

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

### NUVOLA CLOUD SOLUTIONS

Z DNIA 08.03.2024

#### § 1

#### SKRÓTY I DEFINICJE

W przypadku użycia w treści Regulaminu wyrazów lub zwrotów pisanych wielką literą, mają one następujące znaczenie:

1. **USŁUGI NUVOLA CLOUD SOLUTIONS (także: Usługi NCS)** – usługi świadczone przez Spółkę na podstawie niniejszego Regulaminu;
2. **PRODUKT (lub OPROGRAMOWANIE)** – produkty w szczególności programy komputerowe, objęte licencją Spółki lub podmiotów trzecich, dystrybuowane przez Spółkę i opisane w niniejszym Regulaminie;
3. **Spółka** – Nuvola Cloud Solutions Sp. z o.o. z siedzibą i adresem przy ul. Wita Stwosza 19/5, 35-113 Rzeszów, NIP 8133895448, adres strony internetowej: <https://nuvolacloudsolutions.com>
4. **Usługodawca** – Spółka
5. **Partner Technologiczny** – spółka Constant Contact, Inc. z siedzibą w Waltham, USA, będąca partnerem Spółki w zakresie części Usługi NCS.
6. **OPL** – Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: al. Jerozolimskie 160, 02-326 Warszawa, będąca partnerem Spółki w zakresie części Usługi NCS.
7. **Klient** – osoba lub jednostka organizacyjna, która zawrze ze Spółką lub OPL umowę o świadczenie Usług NCS lub umowę sprzedaży licencji na Produkt.
8. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług NUVOLA CLOUD SOLUTIONS
9. **Formularz Umowy** – dokument, określający Strony oraz zakres usług lub licencji a także inne postanowienia, stanowiący składową część Umowy. Formularz może mieć formę papierową, dokumentową lub mieć charakter dokumentu elektronicznego, wypełnianego przez Klienta poprzez strony internetowe Spółki.
10. **Cennik** – dokument, określający koszt poszczególnych usług wchodzących w skład Usługi NCS lub opcji lub wariantów Produktów, dystrybuowanych przez Spółkę;
11. **Umowa** – Ogół dokumentów i uzgodnień, na podstawie których Spółka świadczy usługę lub sprzedaje licencję na Produkt Klientowi. Na umowę składa się w szczególności Formularz Umowy, Regulamin oraz Cennik, przy czym częścią Umowy mogą być również inne dokumenty, w tym również te, które sporządzono w formie dokumentowej (np. wiadomości e-mail, formularze zamówień), zaakceptowane w sposób wyraźny przez obie strony, określające warunki świadczenia usług lub sprzedaży licencji na Produkty przez Spółkę.
12. **RODO** – Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
13. **SI** – usługa ChatGPT świadczona przez firmę OpenAI z siedzibą w San Francisco w Stanach Zjednoczonych. W ramach usług opisanych w niniejszym Regulaminie, SI wykorzystywane jest wyłącznie w celu wsparcia klienta w konfiguracji parametrów usługi Data AI Campaign;

## § 2

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin wraz z załącznikami ma zastosowanie do wszystkich Usług świadczonych przez Spółkę.
2. Usługi NCS oraz Produkty przeznaczone są wyłącznie dla Klientów profesjonalnych, tj. podmiotów, które zamierzają korzystać z tych usług w celach bezpośrednio związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zawodowej.
3. Warunkiem korzystania z Usług świadczonych przez Spółkę lub Produktów objętych licencją jest zapoznanie się z Regulaminem, Polityką prywatności, polityką antyspamową (opisaną w § 9 poniżej) oraz Umową powierzenia przetwarzania danych osobowych, akceptacja wszystkich ich postanowień oraz zobowiązanie się do korzystania z Usług zgodnie z ich postanowieniami.
4. Umowa może być zawarta wyłącznie przez osobę upoważnioną do reprezentacji Klienta. W przypadku, gdy osoba zawierająca umowę nie jest przedstawicielem Klienta zgodnie z reprezentacją wynikającą z Rejestru Przedsiębiorców lub CEIDG, potwierdzeniem upoważnienia do zawarcia umowy w imieniu Klienta jest przelew środków z rachunku bankowego Klienta lub upoważnienie do zawarcia umowy w imieniu Klienta podpisane przez przedstawiciela Klienta zgodnie z reprezentacją wynikającą z Rejestru Przedsiębiorców lub CEIDG.
5. Z chwilą zawarcia Umowy pomiędzy Spółką i Klientem, Klient akceptuje postanowienia Formularza Umowy, Oferty, Cennika i Regulaminu wraz z załącznikami lub innych dokumentów stanowiących część Umowy.
6. Usługi NCS oraz Produkty oparte mogą być o rozwiązania własne Usługodawcy lub rozwiązania Partnera Technologicznego lub OPL.
7. Poniższe Warunki Świadczenia Usług NCS mają zastosowanie również do sytuacji, w których umowy z Klientami zawiera OPL i elementem tych umów jest świadczenie Usług przez Spółkę na rzecz Klientów OPL. W takiej sytuacji termin na jaki jest zawierana taka umowa oraz zasady rozliczeń za Usługi NCS będą wynikały z ustaleń pomiędzy Klientem a OPL. Również rozliczenia będą następowały bezpośrednio pomiędzy Klientem a OPL. W pozostałym zakresie Usługi będą świadczone przez Spółkę zgodnie z niniejszym Regulaminem.
8. OPL jest podmiotem uprawnionym do dystrybucji licencji w zakresie wynikającym z niniejszego Regulaminu, tj. do udzielania licencji Klientom w imieniu Spółki lub podmiotów, których usługi Spółka dystrybuje w ramach umów zawartych przez OPL bezpośrednio z Klientami.
9. Spółka może uzgodnić z Klientem zasady świadczenia usługi lub sprzedaży Produktu w zakresie odmiennym, niż opisano w Regulaminie lub wykraczającym poza zakres Regulaminu. W takiej sytuacji postanowienia Formularza Umowy mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu, które stosuje się odpowiednio.
10. Klient może korzystać z Produktu lub dowolnej z usług opisanych w Regulaminie w zakresie wynikającym z Formularza Umowy, na zasadach określonych w Regulaminie za wynagrodzeniem wynikającym z Cennika. W trakcie trwania Umowy Klient może w sposób dowolny rozszerzać zakres Usług NCS lub licencji na Produkt.
11. Zawarcie umowy następuje z zastosowaniem wzorca umownego, poprzez wypełnienie przez Klienta Formularza Umowy udostępnionego przez Spółkę. W uzasadnionych przypadkach Spółka może odmówić zawarcia Umowy, zobowiązany jest jednak poinformować o tym Klienta wraz ze wskazaniem przyczyn nie później niż w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania prawidłowo wypełnionego Formularza Umowy.
12. Jeżeli Klient nie akceptuje któregośkolwiek z postanowień Regulaminu, Polityki prywatności, Polityki antyspamowej lub Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, nie

powinien korzystać z Usług świadczonych przez Spółkę lub podmioty, których Produkty spółka dystrybuuje w oparciu o niniejszy Regulamin.

### **§ 3**

#### **ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI Data AI Campaign (KAMPANIE SMS/MMS/MAILINGOWE/AI) (dalej: DAC)**

1. Usługa DAC polega na realizacji przez Usługodawcę kampanii marketingowej na rzecz Klienta.
2. Kampania marketingowa prowadzona jest we współpracy i z wykorzystaniem zasobów technologicznych i osobowych oraz danych marketingowych (w tym danych osobowych) znajdujących się w zbiorach danych administrowanych przez OPL, który jest w tym zakresie partnerem Spółki.
3. Usługa DAC może być prowadzona w następujących kanałach komunikacji: SMS, MMS, e-mail – zgodnie z dyspozycją Klienta.
4. Zamówienie usługi DAC następuje poprzez Formularz Umowy w interaktywnego formularza on-line dostępnego na stronach internetowych Usługodawcy. W Formularzu Umowy określone są istotne opcje usługi DAC, w tym między innymi kryteria, treść komunikacji oraz daty kampanii. Warunkiem zawarcia Umowy jest mailowe potwierdzenie zamówienia zawartego w Formularzu Umowy przez Spółkę lub OPL oraz akceptacja specyfikacji kampanii przez Klienta.
5. Zamówienie usługi odbywać się może również za pośrednictwem SI, które pomaga Klientowi w samodzielnej konfiguracji usługi i kampanii.
6. Warunkiem zawarcia umowy jest dokonanie przez Klienta pełnej płatności za zamówiony wariant Usługi DAC, w wysokości wskazanej przez Usługodawcę na stronie usługi po wypełnieniu Formularza Umowy wraz ze specyfikacją kampanii. Zapłata wynagrodzenia równoznaczna jest z akceptacją specyfikacji kampanii.
7. Po zaakceptowaniu finalnej wersji kampanii, Klient nie ma możliwości otrzymania zwrotu dokonanej płatności w sytuacji, gdy Kampania nie zostanie zrealizowana z przyczyn leżących po stronie Klienta. W uzasadnionych przypadkach, na wniosek Klienta, Usługodawca może wyrazić zgodę na wykorzystanie całości lub części płatności na potrzeby przyszłych kampanii.
8. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności gdy z przekazanych w trakcie zamawiania usługi przez Klienta informacji nie wynika jednoznacznie, że zamówienie jest dokonane przez osobę upoważnioną do reprezentowania Klienta, Spółka może uzależnić przyjęcie zamówienia od weryfikacji prawidłowości reprezentacji Klienta np. poprzez okazanie upoważnienia do złożenia zamówienia lub otrzymania przelewu weryfikującego z konta firmowego Klienta lub w inny, dopuszczalny przepisami sposób. Weryfikacja może być dokonana na każdym etapie współpracy z Klientem, aż do momentu realizacji Zamówienia.
9. Faktura zostaje wystawiona na dane wskazane przez Klienta przez Spółkę w momencie potwierdzenia płatności całości wynagrodzenia z tytułu świadczenia zamówionej Usługi DAC i przesłana Klientowi w formie elektronicznej pod wskazany w Formularzu Umowy adres.
10. W przypadku braku płatności pełnej kwoty wynagrodzenia w terminie 3 dni roboczych od momentu wypełnienia przez Klienta Formularza Umowy nie dochodzi do zawarcia umowy, żadna ze stron nie jest zobowiązana wobec drugiej strony, zaś w przypadku zapłaty częściowej kwoty wynagrodzenia za świadczenie usługi przez Klienta, kwota ta w nominalnej wysokości (bez dodatkowych opłat lub odsetek) zwracana jest Klientowi przez Usługodawcę na numer rachunku z którego został wysłany przelew w terminie 5 dni roboczych.
11. Po zakończeniu kampanii zamówionej przez Klienta w ramach usługi DAC, Klient otrzymuje raport przygotowany przez OPL.

12. W przypadku wyboru odpowiedniego wariantu usługi, po zakończeniu kampanii Klient otrzymuje raport zawierające dane kontaktowe osób, które w ramach prowadzonej kampanii wyraziły zainteresowanie kontaktem z Klientem i wyraziły na to odpowiednią zgodę (tzw. „hot-leads”).

#### **§ 4**

##### **OPROGRAMOWANIE NUVOLA LEAD GENERATION (DIRECT MARKETING/LEAD GENERATION/CRM/AI) (dalej – NLG)**

1. Produkt NLG (również: Oprogramowanie NLG) oparty jest w całości o rozwiązania Partnera Technologicznego. Spółka oświadcza, iż posiada licencję w zakresie pozwalającym na udzielanie licencji na Oprogramowanie NLG z wykorzystaniem rozwiązań Partnera Technologicznego.
2. W ramach Produktu NLG Spółka udziela Klientowi niewyłącznej, nieograniczonej terytorialnie licencji na używanie Oprogramowania NGL. Licencja udzielana jest na okres trwania wykupionej przez Klienta licencji Oprogramowania NLG.
3. Klient nie jest uprawniony do dokonywania samodzielnej modyfikacji oprogramowania, zmian w kodzie źródłowym, wykorzystywania fragmentów lub całości oprogramowania w ramach własnych rozwiązań a także do udostępniania lub sublicencjonowania Oprogramowania podmiotom trzecim bez zgody Spółki.
4. Zakres licencji na Produkt oraz opcje dodatkowe a także okres trwania licencji wskazywane są przez Klienta w Formularzu Umowy.
5. W ramach niektórych wariantów umowy, dostępne są usługi wsparcia świadczone przez Spółkę w zakresie opisanym na stronach internetowych Spółki w sekcji poświęconej Oprogramowaniu NLG oraz w Cenniku.
6. W ramach umowy Spółka świadczy na rzecz Klienta usługi wdrożeniowe oraz szkoleniowe na zasadach opisanych na stronach internetowych Spółki w sekcji poświęconej Oprogramowaniu NLG.
7. W ramach odrębnej usługi, której zasady opisane zostały w § 8 i za odrębnym wynagrodzeniem, Klient może zlecić Spółce usługę integracji Oprogramowania NLG ze wskazanymi systemami komputerowymi. Usługa realizowana jest na podstawie indywidualnej wyceny, po akceptacji zlecenia oraz jego kosztów przez Spółkę i Klienta.
8. Zasady funkcjonowania Oprogramowania NGL, jego funkcjonalności i właściwości zgodne są z opisami znajdującymi się na stronach Partnera Technologicznego: <https://sharpspring.com/>
9. W przypadku dystrybucji Oprogramowania poprzez OPL, Spółka oświadcza, iż upoważniła OPL do udzielania Klientom licencji w jej imieniu. Sprzedaż licencji odbywa się w takiej sytuacji na warunkach określonych w Regulaminie, z tym zastrzeżeniem, iż wystawcą faktury będzie OPL, zaś płatność realizowana będzie na rachunek OPL.

#### **§ 5**

##### **ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI NUVOLA LEAD GENERATION AS A SERVICE (NLG AaS)**

1. Usługa NGL AaS świadczona jest w całości w oparciu o rozwiązania Partnera Technologicznego w formie usługi dostępu do systemu w modelu SaaS (software as a service).
2. Zakres świadczonej usługi oraz opcje dodatkowe a także okres subskrypcji wskazywane są przez Klienta w Formularzu Umowy.

3. Klient wybiera okres subskrypcji Usługi NGL AaS. W okresie trwania subskrypcji, Klient może zmienić wariant Usługi NGL AaS na wyższy.
4. W ramach niektórych wariantów umowy, dostępne są usługi wsparcia świadczone przez Spółkę w zakresie opisanym na stronach internetowych Spółki w sekcji poświęconej usłudze NGL AaS oraz w Cenniku.
5. W ramach umowy Spółka świadczy na rzecz Klienta usługi wdrożeniowe oraz szkoleniowe na zasadach opisanych na stronach internetowych Spółki w sekcji poświęconej usłudze NGL AaS.
6. W ramach odrębnej usługi, której zasady opisane zostały w § 8 i za odrębnym wynagrodzeniem, Klient może zlecić Spółce usługę integracji NGL AaS ze wskazanymi systemami komputerowymi a także usługi doradcze oraz digital marketingowe. Usługa realizowana jest na podstawie indywidualnej wyceny, po akceptacji zlecenia oraz jego kosztów przez Spółkę i Klienta.
7. Zasady funkcjonowania systemu NGL AaS, jego funkcjonalności i właściwości zgodne są z opisami znajdującymi się na stronach Partnera Technologicznego: <https://sharpspring.com/>
8. W przypadku dystrybucji usługi poprzez OPL, Spółka oświadcza, iż upoważniła OPL do zawierania umów o świadczenie usługi NGL AaS w jej imieniu. Świadczenie usługi odbywa się w takiej sytuacji na warunkach określonych w Regulaminie, z tym zastrzeżeniem, iż wystawcą faktury będzie OPL, zaś płatność realizowana będzie na rachunek OPL.

## **§ 6**

### **ZASADY SPRZEDAŻY LICENCJI NA PRODUKT CRM PIPELINER**

1. Produkt CRM Pipeliner dostarczany i utrzymywany jest przez spółkę Pipelinersales Corporation 15243 La Cruz Dr Suite 492 Pacific Palisades, CA 90272 z siedzibą w Stanach Zjednoczonych.
2. Zasady i warunki licencji na Produkt CRM Pipeliner oraz jego dostępne warianty i funkcjonalności oraz warunki licencji opisane zostały na stronach internetowych dostawcy pod adresem: <https://www.pipelinersales.com/>
3. Nabycie licencji na Produkt CRM Pipeliner odbywa się za pośrednictwem Spółki lub OPL.
4. Spółka oświadcza, iż zawarła odpowiednie umowy z dostawcą Produktu CRM Pipeliner, na podstawie których zarówno Spółka jak i OPL upoważnione są do podejmowania czynności, których celem jest sprzedaż licencji w zakresie Produktu CRM Pipeliner. Umowa zawierana jest bezpośrednio z Pipeliner.
5. Faktury z tytułu nabycia licencji na korzystanie z Produktu CRM Pipeliner wystawiane są bezpośrednio przez jego dostawcę. W zakresie usług wdrożeniowych, szkoleniowych i integracyjnych dostawcą tych usług i wystawcą faktury jest Spółka.
6. Spółka nie jest odpowiedzialna za zakres, jakość i dostępność Produktu CRM Pipeliner. W tym zakresie Klient winien kontaktować się bezpośrednio z dostawcą Produktu w sposób opisany na jego stronach internetowych.
7. W ramach umowy Spółka świadczy na rzecz Klienta usługi wdrożeniowe oraz szkoleniowe na zasadach opisanych na stronach internetowych Spółki w sekcji poświęconej Produktowi CRM Pipeliner.
8. W ramach odrębnej usługi, której zasady opisane zostały w § 8 i za odrębnym wynagrodzeniem, Klient może zlecić Spółce usługę integracji CRM Pipeliner ze wskazanymi systemami komputerowymi a także inne usługi o charakterze doradczym lub digital marketingowym. Usługa realizowana jest na podstawie indywidualnej wyceny, po akceptacji zlecenia oraz jego kosztów przez Spółkę i Klienta.

## **§ 7**

### **ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG SALESFORCE MARKETING CLOUD (SMC)**

1. Usługi SMC przeznaczone są wyłącznie dla Klientów, którzy posiadają wdrożony Salesforce Marketing Cloud lub planują jego wdrożenie.
2. Dostawcą usług SMC jest Spółka.
3. W ramach odrębnej usługi, której zasady opisane zostały w § 8 i za odrębnym wynagrodzeniem, Klient może zlecić Spółce usługę integracji Salesforce Marketing Cloud ze wskazanymi systemami komputerowymi a także inne usługi o charakterze doradczym lub digital marketingowym. Usługa realizowana jest na podstawie indywidualnej wyceny, po akceptacji zlecenia oraz jego kosztów przez Spółkę i Klienta.
4. Klient może zamówić usługi SMC poprzez Formularz Umowy na stronach Usługodawcy lub w wyniku kontaktu z doradcą OPL. W przypadku nabycia usług za pośrednictwem OPL, rozliczenia i fakturowanie z tytułu świadczenia usług realizowane będzie przez OPL.

## **§ 8**

### **ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG DORADCZYCH, WDROŻENIOWYCH I DIGITAL MARKETINGOWYCH**

1. Dostawcą usług Doradczych, Wdrożeniowych i Digital Marketingowych jest Spółka.
2. W zakres usługi wchodzi rozwiązywanie IT w szczególności: integracja systemów, usługi wdrożeniowe, działania szkoleniowe, doradcze oraz digital marketingowe.
3. Każdorazowo zakres usługi, jej cena (zryczałtowana lub oparta o stawki godzinowe) i oczekiwany rezultat uzgadniany jest z Klientem.
4. W przypadku, gdyby w wyniku realizacji usługi powstał utwór w rozumieniu przepisów o prawie autorskim i prawach pokrewnych, Usługodawca w ramach uzgodnionego wynagrodzenia z tytułu świadczenia usługi udziela Klientowi niewyłącznej, nieograniczonej czasowo i terytorialnie licencji na korzystanie z tego utworu w zakresie, wynikającym z treści zamówienia, chyba że strony uzgodniły inne zasady dotyczące licencji lub przeniesienia autorskich praw majątkowych do takich utworów.
5. Klient może zamówić usługę poprzez Formularz Umowy na stronach Usługodawcy lub w wyniku kontaktu z doradcą OPL. W przypadku nabycia usługi za pośrednictwem OPL, rozliczenia i fakturowanie z tytułu świadczenia usługi realizowane będzie przez OPL.

## **§ 9**

### **OGÓLNE ZASADY DOTYCZĄCE KAMPANII I MATERIAŁÓW ZEWNĘTRZNYCH**

1. Klient zobowiązany jest do formułowania treści wysyłanych komunikatów w ramach kampanii z zachowaniem poniższych zasad:
  - a. treść komunikatu nie może naruszać obowiązującego prawa, zachęcać do jego naruszenia lub pochwalać jego naruszenie;
  - b. nie dopuszcza się wysyłki komunikatów dotyczących promowania pornografii, prostytucji, hazardu (z wyłączeniem promocji podmiotów posiadających odpowiednie zezwolenia i licencje na prowadzenie działalności hazardowej w Polsce), narkotyków, tytoniu, alkoholu, leków dostępnych wyłącznie na receptę, broni palnej.

- c. nie mogą być wysyłane komunikaty naruszające powszechnie przyjęte normy współżycia społecznego oraz promujące przemoc a także komunikaty o charakterze religijnym;
  - d. nie mogą być wysyłane komunikaty o charakterze dyskryminującym z jakiegokolwiek powodu, a w szczególności: ze względu na płeć, wiek, pochodzenie etniczne i rasowe, niepełnosprawność, wyznanie lub jego brak, światopogląd, przynależność związkową lub polityczną, orientację seksualną.
  - e. treść komunikatu nie może wprowadzać w błąd, w szczególności w zakresie jego nadawcy lub podmiotu prowadzącego kampanię oraz cech i właściwości promowanych produktów lub usług;
  - f. treść komunikatu nie może zawierać linków czy odnośników (np. w formie kodów QR) do złośliwego oprogramowania, oprogramowania śledzącego oraz aplikacji uruchamianych bez wiedzy lub zgody Odbiorcy.
  - g. kampania nie może promować produktów i usług konkurencyjnych wobec produktów i usług oferowanych przez OPL.
2. Usługodawca może w ramach usługi oferować możliwość skorzystania z dodatkowych materiałów promocyjnych (np. grafik, fotografii, gotowych projektów tekstów, w tym materiałów generowanych przez oprogramowanie oparte o sztuczną inteligencję). Usługodawca oświadcza, iż w takim przypadku posiada odpowiednie licencje uprawniające do wykorzystania tych materiałów przez Klienta, udzielając Klientowi niewyłącznej i ograniczonej czasowo licencji na wykorzystanie takich materiałów. Zakres licencji ograniczony jest do wykorzystania oferowanych przez Usługodawcę dodatkowych materiałów na potrzeby kampanii lub usług marketingowych realizowanych na podstawie niniejszego Regulaminu. Wykorzystanie materiałów Usługodawcy w szerszym zakresie wymaga uzyskania odrębnej licencji od Usługodawcy.

## **§10**

### **WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI**

1. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Usługi lub Produktu wynikające z powodów problemów sprzętowych Klienta a także działania wirusów lub problemów z prawidłowym funkcjonowaniem oprogramowania komputera. Przyjmuje się, że do prawidłowego działania Usług lub Produktów wymagane jest posiadanie komputera stacjonarnego z systemem Windows lub iOS oraz dysku i pamięci pozwalającej na sprawne działanie tego komputera, najbardziej aktualnej wersji przeglądarki internetowej oraz stałego i stabilnego połączenia z internetem. Spółka nie gwarantuje, że wszystkie Usługi lub Produkty będą działać prawidłowo na każdej konfiguracji sprzętowej.
2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za osiągnięcie założonego przez Klienta celu lub efektu kampanii lub wykorzystania Usług NCS lub Produktów a także za wyniki tej kampanii lub efekty gospodarcze korzystania z tych Usług lub Produktów. W szczególności nieosiągnięcie oczekiwanych rezultatów nie upoważnia Klienta do żądania zwrotu całości lub części wynagrodzenia z tytułu korzystania z tych usług.
3. Spółka oświadcza, iż mimo zachowania najwyższej staranności, potencjalnie możliwa jest niezależna od Spółki awaria serwerów skutkująca utratą części lub całości danych przechowywanych w ramach usług chmurowych. Dlatego zalecane jest okresowe tworzenie lokalnych kopii zapasowych tych danych.

4. Spółka nie odpowiada za konsekwencje ujawnienia loginów i haseł przez Klienta nieuprawnionej osobie trzeciej lub ich świadome lub nieświadome upublicznienie.

## § 11

### REKLAMACJE

1. Reklamacje mogą być składane z tytułu niedotrzymania z winy Spółki określonego w Regulaminie lub Umowie terminu świadczenia Usługi NCS lub okresu trwania licencji na Produkt a także jej niewykonania, nienależytego lub wadliwego wykonania.
2. Reklamacja może być złożona wyłącznie w formie elektronicznej poprzez skorzystanie z formularza kontaktowego lub adresu e-mail dostępnego na stronach internetowych Spółki.
3. Reklamacje dotyczące usługi **CRM PIPELINER** należy składać na zasadach i w sposób określony na stronach dostawcy tej usługi, zgodnie z § 6 Regulaminu.
4. Reklamację można wnieść w terminie 14 dni licząc od dnia, w którym usługa miała być wykonana lub nie została wykonana. Reklamację złożoną po upływie terminu określonego w zdaniu pierwszym, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Spółka niezwłocznie powiadamia Klienta. Postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio do Oprogramowania objętego licencją.
5. Spółka rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
6. W razie nieprawidłowości w funkcjonowaniu poszczególnych Usług lub Produktów, Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym Spółkę kierując zawiadomienie do obsługi klienta dostępnej w aplikacji udostępnianej na stronach www Spółki.

## § 12

### ODPŁATNOŚĆ ZA USŁUGI

1. Pierwsza płatność za usługi następuje w formie przedpłaty przed zawarciem Umowy.
2. Płatności okresowe w przypadku usług świadczonych w modelu subskrypcji pobierane są z góry na podstawie faktur VAT wystawionych przez Spółkę lub OPL (lub dostawcę usługi w odniesieniu do usługi **CRM PIPELINER**).
3. Jeżeli Strony nie uzgodniły inaczej, w przypadku płatności innych niż subskrypcyjne, faktura wystawiana jest po wykonaniu usługi albo uzgodnionej części usługi.
4. Termin płatności wynosi 7 dni, chyba, że w Umowie uzgodniono inaczej.
5. Brak terminowej płatności upoważnia Spółkę do zawieszenia świadczenia usługi lub zawieszenia ważności licencji do czasu pełnego uregulowania płatności, co nie wpływa na zobowiązanie do uiszczenia kolejnych płatności w pełnej wysokości – także za okres, w którym zawieszono świadczenie usługi lub obowiązywanie licencji.
6. Opóźnienie w płatności przekraczające 21 dni upoważnia Spółkę do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy w trybie opisanym w niniejszym ustępie może być skierowane do Klienta w formie dokumentowej w postaci e-maila pod adres wskazany przez Klienta w Umowie.
7. Faktura jest wystawiana i przesyłana Klientowi w formie elektronicznej pod adres wskazany przez Klienta w Umowie.

8. W przypadku opóźnienia w płatności, Spółce lub OPL przysługują odsetki za opóźnienie w transakcjach handlowych.

### **§ 13**

#### **ZMIANY I ROZWIĄZANIE UMOWY**

1. Umowa zawierana jest w formie dokumentowej. Do wszelkich zmian umowy wystarczająca jest forma dokumentowa, jednak zmiany te muszą być w sposób wyraźny i jednoznaczny zaakceptowane przez obie Strony.
2. Wyłącza się stosowanie art. 68(1), art. 68(2) Kodeksu cywilnego.
3. W przypadku Umowy zawartej na czas oznaczony, Strony mogą w Umowie określić opłatę specjalną za rozwiązanie umowy przed jej upływem przez Klienta lub przez Spółkę z przyczyn leżących po stronie Klienta, szczególnie dotyczy to sytuacji, gdy Klient w związku z zawarciem Umowy otrzymał rabat lub dodatkowe świadczenia o charakterze promocyjnym.

### **§ 14**

#### **OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I POUFNOŚĆ**

1. Spółka realizuje kampanie z wykorzystaniem danych osobowych, których administratorem jest OPL bez konieczności bezpośredniego dostępu Klienta do tych danych osobowych. W takiej sytuacji Klient nie przetwarza danych osobowych i nie ponosi odpowiedzialności z tym związanej. W ramach Usługi NCS możliwe jest zdefiniowanie kryteriów docelowej grupy odbiorczej oraz przygotowanie komunikatu. Komunikacja marketingowa realizowana jest przez OPL.
2. Ilość danych, które mogą być wykorzystane w kampanii zależna jest od wybranych przez Klienta opcji i wariantów Usługi NCS.
3. Klient nie ma dostępu do danych konkretnych odbiorców kampanii zaś wszelkie raporty, potwierdzenia i analizy są w automatyczny sposób pseudonimizowane – tj. pozbawione elementów pozwalających na powiązanie danych zawartych w tych dokumentach z konkretną osobą fizyczną lub podmiotem prawa (np. osobą prawną, organem administracji, jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej) bez posiadania odpowiedniego klucza, który pozostaje w wyłącznej dyspozycji OPL.
4. Usługodawca oświadcza, iż OPL posiada odpowiednie zgody, uprawniające do realizacji za pośrednictwem Serwisu kampanii względem Odbiorców. Dane udostępniane przez Usługodawcę w ramach Usługi objęte są co najmniej następującymi zgodami: zgodą na przetwarzanie danych w celach marketingowych (zgoda na podstawie RODO), zgodę na otrzymywanie niezamówionych informacji marketingowych (zgoda na podstawie art. 10 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną), zgodą na otrzymywanie komunikatów marketingowych za pośrednictwem telekomunikacyjnych urządzeń końcowych (zgoda na podstawie art. 172 Prawa telekomunikacyjnego).
5. W przypadku reklamacji czy roszczeń odbiorców kampanii związanych z samym faktem przeprowadzenia kampanii, tj. wykorzystaniem danych odbiorców w kampanii, podmiotem odpowiedzialnym za udzielenie informacji odbiorcy jak również

za konsekwencje prawne wynikające z ewentualnych nieprawidłowości w tym zakresie jest OPL.

6. Za roszczenia związane z samą treścią kampanii odpowiada Klient. W przypadku, gdyby Usługodawca lub OPL poniósł negatywne konsekwencje związane z treścią kampanii realizowanej przez OPL, Klient zobowiązany jest do naprawienia tej szkody.
7. W przypadku korzystania w ramach Usługi NCS z usług Partnera Technologicznego, Partner Technologiczny występuje niezależnie od Spółki w roli administratora danych osobowych wprowadzanych przez Klienta do systemu NCS w związku i w zakresie niezbędnym do korzystania z usługi. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych przez Partnera Technologicznego oraz zgodności tego przetwarzania z RODO dostępne są na stronie: <https://help.sharpspring.com/hc/en-us/articles/360001058691-How-the-GDPR-Impacts-Lead-Gen-CRM-and-You>.
8. Sposób i podstawy przetwarzania danych osobowych, pozyskiwanych w celu świadczenia usług opisanych w niniejszym Regulaminie, w stosunku do których Spółka występuje w roli administratora danych osobowych opisane zostały w Polityce prywatności, dostępnej na stronie <https://nuvolacloudsolutions.com>
9. Wszelkie dane Klienta oraz dane wykorzystane w trakcie świadczenia Usługi NCS traktowane są jako tajemnica przedsiębiorstwa Klienta oraz mają charakter poufny, chyba, że ich upublicznienie wynika z jednoznacznej decyzji Klienta (np. w zakresie treści komunikatu marketingowego) lub jest wymagane na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Spółka zobowiązuje się do nieujawniania tych danych zarówno w trakcie trwania Umowy jak i po jej zakończeniu.
10. SI wykorzystywane jest przez Usługodawcę wyłącznie w odniesieniu do usługi Data AI Campaign i wyłącznie w celu konfiguracji parametrów usługi na potrzeby zamówienia. Usługa nie wymaga wprowadzania poprzez SI danych osobowych. Jeżeli Klient podejmie decyzję o wprowadzeniu do SI informacji o charakterze danych osobowych w polach do tego nieprzeznaczonych, dane wprowadzane przez Klienta do systemu poprzez SI przekazywane są operatorowi SI (OpenAI z siedzibą w Stanach Zjednoczonych), który jest administratorem tych danych. Usługodawca nie ma wpływu na sposób przetwarzania i zabezpieczania takich informacji i nie ponosi odpowiedzialności za skutki działań operatora SI. Zasady przetwarzania danych przez OpenAI opisane są na stronach administratora: <https://openai.com/policies/privacy-policy>.

## **§ 15**

### **KLAUZULA INFORMACYJNA RODO**

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest spółka NUVOLA CLOUD SOLUTIONS SP. Z O.O. z siedzibą i adresem przy ul. Wita Stwosza 19 lok. 5, 35-113 Rzeszów oraz OPL.
2. Informacje dotyczące przetwarzania danych przez Spółkę dostępne są pod adresem internetowym: <https://nuvolacloudsolutions.com/privacy-policy/?src=footer>
3. Informacje dotyczące przetwarzania danych przez OPL dostępne są pod adresem internetowym: <https://www.orange.pl/view/mojedane>

## **§ 16**

### **INNE POSTANOWIENIA**

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje począwszy od dnia 08.08.2023.

2. Zmiana Regulaminu odbywa się poprzez zamieszczenie nowej wersji Regulaminu na stronach internetowych Spółki.
3. W odniesieniu do zmian Regulaminu lub Cennika, które dotyczą obowiązujących Umów, informacja o zmianie przesłana zostanie w formie mailowej na adres wskazany w Formularzu Umowy nie później niż na 7 dni przed wejściem w życie zmian, przy czym w przypadku umów zawartych na czas oznaczony, do końca upływu tego okresu Klient jest związany Regulaminem w wersji obowiązującej na moment zawarcia Umowy, chyba, że wyrazi zgodę na dokonanie zmiany Regulaminu w trakcie obowiązywania Umowy.
4. Niniejszy Regulamin stanowi wzorzec umowny w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego.
5. Niniejszy Regulamin w aktualnej wersji dostępny jest na stronie internetowej Spółki.
6. W zakresie nieuregulowanym Umową, stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego.
7. W zakresie świadczenia Usługi NCS stosuje się przepisy prawa Polskiego.
8. W przypadku wystąpienia sporu związanego ze świadczeniem usługi NCS, sądem właściwym do rozstrzygnięcia tego sporu jest Sąd Rejonowy dla M-St Warszawy w Warszawie (lub Sąd Okręgowy w Warszawie, jeżeli właściwość Sądu Okręgowego wynika z przepisów szczególnych lub wartości przedmiotu sporu).