

## Regulamin Serwisu Call Center Online

Niniejszy Regulamin określa warunki świadczenia drogą elektroniczną usługi Call Center Online (zwanej dalej „Usługą”) przez Call Center Online sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, 50-950 Wrocław, ul. Wita Stwosza 16, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisaną do Rejestru przedsiębiorców pod numerem 0000466571, o kapitale zakładowym w wysokości 80.000 zł. NIP: 897-179-04-40, REGON: 022166120, zwaną dalej „Dostawcą”.

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

1. **Serwis** – ogół usług dostępnych w Klientowi po utworzeniu konta w usłudze Call Center Online.
2. **Klient** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, który w korzysta ze świadczonej drogą elektroniczną Usługi Serwisu
3. **Konto Klienta** – ogół usług i funkcjonalności dostępnych Klientowi po zalogowaniu do Serwisu. Konto klienta uprawnia do administrowania Serwisem
4. **Agent** – osoba korzystająca z Serwisu w ramach udostępnionego mu przez Klienta Konta Agenta
5. **Konto Użytkownika** – usługi i funkcjonalności dostępne po zalogowaniu do Serwisu na uprawnieniach Agenta lub Administratora.
6. **Kampania** – zorganizowane działania podejmowane w ramach Serwisu w ramach dostępnych kanałów kolaboracji, za pomocą Serwisu.
7. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia Usług.
8. **Umowa**– umowa o świadczenie usług pomiędzy Klientem a Call Center Online sp. z o.o., zawarta w formie elektronicznej poprzez akceptację niniejszego Regulaminu.
9. **Okres Testowy** – 14 dni od dnia założenia Konta Klienta w Serwisie, podczas których Klient bezpłatnie korzysta z funkcjonalności Serwisu.
10. **Abonament** – opłata miesięczna za korzystanie z Serwisu.

### § 1 Założenie Konta w Serwisie i zawarcie Umowy

1. Założenie Konta Klienta w Serwisie jest możliwe po podaniu następujących danych:
  - a. imienia, nazwiska,
  - b. prawidłowych danych kontaktowych (e-mail telefon),
  - c. prawidłowego numeru NIP,
  - d. potwierdzeniu danych firmy
  - e. nadaniu nazwy call center.
2. Klient odpowiada za podanie kompletnych i prawdziwych danych.
3. Osoba rejestrująca konto w imieniu Klienta oświadcza, że jest upoważniona do składania w imieniu Klienta oświadczeń woli w zakresie niezbędnym do zawarcia niniejszej umowy.
4. Dostawca zastrzega sobie prawo weryfikacji danych Klienta, polegającej na kontakcie z Klientem z wykorzystaniem adresu e-mail i numeru telefonu podanego przez Klienta podczas zakładania konta.
5. Z chwilą założenia Konta Klienta za pośrednictwem formularza rejestracyjnego udostępnionego przez Dostawcę w ramach strony internetowej callcenteronline.pl następuje zawarcie Umowy pomiędzy Klientem a Dostawcą.

### § 2 Czas trwania Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na okres 14 dni od dnia założenia Konta w Serwisie.
2. W przypadku nieopłacenia przez Klienta pierwszej faktury pro-forma do 14 dnia od założenia Konta Klienta w Serwisie, Umowa zostaje automatycznie rozwiązana.
3. Po opłaceniu pierwszej faktury pro-forma umowa zostaje przedłużona na okres od 15 dnia od założenia Konta Klienta w Serwisie do końca danego miesiąca kalendarzowego.
4. Opłacanie kolejnych faktur pro-forma skutkuje przedłużaniem umowy na kolejne okresy rozliczeniowe zgodnie z zasadami opisanymi w § 4
5. Dostawca może rozwiązać Umowę bez wypowiedzenia, w przypadku:
  - a. naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu,
  - b. podania przez Klienta nieprawdziwych danych,

- c. zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym, niezależnych od Dostawcy, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie Usługi,
6. Rozwiązanie Umowy wiąże się z nieodwracalnym usunięciem Konta Klienta wraz ze wszystkimi wprowadzonymi, przez Klienta danymi.

### **§ 3 Zakres Usług**

1. W ramach Umowy, Klient korzysta z usług dostępu do Serwisu i jego funkcjonalności określonych przez wybrany pakiet.
2. Rodzaje Usług, opis funkcjonalności dostępnych w ramach pakietu i ich ceny, określone są w na stronie internetowej Dostawcy w sekcji cennik.
3. Dostawca nie gwarantuje poprawnego działania Serwisu oraz nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne szkody wynikające z używania sprzętu i oprogramowania innego niż rekomendowane.
4. Dostawca nie gromadzi danych o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie telefoniczne.
5. Usługi świadczone przez Dostawcę nie są publicznie dostępnymi usługami telefonicznymi zgodnie z ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j.Dz.U.2014.243). Nie podlegają więc obowiązkom wynikającym z art. 66, 67, 71 tejże ustawy oraz innych stosujących się do publicznie dostępnych usług telefonicznych.
6. Usługa nie może być wykorzystywana w rozwiązaniach lub urządzeniach (w tym logistycznych, dystrybucyjnych) od których zależy życie, zdrowie lub bezpieczeństwo ludzi - jako element krytyczny, którego niedziałanie, awaria bądź spadek poziomu efektywności niesie potencjalne ryzyko śmierci, uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub jakichkolwiek innych szkód na osobie lub mieniu.
7. Dostawca może zmienić zakres oferowanych usług, bez konieczności zmiany Regulaminu.

### **§ 4 Warunki płatności i Abonament**

1. Pierwsze 14 dni korzystania z Serwisu, od dnia założenia Konta Klienta jest bezpłatnym Okresem Testowym
2. Najpóźniej na 7 dni przed zakończeniem Okresu Testowego, Dostawca wystawi Klientowi fakturę pro-forma, za Abonament, od 15 dnia korzystania z Serwisu do końca bieżącego miesiąca kalendarzowego.
3. Opłacenie pierwszej faktury pro-forma przed zakończeniem okresu testowego, skutkuje przedłużeniem umowy na okres od 15 dnia od podpisania umowy do końca danego miesiąca kalendarzowego.
4. Kolejne faktury pro-forma za korzystanie z Systemu Call Center wystawiane są z góry w postaci abonamentu, najpóźniej na 7 dni przed zakończeniem danego miesiąca. Opłacenie przez Zamawiającego faktury pro-forma przed zakończeniem miesiąca, skutkuje przedłużeniem umowy na kolejny miesiąc kalendarzowy. Brak opłacenia faktury pro-forma do ostatniego dnia miesiąca w miesiącu jej wystawienia skutkuje ograniczenia dostępu do systemu call center, co skutkuje brakiem możliwości zalogowania się użytkowników do systemu call center. Ograniczenie zostaje zdjęte w dniu opłacenia faktury pro-forma, z zastrzeżeniem punktu 5.
5. Brak opłacenia faktury pro-forma do 14 dnia kolejnego miesiąca od dnia jej wystawienia, skutkuje rozwiązaniem Umowy i nieodwracalnym skasowaniem serwera Systemu Call Center.
6. Faktura za usługę będzie wystawiana do 14 dni od dokonania przez klienta płatności za fakturę pro-forma.
7. Wysokość Abonamentu uzależniona jest od wykorzystywanego pakietu usług i ilości aktywnych Kont Użytkowników, zgodnie z cennikiem zawartym na stronie Dostawcy.
8. Wysokość abonamentu za konta użytkownika ustalana jest na podstawie ilości aktywnych kont użytkowników za miesiąc poprzedni. Np. Ilość aktywnych kont użytkowników w styczniu = 10, faktura pro-forma za miesiąc luty = 10 x koszt konta użytkownika w danym pakiecie.
9. Wysokość abonamentu za aktywne konta użytkowników naliczana jest w kwocie pełnej opłaty miesięcznej, niezależnie od czasu ich wykorzystywania w danym miesiącu, z wyjątkiem pierwszego okresu rozliczeniowego, rozliczanego proporcjonalnie od 15 dnia korzystania z Serwisu do końca bieżącego miesiąca kalendarzowego.
10. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur VAT bez jego podpisu i dostarczenia faktur na adres podany podczas zakładania Konta użytkownika.
11. Jeśli adres dostarczania faktur jest inny niż podanych podczas zakładania Konta użytkownika, Klient informuje o tym Dostawcę pisemnie lub zgłoszeniem na adres: [biuro@callcenteronline.pl](mailto:biuro@callcenteronline.pl)
12. Wynagrodzenie, o którym mowa w tym paragrafie będzie płatne przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze.

13. Wynagrodzenie będzie każdorazowo powiększone o podatek od towarów i usług w obowiązującej wysokości.
14. Za datę spełnienia świadczenia określonego w niniejszym paragrafie Strony uznają dzień uznania rachunku Wykonawcy.

#### **§ 5 Realizacja połączeń telefonicznych**

1. Realizacja połączeń telefonicznych w pełnym zakresie wymaga udostępnienia Dostawcy przez Klienta konfiguracji usługi VoIP w postaci Konta SIP lub Trunku SIP
2. W trakcie realizacji usługi 14-dniowego testu, Dostawca udostępni Klientowi możliwość wykonywania i odbierania połączeń telefonicznych za pomocą Serwisu, w ograniczonym zakresie, w ramach udostępnianego przed Dostawcą limitu ilości i czasu połączeń telefonicznych.
3. W trakcie realizacji usługi 14-dniowego testu, Dostawca nie zapewnia dostępu do numerów alarmowych, połączeń audiotekstowych i „premium rate”, numerów z podziałem opłaty i połączeń na numery międzynarodowe.
4. Żadne z Usług świadczonych przez Dostawcę nie są numerami alarmowymi, w myśl ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j.Dz.U.2014.243)
5. Z chwilą wyczerpania udostępnianego przed Dostawcą limitu ilości i czasu połączeń telefonicznych, możliwość wykonywania połączeń telefonicznych w ramach Serwisu zostaje ograniczona.
6. Mimo wyczerpania udostępnianego przed Dostawcą limitu ilości i czasu połączeń telefonicznych, Klient zachowuje dostęp do Serwisu przez cały okres świadczenia usługi 14-dniowego testu.

#### **§ 6 Prawa i zobowiązania Dostawcy**

1. Dostawca dokłada wszelkich starań, aby Usługa była świadczona w sposób nieprzerwany.
2. Dostawca dokłada wszelkich starań, aby świadczenie usług w ramach Serwisu było bezpiecznie, jednak Klient korzysta z Systemu na własną odpowiedzialność. Dostawca nie udziela żadnych bezpośrednich lub dorozumianych gwarancji ani zapewnień o przydatności Systemu do określonego celu, ani w sposób wyraźny ani dorozumiany, ani też wynikających ze zwyczajów, materiałów promocyjnych, okoliczności zawarcia umowy lub przeznaczenia Usług.
3. Dostawca nie gwarantuje, że Serwis będzie wolny od błędów, ani że usługi w ramach Serwisu będą bez zakłóceń, opóźnień i nieprawidłowości. W szczególności Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe m.in. w wyniku:
  - a) braku ciągłości świadczenia Usługi spowodowanym działaniem lub zaniechaniem osób trzecich,
  - b) braku ciągłości świadczenia Usługi spowodowanym awariami sprzętu, na którym usługa została uruchomiona,
  - c) działania siły wyższej (zdarzenie niezależne od Strony, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, klęski żywiołowe),
  - d) nieprawidłowego korzystania z Serwisu przez Klienta
  - e) nieprawidłowego działania łącz sieci Internet
  - f) nieprawidłowego działania stacji roboczych Klienta
  - g) niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych lub dostawców usług.
  - h) niedostatecznej przepustowości lub jakości łączy, za pomocą którego Klient jest podłączony do sieci Internet,
  - i) fluktuacji przepustowości i innych parametrów łączy, wpływającej na jakość przekazu głosu,
  - j) podania niepoprawnych lub nieprawdziwych danych, podczas zakładania konta w ramach Serwisu
  - k) zabezpieczenia sieci informatycznej Klienta przed niepożądanym dostępem z zewnątrz,
  - l) udostępnienia danych logowania do Konta osobie trzeciej przez Klienta,
  - m) szkód faktycznych lub utraconych korzyści, poniesionych w wyniku nieprawidłowego działania lub niedostępności Usługi,
  - n) skutków niewłaściwego używania Serwisu,
  - o) treści danych wprowadzanych do Serwisu przez Klienta,
  - p) działania siły wyższej.

4. Odpowiedzialność Dostawcy wynikająca lub powstała w związku ze świadczeniem usług opisanych w Umowie, ograniczona jest do kwoty średniej opłaty abonamentowej za ostatnie 3 miesiące korzystanie z Serwisu przez Klienta, od dnia zgłoszenia roszczenia.
5. W przypadku nie przestrzegania przez Klienta zapisów Regulaminu, Dostawca ma prawo rozwiązać z Klientem Umowę
6. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do numerów alarmowych, w szczególności Pogotowia Ratunkowego, Policji i Straży Pożarnej za pomocą Usługi.
7. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikające z:
  - a) niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych lub dostawców usług,
  - b) niedostatecznej przepustowości lub jakości łącza, za pomocą którego Klient jest podłączony do sieci Internet,
  - c) fluktuacji przepustowości i innych parametrów łącz, wpływającej na jakość przekazu głosu,
  - d) podania niepoprawnych lub nieprawdziwych danych, podczas zakładania konta w ramach Serwisu
  - e) zabezpieczenia sieci informatycznej Klienta przed niepożądanym dostępem z zewnątrz,
  - f) udostępnienia danych logowania do Konta osobie trzeciej przez Klienta,
  - g) szkód faktycznych lub utraconych korzyści, poniesionych w wyniku nieprawidłowego działania lub niedostępności Usługi,
  - h) skutków niewłaściwego używania Serwisu,
  - i) treści danych wprowadzanych do Serwisu przez Klienta,
  - j) działania siły wyższej.
8. Dostawca przy świadczeniu Usług wykorzystuje metody zabezpieczenia przekazu danych zwyczajowo przyjęte na rynku, ale nie gwarantuje 100% bezpieczeństwa przekazu w sieciach telekomunikacyjnych, w szczególności w sieci Internet. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki spowodowane podsłuchaniem przez osoby trzecie danych przesyłanych przez sieć Internet. Klient oświadcza, że jest świadom tego ryzyka.
9. Dostawca dokłada wszelkich starań, by dane zgromadzone w Systemie zostały zabezpieczone przed utratą i wdrożył stosowne mechanizmy archiwizacji, nie zwalnia to jednak Klienta z konieczności przechowywania kopii zapasowych istotnych dla niego danych.
10. Mając na uwadze dobro ogółu Klientów, Dostawca zastrzega sobie prawo do niezaplanowanych interwencji serwisowych w wypadku awarii lub konieczności naprawy krytycznego błędu.
11. W celu zapewnienia optymalnej wydajności i bezpieczeństwa Usługi, Dostawca będzie systematycznie przeprowadzał działania konserwacyjne, podczas oficjalnych przerw w pracy przeznaczonych na konserwację. Może to wymagać zawieszenia niektórych Usług na czas trwania czynności konserwacyjnych. Dostawca planuje przerwy konserwacyjne zgodnie z własną polityką. O przerwach administracyjnych będzie informował Klienta umieszczając stosowny komunikat na stronie [www.callcenteronline.pl](http://www.callcenteronline.pl)
12. W szczególnych okolicznościach, jeśli Dostawca będzie musiał przeprowadzić konserwację interwencyjną, taką jak np. wymiana sprzętu, Dostawca nie będzie w stanie powiadomić Klienta odpowiednio wcześniej o koniecznej konserwacji interwencyjnej.
13. W przypadku transmisji danych przez Dostawcę, nie ponosi on odpowiedzialności za przekazywane dane pod warunkiem: nieinicjowania transmisji, niedokonywania wyboru odbiorcy, nieusuwania oraz niemodyfikowania danych będących przedmiotem transmisji. Wyłączenie odpowiedzialności dotyczy także automatycznego i krótkotrwałego pośredniego przechowywania transmitowanych danych, jeżeli działanie to ma wyłącznie na celu przeprowadzenie transmisji, a dane nie są przechowywane dłużej, niż jest to w zwykłych warunkach konieczne dla zrealizowania transmisji.
14. Dostawca zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym w ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j.Dz.U.2014.243).

## **§ 7 Prawa i zobowiązania Klienta**

1. Klient ma prawo do pełnego i nieskrępowanego korzystania z Serwisu w ramach usług udostępnionych w Abonamencie
2. W ramach usług udostępnionych w Abonamencie, Klient ma możliwość korzystania z serwisu technicznego za pomocą dostępnych kanałów komunikacji:
  - a) E-mail: [serwis@callcenteronline.pl](mailto:serwis@callcenteronline.pl)

- b) Telefon: 716060920
- 3. Klient odpowiada za skonfigurowanie urządzeń końcowych do pracy z Systemem
- 4. Klient odpowiada za skonfigurowanie Systemu do pracy, w szczególności w postaci utworzenia kont Agentów, konfiguracji Kampanii, konfiguracji skryptów rozmów i innych niezbędnych konfiguracji systemu zgodnie z instrukcją obsługi.
- 5. Klient w szczególności zobowiązuje się do niewykorzystywania Usługi do:
  - a) wykonywania działań w Serwisie w sposób niezgodny z charakterem i przeznaczeniem Usługi, w sposób uniemożliwiający lub zakłócający korzystanie z zasobów systemowych przez innych Klientów, w szczególności działań godzących w integralność systemu informatycznego Dostawcy i mogących zachwiać stabilnością i dostępnością Serwisu,
  - b) działań prowadzących do popełnienia czynu zabronionego w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa oraz wszelkich innych działań niezgodnych z prawem.
- 6. Za treść komunikacji marketingowej i telemarketingowej wykonywanej przez Klienta w ramach Serwisu odpowiada Klient.
- 7. Klient zobowiązuje się do niewykonywania jakiegokolwiek prób nieautoryzowanego dostępu do danych i przełamania mechanizmów bezpieczeństwa Serwisu.
- 8. Klient zobowiązuje się do usunięcia numerów telefonów i adresów email oraz innych danych z baz załadowanych do Serwisu na żądanie osób, których te dane dotyczą.
- 9. Klient zobowiązuje się do nieujawniania osobom trzecim swojego loginu i hasła.
- 10. Za konsekwencje działań Agentów w ramach realizacji Kampanii, którym Klient udostępnił Konta Agentów odpowiada Klient.
- 11. Klient oświadcza, że dane jakie będzie przetwarzał w ramach Serwisu nie zawierają danych osobowych. W przypadku przetwarzania pośrednictwem Serwisu danych osobowych, Klient jest zobowiązany do uprzedniego zawarcia z Dostawcą umowy o powierzenie danych osobowych do przetwarzania, w formie pisemnej lub za pomocą narzędzi umożliwiających zdalne podpisanie umowy.

## **§ 7 Polityka prywatności**

- 1. Dane osobowe pobierane przez Dostawcę są niezbędne do realizacji Usług i kontaktu z Klientem.
- 2. Dostawca jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity z dnia 26 czerwca 2014 r. Dz.U. z 2014 r. poz. 1182) Dane osobowe zawarte w umowie i przekazane w trakcie wykonywania umowy będą przetwarzane w celu wykonywania umowy, a także wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Dostawcę. Klient ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania oraz prawo do wniesienia w przypadkach wymienionych w ustawie pisemnego żądania zaprzestania przetwarzania własnych danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych.
- 3. Dane osobowe zgromadzone przez Dostawcę mogą być udostępnione:
  - a) odpowiednim organom państwowym na ich żądanie na podstawie odpowiednich przepisów prawa,
  - b) innym osobom i podmiotom – w przypadkach przewidzianych przez przepisy prawa.
- 4. Zakres przetwarzanych danych obejmuje w szczególności następujące dane osobowe Klienta: imię i nazwisko, firmę w przypadku osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, Numer Identyfikacji Podatkowej, adres, w tym adres e-mail, telefon. Dostawca jest uprawniony do przetwarzania również innych, niż te wskazane powyżej danych osobowych Klientów, które niezbędne są do świadczenia danej usługi. W takim przypadku dane te będą każdorazowo oznaczane jako dane niezbędne do świadczenia danej usługi.
- 5. Dostawca zapewnia odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo danych osobowych udostępnionych przez Klientów w szczególności uniemożliwiające dostęp do nich osobom trzecim lub ich przetwarzanie z naruszeniem przepisów prawa, zapobiegające utracie danych, ich uszkodzeniu lub zniszczeniu.
- 6. Dostawca zapewnia dostęp do kodowanego kanału SSL w celu zabezpieczenia poufności przesyłanych informacji w sieci Internet.
- 7. Dane wprowadzane do Serwisu przez Klienta nie są widoczne ani dostępne dla innych Klientów, nie mających dostępu do danego Konta Klienta.
- 8. Serwis może zawierać mechanizmy wykrywające używanie Serwisu niezgodnie z Regulaminem.

9. W celu zapewnienia technicznego działania Serwisu i zapewnienia trwałości danych, dane mogą zostać kopiowane, zwielokrotniane i przechowywane na serwerach znajdujących się w serwerowniach obsługiwanych przez podmioty trzecie, świadczące usługi przechowywania i zabezpieczania danych dla Dostawcy.
10. Dostawca przestrzeni serwerowej przy wykonywaniu umowy powierzenia zapewnia poziom bezpieczeństwa przetwarzanych Danych Osobowych na poziomie wysokim, zgodnie z § 6 ust. 1 pkt 3 rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych, w tym uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych do treści przekazu składającego się na te Usługi, w tym przy wykorzystaniu technik kryptograficznych.
11. Dane osobowe udostępnione przez klient w Ramach Serwisu będą przetwarzane przez Dostawcę wyłącznie w celu realizacji na rzecz Przedsiębiorcy zakupionych przez niego usług. Dostawca nie będzie przetwarzać danych osobowych w jakimkolwiek innym celu.
12. Przez korzystanie z serwisu wyrażana jest zgoda na instalację *cookies* na urządzeniu końcowym Klienta oraz wykorzystywanie *cookies* przez Dostawcę zgodnie z poniższymi postanowieniami. Zgoda jest wyrażana za pomocą ustawień przeglądarki internetowej. Jeżeli Klient nie zgadza się na wykorzystywanie przez Dostawcę *cookies*, powinien zmienić ustawienia swojej przeglądarki w odpowiedni sposób lub zrezygnować z używania serwisu.

### **§ 9 Licencja**

1. Dostawca oświadcza, że posiada niezbędne prawa autorskie lub licencje do Serwisu świadczonego w ramach Umowy
2. Z zastrzeżeniem ust. 4 i 5, Wykonawca udziela Zamawiającemu licencji pozwalającej na pełne i nieskrępowane korzystanie z rezultatów wykonania przez Wykonawcę niniejszej Umowy, w tym na korzystanie z systemu call center, oraz udostępnionego w ramach Umowy oprogramowania. Licencja obejmuje terytorium RP.
3. Udzielona licencja obejmuje następujące pola eksploatacji:
  - a) Stosowanie, wyświetlanie oprogramowania i korzystania z niego na liczbie stanowisk wyrażonej w pkt. 6;
  - b) korzystanie z dostarczonej dokumentacji, w tym materiałów szkoleniowych, z możliwością jej kopiowania w formie papierowej i elektronicznej;
  - c) sporządzanie kopii zapasowych danych i związanej z nim bazy danych oraz przechowywanie przez Zamawiającego dowolnej ilości tych kopii w formie zapisu, w szczególności na nośnikach cyfrowych (w tym na płytach CD, DVD, pamięciach przenośnych) lub w pamięci komputerów.
4. Zamawiający nie może:
  - a) sublicencjonować, cedować ani przenosić licencji na żadną osobę trzecią, za wyjątkiem zbycia całości lub części przedsiębiorstwa Zamawiającego;
5. Jeśli Wykonawca odkryje naruszenie któregośkolwiek z Praw Własności Intelektualnej w Oprogramowaniu, będzie miał prawo do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym, cofnięcia licencji oraz do sądowego dochodzenia zadośćuczynienia za takie naruszenie.

### **§ 10 Postępowanie reklamacyjne**

1. Reklamacja Klienta w związku z niewykonaniem lub nienależytym funkcjonowaniem Serwisu, powinna zostać przesłana Dostawcy w formie pisemnej lub na adres e-mail: [biuro@callcenteronline.pl](mailto:biuro@callcenteronline.pl) i zawierać:
  - a) dane Klienta umożliwiające identyfikację go jako Klienta,
  - b) nazwę serwera, którego dotyczy reklamacja,
  - c) zwięzłe opisanie nieprawidłowości działania Serwisu
  - d) okoliczności uzasadniające reklamację.
2. Dostawca zobowiązany jest udzielić odpowiedzi na reklamację, w terminie do 14 dni roboczych od daty jej otrzymania, wskazując, czy uznaje reklamację oraz w jaki sposób oraz jakim terminie zamierza ją rozwiązać lub informując o braku podstaw do uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem swojego stanowiska.

### **§ 11 Postanowienia końcowe**

1. Regulamin obowiązuje od 2020-07-01
2. W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez polski sąd powszechny.

3. Regulamin może być zmieniony w każdym czasie poprzez umieszczenie zmiany Regulaminu na stronach internetowych Dostawcy
4. Zamawiający wyraża zgodę na wykorzystanie jego nazwy i logo w komunikacji marketingowej Wykonawcy i jego partnerów handlowych.
5. Wyłączne autorskie prawa majątkowe związane z rozwiązaniami informatycznymi zawartymi w Serwisie podlegają ochronie zgodnie z Ustawą o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994r. (Dz. U. z 1994r. nr 24, Poz.83 ze zm.) i przysługują Dostawcy Usługi. Umowa nie przenosi na Klienta autorskich praw majątkowych do oprogramowania i innych dokumentów przekazanych lub udostępnionych Klientowi w związku z wykonywaniem Umowy, ani nie zobowiązuje Dostawcy do takich rozporządzeń w przyszłości.