

Regulamin świadczenia usług NOR-STA

obowiązujący od 25 marca 2015 roku

§ 1

Definicje

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

1. Usługodawca – Argevide Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku przy ul. Gabriela Narutowicza 11/12, 80 233 Gdańsk, NIP 9571073020, REGON 222062101, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Gdańsk Północ w Gdańsku VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego w Gdańsku pod numerem KRS 0000502875, kapitał zakładowy 50 000 zł w całości opłacony;
2. Oferta – dostępne na Stronie Internetowej oświadczenie woli zawarcia umowy na świadczenie Usługi w wybranym przez Klienta zakresie, zgodnie z opisem działania Usługi oraz za podaną opłatą, na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie oraz w Specyfikacji Usługi NOR-STA;
3. Usługa – dostęp do funkcji użytkowych Platformy NOR-STA zgodnie z niniejszym Regulaminem oraz Specyfikacją Usługi NOR-STA dostępnymi na Stronie Internetowej;
4. Strona Internetowa – strona internetowa Usługodawcy znajdująca się pod adresem <http://www.argevide.com>;
5. Platforma NOR-STA – serwis internetowy obejmujący ogół urządzeń, oprogramowania i aplikacji niezbędnych do korzystania z Usługi, dostępny na Stronie Internetowej;
6. Klient – podmiot, będący osobą prawną, który po rejestracji na Stronie Internetowej i złożeniu zamówienia zgodnego z Ofertą uzyskuje dostęp do zamówionej Usługi świadczonej przez Usługodawcę;
7. Użytkownik – osoba faktycznie korzystająca z Usługi, upoważniona przez Klienta, dla której skonfigurowane jest Konto Użytkownika;
8. Konto Użytkownika - bezpieczne miejsce w Platformie NOR-STA, określone unikalnym identyfikatorem i hasłem, udostępnione Użytkownikowi w celu korzystania z Usługi;
9. Regulamin – niniejszy Regulamin, będący Regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w przepisie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002, Nr 144, poz. 1204, z późn. zm.), określający zakres i warunki świadczenia Usługi przez Usługodawcę;
10. Opłata – wynagrodzenie Usługodawcy wnoszone z góry przez Klienta za dostęp do Usługi o wartości określonej w cenniku dostępnym na Stronie Internetowej w dniu składania zamówienia;
11. Okres Rozliczeniowy – okres, na który Klient zawarł umowę z Usługodawcą na świadczenie Usługi.

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania z Usługi przez Klienta. Postanowienia Regulaminu wraz z przepisami prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, określają prawa i obowiązki Klientów oraz Użytkowników, a także prawa, obowiązki oraz zakres odpowiedzialności Usługodawcy w związku ze świadczeniem Usługi.
2. Niniejszy Regulamin, wraz ze Specyfikacją Usługi oraz Polityką prywatności, stanowi integralną część każdej Umowy zawieranej przez Usługodawcę z Klientem.
3. Regulamin oraz Polityka prywatności są dostępne na Stronie Internetowej.
4. Platforma NOR-STA jest serwisem internetowym, za pomocą którego Usługodawca świadczy na rzecz Klienta Usługi na zasadzie „SaaS” (Software-as-a-Service) w zakresie:
 - a) zapewnienia Użytkownikom stałego dostępu i korzystania w sposób zdalny, za pomocą sieci Internet, z aplikacji NOR-STA, tj. programu komputerowego obejmującego zestaw narzędzi informatycznych wspomagających osiągnięcie i ocenę zgodności z normami i standardami, przy czym aplikacja jest zainstalowana wyłącznie na serwerach Usługodawcy i nie jest przekazywana Klientowi na żadnym nośniku, a korzystanie z serwisu nie wymaga instalacji oprogramowania na komputerze lub innych urządzeniach Klienta/Użytkownika gdzie zakres Usługi określony jest w §3,, a korzystanie z Usługi jest możliwe wyłącznie po spełnieniu wymagań określonych w ust. 6,
 - b) upoważnienia do używania Platformy NOR-STA w zakresie udostępnionych funkcjonalności, przez okres obowiązywania Umowy; upoważnienie ma charakter niewyłączny i niezbywalny; upoważnienie

- odnosi się wyłącznie do Klienta oraz takiej liczby Użytkowników upoważnionych przez Klienta, która została określona w zamówieniu złożonym przez Klienta,
- c) udostępnienia możliwości zapisywania i przechowywania danych w bazie danych serwisu,
 - d) zapewnienia dostępu do Kont Użytkowników.
5. Dostęp do Usługi Użytkownik uzyskuje poprzez interfejs przeglądarki internetowej, po zalogowaniu się do Platformy NOR-STA.
6. Wymagania techniczne niezbędne do prawidłowego korzystania z Platformy NOR-STA obejmują posiadanie przez każdego Użytkownika komputera podłączonego do Internetu, wyposażonego w przeglądarkę internetową z następującej listy:
- a) Mozilla Firefox w wersji 5 lub nowszej,
 - b) Google Chrome w wersji 10 lub nowszej,
 - c) Microsoft Internet Explorer w wersji 9 lub nowszej,
- przy czym wymagane jest włączenie w przeglądarce:
- a) obsługi ciasteczek (*cookies*),
 - b) obsługi JavaScript.
7. Usługa jest:
- a) świadczona w sposób całkowicie zautomatyzowany przez technologię informacyjną (IT),
 - b) polega na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych w publicznych sieciach telekomunikacyjnych użyciem technik zabezpieczających bezpieczeństwo transmisji, w tym z zastosowaniem szyfrowania komunikacji i certyfikatów bezpieczeństwa,
 - c) świadczona na indywidualne żądanie Użytkownika,
 - d) realizowana bez jednoczesnej obecności stron w tej samej lokalizacji (zdalnie).

§ 3

Zawieranie umowy, zmiana zakresu Usługi i płatności

1. Za dostęp do Platformy NOR-STA i korzystanie z wybranej Usługi w Okresie Rozliczeniowym Usługodawca pobiera opłatę określoną w Ofercie. Opłata obejmuje zapewnienie przez Usługodawcę ciągłej pracy oprogramowania poprzez zapewnienie pracy całej infrastruktury technicznej i realizacji procedur utrzymaniowych i bezpieczeństwa wraz z usługami podnoszenia wersji i aktualizacji oprogramowania. Usługodawca zamieszcza na Stronie Internetowej Ofertę obejmującą informacje o opłatach oraz zakresie i funkcjonalności poszczególnych Usług.
2. Zamówienie oferowanej przez Usługodawcę Usługi odbywa się drogą elektroniczną, poprzez wypełnienie elektronicznego formularza zamówienia wybranej Usługi, znajdującego się na Stronie Internetowej, po uprzedniej rejestracji Klienta na Stronie internetowej lub poprzez przysłanie podpisanego formularza zamówienia tradycyjną pocztą na adres biura Usługodawcy lub przysłanie jego skanu na adres poczty elektronicznej biuro@argevide.com. Formularz zamówienia jest dostępny na stronie internetowej www.argevide.com/pomoc/regulaminy
3. Klient, składając zamówienie określone w ust. 2, oświadcza, iż przed złożeniem zamówienia zapoznał się z Regulaminem, Specyfikacją Usługi NOR-STA oraz Polityką prywatności, jak również zgadza się na świadczenie przez Usługodawcę Usługi na zasadach określonych w wymienionych dokumentach oraz zobowiązuje się do przestrzegania tych zasad. Korzystanie z Usługi świadczonej za pośrednictwem Platformy NOR-STA w przypadku braku akceptacji Regulaminu, Specyfikacji Usługi NOR-STA i Polityki prywatności jest nieuprawnione.
4. Usługodawca świadczy Usługi na podstawie Umowy zawartej z Klientem na odległość bez jednoczesnej obecności obu stron.
5. Umowa o świadczenie przez Usługodawcę Usługi zostaje zawarta poprzez złożenie przez Klienta zamówienia w trybie wskazanym w ustępie 2 niniejszego paragrafu.
6. Umowa zawierana jest z Klientem na czas określony, obejmujący jeden lub więcej Okresów Rozliczeniowych, za które Klient wniósł z góry przewidzianą w Ofercie opłatę. Ustala się, iż jeden Okres Rozliczeniowy trwa 12 miesięcy.
7. Usługodawca w ciągu trzech dni roboczych od złożenia zamówienia aktywuje Usługę oraz informuje o tym fakcie Klienta podając datę rozpoczęcia i zakończenia Okresu Rozliczeniowego. W przypadku, gdy Klient ma już zawartą Umowę na świadczenie usług, nowy Okres Rozliczeniowy rozpocznie się następnego dnia po zakończeniu poprzedniego.

8. Aktywowanie usługi następuje na bezpłatny okres próbny wynoszący 14 dni. Okres próbny służy umożliwieniu Klientowi zapoznania się z funkcjonalnością zamówionej Usługi. W wypadku opłacenia Usługi okres próbny jest wliczany w Okres Rozliczeniowy.
9. Jeżeli w czasie trwania okresu próbnego Usługodawca uzyska potwierdzenie dokonania Opłaty pełnej wysokości określonej w wystawionej przez Usługodawcę fakturze pro forma, świadczenie Usług przez Usługodawcę przedłużone zostaje na pełny Okres Rozliczeniowy, liczony od dnia aktywacji Usługi.
10. Usługodawca zobowiązuje się do wystawienia na rzecz Klienta faktury VAT w terminie 7 dni od dnia zapłaty Opłaty przez Klienta. Za termin zapłaty rozumie się dzień wpływu Opłaty na rachunek bankowy Usługodawcy.
11. W razie niewniesienia Opłaty w terminie określonym w ust. 9 Umowa zostaje rozwiązana z ostatnim dniem okresu próbnego.
12. W wyniku dokonanego zamówienia Usługi, Klient otrzyma od Usługodawcy na podany przy zamawianiu Usługi adres e-mail parametry dostępu do Usług. W okresie trwania Umowy Klient może konfigurować Usługi w zakresie liczby użytkowników i projektów zgodnie z warunkami Umowy i aktualną Ofertą.
13. Klient ma prawo do zmiany zakresu Usługi na większy w trakcie Okresu Rozliczeniowego, ale nie później niż na 30 dni przed jego zakończeniem, poprzez złożenie stosownego oświadczenia przekazanego Usługodawcy pisemnie lub na adres poczty elektronicznej: biuro@argevide.com.
14. Usługodawca w ciągu trzech dni roboczych aktywuje rozszerzony zakres Usługi oraz wystawi fakturę pro forma dla wykonania dopłaty do pozostałego czasu bieżącego Okresu Rozliczeniowego różnicy opłaty dla bieżącego zakresu Usługi oraz powiększonego zakresu zgodnie z cennikiem Usług.
15. W przypadku nieopłacenia rozszerzonego zakresu Usługi zgodnie z fakturą pro forma Usługodawca deaktywuje zamawiane rozszerzenie i Klient do końca Okresu rozliczeniowego ma dostęp do zakresu usług pierwotnie zamówionych.
16. Na miesiąc przed upływem Okresu Rozliczeniowego Usługodawca prześle Klientowi, na adres e-mail podany przy zamawianiu Usługi aktualną Ofertę wraz z cennikiem w celu zaproszenia do przedłużenia Usługi.
17. W przypadku, gdy Klient nie przedłuży czasu korzystania z Usługi na kolejny Okres Rozliczeniowy, zakończenie świadczenia Usługi nastąpi w kolejnym dniu po ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego.

§ 4

Prawa i obowiązki Klienta

1. Klientowi w ramach Umowy przysługuje dostęp do Usługi NOR-STA dla Użytkowników wskazanych przez Klienta w ramach parametrów zamówionej i opłaconej Usługi w Okresie Rozliczeniowym.
2. Dane wprowadzone do Platformy NOR-STA przez Klienta celem korzystania z Usługi pozostają jego własnością.
3. Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych danych w trakcie zamawiania Usługi. W sytuacji, gdy Klient podał nieprawdziwe dane bądź wprowadził dane posiadające błędy, ponosi on z tego tytułu wyłączną odpowiedzialność.
4. Klient ponosi odpowiedzialność za poprawność oraz legalność danych oraz plików wprowadzanych przez wskazanych przez niego Użytkowników do Platformy NOR-STA.
5. Użytkownik zobowiązany jest nie udostępniać osobom nieuprawnionym indywidualnych haseł dostępu do Usługi i ponosi wyłączną odpowiedzialność za zachowanie w poufności tych haseł. Gdy w ramach obsługi Klienta zostaną przekazane hasła początkowe, winny one być niezwłocznie zmienione, pamiętając że wybór mocy hasła leży w odpowiedzialności Użytkownika.
6. Klient zobowiązany jest do korzystania z Usługi w sposób zgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, postanowieniami Regulaminu, z zachowaniem zasad uczciwej konkurencji oraz dobrymi obyczajami. Klientowi/Użytkownikowi nie wolno w szczególności dostarczać do serwisu treści o charakterze bezprawnym, jak również wykorzystywać Platformy NOR-STA w celach sprzecznych z przepisami prawa lub mających na celu ich obejście.
7. Korzystając z Platformy NOR-STA, Użytkownik nie może używać urządzeń niedozwolonych w rozumieniu przepisów o ochronie niektórych usług świadczonych drogą elektroniczną opartych lub polegających na dostępie warunkowym, oprogramowania szkodliwego dla używanego przez innych użytkowników sprzętu informatycznego i programów komputerowych, grożącego ich uszkodzeniem oraz innego oprogramowania typu „malware” w tym wirusowego, szpiegującego („spyware”), które bez zgody zainteresowanych osób instaluje się na sprzęcie informatycznym oraz śledzi czynności tych osób, ustala i przekazuje hasła zabezpieczające stosowane przez nich przy korzystaniu z jakichkolwiek usług, przejmuje zarządzanie systemem, oprogramowania typu „Trojan”, oprogramowania typu „adware” służącego do wyświetlania reklam bez zgody Użytkownika jak również innych programów tego typu lub służących podobnym celom.

Korzystając z Usługi, Użytkownik nie może również naruszać w jakikolwiek sposób jakichkolwiek cudzych praw, w szczególności praw własności intelektualnej.

8. Użytkownik nie ma prawa do zwielokrotnienia, udostępniania osobom trzecim w jakiegokolwiek formie oraz na jakiegokolwiek podstawie, rozpowszechniania, modyfikacji, przetwarzania, tłumaczenia, analizy konstrukcji, dekompilacji, dostosowywania, zmiany układu ani wprowadzania innych zmian w serwisie, a także tworzenia opracowań będących pochodną Platformy NOR-STA lub na nich wzorowanych. Nie dotyczy to prawa do dopasowania usług świadczonych za pomocą Platformy NOR-STA do własnych potrzeb, w granicach możliwości i funkcji oraz za pomocą narzędzi udostępnionych wyłącznie przez Usługodawcę.
9. Usługodawca nie zapewnia Klientowi dostępu do Internetu. Klient ponosi koszty dostępu do Internetu oraz spełnienia minimalnych warunków technicznych niezbędnych do korzystania z Usługi określonych w Specyfikacji Usługi NOR-STA.
10. W ramach uiszczonej opłaty Usługodawca świadczy usługę wsparcia technicznego na zasadach określonych w Specyfikacji Usług NOR-STA.
11. Klient ma prawo do publikowania nazwy, logo oraz danych adresowych Usługodawcy jako dostawcy usług NOR-STA. Poza wymienionym użyciem, niniejsza Umowa nie upoważnia Klienta do wykorzystywania w jakikolwiek sposób znaków towarowych Usługodawcy, ani innych praw własności intelektualnej, w tym własności przemysłowej, które przysługują Usługodawcy. Dotyczy to również praw autorskich i praw pokrewnych do wszelkich utworów nie będących programem komputerowym, lecz wykorzystanych w serwisie Usługodawcy, w tym wszelkich fotografii, animacji, grafiki, obrazów, rejestracji wizyjnych i dźwiękowych, muzyki, tekstów i innych, do których prawa przysługują Usługodawcy. Wszystkie prawa do treści, do których Platforma NOR-STA zapewnia dostęp, należą do właścicieli tych treści i mogą być chronione prawem autorskim oraz innym ustawodawstwem i umowami międzynarodowymi o ochronie praw własności intelektualnej.

§5

Prawa i obowiązki Usługodawcy

1. Na podstawie Regulaminu Usługodawca zobowiązuje się do należytego świadczenia Usługi w Okresie Rozliczeniowym.
2. Usługodawca zobowiązuje się do utrzymywania serwerów komputerowych, na których prowadzona będzie Strona Internetowa oraz Platforma NOR-STA wraz z danymi wprowadzonymi przez Klienta.
3. Usługodawca ma prawo do zawieszenia świadczenia Usługi, po uprzednim wezwaniu Klienta do zaprzestania naruszenia lub usunięcia przyczyny i/lub skutków nieuprawnionego działania lub zaniechania w terminie nie krótszym niż 14 dni, w przypadku:
 - a) podania przez Klienta nieprawdziwych danych w trakcie zamawiania Usługi,
 - b) naruszenia przez Klienta któregokolwiek z postanowień Regulaminu,
 - c) używania Usług w sposób niezgodny z obowiązującym prawem, dobrymi obyczajami lub zasadami współżycia społecznego.
 - d) trwającej ponad 30 dni zwłoki w zapłacie przez Klienta należnych Usługodawcy opłat na podstawie faktury bądź innego dokumentu księgowego wystawionego przez Usługodawcę.
4. Usługodawca niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie do 3 dni roboczych, po usunięciu przez Klienta przyczyny i/lub skutków nieuprawnionego działania lub zaniechania, a w przypadku opóźnienia się z zapłatą należności – po uiszczeniu zaległości wobec Usługodawcy, wznowi świadczenie zawieszonych Usług.
5. W przypadku, gdy w ciągu 30 dni od dnia zawieszenia Usługi Klient nie zaprzestął nieuprawnionego działania lub zaniechania, ani nie usunął skutków naruszenia, bądź w przypadku, gdy nieuprawnione działanie lub zaniechanie spowodowało nieodwracalne skutki, bądź usunięcie przyczyn nieuprawnionego działania lub zaniechania jest niemożliwe, Usługodawca ma prawo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
6. W sytuacji opisanej w ust. 3:
 - a) Klientowi nie przysługuje prawo do żądania zwrotu wniesionej Opłaty za okres zawieszenia świadczenia Usługi;
 - b) Usługodawca zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty za odblokowanie konta w wysokości do 50% rocznej Opłaty za korzystanie z Usługi.
7. Usługodawca zastrzega, że prawidłowe świadczenie usług wymaga okresowego prowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i modernizacyjnych infrastruktury technicznej, na których zainstalowane jest oprogramowanie, mogących skutkować przerwami w możliwości korzystania z usług. Usługodawca dołoży wszelkiej staranności, aby powyższe przerwy zdarzały się możliwie rzadko i trwały możliwie krótko,

w szczególności, aby występowały poza godzinami pracy (8:00-18:00) w dni robocze. Usługodawca informuje Klienta o planowanych przerwach technicznych z 12-godzinnym wyprzedzeniem.

8. Usługodawca ma prawo do zmiany Opłat za Usługi. Zmiany cennika zawierającego zestawienie i wysokość Opłat zostaną opublikowane na Stronie Internetowej. Zmienione Opłaty obowiązują Klienta od nowego Okresu Rozliczeniowego w przypadku zawarcia nowej lub przedłużenia dotychczasowej umowy na kolejny okres.
9. Usługodawca zastrzega możliwość dokonywania aktualizacji oraz wprowadzania innych zmian Platformy NOR-STA, przy czym zapewnia, że po wprowadzeniu tych zmian zostanie zachowana nienaruszalność i dostęp do danych wprowadzonych przez Użytkownika. Aktualizacje mają na celu ulepszanie, modernizowanie oraz rozwój Platformy NOR-STA i mogą mieć formę napraw defektów, ulepszonych funkcji lub nowych modułów oprogramowania. Usługodawca powiadamia Klienta o aktualizacji oprogramowania z wyprzedzeniem co najmniej 7 dni przed jej wprowadzeniem, za wyjątkiem napraw defektów, które będą wprowadzane niezwłocznie po przygotowaniu.
10. Usługodawca ma prawo do publikowania nazwy, logo/logotypu i adresu strony internetowej Klienta na swojej liście referencyjnej, o ile Klient nie zastrzeże inaczej.

§ 6

Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za szkody wynikłe z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, o ile powstały z winy Usługodawcy na zasadach ogólnych wynikających z Kodeksu Cywilnego z zastrzeżeniami określonymi w poniższych ustępach.
2. Usługodawca oświadcza, że Platforma NOR-STA została wykonana z należytą starannością i zgodnie z jego najlepszą wiedzą. Usługodawca nie gwarantuje jednak, że spełni ona wszystkie oczekiwania Klienta lub, że działanie serwisu lub urządzeń infrastruktury technicznej, na których jest zainstalowany, będą całkowicie wolne od błędów, jednakże zobowiązuje się do usunięcia zgłoszonych mu nieprawidłowości, błędów i/lub awarii.
3. Usługodawca nie odpowiada za przydatność i sposób wykorzystania informacji, analiz, danych, wyników dostarczonych za pomocą serwisu, ani za skutki decyzji lub działań podejmowanych na ich podstawie przez Klienta.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za poprawność, legalność lub zgodność ze stanem faktycznym danych wprowadzanych przez Klienta lub Użytkownika do Platformy NOR-STA.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za korzyści utracone przez Klienta.
6. Odpowiedzialność Usługodawcy jest ograniczona do wysokości ostatniej Opłaty wniesionej przez Klienta.

§ 7

Reklamacje

1. Usługodawca podejmuje wszelkie działania w celu zapewnienia poprawnego działania Platformy NOR-STA.
2. Zakończenia w funkcjonowaniu Platformy NOR-STA, problemy i uwagi związane ze świadczonymi usługami w ramach serwisu mogą być reklamowane przez Klienta. Klient jest w szczególności uprawniony do złożenia reklamacji w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Usługodawcę własnych zobowiązań, jak również z uwagi na jakość lub poprawność świadczonych przezeń usług.
3. Reklamację składa się w formie pisemnej lub na adres poczty elektronicznej biuro@argevide.com.
4. Reklamacja winna określać dane i adres Klienta lub Użytkownika, okoliczności uzasadniające reklamację i proponowany sposób usunięcia skutków zarzucanej nieprawidłowości. W przypadku nieprawidłowego działania Platformy NOR-STA reklamacja winna dodatkowo wskazywać czas i szczegółowy opis okoliczności wystąpienia problemu. W przypadku wystąpienia komunikatu błędu konieczne jest przekazanie jego dokładnej treści. Reklamacja dotycząca faktury bądź innego dokumentu księgowego winna zawierać dodatkowo numer dokumentu, kwotę oraz datę wystawienia dokumentu wraz z opisem błędu.
5. Klient otrzyma potwierdzenie otrzymania reklamacji na adres e-mail wskazany w trakcie zamawiania Usługi.
6. Reklamację wnosi się niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia wystąpienia zdarzenia uzasadniającego złożenie reklamacji. Reklamację wniesioną po upływie w/w terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Usługodawca powiadomi Klienta.
7. Reklamacja zostanie rozpatrzona przez Usługodawcę w czasie nie przekraczającym 14 dni. O wynikach reklamacji osoba, która ją złożyła, zostanie powiadomiona pocztą elektroniczną na wskazany adres lub pisemnie. Stanowisko Usługodawcy w przedmiocie odmowy uwzględnienia reklamacji winno zawierać

uzasadnienie. Jeżeli wyjaśnienie istotnych okoliczności, będących podstawą reklamacji, a dotyczących zdarzeń niezależnych od Usługodawcy lub usług świadczonych przez osoby trzecie, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności, nie będzie możliwe w terminie ustalonym dla rozpoznania reklamacji, Usługodawca zobowiązany jest w tym terminie poinformować osobę, która złożyła reklamację, o potrzebie poczynienia dodatkowych ustaleń i przewidywanym terminie ponownego rozpatrzenia sprawy.

8. Wadliwe działanie Platformy NOR-STA w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych usuwane będzie niezwłocznie przez Usługodawcę.
9. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w Regulaminie, Usługodawca powiadomi o tym fakcie osobę, która złożyła reklamację, i wyznaczy jej termin, nie krótszy niż 7 dni, na uzupełnienie reklamacji. Nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie skutkuje pozostawieniem jej bez rozpoznania.

§ 8

Ochrona danych osobowych Użytkowników

1. Administratorem danych osobowych udostępnionych mu przez Klienta lub Użytkownika jest Usługodawca.
2. Klient i/lub Użytkownik wyrażają zgodę na przetwarzanie przez Usługodawcę udostępnionych mu danych osobowych w zakresie niezbędnym do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany, rozwiązania oraz prawidłowej realizacji Usług na podstawie umowy, prowadzenia rozliczeń z tytułu wykonania Usług oraz wystawiania dokumentów potwierdzających świadczenie Usługi dla celów podatkowych, a także w celach prowadzenia przez Usługodawcę adresowanej do Użytkowników akcji informacyjnej dotyczącej zmian w zakresie Usługi.
3. Klient upoważnia Usługodawcę do przekazywania danych osobowych podanych przez Klienta lub Użytkownika podczas zamawiania i korzystania z Usługi podmiotom uprawnionym do żądania takich danych na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa oraz osobom współpracującym z Usługodawcą w związku ze świadczoną Usługą.
4. Usługodawca podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi w celu zabezpieczenia Usługi, w szczególności środki służące zapobieganiu pozyskiwania i modyfikacji przez osoby nieuprawnione danych osobowych Użytkowników podanych przez Klienta.
5. Klient oświadcza, iż został poinformowany o prawie wglądu do danych osobowych Użytkowników wskazanych przez niego podczas zamawiania Usługi, a także do ich poprawiania i usuwania oraz do cofnięcia zgody na przetwarzanie jego danych osobowych do celów marketingowych.
6. Usługodawca zobowiązuje się nie udostępniać danych osobowych Użytkowników podanych przez Klienta innym podmiotom.
7. Usługodawca może przetwarzać w granicach określonych w ust. 2 następujące dane osobowe podane przez Klienta, w tym:
 - a) nazwisko i imiona,
 - b) numer ewidencyjny PESEL lub - gdy ten numer nie został nadany - numer paszportu, dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość,
 - c) adres zameldowania,
 - d) adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres, o którym mowa w lit. c,
 - e) dane służące do weryfikacji podpisu elektronicznego, jeżeli posługuje się takim podpisem,
 - f) adresy poczty elektronicznej.
8. W celu realizacji umów lub dokonania innej czynności prawnej z Klientem, Usługodawca może przetwarzać inne dane niezbędne ze względu na właściwość świadczonej usługi lub sposób jej rozliczenia.
9. Usługodawca może przetwarzać, za zgodą Klienta i dla celów określonych w ust. 2, inne dane dotyczące Klienta, które nie są niezbędne do świadczenia usługi drogą elektroniczną.
10. Po zakończeniu korzystania z Usługi świadczonej drogą elektroniczną Usługodawca może przetwarzać te spośród danych Klienta i danych osobowych Użytkowników określonych w ust. 8, które są:
 - a) niezbędne do rozliczenia Usługi oraz dochodzenia roszczeń z tytułu płatności za korzystanie z Usługi,
 - b) niezbędne do celów reklamy, badania rynku oraz zachowań i preferencji Klientów z przeznaczeniem wyników tych badań na potrzeby polepszenia jakości usług świadczonych przez Usługodawcę, za zgodą Klienta,
 - c) niezbędne do wyjaśnienia okoliczności niedozwolonego korzystania z Usługi,
 - d) dopuszczone do przetwarzania na podstawie odrębnych ustaw lub umowy.

11. Usługodawca bez wyraźnego żądania zgłoszonego przez Klienta w formie pisemnej zobowiązuje się do nieingerowania w zawartość danych podanych przez Klienta i zgromadzonych na serwerze Usługodawcy.
12. W przypadku uzyskania przez Usługodawcę wiadomości o korzystaniu przez Klienta z Usługi niezgodnie z Regulaminem lub z obowiązującymi przepisami, Usługodawca może przetwarzać dane osobowe Użytkowników podane przez Klienta w zakresie niezbędnym do ustalenia odpowiedzialności Klienta, pod warunkiem że utrwali dla celów dowodowych fakt uzyskania oraz treść tych wiadomości.
13. Usługodawca może powiadomić Klienta o jego nieuprawnionych działaniach z żądaniem ich niezwłocznego zaprzestania, a także o skorzystaniu z uprawnienia, o którym mowa w ust. 13.

§ 9

Ochrona danych Klienta

1. Usługodawca zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań w celu ochrony danych Użytkowników oraz przechowywanych danych i dokumentów Klienta na serwerach Usługodawcy.
2. Usługodawca zobowiązuje się do ciągłego zapewnienia odpowiednich zabezpieczeń zgodnych z polityką bezpieczeństwa.
3. Dane zgromadzone przez Klienta na serwerze Usługodawcy są własnością Klienta i stanowią informację poufną, która nie będzie ujawniana przez Usługodawcę podmiotom trzecim.
4. Usługodawca zobowiązuje się do nieprzetwarzania danych zgromadzonych na serwerze Usługodawcy w związku z wykonywaną Usługą do celów innych niż:
 - a) świadczenie Usługi, w tym nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego między Usługodawcą a Klientem;
 - b) próba odtwarzania błędów i nieprawidłowości w działaniu Platformy NOR-STA zgłoszonych przez Klienta;
 - c) wystawienie faktury bądź innego dokumentu księgowego.

§ 10

Zakończenie świadczenia Usługi

1. Usługodawca może wypowiedzieć Umowę w trybie natychmiastowym w razie zaistnienia ważnych przyczyn, tj.:
 - a) Klient lub Użytkownik dopuści się działań stanowiących naruszenie w sposób istotny któregokolwiek z postanowień Regulaminu lub innych warunków Umowy,
 - b) Klient podał w trakcie zamawiania Usługi nieprawdziwe dane lub złożył nieprawdziwe oświadczenia,
 - c) Klient lub Użytkownik dopuści się działań lub zaniechań, które zagrażają Usługodawcy wyrządzeniem lub powodują szkodę,
 - d) Klient lub Użytkownik wykorzystuje Usługę w sposób sprzeczny z Regulaminem lub podejmie próbę wykorzystywania Usługi niezgodnie z jej przeznaczeniem,
 - e) innych przyczyn rozwiązania umowy wskazanych w Regulaminie,
 - f) braku możliwości wykonania Usługi ze względu na zaistniałe warunki techniczne lub prawne,
 - g) Klient poprzez swoje zachowanie umyślne lub nieumyślne powoduje lub może powodować szkody bądź zagrożenia dla funkcjonowania lub integralności Platformy NOR-STA lub połączonych z nią systemów osób trzecich, po uprzednim wezwaniu Klienta do zaprzestania naruszeń bądź usunięcia ich skutków i bezskutecznym upływie wyznaczonego Klientowi w tym celu terminu.
 - h) W przypadku zakończenia świadczenia Usługi przed upływem Okresu rozliczeniowego Klientowi nie przysługuje prawo do żądania częściowego ani całościowego zwrotu opłaty dokonanej za korzystanie z Usługi. Powyższe postanowienie nie dotyczy osób, które zawarły umowę z Usługodawcą, w celach nie związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej (konsumenci), oraz przypadków, w których przedterminowe rozwiązanie umowy następuje z winy Usługodawcy. W takich przypadkach rozliczenie opłaty za niewykorzystany okres nastąpi w terminie 30 dni od dnia rozwiązania umowy.
2. Klient może wypowiedzieć Umowę w trybie natychmiastowym w razie zaistnienia ważnych przyczyn, tj. gdy Usługodawca narusza w sposób istotny którekolwiek z postanowień Regulaminu lub inne warunki Umowy.
3. W przypadku zakończenia świadczenia Usługi przed upływem Okresu rozliczeniowego Klientowi nie przysługuje prawo do żądania częściowego ani całościowego zwrotu Opłaty dokonanej za korzystanie z Usługi. Powyższe postanowienie nie dotyczy przypadków, w których przedterminowe rozwiązanie umowy następuje z winy Usługodawcy. W takich przypadkach rozliczenie Opłaty za niewykorzystany okres nastąpi w terminie 30 dni od dnia rozwiązania umowy.

4. Dane wprowadzone przez Klienta w ramach świadczenia Usługi zostaną zarchiwizowane w dniu zakończenia świadczenia Usługi, a następnie zostaną usunięte w ciągu 30 dni, chyba że Klient zgłosi na piśmie lub drogą elektroniczną wniosek o niezwłoczne usunięcie wszystkich danych. W wypadku, gdy Klient ponownie zamówi Usługi, dane zostaną na wniosek Klienta przywrócone z archiwum, o ile nie zostały one usunięte zgodnie z powyższymi zasadami.

§ 11

Wykorzystanie w celach badawczych i edukacyjnych

1. Usługodawca oferuje możliwość wykorzystania Usługi "Pakiet Akademicki" do celów badawczych oraz edukacyjnych przez jednostki, dla których podstawowym obszarem działalności są badania naukowe lub/i edukacja.
2. Podmiotami uprawnionymi do wykorzystania "Pakietu Akademickiego" są jednostki naukowe w rozumieniu ustawy z 30 kwietnia 2010 o zasadach finansowania nauki, co obejmuje:
 - a) podstawowe jednostki organizacyjne uczelni w rozumieniu statutów tych uczelni,
 - b) jednostki naukowe Polskiej Akademii Nauk,
 - c) instytuty badawcze,
 - d) międzynarodowe instytuty naukowe utworzone na podstawie odrębnych przepisów, działające na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
 - e) Polska Akademia Umiejętności,
 - f) inne jednostki organizacyjne, niewymienione powyżej, a posiadające osobowość prawną i siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w tym przedsiębiorców posiadających status centrum badawczo-rozwojowego, nadawany na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2008 r. o niektórych formach wspierania działalności innowacyjnej.
3. Korzystanie z "Pakietu Akademickiego" jest ograniczone wyłącznie do celów badawczych lub edukacyjnych. Wykorzystanie NOR-STA w innych celach, w szczególności w celach komercyjnych, stanowi naruszenie Regulaminu.
4. Wykorzystanie usług NOR-STA „Pakietu Akademickiego” w celach innych niż badawcze i edukacyjne stanowi naruszenie postanowień Regulaminu określone w §10 ust. 1.a).
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do oznaczenia interfejsu użytkownika udostępnianego przez Usługę oraz generowanych w niej raportów informacją o ograniczonej możliwości jej wykorzystania.

§ 12

Zmiany Regulaminu

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. O treści każdej proponowanej zmiany Regulaminu Usługodawca powiadomi Klientów z co najmniej 1-miesięcznym wyprzedzeniem przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Usługodawca powiadamia Klienta, przesyłając mu, na wskazany podczas rejestracji adres poczty elektronicznej, komunikat o zmianie wraz tekstem aktualnego regulaminu z wyróżnieniem proponowanych zmian lub odnośnikiem do strony internetowej zawierającej treść wprowadzanych zmian.
2. Klient, nie później niż przed datą wprowadzenia zmian w życie, może doręczyć Usługodawcy pisemne lub elektroniczne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z dniem wprowadzenia zmian z powodu braku ich akceptacji. Wypowiedzenie elektroniczne jest skuteczne jeżeli jest wysłane mailem z adresu kontaktowego Klienta na adres biuro@argevide.com.
3. Brak oświadczenia Klienta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
4. Klientowi, który skorzystał z prawa do wypowiedzenia umowy z przyczyny powyżej określonej, przysługuje zwrot wniesionej Opłaty za okres od chwili rozwiązania umowy do końca Okresu Rozliczeniowego, chyba że zmiana Regulaminu wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
5. Usługodawca może jednak zastrzec, że zmiany do Regulaminu lub nowy Regulamin będą dotyczyły wyłącznie umów zawieranych po ich wprowadzeniu w życie. W takim przypadku umowy zawarte z Klientami przed wejściem w życie tych zmian lub nowego regulaminu będą realizowane w oparciu o dotychczasowe zasady.

§ 13

Postanowienia końcowe

6. Bez zgody Usługodawcy Klient nie ma prawa przenosić żadnych praw ani obowiązków wynikających z Regulaminu.
7. Klient wyraża zgodę na przesyłanie wszelkich informacji odnośnie zmian Regulaminu na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta podczas zamawiania Usługi.
8. Regulamin podlega prawu obowiązującemu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i zgodnie z nim winien być interpretowany. Konwencja Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów nie znajduje zastosowania do niniejszego Regulaminu.
9. Wszelkie spory z przedsiębiorcami wynikające z Regulaminu rozstrzygane są przez sąd powszechny miejscowo właściwy dla siedziby Usługodawcy. Jurysdykcja przysługuje sądom polskim.
10. Jeżeli jakiegokolwiek istotne postanowienie Regulaminu zostanie uznane za nieważne, niezgodne z prawem lub niewykonalne pozostaje to bez wpływu na ważność, legalność oraz wykonalność pozostałych postanowień Regulaminu i w żaden sposób ich nie zmienia ani nie osłabia.
11. Regulamin wchodzi w życie z dniem 25 marca 2015 roku.