

§1 Definicje

Pojęcia użyte poniżej oznaczają:

1. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia Usług, wydany na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2012 r. o świadczenie usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002 Nr 144, poz. 1204), dostępny bezpłatnie na stronie www.crevo.pl
2. **Taryfa Prowizji i Opłat** – wykaz Usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat, dostępny bezpłatnie na stronie <http://www.crevo.pl> . **Cennik Crevo** stanowi integralną część Regulaminu.
3. **Specyfikacja Usług** – stanowiący załącznik do niniejszego dokumentu wykaz danych technicznych dotyczących poszczególnych Usług, w tym zasobów sprzętowych i oprogramowania, którymi winien dysponować Użytkownik, by móc korzystać z Usług. Specyfikacja Usług stanowi integralną część Regulaminu.
4. **Standardy jakości Usług** – dostępny bezpłatnie na stronach www.crevo.pl opis standardów jakości Usług. Standardy jakości Usług stanowią integralną część Regulaminu.
5. **Dostawca Usług** – podmiot świadczący usługi drogą elektroniczną zgodnie z postanowieniami Regulaminu, tj. CREVO Spółka Jawna M.Dąbrówka M.Ułężałka ul. Tamka 16, 91-403 Łódź, NIP: 7252176185, REGON: 366381978
6. **Użytkownik** – osoba fizyczna, niebędąca konsumentem, czyli osoba w rozumieniu art. 22 k.c., osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, zawiera lub zawarła Umowę o świadczenie usług lub też, na rzecz której została zawarta taka Umowa.
7. **Usługi** – usługi świadczone przez Dostawcę Usług na rzecz Użytkownika, polegające w szczególności na udostępnieniu oprogramowania w modelu SaaS (Software as a Service) służącego do prowadzenia własnej strony internetowej, sklepu internetowego lub dedykowanego oprogramowania zamówionego przez Klienta oraz zapewnieniu jej utrzymania na serwerze.
8. **Zamówienie** – wypełnienie i akceptacja przez Użytkownika formularza zamówienia oraz zapoznanie się z Regulaminem oraz innymi postanowieniami stanowiącymi elementy Umowy oraz akceptacji ich treści, w dowolnej formie wyraźnie akceptowanej przez Dostawcę Usług.
9. **Okres karencji** – czas w którym Dostawca Usług umożliwia przywrócenie Usługi do działania z zachowaniem konfiguracji i plików przesłanych przez Użytkownika. Jeżeli **Cennik Crevo** lub Specyfikacja Usług nie stanowi inaczej, to okres karencji wynosi 14 dni. W Okresie Karencji świadczenia Usług ulega ograniczeniu lub wyłączeniu. Dostawca Usług nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności wobec Użytkownika za ograniczenie lub zawieszenie Usług w Okresie Karencji. Po upływie Okresu Karencji konto oraz wszystkie dane

Użytkownika są bezpowrotnie kasowane, bez ponoszenia przez Dostawcę Usług z tego tytułu jakiejkolwiek odpowiedzialności wobec Użytkownika.

10. **Okres ważności usługi** – okres, w którym Użytkownik opłaca faktury VAT wystawiane zgodnie z **Cennik Crevo** oraz, w którym ważna jest Umowa na usługę – na opisanych w zamówieniu warunkach. W czasie zawierania umowy zakłada się, że Umowa zawierana jest na okres 1 roku i może być wypowiedziana z zachowaniem czasu wypowiedzenia umowy.
11. **Pomoc** – wsparcie techniczne Użytkownika w zakresie korzystania z Usługi Crevo.pl
12. **Strona internetowa** – forma działalności realizowana w sieci internetowej przy użyciu odpowiedniego oprogramowania komputerowego.
13. **Gigabajt (GB)** – 1024 bajty.
14. **Asysta techniczna** – pomoc świadczenia Użytkownikom Usługi przez Dostawcę usług związana z rozwiązaniem problemów technicznych związanych z wykonywaniem Usług. Warunki asysty technicznej są opisane w niniejszym regulaminie.

§2 Ochrona danych osobowych

1. Dostawca Usługi jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz. U. 2002, nr 101, poz. 926, z późn. zm.).
2. Dane osobowe Użytkowników są przetwarzane przez Dostawcę Usługi w związku ze świadczeniem Usług.
3. Dostawca Usług może powierzyć przetwarzanie danych osobowych Użytkowników innym podmiotom w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy, z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa.
4. Użytkownik ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania, ponadto ma prawo do żądania zaprzestania przetwarzania danych oraz wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych wynikających z art. 32 ust. 1 pkt 7 i 8 ustawy o ochronie danych osobowych. Żądanie zaprzestania przetwarzania danych osobowych przez Użytkownika natychmiastowo rozwiązuje Umowę o świadczenie Usług, lecz poza terminem niesie skutki, jak rozwiązanie za wypowiedzeniem Umowy o świadczenie Usług przez Użytkownika.

§3 Zawarcie Umowy o świadczenie Usług

1. Umowę o świadczenie Usług może zawrzeć tylko Użytkownik.
2. Dostawca Usług może uruchomić okres testowy dla Usług, który służy zapoznaniu się przez Użytkownika z funkcjonalnością danej Usługi. Zakres świadczenia Usług w okresie testowym może zostać ograniczony przez Dostawcę Usług.
3. Zawarcie Umowy o świadczenie Usług jest poprzedzone złożeniem Zamówienia przez Użytkownika.

4. W trakcie składania Zamówienia Usług, Użytkownik podaje zgodne z rzeczywistością dane wymagane przez Dostawcę Usług, w szczególności są to:
 - a. imię i nazwisko, a także PESEL, jeśli jest osobą fizyczną,
 - b. pełną nazwę firmy oraz numer NIP,
 - c. adres siedziby lub zamieszkania,
 - d. adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres siedziby lub zamieszkania,
 - e. adres poczty elektronicznej e-mail oraz numer telefonu kontaktowego,
 - f. wybrany pakiet cenowy oraz kwota opłat rocznych dla Użytkownika na podstawie **Cennik Crevo**.
5. Z chwilą złożenia Zamówienia Użytkownik oświadcza, iż:
 - a. zapoznał się z treścią dokumentów stanowiących podstawę zawarcia Umowy,
 - b. wyraża zgodę na zawarcie Umowy drogą elektroniczną,
 - c. przedstawione przez niego dane są zgodne z prawdą,
 - d. wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych, które Dostawca Usług zbiera w celu wykonywania zawieranej Umowy, w tym na przetwarzanie danych w przyszłości również w zakresie dokonywania płatności za usługę za pośrednictwem wyspecjalizowanych serwisów internetowych, jak i przekazywania tych danych podmiotom wskazanym przy składaniu Zamówienia.
 - e. został poinformowany o prawie dostępu do swoich danych oraz ich poprawiania, żądania zaprzestania ich przetwarzania oraz sprzeciwu wobec ich przetwarzania,
 - f. wyraża zgodę na otrzymywanie na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej email informacji o zmianach w zakresie świadczenia usług przez Dostawcę Usług.
6. Zawarcie Umowy o świadczenie Usług następuje z chwilą uruchomienia strony internetowej pod domeną internetową Użytkownika.

§4 Rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy o świadczenie Usług

1. Każda ze stron ma prawo rozwiązać Umowę o świadczenie Usług z 30 dniowym okresem wypowiedzenia.
2. Prawo do wypowiedzenia Umowy o świadczenie Usług przez Użytkownika może zostać ograniczone lub czasowo wyłączone postanowieniami szczególnymi Regulaminu świadczenia konkretnej usługi i/lub postanowienia Regulaminu promocyjnego.
3. Użytkownik jest uprawniony do rozwiązania Umowy o świadczenie Usług ze skutkiem natychmiastowym w wypadku, gdy wystąpi przerwa w świadczeniu Usług trwająca dłużej niż 7 dni z przyczyny zawinionych przez Dostawcę Usług.

4. Dostawca Usług jest uprawniony do odmowy zawarcia Umowy o świadczenie Usług, odmowy świadczenia Usługi lub też natychmiastowego rozwiązania zawartej już Umowy o świadczenie Usług w szczególności gdy:
 - a. Użytkownik poda niepełne lub niezgodne z rzeczywistością dane wymagane przez Dostawcę Usług,
 - b. Dostawca Usług uprzednio rozwiązał Umowę z Użytkownikiem na skutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Użytkownik,
 - c. zachodzi uzasadniona obawa, że Usługa wykorzystywana będzie do celów niezgodnych z charakterem i przeznaczeniem Usługi, w szczególności, gdy będzie wykorzystywana przez Użytkownika w sposób uniemożliwiający lub zakłócający korzystanie z zasobów Dostawcy Usług przez innych Użytkowników,
 - d. uprzednio osobiście lub wspólnie z innymi osobami albo za pośrednictwem innych osób, Użytkownik korzystał z Usługi w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem,
 - e. Użytkownik naruszył podczas rejestracji albo w związku z poprzednim korzystaniem z Usługi prawa osób trzecich lub przepisy powszechnie obowiązujące, w tym m.in. dokonał czynu bezprawnego.
 - f. Użytkownik naruszył zobowiązanie, o którym mowa w §7 ust. 2
5. Umowa o świadczenie Usług ulega rozwiązaniu z datą zaprzestania świadczenia Usług na skutek nieopłacenia kolejnej faktury VAT opisanej w §6 ust. 2 lub upływu Okresu ważności Usług.

§5 Zakres Usług

1. Zakres i rodzaje Usług świadczone przez Dostawcę Usług określone są w Specyfikacji Usług i **Cennik Crevo**
2. Dostawca Usług może rozszerzyć zakres oferowanych Usług i wprowadzić w tym celu stosowne zmiany do Regulaminu, Specyfikacji Usług i Cennika bez zgody Użytkownika.
3. Dostawca Usług może zmienić zakres oferowanych Usług i wprowadzić w tym celu stosowne zmiany do Regulaminu, Specyfikacji Usług i Cennika informując Użytkownika o nich najpóźniej na 14 dni przed wprowadzeniem zmian.
4. W okresie abonamentu Użytkownikowi przysługuje prawo korzystania z Pomocy obejmującej wsparcie techniczne w kwestiach dotyczących korzystania z Usługi, polegające na doradztwie emailowym w tym przedmiocie.
5. W celu realizacji usługi Pomocy, Dostawca Usług może posiadać stały dostęp do panelu administracyjnego Użytkownika.
6. W przypadku wykrycia błędów w działaniu Oprogramowania lub jego zaktualizowanej wersji Użytkownikowi przysługuje prawo żądania od Dostawcy usługi ich usunięcia w odpowiednim terminie, uzależnionym od charakteru i stopnia skomplikowania błędu (naprawa gwarancyjna).

§6 Opłaty za świadczenie Usług

1. Opłaty za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług oraz zasady ich naliczania określone są w **Cennik Crevo** i Specyfikacji Usług.
2. Dostęp do Usług opłacany jest z góry, na konto bankowe Dostawcy Usług.
3. Użytkownik przed instalacją strony internetowej na domenę docelową, otrzymuje 7 dni, w czasie którym powinien zapoznać się z funkcjonalnościami oprogramowania. Instalacja strony internetowej na domenę docelową jest jednoznaczna z akceptacją formy oprogramowania i funkcjonowania przez użytkownika.
4. Użytkownik może korzystać z Usług tak długo, jak długo opłaca kolejne lata świadczenia Usług według **Cennik Crevo**. W przypadku nieopłacenia przez Użytkownika Usług w terminie określonym na fakturze VAT, bieg rozpoczyna Okres Karencji.
5. Opłata za utrzymanie Usług w Okresie Karencji zostanie potrącona z najbliższej opłaconej przez Użytkownika faktury VAT.
6. Datą zapłaty jest zawsze data uznania rachunku bankowego Dostawcy Usług pełną kwotą opłaty. Wszelkie dodatkowe opłaty związane z dokonaniem płatności, w tym opłaty bankowe i pocztowe obciążają Użytkownika.

§7 Zobowiązania Użytkownika

1. Właściwe świadczenie Usług wymaga od Użytkownika dostępu do zasobów sprzętowych oraz oprogramowania określonych w Specyfikacji Usług.
2. Użytkownik zobowiązuje się, że nie będzie korzystał z Usług w sposób niezgodny z Regulaminem, niezgodny z prawem lub zasadami współżycia społecznego, o których stanowi art. 5 k.c., w szczególności w sposób uniemożliwiający lub zakłócający korzystanie z zasobów systemowych lub sprzętowych przez innych Użytkowników lub w sposób godzący w integralność systemu informatycznego Dostawcy Usług.
3. W każdym przypadku Użytkownik ponosi odpowiedzialność za swoje działania lub zaniechania i szkody wynikające ze zdarzeń będących wynikiem działań lub zaniechań Użytkownika, pozostających w związku z korzystaniem z Usług, bez względu na sposób korzystania z Usług.

§8 Zobowiązania Dostawcy Usług

1. Dostawca Usług dołoży należytych starań, stosownie do możliwości technicznych, aby Usługi były świadczone w sposób stały i nieprzerywany, o ile nie doszło do naruszenia Umowy o świadczenie Usług przez Użytkownika. Szczegóły określone są w Standardach jakości świadczonych Usług.
2. Dostawca Usług jest odpowiedzialny za zawinione szkody wynikłe z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy o świadczenie Usług w zakresie poniesionych strat, z wyłączeniem utraconych korzyści oraz

wyłącznie w zakresie normalnych następstw działania lub zaniechania Dostawy Usług.

3. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wynikające z:
 1. niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych lub dostawców, niedostatecznej przepustowości łącza, za pomocą którego Użytkownik lub odbiorca treści podłączony jest do sieci Internet,
 2. niespełnienia przez Użytkownika warunków technicznych określonych w Specyfikacji Usług,
 3. fluktuacji przepustowości i innych parametrów łącz, wpływających na jakość przekazu,
 4. korzystania z Usługi przez osoby trzecie przy wykorzystaniu identyfikatora Użytkownika i hasła Użytkownika,
 5. podania niepełnych lub nieprawdziwych danych przy zawieraniu Umowy o świadczenie Usług lub w trakcie jej obowiązywania,
 6. działania siły wyższej.

§9 Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacja składana przez Użytkownika, w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonywaniem Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług, powinna zostać sporządzona w formie pisemnej oraz określać:
 1. nazwę lub imię i nazwisko oraz adres siedziby lub zamieszkania Użytkownika,
 2. nazwę i typ usługi, której reklamacja dotyczy,
 3. przedmiot reklamacji,
 4. okoliczności uzasadniające reklamację,
 5. propozycję załatwienia reklamacji,
 6. dodatkowo, w przypadku reklamacji dotyczącej nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług, Użytkownik jest zobowiązany wymienić kwestionowaną kwotę.
2. Reklamacja powinna zostać przesłana na adres Dostawcy Usług wskazany w Regulaminie.
3. Reklamacja może zostać wniesiona w terminie 20 dni licząc od daty powzięcia przez Użytkownika wiadomości o zdarzeniu stanowiącym przedmiot reklamacji, jednakże nie później niż w terminie 60 dni od daty zdarzenia. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia.
4. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień wpływu do Dostawcy Usług pisma zawierającego zgłoszenie reklamacyjne.
5. Dostawca Usług potwierdzi w formie elektronicznej przyjęcie reklamacji, jeśli jej załatwienie wymagać będzie czasu lub pominię ten krok i udzieli odpowiedzi na reklamację niezwłocznie.

6. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty jej wniesienia.
7. W przypadku gdy reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.

§10 Warunki Asysty Techniczne

1. Dostawca Usługi zapewnia Asystę techniczną Użytkownikom, którzy opłacają abonament za Usługę.
2. Asysta obejmuje pomoc w usuwaniu i naprawianiu błędów w działaniu oprogramowania będącego przedmiotem Usługi.
3. Asysta nie obejmuje tych elementów Usługi, które są samodzielnie dostosowywane i zmieniane przez Użytkownika – w szczególności: działania w obszarze treści i ustawień wprowadzonych za pomocą panelu administracyjnego.
4. Zgłaszanie zadań i błędów do Asysty technicznej następuje wyłącznie przez formularz kontaktowy dostępny na stronie: www.crevo.pl/kontakt.
5. Definiuje się następujące Kategorie błędów:
 1. Krytyczny – błąd powodujący niedostępność Usługi lub jego głównej funkcjonalności (wyszukiwanie i przeglądanie informacji oraz możliwość zakupów) dla większości użytkowników,
 2. Główny – błąd powodujący niedostępność Usługi lub części jej funkcjonalności dla co najmniej 20% użytkowników. Błąd powodujący niedostępność panelu administracyjnego lub jego części dla wszystkich użytkowników,
 3. Normalny – każdy inny błąd
 4. Niepoprawny – jest to błąd, który został zakwalifikowany przez Użytkownika do niewłaściwej kategorii lub błąd, który w rzeczywistości nie jest błędem.
6. Kategoria błędu jest ustalona przez Użytkownika w momencie jego zgłoszenia i weryfikowana przez Zleceniobiorcę w momencie jego przyjęcia. Wszystkie błędy są zgłaszane wyłącznie poprzez formularz kontaktowy.
7. W przypadku, kiedy liczba Błędów Niepoprawnych przekroczy 25% ogółu zgłoszeń w miesiącu, Dostawca Usługi obciąży Użytkownika kosztami związanymi z obsługą takich zgłoszeń w wysokości opłaty za godziny spędzone na obsłudze zgłoszeń dot. Błędów Niepoprawnych – wg. Stawki godzinowej 100 zł netto za każdą godzinę spędzoną na obsłudze.
8. Obejście błędu oznacza zmniejszenie jego uciążliwości lub doraźną naprawę jego skutków.
9. Naprawa błędu oznacza weryfikację i naprawę przyczyny występowania błędu.
10. Czas reakcji jest to czas pomiędzy zgłoszeniem błędu przez Użytkownika a wykonaniem określonych działań przez Dostawcę usługi. Jeżeli zgłoszenie ma miejsce poza godzinami roboczymi (od poniedziałku do piątku pomiędzy

- godzinami 8:00-16:00) czas reakcji liczony jest od godziny 8.00 pierwszego dnia roboczego następującego po zgłoszeniu błędu.
11. W okresie obowiązywania Umowy Dostawca usługi w ramach wynagrodzenia abonamentowego za Usługę zobowiązuje się do:
 1. obejścia błędów Krytycznych i Głównych przy czasie reakcji 3 dni robocze,
 2. naprawy błędów Krytycznych i Głównych przy czasie reakcji 5 dni roboczych,
 3. naprawy wszelkich usterek i błędów Normalnych przy czasie reakcji 10 dni roboczych.
 12. W przypadku gdy przed obejściem zgłoszonych błędów zostają zgłoszone nowe, przyjmuje się, że Dostawca Usługi realizuje zgłoszenia wg. priorytetów – a czas reakcji dotyczy czasu reakcji na pierwsze zgłoszenie w danej kategorii błędów (Krytyczne, Główne, Normalne).
 13. Zobowiązania, o których mowa wyżej nie mają zastosowania w sytuacji, gdy Użytkownik lub upoważniona przez Użytkownika firma dokona modyfikacji ustawień Usługi nie dostępnych z poziomu udostępnionej Użytkownikowi konsoli administracyjnej.
 14. W przypadku przekroczenia czasów reakcji Użytkownikowi przysługuje możliwość postępowania reklamacyjnego.

§11 Postanowienia końcowe

1. Dostawca Usług nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu w sieciach telekomunikacyjnych, w szczególności w sieci Internet.
2. Do umów zawartych z Dostawcą Usług zastosowanie znajduje polskie prawo. Wszelkie spory będą podlegały rozstrzygnięciu przez Sąd powszechny właściwy ze względu na siedzibę Dostawcy Usług.
3. Regulamin lub jego integralne części mogą zostać zmienione w każdym czasie poprzez umieszczenie stosownej zmiany na stronie www.Crevo.pl. Zmiana wchodzi w życie z dniem publikacji na stronie internetowej www.Crevo.pl i od tego dnia będzie miała zastosowanie do umów zawieranych z Dostawcą Usług. Zmiany Regulaminu lub jego integralnych części co do zasady obowiązują z dniem publikacji także aktualnych Użytkowników.
4. Zmiany Regulaminu lub jego integralnych części naruszające prawa Użytkowników będą wprowadzane przez Dostawcę Usług w trybie uprzedniego wypowiedzenia warunków Umowy o świadczenie Usług, przesyłanego na wskazany podczas Zamówienia Usługi adres poczty elektronicznej email, zawierającego treść Regulaminu lub jego integralnych części i wprowadzone zmiany lub odnośnik do strony internetowej zawierającej te informacje.
5. Nowy Regulamin lub jego integralne części, a także zmiana dotychczasowego Regulaminu lub jego integralnych części, o której mowa w poprzednim

ustępie, wchodzi w życie po upływie 14 dni od daty publikacji na stronie internetowej www.Crevo.pl o ile Użytkownik, po umożliwieniu mu zapoznania się z treścią nowych postanowień lub wprowadzanych zmian, nie wypowiedział Umowy do końca upływu tego terminu.

6. Dostawca Usług może w trakcie trwania Umowy wydać nowy Regulamin lub jego integralne części albo dokonać zmiany treści Regulaminu lub jego integralnych części, które wejdą w życie ze skutkiem natychmiastowym wobec wszystkich Użytkowników z przyczyn niezależnych od niego, w szczególności w wyniku zmiany przepisów, orzeczeń odpowiednich organów władzy publicznej, zmiany warunków technicznych Usług wymuszonych przez inne podmioty. Za skutki tych zmian, Dostawca Usług nie odpowiada wobec Użytkownika.
7. Dostawca Usług może przenieść prawa wynikające z Umowy na inny podmiot. Zmiana podmiotu będącego Dostawcą Usług nie wymaga zgody Użytkownika, a zmiana Regulaminu lub jego integralnych części w adekwatnym zakresie nie narusza praw Użytkownika i nie wymaga wypowiedzenia Użytkownikowi Umowy.
8. Dostawca usług ma prawo publikować na swojej stronie internetowej informacje obejmujące nazwy oraz adresy internetowe stron internetowych prowadzonych przez Użytkowników z użyciem Oprogramowania, z tym zastrzeżeniem, że Dostawca usług zobowiązuje się do usunięcia tych informacji na indywidualne żądanie Użytkownika, którego informacje te dotyczą.