



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG POZYCJONOWANIA STRON WWW PRZEZ PROVIDER SPÓŁKĘ Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1.** Niniejszy dokument reguluje świadczenie usług przez Provider Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Grabiszyńskiej 163, 53-439 Wrocław wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000188403, NIP: 8992297785, REGON: 932040073, o kapitale zakładowym w wysokości 50.000,00 złotych (dalej: **Usługodawca**) i stanowi jednocześnie regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, w rozumieniu art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2017, poz. 1219 z późn. zm.; dalej: **ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną**).
- 1.2.** Usługodawca świadczy na rzecz Usługobiorcy usługi pozycjonowania strony www na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie oraz Cenniku usług.
- 1.3.** Niniejszy Regulamin oraz Polityka prywatności, stanowią integralną część Umowy zawieranej przez Usługodawcę z Usługobiorcą. W przypadku umowy zawieranej przez Usługodawcę z Konsumentem integralną część umowy stanowi również wzór formularza odstąpienia od umowy przez Konsumenta.
- 1.4.** Poniższe terminy posiadają w niniejszym Regulaminie następujące znaczenie:

1.4.1.	Regulamin	niniejszy regulamin świadczenia usług
1.4.2.	Polityka prywatności	dokument zawierający zasady ochrony prywatności Usługobiorców, w tym przetwarzania ich danych osobowych
1.4.3.	Usługodawca	dostawca usług świadczonych Usługobiorcy w oparciu o niniejszy Regulamin, którego dane zostały określone w pkt 1.1. powyżej
1.4.4.	Usługobiorca	osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Usługodawcą
1.4.5.	Umowa	Umowa ramowa zawarta między Usługodawcą a Usługobiorcą wraz z umową na świadczenie usług pozycjonowania stron www, zawarta na podstawie zamówienia, o którym mowa w pkt 2.1. Regulaminu i której integralnym elementem jest niniejszy Regulamin
1.4.6.	Konsument	osoba fizyczna, która zawarła lub na rzecz której została zawarta Umowa z Usługodawcą w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez tę osobę działalnością gospodarczą lub zawodową



1.4.7.	Strony	wspólne określenie dla Usługodawcy i Usługobiorcy
1.4.8.	Cennik usług	cennik usług oferowanych przez Usługodawcę, w tym usług wychodzących poza zakres usług świadczonych w ramach Umowy, będący załącznikiem do Umowy ramowej, stanowiący jej integralną część i uzgodniony indywidualnie z Usługobiorcą
1.4.9.	Strona www	Strona internetowa Usługobiorcy, której dotyczy usługa pozycjonowania
1.4.10.	Autoryzowany Adres E-mail	adres e-mail wyznaczony przez Usługobiorcę do kontaktu z Usługodawcą
1.4.11.	Autoryzowany Numer Telefonu	numer telefonu wyznaczony przez Usługobiorcę do kontaktu z Usługodawcą

2. ZAWARCIE UMOWY

- 2.1.** Zamówienie oferowanej przez Usługodawcę usługi odbywa się drogą elektroniczną, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Usługodawcy: bok@provider.pl lub za pośrednictwem odpowiedniego formularza na stronie Usługobiorcy. Zamówienie złożone w ten sposób jest poczytywane za ofertę zawarcia Umowy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. 2017 r., poz. 459; dalej: **kodeks cywilny**). Zamówienie może być dokonane również poprzez zawarcie Umowy.
- 2.2.** W zamówieniu Usługobiorca musi wskazać:
- 2.2.1.** dane umożliwiające identyfikację Usługobiorcy;
 - 2.2.2.** dane kontaktowe Usługobiorcy;
 - 2.2.3.** określenie zamawianej usługi poprzez wskazanie konkretnej usługi oraz parametrów;
 - 2.2.4.** datę, w której Usługobiorca wyraża chęć uruchomienia usługi,
 - 2.2.5.** czy będzie korzystał z oferowanej przez Usługodawcę usługi jako przedsiębiorca czy jako Konsument.
- 2.3.** Wraz ze złożeniem zamówienia, Usługobiorcy nadawany jest indywidualny Kod Klienta, który może służyć do późniejszej identyfikacji Usługobiorcy. Kod Klienta składa się z 8 znaków i zostanie podany Usługobiorcy przed rozpoczęciem świadczenia usługi na Autoryzowany Adres E-mail. Na życzenie Usługobiorcy, Kod Klienta może zostać także wysłany drogą SMS na Autoryzowany Numer Telefonu Usługobiorcy. Jeśli Strony nie postanowiły inaczej w Regulaminie, Usługobiorca podaje Autoryzowany Adres E-mail oraz Autoryzowany Numer Telefonu przy zamówieniu usługi i może go dowolnie zmieniać za pomocą dostępnego panelu administracyjnego.
- 2.4.** Umowa o świadczenie przez Usługodawcę usługi zostaje zawarta poprzez złożenie przez Usługobiorcę zamówienia w trybie wskazanym w pkt 2.1. powyżej. Jednakże w przypadku Umowy zawieranej z Usługobiorcą będącym Konsumentem Umowa zostaje zawarta z



chwila potwierdzenia przez Usługodawcę przyjęcia zamówienia dokonanego przez Usługobiorcę. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia dokonywane jest przez Usługodawcę w formie elektronicznej, na adres e-mail, z którego Usługobiorca złożył zamówienie. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia stanowi potwierdzenie zawarcia Umowy przez Strony.

- 2.5. Przez złożenie zamówienia Usługobiorca zapewnia, że dane w nim zawarte są prawdziwe, a złożenie zamówienia i wykonywanie umowy nie powoduje naruszenia praw osób trzecich lub przepisów prawa.
- 2.6. Usługodawca nie dokonuje badania, czy zawierając lub wykonując Umowę, Usługobiorca narusza prawa osób trzecich lub jakiegokolwiek przepisy prawa. W szczególności Usługodawca nie weryfikuje, czy Usługobiorca ma prawo do domeny, która jest przedmiotem usługi.
- 2.7. W przypadku Usługobiorcy niebędącego Konsumentem aktywacja usługi następuje w ciągu 24 godzin od momentu zawarcia Umowy.
- 2.8. W przypadku Usługobiorcy będącego Konsumentem aktywacja usługi następuje po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy. Usługa aktywowana jest w ciągu 24 godzin od momentu upływu 14 dni od zawarcia Umowy.
- 2.9. Na wyraźne żądanie Usługobiorcy będącego Konsumentem skierowane do Usługodawcy w postaci wiadomości elektronicznej na następujący adres e-mail: bok@provider.pl, aktywacja usługi może nastąpić przed upływem 14 dni od dnia zawarcia Umowy. W takim wypadku usługa aktywowana jest w ciągu 24 godzin od otrzymania przez Usługodawcę żądania Usługobiorcy, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
- 2.10. Fakt złożenia zamówienia jest jednoznaczny z wyrażeniem przez Usługobiorcę zgody na postanowienia Regulaminu.

3. SPECYFIKACJA USŁUGI

- 3.1. Usługa polega na analizie, przygotowaniu oraz prowadzeniu działań marketingu internetowego, w szczególności na procesie pozycjonowania oraz doradztwie w zakresie optymalizacji treści i kodu należącej do strony www, uwzględniając dane zawarte w zamówieniu, tj.: witryna www, wersja językowa wyszukiwarki, zasięg terytorialny.
- 3.2. Strony zgodnie ustalają, że strona internetowa Usługobiorcy będzie pozycjonowana kompleksowo na frazy związane z przedmiotem działalności Usługobiorcy, ze szczególnym uwzględnieniem fraz zawartych w zamówieniu.
- 3.3. Wszelkie dodatkowe, poza pozycjonowaniem, działania sugerowane przez Usługodawcę będą wykonane na osobne zlecenie drogą elektroniczną Usługobiorcy.
- 3.4. Umowa zawierana jest na czas 12 miesięcy (okres abonamentowy).
- 3.5. Po tym okresie Umowa może zostać przedłużona na kolejny okres 12 miesięcy, jeśli Strony wyrażą taką wolę.
- 3.6. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości i jednocześnie akceptuje, że mimo dołożenia należytej staranności przez Usługodawcę pozycjonowanie strony www może nie zapewnić rezultatu oczekiwanego przez Usługobiorcę, gdyż rezultat podjętych przez Usługodawcę



działań nie może być z góry przewidziany, w szczególności w przypadku wyboru fraz będących słowami powszechnie używanymi w języku polskim.

4. PŁATNOŚCI

- 4.1.** Opłata za wykonane usługi składa się z wynagrodzenia podstawowego oraz premii, ustalone w drodze złożenia zamówienia, o którym mowa w pkt 2. Regulaminu.
- 4.2.** Na koniec każdego miesiąca Usługodawca przedstawi raport służący do wyliczenia premii, zgodnie z Cennikiem usług.
- 4.3.** Wszystkie wymienione kwoty są kwotami netto i zostanie do nich naliczony stosowny podatek VAT.
- 4.4.** Płatności dokonywane będą w okresach miesięcznych, z dołu za dany miesiąc, na podstawie faktury VAT wystawionej przed Usługodawcą.
- 4.5.** Zapłata opłaty, o której mowa w ust. 4.1. przez Usługobiorcę następuje przelewem na numer rachunku bankowego Usługodawcy wskazany w wystawionej przez niego fakturze. Dokonując zapłaty, Usługobiorca zobowiązany jest podać w tytule przelewu numer faktury, której dotyczy opłata. Usługobiorca ponosi w pełni koszty uiszczenia opłaty na rzecz Usługodawcy (koszty przelewu bankowego).
- 4.6.** Faktury VAT wystawiane są przez Usługodawcę w formie elektronicznej i doręczane na adres e-mail wskazany przez Usługobiorcę w formularzu zamówienia, na co Usługobiorca, poprzez akceptację niniejszego Regulaminu, wyraża zgodę. Konsument ma prawo żądać od Usługodawcy dostarczenia mu faktury w formie pisemnej.
- 4.7.** Usługobiorca zobowiązuje się uiszczać opłatę, o której mowa w pkt 4.1. powyżej, w terminie 14 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury VAT przez Usługodawcę, przy czym dniem zapłaty jest dzień uznania rachunku bankowego Usługodawcy.
- 4.8.** W przypadku nieuregulowania płatności w terminie, w przypadku zwłoki w płatności przekraczającej 14 dni, Usługodawca zastrzega sobie prawo wstrzymania świadczenia usługi do czasu uregulowania opłaty wraz z ustawowymi odsetkami. W przypadku Usługobiorcy będącego konsumentem, przed wstrzymaniem świadczenia usługi, Usługodawca wezwie Usługobiorcę do dokonania płatności, informując go o skutkach braku płatności.
- 4.9.** Za nieterminowe uregulowanie płatności, o której mowa powyżej, Usługodawca naliczy odsetki ustawowe.

5. ZMIANY UMOWY

- 5.1.** Usługodawca zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w treści Regulaminu oraz Polityki prywatności, a także wysokości opłat, które ogłasza poprzez publikację treści nowych dokumentów na swej stronie internetowej pod adresem <http://www.provider.pl>. W razie dokonania zmian wymienionych w zdaniu poprzednim, Usługodawca zobowiązuje się poinformować Usługobiorcę o dokonanych zmianach. W tym celu Usługodawca



prześle w terminie nie krótszym niż 30 dni przed datą wejścia w życie zmian, na Autoryzowany Adres E-mail wskazany przez Usługobiorcę w formularzu zamówienia, wiadomość elektroniczną zawierającą link odsyłający do treści dokumentu informującego o zmianach.

- 5.2. Usługobiorcę niebędącego Konsumentem zmienione postanowienia obowiązują od dnia wejścia w życie dokumentu o zmienionej treści.
- 5.3. Usługobiorca będący Konsumentem w terminie 14 dni od dnia otrzymania linku odsyłającego do treści zmienionego w trybie ustępu 1 niniejszego punktu dokumentu, uprawniony jest odmówić jego akceptacji, co skutkuje obowiązkiem świadczenia przez Usługodawcę usług na rzecz Usługobiorcy na dotychczasowych warunkach, do końca najbliższego pełnego okresu abonamentowego, a w przypadku, o którym mowa w pkt 3.5. do końca 12. miesiąca obowiązywania Umowy.
- 5.4. W przypadku przedłużenia przez Usługobiorcę Umowy na dalszy okres abonamentowy, od nowego okresu abonamentowego Usługobiorcę obowiązują postanowienia zmienionych dokumentów wskazanych w pkt 5.1. niniejszego Regulaminu.

6. ROZWIĄZANIE UMOWY

- 6.1. Usługobiorca będący Konsumentem może odstąpić od umowy w przedmiocie zamówienia, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
- 6.2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Konsument powinien poinformować Usługodawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia w formie pisemnej przesłanego drogą pocztową lub elektroniczną na adres wskazany w pkt 12.2. niniejszego Regulaminu.
- 6.3. Konsument może skorzystać ze wzoru odstąpienia od umowy, zamieszczonego pod adresem www.provider.pl, jednak nie jest to obowiązkowe.
- 6.4. Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy przed upływem terminu, o którym mowa w pkt. 6.1. powyżej.
- 6.5. Usługodawca zastrzega sobie prawo wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym oraz dokonania blokady usług świadczonych na rzecz Usługobiorcy, w przypadku, gdy:
 - 6.5.1. Usługobiorca w sposób rażący narusza postanowienia obowiązującej go Umowy;
 - 6.5.2. Usługobiorca dopuszcza się, podczas korzystania z Usług świadczonych przez Usługodawcę, naruszenia przepisów powszechnie obowiązującego prawa;
 - 6.5.3. Usługobiorca, korzystając z Usług świadczonych przez Usługodawcę, działa na szkodę Usługodawcy;
 - 6.5.4. Usługodawca dokona zawieszenia lub zakończy prowadzoną przez niego działalność gospodarczą.
- 6.6. Usługobiorca będący Konsumentem, musi zostać uprzednio poinformowany przez Usługodawcę na adres email wskazany przez Usługobiorcę w zamówienia, o zamiarze wypowiedzenia mu Umowy przez Usługodawcę w trybie i z przyczyn wskazanych w pkt



- 6.5. powyżej, przy czym informacja o zamiarze wypowiedzenia Umowy musi zawierać uzasadnienie.
- 6.7.** Nadto, w razie wypowiedzenia przez Usługodawcę Umowy z przyczyn wskazanych w punktach 6.5.1. do 6.5.4. powyżej, Usługodawca zobowiązany jest określić Usługobiorcy będącemu Konsumentem dodatkowy, co najmniej 3-dniowy termin do zaprzestania naruszeń będących przyczyną wypowiedzenia. W razie bezskutecznego upływu dodatkowego terminu wyznaczonego przez Usługodawcę, jest on uprawniony do wypowiedzenia Usługobiorcy będącemu Konsumentem umowy w trybie natychmiastowym.
- 6.8.** Usługobiorcy będącemu Konsumentem przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy w trybie natychmiastowym w przypadku, gdy Usługodawca narusza postanowienia Umowy ramowej, Regulaminu, Polityki prywatności, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Usługodawcy na adres e-mail wskazany w pkt 12.2. Regulaminu, do zaniechania naruszeń w terminie co najmniej 3 dni od dnia otrzymania przez Usługodawcę wezwania.
- 6.9.** W przypadku wypowiedzenia Umowy przez którąkolwiek ze Stron, niewykorzystana przez Usługobiorcę opłata nie podlega zwrotowi. Przepadek opłaty, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie dotyczy Usługobiorcy będącego Konsumentem, któremu w razie wypowiedzenia Umowy przysługuje zwrot opłaty w części proporcjonalnej do niewykorzystanego zakresu usług.
- 6.10.** W razie śmierci Usługobiorcy będącego osobą fizyczną oraz w razie likwidacji Usługobiorcy będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, jak również w przypadku utraty przez Usługobiorcę pełnej zdolności do czynności prawnych, Umowa wygasa. Postanowienia pkt 6.9. niniejszego Regulaminu dotyczące przepadku niewykorzystanej opłaty stosuje się odpowiednio.

7. PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

- 7.1.** Usługobiorca zobowiązany jest do:
- 7.1.1.** zabezpieczenia i opieki nad poufnymi danymi, takimi jak hasła pocztowe i dostępowe;
 - 7.1.2.** dostarczenia Usługodawcy wszelkich informacji, materiałów i dokumentów niezbędnych do wykonania przez Usługodawcę czynności określonych w pkt 3. Regulaminu; dotyczy to także dostępu do statystyk odwiedzin Google Analytics pozycjonowanej strony oraz Search Console (dawniej Narzędzi Google dla Webmasterów), o ile takie narzędzia zostały skonfigurowane - w przeciwnym wypadku umożliwi Usługodawcy ich konfigurację;
 - 7.1.3.** bieżącego uwzględniania instrukcji Usługodawcy w zakresie struktury i treści serwisu internetowego;
 - 7.1.4.** niewykorzystywania usług świadczonych przez Usługodawcę w celu prowadzenia działalności niezgodnej z powszechnie obowiązującymi normami społecznymi oraz obyczajowymi bądź działalności niezgodnej z prawem lub w sposób mogący stanowić naruszenie prawa, w szczególności w celu utrzymywania serwisów zawierających treści pornograficzne, obsceniczne, powszechnie uważane za wulgarne lub treści warezowe, zawierających nielegalne oprogramowanie, rozpowszechniających wiedzę z zakresu



technik łamania kodów dostępowych (cracking, phishing), tworzenia wirusów, zawierających treści zachęcające do działań przestępczych, bądź których elementy wykorzystywane są przez inne serwisy, nie utrzymywane na serwerach Usługodawcy;

7.1.5. przestrzegania zasad korzystania z usług, wynikających z obowiązujących dokumentów ogłaszanych przez Usługodawcę, jak również bieżącego zapoznawania się ze zmianami dokonywanymi w tych dokumentach;

7.1.6. informowania Usługodawcy o wszelkich okolicznościach, które mogą mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w szczególności w przypadku zmian loginów/hasel dostępowych przekazanie ich Usługodawcy w terminie do 48 godzin;

7.1.7. terminowego wnoszenia opłat.

- 7.2.** Usługodawcę obowiązuje tajemnica handlowa, a powierzone mu hasła i kody dostępu traktowane są jako poufne.
- 7.3.** W ramach wykonywania usług Usługodawca zobowiązany jest do nienaruszania jakichkolwiek praw osób trzecich.
- 7.4.** Usługodawca będzie stosował możliwie najbardziej bezpieczne metody pozycjonowania i będzie reagował na ewentualne zmiany polityki Google w tym zakresie.
- 7.5.** Usługodawca zobowiązuje się do bieżącej analizy prowadzonych działań marketingu internetowego, w tym pozycjonowania oraz struktury i treści serwisu www, z zastrzeżeniem, że modyfikacja samego serwisu www nie wchodzi w zakres niniejszej umowy.
- 7.6.** Usługobiorca oświadcza, że jest uprawniony do wykonywania wszelkich czynności w stosunku do Strony www, a w szczególności, że domena została prawidłowo zarejestrowana na rzecz Usługobiorcy lub podmiotu, na rzecz którego Usługobiorca działa.
- 7.7.** Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za sposób wykorzystywania z usług świadczonych na jego rzecz przez Usługodawcę.
- 7.8.** Usługobiorca obowiązany jest do podania w zamówieniu, składanym w trybie wskazanym w pkt 2.1. Regulaminu, swych prawidłowych danych kontaktowych oraz danych do wystawienia faktury pro forma, jak również jest obowiązany do bieżącego aktualizowania tych danych. W celu weryfikacji danych wskazanych przez Usługobiorcę, Usługodawca może przed dokonaniem aktywacji usługi zażądać od Usługobiorcy przedstawienia oryginałów lub poświadczonych za zgodność z oryginałem kopii dokumentów potwierdzających prawdziwość danych wskazanych przez Usługobiorcę.
- 7.9.** Usługodawca może w świadczeniu usługi korzystać z podwykonawców, za których działania ponosi odpowiedzialność jak za działania własne.

8. ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI USŁUGODAWCY

- 8.1.** Usługodawca ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Usługobiorcy w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Usługodawcę, chyba że jest ono spowodowane okolicznościami, za które Usługodawca odpowiedzialności nie ponosi, w szczególności:



- 8.1.1. brakiem dostępności do usług spowodowanym działaniem osób trzecich bądź siłą wyższą;
 - 8.1.2. korzystaniem przez Usługobiorcę ze świadczonych usług w sposób sprzeczny z powszechnie obowiązującym prawem, Regulaminem, Cennikiem usług lub Polityką prywatności;
 - 8.1.3. podaniem przez Usługobiorcę nieprawdziwych lub niepełnych danych w formularzu zamówienia;
 - 8.1.4. wykorzystaniem przez osoby trzecie danych dostępowych Usługobiorcy, w tym również danych dostępowych do konta poczty elektronicznej, które to dane zostały udostępnione osobom trzecim przez Usługobiorcę, bądź też których uzyskanie przez osoby trzecie spowodowane zostało nienależytym ich zabezpieczeniem przez Usługobiorcę;
 - 8.1.5. korzystaniem przez Usługobiorcę z materiałów lub oprogramowania pobranego z sieci Internet;
 - 8.1.6. awariami systemów i łączy innych dostawców usług świadczonych drogą elektroniczną, ingerencją urzędów i instytucji administracji publicznej;
 - 8.1.7. zmianą algorytmów Google lub nałożenie sankcji przez Google na stronę, będącą przedmiotem usługi, w związku z prowadzeniem pozycjonowania.
- 8.2. Odpowiedzialność odszkodowawcza Usługodawcy, przewidziana w punkcie 8.1. powyżej, ograniczona jest do kwoty stanowiącej równowartość opłaty za 1 miesiąc świadczenia usługi.
- 8.3. Usługodawca ponosi odpowiedzialność z tytułu niezachowania należytej staranności w wykonaniu Umowy. Odpowiedzialność ta obejmuje szkodę rzeczywistą, z wyłączeniem szkody pośredniej oraz utraconych przez Usługobiorcę korzyści, w szczególności Usługodawca nie odpowiada za utratę przychodów bądź zysków, utratę klientów, utratę możliwości rozwinięcia działalności bądź utratę spodziewanych oszczędności. Odpowiedzialność Usługodawcy jest przy tym ograniczona do kwoty stanowiącej równowartość opłaty za 1 miesiąc świadczenia usługi.
- 8.4. Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności wskazane w pkt od 8.1. do 8.3. niniejszego Regulaminu nie dotyczą Usługobiorcy będącego Konsumentem. Wobec Usługobiorcy będącego Konsumentem Usługodawca ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przyjętego na siebie na mocy Umowy zobowiązania. Szczegółowe zasady odpowiedzialności Usługodawcy wobec Usługobiorcy będącego Konsumentem w razie niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez Usługodawcę określają w szczególności przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o prawach konsumenta (Dz. U. 2017, poz. 683 z późn. zm., dalej: **ustawa o prawach konsumenta**), jak również odpowiednie przepisy innych ustaw.
- 8.5. Usługodawca nie odpowiada z tytułu szkody poniesionej przez Usługobiorcę w związku z pojawieniem się na stronie internetowej Usługobiorcy złośliwego kodu, którego instalacja miała miejsce w wyniku błędów oprogramowania, z którego Usługobiorca korzysta lub w wyniku braku dokonywania przez niego aktualizacji tego oprogramowania.



- 8.6.** Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niezgodne z prawem wykorzystywanie przez Usługobiorcę świadczonych na jego rzecz usług.

9. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 9.1.** Usługodawca jest administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 4 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO).
- 9.2.** Usługobiorca udostępniający Usługodawcy swe dane osobowe ma prawo wglądu w ich treść oraz do ich poprawiania, a także wydania Usługodawcy dyspozycji w przedmiocie zakazu przetwarzania swych danych osobowych w przypadku, gdy stwierdził on, iż udostępnione Usługodawcy dane są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały udostępnione.
- 9.3.** Usługodawca zobowiązuje się nie udostępniać danych osobowych Usługobiorców podmiotom trzecim, za wyjątkiem podmiotów uprawnionych do uzyskania tych danych na podstawie przepisów prawa (np. Policja, Prokuratura, Sąd) oraz podmiotów, na udostępnienie danych których Usługodawca posiada odrębną podstawę prawną.
- 9.4.** Szczegóły związane z przetwarzaniem danych osobowych Usługobiorców przez Usługodawcę zostały określone w dokumencie Polityki Prywatności, udostępnionym przez Usługodawcę pod adresem: <https://www.provider.pl/polityka-prywatnosci>.

10. REKLAMACJE

- 10.1.** W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przez Usługodawcę, Usługobiorca uprawniony jest do wniesienia reklamacji. Reklamacje usług świadczonych przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy mogą być składane za pośrednictwem:
- 10.1.1.** poczty, na adres: ul. Grabiszyńska 163, 53-439 Wrocław,
 - 10.1.2.** poczty elektronicznej, na adres e-mail: bok@provider.pl.
- 10.2.** Reklamacja powinna zawierać w swej treści co najmniej:
- 10.2.1.** dane umożliwiające identyfikację Usługobiorcy, w tym jego Kod Klienta;
 - 10.2.2.** dane kontaktowe Usługobiorcy;
 - 10.2.3.** określenie reklamowanej usługi;
 - 10.2.4.** przedstawienie powodów wniesienia reklamacji;
 - 10.2.5.** datę i podpis Usługobiorcy bądź też osoby uprawnionej do jego reprezentowania.
- 10.3.** Usługodawca zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od daty jej doręczenia oraz przesłać w tym terminie odpowiedź na wniesioną reklamację na adres kontaktowy poczty, faksu lub poczty elektronicznej wskazany przez Usługobiorcę w reklamacji. Odpowiedź na reklamację wymaga uzasadnienia przez Usługodawcę.
- 10.4.** Usługobiorcy będącemu Konsumentem przysługuje prawo do skorzystania z pozasądowych procedur rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, które wykonuje on przez zgłoszenie swych roszczeń do odpowiednich organizacji konsumenckich, to jest do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich.



11. USŁUGI DODATKOWE

- 11.1.** Usługodawca zastrzega sobie prawo do pobierania opłat za świadczenie usług wykraczających poza zakres usługi ujętej Umową lub za świadczenie usług wchodzących w zakres usługi objętej Umową, ale w wymiarze godzin przekraczającym wymiar wynikający z uiszczonej opłaty.
- 11.2.** Zlecenie dodatkowe, będzie realizowane na podstawie jednostkowego zlecenia drogą elektroniczną na adres e-mail Usługodawcy.
- 11.3.** Zlecenie dodatkowe będzie określało:
- 11.3.1.** dane umożliwiające identyfikację Usługobiorcy, w tym Kod Klienta;
 - 11.3.2.** przedmiot zlecenia.
- 11.4.** Zlecenia dodatkowe mogą dotyczyć:
- 11.4.1.** wyszukiwania błędów w aplikacji lub serwisie www Usługobiorcy;
 - 11.4.2.** blokowania lub odblokowania usługi w momencie włamania, podmiiany, nadużycia;
 - 11.4.3.** modyfikacja lub rozbudowa treści serwisu.
- 11.5.** Rozliczenie zleceń dodatkowych będzie dokonywane w oparciu o podane w Cenniku usług stawki godzinowe, za każdą rozpoczętą godzinę pracy.
- 11.6.** Usługodawca zobowiązuje się do wystawienia faktury VAT tytułem opłaty, o której mowa w pkt 11.5. w terminie 14 dni od daty złożenia zlecenia dodatkowe.

12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 12.1.** Regulamin wchodzi w życie z dniem jego publikacji na stronie internetowej Usługodawcy. W odniesieniu do Usługobiorców będących Konsumentami niniejszy Regulamin obowiązuje Usługobiorców, którzy zawarli Umowę z Usługodawcą po dniu 01.06.2018 r.
- 12.2.** Komunikowanie się pomiędzy Stronami następować będzie w formie korespondencji elektronicznej. Strony dopuszczają również odmienne formy komunikowania się pomiędzy nimi, przy czym dla potrzeb komunikacji ustala się następujące dane kontaktowe:
- 12.2.1. Usługodawca:**
 - adres do korespondencji: 53-439 Wrocław, ul. Grabiszyńska 163;
 - adres e-mail: bok@provider.pl,
 - 12.2.2. Usługobiorca** podaje swe dane kontaktowe podczas złożenia zamówienia, o którym mowa w pkt 2 niniejszego Regulaminu.
- 12.3.** Prawem właściwym dla Umowy jest prawo polskie. Wszelkie spory wynikające z zawarcia i wykonywania Umowy będą rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo dla Usługodawcy. Zastrzeżenie prawa właściwego i jurysdykcji sądów właściwych nie ma zastosowania do Usługobiorcy będącego Konsumentem.
- 12.4.** Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu okaże się nieważne w świetle przepisów powszechnie obowiązującego prawa, Umowa oraz wymienione dokumenty obowiązują w pozostałym zakresie.



Provider Sp. z o.o
ul. Grabiszyńska 163, 53-439 Wrocław
KRS 0000188403, Regon 932040073, Kapitał zakładowy 50.000,00 zł

<http://www.provider.pl>
info@provider.pl
tel. +48.713418129

- 12.5.** W zakresie nieuregulowanym niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o prawach konsumenta, jak również odpowiednie przepisy innych ustaw.