenie przez Usługodawcę na rzecz Klienta określonej usług SalesCRM.
3. **Usługodawca** – IMKER Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Zamościu, ul. Szczepieszka 55A, 22-400 Zamość, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000967893, NIP: 9223072567, REGON: 521893569. Na potrzeby niniejszego Regulaminu Usługodawca pełni zarazem rolę hostingodawcy w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (Dz.Urz. UE z 2022 r. L. 217, s. 1), dalej zwanego jako: „DSA”.
4. **Strony** – Usługodawca oraz Klient, którzy zawarli Umowę.
5. **Klient:**
 - a) osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która ma zawartą Umowę albo jest na etapie zawierania tej Umowy;

- b) będąca przedsiębiorcą osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, posiadająca zdolność prawną; będąca przedsiębiorcą, która ma zawartą Umowę albo jest na etapie zawierania tej Umowy.
- c) Przedsiębiorca na prawach konsumenta – Klient będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, który ma zawartą Umowę albo jest na etapie zawierania tej Umowy; gdy z treści tej Umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego.
- 6. **Klient sklepu** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która dokonuje u Klienta zakupów za pomocą sklepu internetowego przy użyciu usług SalesCRM, bądź korzystająca z funkcjonalności sklepu internetowego.
- 7. **Usługa** – usługi SalesCRM świadczone dla Klienta przez Usługodawcę, polegające na udostępnieniu oprogramowania komputerowego do prowadzenia sklepu internetowego oraz udzielaniu w tym okresie pomocy technicznej dotyczącej korzystania z tego oprogramowania.
- 8. **Cennik** – wykaz określający opłaty i ceny usług świadczonych przez Usługodawcę, stanowiący załącznik do Umowy,
- 9. **Serwis** - serwis internetowy dostępny pod adresem <https://salescrm.pl/> i na odpowiednich jego podstronach, zarządzany przez Usługodawcę, za pośrednictwem którego Klient ma możliwość dostępu do Konta na zasadach określonych w Regulaminie.
- 10. **Użytkownik** - Klient lub inne podmioty mające dostęp w ramach korzystania z Serwisu.
- 11. **Treści Użytkownika** – wszelkie dane lub informacje wytwarzane lub dostarczane przez Klienta lub inne podmioty mające dostęp w ramach korzystania z Serwisu, w szczególności: opinie o Usługach, Serwisie lub Usługodawcy, bądź komentarze pod treściami dostępnymi w Serwisie.
- 12. **Zgłaszający** - podmiot dokonujący zgłoszenia naruszenia w oparciu o tryb przewidziany rozporządzeniem DSA.
- 13. **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego I Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia Dyrektywy 95/46/WE (Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych) z dnia 27 kwietnia 2016 r.

§ 3 Warunki zawarcia Umowy

- 1. W celu zawarcia Umowy za pośrednictwem narzędzi znajdujących się w Serwisie Usługodawcy, konieczne jest:
 - a) zapoznanie się z Regulaminem, Cennikiem oraz Polityką Prywatności,
 - b) podanie w Panelu administracyjnym Usługodawcy dostępnym na stronie <https://admin.salescrm.pl/registrations/new> prawdziwych danych uwierzytelniających, tj.: nazwy sklepu Klienta, adres mailowego oraz wybranego przez Klienta hasła, umożliwiające zarządzaniem Kontem Klienta,
 - c) akceptacja Regulaminu, Cennika oraz Polityki Prywatności poprzez zaznaczenie okienka „Oświadczam, iż zapoznałem się z Regulaminem, Cennikiem i Polityką prywatności Usługodawcy oraz akceptuję ich postanowienia”. Akceptacja jest niezbędna do zawarcia Umowy;
 - d) złożenie oświadczenia o zawarciu Umowy i korzystaniu z Usługi tylko na potrzeby i w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą poprzez zaznaczenie odpowiedniego okienka:
 - „Oświadczam, iż zawieram Umowę jako osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, a Umowa ta posiada dla mnie charakter zawodowy albo działam w imieniu i na rzecz osoby prawnej będącej przedsiębiorcą lub innego podmiotu będącego przedsiębiorcą. Umowa zawierana jest tylko na potrzeby i w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą.
 - e) wybór określonego Abonamentu Usługi (abonamentu na czas określony - okres 30 dni bądź 365 dni, umożliwiającego dostęp do Usługi przez określony czas. Okres abonamentu biegnie od momentu uzyskania pozytywnej autoryzacji płatności, a w przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności przelewem lub kartą płatniczą - od uznania rachunku bankowego Usługodawcy, za wybrany przez Klienta Abonament), poprzez użycie przycisku „Dodaj do koszyka” pokazanego wraz z ceną, opisem i okresem dostępu do Abonamentu; a następnie w celu finalizacji Zamówienia użycie przycisku „Przejdź do płatności”;
 - f) wybór rodzaju płatności (metody dokonania zapłaty za Abonament wymienionych podczas składania zamówienia);

- g) złożenie Zamówienia poprzez przyciśnięcie przycisku „Zamawiam i płacę”, co pociąga za sobą obowiązek zapłaty.
2. Złożenie przez Klienta Zamówienia poprzez przyciśnięcie przycisku „Zamawiam i płacę” stanowi oświadczenie woli Klienta zawarcia z Usługodawcą Umowy. Zawarcie umowy z Klientem następuje z chwilą otrzymania przez Usługodawcę Zamówienia.
3. Czas realizacji Zamówienia jest liczony od momentu uzyskania pozytywnej autoryzacji płatności, a w przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności przelewem lub kartą płatniczą - od uznania rachunku bankowego Usługodawcy.
4. Administrator zastrzega sobie prawo do nierealizowania Zamówienia w przypadku:
 - a) Podania przez Klienta nieprawdziwych danych koniecznych do realizacji Zamówienia
 - b) Braku płatności za Zamówienie w terminie 7 dni od zawarcia Umowy.
5. Aktywacja usługi następuje po uzyskaniu pozytywnej autoryzacji płatności lub po uznaniu rachunku bankowego Usługodawcy.

§4 Świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Podstawową usługą świadczoną drogą elektroniczną przez Usługodawcę jest umożliwienie zawarcia Klientowi Umowy z Usługodawcą drogą elektroniczną, utrzymywanie Konta, oraz umożliwienie przy użyciu Konta dostępu do funkcjonalności Usługi. Usługi, o których mowa w zdaniu pierwszym są nieodpłatne w ramach ceny zapłaconej za Abonament.
2. W procesie Rejestracji Konta Klient podaje wymagane dane, a po wypełnieniu formularza rejestracyjnego, na podany w formularzu rejestracyjnym adres mailowy zostanie wysłana wiadomość wskazująca sposób potwierdzenia Rejestracji oraz inne wymagane prawem informacje.
3. Klient może dokonać potwierdzenia Rejestracji z wykorzystaniem dostępnych mechanizmów potwierdzenia Rejestracji. Z chwilą potwierdzenia Rejestracji dochodzi do zawarcia umowy świadczenia Usług pomiędzy Klientem a Usługodawcą, której przedmiotem są usługi świadczone przez Administratora w ramach Serwisu. Umowa zawarta jest na czas określony, z zastrzeżeniem możliwości jej wypowiedzenia przez Klienta w wypadku zmiany Cennika na zasadach określonych w § 7 Regulaminu.
4. Podczas Rejestracji, jak i późniejszego korzystania z Konta, Klient jest zobowiązany do podania prawidłowych danych osobowych. W każdej chwili Klient ma możliwość wglądu, poprawiania, aktualizacji danych oraz usuwania Konta w Serwisie.
5. Klient ma obowiązek zachowania w tajemnicy i chronienia przed niepowołanym dostępem osób trzecich loginu i hasła przypisanego do Konta. Klient może w każdym czasie wypowiedzieć umowę o świadczenie usług zawartą z Administratorem, dotyczącą wskazanego przez niego Konta, poprzez wysłanie na adres mailowy Usługodawcy, wiadomości mailowej zawierającej oświadczenie o wypowiedzeniu umowy o świadczenie usług. Rozwiązanie przez Klienta umowy o świadczenie usług z Usługodawcą, dotyczącej wskazanego przez niego Konta, odnosi skutek po upływie 30 dni od daty wypowiedzenia umowy o świadczenie usług. Po upływie wskazanego terminu logowanie się do Konta oraz korzystanie z usług dostępnych w ramach Konta, w szczególności dostęp do funkcjonalności Usługi nie będzie możliwe.
6. Klient może w każdym czasie wypowiedzieć umowę o świadczenie usług zawartą z Administratorem, dotyczącą wskazanego przez niego Konta, poprzez wysłanie na adres mailowy Usługodawcy, wiadomości mailowej zawierającej oświadczenie o wypowiedzeniu umowy o świadczenie usług. Rozwiązanie przez Klienta umowy o świadczenie usług z Usługodawcą, dotyczącej wskazanego przez niego Konta, odnosi skutek po upływie 30 dni od daty wypowiedzenia umowy o świadczenie usług. Po upływie wskazanego terminu, logowanie się do Konta oraz korzystanie z usług dostępnych w ramach Konta, w szczególności dostęp do funkcjonalności Usługi nie będzie możliwe.
7. W przypadku wielokrotnego naruszania Regulaminu przez Klienta, umowa o świadczenie usług może zostać rozwiązana przez Usługodawcę za wypowiedzeniem, z zachowaniem trzydziestodniowego terminu wypowiedzenia.
8. Usługodawca nie pobiera żadnych opłat za komunikację z nim z wykorzystaniem środków porozumiewania na odległość, a Klient poniesie jej koszty w wysokości wynikającej z umowy jaką zawarł z osobą trzecią świadczącą na jego rzecz określoną usługę umożliwiającą porozumiewanie na odległość.
9. Usługodawca zapewnia Klientowi korzystającemu z Systemu poprawność działania Serwisu w następujących przeglądarkach: IE wersja 11 lub nowsza, FireFox wersja 110 lub nowsza, Opera wersja 95 lub nowsza, Chrome wersja 110 lub nowsza, Safari z zainstalowanymi najnowszymi wersjami JAVA i FLASH, na

ekranach o rozdzielczości poziomej powyżej 1024 px. Używanie oprogramowania firm trzecich mających wpływ na funkcjonowanie i funkcjonalność przeglądarek: Internet Explorer, FireFox, Opera, Chrome, Safari może mieć wpływ na poprawne wyświetlanie Serwisu, dlatego w celu uzyskania pełnej funkcjonalności, należy je wszystkie wyłączyć.

§ 5 Warunki świadczenia Usługi SalesCRM

1. Usługodawca oświadcza, że posiada prawa autorskie do oprogramowania komputerowego oraz prawa do jego udostępniania i świadczenia usługi wskazanej w Zamówieniu. Usługodawca zapewnia, że korzystanie przez Klienta z oprogramowania komputerowego nie będzie naruszało praw osób trzecich w zakresie praw autorskich, praw własności przemysłowej lub innych praw osób trzecich.
2. Informacje o Abonamentach, w tym opis, ceny i okres dostępu do wybranego Abonamentu, podane są w ramach danego Abonamentu, w trakcie procesu zakupowego na stronie Serwisu.
3. Wszystkie ceny podawane przez Administratora wyrażone są w polskiej walucie i są cenami netto. W celu uzyskania ceny brutto należy do nich doliczyć na terenie Polski VAT.
4. W celu korzystania z Usługi SalesCRM konieczne jest spełnienie następujących warunków technicznych przez komputer lub inne urządzenie Klienta:
 - a) dostęp do Internetu,
 - b) standardowy system operacyjny,
 - c) standardowa przeglądarka internetowa,
 - d) posiadanie aktywnego adresu poczty elektronicznej, włączenie w przeglądarce internetowej Cookies.
5. Usługodawca gwarantuje dostępność usługi SalesCRM w trakcie trwania okresu abonamentowego na poziomie przynajmniej 99,8 % w skali roku (dopuszczalna niedostępność w skali całego roku to maksymalnie 1 dzień, 19 godzin, 28 minut i 8 sekund, a w skali jednego miesiąca - maksymalnie 3 godziny, 37 minut i 21 sekund). W przypadku wystąpienia przerw w świadczeniu usługi SalesCRM w trakcie trwania opłaconego okresu abonamentowego, których łączny czas trwania przekroczy maksymalny dopuszczalny czas niedostępności usługi, Usługodawca zobowiązuje się do przedłużenia, na wniosek Klienta, okresu abonamentowego usługi o 2 dni za każde rozpoczęte 24 godziny łącznego czasu trwania przerw.
6. Usługodawca będzie świadczyć usługi zgodnie z postanowieniami Umowy i Regulaminu oraz zgodnie z Zamówieniem Klienta. Usługodawca może odmówić wykonania Zamówienia niezgodnego z prawem. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne negatywne skutki i szkody wynikłe z należytego wykonania Zamówień Klienta.
7. Klient zobowiązany jest udzielać Usługodawcy z odpowiednim wyprzedzeniem wszelkich niezbędnych informacji oraz przekazywać Usługodawcy z odpowiednim wyprzedzeniem wszelkie niezbędne dokumenty wymagane dla prawidłowego wykonania usług stanowiących przedmiot Umowy oraz Zamówienia. Usługodawcy może posługiwać się podwykonawcami przy wykonywaniu usług stanowiących przedmiot Umowy. Usługodawca odpowiada wobec Klienta za działania i zaniechania swoich podwykonawców, tak jak za działania i zaniechania własne.

§ 6 Wynagrodzenie

1. Z tytułu świadczenia usług stanowiących przedmiot Umowy i Regulaminu, Usługodawcy przysługuje wynagrodzenie ustalane na podstawie stawek cenowych i zasad określonych w Cenniku.
2. Wynagrodzenie z tytułu świadczonych usług rozliczane będzie w miesięcznym okresie rozliczeniowym.
3. Poszczególne faktury będą obejmować wszystkie usługi wykonane w danym okresie rozliczeniowym. Do każdej faktury załączona będzie specyfikacja usług.
4. Klient upoważnia Usługodawcę do wystawienia faktury VAT bez podpisu, których oryginały zostaną dostarczone w formie elektronicznej.
5. W terminie 7 dni od dnia otrzymania faktury wystawionej przez Usługodawcę Klient jest zobowiązany do zweryfikowania prawidłowości faktury VAT i jest uprawniony do zgłoszenia uzasadnionych zastrzeżeń w przypadku, gdy faktura VAT nie spełnia wymagań ustawowych lub określonych w Regulaminie i Cenniku, w szczególności gdy kwota podana na fakturze VAT jest niezgodna z Cennikiem lub na fakturze VAT określono termin płatności inny niż w Regulaminie. W takim przypadku Strony, działając w dobrej wierze, podejmą niezwłocznie działania w celu wyjaśnienia zgłoszonych zastrzeżeń w terminie 7 dni. Do czasu wyjaśnienia zgłoszonych zastrzeżeń lub upływu terminu przeznaczonego na ich wyjaśnienie (w zależności, od tego co nastąpi wcześniej) termin płatności faktury VAT – w zakresie objętym zastrzeżeniami – ulega zawieszeniu. W każdym przypadku Klient pozostaje zobowiązany do zapłaty należności określonej w fakturze VAT w

zakresie, w jakim nie jest ona objęta zastrzeżeniami. Jeżeli wyjaśnienie zastrzeżeń w terminie określonym powyżej nie będzie możliwe, każda ze Stron będzie uprawniona do dochodzenia swoich roszczeń na drodze sądowej. W przypadku niezgłoszenia przez Klienta zastrzeżeń w terminie określonym w zdaniu pierwszym uznaje się, że faktura VAT została przez Klienta zaakceptowana.

6. Termin płatności wynagrodzenia dla faktur z terminem wynosi 7 dni licząc od daty wystawienia faktury. Za dzień wpłaty uznaje się dzień zaksięgowania przelewu na Koncie Usługodawcy.
7. W przypadku opóźnienia lub zwłoki Klienta w zapłacie całości albo części wynagrodzenia lub innej należności przysługującej Usługodawcy, trwającego dłużej niż 7 dni, Usługodawca uprawniony jest – niezależnie od naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych i innych uprawnień wynikających z obowiązujących przepisów – do odmowy realizowania dalszych działań i przyjęcia wszelkich nowych Zamówień składanych przez Klienta, aż do czasu uregulowania przez Klienta całego zaległego wynagrodzenia lub innej zaległej należności.

§ 7 Zmiana wynagrodzenia

1. Wynagrodzenie określone w Cenniku obowiązuje od dnia zawarcia Umowy. Nowa wersja Cennika wprowadzana jest na czas nieokreślony lub do czasu opublikowania nowej wersji Cennika.
2. Usługodawca w trakcie trwania Umowy ma prawo do wprowadzania zmian w Cenniku.
3. Usługodawca informuje Klienta o zmianie w Cenniku, z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem, poprzez udostępnianie Klientowi projektu zmiany Cennika w formie elektronicznej. Usługodawca przysyła Klientowi nową wersję Cennika na adres mailowy wskazany przez Klienta przy Rejestracji Konta.
4. Klientowi przysługuje prawo do odmowy akceptacji nowego Cennika.
5. Odmowa akceptacji Cennika przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian równoznaczna jest ze złożeniem wypowiedzenia na zasadach ogólnych liczonego od dnia otrzymania przez Usługodawcę w formie mailowej odmowy akceptacji nowego Cennika. Jeśli Klient nie wypowie Umowy przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian Cennika, to oznacza to, że akceptuje zmiany Cennika i od tej pory jest związany nowym Cennikiem.
6. Odmowa akceptacji nowego Cennika wymaga złożenia przez Klienta oświadczenia w drodze mailowej o odmowie akceptacji nowego Cennika dokonanego przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian Cennika.
7. Niezależnie od postanowień wskazanych powyżej, Cennik może być zmieniony w dowolnym momencie za porozumieniem Stron.

§ 8 Ochrona danych osobowych i polityka prywatności

1. Administratorem danych osobowych Usługodawcy jest Usługodawca, Imker Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Zamościu, ul. Szczepieska 55A, 22-400 Zamość, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000967893, NIP: 9223072567, REGON: 521893569, salescrm@imker.pl.
2. Przetwarzanie danych osobowych podanych przez Usługodawcę odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO w celach służących świadczeniu przez Usługodawcę usług z zakresu e-commerce.
3. Dane osobowe mogą być udostępnione innym uprawnionym podmiotom, na podstawie przepisów prawa, a także podmiotom, z którymi Usługodawca zawarł umowę powierzenia przetwarzania danych w związku z realizacją usług i wykonaniem Umowy na rzecz Klienta, podmiotom takim jak podmioty świadczące usługi księgowe, banki i operatorzy płatności.
4. Usługodawca będzie przechowywał dane osobowe Klienta do momentu upływu terminu przedawnienia roszczeń wynikających z zawartej Umowy albo przez okres wymagany przez odrębne przepisy dotyczące obowiązków podatkowo-rachunkowych – w zależności od tego, który okres skończy się później.
5. Klientowi przysługuje prawo do żądania od Usługodawcy dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania (także w celach marketingowych) oraz prawo do przenoszenia danych.
6. Jeżeli przetwarzanie danych osobowych przez Usługodawcę odbywa się na podstawie zgody udzielonej przez Klienta, o której mowa w art. 6 ust. 1 lit. a) RODO, Klient ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

7. Klient ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych
8. Podanie danych osobowych przez Klienta jest wymogiem umownym i jest dobrowolne, ale konieczne do zrealizowania usługi i wykonania Umowy. Niepodanie danych osobowych skutkuje odmową świadczenia usługi i niemożliwością zrealizowania Umowy.
9. Usługodawca zobowiązuje się do przestrzegania tajemnicy związanej z danymi Klienta, w tym danymi Klientów sklepu i nieudostępniania tych danych osobom nieuprawnionym, oraz do należytego zabezpieczenia tych informacji przed dostępem wszelkich osób nieuprawnionych.

§ 9 Tryb postępowania reklamacyjnego w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Usługodawca podejmuje działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego działania Serwisu oraz oprogramowania komputerowego sklepu internetowego, w takim zakresie, jaki wynika z aktualnej wiedzy technicznej i zobowiązuje się usunąć w rozsądnym terminie wszelkie nieprawidłowości zgłoszone przez Klienta.
2. Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Usługodawcę o wszelkich nieprawidłowościach lub przerwach w funkcjonowaniu oprogramowania komputerowego sklepu internetowego bądź w funkcjonowaniu Serwisu.
3. Nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem oprogramowania komputerowego sklepu internetowego bądź Serwisu Klient może zgłaszać:
 - a) pisemnie na adres: Imker Sp. z o.o, miejsc. Brody Małe, nr 2c, 22-460, poczta Szczecbrzeszyn; lub,
 - b) za pomocą poczty elektronicznej na adres poczty elektronicznej: **salescrm@imker.pl** i/lub **serwis@imker.pl**
4. W reklamacji Klient powinien podać swoje imię i nazwisko lub nazwę, adres do korespondencji, rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości związanej z funkcjonowaniem oprogramowania komputerowego sklepu internetowego bądź Serwisu.
5. Usługodawca zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie do 30 dni, a gdyby to nie było możliwe, do poinformowania w tym okresie Klienta, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody i przerwy w świadczeniu usługi spowodowane:
 - a) niewłaściwą konfiguracją ze strony Klienta,
 - b) wadami sprzętu komputerowego bądź innego urządzenia elektronicznego Klienta,
 - c) brakiem lub przerwami w dostępie do sieci Internet po stronie Klienta,
 - d) nieprawidłową obsługą oprogramowania przez Klienta,
 - e) błędami lub brakami w danych wprowadzonych przez Klienta do oprogramowania,
 - f) ingerencją w oprogramowanie przez osoby nieuprawnione lub też szkody bądź przerwy związane z brakiem odpowiednich zabezpieczeń przed przejęciem w/w danych przez Klienta,
 - g) innymi okolicznościami, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.

§ 10 Procedura zachowania zgodności funkcjonowania Serwisu z postanowieniami DSA

1. Użytkownik co do zasady nie jest zobowiązany do dostarczania treści podczas korzystania z Serwisu, chyba że Regulamin wymaga podania określonych danych (np. dane do złożenia zamówienia na Usługę). Użytkownik może mieć możliwość dodania opinii lub komentarza w Serwisie korzystając z narzędzi udostępnionych w tym celu przez Usługodawcę. Każdorazowo w sytuacji dostarczania treści przez Użytkownika jest on zobowiązany do przestrzegania zasad zawartych w Regulaminie. Jeżeli Użytkownik zamierza zamieścić jakiegokolwiek Treści Użytkownika w Serwisie, jest zobowiązany sformułować w/w Treści Użytkownika w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy oraz osób trzecich.
2. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za Treści Użytkownika zamieszczone w Serwisie, w sytuacji gdy:
 - a) nie ma faktycznej wiedzy o nielegalnej działalności lub nielegalnych treściach, a w odniesieniu do roszczeń odszkodowawczych – nie wie o stanie faktycznym lub okolicznościach, które w sposób oczywisty świadczą o nielegalnej działalności lub nielegalnych treściach;
 - b) podejmuje bezzwłocznie odpowiednie działania w celu usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do nielegalnych treści, gdy uzyska taką wiedzę lub wiadomość.
3. Zabrania się Użytkownikowi umieszczania Treści Użytkownika, które stanowią nielegalne treści w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (Dz.Urz. UE z 2022 r. L. 217, s. 1), dalej zwanego jako: „DSA”, lub w inny sposób są niezgodne z niniejszym Regulaminem lub dobrymi obyczajami lub też przepisami prawa powszechnie obowiązującego (dalej jako: „Nielegalne Treści”), mianowicie które:
 - a) są niezgodne przedmiotowo z zakresem Produktów wchodzących w ofertę Usługodawcy realizowaną w ramach niniejszego Serwisu;
 - b) stanowią niezamówione informacje handlowe o charakterze spamu;
 - c) stanowią o prowadzeniu działalności konkurencyjnej wobec działalności gospodarczej prowadzonej przez Serwisu;
 - d) obejmują niedozwolone działania reklamowe, promocyjne (w tym odnoszące się do zbiorów) lub marketingowe, dotyczące podmiotów innych niż Usługodawca;
 - e) stanowią lub co najmniej ułatwiają prowadzenie działań zakazanych przez powszechnie obowiązujące prawo;
 - f) nawołują do przemocy lub stanowią pochwałę przemocy, bądź nawołują do nienawiści na tle narodowościowym, etnicznym, rasowym, seksualnym, wyznaniowym, lub pochwalają nienawiść na w/w tle;
 - g) pozostają wulgarne lub obejmują sformułowania powszechnie nieakceptowalne z moralnego punktu widzenia;
 - h) obejmują przejawy dyskryminacji określonej grupy ludzi;
 - i) mogą godzić w dobra prawnie chronione jakiejkolwiek osoby trzeciej, w szczególności naruszać jej dobra osobiste, bądź prawa autorskie;
 - j) zawierają wulgaryzmy lub inne treści o charakterze obraźliwym;
 - k) nawołują do zachowań niebezpiecznych lub pochwalają takie zachowania;
 - l) stwarzają zagrożenie bezpieczeństwa Serwisu, sklepu internetowego lub podmiotów trzecich;
 - m) naruszają przepisy prawa powszechnie obowiązującego lub zasady współżycia społecznego lub normy etyczne w sposób odmienny niż wymieniony powyżej.
4. Usługodawca może w dowolnym czasie moderować treści dostarczane przez Użytkowników na stronę Serwisu. Moderowanie odbywa się w sposób staranny, proporcjonalny oraz obiektywny, z własnej inicjatywy Usługodawcy lub na otrzymane zgłoszenie w celu wykrycia, identyfikacji i usunięcia Nielegalnych Treści lub innych treści nieprzystających do Regulaminu, bądź też celem uniemożliwienia dostępu do Nielegalnych Treści, bądź też celem wdrożenia niezbędnych środków umożliwiających spełnienie wymogów prawa Unii Europejskiej i prawa krajowego zgodnego z prawem Unii Europejskiej, w szczególności wymogi określone w DSA.
5. Proces moderowania może odbywać się ręcznie przez człowieka lub opierać się na zautomatyzowanych lub częściowo zautomatyzowanych narzędziach ułatwiających Usługodawcy wykrywanie Nielegalnych Treści lub innych treści niezgodnych z Regulaminem.

6. Po zidentyfikowaniu takich treści Usługodawca podejmuje decyzję co do ewentualnego usunięcia lub zablokowania dostępu do Nielegalnych Treści.
7. Usługodawca w sposób jasny i łatwo zrozumiały poinformuje Użytkownika, który dostarczył treści (w razie posiadania jego danych kontaktowych) o swojej decyzji, powodach jej podjęcia oraz dostępnych możliwościach odwołania się od tej decyzji.
8. W przypadku, gdy Treści Użytkownika, które zostały zamieszczone przez Użytkownika w Serwisie, mogą stanowić Nielegalne Treści lub Treści niezgodne z niniejszym Regulaminem, inny Użytkownik lub osoba trzecia może zgłosić takie wątpliwe Treści Użytkownika w celu dokonania weryfikacji tychże przez Usługodawcę. Na czas dokonywania weryfikacji Użytkownik jest uprawniony do zablokowania Treści Użytkownika w taki sposób, aby stały się co najmniej tymczasowo niedostępne (niewidoczne) dla innych Użytkowników.
9. Zgłoszenie, o którym mowa powyżej, musi zawierać wszystkie poniższe elementy:
 - a) wyczerpujące wyjaśnienie powodów, dla których dany podmiot zarzuca, że Treści Użytkownika stanowią Nielegalne Treści lub w inny sposób są niezgodne z Regulaminem;
 - b) w miarę możliwości wskazanie elektronicznej lokalizacji informacji, takiej jak dokładny adres URL lub dokładne adresy URL, lub inne informacje umożliwiające wyodrębnienie i identyfikację Treści Kupującego;;
 - c) imię i nazwisko lub firmę oraz adres e-mail osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE;
 - d) oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawdziwe i kompletne.
10. Wszelkie uwagi, skargi, reklamacje, odwołania lub zastrzeżenia dotyczące decyzji lub innych działań lub brak działań podjętych przez Usługodawcę na podstawie otrzymanego zgłoszenia lub decyzji Usługodawcy podjętej zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu mogą być zgłaszane w trybie analogicznym do procedury reklamacyjnej wskazanej w §9 niniejszego Regulaminu. Korzystanie z tej procedury jest bezpłatne i umożliwia składanie skarg w sposób elektroniczny. Rozpatrzenie skargi nie będzie przebiegać w sposób zautomatyzowany.
11. Usługodawca rozpatruje wszelkie uwagi, skargi, reklamacje, odwołania lub zastrzeżenia dotyczące decyzji lub innych działań lub brak działań podjętych przez Usługodawcę na podstawie otrzymanego zgłoszenia lub podjętej decyzji w sposób terminowy, obiektywny i niedyskryminujący podmiotu dokonującego zgłoszenia. Jeżeli skarga lub inne zgłoszenie zawiera wystarczające uzasadnienie, aby Usługodawca uznał, że jego decyzja lub zaniechanie podjęcia działań nie stanowią adekwatnego do stanu faktycznego i obowiązujących przepisów środka reakcji, Usługodawca bez zbędnej zwłoki uchyla lub zmienia swoją decyzję co do ewentualnego usunięcia lub zablokowania dostępu do Treści Użytkownika.
12. Jeżeli Usługodawca w drodze weryfikacji Treści Użytkownika powyższe wiarygodne informacje o możliwości popełnienia przestępstwa lub wykroczenia przez Użytkownika, wówczas Usługodawca jest uprawniony (a w przypadkach przewidzianych w art. 240 § 1 Kodeksu karnego, obowiązany) do powiadomienia o tym odpowiednich służb lub organów władzy publicznej, a także przekazania im danych dotyczących Użytkownika, umożliwiających identyfikację Użytkownika. Wskazany tryb postępowania znajduje zastosowanie w przypadku zwrócenia się do Usługodawcy z wnioskiem o udzielenie w/w informacji przez właściwe służby lub organy władzy publicznej.
13. Użytkownik, osoby lub podmioty, które dokonały zgłoszenia Nielegalnych Treści, do których skierowane są decyzje Usługodawcy dotyczące Nielegalnych Treści lub treści niezgodnych z Regulaminem, mają prawo wyboru dowolnego organu pozasądowego rozstrzygania sporów certyfikowanego przez koordynatora ds. usług cyfrowych państwa członkowskiego w celu rozstrzygnięcia sporów dotyczących tych decyzji, w tym w odniesieniu do skarg, które nie zostały rozstrzygnięte w ramach wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg Usługodawcy.

§ 11 Odpowiedzialność

1. Strony ponoszą odpowiedzialność za szkody wynikłe z zawinonego niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków i postanowień Umowy i Regulaminu.
2. Odpowiedzialność Usługodawcy obejmuje w każdym przypadku jedynie rzeczywistą stratę poniesioną przez Klienta bezpośrednio wskutek zawinonego niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Usługodawcę, z wyłączeniem utraconych korzyści, niezrealizowanych zysków, nie osiągniętych

oszczędności, szkód wynikających z zapłaconych kar umownych a także wszelkich innych postaci szkód pośrednich, i ograniczona jest do wysokości 5000 PLN.

3. W zakresie dopuszczalnym przez prawo, Strony wyłączają wszelką odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu czynów niedozwolonych za szkody związane z wykonywaniem usług. Wyłączną podstawę odpowiedzialności Usługodawcy wobec Klienta za szkody związane z wykonywaniem usług stanowi Umowa oraz Regulamin.

§ 12 Siła wyższa

1. W rozumieniu niniejszej umowy "zdarzenie siły wyższej" oznacza w odniesieniu do każdej ze Stron zdarzenie, któremu dana Strona nie może racjonalnie zapobiec, w tym m.in. strajki, lokauty, pożary, zalania, zdarzenia naturalne takie jak trzęsienia lub osunięcia ziemi, gwałtowne zjawiska atmosferyczne takie jak huragany lub burze, warunki pogodowe uniemożliwiające ruch drogowy, wojny, zamieszki, akty władzy publicznej skutkujące m.in. nacjonalizacją, wywłaszczeniem, zniszczeniem lub uszkodzeniem mienia danej Strony, a także uniemożliwieniem lub utrudnieniem prowadzenia działalności gospodarczej, zmiany w prawie, orzeczenia sądowe, embarga, sankcje międzynarodowe, przerwy lub ograniczenia w dostawie mediów takich jak energia elektryczna, woda, gaz, usługi telekomunikacyjne.
2. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy i Regulaminu, ani za opóźnienie w wykonaniu tych zobowiązań, w zakresie, w jakim to niewykonanie, nienależyte wykonanie lub opóźnienie będzie spowodowane wystąpieniem zdarzenia siły wyższej pod warunkiem, że Strona powołująca się na zdarzenie siły wyższej nie mogła mu zapobiec poprzez podjęcie odpowiednich środków zaradczych mając na względzie wszelkie okoliczności i czynniki, która znała, lub powinna była znać przed wystąpieniem zdarzenia siły wyższej, oraz Strona powołująca się na zdarzenie siły wyższej podjęła wszelkie możliwe działania w celu zmniejszenia skutków zdarzenia siły wyższej i należytego wykonania zobowiązań wynikających z Umowy i Regulaminu w zakresie, w jakim jest to praktycznie możliwe.
3. Strona powołująca się na zdarzenie siły wyższej zobowiązana jest niezwłocznie zawiadomić drugą Stronę o wystąpieniu zdarzenia siły wyższej oraz o jego charakterze.
4. Jeżeli zdarzenie siły wyższej będzie powodować skutki przez okres dłuższy niż 90 dni, wówczas druga Strona będzie uprawniona do rozwiązania umowy z zachowaniem co najmniej 14 dniowego okresu wypowiedzenia. W przypadku rozwiązania umowy w trybie określonym w zdaniu poprzedzającym, żadna ze Stron nie będzie ponosić odpowiedzialności z tego tytułu. Rozwiązanie nie wpływa jednak na prawa i obowiązki Stron powstałe w okresie obowiązywania umowy.

§ 13 Tajemnica przedsiębiorstwa

1. Każda ze Stron zobowiązuje się do nieujawniania informacji i danych stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa drugiej Strony.
2. Tajemnicę przedsiębiorstwa stanowią wszelkie informacje nieudostępnione do publicznej wiadomości, w szczególności techniczne, technologiczne, handlowe, organizacyjne oraz inne mające znaczenie gospodarcze.
3. Tajemnicę przedsiębiorstwa Usługodawcy, w rozumieniu definicji zawartej w ust. 2. stanowią w każdym przypadku, bez konieczności dodatkowego zastrzegania poufności, informacje należące do którejkolwiek z następujących kategorii:
 - a) informacje dotyczące pracowników, kontrahentów oraz klientów Usługodawcy,
 - b) informacje dotyczące treści Umowy oraz innych umów zawieranych przez Usługodawcę,
 - c) informacje dotyczące zasad i procedur świadczenia usług przez Usługodawcę,
 - d) informacje dotyczące stosowanych przez Usługodawcę cen i zasad rozliczeń,
 - e) informacje dotyczące polityki kadrowej Usługodawcy.
4. Obowiązek, o którym mowa w ust. 1. nie dotyczy:
 - a) informacji i danych, na ujawnienie których Strona, której one dotyczą, wyraziła pisemnie zgodę,
 - b) informacji i danych powszechnie znanych lub podanych do publicznej wiadomości,
 - c) informacji i danych, które podlegają ujawnieniu na podstawie obowiązujących przepisów prawa na żądanie właściwych organów państwowych lub sądów.
5. Obowiązek określony w ust. 1 wiąże Strony w trakcie obowiązywania Umowy, jak i po jej rozwiązaniu, przez czas nieograniczony.

6. Strony zgodnie postanawiają, że w okresie obowiązywania Umowy, Usługodawca jest uprawniony do posłużenia się firmą lub oznaczeniem handlowym (logo) Klienta w celach reklamowych, informacyjnych i marketingowych zarówno w publikacjach wewnętrznych, jak i przeznaczonych dla odbiorców zewnętrznych.

§ 14 Zmiana treści Regulaminu

1. Nowa wersja Regulaminu wprowadzana jest na czas nieokreślony lub do czasu opublikowania nowej wersji Regulaminu. Usługodawca w trakcie trwania Umowy ma prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie.
2. Usługodawca informuje Klienta o zmianie w Regulaminie, z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem, poprzez udostępnianie Klientowi projektu zmiany Regulaminu w formie elektronicznej.
3. Klientowi przysługuje prawo do odmowy akceptacji nowego Regulaminu. Odmowa akceptacji Regulaminu przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian równoznaczna jest ze złożeniem wypowiedzenia na zasadach ogólnych liczonego od dnia otrzymania przez Usługodawcę w formie mailowej odmowy akceptacji nowego Regulaminu. Jeśli Klient nie wypowie Umowy przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian Regulaminu, to oznacza to, że akceptuje zmiany Regulaminu i od tej pory jest związany nowym Regulaminem.
4. Zmiana samego Cennika nie wymaga zmiany Regulaminu. Cennik oraz Regulamin stanowią odrębne dokumenty, stanowiące integralne części Umowy.
5. Niezależnie od postanowień wskazanych powyżej, Regulamin może być zmieniony w dowolnym momencie za porozumieniem Stron.

§ 15 Przedsiębiorca na prawach konsumenta

1. Przedsiębiorcy na prawach konsumenta przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów z zastrzeżeniem ust. 6.
2. Termin do odstąpienia od Umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, Przedsiębiorca na prawach konsumenta musi poinformować Usługodawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną na adres Usługodawcy: serwis@imker.pl).
4. Przedsiębiorca na prawach konsumenta może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
5. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy, wystarczy, aby Przedsiębiorca na prawach konsumenta wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy Usługodawca zwraca Przedsiębiorcy na prawach konsumenta wszystkie otrzymane od niego płatności pomniejszone o kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń wynikających z Umowy spełnionych do chwili, w której Przedsiębiorca na prawach konsumenta poinformował o odstąpieniu od Umowy, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Usługodawca został poinformowany o decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrotu płatności Usługodawca dokonuje przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Przedsiębiorcę na prawach konsumenta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie Przedsiębiorca na prawach konsumenta zgodził się na inne rozwiązanie.
7. Usługa jest zgodna z Umową, jeżeli zgodne z Umową pozostają w szczególności jej:
 - 1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność, funkcjonalność, kompatybilność, interoperacyjność oraz dostępność wsparcia technicznego i aktualizacji;
 - 2) przydatność do szczególnego celu, do którego są potrzebne Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, o którym Przedsiębiorca na prawach konsumenta powiadomił Usługodawcę najpóźniej w chwili zawarcia Umowy i który Usługodawca zaakceptował.
8. Usługa, aby mogła zostać uznana za zgodne z Umową, musi:
 - 1) nadawać się do celów, w których zazwyczaj korzysta się z usługi cyfrowej tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;

- 2) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym funkcjonalność, kompatybilność, dostępność, ciągłość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla usługi cyfrowej tego rodzaju i których konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter usługi cyfrowej oraz publiczne zapewnienia złożone przez Usługodawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w jego imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie,
- 3) być dostarczane z akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Przedsiębiorca na prawach konsumenta może rozsądnie oczekiwać;
- 4) być zgodne z wersją próbną lub zapowiedzią, które zostały udostępnione Przedsiębiorcy na prawach konsumenta przez przedsiębiorcę przed zawarciem Umowy.
9. Usługodawca informuje Przedsiębiorcę na prawach konsumenta o aktualizacjach, w tym dotyczących zabezpieczeń, niezbędnych do zachowania zgodności Usługi z Umową oraz dostarcza je Przedsiębiorcy na prawach konsumenta przez czas dostarczania Usługi określony w Umowie, na podstawie której dostarczanie następuje w sposób ciągły.
10. Jeżeli Przedsiębiorca na prawach konsumenta nie zainstaluje w rozsądnym czasie aktualizacji dostarczonych przez Usługodawcę, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Usługi z Umową wynikający wyłącznie z braku aktualizacji, jeżeli:
- 1) poinformował Przedsiębiorcę na prawach konsumenta o aktualizacji i konsekwencjach jej niezainstalowania;
- 2) niezainstalowanie lub niewłaściwa instalacja aktualizacji nie wynikały z błędów w instrukcji instalacji dostarczonej przez Usługodawcę.
11. W przypadku gdy Umowa przewiduje dostarczanie Usługi w sposób ciągły, Usługa musi pozostawać zgodna z Umową przez oznaczony w Umowie czas ich dostarczania.
12. Usługę dostarcza się w najnowszej wersji dostępnej w chwili zawarcia Umowy, chyba że strony postanowiły inaczej.
13. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Umową Usługi dostarczanej w sposób ciągły, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z Umową miała być dostarczana. Domniemywa się, że brak zgodności Usługi z Umową wystąpił w tym czasie, jeżeli w tym czasie się ujawnił.
14. Jeżeli Usługa jest niezgodna z Umową, Przedsiębiorca na prawach konsumenta może żądać doprowadzenia do jej zgodności z Umową.
15. Usługodawca może odmówić doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową, jeżeli doprowadzenie do zgodności Usługi z Umową jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Usługodawcy.
16. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Usługodawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Usługi z Umową oraz wartość Usługi zgodnej z Umową.
17. Usługodawca doprowadza Usługę do zgodności z Umową w rozsądnym czasie od chwili, w której Usługodawca został poinformowany przez Przedsiębiorcę na prawach konsumenta o braku zgodności z Umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, uwzględniając ich charakter oraz cel, w jakim są wykorzystywane. Koszty doprowadzenia Usługi do zgodności z umową ponosi Usługodawca.
18. Jeżeli Usługa cyfrowa jest niezgodna z Umową, Przedsiębiorca na prawach konsumenta może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:
- 1) doprowadzenie do zgodności Usługi z Umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
- 2) Usługodawca nie doprowadził Usługi do zgodności z Umową;
- 3) brak zgodności Usługi z Umową występuje nadal, mimo że Usługodawca próbował doprowadzić Usługę do zgodności z Umową;
- 4) brak zgodności Usługi z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy bez uprzedniego skorzystania z żądania doprowadzenia do jej zgodności z Umową;
- 5) z oświadczenia Usługodawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Usługi do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.

19. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy, w jakiej wartość Usługi niezgodnej z Umową pozostaje do wartości Usługi zgodnej z Umową. Jeżeli Umowa stanowi, że Usługa jest dostarczana w sposób ciągły, przy obniżeniu ceny należy uwzględnić czas, w którym Usługa pozostawała niezgodna z Umową.
20. Przedsiębiorca na prawach konsumenta nie może odstąpić od Umowy, jeżeli Usługa jest dostarczana w zamian za zapłatę ceny, a brak zgodności Usługi z Umową jest nieistotny.
21. Usługodawca może dokonać zmiany Usługi, która nie jest niezbędna do zachowania jej zgodności z Umową, jedynie z uzasadnionych przyczyn:
 - a) rozszerzenie zakresu Usługi,
 - b) polepszenie jakości świadczenia Usługi,
 - c) w celu usprawnienia działania Usługi.

§ 16 Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin stanowi załącznik do Umowy i jest jej integralną częścią.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają postanowienia Kodeksu cywilnego i odpowiednich ustaw prawa polskiego, a także prawa Unii Europejskiej, w szczególności RODO.
3. Nieważność któregokolwiek z postanowień Regulaminu, nie powoduje nieważności całego Regulaminu, lecz powoduje tylko uchylenie nieważnego postanowienia Regulaminu, w miejsce którego wejdą najbliższe intencjom stron, ważne postanowienia.
4. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Usługodawcą a Klientem, zostaje poddane sądowi właściwemu dla Usługodawcy.

WZÓR FORMULARZA ODSZTĄPIENIA OD UMOWY (DLA PRZEDSIĘBIORCY NA PRAWACH KONSUMENTA)

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat:

Imker Sp. z o.o.
Szcebrzeska 55A,
22-400 Zamość
serwis@imker.pl

Ja/My⁽¹⁾ niniejszym informuję/informujemy⁽¹⁾ o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi SalesCRM Imker Sp. z o.o.

.....
Data zawarcia umowy⁽¹⁾

.....
Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

.....
Adres konsumenta(-ów)

.....
Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

.....
Data

⁽¹⁾ Niepotrzebne skreślić.