

Regulamin usługi AtomStore

§ 1 Zakres umowy

Regulamin określa zasady świadczenia usług Klientom będącymi podmiotami prowadzącymi działalność gospodarczą przez Usługodawcę NetArch Sp. z o.o. polegających na udostępnianiu Klientom - na czas trwania umowy - oprogramowania komputerowego AtomStore do prowadzenia sklepu internetowego oraz udzielaniu w tym okresie pomocy technicznej dotyczącej korzystania z tego oprogramowania.

Klient jest obowiązany korzystać z oprogramowania zgodnie z umową i nin. regulaminem.

§ 2 Definicje

Administratorzy – użytkownicy Sklepu Internetowego, którzy posiadają prawa dostępowe do panelu administracyjnego systemu, pozwalające im na zarządzanie pracą Sklepu Internetowego w zakresie:

- katalogu produktów,
- sprzedaży i danych klientów,
- magazynu,
- działań marketingowych prowadzonych przez sklep,
- wysyłki newslettera,
- stron informacyjnych w sklepie,
- ustawień i parametrów pracy systemu.

Zarządzanie administratorami oraz definiowanie ich praw, możliwe jest przez Klienta bezpośrednio w systemie Sklepu Internetowego w Panelu zarządzania.

Asysta - wsparcie techniczne świadczone przez NetArch na rzecz Klienta w zakresie korzystania z Oprogramowania.

Awaria – oznacza błędne działanie Sklepu Internetowego, z przyczyn innych niż awaria łączy telekomunikacyjnych, awaria lub zmiana działania systemów partnerów (np. API kurierów, systemów płatności internetowych, Allegro), w szczególności mogące grozić utratą danych lub ich spójności, całkowitym lub częściowym brakiem możliwości realizacji jego funkcji. Każda Awaria należy do jednej z trzech kategorii Awarii:

a) **Błąd Krytyczny** – oznacza Awarię, która skutecznie uniemożliwia całkowite używanie Sklepu Internetowego tj.:

- wyświetlanie strony głównej Sklepu internetowego,
- prezentacji oferty w Sklepie internetowym z niezgodnymi nazwami produktu lub cenami,
- brak możliwości dodania produktu do koszyka,
- brak możliwości logowania lub rejestracji w Sklepie internetowym,
- brak możliwości dokonania zakupu.

b) **Błąd istotny** – oznacza Awarię, która nie jest Błędem Krytycznym i skutecznie uniemożliwia używanie Sklepu Internetowego w zakresie takich funkcji jak:

- wyświetlanie listy produktów i karty produktu,
- wyświetlanie zawartości koszyka,
- wyszukiwanie produktów w sklepie,
- logowanie do Panelu administracyjnego,
- wyświetlanie listy zamówień w Panelu administracyjnym,
- uniemożliwia dostęp do API systemu AtomStore, lub dane udostępniane przez API systemu AtomStore są nieprawidłowe.

c) **Usterka** – oznacza Awarię, która nie jest ani Błędem Krytycznym ani Błędem Istotnym, w

szczegółności jest to zakłócenie działania pracy Sklepu Internetowego lub jego nieprawidłowe działanie w stopniu nieznacznym, a nieprawidłowości te nie wpływają znacząco na pracę Sklepu Internetowego i realizowanie przez niego podstawowych funkcji. Jako usterkę nie można traktować problemu z działaniem Sklepu Internetowego powstałych w związku z pojawieniem się nowych wersji oprogramowania – w szczególności przeglądarek internetowych, systemów operacyjnych czy zmianie w API systemów zewnętrznych.

Dzień roboczy - dzień tygodnia od poniedziałku do piątku w godzinach 9-17 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Godzina robocza - godzina dnia od poniedziałku do piątku pomiędzy 9 a 17 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Oprogramowanie / Oprogramowanie Sklepu Internetowego - oprogramowanie komputerowe służące do prowadzenia Sklepu Internetowego, udostępniane przez Usługodawcę w ramach Usługi świadczonej na podstawie Regulaminu,

Partner - firma lub osoba świadcząca usługi na rzecz Klienta, której działania lub systemy mogą mieć wpływ na przebieg wdrożenia lub działanie Oprogramowania Sklepu internetowego.

Panel zarządzania / Panel administracyjny – część oprogramowania Sklepu Internetowego przeznaczona dla administratorów sklepów, umożliwiająca konfigurację działania sklepu, zarządzanie ofertą sklepu oraz obsługę zamówień składanych przez klientów sklepu.

Przerwa serwisowa – planowany przestój systemu zgłoszony przez Wykonawcę Zamawiającemu z przynajmniej 2 dniowym wyprzedzeniem, który ma na celu wykonanie aktualizacji oprogramowania, zmianę konfiguracji lub inne prace serwisowe uzgodnione z Klientem, którego czas nie jest liczony do Poziomu Dostępności oraz czasu Awarii, jeśli jego wymiar nie przekracza łącznie 24 godzin w ciągu roku.

Projekt Graficzny Sklepu / Projekt Graficzny - wygląd strony głównej sklepu oraz podstron sklepu takich jak lista produktów, karta produktu czy koszyk opracowany w programie graficznym (w formacie jpg, png), wykonany na podstawie wytycznych przesłanych przez klienta. Układ poszczególnych elementów Sklepu Internetowego w Projekcie Graficznym Sklepu jest zgodny z zaakceptowanymi przez Klienta makietami.

Poziom Dostępności - działanie Oprogramowania Sklepu Internetowego pozbawione błędów krytycznych oraz Błędów Istotnych uniemożliwiających dokonywanie zakupów użytkownikom Sklepu Internetowego Klienta, z wyłączeniem awarii łączy telekomunikacyjnych. Poziom Dostępności będzie mierzony przez system monitorujący, który badać będzie następujące właściwości systemu: czy serwer www jest dostępny i odpowiada, czy serwer MySQL jest dostępny i można się z nim połączyć, czy strona główna sklepu jest dostępna, czy API jest dostępne. Jeśli przy prawidłowo działającym sprzęcie i dostępie sieciowym, mimo prawidłowego odczytu monitorowanych aplikacji nie jest możliwe składanie zamówień w Sklepie Internetowym Klienta ze względu na awarię Oprogramowania Sklepu lub serwis jest całkowicie niedostępny do pomiaru dostępności będzie zastosowany czas wynikający z chwili zgłoszenia Awarii.

Serwis - serwis internetowy www.atomstore.pl, prowadzony przez NetArch,

Sklep Internetowy - Oprogramowanie Sklepu Internetowego oraz Projekt Graficzny Sklepu umożliwiające Klientowi dokonywanie sprzedaży produktów na rzecz Użytkowników za pośrednictwem sieci Internet, na Stronie internetowej Sklepu, której zakładana funkcjonalność bazuje na oprogramowaniu NetArch pod nazwą AtomStore opisanym w Serwisie.

Strona internetowa Sklepu - dokument elektroniczny, identyfikowany przez unikalny adres URL, umieszczony na serwerze internetowym, na którym zlokalizowany jest Sklep Internetowy.

Szablon sklepu / Szablon www - część oprogramowania sklepu składająca się z kodu PHP, HTML, CSS i Java Script odpowiedzialna za udostępnianie i prezentacje danych klientom Sklepu Internetowego w przeglądarce internetowej.

Umowa - umowa o świadczenie usług AtomStore zawarta między Klientem a Usługodawcą

Użytkownik - każdy podmiot, który może uzyskać dostęp do Sklepu Internetowego, w tym poprzez Stronę internetową Sklepu.

§ 3 Postanowienia ogólne

1. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta z chwilą jej podpisania.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z udostępniania przez Klienta osobom trzecim swojego hasła i loginu służących do rejestracji i logowania Klienta w panelu administracyjnym Sklepu Internetowego Klienta.
3. Zakazane jest umieszczanie w Sklepach Internetowych prowadzonych z wykorzystaniem Oprogramowania – zarówno po stronie Klienta jak i jego klientów - treści mających charakter bezprawny, w tym:
 - a. naruszających cudze prawa własności intelektualnej,
 - b. godzących w cudze dobra osobiste,
 - c. sprzecznych z dobrymi obyczajami,
 - d. mających charakter pornograficzny,
 - e. innych treści naruszających przepisy prawa.Naruszenie powyższego zakazu skutkować może odpowiedzialnością prawną Klienta lub jego klientów. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za umieszczenie w sklepach internetowych zakazanych treści.
4. Usługodawcy oraz Klientowi przysługuje prawo cesji na podmioty trzecie praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy o świadczenie Usługi za zgodą drugiej strony.

§ 4 Prawa Autorskie

1. Usługodawca oświadcza, że przysługują mu wyłączne autorskie prawa majątkowe do Oprogramowania Sklepu Internetowego, za wyjątkiem tych jego elementów, które stanowią biblioteki pochodzące z tzw. otwartego oprogramowania (biblioteki open source). Biblioteki zostały załączone do Oprogramowania oraz są rozpowszechniane w ramach Oprogramowania zgodnie z warunkami licencji określającymi zasady ich eksploatacji.
2. Klient zobowiązany jest do respektowania określonych w Regulaminie warunków eksploatacji Oprogramowania Sklepów Internetowych, w tym uwzględnienia zasad licencji na korzystanie z zawartych w Oprogramowaniu bibliotek open source. Klient przyjmuje do wiadomości, że niewywiązanie się z powyższego zobowiązania skutkować może naruszeniem wyłącznych autorskich praw majątkowych do Oprogramowania oraz pociągnięciem Klienta do odpowiedzialności prawnej z tego tytułu.
3. W przypadku wykupienia przez Klienta usługi Projekt graficzny PREMIUM albo Projekt graficzny DEDYKOWANY, Usługodawca mocą Umowy, przenosi na Klienta autorskie prawa majątkowe do Projektu Graficznego Sklepu stworzonego w wykonaniu Umowy w zakresie pozwalającym na nieograniczone wykonywanie praw autorskich, w tym również autorskich praw zależnych na wszelkich polach eksploatacji wymienionych odpowiednio – w art. 50 ustawy o prawie autorskim i

prawach pokrewnych lub art. 74 ust. 4 pkt 1 - 3 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Klient będzie uprawniony w szczególności do:

- a. trwałego lub czasowego zwielokrotniania całości lub części utworów dowolną techniką, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową, zwłaszcza poprzez zapisywanie i powielanie z wykorzystaniem pamięci komputerów, serwerów, wszelkiego rodzaju nośników;
- b. rozpowszechniania utworów za pośrednictwem egzemplarzy, w tym wprowadzania do obrotu, użyczania lub najmu;
- c. rozpowszechniania utworów bez pośrednictwa egzemplarzy, w tym publicznego wystawienia, wyświetlenia, odtworzenia, a także publicznego udostępniania utworów w taki sposób, aby każdy mógł mieć do nich dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym, w sieciach Internet, Intranet, Extranet;
- d. korzystania z utworów i rozporządzania nimi, w tym udzielania licencji i sublicencji,
- e. wykonywania opracowań, tłumaczeń i przeróbek utworów oraz wyłącznego wykonywania autorskich praw zależnych do utworów.

4. Przeniesienie praw, o których mowa w § 4 ust.3, następuje bez ograniczeń czasowych i terytorialnych, bez możliwości wypowiedzenia, w ramach Wynagrodzenia wskazanego w Umowie Świadczenia Usługi AtomStore.
5. W odniesieniu do utworów, o których mowa w ust. 3 powyżej, Usługodawca zobowiązuje się pozyskać od twórców zobowiązanie do powstrzymania się przez nich od wykonywania autorskich praw osobistych do utworów.
6. Względem wszelkich aktualizacji, modyfikacji i rozwoju Projektu Graficznego Sklepu, powstałych w wyniku wykonywania usług utrzymania lub odrębnych zamówień, Usługodawca, w ramach otrzymanego wynagrodzenia, z chwilą wykonania utworu, dokonuje przeniesienia praw autorskich majątkowych lub udzielenia licencji, w zakresie takim samym o jakim mowa w ust. 3-5 powyżej.

§ 5 Warunki zawierania umowy

1. Umowę Strony zawierają na czas nieokreślony.
2. Jeśli Klient posiada projekt graficzny sklepu jest obowiązany przedłożyć Usługodawcy ten projekt w formacie HTML z wyodrębnionymi plikami graficznymi JPG, PNG, GIF lub w formacie PSD z wyodrębnionymi warstwami w terminie do 7 dni od zawarcia umowy.
1. W terminie 5 dni roboczych od otrzymania od Klienta Projektu Graficznego, Usługodawca ma prawo zgłoszenia uwag mających na celu usunięcie niezgodności pomiędzy Projektem Graficznym a Oprogramowaniem sklepu internetowego. Klient jest zobowiązany niezwłocznie usunąć te niezgodności.
2. W przypadku gdy Klient nie posiada Projektu Graficznego, zleca jego sporządzenie Usługodawcy. W ramach sporządzania Projektu Graficznego Usługodawca nie prowadzi badań pokrewieństwa projektu i logotypu z obecnie używanymi przez przedsiębiorców na rynku i nie ponosi odpowiedzialności w razie wystąpienia niezgodnego z prawem podobieństwa.
3. Usługodawca dołoży wszelkich starań aby oprogramować Szablonu Sklepu w taki sposób aby jak najwierniej odzwierciedlał Projekt Graficzny i prawidłowo działał w aktualnych wersjach przeglądarek (wersje desktop) Microsoft Edge, Firefox i Chrome.
Klient przyjmuje do wiadomości (i zobowiązuje się nie zgłaszać żadnych roszczeń w tym zakresie) iż w związku z różnicami technologicznymi w poszczególnych wersjach systemów operacyjnych oraz przeglądarek, mogą wystąpić niewielkie różnice w wyglądzie fontów, marginesów, elementów

graficznych takich jak przyciski, pola wyboru, pola tekstowe, itp. Różnice te nie będą miały wpływu na odbiór i uruchomienie Sklepu Internetowego.

4. Po wdrożeniu Projektu Graficznego w systemie AtomStore usługodawca, jeśli jest to objęte Umową, wdraża moduły dodatkowe.

§ 6 Warunki świadczenia Usługi

1. Udostępnienie Klientowi Oprogramowania Sklepu Internetowego następuje na serwerze Usługodawcy, na którym Oprogramowanie to jest zainstalowane, a Klientowi nie przysługuje prawo pobrania Oprogramowania, jego zainstalowania na innym serwerze oraz kopiowania oprogramowania w żaden inny sposób.
2. W ramach zawartej Umowy o świadczenie Usługi Klient korzysta z Oprogramowania – wyłącznie zgodnie z jego przeznaczeniem i wyłącznie w okresie trwania umowy.
3. Klient zobowiązany jest do wykorzystywania Oprogramowania Sklepu za pomocą sprzętu i oprogramowania spełniającego wymagania techniczne AtomStore opisane w dokumentacji systemu (Sekcja BOK > Pomoc > Wymagania Techniczne). Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany wymagań technicznych, wynikające ze stałego rozwoju i aktualizacji systemu AtomStore.
4. Klient oświadcza, że zapoznał się z wersją demo systemu AtomStore (dostępną pod adresem <http://demo.atomstore.pl> - panel administracyjny <http://demo.atomstore.pl/admin>) oraz dokumentacją systemu (dostępną w panelu demo - sekcja BOK > Pomoc) przed podpisaniem Umowy oraz nie zgłasza do niej żadnych zastrzeżeń.
5. Usługodawca udostępni Klientowi system działający zgodnie z przedstawioną wersją demo wraz z modułami dodatkowymi określonymi w Umowie świadczenia.
6. Strony wyrażają zgodę na to aby ustalenia dotyczące nowych zleceń oraz zapytania związane z istniejącymi funkcjami uzgadniane były w systemie BOK poprzez formularz dostępny w panelu administracyjnym AtomStore (Pomoc > Zgłoszenia). Akceptacja wyceny przez Klienta w systemie BOK jest równoznaczna z pisemnym zleceniem prac.
7. Usługodawca pracuje stale nad rozwojem systemu, w związku z czym wybrane funkcje mogą ulegać zmianom. Klientowi nie przysługuje prawo żądania zablokowania zmian w funkcjach oraz przywrócenia ich działania do wersji aktualnej na moment podpisania Umowy, poza modułami dedykowanymi, wykonanymi dla Klienta i opisanymi w Umowie.
8. Aktualizacje systemu AtomStore udostępnianie przez Usługodawcę nie obejmują szablonu Sklepu Internetowego Klienta. Zmiany w wyglądzie Szablonu www wprowadzane przez Usługodawcę w ramach aktualizacji systemu AtomStore dotyczą tylko i wyłącznie ogólnodostępnego szablonu w wersji demonstracyjnej (dostępnej pod adresem <http://demo.atomstore.pl>).
9. Klientowi nie przysługuje prawo odpłatnego lub nieodpłatnego udostępniania Oprogramowania osobom trzecim za wyjątkiem udostępniania swoim klientom w ramach korzystania przez nich ze Sklepu Internetowego Klienta.
10. Klient zobowiązany jest umieścić w Sklepie Internetowym prowadzonym przez niego z wykorzystaniem Oprogramowania informację, że Sklep ten korzysta z Oprogramowania Usługodawcy, w postaci tekstu "Powered by: AtomStore" i linku do strony <http://www.atomstore.pl/>.

11. Korzystanie z Usługi jest odpłatne. Zasady płatności określone są w Umowie.

§ 7 Asysta

1. W okresie trwania abonamentu Klientowi przysługuje prawo korzystania z Asysty obejmującej wsparcie techniczne w kwestiach dotyczących korzystania z Oprogramowania, polegające na doradztwie e-mailowym w tym przedmiocie. Zapytania należy zgłaszać przez formularz dostępny w panelu administracyjnym AtomStore (Pomoc > Zgłoszenia).
2. Realizacja Asysty może wiązać się z koniecznością udostępnienia przez Klienta jego hasła i loginu służącego do rejestracji w panelu administracyjnym Sklepu Internetowego Klienta i w takim przypadku Klient zobowiązany jest do ich podania Usługodawcy.

§ 8 Gwarancja podstawowa

1. Usługodawca jest odpowiedzialny za wszelkie Awarie Sklepu Internetowego i w ramach gwarancji prawidłowego wykonania umowy usunie je na warunkach oraz w terminach wskazanych poniżej.
2. Jeżeli po wdrożeniu Usługi w okresie objętym Umową zostaną stwierdzone Awarie, w wyniku których przedmiot umowy okaże się niezgodny z warunkami określonymi Umową, Usługodawca usunie przedmiotowe wady w terminie wskazanym poniżej, bez dodatkowego wynagrodzenia.
3. Strony Umowy ustalają, że Usługodawca udziela Klientowi gwarancji na Szablon WWW oraz moduły dedykowane na okres 12 miesięcy od dnia wdrożenia Usługi zgodnie z Umową Świadczenia Usługi AtomStore. Po tym okresie błędy w Szablone WWW oraz modułach dedykowanych usuwane będą odpłatnie.
4. Gwarancja na Szablon WWW obejmuje prawidłowe działanie Szablону sklepu w najnowszych stabilnych wersjach następujących przeglądarek: system Microsoft Windows (najnowsza stabilna wersja) - przeglądarki: Microsoft Edge, Firefox i Chrome.
W przypadku jeśli klient zamówił sklep z Szablonem WWW w wersji responsywnej gwarancja na szablon obejmuje także przeglądarki:
 - a. system Android (najnowsza stabilna wersja) - przeglądarka Chrome,
 - b. system iOS (najnowsza stabilna wersja) - przeglądarka Safari.
5. Usługodawca zobowiązany jest do utrzymywania i stałego rozwoju Oprogramowania Sklepu Internetowego w okresie objętym Umową oraz dostarczania Klientowi, w terminie 10 dni roboczych od pojawienia się, wszelkich nowych, zaktualizowanych lub poprawionych wersji Oprogramowania Sklepu Internetowego.
6. W przypadku wystąpienia Awarii (w odniesieniu do Oprogramowania Sklepu Internetowego przez cały okres świadczenia umowy utrzymania, natomiast w odniesieniu do Szablónu WWW oraz modułów dedykowanych w okresie 12 miesięcy zgodnie z ust. 3 i 4), o której mowa wyżej, Klient zawiadomi Usługodawcę o jej wystąpieniu, okolicznościach, w których wystąpiła, jej rodzaju oraz cechach charakterystycznych (Zgłoszenie Awarii), zaś Usługodawca usunie Awarię w terminie:
 - a. 3 Dni Robocze w przypadku Błędu Krytycznego
 - b. 5 Dni Roboczych w przypadku Błędu Istotnego
 - c. 14 Dni Roboczych – w przypadku Usterkilicząc od dnia zgłoszenia Awarii.
7. Klient zgłosi Awarię za pośrednictwem elektronicznego systemu zgłoszeń dostępnego w Panelu Administracyjnym Sklepu internetowego (sekcja Pomoc > Zgłoszenia) lub w przypadku Błędów Krytycznych telefonicznie pod nr telefonu 12 4420443 lub awarie@atomstore.pl.

Zgłoszenie powinno zawierać następujące dane:

- a. nazwisko osoby zgłaszającej,
- b. nazwę firmy,
- c. tel. kontaktowy,
- d. opis problemu.

Począwszy od chwili zarejestrowania zgłoszenia Usługodawca zapewni Klientowi możliwość sprawdzania postępu w naprawie wady, wskaże osobę odpowiedzialną za naprawę, poinformuje o usunięciu wady za pośrednictwem systemu zgłoszeń dostępnego w Panelu Sklepu Internetowego w sekcji BOK > Zgłoszenia. Usługodawca doloży starań, by Awarie zostały usunięte w jak najkrótszym terminie, jednakże nie dłużej niż stanowią zapisy zawarte w ustępie 6.

8. W razie przekroczenia przez Usługodawcę terminów usunięcia każdorazowo zgłoszonych Awarii opisanych w ust. 6, Klient ma prawo dochodzić od Usługodawcy kary umownej. Wysokość kary umownej stanowi 10% aktualnej opłaty miesięcznej ponoszonej przez Klienta z tytułu dzierżawy systemu AtomStore za każde przekroczenie terminu usunięcia zgłoszonej Awarii, przy czym Klient jest zobowiązany poinformować Usługodawcę o fakcie jej naliczania drogą pisemną, nie później niż w ciągu 14 dni od daty przekroczenia przez Usługodawcę terminu usunięcia Awarii.
9. W przypadku gdy Klient zgłaszając Awarię zakwalifikuje ją mylnie jako Błąd Krytyczny lub problem został wywołany wyłącznie przez pracowników Klienta lub osoby trzecie, Usługodawca może naliczyć opłatę serwisową zgodnie z cennikiem za dodatkową godzinę pracy programisty za każde zgłoszenie błędu. O naliczeniu dodatkowej opłaty serwisowej Klient zostanie poinformowany w odpowiedzi na takie zgłoszenie. Dalsza praca nad zgłoszeniem wymaga akceptacji dodatkowej opłaty przez Klienta.
10. Usługodawca gwarantuje Poziom Dostępność Sklepu Internetowego w trakcie trwania okresu abonamentowego na poziomie 99,9 % w skali roku. W przypadku wystąpienia przerw w świadczeniu usługi w trakcie trwania opłaconego okresu abonamentowego, których łączny czas trwania przekroczy maksymalny dopuszczalny czas niedostępności Usługi, Usługodawca - po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji Klienta - zobowiązany jest zapłacić karę umowną w wysokości 10% aktualnej opłaty miesięcznej ponoszonej przez Klienta z tytułu dzierżawy systemu AtomStore za każdy pełny dzień przerwy.
11. Należności z tytułu kar umownych będą potrącane z bieżącymi należnościami z tytułu usługi utrzymania.
12. Usługodawca zastrzega możliwość wystąpienia przerw w zapewnieniu dostępności Oprogramowania w ramach świadczenia Usługi – w celu zaktualizowania Oprogramowania. Usługodawca podejmuje starania, aby terminy przerw były możliwie najmniej uciążliwe z punktu widzenia funkcjonowania sklepów internetowych Klientów, do prowadzenia którego jest wykorzystywane Oprogramowanie.
13. Usługodawca jest wyłączony z odpowiedzialności z tytułu niezachowania Poziomu Dostępności oraz terminu usunięcia Awarii w przypadku gdy:
 - a. Awaria dotyczy problemu wadliwości sprzętu lub zasilania, niezwiązanego z zaniedbaniem przez Usługodawcę obowiązków określonych umową, problemu z łączem telekomunikacyjnym lub problemu wynikłego wyłącznie z działań pracowników Klienta, lub osób trzecich, niezgodnych z instrukcjami Usługodawcy, lub wadliwego działania sprzętu lub innego oprogramowania komputerowego Klienta,
 - b. Awaria dotyczy komunikacji z systemami Klienta lub systemami Partnerów i powstała wyłącznie w wyniku błędów w systemach Klienta lub Partnerów, braku dostępności systemów Klienta lub Partnerów, zmiany sposobu działania (w szczególności API) systemów Klienta lub Partnerów,

- c. Awaria wynika wyłącznie z niemożliwego do przewidzenia, nagłego i znacznego (o co najmniej 100%) przekroczenia zakładanych w Umowie wielkości ruchu w Sklepie Internetowym lub w przypadku spodziewanego przekroczenia zakładanych w specyfikacji wielkości ruchu Klient nie zastosował się do instrukcji Usługodawcy co do koniecznego zwiększenia parametrów dzierżawy usługi AtomStore,
 - d. Awaria lub spadek poziomu dostępności wynika z pojawienia się nowej wersji przeglądarki internetowej lub systemu operacyjnego, działającego niezgodnie z poprzednią stabilną wersją przeglądarki lub systemu operacyjnego.
14. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy, jeżeli takie niewykonanie lub nienależyte wykonanie powstało na skutek Siły Wyższej lub działania albo zaniechania drugiej Strony lub osób trzecich, za których działania i zaniechania Strona nie ponosi odpowiedzialności.
15. Dla potrzeb niniejszej Umowy Siła Wyższa oznacza zdarzenie nadzwyczajne, zewnętrzne, którego nie można było przewidzieć i któremu nie można było zapobiec. Pojęcie Siły Wyższej nie obejmuje żadnych zdarzeń wynikających z nie dołożenia przez Wykonawcę należytej staranności w rozumieniu art. 355 § 2 k.c. Strona powołująca się na Siłę Wyższą dołoży wszelkich starań, aby zawiadomić drugą Stronę na piśmie w ciągu 14 (czternastu) dni od zaistnienia zdarzenia stanowiącego przypadek Siły Wyższej, pod rygorem utraty prawa powołania się na Siłę Wyższą.

§ 9 Gwarancja rozszerzona

1. W przypadku gdy Klient korzysta z usługi Rozszerzone SLA w przypadku wystąpienia Awarii Usługodawcę obowiązują następujące terminy:
- a. 4 Godzin Roboczych w przypadku Błędu Krytycznego,
 - a. 2 Dni Robocze w przypadku Błędu Istotnego,
 - b. 10 Dni Roboczych – w przypadku Usterki,
- licząc od dnia zgłoszenia Awarii.
2. Pozostałe warunki gwarancji - jak w § 8 nin. Regulaminu.

§ 10 Reklamacje

1. Klientowi przysługuje prawo składania reklamacji dotyczących jakości świadczenia Usług.
2. Reklamacje składane są drogą elektroniczną przez formularz dostępny w panelu administracyjnym AtomStore (Pomoc > Zgłoszenia). W przypadku gdy formularz jest niedostępny reklamacje należy składać drogą elektroniczną na następujący adres e-mailowy: kontakt@atomstore.pl.
3. Usługodawca rozpatruje reklamację Klienta w możliwie najkrótszym terminie, lecz nie dłuższym niż 14 dni. Odpowiedź na reklamację umieszczana jest w zgłoszeniu w Panelu Administracyjnym (Pomoc > Zgłoszenia) wraz z potwierdzeniem przesyłanym Klientowi pocztą drogą elektroniczną.

§11 Ochrona Danych Osobowych

1. Usługodawca zapewnia ochronę udostępnionych przez Klientów danych osobowych. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się na zasadach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych, ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz postanowieniach Regulaminu.
2. Przetwarzanie danych osobowych Klientów następuje w celu realizacji Usługi.
3. Dane osobowe zgromadzone w Serwisie mogą być także wykorzystywane w celu informowania Klientów o Serwisie i świadczonych przez niego usługach oraz udostępnione:

- a. odpowiednim organom państwowym na ich żądanie na podstawie odpowiednich przepisów prawa,
 - b. podmiotom reprezentującym Usługodawcę w dochodzeniu roszczeń przysługujących mu z tytułu świadczenia usługi Sklepów internetowych w stosunku do Klienta, którego dotyczą dane osobowe osób fizycznych oraz dane innych podmiotów korzystających z tej usługi,
 - c. innym osobom i podmiotom – w przypadkach przewidzianych przez przepisy prawa.
4. W ramach realizacji Usługi przetwarzane są następujące dane osobowe Klientów: Imię, Nazwisko, Adres zamieszkania, adres e-mail, NIP.
5. Usługodawca stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo danych osobowych udostępnionych przez Klientów, w szczególności uniemożliwiające dostęp do nich osób trzecich lub ich przetwarzanie z naruszeniem przepisów prawa, zapobiegające utracie danych, ich uszkodzeniu lub zniszczeniu.
6. Klientom przysługuje prawo:
 - a. dostępu do swoich danych osobowych udostępnionych w celu korzystania z Usługi, prawo dokonywania uzupełnienia, korekt oraz aktualizacji treści danych w drodze komunikacji elektronicznej z Usługodawcą, - żądania czasowego lub stałego wstrzymania przetwarzania danych osobowych lub ich usunięcia, o ile okazałyby się one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zebrane z naruszeniem przepisów prawa,
 - b. sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych – w przypadkach przewidzianych przepisami prawa - oraz prawo żądania ich usunięcia, gdy staną się one zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.
7. Po zakończeniu korzystania przez Klienta z Usługi Usługodawca może przetwarzać dane osobowe Klienta w zakresie koniecznym do realizacji następujących celów:
 - a. rozliczenia Usługi lub dochodzenia roszczeń z tego tytułu,
 - b. stwierdzenia, czy korzystanie przez Klienta z Usługi było zgodne z Regulaminem oraz przepisami prawa,
 - c. dostarczenia Klientowi materiałów stanowiących reklamę lub promocję usług Usługodawcy.
8. Poprzez akceptację Regulaminu Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w zakresie określonym w Regulaminie.
9. Usługodawca ma prawo publikować na swojej stronie internetowej informacje obejmujące nazwy oraz adresy internetowe sklepów internetowych prowadzonych przez Klientów z użyciem Oprogramowania, z tym zastrzeżeniem, że Usługodawca zobowiązuje się do usunięcia tych informacji na indywidualne żądanie Klienta, którego informacje te dotyczą.
10. Usługodawca ma prawo wykorzystywać wybrane dane charakteryzujące sklepy internetowe prowadzone przez Klientów z wykorzystaniem Oprogramowania (w tym m.in. ilości produktów, transakcji i klientów) - do własnych analiz, których celem jest zapewnienie rozwoju funkcjonalności Oprogramowania. Dane te mogą być publikowane przez Usługodawcę, lecz wyłącznie w ramach zbiorczych podsumowań dotyczących tych sklepów, w sposób nie indywidualizujący poszczególnych sklepów. Wykorzystywanie danych nie obejmuje danych osobowych klientów tych sklepów.
11. W przypadku zgłoszeń serwisowych upoważnieni pracownicy Usługodawcy mogą uzyskiwać dostęp do danych osobowych klientów Sklepu Internetowego Klienta w celu i w czasie wykonywanej pracy serwisowej zleconej przez Klienta. W takim przypadku dane osobowe klientów Sklepu Internetowego Klienta będą przetwarzane jedynie w zakresie i w celu koniecznym do dokonania żądanego zgłoszenia serwisowego.

§12 Powierzenie przetwarzania danych osobowych

1. Klient powierza Usługodawcy przetwarzanie danych osobowych a Usługodawca zobowiązuje się do ich przetwarzania zgodnie z przepisami prawa i zawartą osobno umową o przetwarzaniu danych osobowych.
2. Usługodawca przetwarza dane osobowe wyłącznie w zakresie i celu przewidzianym w Regulaminie oraz Umowie świadczenia usługi AtomStore.
3. Dane osobowe powierzone do przetwarzania Usługodawcy dotyczą tylko i wyłącznie danych osobowych przetwarzanych na nośnikach w wersji elektronicznej, do których Usługodawca ma dostęp zgodnie z postanowieniami Umowy świadczenia usługi AtomStore.
4. Poprzez przetwarzanie danych rozumie się jakiekolwiek operacje wykonywane na danych osobowych, takie jak zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie i usuwanie, a zwłaszcza te, które wykonuje się w systemach informatycznych.
5. Klient oświadcza, że jest administratorem danych osobowych w rozumieniu przepisów Ustawy.
6. W związku z realizacją Umowy świadczenia usługi AtomStore Usługodawca w ramach Umowy uzyskuje dostęp do danych osobowych użytkowników Sklepu Internetowego Klienta, przetwarzanych i zapisanych na serwerach Usługodawcy.
7. Kategorie przetwarzanych danych osobowych oraz moduły, oprogramowanie i sprzęt przetwarzający wymienia szczegółowo umowa.

§13 Warunki rozwiązania umowy

1. Umowę można wypowiedzieć po upływie 1 roku począwszy od dnia wdrożenia usługi za 1 miesięcznym terminem wypowiedzenia przypadającym na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Rozwiązanie Umowy przez Klienta przed upływem rocznego terminu o którym mowa w ust. 1 jest możliwe po uprzednim zgłoszeniu na piśmie, za zgodą Usługodawcy i zapłaceniu opłaty w wysokości: 1000 zł. Przedterminowe rozwiązanie umowy następuje w ostatnim dniu okresu rozliczeniowego, w którym żądanie, zostało doręczone Usługodawcy.
3. Opłata o której mowa w ust. 2 jest płatna na podstawie noty księgowej wystawionej przez Usługodawcę, w terminie 7 dni od jej doręczenia.
4. W przypadku rażącego naruszenia postanowień nin. Regulaminu lub Umowy Świadczenia Usługi AtomStore przez jedną ze stron, druga strona może odstąpić od Umowy ze skutkiem natychmiastowym. Strona winna naruszeń obowiązana jest do zapłaty na rzecz drugiej strony kary umownej w związku z rozwiązaniem umowy w wysokości 1000 zł.

§ 14 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych umową oraz regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego. Spory pomiędzy Usługodawcą a Klientami dotyczące wykonania Umowy o świadczenie Usługi w pierwszej kolejności rozstrzygane są w drodze negocjacji polubownych, a w

razie ich bezskuteczności rozpoznawane są przed sądem właściwym ze względu na miejsce siedziby Usługodawcy.

2. Regulamin może ulec zmianie, o czym Użytkownicy są informowani przez Usługodawcę poprzez wskazanie daty ostatniej zmiany Regulaminu na stronie internetowej Serwisu oraz poprzez przesłanie Klientowi informacji o dokonaniu zmiany na adres e-mailowy podany przez Klienta w Umowie Świadczenia Usługi AtomStore. Nowa wersja Regulaminu wiąże Klienta, jeśli Klient w terminie 14 dni od daty jej publikacji w Serwisie nie oświadczy, za pomocą e-maila wysłanego na adres Usługodawcy, że nie akceptuje wprowadzonych w Regulaminie zmian, w takim wypadku Umowa świadczenia usługi AtomStore ulegnie rozwiązaniu w ciągu 3 miesięcy od daty wejścia w życie nowego regulaminu.
3. Nieważność jakiegokolwiek postanowienia Umowy lub Regulaminu nie wpływa na pozostałe postanowienia Umowy, a Umowa będzie interpretowana tak, jak gdyby takie nieważne postanowienie było wykreślone. W przypadku rozbieżności pomiędzy tekstem Umowy a załącznikami do niej, stosuje się postanowienia Umowy.