

## Regulamin świadczenia Usług drogą elektroniczną przez InteliDESK

### I. Postanowienia wstępne

1. Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki, zasady oraz sposób świadczenia Usług drogą elektroniczną przez spółkę InteliDESK Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie, u. Bohdana Dobrzańskiego 1, 20-262 Lublin, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego - rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Lublin-wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000563984, posiadającą numer identyfikacyjny REGON 362014065, NIP 9462653758, kapitał zakładowy 1 240 000,00 PLN.
2. Poprzez fakt utworzenia Konta Użytkownika Użytkownik oświadcza, że zapoznał się z postanowieniami niniejszego Regulaminu, akceptuje je i zobowiązuje się do ich przestrzegania, a także, że wyraża zgodę na niezwłoczne udostępnienie mu Usługi, po spełnieniu przez niego warunków określonych w Regulaminie.

### II. Definicje

1. O ile z treści Regulaminu nie wynika nic innego, poniższe pojęcia pisane z wielkiej litery mają następujące znaczenie:
  - a) **Avatar** – oznacza plik elektroniczny utworzony przez Użytkownika w związku z korzystaniem z Usługi, stanowiący w szczególności zdjęcie, grafikę lub obraz.
  - b) **Cennik** - oznacza cennik określający aktualną wysokość opłat za Usługi świadczone przez InteliDESK na podstawie niniejszego Regulaminu, opublikowany w Serwisie internetowym.
  - c) **Hasło** – oznacza ciąg znaków literowych, cyfrowych lub innych, wybranych przez Użytkownika podczas Rejestracji, wykorzystywanych w celu zabezpieczenia dostępu do Konta Użytkownika.
3. **InteliDESK** – oznacza spółkę InteliDESK Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, u. Bohdana Dobrzańskiego 1, 20-262 Lublin, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego - rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Lublin-wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000563984, posiadającą numer identyfikacyjny REGON 362014065, NIP 9462653758, kapitał zakładowy 1 240 000,00 PLN.
  - d) **Konto Użytkownika** – oznacza indywidualny dla każdego Użytkownika panel, uruchomiony na jego rzecz w Serwisie internetowym przez InteliDESK, po dokonaniu Rejestracji przez Użytkownika.
  - e) **Okres Abonamentowy** – to okres czasu, na który Usługa jest udostępniana Użytkownikowi przez InteliDESK, zgodnie z zamówieniem złożonym przez Użytkownika, w oparciu o zawartą umowę o świadczenie Usługi.
  - f) **Okres Testowy** - to okres czasu, na który dana Usługa jest udostępniana Użytkownikowi przez InteliDESK bezpłatnie, w celu jej przetestowania. Długość Okresu Testowego jest określana przez InteliDESK i znajduje się w opisie danej Usługi zamieszczonym w Serwisie internetowym.
  - g) **Regulamin** – oznacza niniejszy Regulamin.
  - h) **Rejestracja** – oznacza zespół czynności faktycznych, określonych w Regulaminie, niezbędnych do założenia Konta Użytkownika, zamówienia Usługi i korzystania z niej przez Użytkownika.
  - i) **Serwis internetowy** – oznacza serwis internetowy prowadzony przez InteliDESK pod adresem: [www.InteliDESK.pl](http://www.InteliDESK.pl) oraz [www.sprzedawcy.online](http://www.sprzedawcy.online).
  - j) **Siła Wyższa** - oznacza zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia przy dołożeniu należytej staranności, a w szczególności: katastrofalne działania przyrody, akty władzy ustawodawczej i wykonawczej oraz strajki, zamieszki i działania wojenne prowadzone na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

- k) **Użytkownik** – oznacza osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.
- l) **Usługa** – oznacza usługę świadczoną na podstawie niniejszego Regulaminu przez InteliDESK drogą elektroniczną, za pośrednictwem Serwisu internetowego, tj. usługę Live Chat, usługę Wirtualny Doradca, usługę Wirtualne Contact Center lub usługę Wirtualny Urzędnik.

### III. Rejestracja

1. InteliDESK świadczy Usługi wyłącznie na rzecz tych Użytkowników, którzy dokonali Rejestracji i posiadają Konto Użytkownika oraz zamówili Usługę zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
2. Rejestracja przebiega w następujący sposób:
  - a) Użytkownik wypełnia formularz rejestracyjny udostępniony przez InteliDESK dla danej Usługi w Serwisie internetowym;
  - b) Użytkownik przesyła wypełniony formularz rejestracyjny drogą elektroniczną do InteliDESK poprzez wybór odpowiedniej funkcji znajdującej się w formularzu rejestracyjnym;
  - c) InteliDESK niezwłocznie przesyła drogą elektroniczną, na adres podany przez Użytkownika w formularzu rejestracyjnym, potwierdzenie utworzenia Konta Użytkownika;
  - d) w celu aktywacji Konta Użytkownika Użytkownik zobowiązany jest kliknąć w link podany przez InteliDESK w przesłanym powiadomieniu o utworzeniu Konta Użytkownika; link pozostaje aktywny przez 7 dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez Użytkownika powiadomienia o utworzeniu Konta Użytkownika; po upływie tego terminu Konto Użytkownika wygasa, a Użytkownik może dokonać ponownej Rejestracji;
  - e) Rejestracja następuje z chwilą aktywacji przez Użytkownika Konta Użytkownika, co następuje poprzez kliknięcie przez Użytkownika w link, o którym mowa powyżej.
3. Wypełniając formularz rejestracyjny Użytkownik zobowiązany jest stosować się do następujących zasad:
  - a) Użytkownik powinien wypełnić wszystkie pola formularza rejestracyjnego oznaczone jako wymagane obowiązkowo;
  - b) wszystkie dane podawane przez Użytkownika w formularzu rejestracyjnym powinny dotyczyć Użytkownika i być prawdziwe oraz kompletne;
  - c) Użytkownik ustala Hasło, które zabezpieczać będzie dostęp do Konta Użytkownika;
  - d) Użytkownik powinien zapoznać się Regulaminem i Zasadami prywatności.
4. Przesłanie wypełnionego formularza rejestracyjnego do InteliDESK jest równoznaczne z:
  - a) przyjęciem do wiadomości i akceptacją przez Użytkownika niniejszego Regulaminu;
  - b) zobowiązaniem Użytkownika do przestrzegania postanowień Regulaminu;
  - c) upoważnieniem InteliDESK do przetwarzania danych osobowych Użytkownika zawartych w formularzu rejestracyjnym w celu prowadzenia Konta Użytkownika, a także w celu świadczenia Usług;
  - d) wyrażeniem zgody na przekazywanie przez InteliDESK na adres poczty elektronicznej podany przez Użytkownika podczas Rejestracji, informacji związanych z Usługą/Usługami oraz z obsługą techniczną Konta Użytkownika;
  - e) wyrażeniem zgody przez Użytkownika na otrzymywanie faktur elektronicznych z tytułu Usług świadczonych przez InteliDESK na rzecz Użytkownika, zgodnie z jego zamówieniem.
5. Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie informować InteliDESK o zmianie swoich danych podanych w trakcie Rejestracji.
6. Użytkownik zobowiązany jest dołożyć wszelkich starań w celu zachowania poufności i niedostępności osobom trzecim Hasła. W razie zaistnienia okoliczności wskazujących na podejrzenie, iż Hasło znalazło się w posiadaniu osoby nieuprawnionej, Użytkownik ma obowiązek niezwłocznego zawiadomienia o tym fakcie InteliDESK, z wykorzystaniem dostępnych środków łączności.
7. Konto Użytkownika podlega usunięciu w następujących wypadkach:
  - a. na żądanie Użytkownika, który dokonał Rejestracji i nie korzysta z żadnej Usługi;

- b. jeżeli Użytkownik nie dokonał zamówienia Usługi w terminie jednego miesiąca od momentu Rejestracji, a w przypadku, gdy korzystał z Okresu Testowego dla danej Usługi, gdy nie przedłużył Usługi w terminie określonym w Regulaminie;
  - c. jeżeli Użytkownik nie dokonał zamówienia Usługi w terminie jednego miesiąca od rozwiązania lub wygaśnięcia poprzednio zawartej umowy o świadczenie Usługi drogą elektroniczną;
  - d. w innych przypadkach wskazanych w Regulaminie, w szczególności w razie naruszania postanowień Regulaminu przez Użytkownika.
8. Konto Użytkownika zostanie usunięte przez InteliDESK w terminie 7 dni kalendarzowych od wystąpienia zdarzenia, o którym mowa w ust. 7 powyżej.

#### **IV. Rodzaj i zakres Usług, zamawianie Usług oraz warunki płatności**

1. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie do świadczenia przez InteliDESK drogą elektroniczną na rzecz Użytkowników następujących Usług:
  - a. LIVE CHAT – rozwiązanie informatyczne polegające na umożliwieniu komunikowania się pomiędzy operatorem usługi a użytkownikiem strony bądź aplikacji internetowej, poprzez wysyłanie wiadomości tekstowych. ....
  - b. Wirtualny Doradca albo Wirtualny Urzędnik albo Wirtualny Asystent– rozwiązanie informatyczne polegające na możliwości udzielania natychmiastowych, automatycznych odpowiedzi na tekstowe pytania użytkownika rozwiązania umieszczonego na stronie bądź aplikacji internetowej .....
  - c. Wirtualne Contact Center – rozwiązanie informatyczne polegające na umożliwieniu komunikowania się pomiędzy operatorem usługi a użytkownikiem poprzez zróżnicowane kanały komunikacji, m.in. live chat, infolinię, formularz elektroniczny etc.....
2. Szczegółowy Opis Usług i ich zakres znajduje się w Serwisie internetowym w zakładce „Produkty”.
3. Ceny Usług określa Cennik. Ceny podane w Cenniku są cenami brutto, wyrażonymi w złotych polskich. Strony wiąże cena określona w Cenniku obowiązującym i opublikowanym w Serwisie internetowym w dniu złożenia zamówienia na Usługę przez Użytkownika, w sposób wskazany w niniejszym Regulaminie. Późniejsza zmiana Cennika nie wpływa na cenę obowiązującą w chwili zawarcia umowy o świadczenie Usługi.
4. Sposób świadczenia Usług drogą elektroniczną przez InteliDESK określa niniejszy Regulamin, chyba że Użytkownik zawarł z InteliDESK pisemną umowę o świadczenie Usługi w toku prowadzonych indywidualnie negocjacji.
5. InteliDESK świadczy Usługi drogą elektroniczną przez 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę, 7 (siedem) dni w tygodniu, na rzecz Użytkowników, którzy dokonali Rejestracji i zamówili Usługę.
6. W celu zamówienia Usługi, Użytkownik, po dokonaniu Rejestracji, korzystając z funkcjonalności dostępnych poprzez Konto Użytkownika, powinien wypełnić formularz zamówienia Usługi, określając:
  - a. Okres Abonamentowy dostępny dla danej Usługi;
  - b. dostępny wariant Usługi;
  - c. warunki płatności za Usługę.
7. Określając parametry Usługi, o których mowa w ust. 6 powyżej, Użytkownik otrzymuje informację podsumowującą o cenie wybranej Usługi, czasie jej trwania oraz informacje o zakresie Usługi.
8. Użytkownik dokonuje zamówienia Usługi poprzez wybór odpowiedniej funkcji znajdującej się pod formularzem zamówienia lub założeniem konta (rejestracją). Następnie InteliDESK przesyła na adres elektroniczny podany przez Użytkownika podczas Rejestracji potwierdzenie zawarcia umowy o świadczenie Usługi drogą elektroniczną.
9. W przypadku, gdy dla danej Usługi przewidziany został Okres Testowy, Użytkownik, który zamówił tę Usługę zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, ma prawo do bezpłatnego korzystania z Usługi w Okresie Testowym w wybranym przez siebie wariantcie. W trakcie trwania Okresu Testowego lub po jego zakończeniu Użytkownik może wyłącznie odpłatnie przedłużyć Usługę, uiszczając za nią opłatę wynikającą z zamówienia na Usługę, złożonego przez Użytkownika, zgodnie z powyższymi postanowieniami. W przypadku nie

przedłużenia Usługi, Użytkownik nie będzie miał do niej dostępu po wygaśnięciu Okresu Testowego. Każdy Użytkownik może tylko raz skorzystać z bezpłatnego Okresu Testowego dla danej Usługi.

10. Użytkownik może wybrać następujące formy płatności za zamówione Usługi:
  - a. przelew bankowy;
  - b. karta płatnicza.
11. Aktywacja Usługi po upływie Okresu Testowego, a jeśli dla danej Usługi Okres Testowy nie został przewidziany – po złożeniu zamówienia na Usługę przez Użytkownika i po otrzymaniu przez Użytkownika od InteliDESK potwierdzenia zawarcia umowy o świadczenie Usługi drogą elektroniczną, dokonana zostanie z chwilą otrzymania przez InteliDESK potwierdzenia o pozytywnym dokonaniu pierwszej płatności przez Użytkownika, zgodnie z warunkami płatności wybranymi przez Użytkownika, o czym Użytkownik jest informowany przez InteliDESK.
12. InteliDESK przesyła Użytkownikowi, który nabył Usługę, faktury elektroniczne dokumentujące takie nabycie, na adres elektroniczny Użytkownika podany przez niego w trakcie Rejestracji.

## V. Wymogi techniczne i dostępność Usługi

1. Dla poprawnego świadczenia Usług za pośrednictwem Portalu konieczne jest podłączenie Urządzenia Użytkownika do Internetu oraz zainstalowanie na Urządzeniu przez Użytkownika przeglądarki internetowej w dowolnej wersji. Skorzystanie z niektórych funkcjonalności Serwisu internetowego lub Usług może wymagać włączenia w przeglądarce wtyczki Flash.
2. InteliDESK zapewnia poprawne działanie Usługi z wykorzystaniem kamery zainstalowanej w komputerze Użytkownika i przy włączonej wtyczce Flash.
3. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że po wczytaniu zdjęć, grafik, obrazów i tekstów do narzędzi informatycznych udostępnianych przez InteliDESK w ramach danej Usługi, ich formaty mogą zostać dostosowane przez InteliWISE do wymogów Serwisu internetowego, co może wpłynąć na jakość pliku lub inne jego właściwości.
4. Informacje na temat limitu danych, jakie mogą podlegać transferowi w ramach Usługi znajdują się w Serwisie internetowy w zakładce: Cennik. W razie przekroczenia limitu transferu danych przez Użytkownika, InteliDESK ma prawo odpowiednio zmienić i dostosować parametry techniczne Usługi lub odmówić dalszego świadczenia Usługi na rzecz tego Użytkownika.
5. W celu zapewnienia świadczenia Usługi na najwyższym poziomie InteliDESK zastrzega sobie prawo do polepszenia parametrów technicznych świadczonej Usługi oraz jej funkcjonalności lub do dokonania aktualizacji oprogramowania stosowanego przy świadczeniu Usługi do nowszej wersji. InteliDESK poinformuje Użytkowników zarejestrowanych w Serwisie internetowym o dokonaniu powyższych polepszeń lub aktualizacji.
6. InteliDESK uprawniony jest do wprowadzenia planowanej przerwy technicznej w funkcjonowaniu Usługi, w wymiarze nie dłuższym niż 48 godzin, dokonywanej w czasie najmniejszego obciążenia, związanej z obsługą i konserwacją Serwisu internetowego. InteliDESK z wyprzedzeniem powiadomi Użytkowników zarejestrowanych w Serwisie internetowym planowanej przerwy technicznej.

## VI. Prawa własności intelektualnej

1. Usługi i oprogramowanie, a także treści, wygląd, układ funkcjonalny i elementy graficzne Serwisu internetowego stanowią przedmiot ochrony autorskich praw majątkowych i/lub innych praw (w oparciu o prawo polskie i międzynarodowe), przysługujących InteliDESK lub jego dostawcom.
2. InteliDESK zachowuje wyłączne prawo własności do wszelkich kopii wszelkich elementów typu: poradniki video, zarejestrowane znaki, grafiki, obrazy lub nagrania audio, umieszczonych w Serwisie internetowym i licencjonowanych na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
3. InteliDESK udziela Użytkownikom osobistej, niewyłącznej i nieprzenoszalnej licencji na korzystanie z poradników video, zarejestrowanych znaków, grafik, obrazów oraz nagrań audio umieszczonych w Serwisie internetowym, bez prawa do dalszej sublicencji.

4. Wszystkie poradniki video, zarejestrowane znaki, grafiki, obrazy oraz nagrania audio umieszczone przez InteliDESK w Serwisie internetowym, udostępniane są Użytkownikowi wyłącznie na podstawie licencji, o której mowa w ust. 3 powyżej. InteliDESK w żadnym wypadku nie przenosi na Użytkownika jakichkolwiek praw własności intelektualnej do Serwisu internetowego, aplikacji lub narzędzi informatycznych wykorzystywanych do świadczenia Usług lub ich części. Nagrania audio udostępnione Użytkownikowi za pośrednictwem Serwisu internetowego mogą być odtwarzane wyłącznie w ramach Serwisu internetowego i nie mogą być przez Użytkownika w jakikolwiek sposób zmieniane, modyfikowane lub kopiowane.
5. Derivate works mogą być wykorzystywane wyłącznie na pojedynczym jednolitym adresie lokalizatora zasobów ("URLs"). Wielokrotne adresy URL nie są dozwolone, chyba że Użytkownik nabył więcej niż jedną licencję w ramach danej Usługi.
6. Zabronione jest kopiowanie, modyfikowanie lub transmitowanie elektronicznie lub w jakikolwiek innej formie i w jakikolwiek sposób jakiegokolwiek części Serwisu internetowego w całości lub części bez uprzedniej pisemnej zgody InteliDESK, poza przypadkami określonymi w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

## **VII. Zasady korzystania z Serwisu internetowego oraz z Usług**

1. Użytkownik zobowiązany jest korzystać z Serwisu internetowego oraz ze świadczonych Usług w sposób zgodny z ich przeznaczeniem, a ponadto w sposób, który nie narusza powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub praw i dóbr osób trzecich.
2. Użytkownik zobowiązuje się, że nie będzie wykorzystywał Serwisu internetowego lub Usług w sposób, który świadomie lub nieświadomie narusza lub może naruszać powszechnie obowiązujące przepisy prawa lub jakiegokolwiek prawa autorskie lub pokrewne, lub jakiegokolwiek inne prawa lub dobra osób trzecich.
3. Użytkownik zobowiązuje się, że nie będzie wykorzystywał Serwisu internetowego lub Usług, do działalności sprzecznej z prawem lub dobrymi obyczajami, lub w sposób naruszający dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy InteliDESK.
4. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wprowadzane przez siebie treści poprzez Serwis internetowy lub aplikacje i narzędzia internetowe udostępnione przez InteliDESK w ramach świadczonych Usług (w tym za treść i wygląd Avatara), jak również za szkody powstałe w wyniku zachowania Użytkownika niezgodnego z zasadami wynikającymi z niniejszego Regulaminu. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkowników treści o charakterze bezprawnym.
5. Korzystanie z Serwisu internetowego oraz z Usług odbywa się wyłącznie na ryzyko Użytkownika, a InteliDESK nie udziela żadnych gwarancji i nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek skutki wykorzystania przez Użytkownika Serwisu internetowego lub Usług.
6. Użytkownik nie jest uprawniony do:
  - a) korzystania z jakiegokolwiek sprzętu lub oprogramowania mogącego uszkodzić lub zakłócić prawidłowe funkcjonowanie Serwisu internetowego lub aplikacji i narzędzi informatycznych udostępnionych przez InteliDESK w związku ze świadczeniem Usług;
  - b) korzystania z jakiegokolwiek sprzętu lub oprogramowania umożliwiającego przechwytywanie jakichkolwiek systemów, danych lub informacji z Serwisu internetowego;
  - c) podejmowania jakichkolwiek działań, które w sposób nieuzasadniony lub nieproporcjonalnie duży mogłyby obciążać sieć internetową lub inną infrastrukturę usługową InteliDESK.
7. InteliDESK ma prawo odmówić Użytkownikowi dostępu do Serwisu internetowego lub Usług, rozwiązać z Użytkownikiem umowę o świadczenie Usługi, zablokować lub usunąć Konto Użytkownika, usunąć lub zmienić Avatara danego Użytkownika w przypadku, gdy InteliDESK uzyska wiarygodną informację o tym, że Użytkownik korzysta z Serwisu internetowego lub z Usług w sposób bezprawny lub niezgodny z dobrymi obyczajami, albo gdy w inny sposób narusza postanowienia niniejszego Regulaminu lub działa na szkodę InteliDESK lub innych Użytkowników. InteliDESK zawiadamia Użytkownika o zamiarze podjęcia działań, o których

mowa powyżej, drogą elektroniczną na adres podany przez Użytkownika w formularzu rejestracyjnym.

8. Zablokowanie dostępu do Konta Użytkownika lub Usług z przyczyn wymienionych w ust. 7 powyżej, trwa przez okres niezbędny do rozwiązania kwestii stanowiącej podstawę zablokowania dostępu do Konta Użytkownika lub Usług. InteliDESK zawiadamia Użytkownika o zamiarze zablokowania dostępu do Konta Użytkownika lub Usług drogą elektroniczną na adres podany przez Użytkownika w formularzu rejestracyjnym.

## **VIII. Znak towarowy**

1. Znak towarowy InteliDESK® stanowi zarejestrowany znak towarowy, podlegający ochronie w Polsce. Znak towarowy InteliDESK® stanowi własność spółki InteliDESK Sp. z o.o. Zakazane jest używanie znaków towarowych InteliDESK w połączeniu z produktami lub usługami innych firm, w sposób, który może spowodować dezorientację klientów lub potencjalnych klientów, a także w jakikolwiek sposób, który dyskredytuje InteliDESK, jej produkty lub usługi.

## **IX. Odpowiedzialność**

1. InteliDESK zobowiązany jest świadczyć Usługi z należytą starannością, zgodnie z niniejszym Regulaminem.
2. InteliDESK ponosi odpowiedzialność wobec Użytkownika w związku z działaniem Serwisu internetowego lub ze świadczoną na jego rzecz Usługą wyłącznie w przypadku umyślnego wyrządzenia szkody.
3. W szczególności, InteliDESK nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, jeżeli jest to skutek:
  - a) wystąpienia Siły Wyższej lub innej okoliczności, za którą InteliDESK, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, odpowiedzialności nie ponosi;
  - b) przyczyn leżących po stronie osób trzecich, za pomocą których Usługa jest świadczona;
  - c) nieprawidłowego korzystania przez Użytkownika z Serwisu internetowego lub Usługi;
  - d) korzystania przez Użytkownika z Serwisu internetowego lub Usługi w sposób niezgodny z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa,
  - e) wykorzystania Hasła Użytkownika przez osoby trzecie, jeżeli osoby te weszły w jego posiadanie za zgodą Użytkownika albo w wyniku niedostatecznego zabezpieczenia Hasła przez Użytkownika przed osobami nieuprawnionymi.
4. W żadnym przypadku odpowiedzialność InteliDESK nie obejmuje utraconych korzyści, a ponadto odpowiedzialność InteliDESK ograniczona jest do wartości opłaty wniesionej przez Użytkownika z tytułu świadczonej na jego rzecz Usługi.

## **X. Rozwiązanie umowy o świadczenie Usługi**

1. Z uwzględnieniem zasad wskazanych poniżej, każda ze Stron może rozwiązać umowę o świadczenie Usługi drogą elektroniczną w każdym czasie i bez podania przyczyn, z zachowaniem 7 - dniowego okresu wypowiedzenia.
2. W przypadku wypowiedzenia umowy o świadczenie Usługi przez Użytkownika przed wygaśnięciem opłaconego Okresu Abonamentowego, InteliDESK nie dokonuje na rzecz Użytkownika zwrotu opłaty za pozostały, niewykorzystany Okres Abonamentowy.
3. W przypadku wypowiedzenia umowy o świadczenie Usługi przez InteliDESK z Użytkownikiem przed wygaśnięciem opłaconego Okresu Abonamentowego, InteliDESK dokonuje na rzecz tego Użytkownika zwrotu opłaty za Usługę w wysokości proporcjonalnej do pozostałego, niewykorzystanego a opłaconego Okresu Abonamentowego, liczonego od momentu upływu okresu wypowiedzenia umowy o świadczenie Usługi do dnia do kiedy powinien obowiązywać opłacony Okres Abonamentowy.
4. Użytkownik wypowiada umowę o świadczenie Usługi poprzez wysłanie do InteliDESK stosownego oświadczenia woli na adres poczty elektronicznej InteliDESK, przy czym

rozwiązanie umowy następuje po upływie okresu wypowiedzenia wynoszącego 7 (siedem) dni kalendarzowych.

5. InteliDESK wypowiada umowę o świadczenie Usługi poprzez wystanie do Użytkownika stosownego oświadczenia woli na adres poczty elektronicznej podany przez Użytkownika podczas Rejestracji, przy czym rozwiązanie umowy następuje po upływie okresu wypowiedzenia wynoszącego 7 (siedem) dni kalendarzowych.
6. InteliDESK ma prawo rozwiązania umowy o świadczenie Usługi z danym Użytkownikiem bez zachowania okresu wypowiedzenia, w razie zwłoki Użytkownika w dokonaniu opłat za Usługę trwającej dłużej niż 7 dni kalendarzowych, należnych na rzecz InteliDESK oraz w pozostałych przypadkach przewidzianych w Regulaminie.

## XI. Dane osobowe

1. Świadczenie Usług wskazanych w niniejszym Regulaminie wiąże się z przetwarzaniem danych osobowych. W procesie przetwarzania danych osobowych InteliDESK może występować zarówno w roli administratora danych w rozumieniu art. 4 pkt 7 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zwanego dalej „Rozporządzeniem”, jak również w roli podmiotu przetwarzającego w rozumieniu art. 4 pkt 8 Rozporządzenia.
2. InteliDESK jest **administratorem danych osobowych** Użytkowników, a także ich przedstawicieli, zwanym w poniższych postanowieniach niniejszego punktu „Administratorem”. Administrator informuje, że:
  - a) przetwarza dane osobowe zgodnie z wymogami prawa wynikającymi z obowiązujących przepisów prawa, w tym z Rozporządzenia;
  - b) przetwarza dane osobowe Klientów i ich przedstawicieli w zakresie niezbędnym do świadczenia na ich rzecz Usług wskazanych w niniejszym Regulaminie. W szczególności, przetwarzaniu podlegają dane identyfikacyjne, transakcyjne, finansowe, jak również związane z korzystaniem przez Użytkownika i ich przedstawicieli z niniejszego Serwisu;
  - c) dane osobowe Użytkowników i ich przedstawicieli przetwarzane będą w następujących celach i w oparciu o następujące podstawy prawne:
    - (i) podejmowanie czynności związanych z zawarciem, wykonywaniem lub rozwiązaniem umowy o świadczenie Usług, w tym podejmowanie czynności związanych z prowadzeniem Konta w Serwisie (na podstawie zawartej umowy o świadczenie Usług, tj. w oparciu o art. 6 ust. 1 pkt b) RODO);
    - (ii) realizacja obowiązków wynikających z przepisów prawa, w szczególności w kontekście przechowywania dokumentacji potwierdzającej wykonanie Usług, w tym w celu wykonywania obowiązków sprawozdawczych - w oparciu o przepisy prawa Unii Europejskiej lub prawa polskiego, w szczególności przepisy prawa podatkowego i o rachunkowości, tj. w oparciu art. 6 ust. 1 pkt c) RODO;
    - (iii) podejmowanie ewentualnych działań marketingowych – na podstawie wyraźnej zgody Użytkownika lub ich przedstawicieli, tj. w oparciu o art. 6 ust. 1 pkt a) RODO. Cele marketingowe mogą obejmować w szczególności: przekazywanie, wyświetlanie lub przesyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną lub telefoniczną, w tym z wykorzystaniem automatycznych systemów wywołujących, telemarketing, przeprowadzanie badania satysfakcji Użytkowników;
    - (iv) wykonywanie prawnie uzasadnionych interesów Administratora takich jak: ustalenie,

dochodzenie lub obrona roszczeń lub praw Administratora, marketing bezpośredni produktów i usług własnych, przeprowadzanie analizy danych ekonomicznych lub analizy statystycznej, tj. w oparciu o art. 6 ust. 1 pkt f) RODO.

- d) Administrator może przekazywać dane osobowe swoich Użytkowników i ich przedstawicieli podmiotom upoważnionym do ich otrzymania na podstawie przepisów prawa, a także podmiotom realizującym na rzecz Administratora określone usługi, gdy dla ich wykonania przekazanie danych jest niezbędne. Dotyczy to w szczególności: dostawców usług informatycznych, hostingowych, marketingowych, księgowych, finansowych. Podmioty te przetwarzają dane osobowe na podstawie stosownych umów zawartych z Administratorem i zgodnie z poleceniami Administratora.
  - e) dane osobowe Użytkowników i ich przedstawicieli nie będą przekazywane odbiorcom znajdującym się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG), z wyjątkiem przypadków korzystania przez Administratora z rozwiązań informatycznych opartych na rozwiązaniach chmurowych lub serwisowanych poza obszarem EOG. W takim wypadku Administrator zapewni, by transfer danych osobowych odbywał się zgodnie z obowiązującym prawem i by zapewnione zostały odpowiednie gwarancje ochrony danych osobowych.
  - f) dane osobowe Użytkowników i ich przedstawicieli, zebrane przez Administratora w związku z zawarciem i wykonywaniem umowy o świadczenie Usług, będą przetwarzane przez czas jej obowiązywania, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu, przez okres wynikający z przepisów prawa, w szczególności w odniesieniu do obowiązku przechowywania dokumentów księgowych i podatkowych. Dłuższy okres przetwarzania danych osobowych może wynikać z toczących się postępowań sądowych lub obowiązujących okresów przedawnienia roszczeń bądź orzeczeń sądowych. W przypadku zgody Użytkownika lub ich przedstawicieli na przetwarzanie danych osobowych przez Administratora w określonym celu, dane te będą przetwarzane do czasu realizacji celu, którego dotyczy udzielona zgoda, lecz nie dłużej niż do czasu skutecznego odwołania powyższej zgody;
  - g) Użytkownikom i ich przedstawicielom przysługuje prawo: (1) dostępu do treści swoich danych osobowych, (2) sprostowania swoich danych osobowych, (3) usunięcia swoich danych osobowych, (4) ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych, (5) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, (6) przenoszenia swoich danych osobowych, (7) cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie, jeżeli przetwarzanie danych osobowych odbywało się na jej podstawie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie udzielonej zgody przed jej cofnięciem, (8) wniesienia skargi do organu nadzoru w razie uznania, że przetwarzanie danych narusza obowiązujące przepisy regulujące zasady przetwarzania danych osobowych.
  - h) Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji celów, o których mowa powyżej.
3. IntelliDESK pełni rolę **podmiotu przetwarzającego** w przypadku, gdy wykonanie Usługi przez IntelliDESK na rzecz Użytkownika wiązać się będzie z koniecznością przetwarzania danych osobowych w imieniu Użytkownika. W takim przypadku IntelliDESK zawrze z Użytkownikiem odrębną umowę o powierzeniu przetwarzania danych osobowych.
  4. Przetwarzając dane osobowe w charakterze podmiotu przetwarzającego, IntelliDESK nie będzie korzystał z usług innego podmiotu przetwarzającego bez uprzedniej szczegółowej lub ogólnej pisemnej zgody Użytkownika.
  5. Jeżeli do wykonania w imieniu Użytkownika konkretnych czynności przetwarzania IntelliDESK



będzie korzystał z usług innego podmiotu przetwarzającego, na ten inny podmiot przetwarzający nałożone zostaną te same obowiązki ochrony danych, jak w umowie zawartej z Użytkownikiem.

6. Kontakt z InteliDESK we wszelkich sprawach związanych z ochroną danych osobowych, w tym w celu skorzystania z uprawnień, o których mowa w pkt 2 g) powyżej, jak również w celu zawarcia umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, o której mowa w punkcie 3 powyżej, możliwy jest w następujący sposób:
  - a) w drodze korespondencji tradycyjnej na adres: InteliDESK Sp. z o.o, u. Bohdana Dobrzańskiego 1, 20-262 Lublin`
  - b) drogą elektroniczną na adres email: [dpa@inteliwise.com](mailto:dpa@inteliwise.com);
7. Dodatkowe informacje na temat ochrony danych osobowych zawarte zostały w Polityce prywatności dostępnej pod adresem [www.intelidesk.pl](http://www.intelidesk.pl)

## **XII. Reklamacje**

1. Reklamacje dotyczące świadczenia Usług przez InteliDESK powinny być składane na adres poczty elektronicznej, tj.: [support@inteliwise.com](mailto:support@inteliwise.com). W temacie wiadomości prosimy wpisać „Reklamacja”.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. dane identyfikujące Użytkownika, a w szczególności: imię, nazwisko lub nazwę, adres siedziby, numer telefonu kontaktowego, adres e-mail;
  - b. wskazanie Usługi, której dotyczy reklamacja;
  - c. dokładny opis i powód reklamacji;
  - d. wskazanie żądania.
3. Reklamacja zostanie rozpatrzona nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych (słownie: czternastu) od jej otrzymania przez InteliDESK. W tym terminie InteliDESK poinformuje Użytkownika wnoszącego reklamację o sposobie jej rozstrzygnięcia. Informacja zostanie przesłana na adres poczty elektronicznej, wskazany zgodnie z pkt. 2 niniejszego paragrafu.
4. Warunkiem wystąpienia z jakimikolwiek roszczeniami wobec InteliDESK przez Użytkownika jest wyczerpanie drogi postępowania reklamacyjnego.

## **XIII. Postanowienia końcowe**

1. Treść niniejszego Regulaminu może ulec zmianie. O każdej zmianie treści Regulaminu Użytkownicy zostaną poinformowani poprzez umieszczenie przez InteliDESK na stronie głównej Serwisu internetowego, w zakładce Nowości., wiadomości o zmianie Regulaminu i jej zakresie. InteliDESK zapewni publikację powyższej wiadomości w Serwisie internetowym przez co najmniej 14 kolejnych dni kalendarzowych od momentu pierwszego jej wyświetlenia, a ponadto, o zmianie treści Regulaminu poinformuje Użytkowników posiadających Konto Użytkownika poprzez przesłanie stosownej informacji na adres poczty elektronicznej podany przez Użytkownika w trakcie Rejestracji.
2. Wszelkie spory powstałe na tle niniejszego Regulaminu lub zawartej umowy o świadczenie Usługi Strony będą starały się rozwiązać polubownie. W razie konieczności skierowania sporu na drogę sądową sądem właściwym we wszystkich sprawach związanych ze stosowaniem niniejszego Regulaminu lub z zawartą umową o świadczenie Usługi będzie sąd właściwy ze względu na siedzibę InteliDESK.
3. Prawem właściwym dla rozstrzygania wszelkich sporów powstałych na gruncie niniejszego Regulaminu lub zawartej umowy o świadczenie Usługi jest prawo polskie.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 maja 2018.