Regulamin świadczenia usług Imker Sp. z o.o.

Wersja z dnia 14 października 2026 r., obowiązuje od dnia 1 grudnia 2026 r.

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa rodzaj i zakres usług świadczonych przez Usługodawcę w ramach Umowy, warunki zawierania i rozwiązywania Umowy, zasady przetwarzania danych osobowych, tryb postępowania reklamacyjnego oraz prawa, obowiązki i odpowiedzialność Stron.
2. Regulamin, Cennik, Polityka Prywatności i Umowa powierzenia są integralnymi częściami Umowy. Warunkiem zawarcia Umowy jest ich akceptacja przez zaznaczenie odpowiedniego pola w formularzu rejestracji.
3. Dane kontaktowe Usługodawcy:
    a. adres pocztowy: Imker Sp. z o.o., ul. Szczebrzeska 55A, 22-400 Zamość;
    b. numer telefonu: +48 538 208 799;
    c. adres poczty elektronicznej w sprawach Usługi: kontakt@imker.pl;
    d. pojedynczy punkt kontaktowy do komunikacji z organami państw członkowskich, Komisją Europejską i Radą Usług Cyfrowych w rozumieniu DSA: kontakt@imker.pl. Komunikacja może być prowadzona w języku polskim lub angielskim.
4. Klient zobowiązany jest w szczególności do:
    a. niedostarczania i nieprzekazywania treści o charakterze bezprawnym, w tym treści propagujących przemoc, zniesławiających lub naruszających dobra osobiste i inne prawa osób trzecich;
    b. korzystania z Usługi w sposób niezakłócający jej funkcjonowania i nieuciążliwy dla innych użytkowników;
    c. korzystania z Usługi zgodnie z przepisami prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Regulaminem oraz ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet.

§ 2 Definicje

1. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług Imker Sp. z o.o.
2. **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi wraz z załącznikami i aneksami, zawarta na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, za pośrednictwem Serwisu.
3. **Usługodawca** – Imker Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Zamościu, ul. Szczebrzeska 55A, 22-400 Zamość, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000967893, NIP 9223072567, REGON 521893569. Na potrzeby Regulaminu Usługodawca pełni także rolę dostawcy usług hostingu w rozumieniu DSA.
4. **Strony** – Usługodawca i Klient.
5. **Klient** – przedsiębiorca, który zawarł Umowę albo jest na etapie jej zawierania:
    a. osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą;
    b. osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną;
6. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** – Klient będący osobą fizyczną prowadzącą działalność

gospodarczą, dla którego Umowa, zgodnie z jej treścią, nie ma charakteru zawodowego.

7. **Klient sklepu** – osoba, która kupuje u Klienta albo korzysta z funkcji jego sklepu internetowego prowadzonego przy użyciu Usługi.
8. **Usługa** – usługa polegająca na udostępnieniu Klientowi platformy do prowadzenia sprzedaży internetowej (w szczególności koszyka zakupowego, panelu do obsługi zamówień i klientów oraz dostarczania treści cyfrowych) wraz z pomocą techniczną w zakresie korzystania z tej platformy.
9. **Serwis** – strony internetowe i panel administracyjny Usługodawcy, za pośrednictwem których świadczona jest Usługa, wskazane na stronie imker.pl.
10. **Konto** – zabezpieczony hasłem dostęp Klienta do panelu administracyjnego Usługi.
11. **Abonament** – wybrany przez Klienta pakiet Usługi, opłacany za Okres rozliczeniowy.
12. **Okres rozliczeniowy** – okres, za który Klient opłaca Abonament: 30 dni albo 365 dni.
13. **Okres testowy** – bezpłatny, 7-dniowy okres korzystania z Usługi liczony od założenia Konta.
14. **Cennik** – wykaz opłat za Usługę, stanowiący załącznik do Umowy.
15. **Dane Klientów sklepu** – dane osobowe Klientów sklepu, które Usługodawca przetwarza w imieniu Klienta w ramach Usługi.
16. **Umowa powierzenia** – umowa powierzenia przetwarzania Danych Klientów sklepu, o której mowa w art. 28 RODO, stanowiąca załącznik do Umowy.
17. **Podprzetwarzający** – podmiot, któremu Usługodawca dalej powierza przetwarzanie Danych Klientów sklepu.
18. **Integracja** – połączenie Usługi z usługą podmiotu trzeciego, które Klient włącza i konfiguruje samodzielnie (np. operator płatności, program do faktur, firma kurierska, narzędzie do wysyłki maili, piksel reklamowy).
19. **Użytkownik** – Klient lub inna osoba korzystająca z Serwisu.
20. **Treści Użytkownika** – dane i informacje dostarczane przez Użytkownika w Serwisie, w szczególności opinie i komentarze.
21. **Zgłaszający** – podmiot dokonujący zgłoszenia na podstawie DSA.
22. **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.
23. **DSA** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (Dz. Urz. UE L 277 z 27.10.2022, s. 1).

§ 3 Zawarcie Umowy i Okres testowy

1. Aby zawrzeć Umowę, Klient:
   a. zapoznaje się z Regulaminem, Cennikiem, Polityką Prywatności i Umową powierzenia;
   b. wypełnia formularz rejestracji dostępny w Serwisie, podając nazwę systemu, adres e-mail i hasło, a przed wykupieniem Abonamentu także dane do faktury, w tym NIP;
   c. akceptuje dokumenty wymienione w lit. a, zaznaczając pole „Oświadczam, iż zapoznałam/em się z Regulaminem, Cennikiem, Polityką prywatności i Umową powierzenia Usługodawcy, akceptuję ich postanowienia i zawieram Umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą”.
2. Zakładając Konto, Klient oświadcza, że zawiera Umowę w związku z prowadzoną działalnością

gospodarczą.

3. Z chwilą założenia Konta rozpoczyna się Okres testowy. W Okresie testowym Klient korzysta z Usługi bezpłatnie. Jeżeli Klient nie wykupi Abonamentu do końca Okresu testowego, dostęp do Konta zostaje zablokowany, a Umowa wygasa.
4. Klient wykupuje Abonament w panelu administracyjnym, wybierając pakiet, Okres rozliczeniowy i metodę płatności, a następnie składając zamówienie z obowiązkiem zapłaty.
5. Pierwszy Okres rozliczeniowy biegnie od zaksięgowania płatności na rachunku Usługodawcy albo od uzyskania pozytywnej autoryzacji płatności u operatora płatności.
6. Jeżeli Klient opłaci kolejny Okres rozliczeniowy przed upływem bieżącego, nowy Okres rozliczeniowy biegnie bezpośrednio od końca poprzedniego. Jeżeli płatność zostanie zaksięgowana po upływie Okresu rozliczeniowego, nowy Okres rozliczeniowy biegnie od dnia jej zaksięgowania.
7. Po upływie opłaconego Okresu rozliczeniowego, do czasu opłacenia kolejnego, Usługodawca blokuje dostęp do Konta. Jeżeli Klient nie opłaci kolejnego Okresu rozliczeniowego w ciągu 60 dni od upływu poprzedniego, Umowa wygasa, a do danych Klienta stosuje się § 11.
8. Usługodawca może odmówić aktywacji Abonamentu, jeżeli Klient podał nieprawdziwe dane albo nie zapłacił za Abonament w terminie 7 dni od złożenia zamówienia.

§ 4 Świadczenie usług drogą elektroniczną

1. W ramach ceny Abonamentu Usługodawca nieodpłatnie umożliwia zawarcie Umowy drogą elektroniczną, prowadzi Konto i udostępnia przez Konto funkcje Usługi.
2. Klient podaje przy rejestracji i w trakcie korzystania z Konta prawdziwe dane. Klient może w każdej chwili przeglądać, poprawiać i aktualizować swoje dane w panelu administracyjnym.
3. Klient chroni login i hasło do Konta przed dostępem osób nieuprawnionych i odpowiada za działania wykonane z jego Konta, w tym przez osoby, którym nadał dostęp.
4. Klient może w każdej chwili wypowiedzieć Umowę, wysyłając oświadczenie o wypowiedzeniu na adres kontakt@imker.pl. Wypowiedzenie odnosi skutek po upływie 30 dni od jego doręczenia. Opłata za bieżący Okres rozliczeniowy nie podlega zwrotowi, z wyjątkiem Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, któremu Usługodawca zwraca proporcjonalną część opłaty za niewykorzystany Okres rozliczeniowy.
5. Usługodawca może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 30-dniowego terminu wypowiedzenia. W takim przypadku Usługodawca zwraca Klientowi proporcjonalną część opłaty za niewykorzystany Okres rozliczeniowy.
6. Usługodawca może zawiesić dostęp do Konta albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Klient:
    a. po wezwaniu z wyznaczeniem co najmniej 3-dniowego terminu nie usunie Nielegalnych Treści albo nie zaprzestanie innego naruszenia Regulaminu;
    b. zalega z zapłatą dłużej niż 14 dni;
    c. podał nieprawdziwe dane, w szczególności dane do faktury;
    d. działa na szkodę bezpieczeństwa Usługi, innych Klientów lub osób trzecich.

    Usługodawca informuje Klienta o zawieszeniu albo rozwiązaniu Umowy wraz z uzasadnieniem i możliwością odwołania w trybie § 12.
7. Usługodawca nie pobiera opłat za komunikację z nim środkami porozumiewania się na odległość. Klient ponosi koszty tej komunikacji według umowy zawartej ze swoim dostawcą.

8. Usługodawca zapewnia poprawne działanie Serwisu w dwóch najnowszych wersjach przeglądarek Chrome, Firefox, Safari i Edge, na ekranach o szerokości co najmniej 1024 px. Rozszerzenia przeglądarki, np. blokujące skrypty lub reklamy, mogą zakłócać działanie Serwisu.
9. Korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiąże się z zagrożeniami, w szczególności złośliwym oprogramowaniem, wyłudzaniem danych logowania (phishing) i przejęciem Konta przez osoby nieuprawnione. Usługodawca szyfruje połączenia z Serwisem i na życzenie Klienta włącza logowanie dwuetapowe. Klient ogranicza te zagrożenia, chroniąc dane logowania i aktualizując oprogramowanie swoich urządzeń.

§ 5 Warunki świadczenia Usługi

1. Usługodawca oświadcza, że posiada prawa autorskie do oprogramowania Usługi oraz prawo do jego udostępniania, a korzystanie z niego przez Klienta zgodnie z Umową nie narusza praw osób trzecich.
2. Opis pakietów, ceny i Okresy rozliczeniowe są podane w Cenniku i w panelu administracyjnym przy wyborze Abonamentu.
3. Ceny podane przez Usługodawcę są cenami netto w złotych polskich. Do ceny doliczany jest podatek VAT według obowiązującej stawki.
4. Do korzystania z Usługi potrzebne są: dostęp do Internetu, przeglądarka spełniająca warunki z § 4 ust. 8 z włączoną obsługą plików cookies oraz aktywny adres poczty elektronicznej.
5. Usługodawca gwarantuje dostępność Usługi w trakcie opłaconego Okresu rozliczeniowego na poziomie co najmniej 99,8% w skali roku. Oznacza to dopuszczalną niedostępność łącznie do 17 godzin 31 minut i 12 sekund w roku (365 dni) oraz do 1 godziny 27 minut i 36 sekund w miesiącu (730 godzin). Jeżeli łączny czas przerw w opłaconym Okresie rozliczeniowym przekroczy dopuszczalną niedostępność, Usługodawca na wniosek Klienta przedłuży Abonament o 2 dni za każde rozpoczęte 24 godziny łącznego czasu przerw.
6. Do czasu niedostępności, o którym mowa w ust. 5, nie wlicza się przerw spowodowanych:
    a. pracami serwisowymi zapowiedzianymi Klientowi co najmniej 48 godzin wcześniej, wiadomością na adres e-mail Konta lub komunikatem w panelu administracyjnym;
    b. awarią usług dostawców infrastruktury, z których korzysta Usługodawca, w szczególności dostawcy serwerów i dostawcy sieci, w zakresie, w jakim Usługodawca nie mógł jej zapobiec;
    c. atakami na infrastrukturę Usługi, w szczególności atakami typu DDoS;
    d. okolicznościami, o których mowa w § 12 ust. 6 i § 15.
7. Przedłużenie Abonamentu, o którym mowa w ust. 5, jest jedynym świadczeniem przysługującym Klientowi z tytułu niedostępności Usługi.
8. Usługodawca może rozwijać i zmieniać Usługę, w tym dodawać, zmieniać i wycofywać funkcje, pod warunkiem że podstawowe funkcje Usługi (koszyk zakupowy, obsługa zamówień i klientów, dostarczanie treści cyfrowych) pozostają dostępne. O wycofaniu funkcji, z której Klient korzysta, Usługodawca informuje co najmniej 30 dni wcześniej.
9. Usługodawca świadczy Usługę zgodnie z Umową i Regulaminem. Usługodawca może odmówić wykonania polecenia Klienta niezgodnego z prawem i nie odpowiada za skutki należytego wykonania poleceń Klienta.
10. Klient przekazuje Usługodawcy z odpowiednim wyprzedzeniem informacje i dokumenty potrzebne do prawidłowego świadczenia Usługi.
11. Usługodawca może powierzać wykonanie części Usługi podwykonawcom i odpowiada za ich działania i zaniechania jak za własne. Zasady powierzania przetwarzania Danych Klientów sklepu

określa § 9 i Umowa powierzenia.

12. Usługodawca udziela Klientowi, na czas trwania Umowy, niewyłącznej i nieprzenoszalnej licencji na korzystanie z oprogramowania Usługi w zakresie potrzebnym do prowadzenia sprzedaży Klienta. Klient nie może udostępniać Usługi osobom trzecim poza osobami, którym nadał dostęp do Konta, odsprzedawać jej ani dekompilować oprogramowania, z wyjątkiem przypadków dozwolonych przez przepisy prawa.
13. Czas niedostępności Usługi ustala się na podstawie pomiarów narzędzi monitorujących Usługodawcy, chyba że Klient wykaże inny czas niedostępności.
14. Usługodawca może wykorzystywać zanonimizowane i zagregowane dane o sposobie korzystania z Usługi do analiz i rozwoju Usługi. Nie dotyczy to Danych Klientów sklepu.
15. Usługodawca może bez wynagrodzenia wykorzystać w rozwoju Usługi sugestie i pomysły przekazane przez Klienta.
16. Treści przygotowane przez asystenta AI w panelu administracyjnym powstają automatycznie i mogą zawierać błędy. Przed publikacją Klient je sprawdza i odpowiada za ich wykorzystanie. Dane Klienta i Dane Klientów sklepu nie są wykorzystywane do trenowania modeli AI.

§ 6 Wynagrodzenie i płatności

1. Za świadczenie Usługi Usługodawcy przysługuje wynagrodzenie według Cennika.
2. Abonament jest płatny z góry za cały Okres rozliczeniowy. Usługodawca wystawia fakturę po zaksięgowaniu płatności.
3. Jeżeli Cennik przewiduje opłaty zmienne, rozliczane są one w miesięcznych okresach rozliczeniowych, na podstawie faktury płatnej w terminie 7 dni od jej wystawienia.
4. Usługodawca wystawia faktury w Krajowym Systemie e-Faktur zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług. Klient odpowiada za prawidłowość danych do faktury podanych w panelu administracyjnym.
5. Klient może w terminie 7 dni od otrzymania faktury zgłosić uzasadnione zastrzeżenia, jeżeli faktura nie spełnia wymagań ustawowych albo jest niezgodna z Cennikiem lub Regulaminem. Strony wyjaśniają zastrzeżenia w dobrej wierze w terminie 7 dni. Do czasu wyjaśnienia termin płatności w zakresie objętym zastrzeżeniami ulega zawieszeniu, a w pozostałym zakresie faktura jest płatna w terminie. Faktura, do której Klient nie zgłosił zastrzeżeń w terminie, uważana jest za zaakceptowaną.
6. Za dzień zapłaty uznaje się dzień uznania rachunku bankowego Usługodawcy.
7. W razie opóźnienia w zapłacie dłuższego niż 7 dni Usługodawca może, niezależnie od odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych, wstrzymać przyjmowanie nowych zamówień Klienta do czasu uregulowania zaległości.
8. Jeżeli Usługa jest świadczona w ramach odrębnej umowy z Usługodawcą (np. umowy logistycznej), opłaty, okresy rozliczeniowe i skutki braku płatności określa ta umowa. W pozostałym zakresie stosuje się Regulamin.

§ 7 Zmiana Cennika

1. Cennik obowiązuje od dnia zawarcia Umowy do czasu opublikowania nowej wersji.
2. Usługodawca może zmienić Cennik w trakcie trwania Umowy.
3. Usługodawca informuje Klienta o zmianie Cennika co najmniej miesiąc przed jej wejściem w życie, wysyłając nową wersję Cennika na adres e-mail Konta.

4. Zmiana Cennika nie dotyczy Okresu rozliczeniowego opłaconego przed dniem jej wejścia w życie. Nowe ceny obowiązują od następnego Okresu rozliczeniowego.
5. Klient może odmówić akceptacji nowego Cennika, wysyłając oświadczenie na adres kontakt@imker.pl przed dniem wejścia zmiany w życie. Odmowa jest równoznaczna z wypowiedzeniem Umowy ze skutkiem na koniec opłaconego Okresu rozliczeniowego. Do tego dnia obowiązuje dotychczasowy Cennik.
6. Jeżeli Klient nie odmówi akceptacji przed dniem wejścia zmiany w życie, nowy Cennik wiąże Strony od tego dnia, z zastrzeżeniem ust. 4.
7. Strony mogą w każdej chwili zmienić Cennik w drodze porozumienia.

§ 8 Dane osobowe Klienta

1. Administratorem danych osobowych Klienta i osób działających w jego imieniu jest Usługodawca, kontakt: kontakt@imker.pl.
2. Usługodawca przetwarza te dane w celu zawarcia i wykonania Umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO), wypełnienia obowiązków podatkowych i rachunkowych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) oraz dochodzenia i obrony przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
3. Dane mogą być udostępniane podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa oraz podmiotom, które przetwarzają je na zlecenie Usługodawcy, w szczególności dostawcom usług hostingu, księgowych, bankom i operatorom płatności.
4. Usługodawca przechowuje dane do upływu terminu przedawnienia roszczeń z Umowy albo do upływu okresu wymaganego przepisami podatkowymi i rachunkowymi, w zależności od tego, który okres jest dłuższy.
5. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody, można ją cofnąć w każdej chwili, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania przed jej cofnięciem.
6. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy.

§ 9 Powierzenie przetwarzania Danych Klientów sklepu

1. Administratorem Danych Klientów sklepu jest Klient. Usługodawca przetwarza je wyłącznie w imieniu Klienta, na jego udokumentowane polecenie i w celu świadczenia Usługi, na zasadach określonych w Umowie powierzenia.
2. W ramach Usługi Usługodawca przetwarza w szczególności następujące Dane Klientów sklepu: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, adres dostawy i dane do faktury (w tym nazwę firmy i NIP), adres IP i dane przeglądarki z chwili złożenia zamówienia, komentarze do zamówień, historię zamówień, udzielone zgody, wersję zaakceptowanego regulaminu sklepu, identyfikatory analityczne i reklamowe oraz, przy odstąpieniu od umowy, numer rachunku bankowego.
3. Dane Klientów sklepu są przechowywane na serwerach w Unii Europejskiej, w regionie Frankfurt (Niemcy).
4. Klient wyraża ogólną zgodę na korzystanie przez Usługodawcę z Podprzetwarzających. W dniu wejścia w życie Regulaminu są nimi:
    a. Amazon Web Services EMEA SARL z siedzibą w Luksemburgu, działająca przez oddział

w Polsce (Amazon Web Services EMEA SARL sp. z o.o. Oddział w Polsce, ul. Towarowa 28, 00-839 Warszawa) – serwery aplikacji, baza danych, pliki i kopie zapasowe, region Frankfurt (Niemcy);

b. Vercom S.A. (EmailLabs), Poznań – wysyłka wiadomości e-mail do Klientów sklepu, o ile Klient nie podłączył własnej usługi wysyłki;
c. New Relic, Inc. – monitorowanie wydajności i błędów aplikacji, dane przechowywane w regionie UE;
d. Cloudflare, Inc. – pośredniczenie w ruchu sieciowym, wyłącznie gdy koszyk działa pod własną domeną Klienta.

5. Funkcje dodatkowe włączane na życzenie Klienta mogą wymagać udziału dodatkowego Podprzetwarzającego. Przy asystencie AI w panelu administracyjnym jest nim Amazon Web Services EMEA SARL (usługa Amazon Bedrock, region Frankfurt). Usługodawca informuje o tym przed włączeniem funkcji.
6. Jeżeli Podprzetwarzający przekazuje dane poza Europejski Obszar Gospodarczy, odbywa się to na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony albo standardowych klauzul umownych przyjętych przez Komisję Europejską.
7. Usługodawca informuje Klienta o zamiarze dodania lub zastąpienia Podprzetwarzającego co najmniej 14 dni wcześniej, wiadomością na adres e-mail Konta. Klient może w tym terminie zgłosić uzasadniony sprzeciw. Jeżeli Strony nie uzgodnią rozwiązania, Klient może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym i otrzymuje zwrot proporcjonalnej części opłaty za niewykorzystany Okres rozliczeniowy.
8. Usługodawca pomaga Klientowi w wykonywaniu obowiązków wobec Klientów sklepu, w szczególności w realizacji ich żądań dostępu, sprostowania i usunięcia danych. Na polecenie Klienta Usługodawca usuwa albo anonimizuje dane wskazanego Klienta sklepu w terminie 30 dni, z wyjątkiem danych, które Klient musi przechowywać na podstawie przepisów prawa, w szczególności danych z faktur.
9. Usługodawca zawiadamia Klienta o naruszeniu ochrony Danych Klientów sklepu bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 36 godzin od jego stwierdzenia.
10. Klient, jako administrator Danych Klientów sklepu, odpowiada w szczególności za:
    a. podstawę prawną przetwarzania, w tym za treść i zakres zgód zbieranych w koszyku;
    b. regulamin i politykę prywatności swojego sklepu;
    c. zgody na pliki cookies i podobne technologie na swoich stronach, w tym na skrypty analityczne i reklamowe, które sam dodaje lub włącza w Usłudze;
    d. zgodność z prawem zapisu Klientów sklepu do list mailingowych i wysyłki informacji handlowych.
11. Klient zwalnia Usługodawcę z odpowiedzialności wobec osób trzecich, w tym Klientów sklepu i organów nadzorczych, za roszczenia i kary wynikające z okoliczności, za które odpowiada Klient zgodnie z ust. 10, z treści i produktów oferowanych przez Klienta oraz z działania Integracji włączonych przez Klienta. Usługodawca niezwłocznie zawiadamia Klienta o takim roszczeniu i umożliwia mu udział w obronie.
12. Klient może sprawdzić zgodność przetwarzania Danych Klientów sklepu z Umową powierzenia nie częściej niż raz w roku, chyba że doszło do naruszenia ochrony danych. Sprawdzenie odbywa się w pierwszej kolejności przez ankietę i udostępnienie dokumentacji. Audyt w siedzibie Usługodawcy wymaga uprzedzenia co najmniej 30 dni wcześniej, odbywa się na koszt Klienta i może go przeprowadzić osoba zobowiązana do zachowania poufności, która nie prowadzi działalności

konkurencyjnej wobec Usługodawcy.

§ 10 Integracje

1. Klient może włączyć w Usłudze Integracje. Przy Integracji Klient sam zawiera umowę z jej dostawcą, a dostawca przetwarza dane na podstawie tej umowy, a nie jako Podprzetwarzający Usługodawcy.
2. Włączając Integrację, Klient poleca Usługodawcy przekazywanie jej dostawcy danych w zakresie potrzebnym do działania Integracji.
3. Usługodawca nie odpowiada za dostępność i działanie usług dostawców Integracji ani za przetwarzanie przez nich danych.

§ 11 Zakończenie Umowy, eksport i usunięcie danych

1. Po zakończeniu Umowy Usługodawca blokuje dostęp do Konta.
2. Przez 30 dni od zakończenia Umowy Klient może zażądać eksportu swoich danych, w tym Danych Klientów sklepu i zamówień, w formacie CSV. Usługodawca przekazuje eksport w terminie 14 dni od żądania.
3. Po upływie terminu z ust. 2 Usługodawca usuwa Dane Klientów sklepu w terminie 30 dni, z wyjątkiem danych, których dalsze przechowywanie nakazują przepisy prawa, w szczególności podatkowe i rachunkowe, albo które są niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń. Takie dane Usługodawca przechowuje przez okres wynikający z tych przepisów albo do przedawnienia roszczeń.
4. Na żądanie Klienta Usługodawca potwierdza usunięcie danych w formie elektronicznej.
5. Na wniosek Klienta złożony przed zakończeniem Umowy Usługodawca wspiera zmianę dostawcy usługi lub przeniesienie danych do infrastruktury Klienta, zgodnie z rozporządzeniem (UE) 2023/2854 (Data Act). Usługodawca zapewnia okres przejściowy do 30 dni, w którym Usługa działa na dotychczasowych warunkach, a następnie przez 30 dni umożliwia pobranie danych w formacie nadającym się do odczytu maszynowego (CSV lub JSON), obejmujących w szczególności produkty, zamówienia, Klientów sklepu i udzielone przez nich zgody.

§ 12 Reklamacje

1. Usługodawca dba o poprawne działanie Serwisu i Usługi w zakresie wynikającym z aktualnej wiedzy technicznej i usuwa w rozsądnym terminie zgłoszone nieprawidłowości.
2. Klient niezwłocznie powiadamia Usługodawcę o nieprawidłowościach lub przerwach w działaniu Usługi.
3. Reklamacje można składać:
    a. pisemnie na adres: Imker Sp. z o.o., ul. Szczebrzeska 55A, 22-400 Zamość;
    b. elektronicznie na adres kontakt@imker.pl.
4. Reklamacja powinna zawierać nazwę Klienta, adres do korespondencji, rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości.
5. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 30 dni, a reklamację Przedsiębiorcy na prawach konsumenta w terminie 14 dni. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji Klienta innego niż Przedsiębiorca na prawach konsumenta nie jest możliwe w terminie, Usługodawca informuje go w tym terminie, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona.

6. Usługodawca nie odpowiada za szkody i przerwy w świadczeniu Usługi spowodowane:
    a. niewłaściwą konfiguracją po stronie Klienta;
    b. wadami sprzętu lub oprogramowania Klienta;
    c. brakiem lub przerwami w dostępie do Internetu po stronie Klienta;
    d. nieprawidłową obsługą Usługi przez Klienta;
    e. błędami lub brakami w danych wprowadzonych przez Klienta;
    f. działaniem osób nieuprawnionych, które uzyskały dostęp do Konta wskutek braku zabezpieczeń po stronie Klienta;
    g. awarią usług dostawców Integracji;
    h. innymi okolicznościami, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.

§ 13 Treści Użytkowników i zgodność z DSA

1. Użytkownik nie musi dostarczać treści w Serwisie, chyba że Regulamin wymaga podania określonych danych. Dostarczając Treści Użytkownika, Użytkownik formułuje je zgodnie z prawem i dobrymi obyczajami, z poszanowaniem dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy i osób trzecich.
2. Usługodawca nie odpowiada za Treści Użytkownika, jeżeli nie ma faktycznej wiedzy o ich bezprawnym charakterze, a po uzyskaniu takiej wiedzy niezwłocznie je usuwa albo uniemożliwia do nich dostęp.
3. Zabronione jest zamieszczanie treści nielegalnych w rozumieniu DSA albo niezgodnych z Regulaminem lub dobrymi obyczajami („Nielegalne Treści”), w szczególności treści, które:
    a. stanowią niezamówioną informację handlową;
    b. ułatwiają działania zakazane przez prawo;
    c. nawołują do przemocy lub nienawiści na tle narodowościowym, etnicznym, rasowym, seksualnym lub wyznaniowym albo je pochwalają;
    d. są wulgarne, obraźliwe lub dyskryminujące;
    e. naruszają dobra osobiste, prawa autorskie lub inne prawa osób trzecich;
    f. nawołują do zachowań niebezpiecznych lub je pochwalają;
    g. stwarzają zagrożenie dla bezpieczeństwa Serwisu, sklepów Klientów lub osób trzecich.
4. Usługodawca może moderować Treści Użytkowników z własnej inicjatywy albo na zgłoszenie, w sposób staranny, proporcjonalny i obiektywny, ręcznie lub z użyciem narzędzi zautomatyzowanych, w celu wykrycia i usunięcia Nielegalnych Treści.
5. Każdy może zgłosić Usługodawcy treść, która jego zdaniem stanowi Nielegalną Treść. Zgłoszenie zawiera:
    a. wyjaśnienie, dlaczego treść jest nielegalna lub niezgodna z Regulaminem;
    b. w miarę możliwości dokładny adres URL treści;
    c. imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail Zgłaszającego, z wyjątkiem zgłoszeń dotyczących przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE;
    d. oświadczenie, że Zgłaszający działa w dobrej wierze, a informacje w zgłoszeniu są prawidłowe i kompletne.
6. Usługodawca niezwłocznie potwierdza Zgłaszającemu otrzymanie zgłoszenia na podany adres e-mail. Na czas weryfikacji zgłoszenia Usługodawca może tymczasowo zablokować dostęp do zgłoszonej treści.
7. Usługodawca informuje Użytkownika, którego treść dotyczy decyzja, oraz Zgłaszającego o decyzji, jej

uzasadnieniu i możliwości odwołania.

8. Odwołania i skargi na decyzje Usługodawcy składa się w trybie § 12, w terminie 6 miesięcy od otrzymania informacji o decyzji. Są one bezpłatne i rozpatrywane przez człowieka, terminowo, obiektywnie i bez dyskryminacji. Jeżeli odwołanie jest zasadne, Usługodawca bez zbędnej zwłoki zmienia decyzję.
9. Jeżeli Usługodawca poweźmie wiarygodną informację o możliwości popełnienia przestępstwa, może, a w przypadkach określonych w art. 240 § 1 Kodeksu karnego musi, zawiadomić właściwe organy i przekazać im dane pozwalające zidentyfikować Użytkownika.
10. Użytkownik i Zgłaszający mogą skorzystać z pozasądowego organu rozstrzygania sporów certyfikowanego przez koordynatora ds. usług cyfrowych państwa członkowskiego.

§ 14 Odpowiedzialność

1. Strony odpowiadają za szkody wynikłe z zawinionego niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy i Regulaminu.
2. Odpowiedzialność Usługodawcy obejmuje wyłącznie rzeczywistą stratę Klienta, z wyłączeniem utraconych korzyści, zapłaconych kar umownych i innych szkód pośrednich, i jest ograniczona do łącznej kwoty wynagrodzenia zapłaconego przez Klienta Usługodawcy w okresie 12 miesięcy poprzedzających zdarzenie, z którego wynika szkoda. Ograniczenie nie dotyczy szkód wyrządzonych umyślnie.
3. W zakresie dopuszczalnym przez prawo Strony wyłączają odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu czynów niedozwolonych za szkody związane ze świadczeniem Usługi. Wyłączną podstawą odpowiedzialności Usługodawcy są Umowa i Regulamin.
4. Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności określone w ust. 2 i 3 oraz w § 5 ust. 7 nie dotyczą Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.

§ 15 Siła wyższa

1. Siła wyższa to zdarzenie, któremu Strona nie mogła racjonalnie zapobiec, w szczególności strajk, pożar, powódź, trzęsienie ziemi, gwałtowne zjawiska atmosferyczne, wojna, zamieszki, akty władzy publicznej, zmiany w prawie, embarga i sankcje oraz przerwy w dostawach energii lub usług telekomunikacyjnych.
2. Strona nie odpowiada za niewykonanie lub opóźnienie w wykonaniu Umowy w zakresie spowodowanym siłą wyższą, jeżeli nie mogła jej zapobiec i podjęła możliwe działania w celu ograniczenia jej skutków.
3. Strona powołująca się na siłę wyższą niezwłocznie zawiadamia o niej drugą Stronę.
4. Jeżeli skutki siły wyższej trwają dłużej niż 90 dni, każda Strona może rozwiązać Umowę z zachowaniem 14-dniowego terminu wypowiedzenia. Rozwiązanie nie wpływa na prawa i obowiązki powstałe wcześniej.

§ 16 Tajemnica przedsiębiorstwa

1. Każda Strona zachowuje w tajemnicy informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa drugiej Strony, tj. informacje nieujawnione publicznie o charakterze technicznym, technologicznym, handlowym lub organizacyjnym, mające wartość gospodarczą.
2. Tajemnicą przedsiębiorstwa Usługodawcy są w każdym przypadku informacje o jego pracownikach,

kontrahentach i klientach, treści zawieranych umów, zasadach świadczenia usług, cenach i zasadach rozliczeń oraz polityce kadrowej.

3. Obowiązek zachowania tajemnicy nie dotyczy informacji, na których ujawnienie Strona wyraziła pisemną zgodę, informacji powszechnie znanych oraz informacji ujawnianych na żądanie uprawnionych organów lub sądów.
4. Obowiązek zachowania tajemnicy trwa w okresie obowiązywania Umowy i po jej rozwiązaniu, bez ograniczenia w czasie.
5. W okresie obowiązywania Umowy Usługodawca może posługiwać się nazwą i logo Klienta w celach informacyjnych i marketingowych, np. na liście klientów. Klient może w każdej chwili się temu sprzeciwić, pisząc na adres kontakt@imker.pl.

§ 17 Zmiana Regulaminu

1. Usługodawca może zmienić Regulamin w trakcie trwania Umowy z ważnych przyczyn, w szczególności w razie:
   a. zmiany przepisów prawa albo wydania orzeczenia lub decyzji organu, które dotyczą Usługi;
   b. potrzeby zapewnienia bezpieczeństwa Usługi lub danych;
   c. wprowadzenia, zmiany lub wycofania funkcji Usługi;
   d. zmiany dostawców, z których korzysta Usługodawca, lub sposobu świadczenia Usługi;
   e. potrzeby usunięcia niejasności lub błędów redakcyjnych.

   Nowa wersja obowiązuje do czasu opublikowania kolejnej.
2. Usługodawca informuje Klienta o zmianie Regulaminu co najmniej miesiąc przed jej wejściem w życie, wysyłając nową wersję na adres e-mail Konta.
3. Klient może odmówić akceptacji nowego Regulaminu, wysyłając oświadczenie na adres kontakt@imker.pl przed dniem wejścia zmiany w życie. Odmowa jest równoznaczna z wypowiedzeniem Umowy ze skutkiem na koniec opłaconego Okresu rozliczeniowego. Do tego dnia obowiązuje dotychczasowy Regulamin. Jeżeli Klient nie odmówi akceptacji, nowy Regulamin wiąże Strony od dnia wejścia zmiany w życie.
4. Zmiana samego Cennika nie wymaga zmiany Regulaminu.
5. Strony mogą w każdej chwili zmienić Regulamin w drodze porozumienia.

§ 18 Przedsiębiorca na prawach konsumenta

1. Przedsiębiorca na prawach konsumenta może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem ust. 4.
2. Aby odstąpić od Umowy, Przedsiębiorca na prawach konsumenta składa jednoznaczne oświadczenie, np. na adres kontakt@imker.pl. Może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia zamieszczonego na końcu Regulaminu, ale nie jest to obowiązkowe.
3. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
4. Po odstąpieniu Usługodawca zwraca wszystkie otrzymane płatności. Jeżeli Przedsiębiorca na prawach konsumenta wyraźnie zażądał rozpoczęcia świadczenia Usługi przed upływem terminu do odstąpienia, zwrot pomniejsza się o kwotę proporcjonalną do Usługi świadczonej do chwili odstąpienia. Zwrot następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia. Zwrot następuje tą samą metodą płatności, chyba że Przedsiębiorca na prawach

konsumenta zgodzi się na inną.

5. Usługa jest zgodna z Umową, jeżeli zgodne z Umową są w szczególności jej opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność, funkcjonalność, kompatybilność, interoperacyjność, dostępność wsparcia technicznego i aktualizacji oraz przydatność do szczególnego celu, o którym Przedsiębiorca na prawach konsumenta powiadomił Usługodawcę najpóźniej przy zawarciu Umowy i który Usługodawca zaakceptował.
6. Usługa musi ponadto nadawać się do celów, w których zwykle korzysta się z usługi cyfrowej tego rodzaju, mieć cechy typowe dla takiej usługi, w tym funkcjonalność, kompatybilność, dostępność, ciągłość i bezpieczeństwo, być dostarczana z instrukcjami, których można rozsądnie oczekiwać, oraz być zgodna z wersją próbną lub zapowiedzią udostępnioną przed zawarciem Umowy.
7. Usługodawca informuje o aktualizacjach, w tym zabezpieczeń, niezbędnych do zachowania zgodności Usługi z Umową i dostarcza je przez czas świadczenia Usługi.
8. Usługodawca odpowiada za brak zgodności Usługi z Umową, który wystąpił lub ujawnił się w czasie jej świadczenia. Domniemywa się, że brak zgodności wystąpił w tym czasie, jeżeli w tym czasie się ujawnił.
9. Przy braku zgodności z Umową Przedsiębiorca na prawach konsumenta może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności. Usługodawca może odmówić, jeżeli jest to niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów, oceniając je z uwzględnieniem znaczenia braku zgodności i wartości Usługi. Usługodawca doprowadza Usługę do zgodności w rozsądnym czasie, na swój koszt i bez nadmiernych niedogodności dla Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.
10. Przedsiębiorca na prawach konsumenta może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy, jeżeli:
    a. doprowadzenie Usługi do zgodności jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
    b. Usługodawca nie doprowadził Usługi do zgodności;
    c. brak zgodności występuje nadal mimo próby doprowadzenia do zgodności;
    d. brak zgodności jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie bez uprzedniego żądania doprowadzenia do zgodności;
    e. z oświadczenia Usługodawcy lub okoliczności wynika, że nie doprowadzi on Usługi do zgodności w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
11. Obniżona cena pozostaje w takiej proporcji do ceny z Umowy, w jakiej wartość Usługi niezgodnej z Umową pozostaje do wartości Usługi zgodnej z Umową, z uwzględnieniem czasu, w którym Usługa była niezgodna z Umową. Przedsiębiorca na prawach konsumenta nie może odstąpić od Umowy, jeżeli brak zgodności jest nieistotny.
12. Usługodawca może zmienić Usługę w sposób, który nie jest niezbędny do zachowania jej zgodności z Umową, wyłącznie z uzasadnionych przyczyn: rozszerzenia zakresu Usługi, poprawy jakości jej świadczenia albo usprawnienia jej działania.

§ 19 Postanowienia końcowe

1. Regulamin stanowi załącznik do Umowy i jest jej integralną częścią.
2. Usługodawca może przenieść prawa i obowiązki z Umowy na podmiot, który przejmie prowadzenie Usługi, informując o tym Klienta co najmniej 30 dni wcześniej. Klient może w tym terminie wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym. Przeniesienie Umowy z Przedsiębiorcą na prawach konsumenta wymaga jego zgody.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, innych ustaw prawa polskiego oraz prawa Unii Europejskiej, w szczególności RODO.

4. Nieważność postanowienia Regulaminu nie powoduje nieważności pozostałych postanowień. W miejsce nieważnego postanowienia stosuje się ważne postanowienie najbliższe zamiarowi Stron.
5. Spory między Usługodawcą a Klientem rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy, z zastrzeżeniem przepisów, które Przedsiębiorcy na prawach konsumenta przyznają prawo wyboru sądu.

Wzór formularza odstąpienia od Umowy

(dla Przedsiębiorcy na prawach konsumenta)

Formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy.

Adresat:
Imker Sp. z o.o.
ul. Szczebrzeska 55A
22-400 Zamość
kontakt@imker.pl

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie Usługi przez Imker Sp. z o.o.

Data zawarcia umowy: .....

Imię i nazwisko oraz nazwa firmy: .....

Adres: .....

Adres e-mail Konta: .....

Podpis (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej): .....

Data: .....

(*) Niepotrzebne skreślić.