

## Regulamin usług CTI w modelu usługowym

Niniejsze warunki (zwane dalej „Regulaminem”) określają zasady, zakres i warunki świadczenia Usług CTI w modelu usługowym przez Centrum Technologii Informatycznej Zygmunt Wilder z siedzibą w Gliwicach, ul. Jałowcowa 35, NIP: 631-190-72-77 (zwana dalej „CTI”).

### §1 Definicje

1. Klient – przedsiębiorca, który zawiera z CTI umowę o świadczenie usługi udostępniania Oprogramowania CTI w modelu usługowym.
2. Usługi lub Usługi CTI w modelu usługowym – usługi wymienione w §4 ust.2
3. Oprogramowanie CTI w modelu usługowym – oprogramowanie CTI w wersji online (w modelu usługowym).
4. Dokumentacja – instrukcje obsługi i opisy funkcjonalności Oprogramowania CTI
5. e-formularz – formularz zamówienia dostępny na stronie internetowej Oprogramowania
6. Godziny Robocze – godziny od 8:00 do 16:00 w Dniach Roboczych.
7. Dni Robocze – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
8. Przerwa serwisowa - przerwa w dostępie do Oprogramowania, o której CTI informuje co najmniej dwa dni przed planowaną przerwą za pomocą e-maila wysłanego na adres wskazany przez Klienta oraz stosownymi komunikatami przy logowaniu na stronę Oprogramowania
9. Cennik Oprogramowania CTI w modelu usługowym – cennik określający aktualną wysokość opłat za Usługi CTI w modelu usługowym publikowany na stronie internetowej:  
[http://cti.org.pl/cennik\\_cti\\_optima.html](http://cti.org.pl/cennik_cti_optima.html)
10. Awaria – całkowity brak dostępu do Usługi CTI w modelu usługowym
11. Błąd – funkcjonowanie Usługi CTI w modelu usługowym niezgodnie z Dokumentacją lub w zakresie udokumentowanych funkcji Usługi CTI w modelu usługowym działanie niezgodne z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.
12. Platforma Online – dostępny na stronie www Panel Klienta umożliwiający korzystanie z Usług. Zalogowanie się do Platformy Online możliwe jest po podaniu kodów dostępu, otrzymanych w momencie rozpoczęcia świadczenia usług przez CTI.
13. Administrator systemu – zdefiniowany użytkownik usługi CTI w modelu usługowym uprawniony m. in. do: modyfikacji usług, dostępu do Panelu Płatności.

### §2 Warunki świadczenia usług udostępniania Oprogramowania CTI w modelu usługowym

1. Klientem może być wyłącznie przedsiębiorca w rozumieniu ustawy z dnia 02.07.2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej. Zawarcie przez niego umowy o świadczenie Usług CTI w modelu usługowym jest czynnością prawną związaną z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową.
2. Aby Usługi mogły być świadczone Klient musi posiadać dostęp do Internetu oraz system operacyjny Microsoft Windows. Szczegółowe wymagania oraz sposób konfiguracji opisane są w dokumencie dostępnym na stronie internetowej [www.cti.org.pl](http://www.cti.org.pl)
3. Świadczenie Usług CTI w modelu usługowym wymaga uprzedniego zawarcia z CTI umowy o świadczenie Usług CTI w modelu usługowym i podania przez Klienta loginu i hasła przed każdorazowym zalogowaniem się do Oprogramowania CTI w modelu usługowym.

### §3 Zawarcie umowy o świadczenie Usług CTI w modelu usługowym

1. Umowa o świadczenie Usług CTI w modelu usługowym zostaje zawarta przez wypełnienie e-formularza przez Klienta (złożenie zamówienia) oraz zaakceptowanie tego zamówienia przez CTI.
2. Zaakceptowanie zamówienia przez CTI następuje przez rozpoczęcie świadczenia Usług CTI w modelu usługowym w ciągu 3 Dni Roboczych od dnia złożenia zamówienia przez Klienta.
3. Umowa o świadczenie Usług CTI w modelu usługowym zostaje zawarta w dniu rozpoczęcia świadczenia Usług CTI w modelu usługowym.

4. Po rozpoczęciu świadczenia Usług przez CTI, Klient otrzyma na adres e-mail podany przy wypełnianiu formularza wiadomość zawierającą login i hasło dostępu firmy Klienta.

#### **§4 Przedmiot umowy o świadczenie usług CTI w modelu usługowym**

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony.
2. Przedmiotem umowy jest:
  - a. zapewnienie Klientowi dostępu do określonych w zamówieniu modułów Oprogramowania CTI w modelu usługowym, z wyłączeniem przerw serwisowych,
  - b. usługi przechowywania na serwerach CTI danych wprowadzanych przez Klienta przy użyciu Oprogramowania CTI w modelu usługowym.
3. Po zawarciu umowy, CTI udostępni Klientowi Dokumentację składającą się z odpowiednich podręczników i instrukcji obsługi, opisującą funkcjonalności zamówionych modułów Oprogramowania CTI w modelu usługowym. CTI może doręczyć dokumentację w postaci elektronicznej (pliki PDF).
4. W formularzu zamówienia Klient wskazuje osoby uprawnione do wprowadzania danych do Oprogramowania CTI w modelu usługowym (użytkownicy). Klientowi nie wolno udostępniać w jakiegokolwiek formie Dokumentacji, ani loginu i hasła do Oprogramowania CTI w modelu usługowym osobom trzecim.
5. Klient jest zobowiązany zapewnić przestrzeganie postanowień niniejszego Regulaminu i poszanowanie praw autorskich oraz praw własności intelektualnej CTI i producentów oprogramowania niezbędnego dla korzystania z Usług CTI w modelu usługowym przez użytkowników i pracowników Klienta i ponosi pełną odpowiedzialność za spowodowane przez nich szkody.
6. Klient nie może usuwać, modyfikować lub zakrywać jakichkolwiek oznaczeń praw autorskich, praw do znaków towarowych, lub innych oznaczeń prawa własności, które są zawarte lub są wykorzystywane w ramach świadczenia Usługi CTI w modelu usługowym.
7. Klient nie może odtwarzać kodu źródłowego, dekompilować oraz deasemblować Usług CTI w modelu usługowym.
8. Klient jest uprawniony do wykorzystania Usług CTI w modelu usługowym wyłącznie w zakresie obsługi własnej działalności gospodarczej prowadzonej pod firmą podaną w e-formularzu, z zastrzeżeniem ust. 9.
9. CTI może powierzyć osobie trzeciej obowiązek świadczenia Klientowi Usług CTI w modelu usługowym.
10. CTI zapewnia wsparcie techniczne dla Usług CTI w modelu usługowym na zasadach wskazanych w § 6.

#### **§5 Wynagrodzenie**

1. Klient jest zobowiązany do dokonywania terminowej zapłaty rocznej opłaty abonamentowej z tytułu świadczenia Usług CTI w modelu usługowym.
2. Opłata abonamentowa wyliczana będzie przez CTI na podstawie zamówienia Klienta według cen określonych w obowiązującym Klienta Cenniku CTI w modelu usługowym.
3. Opłaty abonamentowe są płatne z góry za dany okres rozliczeniowy. Klient wyraża zgodę na przesyłanie w tym udostępnianie przez CTI faktur drogą elektroniczną, poprzez akceptację niniejszego Regulaminu.
4. Do faktur przesyłanych elektronicznie Klient wystawia noty korygujące w formie papierowej.
5. Platforma Online nie stanowi miejsca przechowywania e-Faktur w myśl przepisów § 6 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 17 grudnia 2010 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej (Dz. U. Nr 249, poz. 1661).
6. W przypadku wypowiedzenia umowy, o którym mowa w §7 pkt.5 na pisemną prośbę Klienta i wskazany w piśmie adres e-mail, Klient otrzyma raport wszystkich wystawionych Klientowi faktur za Usługi. Raport zostanie udostępnione tylko pod warunkiem uregulowania przez Klienta wszystkich zaległości w płatnościach wobec CTI.
7. Jeżeli Usługi świadczone są przez niepełny okres rozliczeniowy, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/365 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień świadczenia Usług.
8. Opłata z tytułu usługi, o której mowa w §10 ust. 6 zostanie doliczona do najbliższej opłaty abonamentowej po wykonaniu usługi.
9. Klient zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia na rachunek bankowy CTI wskazany na fakturze, w terminie wskazanym na fakturze.

10. Klient może zgłaszać zastrzeżenia co do poprawności wystawionej faktury, zachowując tryb reklamacyjny opisany w §6.
11. Płatność uważa się za dokonaną w dniu wpływu środków na rachunek bankowy CTI.
12. W terminie 7 dni od upływu terminu płatności wskazanego na fakturze CTI ma prawo wysłać Klientowi przypomnienie o płatności w formie wiadomości e-mail.
13. W terminie 11 dni od upływu terminu płatności wskazanego na fakturze CTI ma prawo wysłać Klientowi kolejne przypomnienie o płatności w formie wiadomości e-mail.
14. W przypadku opóźnienia w zapłacie opłaty abonamentowej przekraczającego 14 dni CTI jest uprawniony do wstrzymania świadczenia na rzecz Klienta Usług CTI w modelu usługowym (zablokowanie usług). W takiej sytuacji CTI może uzależnić wznowienie świadczenia Usług CTI w modelu usługowym od zapłacenia przez Klienta wszystkich nieuregulowanych opłat abonamentowych. Wynagrodzenie z tytułu wznowienia świadczenia usługi w wysokości 70% wartości miesięcznego abonamentu, nie mniejszej jednak niż 50zł netto za każde wznowienie zostanie doliczone do kolejnej faktury. Usługi są automatycznie wznowiane w momencie spłaty zaległości w płatnościach.
15. Klient ma możliwość wycofać akceptację otrzymywania faktur drogą elektroniczną. Od dnia cofnięcia akceptacji Klient otrzymywać będzie faktury papierowe. Cofnięcie akceptacji polegać będzie na zgłoszeniu chęci cofnięcia akceptacji na adres mailowy [biuro@cti.org.pl](mailto:biuro@cti.org.pl).

#### §6 Tryb reklamacyjny

1. Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji dotyczącej Błędu lub Awarii.
2. Zgłoszenia reklamacji Klient dokonuje bezpośrednio do CTI.
3. Do zgłaszania Błędów lub Awarii upoważnione są jedynie osoby, zdefiniowane jako kontaktowe w formularzu zamówienia.
4. Zgłoszenia Błędów lub Awarii należy kierować bezpośrednio do CTI w Godzinach Roboczych i Dniach Roboczych na numer telefonu 32 279 02 84. Jeżeli w wyniku rozmowy z konsultantem nieprawidłowość nie zostanie usunięta, Klient powinien zgłosić ją CTI pocztą elektroniczną na adres [biuro@cti.org.pl](mailto:biuro@cti.org.pl).
5. W przypadku zgłoszenia Błędu, którego następstwem jest powstanie takich zapisów źródłowych lub wyników w bazie danych, które powodują zafałszowanie wielkości zobowiązań i należności, CTI usunie Błąd niezwłocznie.
6. Błędy Oprogramowania CTI w modelu usługowym, które nie powodują skutków wymienionych w ust. 5, CTI usunie dopiero w kolejnych wersjach Oprogramowania CTI w modelu usługowym.
7. CTI nie jest związany żadnym terminem ustalonym do naprawienia zaistniałych nieprawidłowości przy świadczeniu Usługi CTI w modelu usługowym, jeżeli nieprawidłowość w świadczeniu Usług spowodowana została z przyczyn leżących po stronie Klienta lub w wyniku naruszenia przez niego niniejszego Regulaminu. Nieprawidłowość taka, o ile zostanie usunięta przez CTI, będzie traktowana jako usługa dodatkowa wykonana na dodatkowe zamówienie Klienta i za jej wykonanie CTI może żądać od Klienta stosownej opłaty.

#### §7 Rozwiązanie umowy

1. Każdej ze stron przysługuje prawo wypowiedzenia umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. W przypadku rażącego naruszenia postanowień umowy przez Klienta, w szczególności w przypadku naruszenia praw autorskich CTI, CTI przysługuje prawo wypowiedzenia umowy ze skutkiem od dnia doręczenia Klientowi stosownego oświadczenia.
3. W przypadku blokady dostępu do Usług CTI w modelu usługowym trwającej ponad 60 dni, umowa o świadczenie Usług CTI w modelu usługowym ulega automatycznemu rozwiązaniu, bez wcześniejszego informowania Klienta.
4. Klientowi przysługuje prawo rezygnacji z poszczególnych Usług CTI w modelu usługowym ze skutkiem na koniec następnego miesiąca kalendarzowego po złożeniu stosownego oświadczenia.
5. W celu wypowiedzenia umowy Klient powinien wysłać do CTI stosowne oświadczenie w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
6. W celu złożenia rezygnacji, o której mowa w ust. 4, Klient powinien poinformować o tym CTI mailowo na adres [biuro@cti.org.pl](mailto:biuro@cti.org.pl).

#### §8 Odpowiedzialność CTI

1. Odpowiedzialność CTI wobec Klienta ze wszystkich tytułów wynikających z umowy, w szczególności w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy, jak również z przepisów prawa, jest ograniczona do jedno-krotności wartości netto rocznej opłaty abonamentowej ostatnio uiszczonej przez Klienta przed zdarzeniem rodzącym odpowiedzialność CTI. Wartość ewentualnych kar nie może być wyższa od wpłat jakie CTI otrzymało od Klienta.
2. CTI nie odpowiada za szkody będące skutkiem przerw w dostępie Klienta do Internetu lub przerw w świadczeniu Usług spowodowanych nie wywiązaniem się ze zobowiązań przez osoby trzecie.
3. CTI nie ponosi w żadnym wypadku odpowiedzialności za szkody polegające na utracie przez Klienta korzyści, które uzyskałby, gdyby szkody nie wyrządzono.
4. CTI nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane brakiem ciągłości Usług z winy Klienta, w szczególności odpowiedzialność CTI jest całkowicie wyłączona w przypadku nieprawidłowego funkcjonowania będącego wynikiem:
  - niewłaściwej instalacji systemu,
  - ingerencji w Usługę CTI w modelu usługowym lub bazy danych przez osoby nieuprawnione,
  - błędów i braków w bazach danych obsługiwanych przez Usługę CTI w modelu usługowym,
  - nieprawidłowej obsługi Usługi CTI w modelu usługowym,
  - błędnej interpretacji wyników,
  - niezajomości przepisów prawa.
5. W przypadku nienależytego świadczenia Usług CTI w modelu usługowym wynikającego wyłącznie z przyczyn leżących po stronie CTI i trwającego dłużej niż przez osiem kolejnych godzin roboczych w ciągu dnia, należne CTI wynagrodzenie ulega zmniejszeniu o 0,1% rocznej opłaty abonamentowej za tę usługę za każde kolejne pełne 8 godzin roboczych aż do usunięcia usterki.
6. CTI nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z brakiem u Klienta odpowiednich zabezpieczeń przed przejściem kodów dostępu lub udostępnieniem przez Klienta kodów dostępu osobom nieuprawnionym lub niegodnym zaufania.

#### **§9 Kary umowne**

1. W razie naruszenia przez Klienta jakiegokolwiek postanowienia niniejszego Regulaminu określającego jego obowiązek o charakterze niepieniężnym, Klient zobowiązany będzie do zapłaty CTI kary umownej w wysokości 500,00 zł za każdy akt naruszenia.
2. CTI będzie uprawniony do dochodzenia uzupełniającego odszkodowania, jeżeli szkoda spowodowana naruszeniem przez Klienta obowiązku wynikającego z Regulaminu będzie wyższa niż kara umowna przewidziana w ust. 1.

#### **§10 Bezpieczeństwo danych powierzonych CTI w związku ze świadczeniem Usług CTI w modelu usługowym**

1. Dane wprowadzone przez Klienta do Oprogramowania CTI w modelu usługowym są własnością Klienta.
2. CTI zobowiązuje się, że nie będzie w żaden sposób wykorzystywał danych wprowadzonych przez Klienta do Oprogramowania CTI w modelu usługowym, co nie dotyczy jednak danych niezbędnych do wykonania umowy oraz danych osobowych przetwarzanych zgodnie z §11, które zgodnie z przepisami prawa CTI jest zobowiązany udostępnić sądom, organom ścigania lub administracji publicznej.
3. Wszystkie dane przechowywane przez CTI będą chronione od momentu pojawienia się ich w Oprogramowaniu CTI w modelu usługowym, zabezpieczone przed ingerencją z zewnątrz oraz przed nieuprawnionym dostępem wewnętrznym (tj. przed dostępem nieuprawnionych pracowników CTI).
4. CTI zobowiązuje się filtrować dane za pomocą „ścian ogniowych” (firewall) w celu ich zabezpieczenia przed nieautoryzowanym dostępem.
5. Dane Klienta będą przechowywane przez CTI na serwerach wyposażonych w profesjonalne systemy podtrzymywania napięcia oraz dodatkowo tworzone będą kopie bezpieczeństwa danych w cyklu 24 godzinnym na niezależny nośnik, w celu dodatkowego zabezpieczenia przed utratą. CTI zobowiązuje się do zachowywania kopii bezpieczeństwa danych z ostatnich 14 dni.
6. Dane wprowadzone przez Klienta do Oprogramowania CTI w modelu usługowym mogą być na dodatkowe zamówienie i w zamian za ustalone wynagrodzenie udostępnione na zewnętrznym nośniku.
7. CTI zobowiązuje się, że w razie rozwiązania niniejszej umowy dane przechowywane przez CTI, zostaną przekazane Klientowi po otrzymaniu pisemnego zlecenia, a następnie usunięte z systemu Usługi CTI w modelu usługowym bez możliwości ich odzyskania.

8. CTI nie jest zobowiązany do przekazywania Klientowi danych, o których mowa w ust. 6 i 7 jeżeli Klient pozostaje w opóźnieniu z zapłatą wynagrodzenia należnego zgodnie z Umową o świadczenie Usług. W przypadku rozwiązania umowy jeżeli wszystkie zaległe płatności nie zostaną uregulowane do 14 dni od rozwiązania umowy, Klientowi nie przysługuje otrzymanie danych przechowywanych przez CTI i wraz z upływem tego terminu dane są kasowane bez możliwości ich odzyskania.
9. Po upływie 14 dni od rozwiązania umowy o świadczenie Usług CTI w modelu usługowym dane wprowadzane przez Klienta przy użyciu Oprogramowania CTI (bazy danych Klienta) są bezpowrotnie kasowane, bez możliwości ich odzyskania.
10. Klient korzystając z Usługi CTI w modelu usługowym wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie danych technicznych i ich wykorzystywanie przez CTI, w tym m.in. danych technicznych urządzenia Klienta, wersji posiadanego oprogramowania, urządzeń peryferyjnych (w szczególności IP, numer wersji Oprogramowania), które to dane są przechowywane i przetwarzane w celu ułatwienia wprowadzania aktualizacji Oprogramowania CTI, doskonalenia Oprogramowania, świadczenia Usługi CTI w modelu usługowym.
11. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie i przekazywanie przez Centrum Technologii Informatycznej Zygmunt Wilder, ul. Jałowcowa 35 w Gliwicach swoich danych osobowych w celach marketingowych i informacyjnych zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r. nr 101, poz. 926 z późn. zm.).
12. Klientowi przysługuje prawo wynikające z ustawy o ochronie danych osobowych w szczególności wglądu do przetwarzanych danych osobowych Klienta Końcowego w każdym czasie, jak również prawo do ich poprawiania oraz żądania ich usunięcia, a także prawo do sprostowania błędów, uzupełnienia lub uaktualnienia tych danych.

#### **§11 Bezpieczeństwo, wykorzystanie i przekazywanie danych osobowych**

1. Wszystkie dane osobowe będą przechowywane przez CTI zgodnie z ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych.
2. Klient zezwala CTI na przekazywanie swoich danych osobowych osobom trzecim, o których mowa w §4 ust. 9, w zakresie niezbędnym do wykonania umowy o świadczenie Usług CTI w modelu usługowym oraz zobowiązań CTI wynikających z umów z producentami oprogramowania niezbędnego dla korzystania z Usług CTI w modelu usługowym.
3. Przy wypełnianiu e-formularza Klient może wyrazić zgodę na wykorzystanie jego danych osobowych do celów marketingowych przez CTI i przez poddostawców Usług CTI w modelu usługowym.

#### **§12 Postanowienia końcowe**

1. Klienta obowiązuje zakaz wprowadzania do Oprogramowania CTI w modelu usługowym danych o charakterze bezprawnym.
2. Klient zobowiązany jest do informowania CTI o wszelkich zmianach dotyczących jego danych teled adresowych, statusu prawnego oraz osób upoważnionych w ramach jego przedsiębiorstwa do korzystania z Usług CTI w modelu usługowym i do kontaktów z CTI.
3. CTI jest uprawniony w każdym czasie do wprowadzenia zmian w Regulaminie, przy czym zmiany wchodzić będą w życie z dniem ich ogłoszenia na stronie internetowej CTI, o czym CTI będzie informował Klienta wysyłając wiadomość e-mail na adres podany przy wypełnianiu e-formularza.
4. W przypadku braku zgody Klienta na wprowadzone zmiany, Klient ma prawo wypowiedzieć umowę zgodnie z zasadami określonymi w §7 ust. 1 w terminie 14 dni od daty otrzymania wiadomości e-mail.
5. Sędem właściwym dla rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem Umowy o świadczenie Usług CTI w modelu usługowym jest sąd właściwy ze względu na siedzibę CTI.
6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.12.2015r.