

# REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO

## CENTORO.com

### SPIS TREŚCI:

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE
2. OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU INTERNETOWEGO
3. USŁUGI SYSTEMU CENTORO, ZASTRZEŻENIA ZWIĄZANE Z SYSTEMEM
4. ROZPOCZĘCIE KORZYSTANIA Z SYSTEMU – ZAWARCIE UMOWY, TRYB I WARUNKI PŁATNOŚCI
5. UPOWAŻNIENIE DO KORZYSTANIA Z SYSTEMU
6. AKTUALIZACJE I ZMIANY W SYSTEMIE
7. WARUNKI ROZWIĄZANIA UMOWY, OGRANICZENIE I ZAWIESZENIE USŁUG
8. OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI USŁUGODAWCY, SLA (GWARANCJA DOSTĘPNOŚCI)
9. KONTAKT Z USŁUGODAWCĄ
10. NIELEGALNE TREŚCI I INNE TREŚCI NIEZGODNE Z REGULAMINEM
11. TRYB ROZPATRYWANIA REKLAMACJI
12. USTAWOWE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY
13. POSTANOWIENIA DODATKOWE
14. PRAWA AUTORSKIE
15. PRZERWY I AWARIE TECHNICZNE
16. DANE OSOBOWE
17. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

---

Dziękujemy za odwiedzenie naszego serwisu internetowego udostępnianego pod adresem internetowym <https://centoro.com> (dalej jako: „**Serwis Internetowy**” lub „**Serwis**”).

Za pośrednictwem Serwisu Internetowego dostarczamy nasze oprogramowanie udostępniane w modelu SaaS (ang. *software as a service*) przeznaczone do zarządzania działalnością handlową e-commerce, którego celem jest wsparcie przedsiębiorców w prowadzeniu i rozwoju działalności gospodarczej, w szczególności poprzez narzędzia służące do wprowadzania, analizowania i raportowania danych dotyczących produktów, klientów i pracowników oraz obsługi zamówień (dalej jako: „**System Centoro**”, „**Centoro**” lub „**System**”).

System Centoro obsługiwany jest z poziomu przeglądarki internetowej – dostęp do Systemu uzyskać można po rejestracji i zalogowaniu w Serwisie Internetowym.

Formuła niniejszego regulaminu zakłada ustalenie ogólnych zasad i warunków korzystania z Serwisu Internetowego, w tym Systemu Centoro. Niniejsze warunki, w razie podjęcia przez Państwa decyzji o korzystaniu z Systemu Centoro, regulują w szczególności zasady korzystania z naszego Systemu, w tym warunki płatności za usługi oraz kwestie naszej odpowiedzialności.

**Zapraszamy do zapoznania się z regulaminem**

**Zespół Centoro**

---

## 1) POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Właścicielem Serwisu Internetowego jest spółka CENTORO SP. Z O.O. z siedzibą w Gdyni (adres siedziby i do korespondencji: al. Zwycięstwa 96/98, 81-451 Gdynia), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001217785; sąd rejestrowy, w którym przechowywana jest dokumentacja spółki: Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; kapitał zakładowy w wysokości: 10 000 zł (w całości opłacony); NIP: 5862426082, REGON: 543746443, adres poczty elektronicznej: [kontakt@centoro.com](mailto:kontakt@centoro.com) (dalej jako: „Usługodawca”).
2. Niniejszy Regulamin i wszystkie postanowienia w nim zawarte nie jest skierowany do konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego. Dla uniknięcia wątpliwości, przyjmuje się, że Serwis Internetowy wraz z Systemem Centoro przeznaczony jest wyłącznie dla podmiotów profesjonalnych, w tym osób fizycznych korzystających z Serwisu i Systemu w bezpośrednim związku z prowadzoną przez nie działalnością gospodarczą lub zawodową.
3. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw Przedsiębiorców na Prawach Konsumenta przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa, w szczególności Ustawy o Prawach Konsumenta. W przypadku niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo przysługuje tym przepisom. W stosunku do tej grupy Usługobiorców wyłączone jest także zastosowanie tych postanowień Regulaminu, które mogłyby zostać uznane za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu właściwych przepisów Kodeksu Cywilnego.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zawarcia z Usługobiorcą odrębnej umowy regulującej indywidualne warunki korzystania przez Usługobiorcę z Systemu w sposób odmienny niż wynikający z niniejszego Regulaminu. W przypadku jakiegokolwiek rozbieżności między niniejszym Regulaminem a tą umową, pierwszeństwo stosowania przysługuje postanowieniom umowy, natomiast w pozostałym, nieuregulowanym umową zakresie zastosowanie znajduje niniejszy Regulamin.
5. Określenia użyte w niniejszym Regulaminie i rozpoczynające się wielką literą oznaczają:
  - a. **SERWIS INTERNETOWY, SERWIS** – serwis internetowy Usługodawcy dostępny pod adresem internetowym <https://centoro.com> wraz z jego subdomenami.
  - b. **REGULAMIN** – niniejszy regulamin Serwisu Internetowego określający również warunki zawarcia i wykonywania Umowy o korzystanie z Systemu Centoro.
  - c. **SYSTEM, SYSTEM CENTORO, CENTORO** – oprogramowanie służące do ułatwienia prowadzenia działalności gospodarczej lub zawodowej Usługobiorców, stanowiące przede wszystkim narzędzie informatyczne do zarządzania prowadzoną sprzedażą e-commerce, na które składa się Pakiet Usług Świadczonej z poziomu przeglądarki internetowej za pośrednictwem Serwisu Internetowego i obsługiwanych przez Panel Klienta..
  - d. **PAKIET USŁUG, PAKIET** – ogół udostępnianych dla danego Klienta Usług, którego zakres, liczba funkcjonalności, zasobów i innych parametrów Systemu, może różnić się w zależności od zapotrzebowania danego Klienta, zgodnie z Cennikiem i Dokumentacją lub dokonaną przez Klienta samodzielnie Aktywacją Usług dodatkowych. .
  - e. **USŁUGA, USŁUGI** – wszelkie usługi, w tym Usługi Elektroniczne oraz usługi niebędące Usługami Elektronicznymi – dostępne w Serwisie Internetowym i świadczone przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy w ramach Umowy o korzystanie z Systemu Centoro, na warunkach wskazanych w Regulaminie, Cenniku oraz Dokumentacji. Szczegółowy opis funkcjonalności, narzędzi i świadczeń dostępnych w ramach Usług wskazany jest w Dokumentacji oraz na stronach Serwisu Internetowego.
  - f. **USŁUGA ELEKTRONICZNA** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Serwisu Internetowego zgodnie z Regulaminem.
  - g. **USŁUGOBIORCA** – każda osoba lub podmiot korzystający albo zamierzający korzystać z Serwisu Internetowego, w tym z Systemu Centoro. Postanowienia dotyczące Usługobiorcy stosuje się także wobec każdego użytkownika korzystającego z Usług Elektronicznych Serwisu Internetowego oraz

Usług Systemu Centoro, w związku z Umową zawartą z Klientem (tj. wobec Klienta, jak i innych osób korzystających z Usług w ramach danej Umowy).

- h. **KLIENT** – (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną; - która zawarła lub zamierza zawrzeć Umowę z Usługodawcą w przedmiocie korzystania z Systemu Centoro.
- i. **USŁUGODAWCA** – spółka CENTORO SP. Z O.O. z siedzibą w Gdyni (adres siedziby i do korespondencji: al. Zwycięstwa 96/98, 81-451 Gdynia), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000846769; sąd rejestrowy, w którym przechowywana jest dokumentacja spółki: Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; kapitał zakładowy w wysokości: 10 000 zł (w całości opłacony); NIP: 5862426082, REGON: 543746443, adres poczty elektronicznej: [kontakt@centoro.com](mailto:kontakt@centoro.com).
- j. **ABONAMENT** – model rozliczeń między Klientem a Usługodawcą, w którym utrzymanie ciągłości dostępu do Systemu Centoro dla Klienta uwarunkowane jest dokonywaniem cyklicznych opłat, naliczanych według określonej w Cenniku stawki za Usługi i ich parametry użytkowane w danym Okresie Rozliczeniowym.
- k. **CENNIK** – cennik Abonamentu oraz innych Usług dodatkowych dostępny na stronach Serwisu Internetowego.
- l. **UMOWA** – umowa zawierana przez Klienta z Usługodawcą za pośrednictwem Serwisu Internetowego, której przedmiotem jest udostępnienie Klientowi (w tym także innym Usługobiorcom korzystającym z Systemu z upoważnienia Klienta) możliwości korzystania z Systemu Centoro na warunkach określonych w Regulaminie, Dokumentacji i Cenniku.
- m. **AKTYWACJA/DEZAKTYWACJA USŁUGI** – oświadczenie woli Usługobiorcy korzystającego z Systemu Centoro, składane z poziomu Panelu Klienta, zmierzające bezpośrednio do uruchomienia (Aktywacja) lub wyłączenia (Dezaktywacja) wybranej Usługi (Usług) z Pakietu Usług udostępnianego dla Klienta. .
- n. **OKRES ROZLICZENIOWY** – okres, za jaki naliczane są opłaty z tytułu Abonamentu oraz za korzystanie z innych Usług dodatkowych aktywnych w danym okresie. O ile Cennik nie stanowi inaczej, Okresem Rozliczeniowym jest **1 (słownie: jeden) miesiąc kalendarzowy**. Okres Rozliczeniowy stanowi także minimalny czas trwania Umowy między Klientem i Usługodawcą.
- o. **ZAMÓWIENIE** – zdarzenie rozliczeniowe rejestrowane w Systemie Centoro, polegające na przyjęciu, przetworzeniu lub synchronizacji przez System danych dotyczących zlecenia zakupu towaru lub usługi złożonego przez klienta końcowego za pośrednictwem kanałów sprzedaży Klienta zintegrowanych z Systemem. Na potrzeby ustalania liczby Zamówień w ramach darmowego limitu Usług oraz naliczania opłat Abonamentu za Zamówienia przekraczające ten limit, za odrębne Zamówienie uznaje się każde spośród poniższych zdarzeń, niezależnie od jego finalnego statusu:
  - i. przyjęcie nowego zlecenia zakupu od klienta końcowego i zarejestrowanie go w Systemie – niezależnie od tego, czy Zamówienie zostało następnie zrealizowane, anulowane, wstrzymane, zwrócone lub stało się przedmiotem reklamacji;
  - ii. anulowanie Zamówienia uprzednio zarejestrowanego w Systemie – zarówno przez klienta końcowego, jak i przez Klienta Usługodawcy – jeżeli zamówienie zostało zarejestrowane w Systemie przed momentem jego anulowania;

- iii. scalenie (łączenie) dwóch lub więcej zamówień w jedno Zamówienie zbiorcze – każde z łączonych Zamówień traktowane jest jako odrębne Zamówienie w chwili jego pierwotnej rejestracji w Systemie, niezależnie od późniejszego połączenia;
- iv. zdublowanie Zamówienia w wyniku automatycznej lub ręcznej duplikacji – każda z powstałych kopii Zamówienia traktowana jest jako odrębne Zamówienie z chwilą jej zarejestrowania w Systemie;
- v. ponowne przetworzenie lub reaktywacja (przywrócenie) Zamówienia uprzednio anulowanego lub wstrzymanego – stanowi odrębne Zamówienie z momentem reaktywacji (przywrócenia), odrębne od pierwotnie zarejestrowanego zdarzenia.

Wystawienie faktury korygującej lub innego dokumentu korygującego do Zamówienia nie zmniejsza liczby Zamówień zarejestrowanych w danym Okresie Rozliczeniowym. Darmowy limit Usług Systemu zależny od liczby Zamówień, o którym mowa w Cenniku i niniejszym Regulaminie, obejmuje łączną liczbę Zamówień zarejestrowanych w Systemie w danym Okresie Rozliczeniowym, obliczoną zgodnie z powyższymi zasadami, bez względu na finalny status poszczególnych Zamówień.

- p. **PANEL KLIENTA** – Usługa Elektroniczna, zabezpieczony indywidualną nazwą (loginem) i hasłem Usługobiorcy zbiór zasobów i funkcjonalności dostępnych w Serwisie Internetowym, który umożliwia korzystanie z pozostałych Usług zastrzeżonych dla zarejestrowanego Klienta, w tym Systemu Centoro.
- q. **DOKUMENTACJA** – ogół samouczków i opisów działania oraz obsługi Usług, w tym funkcjonalności i zasobów Centoro, dostępny na stronach Serwisu Internetowego, w tym podczas korzystania z Systemu, w ramach wyświetlanych w interfejsie Panelu Klienta instrukcji, komunikatów, informacji kontekstowych itp.
- r. **DZIEŃ ROBOCZY** – jeden dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- s. **PRZEDSIĘBIORCA NA PRAWACH KONSUMENTA** – osoba fizyczna zawierająca z Usługodawcą Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
- t. **DOSTAWCA USŁUG PŁATNOŚCI** – zewnętrzny i niezależny od Usługodawcy podmiot trzeci odpowiedzialny za obsługę i rozliczenie płatności Klienta w Serwisie Internetowym, to jest będąca właścicielem serwisu TPay.com spółka Krajowy Integrator Płatności S.A. z siedzibą w Poznaniu (plac Andersa 3, 17 piętro, 61-894 Poznań), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000412357, NIP 7773061579, REGON 300878437, kapitał zakładowy 5.494.980,00 PLN wpłacony w całości.
- u. **NIELEGALNE TREŚCI** – informacje, które same w sobie lub przez odniesienie do działania, w tym sprzedaży produktów lub świadczenia usług, nie są zgodne z prawem Unii Europejskiej lub z prawem jakiegokolwiek państwa członkowskiego, które jest zgodne z prawem Unii Europejskiej, niezależnie od konkretnego przedmiotu lub charakteru tego prawa.
- v. **KODEKS CYWILNY** – ustawa Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 1610 z późn. zm.).
- w. **PRAWO AUTORSKIE** – ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 2509 z późn. zm.). **AKT O AI** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1689 z dnia 13 czerwca 2024 r. w sprawie ustanowienia zharmonizowanych przepisów dotyczących sztucznej inteligencji oraz zmiany rozporządzeń (WE) nr 300/2008, (UE) nr 167/2013, (UE) nr 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 i (UE) 2019/2144 oraz dyrektyw 2014/90/UE, (UE) 2016/797 i (UE) 2020/1828 (akt w sprawie sztucznej inteligencji) (Dz.U. L, 2024/1689, 12.7.2024).

- x. **AKT O USŁUGACH CYFROWYCH** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych) (Dz.U. L 277 z 27.10.2022, s. 1–102).
- y. **USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 2759 z późn. zm.).

## 2) OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU INTERNETOWEGO

1. Serwis Internetowy składa się (1) ze strony internetowej, z której Usługobiorca może korzystać nieodpłatnie i uzyskać dostęp do podstawowych informacji o Systemie oraz funkcjonalności niewymagających logowania do Panelu Klienta (np. formularz kontaktowy), a także (2) z Systemu Centoro, do którego dostęp jest udzielany na zasadach wskazanych w dalszej części Regulaminu i wymaga rejestracji oraz logowania do Panelu Klienta przez Usługobiorcę.
2. Usługobiorca obowiązany jest do korzystania z Serwisu Internetowego oraz Systemu Centoro w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, z Dokumentacją, z niniejszym Regulaminem oraz w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych, danych osobowych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy, innych Usługobiorców oraz osób trzecich. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym, w tym Nielegalnych Treści w rozumieniu Aktu o Usługach Cyfrowych. Usługobiorcy zabrania się także podejmowania jakichkolwiek działań zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Serwisu, w tym czynienia korzystania z Serwisu uciążliwym dla innych Usługobiorców.
3. Usługobiorca obowiązany jest we własnym zakresie zapewnić spełnianie odpowiednich wymogów technicznych, w tym sprzętowych, i dostępu do oprogramowania niezbędnych dla właściwego świadczenia i korzystania z Serwisu Internetowego, w tym z Usług Systemu. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca, w szczególności do korzystania z Systemu Centoro, są następujące:  
dostęp do komputera lub innego urządzenia podłączonego do sieci Internet o przepustowości minimalnej umożliwiającej płynne odświeżanie stron www, posiadającego minimalną rozdzielczość ekranu 1280 x 720 pikseli, wyposażonego co najmniej w jedną z następujących przeglądark internetowych: Google Chrome w wersji 94 i wyższej, Internet Explorer w wersji 11 i wyższej, Mozilla Firefox w wersji 93 i wyższej, Microsoft Edge w wersji 94 i wyższej, Safari w wersji 1 i wyższej, Opera w wersji 80 i wyższej, obsługującą Javascript oraz umożliwiającą zapisywanie plików Cookies. Aby korzystać z Usług Elektronicznych dostępnych w ramach Usługobiorca musi posiadać aktywny adres poczty elektronicznej oraz urządzenie umożliwiające poprawne wypełnianie formularzy elektronicznych.
4. Usługodawca przestrzega art. 14 ust. 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.), zgodnie z którym nie ponosi odpowiedzialności za przechowywane na żądanie Usługobiorcy dane, jeśli nie wie o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności, a w razie otrzymania urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności niezwłocznie uniemożliwi dostęp do tych danych.
5. Korzystanie z Serwisu Internetowego wiąże się ze standardowymi zagrożeniami występującymi w sieci Internet. Podstawowym zagrożeniem każdego użytkownika Internetu, w tym osób korzystających z Usług Elektronicznych, jest możliwość „zainfekowania” systemu teleinformatycznego przez różnego rodzaju złośliwe oprogramowanie tworzone głównie w celu wyrządzenia szkód lub uzyskania nieuprawnionego dostępu do danych Usługobiorcy. Dla uniknięcia zagrożeń z tym związanych, Usługodawca zaleca, aby Usługobiorca zaopatrzył swój sprzęt, który wykorzystuje podłączając się do Internetu, w program antywirusowy i stale go aktualizował, instalując jego najnowsze wersje, a także aktualizował na bieżąco przeglądarkę internetową oraz system operacyjny swojego urządzenia końcowego.

### 3) USŁUGI SYSTEMU CENTORO, ZASTRZEŻENIA ZWIĄZANE Z SYSTEMEM

1. Korzystać z Serwisu Internetowego na warunkach wskazanych w Regulaminie może każdy Usługobiorca.
2. Usługi Elektroniczne dostępne w Serwisie są odpłatne, chyba że Regulamin lub Cennik stanowi inaczej.
3. **[rodzaj i zakres świadczonych Usług]** Usługodawca udostępnia za pośrednictwem Serwisu Internetowego Panel Klienta oraz inne Usługi, w tym Usługi Elektroniczne, wskazane szczegółowo w Dokumentacji i Cenniku:
  - a. Panel Klienta stanowi główną Usługę Elektroniczną Serwisu Internetowego za pomocą której możliwe jest korzystanie z pozostałych Usług i użytkowanie Systemu Centoro i korzystanie z pozostałych Usług związanych z użytkowaniem Systemu. Panel Klienta stanowi elektroniczną platformę dostępną poprzez Serwis Internetowy umożliwiającą Usługobiorcy za pomocą swoich funkcjonalności między innymi korzystanie z Usług, ich integrację z Panelem Klienta, korzystanie z innych narzędzi, dokonywanie płatności oraz edytowanie swoich danych.
    - i. Usługobiorca obowiązany jest uzupełnić oraz na bieżąco aktualizować swoje dane w ramach Panelu Klienta, w szczególności dane wymagane do celów rozliczeniowych, z zastrzeżeniem pełnej odpowiedzialności za skutki jakiegokolwiek nieprawidłowości lub niekompletności wprowadzanych danych.
    - ii. Usługobiorca obowiązany jest zapewnić, że wybrane hasło logowania do Panelu Klienta jest odpowiednio złożone i nie stanowi powtórzenia hasła stosowanego przez Usługobiorcę w innych miejscach w Internecie.
    - iii. Usługobiorca obowiązany jest utrzymać dane dostępne do Panelu Klienta w tajemnicy przed osobami trzecimi. Usługobiorcy zabrania się dzielenie swoimi danymi dostępowymi innym osobom trzecim, w tym poprzez najem lub użyczenie. Z zastrzeżeniem postanowień punktu 5. Regulaminu, Usługobiorca obowiązany jest zachować dostęp do Panelu Klienta i Systemu w tajemnicy przed osobami trzecimi.
  - b. Usługodawca świadczyć może także inne Usługi, w tym Usługi Elektroniczne, powiązane z dostępem do Panelu Klienta i korzystaniem z Systemu Centoro. W ramach Systemu wyróżnić można:
    - i. Podstawowy Pakiet Usług, który dostępny jest dla każdego Klienta domyślnie w ramach Systemu, po utworzeniu Panelu Klienta, bez potrzeby uprzedniej Aktywacji i dokonywania dodatkowych płatności za ich świadczenie (z zastrzeżeniem nieprzekraczania darmowego limitu parametrów Usług określonych w Cenniku). W przypadku przekroczenia limitu darmowych parametrów w danym Okresie Rozliczeniowym, Usługodawca uprawniony jest do naliczenia opłaty za użytkowanie Usług zgodnie z Cennikiem.
    - ii. Usługi dodatkowe umożliwiające rozszerzenie dostępnego domyślnie Pakietu Usług o dodatkowe funkcjonalności, narzędzia i świadczenia w ramach Systemu, których uruchomienie następuje w drodze Aktywacji z poziomu Panelu Klienta. Usługobiorca może w każdej chwili i bez podania przyczyny swobodnie dokonywać Aktywacji lub Dezaktywacji Usługi z użytkowanego Pakietu – opłata za korzystanie z Usług naliczana jest proporcjonalnie do czasu, przez jaki były faktycznie aktywne w danym Okresie Rozliczeniowym.
4. Szczegółowy opis zakresu i sposobu korzystania, a także koszt funkcjonalności, parametrów i narzędzi dostępnych w ramach Usług, wskazany jest w Dokumentacji i Cenniku na stronach Serwisu Internetowego.
5. Usługodawca może udostępniać Usługobiorcom dodatkowe programy promocyjne i programy poleceń, regulowane odrębnymi regulaminami dostępnymi na stronie Serwisu Internetowego. Uczestnictwo w tych programach jest dobrowolne i odbywa się na zasadach określonych w odpowiednim regulaminie promocji.
6. **[zastrzeżenia dotyczące roli i przeznaczenia Systemu]** System Centoro zapewnia Usługi Elektroniczne przeznaczone do ułatwienia prowadzenia działalności gospodarczej lub zawodowej Usługobiorców w zakresie prowadzenia sprzedaży e-commerce. Usługodawca odpowiedzialny jest wyłącznie za prawidłowe

działanie Systemu oraz świadczenie Usług Elektronicznych zgodnie z jej Dokumentacją i Cennikiem. Usługodawca udostępnia Usługobiorcom określone narzędzia techniczne, jednak nie ma obowiązku nadzorować i weryfikować sposobu korzystania przez Usługobiorców z tych narzędzi, a także nie ma obowiązku sprawdzać poprawności i rzetelności danych wprowadzanych przez Usługobiorców do Serwisu Internetowego, w tym Systemu Centoro. Usługodawca nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności względem Usługobiorcy za szkody wynikające z niepoprawności tych danych, co nie wyłącza ani nie ogranicza jakiejkolwiek odpowiedzialności Usługodawcy wobec Usługobiorców będących Przedsiębiorcami na Prawach Konsumenta przewidzianej przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

7. Usługi Systemu opierają się na przechowywaniu na żądanie Usługobiorcy wprowadzanych i przesyłanych przez niego danych oraz umożliwieniu mu przeglądania i zarządzania przechowywanymi dla niego danymi z poziomu Panelu Klienta w Serwisie Internetowym. Rola Systemu ogranicza się w tym wypadku do przetwarzania, przekazywania i udostępniania tych danych lub wygenerowanych na ich podstawie treści (wyników) Usługobiorcy za pośrednictwem interfejsu Systemu. Usługodawca nie weryfikuje rzetelności, poprawności i prawdziwości powyższych informacji i danych – obowiązek ten ciąży wyłącznie na korzystającym z Systemu Usługobiorcy, który ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszystkie wprowadzane, udostępniane, przesyłane, transmitowane lub w inny sposób dostarczane w ramach Systemu treści i dane oraz za każdorazową weryfikację ich poprawności i kompletności.
8. Usługodawca podejmuje należyte starania, aby korzystanie z Systemu Centoro i Usług Elektronicznych było zrozumiałe i przejrzyste dla Usługobiorców, jednak nie może zagwarantować, że każdy Usługobiorca będzie potrafił obsługiwać samodzielnie System albo że okaże się on przydatny w osiągnięciu celów biznesowych zamierzonych przez Usługobiorcę. Funkcjonalności Systemu dostępne są w formie, w jakiej zostały one dostarczone („takie, jakie są”), w związku z czym Usługodawca nie czyni żadnych dorozumianych lub wyrażonych otwarcie zapewnień co do ich jakości lub użyteczności do szczególnych zastosowań. Powyższe zastrzeżenie nie wyłącza ani nie ogranicza ustawowej odpowiedzialności Usługodawcy wobec Usługobiorców będących Przedsiębiorcami na Prawach Konsumenta, w szczególności w zakresie braku zgodności świadczenia z umową.
9. **[zastrzeżenia dotyczące integracji i współpracy Centoro z usługami podmiotów trzecich]** System Centoro został zaprojektowany i udostępniony z myślą o wsparciu działalności handlowej Klientów prowadzonej w różnych kanałach dystrybucyjnych. Tym samym wiele spośród funkcjonalności Systemu Centoro wymaga odpowiedniej konfiguracji, w tym integracji przez Klienta z oprogramowaniem i usługami udostępnianymi przez podmioty trzecie w stosunku do Usługodawcy Systemu, np. aplikacjami i platformami sprzedażowymi, za pośrednictwem których Klient prowadzi sprzedaż swoich towarów i usług, aby umożliwić funkcjonalnościom Systemu m. in. pobieranie, modyfikację i wymianę danych między Systemem a tymi usługami. Do prawidłowego korzystania z funkcjonalności Systemu niezbędne jest zapewnienie przez Klienta ciągłości w dostępie do tych usług zewnętrznych, w tym podanie i bieżąca aktualizacja danych dostępowych do kont Klienta w ramach tych usług bądź utrzymywanie aktywnej subskrypcji (abonamentu), w przypadku usług o płatnym dostępie. Szczegółowe warunki korzystania podlegają regulaminom lub innym warunkom korzystania udostępnianym przez podmioty trzecie odpowiedzialne za świadczenie tych usług na rzecz Klienta, na podstawie zawartej z nimi przez Klienta umowy. Niniejszy Regulamin dotyczy wyłącznie Systemu Centoro i świadczonych w jego ramach Usług oraz odpowiedzialności Usługodawcy z tytułu Umowy z Klientem i pozostaje bez wpływu na odpowiedzialność podmiotów trzecich za działanie udostępnianych i rozwijanych przez nie produktów i usług.
10. **[zastrzeżenia dotyczące funkcjonalności AI]** Niektóre funkcjonalności Systemu Centoro opierają się na modelach AI, przy czym Usługodawca nie jest dostawcą tych narzędzi w rozumieniu właściwych przepisów Aktu o AI. Dostawcą odpowiedzialnym za wprowadzenie do obrotu narzędzi AI, z których korzystają funkcjonalności Centoro, jest zawsze niezależny podmiot trzeci zgodnie z danymi dostawcy podanymi każdorazowo w interfejsie Centoro najpóźniej w chwili wyrażenia przez Usługobiorcę woli

skorzystania z Usługi. Usługodawca nie gwarantuje niezmienności modelu AI, na którym oparte są te funkcjonalności Centoro. Niniejszy Regulamin dotyczy wyłącznie warunków korzystania z Usług Świadczonej przez Usługodawcę w ramach Centoro i pozostaje tym samym bez wpływu na odpowiedzialność danego dostawcy za rozwijane przez niego modele AI. Usługobiorca korzystając z pośrednictwem Centoro z narzędzi AI dostarczanych przez danego dostawcę obowiązany jest do przestrzegania jego warunków korzystania, które udostępnia Usługodawca (np. w formie odesłania do strony internetowej z warunkami dostawcy) najpóźniej w chwili wyrażenia przez Usługobiorcę woli skorzystania z Usługi.

11. Wyniki uzyskiwane przy pomocy modeli AI należy traktować wyłącznie w charakterze informacji pomocniczych (wspomagających) dla działalności Usługobiorcy. Chociaż treści te mogą posiadać określoną wartość dla danego Usługobiorcy i pomóc mu w podjęciu określonych działań lub decyzji, to Usługodawca przestrzega, że treści generowane przez sztuczną inteligencję nie są weryfikowane ani moderowane przez człowieka, a stan wiedzy, na jakim opiera się model sztucznej inteligencji, jest ograniczony. W konsekwencji nie jest możliwe zapewnienie, aby wszystkie informacje podawane przez sztuczną inteligencję były wolne od błędów i nieścisłości. Usługodawca oświadcza, że funkcjonalności Centoro oparte o narzędzia AI nie mają istotnego wpływu na wynik procesu decyzyjnego Usługobiorcy, ponieważ w założeniu służą poprawieniu wyników już zakończonego działania przeprowadzonego uprzednio przez człowieka, z czym wiąże się niższe, ograniczone ryzyko w rozumieniu właściwych przepisów Aktu o AI.
12. Wszystkie treści dodane (wprowadzane, przesyłane) przez Usługobiorcę w Systemie pozostają jego wyłączną własnością intelektualną. Przesyłając swoje treści w ramach Centoro, Usługobiorca udziela Usługodawcy jedynie niewyłącznej, nieodpłatnej, nieprzenoszalnej licencji w zakresie i na czas niezbędny do świadczenia Usług zgodnie z ich przeznaczeniem. Usługodawca nie wykorzystuje treści do trenowania modeli AI ani żadnych innych celów komercyjnych poza świadczeniem Usług na żądanie Usługobiorcy.
13. Zgodnie z polityką dostawcy AI (Zero Data Retention) dane wejściowe, na podstawie których generowane są dane wyjściowe w Systemie Centoro, nie są przechowywane przez dostawcę systemu AI po zakończeniu przetwarzania i nie służą do poprawy modeli AI.

#### **4) ROZPOCZĘCIE KORZYSTANIA Z SYSTEMU, ZAWARCIE UMOWY, TRYB I WARUNKI PŁATNOŚCI ZA USŁUGI**

1. **[aktywacja Systemu i zawarcie Umowy]** Rozpoczęcie korzystania z Systemu Centoro wymaga utworzenia dostępu do Panelu Klienta, co jest równoznaczne z zawarciem Umowy między Klientem i Usługodawcą.
2. Utworzenie dostępu do Panelu Klienta możliwe jest po rejestracji przez Klienta indywidualnego konta dostępowego – w tym celu niezbędne jest (1) przejście do formularza rejestracji widocznego na stronie Serwisu Internetowego, (2) podanie danych wskazanych jako obowiązkowe (nazwa firmy, numer NIP, imię i nazwisko osoby kontaktowej, numer telefonu, adres poczty elektronicznej oraz hasło) oraz (3) zatwierdzenie rejestracji kliknięciem w link aktywacyjny przesłany automatycznie na podany w formularzu adres poczty elektronicznej – z tą chwilą Panel Klienta staje się aktywny i następuje zawarcie Umowy między Klientem i Usługodawcą o korzystanie z Systemu Centoro.
3. Samo utworzenie Panelu Klienta i korzystanie w jego ramach z Systemu Centoro jest bezpłatne w granicach obowiązujących limitów funkcjonalności i parametrów podstawowego Pakiet Usług wskazanych w Cenniku i Dokumentacji. W razie przekroczenia tych limitów przez Klienta Usługodawca uprawniony jest do rozpoczęcia naliczania opłat za dalsze korzystanie z Systemu przez Klienta (Abonament). Kwota Abonamentu dostosowuje się automatycznie do limitów osiągniętych przez Klienta w poprzednim Okresie Rozliczeniowym. Korzystając z Systemu Usługobiorca może także z poziomu Panelu Klienta dokonywać

dobrowolnie Aktywacji innych interesujących go Usług dodatkowych – decyzja o Aktywacji lub Dezaktywacji Usługi staje się skuteczna niezwłocznie, a w każdym razie najdalej w terminie 5 Dni Roboczych, po złożeniu stosownej dyspozycji w Panelu Klienta.

4. **[zasady rozliczania opłat]** Standardowo opłaty za korzystanie z Systemu Centorow rozliczane są przy zachowaniu następujących warunków:

- a. Opłata Abonamentu za korzystanie z Systemu po przekroczeniu darmowego limitu Pakietu Usług naliczana jest miesięcznie **z dołu** (Okres Rozliczeniowy). W pierwszym Dniu Roboczym miesiąca następującego po Okresie Rozliczeniowym Usługodawca przesyła na adres poczty elektronicznej wskazany w Panelu Klienta zestawienie Usług użytkowanych powyżej darmowego limitu Pakiet Usług wraz z informacją o należnej z tego tytułu opłacie Abonamentu. Zestawienie jest równocześnie dostępne w Panelu Klienta.
- b. Wysokość opłaty, o której mowa w lit. a), określana jest zgodnie z obowiązującym Cennikiem, który może przewidywać zróżnicowane stawki, zależne od liczby obsługiwanych za pośrednictwem Systemu Zamówień klientów końcowych (chyba że Cennik przewiduje inne kryterium), w zależności od ich wolumenu przekraczającego darmowy limit Pakiet Usług w danym Okresie Rozliczeniowym (progi wolumenowe). Szczegółowe stawki i progi określa Cennik.
- c. Zestawienie Usług za dany Okres Rozliczeniowy, o którym mowa w ppkt 4.4 lit. a) niniejszego Regulaminu, stanowi podstawę wystawionej przez Usługodawcę faktury i sporządzane jest zgodnie z definicją Zamówienia zawartą w słowniku Regulaminu, która jest integralną i jedyną podstawą ustalania liczby Zamówień na potrzeby rozliczeniowe. Klient, kwestionując zasadność lub wysokość naliczonej opłaty wynikającej z zestawienia Usług, obowiązany jest skorzystać z procedury reklamacyjnej wskazanej w ppkt 4.13 i pkt. 12 Regulaminu, w terminie wskazanym w ppkt 4.12. Zasady liczenia Zamówień wskazane w niniejszym Regulaminie są wiążące dla stron i stanowią podstawę rozstrzygnięcia ewentualnych sporów dotyczących prawidłowości wystawionej faktury.
- d. Klient zobowiązany jest uregulować należną opłatę do 10. dnia miesiąca następującego po zakończonym Okresie Rozliczeniowym, za pośrednictwem bramki płatności Dostawcy Usług Płatniczych dostępnej w Panelu Klienta lub w inny sposób uzgodniony indywidualnie z Usługodawcą. Korzystając z bramki płatności Klient powinien niezwłocznie dokonać zapłaty, w przeciwnym razie zainicjowana sesja płatności może wygasnąć i transakcja nie dojdzie do skutku. W takim wypadku w celu uregulowania opłaty Klient powinien powtórzyć proces w taki sam sposób jak za pierwszym razem, a w przypadku jakichkolwiek problemów technicznych skontaktować się indywidualnie z Usługodawcą.
- e. Opłata za Usługi dodatkowe aktywowane przez Usługobiorcę ma charakter cykliczny i jest naliczana miesięcznie – za każdy Okres Rozliczeniowy, w jakim były aktywowane. W przypadku Aktywacji lub Dezaktywacji Usługi w trakcie Okresu Rozliczeniowego, opłata za te Usługi naliczana jest proporcjonalnie do liczby dni w danym Okresie Rozliczeniowym, przez jaki Usługa była aktywowana. Opłata za Usługi dodatkowe doliczana jest do miesięcznego zestawienia opłat z tytułu Abonamentu, o którym mowa w lit. a) i c) powyżej.

5.

Korzystanie z Systemu oraz jego poszczególnych funkcjonalności może wymagać podania innych danych przez Usługobiorcę (np. wymaganych dla celów rozliczeniowych) – każdorazowo informacja o zakresie wymaganych danych podana jest w interfejsie Systemu, w tym w Dokumentacji, przed podjęciem określonej czynności przez Usługobiorcę. W razie jakichkolwiek wątpliwości dotyczących zakresu wymaganych danych Usługobiorca powinien kierować się informacjami i komunikatami wyświetlanymi w interfejsie Systemu.

6. Usługobiorca nie otrzymuje na własność Systemu ani żadnych praw autorskich do niego – przedmiotem Umowy między Usługodawcą a Usługobiorcą jest wyłącznie dostęp do Systemu i składających się na niego Usług na zasadach określonych w Regulaminie.
7. Ceny uwidocznione na stronie Serwisu Internetowego podane są w złotych polskich i są kwotami netto. O łącznej cenie wraz z podatkami oraz o innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia, Usługobiorca jest informowany na stronach Serwisu Internetowego, w tym także w trakcie Aktywacji Usług i dokonywania płatności za naliczone opłaty z tytułu korzystania z Systemu lub poszczególnych aktywowanych Usług. Usługodawca podaje w ten sam sposób łączną cenę lub wynagrodzenie obejmujące wszystkie płatności za przyjęty Okres Rozliczeniowy. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Usługobiorcy informacji o zawartej Umowie o dostęp do Systemu Centoro następuje poprzez (1) udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronie Serwisu przed złożeniem Zamówienia, (2) przesłanie Usługobiorcy wiadomości e-mail z potwierdzeniem płatności i fakturą po zrealizowaniu płatności oraz (3) udostępnienie Usługobiorcy faktury za pośrednictwem Panelu Klienta.
8. **[procedura windykacyjna]** W przypadku nieuregulowania przez Klienta należnych opłat w sposób i terminie wskazanym w ppkt. 4.4 Regulaminu, Usługodawca podejmuje następujące działania – o każdym z nich Klient jest informowany drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej wskazany w Panelu Klienta:
  - a. od 11. dnia miesiąca, w którym upłynął termin płatności – Usługodawca wyświetla Usługobiorcy przy każdym logowaniu do Panelu Klienta powiadomienie o nieuregulowanej należności;
  - b. od 20. dnia miesiąca, w którym upłynął termin płatności – korzystanie przez Usługobiorcę z funkcjonalności Systemu dostępnych w Panelu Klienta zostaje ograniczone wyłącznie do możliwości uregulowania zaległych należności; pozostałe funkcjonalności Systemu pozostają zawieszane do czasu uregulowania zaległości;
  - c. od 30. dnia miesiąca, w którym upłynął termin płatności – Usługodawca dezaktywuje synchronizację danych w Panelu Klienta;
  - d. po upływie 90 dni od dnia wysłania zestawienia, o którym mowa w ppkt. 4.4 lit. a) i dalszym braku płatności – Usługodawca może podjąć decyzję o wypowiedzeniu Umowy z zachowaniem co najmniej 7-dniowego okresu powiadomienia i po jego upływie bezpowrotnym usunięciem Panelu Klienta wraz ze wszystkimi powiązаныmi danymi.
9. Działania, o których mowa w ppkt. 4.8 lit. a)–c) powyżej, ustają niezwłocznie po zaksięgowaniu przez Usługodawcę płatności wszystkich wymagalnych i przeterminowanych należności. Usługodawca zastrzega sobie także do powiększenia należności o odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych za okres od pierwszego dnia opóźnienia w zapłacie do dnia jej spłaty przez Klienta.
10. Zastosowanie ograniczeń opisanych w powyższych podpunktach nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty należnych opłat za Okresy Rozliczeniowe przypadające w czasie trwania ograniczeń.
11. Postanowienia ppkt. 4.8 stosuje się bez uszczerbku dla ogólnych postanowień pkt. 7 Regulaminu dotyczących ograniczenia, zawieszenia i wypowiedzenia Umowy oraz z uwzględnieniem praw przysługujących Usługobiorcy będącemu Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
12. **[zmiany Cennika]** Usługodawca zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w Cenniku. Zmiana Cennika podlega procedurze powiadomienia o zmianie Usługobiorcy w trybie określonym w pkt. 17 Regulaminu.
13. Zmiany Cennika nie naruszają w żaden sposób praw nabytych Klientów, w szczególności zmiany pozostają bez wpływu na rozpoczęte i zakończone Okresy Rozliczeniowe korzystania z Usług – zmiana ma zawsze zastosowanie najwcześniej od kolejnego Okresu Rozliczeniowego po upływie okresu powiadomienia o zmianie. W przypadku udostępniania opcji płatności automatycznej, polegającej na automatycznym obciążaniu instrumentu płatniczego Klienta opłatami za korzystanie z Usług, gdyby zmiana Cennika powodowała jakiegokolwiek podwyższenie ceny lub zmianę innych istotnych parametrów Abonamentu, Klient, który uruchomił na swoim Panelu Klienta płatność automatyczną, musi każdorazowo potwierdzić zgodę na planowaną zmianę, aby możliwe było dalsze korzystanie z funkcji płatności automatycznej.

Wszelkie reklamacje lub inne zastrzeżenia Klienta dotyczące zasadności lub wysokości naliczonych opłat zgodnie z udostępnionym mu zestawieniem Usług za dany Okres Rozliczeniowy powinny być zgłaszane do Usługodawcy przed upływem 7 dni od dnia udostępnienia zestawienia – do postępowania reklamacyjnego zainicjowanego zgłoszeniem zastrzeżeń Klienta zastosowanie ma procedura rozpatrywania reklamacji zgodnie z postanowieniami punktu 12. Regulaminu. Brak zgłoszenia zastrzeżeń w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, powoduje utratę roszczeń z tego tytułu i możliwości późniejszego powoływania się na nieprawidłowości przez Klienta w celu kwestionowania zasadności lub wysokości opłat wynikających z zestawienia za ten Okres Rozliczeniowy.

14. W przypadku wystąpienia jakichkolwiek kwestii spornych związanych z Umową, w szczególności zastrzeżeń dotyczących naliczonych za Usługi Systemu opłat, o których mowa w ppkt. 13 wyżej, Klient nie jest uprawniony do wstrzymania płatności lub części płatności wobec Usługodawcy. Ewentualne rozliczenia wynikające z kwestii spornych nastąpią dopiero po obopólnym uzgodnieniu stanowiska stron, w szczególności po zakończeniu postępowania reklamacyjnego zainicjowanego zgłoszeniem zastrzeżeń Klienta, o którym mowa w ppkt. 4.13 wyżej.
15. Klienta obowiązuje zakaz podejmowania jakichkolwiek działań zmierzających do obejścia warunków rozliczenia Usług Centoro zgodnie z postanowieniami poprzedzającymi, w tym obchodzenia zasad naliczania opłat za Usługi zgodnie ze stawkami i programami określonymi w Cenniku.
16. Niezależnie i bez uszczerbku dla ogólnych zasad korzystania z Serwisu Internetowego i Systemu Centoro, w szczególności w związku z udostępnianiem przez Usługodawcę bezpłatnego limitu Zamówień w ramach podstawowego Pakietu Usług, a także w celu ochrony integralności, bezpieczeństwa i prawidłowego funkcjonowania Systemu oraz zapewnienia równego dostępu wszystkich Usługobiorców do jego zasobów, Klientów (w tym osoby i podmioty korzystające w ich imieniu z Paneli Klienta) obowiązują następujące zakazy i zasady szczególne:
  - a. **[jeden darmowy limit na NIP]** Bezpłatny limit Zamówień w ramach podstawowego Pakietu Usług przypisany jest do jednego numeru NIP Klienta. Klientowi posługującemu się danym numerem NIP przysługuje prawo do jednego Panelu Klienta korzystającego z bezpłatnego limitu Zamówień. W przypadku stwierdzenia przez Usługodawcę, że ten sam podmiot (identyfikowany w szczególności na podstawie numeru NIP, firmy lub innej tożsamości prawnej lub faktycznej) figuruje w Systemie jako Klient w ramach kilku Paneli Klienta, Usługodawca jest uprawniony do:
    - i. przypisania bezpłatnego limitu Zamówień wyłącznie do jednego spośród tych Paneli Klienta, według daty ich utworzenia (tj. dla najwcześniej utworzonego Panelu w Systemie) lub innego na podstawie porozumienia z Klientem;
    - ii. cofnięcia nienależnie skonsumowanego darmowego limitu i naliczenia opłat za Zamówienia przekraczające jeden bezpłatny limit, za cały okres, w którym limit był nienależnie wykorzystywany;
    - iii. ograniczenia lub zawieszenia dostępu do Systemu w trybie i na zasadach wskazanych szczegółowo w pkt. 7 Regulaminu.
  - b. **[zakaz zakładania kont w celu obejścia limitów]** Zabrania się rejestrowania Paneli Klienta przez ten sam podmiot lub podmioty powiązane kapitałowo lub osobowo (w tym spółki z tej samej grupy kapitałowej, osoby fizyczne działające w ramach tej samej działalności gospodarczej lub osoby działające w porozumieniu) wyłącznie lub w przeważającym stopniu w celu obejścia darmowego limitu Zamówień lub innych limitów określonych w Cenniku. Za obejście limitów uznaje się w szczególności:
    - i. rejestrację kolejnych Paneli Klienta z użyciem danych innych podmiotów (w tym fikcyjnych lub podstawionych) po wyczerpaniu limitu na poprzednim Panelu Klienta;

- ii. rejestrację Paneli Klienta na dane podmiotów, w stosunku do których Klient rzeczywiście zarządza ich działalnością lub jest uprawniony do korzystania z Systemu w ich imieniu, bez uprzedniej indywidualnej umowy z Usługodawcą umożliwiającej takie korzystanie;
  - iii. inne działania prowadzone w złej wierze, zmierzające do wielokrotnego korzystania z bezpłatnego limitu przez ten sam podmiot lub ten sam krąg powiązanych podmiotów.
- c. **[zakaz scrapingu]** Zabrania się wykorzystywania jakichkolwiek narzędzi automatycznych, skryptów, robotów, crawlerów, botów lub innych mechanizmów do masowego lub automatycznego pobierania (scrapowania) danych lub treści z Systemu Centoro, Serwisu Internetowego lub powiązanych z nimi interfejsów (API), bez uprzedniej wyraźnej pisemnej zgody Usługodawcy. Zakaz ten dotyczy w szczególności automatycznego pobierania danych o cenach, produktach, zamówieniach, klientach końcowych lub innych zasobach i wynikach generowanych przez System.
- d. **[zakaz benchmarkingu przez podmioty konkurencyjne]** Podmiotom prowadzącym działalność bezpośrednio lub pośrednio konkurencyjną w stosunku do Usługodawcy, tj. podmiotom świadczącym lub zamierzającym świadczyć usługi oprogramowania lub usługi technologiczne dla sektora e-commerce, zabrania się korzystania z Systemu Centoro w celu analizy jego funkcjonalności, benchmarkingu, oceny porównawczej, testowania lub w jakikolwiek inny sposób pozyskiwania informacji o Systemie lub jego Usługach celem ich porównywania z własną ofertą albo opracowywania na ich podstawie konkurencyjnych produktów lub usług. Klient, zawierając Umowę, oświadcza, że korzysta z Systemu wyłącznie na potrzeby własnej działalności handlowej, a nie w celu naruszenia zakazu, o którym mowa w niniejszym podpunkcie.
- e. **[zakaz generowania sztucznego ruchu]** Zabrania się celowego generowania sztucznych, masowych zapytań, połączeń lub innego ruchu sieciowego kierowanego do Systemu lub jego infrastruktury, który nie wynika z rzeczywistej działalności handlowej Klienta i może powodować nadmierne obciążenie Systemu, jego spowolnienie lub utrudnienie korzystania z niego innym Usługobiorcom.
- f. **[zakaz używania Systemu jako infrastruktury do spamu]** Zabrania się wykorzystywania Systemu Centoro lub powiązanych z nim narzędzi komunikacji do masowego wysyłania niezamówionych informacji handlowych (spamu) do klientów końcowych lub innych podmiotów, z naruszeniem przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną lub innych powszechnie obowiązujących przepisów dotyczących komunikacji elektronicznej i ochrony danych osobowych.
- g. **[zakaz obchodzenia systemu bilingowego]** Zabrania się podejmowania jakichkolwiek działań zmierzających do obejścia lub manipulowania systemem naliczania, rejestrowania lub raportowania opłat w Systemie Centoro, w tym celowego manipulowania danymi dotyczącymi Zamówień, statusów Zamówień, dat ich rejestracji lub innymi parametrami wpływającymi na naliczanie opłat Abonamentu, jeżeli działania te mają na celu zaniżenie należnych Usługodawcy opłat lub uniknięcie ich zapłaty.

Naruszenie któregośkolwiek z zakazów wskazanych w niniejszym punkcie Regulaminu stanowi rażące naruszenie Umowy i uprawnia Usługodawcę do podjęcia działań opisanych w pkt. 8 Regulaminu (w tym ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług i wypowiedzenia Umowy w trybie i na zasadach określonych tamże), nie wyłączając prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w tym zwrotu wszelkich korzyści uzyskanych przez Klienta wskutek naruszeń.

## 5) UPOWAŻNIENIE DO KORZYSTANIA Z SYSTEMU, NIEAUTORYZOWANY DOSTĘP

1. W ramach Systemu Centoro Klient sprawuje pełną kontrolę administracyjną nad zasobami i funkcjonalnościami swojego Panelu Klienta, w tym w szczególności odpowiedzialny jest wyłącznie za: (i)

zapewnienie bezpieczeństwa Systemu z poziomu swojego Panelu Klienta, w tym wdrożenie odpowiednich środków ochrony przed nieautoryzowanym dostępem do Systemu za pomocą jego Panelu; (ii)

tworzenie i przechowywanie kopii zapasowych danych znajdujących się na jego Panelu Klienta; (iii)

zgodność wszelkich danych i działań prowadzonych z poziomu jego Panelu Klienta z obowiązującymi przepisami prawa, w tym Aktem o Usługach Cyfrowych, w przypadku i w zakresie, w jakim Klient korzystając z Systemu Centoro występuje w roli dostawcy usług pośrednich, zgodnie z odpowiednimi przepisami tego Aktu. Jednocześnie Klient obowiązany jest każdorazowo do niezwłocznego, to jest nie dalej niż w terminie 2 dni od ich wystąpienia, zawiadomienia Usługodawcy o wszelkich okolicznościach uzasadniających podejrzenie naruszenia bezpieczeństwa w zakresie nieautoryzowanego dostępu do Systemu z poziomu jego Panelu Klienta, w tym w szczególności nieuprawnionych logowaniach lub innych przypadkach wskazujących na uzyskanie danych dostępowych lub inne obejście zabezpieczeń do Panelu Klienta.

2. W ramach Systemu Centoro dostępne mogą być funkcjonalności pozwalające na utworzeniu odrębnych subkont użytkowników, których Klient może upoważnić do korzystania z Systemu w ramach zawartej Umowy, co w szczególności dotyczyć może osób zatrudnionych lub współpracujących z Klientem w ramach prowadzonej przez niego działalności gospodarczej lub zawodowej, w związku z którą System ma być użytkowany. Klient upoważniający obowiązany jest zapewnić, że upoważniony przez niego Usługobiorca zostanie związany postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz innymi warunkami Umowy i będzie ich przestrzegał. Stosunek prawny między Klientem upoważniającym a upoważnionym oraz przyznane upoważnienie, ich zakres oraz cel nie może naruszać niniejszego Regulaminu i Umowy o dostęp do Systemu, w tym wykraczać poza prawa przyznane w jej ramach Klientowi upoważniającemu.
3. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie działania i zaniechania Usługobiorcy, o którym mowa w ppkt. 5.2 wyżej, korzystającego z Systemu w ramach jego Panelu Klienta, a Usługobiorca ten traktowany jest jako osoba upoważniona do działania w imieniu Klienta bez konieczności okazywania jakichkolwiek pełnomocnictw w zakresie udzielonego upoważnienia.
4. O ile Cennik nie stanowi inaczej, poza przypadkiem wskazanym w punkcie poprzedzającym Umowa nie upoważnia do pożyczania, dzierżawy, sublicencjonowania oraz użyczenia Systemu w całości ani jakiegokolwiek części.

## 6) AKTUALIZACJE I ZMIANY W SYSTEMIE

1. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Usługodawca nie ma co do zasady obowiązku dalszego rozwoju Systemu poza aktualizacjami wymaganymi prawem (w tym utrzymującymi jego zgodność z Umową dla Przedsiębiorców na Prawach Konsumenta).
2. Z zastrzeżeniem ppkt. 6.1 wyżej, Usługodawca może udostępniać aktualizacje Systemu – dostępność, zakres czy częstotliwość takich aktualizacji mogą różnić się w zależności od użytkowanego Pakietu, zgodnie ze szczegółami podanymi w Dokumentacji i Cenniku.
3. W wypadku wydania aktualizacji dla Systemu lub poszczególnych Usług aktywowanych przez Usługobiorcę, zostanie on o tym poinformowany przynajmniej poprzez podanie stosownej informacji w ramach interfejsu Systemu (np. komunikatem wyświetlanym po zalogowaniu do Panelu Klienta).
4. W odniesieniu do Usługobiorców będących Przedsiębiorcami na Prawach Konsumenta, Usługodawca może dokonać zmiany Systemu – tj. treści lub usług cyfrowych, która nie jest niezbędna do zachowania ich zgodności z Umową, tylko w przypadku zaistnienia co najmniej jednej z uzasadnionych przyczyn określonych w Umowie, tj. gdy zmiana jest niezbędna dla (1) dostosowania treści cyfrowych lub usługi cyfrowej do nowego środowiska technicznego; (2) dostosowania do wzrostu liczby użytkowników lub innych istotnych względów technicznych i eksploatacyjnych; (3) poprawienia wartości stylistycznej, wizualnej lub estetycznej Systemu, niemającej wpływu na jej wartość merytoryczną – oraz wyłącznie w

zakresie, w jakim ta przyczyna wpływa na zmianę. Powyższe obejmuje wyłącznie System dostarczany zgodnie z Umową w sposób ciągły przez czas nieokreślony lub określony w tej Umowie (Abonament) – Usługodawca nie może jednak dokonać zmiany treści i usług cyfrowych dostarczanych w sposób jednorazowy. Wprowadzenie zmiany, o której mowa powyżej, nie może wiązać się z jakimikolwiek kosztami po stronie Usługobiorcy, a Usługodawca ma obowiązek poinformować go w sposób jasny i zrozumiały o dokonywanej zmianie. Jeżeli zmiana, o której mowa powyżej, istotnie i negatywnie wpływa na dostęp Usługobiorcy do Systemu lub korzystanie z niego, Usługodawca jest zobowiązany poinformować go z odpowiednim wyprzedzeniem na trwałym nośniku o właściwościach i terminie dokonania tej zmiany oraz prawie do wypowiedzenia Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia w ciągu 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o tej zmianie, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana. Prawo wypowiedzenia, o którym mowa w zadaniu poprzednim, nie ma zastosowania, jeżeli Usługodawca zapewnił Usługobiorcy uprawnienie do zachowania, bez dodatkowych kosztów, Systemu zgodnego z Umową, w stanie niezmienionym.

## **7) ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA W ZWIĄZKU Z PROWADZONĄ DZIAŁALNOŚCIĄ HANDLOWĄ**

1. Jedną z podstawowych funkcjonalności dostępnych w ramach Systemu Centoro jest możliwość zarządzania przez Klienta w jednym miejscu swoją ofertą handlową z różnych miejsc dystrybucji, w tym dodawania, edycji, usuwania ofert sprzedaży towarów w zewnętrznych kanałach sprzedaży kontrolowanych przez Klienta i zintegrowanych z Systemem Centoro oraz obsługą zamówień klientów końcowych składanych za pośrednictwem tych kanałów sprzedaży.
2. Klient ponosi pełną i bezpośrednią odpowiedzialność za wszystkie wprowadzane, udostępniane, przesyłane, transmitowane lub w inny sposób dostarczane w ramach Systemu treści i dane, w tym treści obejmujące jego ofertę handlową oraz zamówienia klientów końcowych.
3. Dla uniknięcia wszelkich wątpliwości Usługodawca nie jest stroną jakichkolwiek umów sprzedaży towarów zawieranych z klientami końcowymi przez Klienta. Stroną takiej umowy jest Klient lub inny właściwy podmiot trzeci, w imieniu którego wystawiana jest oferta handlowa za pośrednictwem odpowiednich kanałów dystrybucji i ponosi on pełną odpowiedzialność za jej wykonanie, w tym za przestrzeganie praw oraz obowiązków informacyjnych wobec klientów końcowych, w szczególności będących konsumentami, zgodnie z przepisami Ustawy o Prawach Konsumenta i Kodeksem Cywilnym. Usługodawca nie jest pełnomocnikiem ani agentem Klienta i nie ma prawa ani obowiązku składania ani przyjmowania w imieniu Klienta jakichkolwiek oświadczeń woli lub wiedzy, w tym także przyjmowania na jego rzecz jakichkolwiek świadczeń, o ile odrębne, wyraźne porozumienia umowne stron nie stanowią inaczej.
4. Klient odpowiedzialny jest za zapewnienie, iż całość jego oferty handlowej spełnia odpowiednie wymogi prawa, w tym wymogi bezpieczeństwa, a oferowane towary posiadają wymagane prawem badania, atesty i certyfikaty oraz zostały dopuszczone do obrotu, ich opakowanie i oznaczenie odpowiada normom i obowiązującym przepisom prawa, które regulują obrót danym towarem.
5. Klient obowiązany jest do zamieszczania zgodnych ze stanem faktycznym, jasnych, zrozumiałych, rzetelnych i niewprowadzających w błąd informacji dotyczących przedmiotu i warunków swojej oferty handlowej. Oferta handlowa powinna odzwierciedlać rzeczywisty zamiar Klienta, a jej przedmiot i warunki, w tym specyfikacje, zdjęcia i opisy towarów, powinny być zgodne z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze w szczególności poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy, innych Usługobiorców oraz osób trzecich.
6. Wystawienie oferty handlowej przez Klienta przy pomocy narzędzi Systemu Centoro nie może naruszać przepisów powszechnie obowiązującego prawa, dobrych obyczajów, zasad współżycia społecznego i praw osób trzecich. Zabronione jest w szczególności wykorzystywanie Systemu Centoro do działalności w zakresie obrotu dobrami i usługami wskazanymi poniżej (towary zakazane):

- a. Leki na receptę oraz niedopuszczone do obrotu: lekarstwa, produkty lecznicze oraz suplementy diety;
- b. Narkotyki i środki odurzające, w tym dopalacze, a także sprzęt i technologia umożliwiająca ich hodowlę, produkcję i handel itp.;
- c. Organy ludzkie lub zwierzęce;
- d. Psy i koty, wprowadzane do obrotu poza miejscami ich chowu lub hodowli oraz zwierzęta nieposiadające rodowodu lub metryki;
- e. Gry hazardowe prowadzone bez odpowiedniego zezwolenia;
- f. Broń i amunicja w rozumieniu ustawy o broni i amunicji oraz miotacze gazu;
- g. Materiały wybuchowe i pirotechniczne (np. fajerwerki, kapiszony, świece dymne);
- h. Napoje alkoholowe oraz wyroby tytoniowe, a także tytoń nieprzetworzony;
- i. Usługi online zawierające treści pornograficzne, np. chat room, kamery wideo, filmy VOD;
- j. Towary i usługi, których zbywanie jest niezgodne z prawem;
- k. Produkty i usługi finansowe, o ile oferowane są w ramach działalności niepodlegającej nadzorowi właściwych organów nadzoru finansowego;
- l. Towary i usługi związane z pornografią, bestialstwem, przemocą, zawierające treści nawołujące do nienawiści na tle różnic narodowościowych, etnicznych, rasowych i światopoglądowych, treści naruszające dobra osobiste;
- m. Złośliwe oprogramowanie np. typu rogware, wirusy itp.;
- n. Towary podrobione, naruszające prawa autorskie i znaki handlowe je chroniące;
- o. Crowdfunding;
- p. Pośrednictwo w przyjmowaniu płatności w imieniu wielu odbiorców bez wymaganych prawem zezwoleń lub niespełniające wymogów organizacji kartowych / pośredniczących.

Powyższy katalog nie ma charakteru zamkniętego i pozostaje bez uszczerbku dla dalej idących ograniczeń i zakazów wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, które mają charakter nadrzędny wobec ograniczeń wskazanych przykładowo w niniejszym Regulaminie.

7. Klient obowiązany jest posiadać wymagane przez przepisy prawa uprawnienia do wykonywanej przez siebie działalności gospodarczej oraz wprowadzania do obrotu towaru będącego przedmiotem jego oferty handlowej, w tym także, jeżeli są wymagane, wszelkie zezwolenia, koncesje lub inne indywidualne akty administracyjne – jeszcze przed rozpoczęciem tej działalności lub wprowadzania do obrotu towaru przy pomocy Systemu Centoro. Klient ma obowiązek, na każde żądanie Usługodawcy, niezwłocznie, nie później niż w terminie 5 Dni Roboczych, udostępnić kopie dokumentów potwierdzających posiadanie wymaganych zezwoleń lub spełnienie wskazanych wymogów, o których mowa w zdaniu poprzednim, a także niezwłocznie zaprzestać dalszego oferowania towarów lub usług przy wykorzystaniu Centoro w przypadku wygaśnięcia, cofnięcia lub zawieszenia stosownych zezwoleń lub niespełnienia wymaganych warunków do ich oferowania lub świadczenia, z jednoczesnym niezwłocznym powiadomieniem o tym fakcie Usługodawcy.
8. **[zwolnienie Usługodawcy z odpowiedzialności przez Klienta – klauzula indemnifikacyjna]** W przypadku kierowania pod adresem Usługodawcy jakichkolwiek roszczeń, żądań lub innych prób pociągnięcia Usługodawcy do odpowiedzialności przez osoby trzecie, w tym organy administracji publicznej, których podstawę stanowią zdarzenia, za jakie zgodnie z niniejszym Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa odpowiedzialność ponosi Klient (w tym osoby i podmioty korzystające w jego imieniu z Panelu Klienta) – Klient zobowiązuje się zwolnić Usługodawcę z wszelkiej odpowiedzialności oraz – na pierwsze żądanie Usługodawcy – pokryć wszelkie uzasadnione i udokumentowane koszty, które Usługodawca poniósł lub może ponieść w związku z tymi roszczeniami, żądaniem lub postępowaniami sądowymi bądź administracyjnymi, decyzjami organów administracji (w tym karami, sankcjami lub innymi należnościami) skierowanymi przez osoby i podmioty trzecie. Obowiązek indemnifikacji nałożony na Klienta w niniejszym podpunkcie Regulaminu dotyczy w szczególności zdarzeń wynikających bezpośrednio lub pośrednio z:

- a. oferty handlowej Klienta, w tym z błędnych lub wprowadzających w błąd cen, nieprawidłowych opisów, zdjęć lub specyfikacji produktów prezentowanych za pośrednictwem Systemu Centoro;
  - b. produktów lub towarów oferowanych lub sprzedawanych przez Klienta, w tym wad tych produktów, ich niezgodności z przepisami prawa, braku wymaganych atestów, certyfikatów, badań, zezwoleń lub dopuszczeń do obrotu;
  - c. naruszenia przez Klienta przepisów powszechnie obowiązującego prawa w związku z jego działalnością handlową, w szczególności przepisów dotyczących praw konsumentów, prawa żywnościowego, bezpieczeństwa produktów, ochrony danych osobowych, zwalczania nieuczciwej konkurencji lub przepisów regulujących obrót daną kategorią towarów;
  - d. naruszenia przez Klienta praw własności intelektualnej osób trzecich, w tym praw autorskich, praw do znaków towarowych, wzorów przemysłowych lub innych praw własności intelektualnej, w związku z treściami, zdjęciami, opisami lub innymi materiałami wprowadzonymi przez Klienta do Systemu;
  - e. naruszenia przez Klienta regulaminów, warunków korzystania lub polityk platform sprzedażowych lub innych serwisów zewnętrznych zintegrowanych z Systemem Centoro;
  - f. kar, opłat, chargebacków lub innych należności nałożonych na Usługodawcę przez platformy sprzedażowe, organizacje kartowe, partnerów technologicznych lub inne podmioty z tytułu naruszeń, za które – zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu lub przepisami prawa – odpowiada Klient;
  - g. oferowania przez Klienta za pośrednictwem Systemu towarów lub usług nielegalnych, niedopuszczonych do obrotu lub należących do kategorii bezwzględnie zakazanych, o których mowa w ppkt 7.6 niniejszego Regulaminu;
  - h. treści, danych lub informacji wprowadzonych lub dostarczonych przez Klienta do Systemu Centoro.
9. Klient obowiązany jest niezwłocznie – nie później niż w terminie 5 Dni Roboczych od powzięcia wiadomości – zawiadomić Usługodawcę o każdym roszczeniu, żądaniu lub wszczętym postępowaniu, które może rodzić obowiązek indemnifikacji określony w podpunkcie wyżej. Usługodawca jest uprawniony do samodzielnego wyboru i umocowania pełnomocnika do prowadzenia obrony w takim postępowaniu na koszt Klienta, a Klient zobowiązuje się do pełnej współpracy z Usługodawcą w tym zakresie, w tym do udostępniania niezbędnych dokumentów i informacji. Obowiązek indemnifikacji obejmuje w szczególności zwrot uzasadnionych kosztów obsługi prawnej (honorariów radcowskich lub adwokackich według stawek rynkowych), kosztów sądowych i administracyjnych oraz wszelkich kwot zasądzonych prawomocnym orzeczeniem lub wynikających z zawartej za zgodą Klienta ugody.

## 8) WARUNKI ROZWIĄZANIA UMOWY, OGRANICZENIE I ZAWIESZENIE USŁUG

1. Usługobiorca ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, rezygnacji z korzystania z poszczególnych Usług Systemu poprzez ich wyłączenie z poziomu Panelu Klienta. Możliwa jest także całkowita rezygnacja przez Klienta z korzystania z Systemu Centoro (wypowiedzenie Umowy o korzystanie z Systemu), z zachowaniem następujących warunków wypowiedzenia:
  - a. **Forma wypowiedzenia:** wypowiedzenie Umowy wymaga dla swej ważności złożenia rezygnacji z Usług Centoro za pośrednictwem Panelu Klienta.
  - b. **Okres wypowiedzenia:** wygaśnięcie Umowy w wyniku wypowiedzenia Klienta następuje z upływem okresu wypowiedzenia, który wynosi 30 dni kalendarzowych od dnia złożenia wypowiedzenia, a w każdym razie nie wcześniej niż z upływem ostatniego dnia trwającego już Okresu Rozliczeniowego (to jest wygaśnięcie Umowy nastąpi po zakończeniu Okresu Rozliczeniowego, w którym upłynął podany wyżej okres wypowiedzenia). Przez ten czas Umowa między Klientem i Usługodawcą pozostaje dalej w mocy – Klient może korzystać z Systemu i obowiązany jest do płatności za Usługi zgodnie z Cennikiem.

- c. **Minimalny czas trwania Umowy:** wypowiedzenie Klienta może zostać złożone najwcześniej po zakończeniu 1 (słownie: jednego) pełnego Okresu Rozliczeniowego. Wypowiedzenie złożone przed tym czasem uznaje się za niebyłe.
  - d. **Skutek wypowiedzenia:** wygaśnięcie Umowy skutkuje bezpowrotnym usunięciem Panelu Klienta (brak możliwości logowania do Panelu i korzystania z jego funkcjonalności i zasobów) i wszystkich przypisanych do niego danych. Wygaśnięcie Umowy w jakimkolwiek trybie nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty ani nie uprawnia do otrzymania zwrotu uiszczonych płatności w związku z Usługami Świadczonymi w czasie jej obowiązywania.
2. Usługodawca ma prawo wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 30-dniowego terminu wypowiedzenia, w przypadku gdy (1) Klient w sposób rażąco lub uporczywie narusza postanowienia Umowy, w tym Regulaminu, pomimo uprzedniego wezwania Usługodawcy do zaniechania naruszeń i wyznaczenia mu rozsądnego okresu na zaprzestanie i usunięcie skutków naruszeń, (2) dokonanie zawieszenia całości świadczonych na rzecz Klienta Usług, które trwa co najmniej 30 dni kalendarzowych, a przyczyny jego zawieszenia nadal nie ustały. Decyzja o wypowiedzeniu Umowy przesyłana jest w drodze stosownego oświadczenia na adres e-mail podany w Panelu Klienta. Po upływie terminu wypowiedzenia decyzja o wypowiedzeniu staje się skuteczna.
3. Niezależnie od uprawnienia do wypowiedzenia Umowy zgodnie z podpunktem wyżej, Usługodawca zastrzega sobie prawo ograniczenia, a w ostateczności całkowitego zawieszenia, świadczenia całości lub części Usług w ramach Systemu dla danego Usługobiorcy – **działania te Usługodawca podejmuje tylko wtedy i w takim zakresie, w jakim są one konieczne, przy zachowaniu poniższych warunków.**
4. Podstawami ograniczenia, a w ostateczności także zawieszenia Usług na rzecz danego Usługobiorcy mogą być wyłącznie ważne przyczyny, polegające na naruszaniu postanowień niniejszego Regulaminu lub innych warunków Umowy zawartej z Usługodawcą, to jest w szczególności gdy: (1) Usługobiorca zalega z jakimikolwiek wymagalnymi płatnościami na rzecz Usługodawcy z tytułu korzystania z tych Usług (w tym Abonamentu lub opłat za inne dodatkowe Usługi) ; (2) działania danego Usługobiorcy naruszają bezprawnie renomę Usługodawcy lub jego Systemu, partnerów i dostawców; (3) Usługobiorca korzysta z Systemu niezgodnie z przeznaczeniem i tematyką wynikającymi z niniejszego Regulaminu, Umowy lub Dokumentacji; (4) Usługobiorca podaje niepełne (w przypadku, kiedy są obowiązkowe) lub nieprawdziwe dane kontaktowe lub rozliczeniowe (np. imię i nazwisko, nazwa firmy, adres); (5) Usługobiorca wykorzystuje System do działalności bezprawnej lub noszącej znamiona nadużycia prawa, naruszającej cudze dobra osobiste lub inne prawa osób trzecich, niezgodnej z dobrymi obyczajami lub zasadami współżycia społecznego; (6) działania Usługobiorcy stwarzają zagrożenie bezpieczeństwa systemu teleinformatycznego Usługodawcy lub innych Klientów i Usługobiorców podczas korzystania przez nich z Systemu (7) działania lub zaniechania danego Usługobiorcy zagrażają bezpieczeństwu Systemu i innych Usługobiorców, w tym także narażając System na zwiększoną podatność na ataki zewnętrzne, np. poprzez logowanie z zainfekowanego złośliwym oprogramowaniem urządzenia końcowego, stosowanie banalnego, powtarzalnego hasła do Panelu Klienta (w tym subkonta utworzonego dla danego Usługobiorcy) czy udostępnianie danych osobom trzecim; (8) Usługobiorca dostarcza w Systemie Nielegalne Treści lub inne treści niezgodne z Regulaminem, w tym treści bezprawne, wulgarne i obraźliwe, treści naruszające cudze dobra osobiste i prawa autorskie lub inne prawa własności intelektualnej, treści sprzeczne z dobrymi obyczajami i zasadami współżycia społecznego, a także treści promujące pośrednio bądź bezpośrednio inne strony internetowe, firmy, produkty i usługi konkurencyjne względem Usługodawcy i Serwisu Internetowego; lub też (8) Usługobiorca wykorzystuje udostępnione mu oprogramowanie niezgodnie z warunkami korzystania z niego, w tym ograniczeniami i wyłączeniami, określonymi w niniejszym Regulaminie lub Dokumentacji, albo też niezgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym przepisami prawa autorskiego regulującymi instytucję dozwolonego użytku osobistego lub przepisami o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.
5. **Ograniczenie Usług polegać może na ograniczeniu (obniżeniu, zredukowaniu) maksymalnych parametrów dostępnych dla Usługobiorcy funkcjonalności i zasobów Systemu. Zawieszenie Usług**

**polegać może na zawieszeniu możliwości całkowitego korzystania z części lub całości Usług (w tym poprzez zawieszenie możliwości logowania do Panelu Klienta).**

6. Ograniczenie lub zawieszenie Usług może nastąpić na czas określony wskazany przez Usługodawcę lub nieokreślony – do czasu wyjaśnienia i ustania przyczyny tej decyzji. W czasie ograniczenia lub zawieszenia Usług Usługobiorca powinien podjąć działania mające na celu usunięcie przyczyny, która była podstawą tej decyzji, a po jej usunięciu obowiązany jest poinformować o tym niezwłocznie Usługodawcę. Usługodawca cofa nałożone ograniczenia lub zawieszenie usług niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 Dni Roboczych od momentu potwierdzenia informacji o ustaniu przyczyny tej decyzji.
7. Usługodawca przed podjęciem decyzji o ograniczeniu lub zawieszeniu Usług w miarę możliwości upomina Usługobiorcę bądź wzywa go do zaprzestania naruszeń bądź podjęcia określonych działań mających na celu doprowadzenie jego danych lub innych aktywności w Centoro do zgodności z niniejszym Regulaminem i Umową, a dopiero gdy tego rodzaju upomnienia lub wezwania okażą się bezskuteczne, niemożliwe lub niecelowe ze względu na charakter, w tym skalę i powtarzalność naruszeń – Usługodawca może podjąć stosowną decyzję. Usługodawca może też dokonać zawieszenia niezwłocznie i bez uprzedniego wezwania, wyłącznie w takim zakresie i przypadku, gdy jest to niezbędne, aby:
  - a. zapobiec ryzyku kontynuacji naruszeń mogących narazić Usługodawcę na poważne szkody (np. nieuprawnione rozpowszechnianie zasobów Systemu lub inne naruszenie warunków korzystania z niego przez danego Usługobiorcę, które uzasadnia bezzwłoczne zawieszenie jego dostępu do Usług); lub też
  - b. przeciwdziałać bezpośrednim zagrożeniom dla cyberbezpieczeństwa Serwisu Internetowego, w tym Systemu Centoro i jego Usług Elektronicznych oraz innych Usługobiorców wynikających z podejrzanych aktywności odnotowanych w związku z danym Panelem Klienta i mogących wskazywać na (i) przeprowadzanie ataków hackerskich, w tym ataków typu DDOS, (ii) techniczne obchodzenie zabezpieczeń dostępu do Systemu przez dany Panel Klienta, w tym łamanie haseł i kluczy dostępu za pomocą metod brute force, (iii) infekowanie Systemu złośliwym oprogramowaniem lub też (iv) zakłócanie w inny sposób prawidłowego działania Systemu, w tym poprzez celowe spowalnianie lub uniemożliwianie korzystania z jego Usług, wykorzystywanie luk w oprogramowaniu, niszczenie, uszkodzanie, usuwanie lub zmianę danych informatycznych.Niezwłocznie po podjęciu danej decyzji Usługodawca przesyła temu Usługobiorcy wiadomość z informacją o przyczynie zastosowanego ograniczenia lub zawieszenia na podany w Panelu Klienta adres e-mail. Usługodawca zobowiązuje się w pierwszej kolejności podjąć decyzję o ograniczeniu, a dopiero gdyby okazało się to bezskuteczne lub niecelowe z uwagi na charakter, w tym powtarzalność i skalę naruszeń, Usługodawca może podjąć decyzję o zawieszeniu Usług.
8. W przypadku gdy podstawą decyzji o ograniczeniu lub zawieszeniu Usług były podejrzane aktywności związane z danym Panelem Klienta (np. logowanie osób trzecich), Usługobiorca, którego dostęp do Usług uległ zawieszeniu lub ograniczeniu, obowiązany jest do wyjaśnienia z Usługodawcą przyczyny tych aktywności oraz w razie potrzeby powzięcia dodatkowych środków w celu zapewnienia, że przyczyny te nie wystąpią w przyszłości (np. ustawienie nowego, silnego hasła dostępu, zainstalowanie oprogramowania antywirusowego zgodnie z indywidualnymi wytycznymi Usługodawcy określonymi stosownie do danego przypadku). Usługodawca, kierując się bezpieczeństwem Centoro i innych Usługobiorców, może uzależnić cofnięcie nałożonych ograniczeń lub zawieszenia usług od wyjaśnienia przez Usługobiorcę przyczyn tych aktywności oraz podjęcia zalecanych przez Usługodawcę dodatkowych środków, o których mowa w zdaniu poprzednim.
9. Zakończenie korzystania z Systemu w jakimkolwiek trybie (w tym poprzez likwidację Panelu Klienta) pozostaje bez uszczerbku dla możliwości dalszego przechowywania danych Usługobiorcy przez okres niezbędny dla realizacji pozostałych celów przetwarzania (innych niż związane z wykonaniem Umowy) zgodnie z polityką prywatności Serwisu Internetowego.

## 9) OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI USŁUGODAWCY, SLA (GWARANCJA DOSTĘPNOŚCI)

1. Niniejszy punkt Regulaminu i żadne postanowienia w nim zawarte nie są skierowane i tym samym nie wiążą Usługobiorcy będącego Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta, chyba że zastosowanie względem takiego Usługobiorcy postanowień zawartych poniżej nie jest niedozwolone przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
2. Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu rękojmi za wady Systemu wobec Usługobiorcy zostaje wyłączona. Całkowita odpowiedzialność Usługodawcy uregulowana jest umownie w niniejszym Regulaminie i jedyne odszkodowanie lub zadośćuczynienie przysługujące Usługobiorcy z tytułu Umowy o dostęp do Systemu polega na niezwłocznej naprawie działania Systemu i jego Usług, bez uszczerbku dla ewentualnej odpowiedzialności wynikającej z bezwzględnie wiążących przepisów praw.
3. Z zastrzeżeniem ppkt. 8.6 niżej i ewentualnej gwarancji SLA udzielanej odrębnie przez Usługodawcę, w żadnym innym wypadku Usługodawca oraz jego dostawcy nie odpowiadają za szkody lub naruszenia praw osób trzecich spowodowane pośrednio lub bezpośrednio przez funkcjonowanie Systemu Centoro, włączając w to szkody spowodowane przez niemożność użytkowania, przerwy w pracy oraz jakiegokolwiek powtarzalne, incydentalne lub specjalne szkody wszelkiego rodzaju, włącznie z utratą zysków lub redukcją kosztów, niezależnie od tego, czy przedstawiciel Usługodawcy został poinformowany o możliwości wystąpienia takiej szkody, lub roszczeń osoby trzeciej. Żadne z ograniczeń zawartych w niniejszym Regulaminie oraz w odrębnych warunkach Umowy nie ogranicza odpowiedzialności Usługodawcy za szkody na osobie spowodowanej umyślnym działaniem Usługodawcy. Usługobiorca wyraźnie potwierdza prawo Usługodawcy do działania w imieniu swoich dostawców wyłącznie w zakresie wyłączenia odpowiedzialności, wyłączenia i/lub ograniczenia obowiązków lub zobowiązań określonych w niniejszym punkcie.
4. Usługodawca nie ponosi wobec Usługobiorcy odpowiedzialności za szkody i niewypełnienie zobowiązań wynikające ze zdarzenia o charakterze siły wyższej (np. katastrofy naturalne, epidemie, wojny, zamieszki, rozruchy, powódzie, pożary, akty władzy wykonawczej lub ustawodawczej) lub wszelkich innych przyczyn pozostających poza uzasadnioną kontrolą Usługodawcy.
5. Odpowiedzialność Usługodawcy w stosunku do Usługobiorcy, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona - zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie - do wysokości zapłaconego wynagrodzenia z tytułu Umowy o dostęp do Systemu, a w każdym razie nie więcej jednak niż do kwoty jednego tysiąca złotych. Ograniczenie kwotowe, o którym mowa w zdaniu poprzednim, obowiązuje także w przypadku braku zawarcia z Usługobiorcą Umowy lub niezwiązanych bezpośrednio z Umową. Usługodawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Usługobiorcy tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia Umowy, wyrządzone winą umyślną lub rażącym niedbalstwem i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści w stosunku do Usługobiorcy.
6. Bez uszczerbku dla ogólnych ograniczeń odpowiedzialności wskazanych w punktach poprzedzających, Usługodawca może wyznaczyć parametry jakościowe świadczenia Usług Systemu w dokumencie SLA (ang. Service Level Agreement) dostępnym w Dokumentacji na stronach Serwisu Internetowego (dalej: „Parametry SLA”):
  - a. Parametry SLA określają w szczególności: (1) deklarowany wskaźnik dostępności Systemu (uptime) w skali Okresu Rozliczeniowego; (2) kategorie i definicje awarii; (3) deklarowane czasy reakcji Usługodawcy na zgłoszenia awarii z podziałem na kategorie, w zależności od zakresu Pakietu Usług, w tym aktywowanych Usług dodatkowych dla danego Klienta; (4) procedurę i sposób zgłaszania awarii przez Usługobiorcę.
  - b. Niespełnienie Parametrów SLA w danym Okresie Rozliczeniowym może stanowić podstawę do złożenia przez Usługobiorcę reklamacji w trybie wskazanym w pkt. 11 Regulaminu.

- c. Parametry SLA stanowią dokument uzupełniający Regulamin i mogą ulegać zmianie. Zmiana Parametrów SLA podlega procedurze powiadomienia o zmianie Usługobiorcy w trybie określonym w pkt. 17 Regulaminu.
7. Postanowień ppkt. 8.6 nie stosuje się do przerw technicznych wynikających z okoliczności określonych w pkt. 15 Regulaminu, w szczególności do zaplanowanych przerw konserwacyjnych przeprowadzanych w sposób opisany w pkt 15.4, ani do przerw spowodowanych siłą wyższą lub działaniem osób trzecich pozostającym poza kontrolą Usługodawcy.

## 10) KONTAKT MIĘDZY KLIENTEM I USŁUGODAWCĄ

1. Panel Klienta stanowi podstawowy i wiążący kanał komunikacji w sprawie realizacji i koordynacji współpracy w ramach Umowy z Klientem, a także składania przez strony oświadczeń woli i wiedzy dotyczących Umowy, w szczególności: dostarczania zestawienia Usług, faktur lub innych dokumentów rozliczeniowych; powiadomienia o zmianach Cennika, Regulaminu lub innych warunków Umowy; zgłaszania przez Klienta naruszeń, reklamacji lub innego typu zastrzeżeń dotyczących Umowy lub do rozstrzygania ewentualnych spraw spornych związanych z realizacją Umowy i postanowieniami niniejszego Regulaminu; składania dyspozycji dotyczących Aktywacji lub Dezaktywacji poszczególnych Usług w ramach Umowy; wypowiedzenia bądź rozwiązania Umowy w jakimkolwiek innym trybie. O ile wyraźne, odrębne uzgodnienia umowne nie stanowią inaczej, wszelka korespondencja i dokumenty w sprawach dotyczących Umowy będą uznawane za skutecznie doręczone z chwilą ich wprowadzenia przez Usługodawcę do Systemu Centoro w taki sposób, aby Klient miał możliwość zapoznania się z nimi po zalogowaniu do swojego Panelu Klienta, w tym poprzez udostępniane w jego ramach komunikaty i powiadomienia systemowo-administracyjne.
2. [centoro.com](https://centoro.com) O ile Umowa z danym Klientem nie stanowi inaczej, wsparcie i pomoc techniczna Usługodawcy ogranicza się do zapewnienia możliwości kontaktu za pomocą ogólnego modułu kontaktowego dostępnego po zalogowaniu do Panelu Klienta zgodnie z ppkt. 12.1 wyżej. Usługodawca może zapewniać również szersze, indywidualne wsparcie techniczne, w tym świadczone innymi kanałami komunikacji, jako Usługi dodatkowe zgodnie z aktualnym Cennikiem i Dokumentacją.

## 11) NIELEGALNE TREŚCI I INNE TREŚCI NIEZGODNE Z REGULAMINEM

1. Niniejszy punkt Regulaminu zawiera postanowienia wynikające z Aktu o Usługach Cyfrowych w zakresie dotyczącym Serwisu Internetowego i Usługodawcy. Usługobiorca co do zasady nie jest zobowiązany do dostarczania treści podczas korzystania ze Serwisu Internetowego, chyba że Regulamin wymaga podania określonych danych (np. dane do rejestracji Panelu Klienta i zawarcia Umowy). Usługobiorca może mieć też możliwość dostarczania i przechowywania danych np. za pośrednictwem Panelu Klienta w Serwisie, korzystając z narzędzi udostępnionych w tym celu przez Usługodawcę. W każdym wypadku dostarczania treści przez Usługobiorcę jest on zobowiązany do przestrzegania zasad zawartych w Regulaminie.
2. **PUNKT KONTAKTOWY** – Usługodawca wyznacza adres poczty elektronicznej [kontakt@centoro.com](mailto:kontakt@centoro.com) jako pojedynczy punkt kontaktowy. Punkt kontaktowy umożliwia bezpośrednią komunikację Usługodawcy z organami państw członkowskich, Komisją Europejską i Radą Usług Cyfrowych oraz jednocześnie umożliwia odbiorcom usługi (w tym Klientom/Usługobiorcom) bezpośrednią, szybką i przyjazną komunikację z Usługodawcą drogą elektroniczną, na potrzeby stosowania Aktu o Usługach Cyfrowych. Usługodawca wskazuje język polski oraz język angielski do celów komunikacji z jego punktem kontaktowym.
3. **Procedura zgłaszania Nielegalnych Treści i działania zgodnie z art. 16 Aktu o Usługach Cyfrowych:**

- a. Na adres poczty elektronicznej [kontakt@centoro.com](mailto:kontakt@centoro.com) dowolna osoba lub dowolny podmiot może zgłosić Usługodawcy obecność określonych informacji, które dana osoba lub dany podmiot uważają za Nielegalne Treści.
- b. Zgłoszenie powinno być wystarczająco precyzyjne i odpowiednio uzasadnione. W tym celu Usługodawca umożliwia i ułatwia dokonywanie na podany wyżej adres poczty elektronicznej zgłoszeń zawierających wszystkie poniższe elementy: (1) wystarczająco uzasadnione wyjaśnienie powodów, dla których dana osoba lub dany podmiot zarzucają, że zgłaszane informacje stanowią Nielegalne Treści; (2) jasne wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji informacji, takiej jak dokładny adres URL lub dokładne adresy URL, oraz, w stosownych przypadkach, dodatkowe informacje umożliwiające identyfikację Nielegalnych Treści, stosownie do rodzaju treści i konkretnego rodzaju usługi; (3) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE; oraz (4) oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawdziwe i kompletne.
- c. Zgłoszenie, o którym mowa powyżej, uznaje się za dające podstawę do uzyskania faktycznej wiedzy lub wiadomości do celów art. 6 Aktu o Usługach Cyfrowych w odniesieniu do informacji, której dotyczy, jeżeli umożliwia Usługodawcy działającemu z należytą starannością stwierdzenie – bez szczegółowej analizy prawnej – nielegalnego charakteru danej działalności lub informacji.
- d. Jeżeli zgłoszenie zawiera elektroniczne dane kontaktowe osoby lub podmiotu, które dokonały zgłoszenia, Usługodawca bez zbędnej zwłoki przesyła takiej osobie lub takiemu podmiotowi potwierdzenie otrzymania zgłoszenia. Usługodawca powiadamia także bez zbędnej zwłoki taką osobę lub taki podmiot o swojej decyzji w odniesieniu do informacji, których dotyczy zgłoszenie, przekazując informacje na temat możliwości odwołania się od podjętej decyzji.
- e. Usługodawca rozpatruje wszystkie zgłoszenia, które otrzymuje w ramach mechanizmu, o których mowa powyżej, oraz podejmuje decyzje w odniesieniu do informacji, których dotyczą zgłoszenia, w sposób terminowy, niearbitralny i obiektywny oraz z zachowaniem należytej staranności. Jeżeli na potrzeby takiego rozpatrywania lub podejmowania decyzji Usługodawca korzysta ze zautomatyzowanych środków, uwzględnia informacje na ten temat w powiadomieniu, o którym mowa poprzednim punkcie.

**4. Informacja na temat ograniczeń, które Usługodawca nakłada w związku z korzystaniem z Serwisu Internetowego, w odniesieniu do informacji przekazywanych przez Usługobiorcę:**

- a. Niezależnie i bez uszczerbku dla pozostałych postanowień regulujących warunki korzystania z Serwisu, Usługobiorcę obowiązują następujące zasady w przypadku dostarczania jakichkolwiek treści w ramach Serwisu Internetowego:
  - i. obowiązek korzystania z Serwisu Internetowego, w tym do zamieszczania treści (np. w ramach Panelu Klienta), zgodnie z jego przeznaczeniem, niniejszym Regulaminem oraz w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy oraz osób trzecich;
  - ii. obowiązek wprowadzania treści zgodnych ze stanem faktycznym oraz w sposób niewprowadzający w błąd;
  - iii. zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym, w tym zakaz dostarczania Nielegalnych Treści;
  - iv. zakaz przesyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) za pośrednictwem Serwisu Internetowego;
  - v. zakaz dostarczania treści naruszających powszechnie przyjęte zasady netykiety, w tym zawierających treści wulgarne lub obraźliwe;
  - vi. obowiązek posiadania – w przypadku, gdy jest to konieczne – wszelkich wymaganych praw i zezwoleń do dostarczania takich treści na stronach Serwisu Internetowego, w szczególności

- praw autorskich lub wymaganych licencji, zezwoleń i zgód na ich wykorzystywanie, rozpowszechnianie, udostępnianie, lub publikację, zwłaszcza prawa publikowania i rozpowszechniania w Serwisie Internetowym oraz prawo do wykorzystania i rozpowszechniania wizerunku bądź danych osobowych w przypadku treści, które obejmują wizerunek lub dane osobowe osób trzecich.
- vii. obowiązek korzystania ze Serwisu Internetowego w sposób nie stwarzający zagrożenia bezpieczeństwa systemu teleinformatycznego Usługodawcy, Serwisu Internetowego lub osób trzecich.
- b. Usługodawca zastrzega sobie prawo moderowania treści dostarczanych przez Usługobiorców na stronę Serwisu Internetowego. Moderowanie odbywa się w dobrej wierze i z należytą starannością oraz z własnej inicjatywy Usługodawcy lub na otrzymane zgłoszenie w celu wykrycia, identyfikacji i usunięcia Nielegalnych Treści lub innych treści niezgodnych z Regulaminem lub uniemożliwienia do nich dostępu lub podejmowania niezbędnych środków, aby spełnić wymogi prawa Unii Europejskiej i prawa krajowego zgodnego z prawem Unii Europejskiej, w tym wymogi określone w Akcie o usługach cyfrowych, bądź też wymogi zawarte w Regulaminie.
- c. Proces moderowania może odbywać się ręcznie przez człowieka lub opierać się na zautomatyzowanych lub częściowo zautomatyzowanych narzędziach ułatwiających Usługodawcy identyfikację Nielegalnych Treści lub innych treści niezgodnych z Regulaminem. Po zidentyfikowaniu takich treści Usługodawca podejmuje decyzję co do ewentualnego usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do treści lub w inny sposób ogranicza ich widoczność lub podejmuje inne działania, które uzna za konieczne (np. kontaktuje się z Usługobiorcą celem wyjaśnienia zastrzeżeń i zmiany treści). Usługodawca w sposób jasny i łatwo zrozumiały poinformuje Usługobiorcę, który dostarczył treści (w razie posiadania jego danych kontaktowych) o swojej decyzji, powodach jej podjęcia oraz dostępnych możliwościach odwołania się od tej decyzji.
- d. Usługodawca realizując swoje prawa i obowiązki z Aktu o Usługach Cyfrowych zobowiązany jest działać z należytą starannością, w sposób obiektywny i proporcjonalny oraz z należytym uwzględnieniem praw i prawnie uzasadnionych interesów wszystkich zaangażowanych stron, w tym odbiorców usługi, w szczególności z uwzględnieniem praw zapisanych w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej, takich jak wolność wypowiedzi, wolność i pluralizm mediów i inne prawa podstawowe i wolności.
5. Wszelkie uwagi, skargi, reklamacje, odwołania lub zastrzeżenia dotyczące decyzji lub innych działań lub brak działań podjętych przez Usługodawcę na podstawie otrzymanego zgłoszenia lub decyzji Usługodawcy podjętej zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu mogą być zgłaszane w trybie analogicznym do procedury reklamacyjnej wskazanej w punkcie 12. Regulaminu. Korzystanie z tej procedury jest bezpłatne i umożliwia składanie skarg w sposób elektroniczny na podany adres poczty elektronicznej. Skorzystanie z procedury zgłaszania i rozpatrywania skarg pozostaje bez uszczerbku dla prawa danej osoby lub podmiotu do wszczęcia postępowania przed sądem oraz nie narusza jego innych praw.
6. Usługodawca rozpatruje wszelkie uwagi, skargi, reklamacje, odwołania lub zastrzeżenia dotyczące decyzji lub innych działań lub brak działań podjętych przez Usługodawcę na podstawie otrzymanego zgłoszenia lub podjętej decyzji w sposób terminowy, niedyskryminujący, obiektywny i niearbitralny. Jeżeli skarga lub inne zgłoszenie zawiera wystarczające powody, aby Usługodawca uznał, że jego decyzja o niepodejmowaniu działań w odpowiedzi na zgłoszenie jest nieuzasadniona lub że informacje, których dotyczy skarga, nie są nielegalne i niezgodne z Regulaminem, lub zawiera informacje wskazujące, że działanie skarżącego nie uzasadnia podjętego środka, Usługodawca bez zbędnej zwłoki uchyla lub zmienia swoją decyzję co do ewentualnego usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do treści lub w inny sposób ograniczenia ich widoczności lub podejmuje inne działania, które uzna za konieczne.
7. Usługobiorcy bądź inne osoby lub podmioty, które dokonały zgłoszenia Nielegalnych Treści, do których skierowane są decyzje Usługodawcy dotyczące Nielegalnych Treści lub treści niezgodnych z Regulaminem, mają prawo wyboru dowolnego organu pozasądowego rozstrzygania sporów certyfikowanego przez

koordynatora ds. usług cyfrowych państwa członkowskiego w celu rozstrzygnięcia sporów dotyczących tych decyzji, w tym w odniesieniu do skarg, które nie zostały rozstrzygnięte w ramach wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg Usługodawcy.

## 12) TRYB ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1. Niniejszy punkt 14. Regulaminu określa procedurę rozpatrywania reklamacji wspólną dla wszystkich reklamacji składanych do Usługodawcy, w szczególności reklamacji dotyczących Usług, Umów o korzystanie z Systemu Centoro oraz pozostałych reklamacji związanych z działaniem Usługodawcy, Serwisu Internetowego i jego Systemu.
5. O ile Umowa lub odrębne, indywidualne ustalenia stron nie stanowią inaczej, całkowita odpowiedzialność i zobowiązania Usługodawcy względem Usługobiorcy za działanie Systemu uregulowane są przez postanowienia niniejszego Regulaminu, w szczególności zastrzeżenia i ograniczenia zawarte w pkt. 3 oraz pkt. 8 Regulaminu. Powyższe nie wyklucza dochodzenia roszczeń na podstawie bezwzględnie wiążących przepisów prawa.
6. W odniesieniu do Usługobiorcy będącego Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta, podstawa i zakres odpowiedzialności Usługodawcy uregulowana jest ustawowo, w szczególności przez przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy o Prawach Konsumenta. W przypadku reklamacji dotyczącej działania Systemu na podstawie Umowy zawartej od dnia 1. stycznia 2023 r., odpowiedzialność Usługodawcy określają przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta w brzmieniu obowiązującym od dnia 1. stycznia 2023 r., w szczególności art. 43h – 43q Ustawy o Prawach Konsumenta. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Usługodawcy względem Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta w razie braku zgodności treści lub usług cyfrowych Systemu Centoro z Umową. Postanowienia te mają pierwszeństwo przed wszelkimi uregulowaniami umownymi zawartymi w niniejszym Regulaminie.
7. Reklamacje można złożyć drogą poczty elektronicznej (mailowo) na adres: [kontakt@centoro.com](mailto:kontakt@centoro.com).
8. Usługodawca zaleca podanie w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości; (2) oczekiwań Usługobiorcy; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
9. W razie zmiany podanych danych kontaktowych przez składającego reklamację w trakcie rozpatrywania reklamacji zobowiązany jest on do powiadomienia o tym Usługodawcy.
10. Do reklamacji mogą zostać załączone przez składającego reklamację dowody (np. zdjęcia, dokumenty lub zrzuty ekranu) związane z przedmiotem reklamacji. Usługodawca może także zwrócić się do składającego reklamację z prośbą o podanie dodatkowych informacji lub przesłanie dowodów (np. zdjęcia), jeżeli ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę.
11. Usługodawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.

## 13) USTAWOWE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Zawarte w niniejszym punkcie 15. Regulaminu postanowienia dotyczące konsumenta stosuje się wyłącznie do Umowy zawartej z Usługobiorcą będącym Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta.
2. Konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w ppkt. 15.5 oraz kosztów określonych w ppkt. 15.5 Regulaminu.
3. Bieg terminu do odstąpienia od Umowy, której przedmiotem jest korzystanie z Systemu Centoro, rozpoczyna się od dnia zawarcia tej Umowy.
4. Do zachowania terminu na odstąpienie od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na przykład drogą poczty elektronicznej

(mailowo) na adres: [kontakt@centoro.com](mailto:kontakt@centoro.com). Konsument może w tym celu skorzystać ze wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, który stanowi załącznik nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta, jednak nie jest to obowiązkowe.

5. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi m. in. w odniesieniu do umów: (1) **o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;** (2) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Usługodawca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a Usługodawca przekazał konsumentowi potwierdzenie, o którym mowa w art. 15 ust. 1 i 2 albo art. 21 ust. 1 Ustawy o Prawach Konsumenta.
6. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy, do której nie stosuje się żadnego z wyłączeń wskazanych w podpunkcie 12.5 wyżej, zastosowanie mają poniższe skutki i koszty związane z wykonaniem prawa odstąpienia od umowy przez konsumenta:
  - a. Usługodawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, z zastrzeżeniem kosztów wskazanych w pkt. b) niżej. Usługodawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
  - b. W przypadku usługi, której wykonywanie – na wyraźne żądanie konsumenta – rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy (np. Aktywacja Usługi dodatkowej, rejestracja Panelu Klienta i rozpoczęcie korzystania z Systemu), konsument, który wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu takiego żądania, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
  - c. W przypadku odstąpienia od umowy, której przedmiotem są treści cyfrowe lub usługi cyfrowe – Usługodawca od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy nie może wykorzystywać treści innych niż dane osobowe dostarczone lub wytworzone przez konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej – dostarczonych przez Usługodawcę, z wyjątkiem treści, które: (1) są użyteczne wyłącznie w związku z treścią cyfrową lub usługą cyfrową, które stanowiły przedmiot umowy; (2) dotyczą wyłącznie aktywności konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej dostarczonych przez Usługodawcę; (3) zostały połączone przez Usługodawcę z innymi danymi i nie mogą zostać z nich wydzielone lub mogą zostać wydzielone jedynie przy nakładzie niewspółmiernych wysiłków; (4) zostały wytworzone przez konsumenta wspólnie z innymi konsumentami, którzy nadal mogą z nich korzystać. Z wyjątkiem przypadków, o których mowa wyżej w pkt (1)–(3), Usługodawca na żądanie konsumenta udostępnia mu treści inne niż dane osobowe, które zostały dostarczone lub wytworzone przez konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej dostarczonych przez Usługodawcę. W przypadku odstąpienia od umowy Usługodawca może uniemożliwić konsumentowi dalsze korzystanie z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej, w szczególności przez uniemożliwienie konsumentowi dostępu do treści cyfrowych lub usługi cyfrowej z poziomu Panelu Klienta, co nie ma wpływu na uprawnienia konsumenta, o których mowa w zdaniu poprzednim. Konsument ma prawo odzyskać treści cyfrowe od Usługodawcy

nieodpłatnie, bez przeszkód ze strony Usługodawcy, w rozsądnym terminie i powszechnie używanym formacie przeznaczonym do odczytu maszynowego.

- d. W przypadku odstąpienia od umowy, której przedmiotem są treści cyfrowe lub usługi cyfrowe dostarczane przez Usługodawcę, konsument jest zobowiązany zaprzestać korzystania z treści cyfrowej lub usługi cyfrowej i udostępniania ich osobom trzecim.

## **14) POSTANOWIENIA DODATKOWE**

1. Niniejszy punkt 13. Regulaminu i wszystkie postanowienia w nim zawarte nie są skierowane i tym samym nie wiążą Usługobiorcy będącego Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta, chyba że zastosowanie do takiego Usługobiorcy postanowień zawartych w tym punkcie Regulaminu nie jest niedozwolone.
2. Usługodawcy przysługuje prawo odstąpienia od Umowy zawartej z Usługobiorcą w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od umowy w tym wypadku może nastąpić bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie takiego Usługobiorcy żadnych roszczeń w stosunku do Usługodawcy.
3. Usługodawca jest uprawniony w każdym czasie podjąć działania zmierzające do zweryfikowania prawdziwości, rzetelności oraz precyzyjności informacji podanych przez Usługobiorcę, w szczególności danych podanych w Panelu Klienta. W zakresie weryfikacji Usługodawca uprawniony jest m. in. do zażądania od Usługobiorcy przesłania skanu posiadanych certyfikatów, zaświadczeń lub innych dokumentów niezbędnych do dokonania weryfikacji. W czasie weryfikacji, o której mowa w zdaniu poprzednim, Usługodawca uprawniony jest do wstrzymania ciągłości dostępu do Systemu Centoro lub poszczególnych jego Usług na rzecz Usługobiorcy na czas trwania weryfikacji.
4. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Usługodawcy.

## **15) PRAWA AUTORSKIE**

1. Prawa autorskie oraz prawa własności intelektualnej do Serwisu Internetowego jako całości oraz jego poszczególnych elementów, w tym Systemu Centoro, a także treści, grafik, utworów, wzorów i znaków dostępnych w jego ramach należą do Usługodawcy lub innych uprawnionych podmiotów trzecich i objęte są ochroną Prawa Autorskiego oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Ochrona Serwisu Internetowego oraz Systemu obejmuje wszystkie formy ich wyrażenia.
2. Struktura, organizacja oraz kod źródłowy Serwisu Internetowego i Systemu Centoro są wartościową tajemnicą handlową Usługodawcy i jego dostawców. Serwis Internetowy oraz System Centoro należy traktować podobnie jak każdy inny utwór podlegający ochronie autorskiej. Usługobiorca nie ma prawa kopiować Serwisu Internetowego, Panelu Klienta, Systemu Centoro i jego Usług Elektronicznych lub Dokumentacji, za wyjątkiem przypadków dozwolonych przepisami bezwzględnie wiążącego prawa. Usługobiorca zobowiązuje się także nie modyfikować, adaptować, tłumaczyć, odkodowywać, dezasemblować lub w jakikolwiek inny sposób starać się ustalić kod źródłowy Serwisu Internetowego oraz Systemu, za wyjątkiem przypadków dozwolonych przepisami bezwzględnie wiążącego prawa.
3. Poszczególne elementy Serwisu Internetowego oraz Systemu Centoro mogą podlegać odrębnym regulaminom i licencjom korzystania – w takim wypadku Usługobiorca obowiązany jest ich także przestrzegać. Usługodawca zastrzega sobie również możliwość indywidualnego ustalenia warunków licencyjnych z Usługobiorcą w drodze odrębnej umowy dotyczącej korzystania z Systemu.
4. Znaki handlowe Usługodawcy oraz podmiotów trzecich powinny być używane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## **16) PRZERWY I AWARIE TECHNICZNE**

1. Usługodawca dokłada należytych starań, aby zapewnić prawidłowe i nieprzerwane funkcjonowanie Serwisu Internetowego, w tym Systemu Centoro. Z uwagi na złożoność oraz stopień skomplikowania

Systemu, a także z uwagi na czynniki zewnętrzne pozostające poza kontrolą Usługodawcy (np. ataki DDOS – *distributed denial of service*) możliwe jest jednak wystąpienie błędów oraz awarii technicznych uniemożliwiających lub ograniczających w jakikolwiek sposób ich funkcjonowanie. Usługodawca podejmie w takim wypadku wszelkie możliwe i uzasadnione działania mające na celu zapewnienie ograniczenia negatywnych skutków takich zdarzeń w jak największym stopniu. Usługodawca informuje niezwłocznie Usługobiorców o wszelkich błędach i awariach technicznych, o których w mowa powyżej oraz przewidywanym terminie ich usunięcia.

2. Usługodawca nie gwarantuje, że Serwis Internetowy, w tym System Centoro, są wolne od błędów lub że Usługobiorca będzie w stanie obsługiwać je bez problemów i zakłóceń. Ponadto z uwagi na ciągły rozwój nowych technik włamywania się i atakowania sieci internetowej, Usługodawca nie może zagwarantować, że System będzie wolny od podatności na włamania lub ataki. Usługodawca dokłada starań, z uwzględnieniem należytej staranności podyktowanej zawodowym charakterem prowadzonej działalności, aby do takich sytuacji nie dopuścić, stosując odpowiednie środki bezpieczeństwa zgodne z aktualnymi standardami.
3. Poza przerwami spowodowanymi błędami lub awariami technicznymi, mogą wystąpić także inne, planowane przerwy techniczne, w czasie których Usługodawca podejmuje działania mające na celu rozwój Serwisu Internetowego i Systemu oraz ich zabezpieczenie przed błędami, awariami technicznymi lub też atakami, o których mowa wyżej.
4. Usługodawca planuje przerwy techniczne w taki sposób, aby były one jak najmniej uciążliwe dla Usługobiorców, w szczególności aby planowane były na pory o zmniejszonym natężeniu ruchu (np. godziny nocne) i jedynie na czas niezbędny do dokonania koniecznych działań przez Usługodawcę. Usługodawca informuje Usługobiorców o planowanych przerwach technicznych z odpowiednim wyprzedzeniem, podając także przewidywaną długość trwania planowanej przerwy.
5. Usługodawca nie ponosi wobec Usługobiorców odpowiedzialności za szkody i niewypełnienie zobowiązań wynikających z wszelkich błędów i awarii technicznych oraz przerw technicznych, o których mowa w niniejszym pkt. 15 Regulaminu. Niniejszy punkt Regulaminu nie ma na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek uprawnień Usługobiorcy będącego Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta przewidzianych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności w zakresie odpowiedzialności Usługodawcy za nienależyte spełnienie świadczenia.

## 17) DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Serwisie Internetowym w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu jest Usługodawca. Dane osobowe Usługobiorców przetwarzane są w celach, przez okres i w oparciu o podstawy i zasady wskazane w **polityce prywatności** opublikowanej na stronie Serwisu Internetowego. Polityka prywatności zawiera przede wszystkim zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Administratora w Serwisie Internetowym, w tym podstawy, cele i okres przetwarzania danych osobowych oraz prawa osób, których dane dotyczą, a także informacje w zakresie stosowania w Serwisie Internetowym plików cookies oraz narzędzi analitycznych. Korzystanie z Serwisu Internetowego jest dobrowolne. Podobnie związane z tym podanie danych osobowych przez korzystającego z Serwisu Internetowego jest dobrowolne, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w polityce prywatności (np. zawarcie Umowy oraz obowiązki ustawowe Usługodawcy).
2. Korzystanie z Serwisu Internetowego może wiązać się z koniecznością powierzenia Usługodawcy przez Usługobiorcę danych osobowych należących do osób trzecich (np. pracowników, klientów lub innych osób, których dane są przechowywane na żądanie Usługobiorcy w ramach Systemu i jego Panelu Klienta). Kwestie dotyczące powierzenia przetwarzania danych osobowych reguluje umowa powierzenia danych stanowiąca **załącznik nr 1** do niniejszego Regulaminu.
3. Usługobiorca, który przechowuje w Serwisie Internetowym jakiegokolwiek dane dotyczące osób trzecich, w tym swoich pracowników, zleceniobiorców, klientów lub innych osób trzecich, obowiązany jest zapewnić, że zostały one zebrane zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz że w zgodzie z tymi

osób spełnione zostały wszelkie konieczne obowiązki informacyjne albo też odebrane zostały wszelkie konieczne zgody i zezwolenia umożliwiające przechowywanie ich danych w Systemie. Usługobiorca odpowiedzialny jest przed Usługodawcą za wszelkie możliwe szkody wyrządzone Usługodawcy i Serwisowi Internetowemu na skutek roszczeń wywołanych przechowywaniem danych osobowych osób, które Usługobiorca pozyskał, przetwarzał lub zamieścił w Serwisie Internetowym w sposób nieuprawniony.

## 18) POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowy zawierane na podstawie niniejszego Regulaminu zawierane są w języku polskim.
2. Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu okaże się nieważne w całości lub w części, pozostałe postanowienia pozostają w mocy, Usługodawca i Usługobiorca zaś zobowiązują się na wniosek któregośkolwiek z nich do zastąpienia nieważnych postanowień postanowieniami, których moc prawna i skutek ekonomiczny są najbardziej zbliżone do postanowień zastępowanych.
12. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, to jest: zmiany przepisów prawa; zmiany w zakresie rodzaju oraz formy świadczonych Usług Elektronicznych lub innych oferowanych Usług; dodania lub usunięcia Usług; zmiany sposobów i terminów płatności lub wykonania Umowy; konieczności przeciwdziałania nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną Serwisu Internetowego, w tym Systemu Centoro i jego Usług Elektronicznych oraz Usługobiorców przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.
  - a. Powiadomienie o proponowanych zmianach wysyłane jest z wyprzedzeniem co najmniej 15 dni przed dniem wejścia w życie tych zmian, z zastrzeżeniem, że zmiana może być wprowadzona bez zachowania 15-dniowego okresu powiadomienia w przypadku, gdy Usługodawca: (1) podlega obowiązkowi prawnemu lub regulacyjnemu, na podstawie którego zobowiązany jest do zmiany Regulaminu w sposób, który uniemożliwia mu dotrzymanie 15-dniowego okresu powiadomienia; lub (2) musi w drodze wyjątku zmienić swój Regulamin, aby przeciwdziałać nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną Serwisu Internetowego, w tym Systemu i jego Usług Elektronicznych oraz Usługobiorców przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa. W dwóch ostatnich przypadkach, o których mowa w zdaniu poprzednim, wprowadzenie zmian następuje ze skutkiem natychmiastowym, chyba że możliwe lub konieczne jest zastosowanie dłuższego terminu wprowadzenia zmian, o czym każdorazowo powiadamia Usługodawca.
  - b. W przypadku umów o charakterze ciągłym, Usługobiorca ma prawo rozwiązać umowę z Usługodawcą przed upływem okresu powiadomienia o proponowanych zmianach. Rozwiązanie takie staje się skuteczne w terminie 15 dni od dnia otrzymania powiadomienia. W przypadku zawarcia umowy o charakterze ciągłym, zmieniony Regulamin wiąże Usługobiorcę, jeżeli został prawidłowo powiadomiony o zmianach, zgodnie z okresem powiadomienia przed ich wprowadzeniem i nie rozwiązał w tym okresie umowy. Dodatkowo, w dowolnym momencie po otrzymaniu powiadomienia o zmianach, Usługobiorca może zaakceptować wprowadzane zmiany i tym samym zrezygnować z dalszego trwania okresu powiadomienia. W przypadku zawarcia umowy o innym charakterze niż umowy ciągłe, zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Usługobiorcy przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu.
  - c. W wypadku gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta ma prawo odstąpienia od umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu Cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm. zm.); Ustawy o Prawach Konsumenta; Prawa Autorskiego oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

---

**Zespół Centoro**

## ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU

### UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Usługobiorca (dalej zwany: „**Powierzającym**”) oraz Usługodawca (dalej zwany: „**Procesorem**”) postanawiają, że w celu spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa, a w szczególności przepisów 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 (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych), zwanego dalej **RODO**, jak również w celu właściwej realizacji postanowień niniejszego Regulaminu, Powierzający powierza Procesorowi dane osobowe osób trzecich do przetwarzania w celu świadczenia przez Procesora usług wskazanych w Regulaminie, w zakresie i na zasadach określonych niniejszą umową powierzenia (dalej: „**Umowa Powierzenia**”) oraz z uwzględnieniem postanowień Regulaminu.

1. Powierzający oświadcza, że powierzone Procesorowi do przetwarzania dane osobowe zgromadził zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz że jest ich administratorem.
2. Procesor oświadcza, że zobowiązuje się do wykorzystania danych osobowych wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji usług, o których mowa w Regulaminie.
3. Podany niżej zakres przetwarzanych danych osobowych jest zakresem maksymalnym, co oznacza, że nie w każdym przypadku wskazane dane osobowe będą faktycznie powierzone do przetwarzania Procesorowi przez Powierzającego (uzależnione jest to m. in. od zakresu usług wchodzących w skład zawartej przez strony Umowy).
4. Zakres przetwarzanych danych osobowych może obejmować (zakres maksymalny): imiona i nazwiska, nazwa lub opis pełnionej funkcji (np. stanowisko, rola w przedsiębiorstwie Klienta), adresy (ulica, numer domu i lokalu, kod pocztowy, miejscowość, kraj), numery NIP, REGON oraz KRS, numery telefonu oraz adresy poczty elektronicznej pracowników, współpracowników, zleceniobiorców, klientów i innych osób, których dane są wprowadzane, przesyłane lub przechowywane w Systemie Centoro w związku z korzystaniem przez Powierzającego z usług Systemu zgodnie z jego tematyką i przeznaczeniem.
5. Dane powierzone są przez Powierzającego wyłącznie dla wykonania Umowy o korzystanie z Systemu zawartej z Procesorem, tj. w szczególności w celu: przechowywania, udostępniania, przeglądania, przesyłania, utrwalania, szyfrowania, kopiowania (w tym w zakresie uzasadnionym dokonywaniem kopii zapasowych zasobów serwera dla zapewnienia bezpieczeństwa danych), modyfikowania i usuwania danych w ramach udostępnianej mocy obliczeniowej, przestrzeni pamięci operacyjnej i dyskowej Procesora – chyba że inny obowiązek nakłada na Procesora prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Procesor.
6. Dane powierzone Procesorowi przetwarzane są przez czas trwania Umowy o korzystanie z Systemu oraz nie dłużej niż do upływu okresów przechowywania kopii bezpieczeństwa danych sporządzonych w związku z tą Umową – chyba że Umowa stanowi inaczej lub inny obowiązek nakłada na Procesora prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Procesor.
7. Procesor przetwarza powierzone mu dane osobowe wyłącznie na podstawie udokumentowanego polecenia Powierzającego, do których należy niniejsza Umowa Powierzenia. Powierzający wyraża niniejszym ogólną zgodę na korzystanie przez Procesora z usług innych podmiotów przetwarzających powierzone mu dane (tzw. podpowierzenie).
8. Procesor zapewnia, że korzystanie z usług innego podmiotu przetwarzającego będzie miało miejsce jedynie gdy będzie ono niezbędne do realizacji Umowy Powierzenia lub Umowy o korzystanie z Systemu Centoro, oraz jedynie w zakresie i na czas niezbędny do realizacji tego celu oraz zgodnie z tymi umowami. Procesor może w tym zakresie korzystać z usług dostawców zaopatrujących go w rozwiązania techniczne oraz informatyczne umożliwiające mu prowadzenie działalności gospodarczej i świadczenie usług (np. dostawcy serwerów, dostawcy poczty elektronicznej, dostawcy oprogramowania do zarządzania firmą i udzielenia wsparcia technicznego Procesorowi).
9. Procesor zobowiązuje się, jeszcze przed przystąpieniem do przetwarzania danych osobowych, do ich zabezpieczenia poprzez wdrożenie i utrzymywanie środków technicznych i organizacyjnych, zapewniających odpowiedni stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanemu z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 rozporządzenia RODO, odpowiednich do rodzaju przetwarzanych danych.
10. Procesor zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych. W szczególności natomiast Procesor zobowiązuje się, w miarę swych możliwości, uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, pomagać Powierzającemu w spełnianiu obowiązków nałożonych na niego na podstawie art. 32-36 rozporządzenia RODO, a także w odpowiadaniu na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania przez nią jej uprawnień.
11. Procesor zobowiązuje się do nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone dane w celu realizacji niniejszej Umowy Powierzenia w jego imieniu.

12. Procesor zobowiązuje się zapewnić zachowanie w tajemnicy przetwarzanych danych przez osoby, które upoważnia do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji niniejszej Umowy Powierzenia, zarówno w trakcie zatrudnienia ich przez Procesora, jak i po ustaniu zatrudnienia.
13. Procesor po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem usuwa wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych.
14. Procesor oświadcza, że każda osoba (np. pracownik etatowy, osoba świadcząca czynności na podstawie umów cywilnoprawnych, inne osoby pracujące na rzecz Procesora), która zostanie dopuszczona do przetwarzania danych powierzonych przez Procesora, zostanie zobowiązana do zachowania tych danych w tajemnicy. Tajemnica ta obejmuje również wszelkie informacje dotyczące sposobów zabezpieczenia powierzonych do przetwarzania danych osobowych.
15. Procesor zobowiązuje się niezwłocznie zawiadomić Powierzającego:
  - a. o każdym prawnie umocowanym żądaniu udostępnienia danych osobowych właściwemu organowi państwa, chyba że zakaz zawiadomienia wynika z przepisów prawa, a szczególności przepisów postępowania karnego, gdy zakaz ma na celu zapewnienie poufności wszczętego dochodzenia;
  - b. o każdym nieupoważnionym dostępie do danych osobowych;
  - c. o każdym żądaniu otrzymanym od osoby, której dane przetwarza, powstrzymując się jednocześnie od odpowiedzi na żądanie;
  - d. o wszczęciu u Procesora kontroli sposobu przetwarzania powierzonych danych osobowych;
  - e. o każdej wątpliwości dotyczącej wydanego mu przez Powierzającego polecenia, jeżeli w jego ocenie będzie ono stanowiło naruszenie rozporządzenia RODO.
16. Procesor udostępnia Powierzającemu wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 RODO oraz umożliwia Powierzającemu lub audytorowi upoważnionemu przez Powierzającego przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji przetwarzania powierzonych danych na podstawie Umowy Powierzenia pod kątem zgodności z RODO, i przyczynia się do nich.
17. Procesor udostępnia Powierzającemu na jego żądanie wszelkie informacje niezbędne do wykazania, że spełnił obowiązki nakładane przez niego na mocy niniejszej Umowy Powierzenia, jak i przepisów rozporządzenia RODO.
18. Procesor po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem usuwa wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych.