

Regulamin Usługi Wirtualne Call Center Thulium

Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia usługi: Wirtualne Call Center Thulium przez Usługodawcę na rzecz Abonenta. Akceptacja niniejszego regulaminu oraz wygenerowanie jednej instancji Oprogramowania dedykowanej Abonentowi, stanowić będzie zawarcie, z chwilą określoną w § 7 ust. 1 Regulaminu, umowy o świadczenie usług i umowy licencji pomiędzy Usługodawcą i Abonentem na warunkach określonych w Regulaminie.

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa warunki świadczenia drogą elektroniczną usługi Wirtualne Call Center Thulium (zwanej dalej „**Usługą**”) przez Thulium sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie 31-287, os. Złotej Jesieni 7, wpisaną do Rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego Sądu Rejonowego dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie pod numerem 0000409650, o kapitale zakładowym w wysokości 64.500 zł wpłaconym w całości. NIP: 6783144527, REGON: 122496015, zwaną dalej „**Usługodawcą**”.
2. Prawa autorskie związane z Systemem Thulium podlegają ochronie zgodnie z Ustawą o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r. (Dz. U. z 1994r. nr 24, Poz.83 ze zm.) – dalej jako „**Ustawa**”.

§ 2 Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonent** – osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która w jakikolwiek sposób korzysta ze świadczonej drogą elektroniczną Usługi Wirtualne Call Center Thulium.
2. **Biuro Obsługi Klienta** – dział Usługodawcy świadczący wsparcie Abonentowi w zakresie zawierania i rozwiązywania umowy, płatności oraz zgłaszania nieprawidłowości technicznych w działaniu Systemu Thulium. Kontakt z biurem Obsługi Klienta jest możliwy za pomocą maila: serwis@callcenter.pl oraz telefonicznie: 12 397 53 01. Adres korespondencyjny: Thulium sp. z o.o. Os. Złotej Jesieni 7, 31-827 Kraków.
3. **Cennik** – dokument określający wysokość Abonamentu za dostępne Pakiety. Cennik może być aktualizowany na zasadach określonych w Regulaminie.
4. **Dokumentacja Systemu Thulium** – należy przez to rozumieć dokumentację Systemu Thulium dostępną w formie on-line.
5. **Godziny serwisowe** - 8:00-16:00 od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
6. **Hasło** – poufny ciąg znaków umożliwiający autoryzację Abonenta, dostępny wyłącznie dla Abonenta.
7. **Limit Jednoczesnych Połączeń** – maksymalna liczba jednocześnie prowadzonych rozmów telefonicznych (przychodzących i wychodzących) dostępna w ramach Abonamentu.
8. **Limit Konsultantów** - maksymalna liczba Konsultantów mogących jednocześnie korzystać z Systemu Thulium w ramach Abonamentu.
9. **Login** – loginem Abonenta jest nazwa znakowa przyznana przez Usługodawcę celem identyfikacji podczas logowania się i korzystania z Usługi w Panelu Thulium.
10. **Konsultant** - osoba prowadząca obsługę telefoniczną po stronie Abonenta, korzystająca z Usługi.
11. **Okres Abonamentowy** – okres, za który dokonywane jest rozliczenie Abonamentu, rozpoczynający i kończący się we wskazanych przez Usługodawcę dniach miesiący kalendarzowych.
12. **Okres testowy** - czternastodniowy okres próbny, w którym Abonent może korzystać z Systemu Thulium bez wnoszenia opłat, który liczony jest począwszy od dnia zawarcia Umowy określonego w § 7 ust. 1 Regulaminu.
13. **Okres Trwania Umowy** – przedział czasu wyrażony w miesiącach, na który zawierana jest Umowa.
14. **Opiekun Abonenta** - osoba, która przyjmowała i obsługiwała zamówienie Abonenta.
15. **Opłata Abonamentowa (Abonament)** - cykliczna opłata, naliczana Abonentowi zgodnie z obowiązującym Cennikiem za zapewnienie dostępu do Usługi świadczonej przez Usługodawcę.
16. **Opłata Instalacyjna** - opłata za przygotowanie Usługi (Systemu Thulium) do pracy dla Abonenta.
17. **Oprogramowanie**, Oprogramowanie Thulium Call Center – należy przez to rozumieć oprogramowanie komputerowe - Interfejs umożliwiający korzystanie przez Abonenta z Usługi w czasie trwania Umowy, w oparciu o aplikacje Open Source, do którego to Oprogramowania prawa autorskie przysługują Usługodawcy. W skład Oprogramowania wchodzi dostarczane wraz z Systemem Thulium programy binarne, skrypty, nagrania głosowe. Ponadto należy przez to rozumieć program stanowiący utwór w rozumieniu Ustawy.
18. **Pakiet** – zbiór dostępnych modułów, funkcji oraz innych parametrów usługi, możliwy do wykorzystania przez Abonenta w ramach Abonamentu.
19. **Panel Thulium** – aplikacja dostępna drogą elektroniczną (sieć Internet) pod adresem: <http://callcenter.pl/>, służąca do konfigurowania i zarządzania Usługą.
20. **System Thulium** – system teleinformatyczny Usługodawcy, za pomocą którego świadczy on Usługę. Na System Thulium składa się Oprogramowanie oraz infrastruktura informatyczna należąca do Usługodawcy.

§ 3 Rodzaje i zakres świadczonych usług

1. Na mocy zawartej umowy oraz dokonanej przez Abonenta akceptacji Regulaminu, Usługodawca zobowiązuje się świadczyć na rzecz Abonenta następujące usługi:
 - a) skonfigurowanie serwerów Usługodawcy, w celu umożliwienia Abonentowi korzystania z Systemu Thulium, w zakresie określonym poprzez Pakiet wybrany przez Abonenta, udostępnienie Abonentowi zamówionego Pakietu usług dostępnych przez Panel Thulium,
 - b) udostępnienie Abonentowi Loginów i Haseł, umożliwiających logowanie do Panelu Thulium, w liczbie zgodnej z Limitem Konsultantów ustalonym z Opiekunem Abonenta,
 - c) zapewnienie dostępu do Dokumentacji Systemu Thulium on-line.
2. Usługodawca świadczy Usługę na rzecz Abonenta w zakresie ustalonym z Opiekunem Abonenta.
3. Usługodawca zastrzega możliwość zmiany funkcjonalności Pakietów Systemu Thulium rozbudowując go o nowe funkcje i udogodnienia dla Abonentów.
4. Usługodawca świadczy na rzecz Abonenta wsparcie w Godzinach Serwisowych.
5. Usługi nie mogą być wykorzystywane w rozwiązaniach lub urządzeniach (w tym logistycznych, dystrybucyjnych) od których zależy życie, zdrowie lub bezpieczeństwem ludzi - jako element krytyczny, którego niedziałanie, awaria bądź spadek poziomu efektywności niesie potencjalne ryzyko śmierci, uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub jakichkolwiek innych szkód na osobie.
6. System Thulium może zawierać mechanizm wykrywający używanie Systemu Thulium niezgodnie z Regulaminem.

§ 4 Zakres licencji

1. Na mocy Umowy Usługodawca udziela Abonentowi niewyłącznej i ograniczonej czasowo oraz terytorialnie licencji na Oprogramowanie w zakresie i na polach eksploatacji wskazanych w Regulaminie.
2. Usługodawca oświadcza, że przysługują mu wyłączne autorskie prawa majątkowe do Oprogramowania.
3. Umowa nie przenosi na Abonenta autorskich praw majątkowych do Oprogramowania i innych dokumentów przekazanych lub udostępnionych Abonentowi w związku z wykonywaniem Umowy, ani nie zobowiązuje Usługodawcy do takich rozporządzeń w przyszłości.
4. Usługodawca zobowiązuje się udzielić Abonentowi, wyłącznie dla potrzeb działania Systemu Thulium i korzystania z Usługi, licencji na korzystanie z Oprogramowania w zakresie zgodnym z postanowieniami Regulaminu, na polach eksploatacji obejmujących:
 - a) udostępnienie Abonentowi online, poprzez wysłanie do Abonenta drogą e-mail: Login'u i Hasła, jednej instancji Oprogramowania dla niego dedykowanej,
 - b) korzystanie z Oprogramowania wyłącznie zgodnie z jego przeznaczeniem.
5. Z zastrzeżeniem przepisów art. 75 ust. 2 i 3 Ustawy, Usługobiorcy nie przysługuje prawo, bez uzyskania uprzedniej, pisemnej i wyraźnej zgody Usługodawcy do:
 - a) trwałego lub czasowo wielokrotnianiania Oprogramowania w całości lub w części;
 - b) dekompilowania, zmieniania, przystosowywania, dokonywania tłumaczeń (w tym kodu), adaptacji, lub wykonywania jakichkolwiek innych modyfikacji w Oprogramowaniu;
 - c) tworzenia oprogramowania pochodnego;
 - d) odsprzedawania, wynajmowania, wydzierżawiania, użyczania, udzielania sublicencji lub udostępniania w jakiegokolwiek formie Oprogramowania lub możliwości korzystania z Oprogramowania osobom trzecim, zarówno odpłatnie jak i bezpłatnie;
 - e) rozpowszechniania lub wprowadzania do obrotu egzemplarzy Oprogramowania;
 - f) usuwania lub zmieniania informacji o autorstwie i znakach towarowych umieszczonych w Oprogramowaniu i jego kopiach.
6. Licencja jest niewyłączna, nieprzenaszalna, co oznacza w szczególności, że Abonent nie może przekazać swoich praw wynikających z Umowy innemu podmiotowi, jak również zezwolić innemu podmiotowi w sposób wyraźny lub dorozumiany, na korzystanie w jakiegokolwiek części z Oprogramowania. Licencja ograniczona jest do terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
7. Licencja udzielana jest odpłatnie na jednomiesięczne okresy (miesiąc kalendarzowy). Udzielenie licencji na kolejny miesiąc kalendarzowy następuje z chwilą uznania rachunku Usługodawcy kwotą Abonamentu za ten miesiąc płatną z góry.
8. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Usługodawcy o jakichkolwiek roszczeniach osób trzecich zgłoszonych Abonentem, z tytułu naruszenia praw autorskich do Oprogramowania lub o zdarzeniach uzasadniających groźbę zgłoszenia takich roszczeń wobec Usługodawcy lub Abonenta.
9. Abonent zobowiązany jest do powiadomienia osób trzecich, w tym pracowników oraz podmiotów, które w ramach współpracy z Abonentem mogą uzyskać dostęp do Oprogramowania, o zakresie udzielonej Licencji oraz o prawach Usługodawcy do Oprogramowania, a także zobowiązać te osoby oraz podmioty, w sposób uzasadniony treścią stosunku prawnego łączącego Abonenta z tymi osobami przed umożliwieniem dostępu tym osobom do Oprogramowania, do przestrzegania praw Usługodawcy do Oprogramowania oraz przestrzegania zasad licencji.
10. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie działania i zaniechania podmiotów trzecich, którym powierzył wykonywanie jakichkolwiek czynności związanych pośrednio lub bezpośrednio z przedmiotem Umowy.
11. W przypadku naruszenia praw Usługodawcy do Oprogramowania przez osoby trzecie korzystające z Systemu Thulium lub Oprogramowania lub wykonujące jakiegokolwiek czynności w odniesieniu do Systemu Thulium lub Oprogramowania, Abonent jest zobowiązany względem Usługodawcy do udzielenia wszelkiej pomocy merytorycznej oraz udzielenia wsparcia we wszelkich

działaniach prawnych lub faktycznych związanych z ochroną przed naruszeniem praw własności intelektualnej Usługodawcy lub dochodzeniem praw przysługujących z tego tytułu Usługodawcy.

12. Naruszenie przez Abonenta któregokolwiek z postanowień niniejszego paragrafu upoważnia Usługodawcę do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z zachowaniem prawa do otrzymania wynagrodzenia.
13. Warunkiem uzyskania praw z Licencji opisanej powyżej jest potwierdzenie przez Abonenta akceptacji warunków Regulaminu dokonane przy instalacji Oprogramowania w formie elektronicznej (poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w formularzu rejestracyjnym). Akceptację Regulaminu uznaje się za wyrażenie zgody na warunki licencji.

§ 5 Zakres obsługi

1. W ramach obsługi Abonenci mają możliwość w Godzinach Serwisowych:
 - a) kontaktu email z Biurem Obsługi Klienta pod adresem: serwis@callcenter.pl
 - b) kontaktu telefonicznego z Biurem Obsługi Klienta pod numerem 12 397 53 01
 - c) korzystania ze wsparcia Opiekuna Abonenta.
2. Abonent może rozszerzyć zakres obsługi. Zakres ten należy ustalić z opiekunem klienta i złożyć odpowiednie zamówienie.

§ 6 Wymagania techniczne

1. Do korzystania z Usługi niezbędne jest spełnienie warunków określonych na stronie „<http://callcenter.pl/>” .
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek problemy lub trudności w korzystaniu z Usługi w przypadku nie spełniania przez Usługobiorcę warunków, o których mowa w ust. 1 powyżej.

§ 7 Warunki zawierania i rozwiązywania umowy

1. Zawarcie umowy pomiędzy Usługodawcą a Abonentem następuje z chwilą rejestracji dokonanej przez Abonenta na stronie callcenter.pl i wygenerowania przez Usługodawcę jednej instancji Oprogramowania dedykowanej Abonentowi. Rejestrując się, Abonent zobowiązuje się do podania prawidłowych danych do zamówienia.
2. Poprawnie wypełnione Zamówienie, określa:
 - a) Pełna nazwa Abonenta,
 - b) Dokładny adres siedziby Abonenta,
 - c) NIP Abonenta,
 - d) Imię i nazwisko osoby uprawnionej do reprezentacji Abonenta,
 - e) Numer telefonu do osoby uprawnionej do reprezentacji Abonenta,
 - f) email osoby uprawnionej do reprezentacji Abonenta.
3. Umowa zostaje uznana za niezawartą w przypadku nieprawidłowego wypełnienia formularza, w szczególności podania w formularzu danych nieprawdziwych lub niepełnych.
4. Z usług korzystać mogą wyłącznie osoby fizyczne posiadające pełną zdolność do czynności prawnych.
5. Osoba fizyczna, która zawiera z Usługodawcą umowę w imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej ma prawo złożyć zamówienie jeśli zgodnie z przepisami prawa jest uprawniona do reprezentowania tej osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej w zakresie koniecznym do zawarcia niniejszej umowy lub otrzymała stosowne pełnomocnictwo.
6. Aktywacja usługi polegać będzie na Udostępnieniu Abonentowi Loginów i Haseł w liczbie zgodnej z Limitem Konsultantów ustalonym z Opiekunem Klienta.
7. Pierwszy dzień świadczenia Usługi Abonentowi przypada na dzień w którym Abonent zawarł umowę z Usługodawcą zgodnie z definicją zawarcia Umowy określoną w ust. 1 powyżej.
8. Akceptując Regulamin Abonent wyraża zgodę na otrzymywanie informacji handlowej dotyczącej produktów i usług Usługodawcy. Abonent może cofnąć zgodę na otrzymywanie informacji handlowej dotyczącej produktów i usług Usługodawcy.
9. Wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta pod ostatni wskazany adres do doręczeń uznaje się jako prawidłowo nadaną ze skutkiem prawnym.
10. Wszelkie zawiadomienia, pisma lub korespondencja kierowana do Usługodawcy powinna być dokonywana przez email na adres serwis@callcenter.pl, listem poleconym lub przesyłką kurierską na adres korespondencyjny: Thulium sp. z o.o. Os. Złotej Jesieni 7, 31-827 Kraków.

§ 8 Okres obowiązywania umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
2. Termin wypowiedzenia Umowy wynosi 1 miesiąc liczony na koniec miesiąca, w którym wypowiedzenie zostało złożone. Rozwiązanie Umowy następuje z końcem okresu rozliczeniowego.
3. Wypowiedzenie Umowy powinno być dokonane w drodze wiadomości elektronicznej wysłanej drogą e-mail na adres serwis@callcenter.pl lub w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

4. Usługodawca może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym i zaprzestać świadczenia Usługi, jeśli w dniu w którym rozpocznie się Okres Abonamentowy, nie będzie uiszczona za ten okres Opłata Abonamentowa. O rozwiązaniu Umowy Abonent zostanie poinformowany pocztą elektroniczną.

§ 9 Zasady naliczania opłat

1. Wysokość opłat za Pakiet jest ustalana z Opiekunem Klienta
2. Płatność za Usługę naliczana jest z góry za poszczególne Okresy Abonamentowe.
3. Płatność przelewem bankowym, na podstawie faktur proforma.
4. Okres Abonamentowy wynosi 1 miesiąc.
5. Opłata Abonamentowa naliczana jest za Okres Abonamentowy liczony od momentu aktywowania Usługi.
6. Abonent dokona zapłaty pierwszej Opłaty Abonamentowej przelewem bankowym w terminie 7 dni od dnia zawarcia Umowy. Przy czym za dzień zawarcia Umowy uważa się moment określony w § 7 ust. 1 Umowy.
7. Termin płatności każdej kolejnej Opłaty Abonamentowej za następny Okres Abonamentowy wynosi 7 dni przed upływem poprzedniego, opłaconego Okresu Abonamentowego.
8. Usługodawca zablokuje dostęp do Usługi w sytuacji, gdy Abonent nie dokona Opłaty Abonamentowej do końca poprzedniego, opłaconego Okresu Abonamentowego.
9. Dostęp do Usługi zostanie odblokowany, jeżeli w terminie 14 dni od daty zakończenia poprzedniego Okresu Abonamentowego Usługodawca odnotuje wpłatę tytułem opłacenia Abonamentu na kolejny Okres Abonamentowy.
10. Usługodawca może zablokować dostęp do Usługi, wraz z danymi w sytuacji, gdy Abonent nie dokona wpłaty za kolejny Okres Abonamentowy z dniem rozpoczęcie Okresu Abonamentowego, którego opłata dotyczy.

§ 10 Faktury za Usługę

1. Faktura za Usługę będzie wystawiana według następujących zasad:
 - a) jedyną formą płatności za Usługi jest przedpłata na podstawie faktury proforma lub poprzez system płatności elektronicznych dostępny w Panelu klienta;
 - b) Faktura VAT będzie wystawiana automatycznie bezpośrednio po dokonaniu płatności Opłaty Abonamentowej i wysłana na adres email podany przy rejestracji;
 - c) Faktura VAT będzie wysyłana na podany przez Abonenta adres email, na co Abonent wyraża zgodę akceptując niniejszy Regulamin.
2. W przypadku braku korzystania z Usługi po Okresie testowym, Abonent nie jest zobowiązany do regulowania jakichkolwiek opłat za Usługę realizowaną w Okresie testowym.

§ 11 Zmiany Regulaminu

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmian Regulaminu lub Cennika w szczególności w przypadku nastąpienia zmian technologicznych lub organizacyjnych w działaniu Systemu Thulium oraz konieczności dostosowania działania Systemu Thulium i zapisów Regulaminu lub Cennika do nowych przepisów powszechnie obowiązujących.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu lub Cennika dokonywane przez Usługodawcę wymagają dla swej skuteczności uprzedniego zawiadomienia Abonenta. Zawiadomienia o planowanych zmianach w regulaminie Usługodawca dokona pisemnie lub w formie wiadomości e-mail, udostępniając treść nowej wersji Regulaminu lub Cennika, nie później niż 14 dni przed dniem wejścia w życie zmian.
3. W przypadku zmiany Regulaminu lub Cennika Abonent ma prawo do wniesienia sprzeciwu w terminie 14 dni od chwili udostępnienia nowej wersji Regulaminu, na zasadach określonych w § 17 niniejszego Regulaminu. W przypadku wniesienia sprzeciwu, Usługodawca ma prawo do:
 - a) uznania sprzeciwu jako oświadczenia o rozwiązaniu Umowy i przyjęcia oświadczenia za zwrotem opłat proporcjonalnie do niewykorzystanych świadczeń. W takim przypadku rozwiązanie Umowy następuje z końcem Okresu Abonamentowego w którym Usługodawca otrzymał sprzeciw;
 - b) dalszego świadczenia Usługi na dotychczas obowiązujących zasadach.
4. Usługodawca w terminie 7 dni od otrzymania sprzeciwu, wiadomością e-mail lub pisemnie poinformuje Abonenta, czy Usługi świadczone będą na dotychczasowych zasadach czy też przyjmuje ofertę wcześniejszego rozwiązania Umowy.
5. Jeżeli Abonent nie wniósł, w terminie zastrzeżonym w ust. 3 powyżej sprzeciwu, uznaje się, że wyraził zgodę na zmiany w Regulaminie lub Cenniku, a tym samym na nowe warunki Umowy.
6. Zmiany Regulaminu lub Cennika obowiązują od chwili udostępnienia nowej wersji Regulaminu lub Cennika na stronie <http://callcenter.pl>. Dotychczasowych Abonentów, którzy nie wnieśli sprzeciwu, Regulamin lub Cennik obowiązuje od 15 dnia po zawiadomieniu o planowanych zmianach Regulaminu lub Cennika.

§ 12 Zakaz dostarczania przez Abonenta treści o charakterze bezprawnym

1. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi w sposób nienaruszający praw osób trzecich, dobrych obyczajów ani przepisów prawa oraz ponosi odpowiedzialność za sposób korzystania z usług przez podmioty trzecie, którym Abonent udostępnił jego Login i Hasło.
2. W przypadku uzyskania przez Usługodawcę informacji o korzystaniu przez Abonenta z Usługi niezgodnie z Regulaminem lub z przepisami powszechnie obowiązującymi, Usługodawca ma prawo zablokować Abonentowi dostęp do Usługi oraz przetwarzać dane osobowe Abonenta w celu ustalenia jego odpowiedzialności, a także przekazać te dane odpowiednim organom władzy publicznej.

§ 13 Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do informowania Usługodawcy o wszelkich zmianach mających wpływ na realizację umowy, w szczególności takich jak:
 - a) zmiana siedziby Abonenta;
 - b) zmiana danych teleadresowych Abonenta.
2. W przypadku nie poinformowania Usługodawcy o zmianie danych, o których mowa w ust. 1 powyżej Strony uważają korespondencję za skutecznie doręczoną na ostatnie wskazane Usługodawcy adresy (pocztowe, e-mail).
3. Abonent zobowiązany jest do podania prawdziwych danych w procesie zamawiania usługi.
4. Abonent zobowiązany jest do terminowego regulowania Opłaty Abonamentowej i innych opłat.
5. Abonentowi nie wolno, bez uzyskania uprzedniej, pisemnej zgody Usługodawcy udostępniać w jakiegokolwiek formie Usług lub możliwości korzystania z Usług osobom trzecim.
6. Abonent może zezwolić swoim przedstawicielom, kooperantom (włączając, bez ograniczeń, podmioty outsourcingowe) na korzystanie z Usług jedynie dla celów prowadzonej przez Abonenta działalności gospodarczej oraz zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu i jest odpowiedzialny (jak za działania własne) za przestrzeganie przez te podmioty warunków niniejszego Regulaminu.
7. Zakazane jest korzystanie z Usług bez haseł dostarczonych przez Usługodawcę. Zabronione jest podejmowanie jakichkolwiek działań zmierzających do pominięcia lub wyłączenia mechanizmów w celu kontroli dostępu do Usług stosowanych przez Usługodawcę.
8. Abonent nie może bez wyraźnej pisemnej zgody Usługodawcy przekazać praw lub obowiązków z Umowy osobom trzecim.

§ 14 Obowiązki i odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca zobowiązuje się do aktywowania Usługi zgodnie z Regulaminem.
2. Usługodawca zobowiązany jest do świadczenia Usługi zgodnie z Regulaminem w zakresie ustalonym przez Abonenta z Opiekunem Klienta.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykorzystanie lub nienależyte skonfigurowane Usługi przez Abonenta.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do robienia przerw technicznych w funkcjonowaniu Usługi związanych z obsługą, konserwacją Systemu Thulium i wdrażaniem nowych funkcjonalności. O tym fakcie Usługodawca poinformuje Abonenta pocztą elektroniczną z 7- dniowym wyprzedzeniem.
5. Suma długości przerw technicznych robionych przez Usługodawcę w ciągu miesiąca nie może być dłuższa niż 36 godzin.
6. Usługodawca dokłada wszelkich starań aby świadczenie Usług odbywało się prawidłowo, bezbłędnie i bezpiecznie, jednak Abonent korzysta z Usług na własną odpowiedzialność. Usługodawca udostępnia System i Usługi w stanie "taki jak jest". Usługodawca nie udziela żadnych bezpośrednich lub dorozumianych gwarancji, ani zapewnień o przydatności Usług lub Systemu do określonego celu, ani w sposób wyraźny ani dorozumiany, ani też wynikających ze zwyczajów, materiałów promocyjnych, z okoliczności zawarcia umowy lub przeznaczenia Usług. Usługodawca nie gwarantuje, że Usługi będą wolne od błędów, ani, że świadczone będą bez zakłóceń, opóźnień i nieprawidłowości. W szczególności Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe m.in. w wyniku:
 - a) braku ciągłości świadczenia Usługi spowodowanym działaniem lub zaniechaniem podmiotów trzecich,
 - b) braku ciągłości świadczenia Usługi spowodowanym działaniem złośliwym i/lub celowym osób trzecich (ataki ddos itp. na infrastrukturę usługodawcy),
 - c) braku ciągłości świadczenia Usługi spowodowanym problemami u dostawcy infrastruktury IT, na której system zostanie zainstalowany,
 - d) braku ciągłości świadczenia Usługi spowodowanym awariami sprzętu, na którym usługa została uruchomiona,
 - e) utraty danych z serwerów,
 - f) działania siły wyższej (zdarzenie niezależne od Strony, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, klęski żywiołowe),
 - g) nieprawidłowego korzystania z Usługi przez Abonenta,
 - h) wykorzystania udostępnionych Abonentowi informacji autoryzujących dostęp do Usługi przez podmioty trzecie,
 - i) naruszenia postanowień Regulaminu przez Abonenta,

- j) nieprawidłowego działania łącz sieci Internet wykorzystywanych do komunikacji,
 - k) korzystania z Usług niezgodnie z ich przeznaczeniem.
7. Usługodawca nie dostosowuje Oprogramowania do konkretnych potrzeb Abonenta, a proces rozwoju i aktualizowania Oprogramowania uzależniony jest od polityki Usługodawcy w zakresie jego polityki, kształtowanej na bieżąco na podstawie decyzji Usługodawcy.
 8. Odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady fizyczne, w tym na zasadach określonych w kodeksie cywilny i w art. 55 Ustawy, jest wyłączona. Ewentualne roszczenia Abonenta ze wszystkich tytułów związanych z korzystaniem z Oprogramowania i Usług ulegają ograniczeniu do wysokości zapłaconej przez Abonenta ceny netto za jeden miesiąc za wybrany Pakiet.
 9. Wszelkie zauważone przez Abonenta nieprawidłowości w świadczeniu Usług jak i błędnie działanie Systemu Thulium powinny zostać zgłoszone niezwłocznie w Biurze Obsługi Klienta, w sposób określony w niniejszym Regulaminie.
 10. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści, utratę lub uszkodzenie danych, naruszenie dóbr osobistych.
 11. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Usługi w przypadku gdy nie zostały spełnione przez Abonenta minimalne wymagania określone w § 6. Wymagania Techniczne.
 12. Odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu nie wykonania lub nieprawidłowego wykonania Usług, czynu niedozwolonego czy inna, wynikająca lub powstała w związku z świadczeniem Usług, ograniczona do wartości jednej opłaty abonamentowej wniesionej przez Abonenta, zgodnie zasadami obowiązującymi w dniu pisemnego zgłoszenia roszczenia.
 13. Usługodawca ma prawo niezwłocznie zaprzestać świadczenia Usługi lub rozwiązać umowę z danym Abonentem ze skutkiem natychmiastowym, bez prawa zwrotu niewykorzystanej kwoty opłaty abonamentowej, jeżeli:
 - a) Abonent naruszy postanowienia Regulaminu.
 - b) Abonent będzie korzystał z Usługi niezgodnie z jej przeznaczeniem, określonymi parametrami lub obowiązującym prawem,
 - c) Abonent będzie działał na szkodę innych Abonentów, Usługodawcy lub użytkowników sieci Internet,
 - d) Abonent, niezgodnie z Regulaminem, udostępnił Usługi osobom trzecim.
 14. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za treści przekazywane przez Abonenta w trakcie połączenia, z uwagi na fakt, iż nie jest inicjatorem transmisji, nie wybiera odbiorcy takich treści oraz nie usuwa albo nie modyfikuje treści będącej przedmiotem transmisji. Wyłączenie odpowiedzialności Usługodawcy, o czym mowa w zdaniu poprzedzającym, obejmuje także automatyczne i krótkotrwałe pośrednie przechowywanie transmitowanych przez Abonenta treści, jeżeli działanie to ma wyłącznie na celu przeprowadzenie transmisji, a dane nie są przechowywane dłużej, niż jest to w zwykłych warunkach konieczne dla zrealizowania transmisji.
 15. Przy świadczeniu Usług wynikających z Umowy, Usługodawca może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Usług lub niektórych z Usług osobom trzecim, na co Abonent wyraża zgodę.
 16. Usługodawca wykonuje raz w tygodniu w godzinach nocnych kopię bezpieczeństwa konfiguracji Abonenta zawierającą kopię bazy danych.
 17. W przypadku nadmiernego obciążenia wynikającego z liczby i zakresu żądań realizowanych przez API zasoby chmury przeznaczone dla systemu mogą być niewystarczające. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do ograniczenia zakresu korzystania z API lub do zamówienia zwiększenia przeznaczonych dla systemu zasobów. W przeciwnym przypadku, w celu zapewnienia ciągłości świadczenia usług Usługodawca może ograniczyć liczbę przetwarzanych przez API żądań lub wyłączyć dostęp do API.

§ 15 Przechowywanie danych Abonentów

1. W przypadku korzystania przez Abonenta z darmowego Okresu testowego określa się następujące warunki zarządzania danymi:
 - a) po zakończeniu okresu testowego dostęp do Systemu Thulium i wszelkich danych w niej przechowywanych zostanie automatycznie zablokowany,
 - b) dane Abonenta (w szczególności nagrania rozmów, bazy danych, informacje o połączeniach i inne informacje zgromadzone w ramach korzystania z Systemu Thulium) będą przechowywane przez 5 dni od momentu zakończenia Okresu testowego. Po tym czasie wszelkie dane zostaną trwale usunięte z Systemu Thulium,
 - c) w okresie 5 dni, o których mowa w lit. b) powyżej Abonent ma możliwość zakupu wykorzystywanych wcześniej Usług. Po dokonaniu opłaty System Thulium z dotychczas zgromadzonymi danymi zostanie ponownie udostępniiony na okres za który została dokonana zapłata,
 - d) Abonent w każdej chwili okresu testowego ma możliwość wniesienia Opłaty Abonamentowej za System Thulium, który w takiej sytuacji będzie traktowany jak System Thulium opłacony.
2. W przypadku korzystania przez Abonenta z Systemu Thulium po dokonaniu opłat określa się następujące warunki zarządzania danymi:
 - a) z końcem trwania opłaconego Okresu Abonamentowego dostęp do Panelu Thulium i wszelkich danych w nim przechowywanych zostanie automatycznie zablokowany,
 - b) dane Abonenta (w szczególności nagrania rozmów, bazy danych, informacje o połączeniach i inne informacje zgromadzone w czasie korzystania z Systemu Thulium) będą przechowywane przez 14 dni od dnia zablokowania dostępu do Systemu Thulium (lit. a) powyżej). Po tym czasie wszelkie dane zostaną trwale usunięte z Systemu Thulium,

- c) w okresie 14 dni, o których mowa w lit. b) powyżej Abonent ma możliwość wniesienia Opłaty Abonamentowej za wykorzystywane wcześniej Usługi. Po dokonaniu Opłaty Abonamentowej System Thulium z dotychczas zgromadzonymi danymi, zostanie ponownie udostępniony na okres za który została dokonana zapłata.
3. Przechowywanie danych abonenta
- a) Abonent otrzymuje w ramach Abonamentu ilość w GB przestrzeni na dane zgodnie z wybranym Pakietem,
- b) dodatkowa przestrzeń na dane sprzedawana jest w pakietach ustalonych w Pakiecie,
- c) przestrzeń na dane jest współdzielona dla wszelkich danych generowanych w systemie Abonenta, w szczególności:
- nagrania rozmów,
 - nagrania skrzynek głosowych,
 - załączniki do emaili wysyłanych i odbieranych przez system,
 - zrzuty ekranu,
 - pliki załączane w Systemie Thulium.
- d) w przypadku przekroczenia dostępnej powierzchni, Abonentowi zostaje wystawiona faktura proforma z 7 dniowym terminem płatności za dodatkową przestrzeń dyskową zgodnie z Cennikiem. Dane Abonenta przez ten okres są zapisywane,
- e) z upływem terminu płatności za fakturę proforma:
- jeśli dane Abonenta nadal przekraczają dotychczas wykupioną przestrzeń i faktura proforma nie została opłacona, dalsza możliwość zapisywania danych zostanie zablokowana,
 - w przypadku opłacenia faktury proforma ilość miejsca zostaje zwiększona o wielkość przestrzeni ustaloną w Pakiecie,
 - w przypadku gdy Abonent nie opłacił faktury proforma, ale usunął część danych tak aby zajmowana przestrzeń mieściła się w obecnie posiadanej przestrzeni, System Thulium funkcjonuje na dotychczasowych zasadach,
- f) w czasie obowiązywania Umowy, Usługodawca nie usuwa danych Abonenta bez jego wiedzy i wyraźnej zgody,
- g) Abonent samodzielnie zarządza danymi w Systemie Thulium.

§ 16 Ochrona i przetwarzanie danych Abonentów

1. W Systemie Thulium gromadzone są dane osobowe, pozyskane w wyniku rejestracji Abonentów.
2. W celu realizacji Umowy Usługodawca może przetwarzać, wskazane w Regulaminie dane niezbędne dla świadczenia Usług lub i ich rozliczenia.
3. W trakcie korzystania z Usług, System Thulium w sposób automatyczny, przy zastosowaniu różnych technologii, rejestruje niektóre anonimowe informacje takie jak:
- udaną/nieudaną próbę logowania,,
 - IP (jeśli jest dostępne),
 - identyfikator aplikacji,
 - identyfikator przeglądarki,
 - czas utworzenia sesji,
 - czas ostatniego użycia sesji (czyli czas bieżący),
 - e-mail Abonenta,
 - identyfikator licencji oraz informacja o maksymalnej liczbieostępów w ramach licencji,
 - identyfikator i nazwa Abonenta,
 - System Thulium może także pobierać anonimowe informacje z komputera użytkownika za pomocą plików „cookie”, znaczników internetowych.
4. Usługodawca zastrzega sobie możliwość pozostawienia w systemie komputerowym Abonenta tzw. plików cookies lub też innych plików posiadających tą samą funkcję użytkową.
5. Zebrane automatycznie anonimowe informacje mogą być wykorzystane w celu zapewnienia użytkownikom Systemu Thulium lepszej obsługi, dostosowania strony do preferencji Abonenta, kompilowania i analizowania danych statystycznych i trendów, administrowania stroną i jej doskonalenia. Takie informacje mogą być łączone z danymi osobowymi zebranymi w inny sposób, na co Abonent wyraża niniejszym zgodę.

§ 17 Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacja Abonenta w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi winna zostać przesłana Usługodawcy w formie pisemnej lub na adres e-mail: serwis@callcenter.pl i określać:
- dane Abonenta umożliwiające kontakt z nim oraz identyfikację jako Abonenta,
 - Usługę, której dotyczy reklamacja,
 - zwięźle opisanie zastrzeżeń związanych ze świadczeniem Usługi,
 - okoliczności uzasadniające reklamację.

2. Usługodawca zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań, aby rozpatrzyć i rozwiązać problem określony w reklamacji w możliwie najkrótszym czasie.
3. Usługodawca obowiązany jest udzielić odpowiedzi na reklamację, w terminie do 14 dni roboczych od daty jej otrzymania, wskazując, czy uznaje reklamację oraz w jaki sposób oraz jakim terminie zamierza ją załatwić lub informując o braku podstaw do uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem swojego stanowiska.

§ 18 Postanowienia dotyczące konsumentów

1. Usługi Wirtualne Call Center Thulium przeznaczone są do wykorzystywania w ramach działalności gospodarczej i oferowane w obrocie profesjonalnym. Jeśli jednak Usługi zamówione zostały przez osobę fizyczną, w celach nie związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zawodowej (Konsument) zastosowanie mają zapisy niniejszego paragrafu.
2. Konsument może w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia zawarcia Umowy przez Usługodawcę odstąpić od Umowy bez podania przyczyny. W tym celu konsument powinien przesłać stosowne oświadczenie na piśmie na adres Thulium sp. z o.o. Os. Złotej Jesieni 7, 31-827 Kraków lub za pośrednictwem e-mail: serwis@callcenter.pl.
3. Usługodawca gwarantuje zwrot opłaty instalacyjnej i innych opłat wniesionych przez konsumenta w terminie 14 dni od chwili otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy pod warunkiem wskazania numeru rachunku bankowego Abonenta, zwrot zostanie dokonany przelewem na rachunek bankowy Abonenta.

§ 19 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
2. Regulamin w sposób pełny i wyłączny reguluje zasady świadczenia Usług przez Usługodawcę. Regulamin zastępuje wszelkie inne porozumienia, ustne i pisemne, a także wszelką inną wymianę informacji dotyczących Usług.
3. W przypadku uznania za nieobowiązującą, bezskuteczna jakiegokolwiek części niniejszego Regulaminu, pozostała część Regulaminu nadal obowiązuje.
4. Wszelkie spory mogące wyniknąć z umowy pomiędzy Abonentem a Usługodawcą, którym nie uda się zapobiec w drodze postępowania reklamacyjnego, rozstrzygane będą przez sąd powszechny, właściwy dla siedziby Usługodawcy.
5. Regulamin obowiązuje dla umów zawartych od dnia 01.01.2017 r.