

# Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną „Docum”

## § 1

### Definicje

Ilekcioć w tekście jest mowa o:

**Aplikacja** – program Docum, którego autorskie prawa majątkowe przysługują Usługodawcy, służący przetwarzaniu danych wprowadzanych przez Użytkowników i ich prezentacji. Szczegółowy opis funkcjonalności dostępny jest na stronie <http://madar.com.pl>.

**Awaria** – nieprawidłowość świadczenia Usług przez Operatora skutkująca przerwą w świadczeniu Usług lub istotnym obniżeniem ich jakości; Awaria oznacza brak możliwości korzystania z głównych funkcji usługi, do których należy: wyświetlanie stron internetowych, wyświetlanie stron oprogramowania oraz przetwarzanie baz danych (przekraczających 10% funkcjonalności systemu). Awarią nie jest w szczególności nieprawidłowe działanie funkcji Portalu, której działanie nie jest krytyczne dla realizacji powyższych funkcji.

**Baza danych użytkownika** – jest to zbiór danych tworzonych przez Użytkownika w ramach używania Aplikacji, do którego dostęp poprzez Portal mają wyłącznie Użytkownicy działający w ramach jednej jednostki organizacyjnej i Operator.

**Konto użytkownika** – zdefiniowany użytkownik w programie w zakresie: loginu i hasła, uprawnień w zakresie dostępu do opcji programu, prawa do modyfikacji, dopisywania i funkcji administracyjnych.

**Operator** – usługodawca w rozumieniu art. 2 ust. 6 Ustawy, oznacza Madar Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Zabrze, przy ul. Skłodowskiej 12d/3, adres strony: [www.madar.com.pl](http://www.madar.com.pl), adres e-mail: [madar@madar.com.pl](mailto:madar@madar.com.pl), wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Zabrze, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000088404, będącym usługodawcą w rozumieniu art. 2 ust. 6 Ustawy.

**Portal** – oznacza witrynę www dostępną w Internecie pod adresem wskazanym w oddzielnej Umowie lub w przekazanym przez Operatora potwierdzeniu założenia konta.

**Regulamin** – oznacza niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną „Docum”, dostępny pod adresem <http://madar.com.pl/legal/RegulaminDocum.pdf>.

**Usługa** – oznacza świadczenie usługi drogą elektroniczną w rozumieniu art. 2 ust. 4 Ustawy.

**Usługobiorca** – oznacza usługobiorcę w rozumieniu art. 2 ust. 7 Ustawy.

**Użytkownik** – oznacza każdą osobę lub urządzenie, korzystające z usługi świadczonej drogą

elektroniczną, działającą w imieniu Usługobiorcy.

**Ustawa** - rozumie się przez to ustawę z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Z 2013 poz. 1422).

## **§ 2**

### **Rodzaj i zakres usług świadczonych elektronicznie przez Operatora**

- 2.1. Operator świadczy usługi polegające na udostępnianiu Aplikacji, umożliwienie autoryzacji, przekazu danych oraz przechowywanie przekazanych i przetworzonych danych.
- 2.2. Operator nie świadczy usług dla konsumentów, w rozumieniu art. 22(1) Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 121).
- 2.3. Operator nie gwarantuje spełnienia oczekiwań Usługobiorcy w zastosowaniu Aplikacji w prowadzonej przez niego działalności. W interesie Usługobiorcy leży uprzednie zapoznanie się z możliwościami i sposobem funkcjonowania Aplikacji w wersji demonstracyjnej. Operator zastrzega, że Aplikacja jest udostępniana Usługobiorcy „as it is”, czyli taką, jaka jest. Dostosowanie Aplikacji do konkretnych potrzeb Usługobiorcy jest dokonywane na podstawie oddzielnej umowy.
- 2.4. Operator zastrzega prawo aktualizacji udostępnianej Aplikacji w każdym czasie.
- 2.5. Autoryzacja polega na potwierdzeniu, na podstawie wprowadzonego loginu i hasła, że Użytkownik jest uprawniony do zalogowania w programie, a także do korzystania z żądanej opcji i funkcji w programie.
- 2.6. Na dane Konto użytkownika może być zalogowany jednocześnie tylko jeden Użytkownik.
- 2.7. Login i hasło jest samodzielnie nadawane przez Użytkownika, z wyjątkiem określonym w §3 pkt. 3.2.
- 2.8. Usługi świadczone bezpłatnie mogą mieć ograniczoną funkcjonalność i parametry. Zmiana funkcjonalności nie stanowi zmiany regulaminu.

## **§ 3**

### **Pierwsze skorzystanie z aplikacji**

- 3.1. Usługobiorca oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem przed zamówieniem Usługi, akceptuje jego treść i zobowiązuje się do jego przestrzegania.
- 3.2. W celu korzystania z Aplikacji Użytkownik zobowiązany jest wysłać zamówienie elektroniczne, za pomocą poczty elektronicznej lub formularza na stronie, podając swój adres e-mail.
- 3.3. W odpowiedzi Operator wyśle wiadomość z adresem Portalu, tymczasowym loginem i hasłem do Konta użytkownika dającym dostęp do Bazy danych użytkownika.
- 3.4. Warunkiem koniecznym do rozpoczęcia świadczenia przez Operatora Usługi jest po zalogowaniu -

zmiana loginu i hasła Użytkownika. Każdy użytkownik powinien posiadać własny login i indywidualne hasło.

## **§ 4**

### **Korzystanie z aplikacji**

- 4.1. Użytkownik loguje się do usługi poprzez aktualną przeglądarkę internetową pod indywidualnym, udostępnionym przez Operatora adresem internetowym Aplikacji.
- 4.2. Użytkownik może w dowolnym momencie korzystania z aplikacji zmienić swoje hasło do logowania.
- 4.3. Operator zaleca, w celach bezpieczeństwa regularną zmianę hasła.
- 4.4. Tworzone przez użytkownika hasło powinno być uznawane za hasło bezpieczne (być utworzone z zastosowaniem powszechnych dobrych praktyk tworzenia haseł – zawierać przynajmniej jedną literę, jedną cyfrę, jeden znak specjalny).
- 4.5. Każdy użytkownik powinien strzec swojego hasła – hasło powinno być znane wyłącznie użytkownikowi, do którego należy login.
- 4.6. Po skończonej pracy, każdorazowo należy się poprawnie wylogować z Aplikacji.
- 4.7. Należy zachować ostrożność logując się na urządzeniu w obcym miejscu. Jeżeli zachodzi podejrzenie, że urządzenie (komputer) może być zainfekowane wirusem lub mieć zainstalowane oprogramowanie szpiegujące należy zrezygnować z logowania się do Aplikacji.

## **§5**

### **Warunki zawierania i rozwiązywania umowy**

- 5.1. W celu korzystania z Usługi każdorazowo zawierana jest Umowa. Wyjątek stanowi rozpoczęcie korzystania z Usługi na warunkach promocyjnych określonych w innych regulaminach oraz usług udostępnianych bezpłatnie.
- 5.2. Operator zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zaprzestania świadczenia Usługi, jeżeli Użytkownik:
  - 5.2.1. Swoimi działaniami narusza bezpieczeństwo danych znajdujących się w Portalu lub podejmuje nieuprawnioną próbę dostępu do Portalu.
  - 5.2.2. Dokonuje czynności niezgodnych z prawem.
  - 5.2.3. Działa na szkodę operatora lub innych Użytkowników Portalu.
  - 5.2.4. Wykorzystuje Portal do rozpowszechniania treści obraźliwych i pornograficznych.

5.2. Zaprzestanie świadczenia Usługi jest równoznaczne z usunięciem Bazy danych użytkownika w Portalu oraz skasowaniem danych Usługobiorcy.

## **§ 6**

### **Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym**

6.1. Operator świadczy usługi poprzez Portal za pomocą sieci Internet.

6.2. Użytkownik akceptuje przechowywanie plików typu „cookies” na swoim komputerze. Użytkownik może określić warunki przechowywania lub dostępu do plików cookies w swojej przeglądarce. Zakres stosowania przez Operatora plików cookie został określony w Polityce Prywatności opublikowanej na stronie internetowej operatora (<http://madar.com.pl/politykaprywatnosci.pdf>).

6.3. Użytkownik w celu skorzystania z Usług musi posiadać na swoim komputerze poprawnie skonfigurowaną przeglądarkę internetową. Operator zaleca Użytkownikowi korzystanie z przeglądarek: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome – zalecane w aktualnej wersji udostępnianej przez danego producenta, jednak nie starszej niż 18 miesięcy.

6.4. Do skorzystania z niektórych usług może być konieczne zainstalowanie programu czytającego pliki w formacie pdf oraz włączenie obsługi języka Javascript.

## **§ 7**

### **Zagrożenie lub naruszenia praw**

7.1. Każda ze stron zobowiązuje się do nie działania na szkodę drugiej.

7.2. Zabrania się dostarczania przez Użytkownika danych i treści o charakterze bezprawnym.

7.3. W przypadku gdy Użytkownik uzna, iż dane naruszają jego prawa, dobra osobiste, dobre obyczaje, uczucia, moralność, przekonania, zasady uczciwej konkurencji, know-how, tajemnice chronione prawem lub na podstawie zobowiązania, albo przekazywane są treści obraźliwe lub pornograficzne, powinien powiadomić Operatora o potencjalnym naruszeniu.

## **§ 8**

### **Tryb postępowania reklamacyjnego**

8.1. Użytkownik powinien bez zbędnej zwłoki zawiadomić Operatora o zauważonej Awarii.

8.2. Reklamacje usług Użytkownik winien zgłaszać za pomocą listu poleconego na adres Operatora lub przy pomocy poczty elektronicznej na adres określony w §1 Regulaminu.

8.3. Zgłoszenie reklamacyjne winno zawierać:

8.3.1. Dane Użytkownika umożliwiające nawiązanie z nim kontaktu, w tym dane umożliwiające identyfikację osoby składającej reklamację, jako Użytkownika.

8.3.2. Szczegółowy opis zdarzenia uzasadniającego zgłoszenie reklamacji, w tym Usługę, której reklamacja dotyczy.

8.3.3. Zarzuty Użytkownika, co do wskazanej Usługi.

8.3.4. Okoliczności uzasadniające reklamację.

8.3.5. Ewentualne żądanie Użytkownika związane ze złożoną reklamacją.

8.4. Operator rozpatrzy zgłoszenie reklamacyjne w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia chyba, że koniecznym będzie dla rozpatrzenia reklamacji dostarczenie Operatorowi dodatkowych informacji. W takim przypadku termin 14 dni liczony jest od daty dostarczenia takich informacji.

8.5. Operator rozpatrując reklamację stosować będzie postanowienia Regulaminu.

8.6. O decyzji Operatora Użytkownik zostanie powiadomiony pisemnie na adres podany w liście poleconym zawierającym reklamację lub przy pomocy poczty elektronicznej na wskazany adres e-mail.

## **§ 9**

### **Odpowiedzialność Operatora, gwarancja jakości usług (SLA)**

9.1. Operator podejmuje wszelkie starania, aby zapewnić prawidłowe funkcjonowanie Portalu pod względem technicznym.

9.2. Udostępniane przez Operatora w ramach Portalu Aplikacje służą jedynie ułatwieniu prowadzenia działalności gospodarczej, natomiast nie przejmują za nie odpowiedzialności. Odpowiedzialność, w szczególności wobec kontrahentów i organów państwowych, w tym organów podatkowych oraz ZUS ponosi Użytkownik działający w imieniu Usługobiorcy.

9.3. Operator nie ponosi odpowiedzialności w związku z niewłaściwym korzystaniem przez Użytkownika z Portalu oraz nieprawidłowym funkcjonowaniem sprzętu komputerowego, oprogramowania komputerowego czy też systemu łączności, za pomocą, których Użytkownik łączy się z Portalem.

9.4. Operator gwarantuje jakość usług SLA na poziomie 99,5%. Poziom SLA oznacza zobowiązanie Operatora do zapewnienia, w każdym okresie miesięcznym, ciągłości działania usługi w zakresie wynikającym z niniejszego Regulaminu, bez Awarii, w rozumieniu niniejszych zapisów, przez czas nie krótszy niż wynika to z iloczynu poziomu SLA i liczby godzin w miesiącu.

9.5. Gwarancja SLA obejmuje techniczną sprawność Portalu, w zakresie wyświetlania stron internetowych z serwera oraz udostępniania oprogramowania.

9.7. Czas niedotrzymania warunków SLA jest liczony od momentu zgłoszenia Awarii przez Użytkownika.

9.8. Operator zastrzega sobie również prawo dokonywania przerw technicznych w zakresie udostępniania Portalu. Operator dołoży starań aby przerwy te miały miejsce w godzinach nocnych (czas środkowoeuropejski) i trwały nie dłużej niż 1 godzinę w każdym tygodniu udostępniania Portalu. Przerwy techniczne nie wliczają się do gwarancji SLA.

## **§ 10**

### **Zasady bezpieczeństwa i przetwarzanie danych osobowych**

10.1. Wszelkie dane wprowadzane przez Użytkownika w Portalu stanowią własność Użytkownika i nie są udostępniane osobom trzecim poza wyjątkami określonymi przepisami prawa.

10.2. Wprowadzone dane rejestracyjne (w szczególności e-mail) są wykorzystywane, tj. gromadzone i przetwarzane, jedynie w celu zapewnienia prawidłowości wystawianych przez Użytkownika faktur oraz innych czynności wykonywanych przez niego w ramach usług oferowanych poprzez stronę.

10.3. Użytkownik ma prawo wglądu i dokonywania zmian swoich danych osobowych.

10.4. Połączenia oraz przekazywanie danych osobowych jest szyfrowane przy użyciu klucza SSL.

## **§ 11**

### **Ochrona danych w Portalu**

11.1. Operator zapewnia środki techniczne mające na celu ochronę wprowadzonych przez Użytkownika danych i zapobiegające ich usunięciu, w szczególności poprzez:

11.1.1. Przechowywanie danych w profesjonalnym centrum danych OVH Sp. z o. o., ul. Karola Miarki 6-10 lok. 3-4, 50-306 Wrocław, KRS: 0000220286 Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej we Wrocławiu - VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego lub innym wiodącym, europejskim centrum danych. Zmiana głównego centrum danych nie stanowi zmiany regulaminu.

11.1.2. Udostępnienie kanałów transmisji zabezpieczonych przed niepowołanym dostępem do treści.

11.2. Użytkownik może pobrać swoje dane w dowolnym momencie w celu dodatkowego ich zabezpieczenia przed utratą.

11.3. Ze względów bezpieczeństwa wszystkie wprowadzane do portalu dane są archiwizowane raz dziennie.

11.4. Użytkownik wyraża zgodę na przechowywanie danych powstałych w trakcie korzystania z Usług na serwerach, tworzenie ich kopii zapasowych (archiwizacji). W celu dodatkowej ochrony Użytkownik powinien regularnie pobierać kopię danych (archiwizację) i przechowywać na nośnikach niezależnych od Operatora.

## **§ 12**

### **Przepisy końcowe**

12.1. Regulamin obowiązuje od 02.05.2016 r.

12.2. Niniejszy Regulamin jest dostępny dla każdego Użytkownika pod adresem <http://madar.com.pl/legal/RegulaminDocum.pdf>. Treść niniejszego Regulaminu może zostać utwalona przez Użytkownika poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili ze stron Portalu.

12.3. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu.

12.4. O zmianie Regulaminu Operator zawiadamia Usługobiorcę, a także umieszcza treść nowego Regulaminu na stronie. Brak odpowiedzi w przedmiotowym zakresie uznaje się za wyrażenie przez Usługobiorcę zgody na zmianę treści Regulaminu.

12.5. Brak akceptacji nowego Regulaminu przez Użytkownika skutkuje zaprzestaniem świadczenia Usługi przez Operatora.

12.6. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu jest w części lub całości nieważne z powodu jego niezgodności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, to Regulamin w pozostałej części pozostaje w mocy i interpretuje się go w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa tak, aby zachować możliwie najwierniej sens postanowienia nieważnego.

12.7. Prawa autorskie do Portalu należą niepodzielnie do Operatora.

12.8. W przypadku wątpliwości stosowania Regulaminu Operator zastrzega sobie prawo ostatecznej interpretacji jego postanowień, a Użytkownik ma prawo zwrócić się do niego o właściwą wykładnię jego postanowień.

12.9. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.