

# Regulamin świadczenia usługi i korzystania z serwisu i aplikacji

Measure Effect<sup>©</sup>

Każdy, kto akceptuje niniejszy Regulamin wyraża zgodę na jego postanowienia. Zgoda na warunki jest niezbędna dla prawidłowego korzystania z Serwisu i Aplikacji.

## § 1 Definicje

<b>Administrator danych osobowych</b>	SONEL S.A., decydująca o celach i sposobach przetwarzania danych osobowych w Serwisie i Aplikacji, zgodnie z RODO i innymi obowiązującymi przepisami prawa w zakresie ochrony danych osobowych.
<b>Adres elektroniczny</b>	oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności adres poczty elektronicznej
<b>Aplikacja</b>	Zestaw oprogramowania pod nazwą Measure Effect (internetowy i mobilny) dostarczany przez Usługodawcę
<b>Konsument</b>	osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową
<b>Konto</b>	indywidualny panel Użytkownika dostępny po dokonaniu rejestracji i zalogowaniu, oznaczony loginem i hasłem, służący do zarządzania zasobami Użytkownika, składania zamówień Usług oraz archiwizacji zamówień; Konto jest nieodpłatne dla Użytkownika
<b>Regulamin</b>	niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, sporządzony i udostępniony zgodnie z art. 8 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną

<b>RODO</b>	Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
<b>Serwis</b>	Strona internetowa Usługi pod nazwą Measure Effect, obejmujący witrynę internetową oraz aplikację internetową i mobilną
<b>System teleinformatyczny</b>	zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu przepisów
<b>Środki komunikacji elektronicznej</b>	rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych (w szczególności poczta elektroniczna).
<b>Świadczenie usługi drogą elektroniczną</b>	wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Użytkownika, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej.
<b>Usługa</b>	usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu/Aplikacji, zgodnie z Regulaminem
<b>Usługa cyfrowa</b>	usługa pozwalająca konsumentowi na wytwarzanie, przetwarzanie i przechowywanie danych lub dostęp do nich w postaci cyfrowej lub usługa pozwalająca na wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez konsumenta lub innych użytkowników tej usługi, lub inne formy interakcji przy pomocy takich danych
<b>Użytkownik</b>	pełnoletnia osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta lub zamierza korzystać z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę
<b>Usługodawca</b>	SONEL S.A. z siedzibą w Świdnicy (58-100), ul. Wokulskiego 11, KRS 0000090121, NIP 884-00-33-448.

<b>Platforma internetowa</b>	usługa hostingu, która na żądanie odbiorcy usługi przechowuje i rozpowszechnia publicznie informacje, z wyłączeniem działań stanowiących nieznaczną lub wyłącznie poboczną cechę innej usługi
<b>Moderacja treści</b>	działania podejmowane przez Usługodawcę w celu wykrywania, identyfikowania i rozpatrywania treści nielegalnych lub niezgodnych z Regulaminem, w tym ich usuwania lub ograniczania dostępu do nich
<b>Treści nielegalne</b>	informacje, które same lub przez odniesienie do działalności są niezgodne z prawem Unii Europejskiej lub prawem państwa członkowskiego zgodnym z prawem Unii, niezależnie od ich przedmiotu lub charakteru.
<b>DSA</b>	Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych (Akt o usługach cyfrowych)

## § 2 Postanowienia ogólne

1. Właścicielem Serwisu oraz Aplikacji jest:  
**SONEL S.A.** z siedzibą w Świdnicy (58-100), ul. Wokulskiego 11, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, IX Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000090121, NIP 8840033448, BDO 000005929, posiadająca kapitał zakładowy 1.400.000,00 zł (w całości opłacony).
2. Szczegółowe dane kontaktowe Usługodawcy:
  - adres e-mail: [sonel@sonel.pl](mailto:sonel@sonel.pl),
  - adres do korespondencji: **SONEL S.A., ul. Wokulskiego 11, 58-100 Świdnica.**
3. Niniejszy Regulamin określa warunki i zasady funkcjonowania oraz korzystania z Serwisu i Aplikacji, w tym w szczególności prawa, obowiązki i zakres odpowiedzialności Użytkownika oraz Usługodawcy.
4. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie przed zawarciem umowy oraz w trakcie jej wykonywania, w sposób umożliwiający jego pobranie, utrwalenie i odtworzenie (zakładka „Regulamin Serwisu”).
5. Rozpoczynając korzystanie z Serwisu/Aplikacji, Użytkownik potwierdza zapoznanie się z Regulaminem, akceptuje jego postanowienia oraz zobowiązuje się do ich przestrzegania.
6. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Serwisu i Aplikacji zgodnie z:
  - a) obowiązującymi przepisami prawa,
  - b) dobrymi obyczajami,
  - c) postanowieniami Regulaminu, z poszanowaniem dóbr osobistych, danych osobowych oraz praw własności intelektualnej Usługodawcy i osób trzecich.
7. Użytkownik ma obowiązek podawania danych zgodnych ze stanem faktycznym oraz powstrzymania się od dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

8. Serwis i Aplikacja są przeznaczone przede wszystkim dla podmiotów prowadzących działalność gospodarczą oraz ich pracowników i współpracowników; z usług może korzystać również konsument w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego.
9. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że Serwis i Aplikacja mają charakter narzędzia wsparcia technicznego, a decyzje merytoryczne pozostają wyłącznie w gestii Użytkownika.
10. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za merytoryczną poprawność działań podejmowanych przez Użytkownika ani za zgodność świadczonych przez niego usług z przepisami prawa, zasadami sztuki, najlepszymi praktykami ani standardami/normami – obowiązkowymi lub dobrowolnymi – do przestrzegania których Użytkownik lub jego klienci się zobowiązali. Dotyczy to również treści udostępnianych w Serwisie/Aplikacji (w tym wzorów dokumentów), które mają wyłącznie charakter pomocniczy i nie stanowią porady prawnej ani specjalistycznej.

### **§ 3 Zawarcie i rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną**

1. Z Usług w Serwisie i Aplikacji może korzystać osoba, która:
  - a) spełnia wymagania techniczne określone w Regulaminie,
  - b) zawarła umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną,
  - c) podała prawidłowy adres poczty elektronicznej (login).
2. Usługi dostępne są wyłącznie dla osób pełnoletnich. Rejestracja, zawarcie umowy i korzystanie z Serwisu są dopuszczalne po ukończeniu 18 roku życia.
3. Warunkiem rozpoczęcia korzystania z Serwisu i Aplikacji jest rejestracja Konta oraz akceptacja Regulaminu. Umowa zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia rejestracji (aktywacji Konta).
4. Świadczenie usług rozpoczyna się niezwłocznie po zawarciu umowy albo w terminie wskazanym podczas procesu zakupu. Jeżeli wybrano termin rozpoczęcia świadczenia w ciągu 14 dni od zawarcia umowy, Usługodawca realizuje usługę zgodnie z wybranym planem subskrypcji.
5. W ramach rejestracji Użytkownik:
  - a) wskazuje login (adres e-mail),
  - b) ustala hasło spełniające wymagania bezpieczeństwa,
  - c) potwierdza zapoznanie się z obowiązującym Regulaminem.
6. Na podany adres e-mail wysyłany jest link aktywacyjny.
7. Jeden adres e-mail może być przypisany wyłącznie do jednego Konta. Jeżeli adres jest już używany, system informuje o braku możliwości rejestracji kolejnego Konta na ten adres.
8. Ze względów bezpieczeństwa zaleca się, aby Użytkownik nie używał w Serwisie haseł stosowanych w innych serwisach. Po pierwszym zalogowaniu rekomendowana jest niezwłoczna zmiana hasła.
9. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana jest na czas oznaczony, odpowiadający opłaconemu okresowi subskrypcji (od 1 do 12 miesięcy), i wygasa z upływem tego okresu, chyba że zostanie przedłużona zgodnie z cennikiem lub warunkami oferty.
10. Każda ze stron może wypowiedzieć umowę w każdym czasie, ze skutkiem na koniec miesiąca rozliczeniowego albo w terminie 14 dni od doręczenia wypowiedzenia – w zależności od tego, który termin nastąpi wcześniej. Wypowiedzenie nie wpływa na ważność świadczeń już opłaconych za okresy zakończone przed datą rozwiązania umowy.
11. Jeżeli nie uzgodniono inaczej, opłaty za bieżący, opłacony okres subskrypcji nie podlegają zwrotowi. Postanowienie to nie narusza praw konsumenta, w szczególności prawa

- odstąpienia od umowy ani uprawnienia do obniżenia ceny lub zwrotu jej części w przypadkach przewidzianych przepisami prawa.
12. Konsument ma prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni od zawarcia umowy bez podania przyczyny. W przypadku usług cyfrowych prawo wygasa po pełnym wykonaniu usługi za uprzednią wyraźną zgodą konsumenta. Zwrot płatności następuje w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu.
  13. Konsument traci prawo do odstąpienia od umowy, jeżeli Usługodawca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia o utracie prawa odstąpienia i przyjął to do wiadomości.
  14. Przed aktywacją usługi konsument zobowiązany jest do oznaczenia odpowiedniego pola potwierdzającego, że:
    - a) wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia usługi przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie od umowy,
    - b) został poinformowany, że po pełnym wykonaniu usługi cyfrowej utraci prawo odstąpienia od umowy,
    - c) przyjmuje powyższe do wiadomości i wyraża zgodę na utratę prawa odstąpienia po wykonaniu usługi.
  15. Konsument nie może odstąpić od umowy o świadczenie usług, jeżeli usługi zostały w pełni wykonane, a wykonanie rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem wykonywania, że po pełnym spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy.
  16. Usługodawca może zmienić ceny usług na przyszłe okresy rozliczeniowe. Informacja o zmianie przekazywana jest Użytkownikowi przed rozpoczęciem kolejnego okresu rozliczeniowego, co umożliwia rezygnację z odnowienia umowy.
  17. W przypadku zmiany podatków lub innych opłat publicznoprawnych mających wpływ na cenę brutto Usług, nowa cena obowiązuje od kolejnej wymagalnej płatności. Usługodawca informuje Użytkownika o zmianie z wyprzedzeniem właściwym dla cyklu rozliczeniowego.

#### **§ 4 Zakres i zasady świadczenia usług drogą elektroniczną**

1. Usługi w Serwisie oraz Aplikacji obejmują w szczególności:
  - a) zarządzanie użytkowymi urządzeniami,
  - b) przeprowadzanie inwentaryzacji użytkowanych urządzeń,
  - c) generowanie raportów,
  - d) monitorowanie powiadomień z urządzeń (wyłącznie w przypadku urządzeń marki SONEL),
  - e) przechowywanie dokumentów i materiałów audiowizualnych związanych z procesami pomiarowymi, wprowadzanych ręcznie przez Użytkownika.
2. Usługodawca nie sprawuje stałego ani ogólnego nadzoru nad materiałami zamieszczanymi przez Użytkowników i nie jest zobowiązany do ich uprzedniej weryfikacji.
3. Niezależnie od ust. 2, Usługodawca uprawniony jest do podejmowania działań wobec treści nielegalnych lub sprzecznych z Regulaminem, w tym w szczególności do:
  - a) usunięcia takich treści,
  - b) ograniczenia dostępności treści,
  - c) obniżenia widoczności treści,
  - d) zawieszenia lub zakończenia świadczenia usług w stosunku do określonych treści lub konta.

## §5 Wymagania techniczne

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu oraz Aplikacji Użytkownik powinien spełniać następujące minimalne wymagania techniczne:
  - a) posiadanie indywidualnego, aktywnego adresu poczty elektronicznej (e-mail),
  - b) posiadanie urządzenia końcowego umożliwiającego korzystanie z zasobów sieci Internet (np. komputer PC, laptop, tablet, smartfon, smart TV),
  - c) korzystanie z aktualnej wersji jednej z powszechnie dostępnych przeglądarek internetowych z włączoną obsługą JavaScript,
  - d) posiadanie dostępu do sieci Internet o przepustowości umożliwiającej poprawne korzystanie z Serwisu,
  - e) akceptacja i umożliwienie zapisywania plików cookies w przeglądarce internetowej zgodnie z zasadami określonymi w Polityce Prywatności i Polityce cookies.
2. Niespełnienie powyższych wymagań może uniemożliwić lub utrudnić prawidłowe korzystanie z Serwisu i Aplikacji.

## §6 Zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym

1. Użytkownik nie może dostarczać treści o charakterze bezprawnym (nielegalnym). Przez treści nielegalne rozumie się informacje, które same lub przez odniesienie do działalności są niezgodne z prawem Unii Europejskiej lub prawem państwa członkowskiego zgodnym z prawem Unii, niezależnie od ich przedmiotu lub charakteru.
2. Za treści bezprawne uważa się w szczególności, ale nie wyłącznie:
  - a) treści pornograficzne, rasistowskie, nawołujące do nienawiści, zniesławiające, obraźliwe lub w inny sposób naruszające dobra osobiste osób trzecich;
  - b) treści naruszające prawa własności intelektualnej (w tym prawa autorskie, prawa pokrewne, prawa do znaków towarowych, wzorów przemysłowych);
  - c) treści obejmujące dane osobowe lub inne informacje, których rozpowszechnianie narusza przepisy o ochronie danych osobowych;
  - d) treści stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa osób trzecich, tj. informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne przedsiębiorstwa lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą, które jako całość lub w szczególnym zestawieniu i zbiorze ich elementów nie są powszechnie znane albo łatwo dostępne dla osób zwykle zajmujących się tym rodzajem informacji, o ile uprawniony podjął, przy zachowaniu należytej staranności, działania w celu utrzymania ich w poufności.
3. Użytkownik oświadcza, że wszystkie zamieszczane materiały są wolne od wad prawnych i że ich przetwarzanie w Serwisie nie narusza przepisów prawa; w szczególności Użytkownik posiada wymagane prawa lub zgody do udostępniania tych materiałów.
4. Usługodawca może stosować mechanizm zgłaszania treści nielegalnych (*notice and action*). Zgłoszenie powinno zawierać:
  - a) uzasadnienie nielegalności treści,
  - b) dokładną lokalizację (np. URL/ID),
  - c) dane zgłaszającego (w tym e-mail),
  - d) oświadczenie o działaniu w dobrej wierze.
5. Po otrzymaniu prawidłowego zgłoszenia Usługodawca: niezwłocznie potwierdza odbiór oraz podejmuje uzasadnione działania w sprawie treści „oczywiście nielegalnych”, przekazując uzasadnioną decyzję i dostępne środki odwoławcze.

## §7 Prawa, obowiązki i odpowiedzialność Użytkownika

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Serwisu w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu, przepisami prawa powszechnie obowiązującego oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, w szczególności z poszanowaniem:
  - a) dóbr osobistych, praw autorskich i innych praw własności intelektualnej Usługodawcy oraz osób trzecich,
  - b) przepisów dotyczących ochrony danych osobowych, w tym zakazu przetwarzania szczególnych kategorii danych osobowych,
  - c) zasad ochrony poufnego know-how oraz tajemnic przedsiębiorstwa przed ich nieuprawnionym pozyskiwaniem, wykorzystywaniem i ujawnianiem,
  - d) tajemnicy ustawowej, jeżeli ma to zastosowanie.
2. Zamieszczając w Serwisie jakiegokolwiek materiały (w szczególności dane, informacje, dokumenty, nagrania audio/wideo, pliki oprogramowania), Użytkownik oświadcza, że:
  - a) materiały te są wolne od wad prawnych, w szczególności:
    - stanowią jego własność i nie naruszają praw osób trzecich,
    - nie są obciążone prawami osób trzecich,
    - ich wykorzystanie nie jest ograniczone decyzją lub orzeczeniem właściwego organu,
  - b) jest uprawniony do korzystania i rozporządzania tymi materiałami w zakresie niezbędnym do korzystania z Serwisu,
  - c) ich zamieszczenie i przetwarzanie w ramach Serwisu nie narusza przepisów prawa, w szczególności dotyczących ochrony danych osobowych, w tym zakazu udostępniania szczególnych kategorii danych osobowych, takich jak dane ujawniające pochodzenie rasowe, poglądy polityczne, przekonania religijne, dane genetyczne, biometryczne, dotyczące zdrowia, seksualności lub orientacji seksualnej.
3. Użytkownik zobowiązany jest do wprowadzania do Serwisu wyłącznie danych zgodnych ze stanem faktycznym.
4. Zabrania się Użytkownikowi wykorzystywania Serwisu do działań naruszających prawo lub mogących zagrozić bezpieczeństwu systemu teleinformatycznego, w szczególności poprzez:
  - a) umieszczanie w Serwisie złośliwego oprogramowania lub kodu (w tym wirusów komputerowych, trojanów, robaków internetowych, oprogramowania szpiegowskiego - spyware, oprogramowania reklamowego - adware),
  - b) podejmowanie działań mogących spowodować uszkodzenie lub zakłócenie działania systemów Usługodawcy, innych Użytkowników lub ich klientów,
  - c) próby uzyskania nieuprawnionego dostępu do danych lub urządzeń innych użytkowników,
  - d) naruszanie zabezpieczeń Serwisu i systemu teleinformatycznego Usługodawcy,
  - e) podejmowanie prób ataków na infrastrukturę teleinformatyczną związaną z Serwisem.
5. W przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu, w szczególności poprzez:
  - a) korzystanie z Serwisu niezgodnie z jego przeznaczeniem,
  - b) wprowadzanie treści bezprawnych,

- c) podejmowanie działań mogących zagrozić bezpieczeństwu systemu teleinformatycznego,
6. Usługodawca ma prawo do zablokowania konta, powiadomienia właściwych organów oraz dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego.
  7. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że zgodnie z obowiązującym prawem, kto bez uprawnienia uzyskuje dostęp, ujawnia, wykorzystuje, niszczy, usuwa lub zmienia dane w systemie teleinformatycznym, podlega odpowiedzialności karnej, cywilnej lub dyscyplinarnej na podstawie właściwych przepisów, w tym Kodeksu karnego, przepisów o ochronie danych osobowych, ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz innych ustaw szczególnych.
  8. Brak natychmiastowej reakcji Usługodawcy na naruszenie Regulaminu przez Użytkownika nie stanowi zrzeczenia się przez Usługodawcę przysługujących mu uprawnień i nie wyłącza możliwości ich dochodzenia w przyszłości.
  9. Każde podejrzenie naruszenia ochrony danych osobowych (tj. naruszenia prowadzącego do zniszczenia, utraty, zmodyfikowania, nieuprawnionego ujawnienia lub dostępu do danych osobowych) powinno być niezwłocznie zgłaszane Administratorowi danych.
  10. Usługodawca odpowiada za prawidłowe działanie Serwisu, jednak nie gwarantuje jego stałej i nieprzerwanej dostępności.
  11. Wszelkie informacje prezentowane w Serwisie mogą zostać przez Usługodawcę w każdym czasie zmienione, uzupełnione, skrócone lub całkowitego usunięte z Serwisu.
  12. Usługodawca dochowuje należytej staranności by wszelkie treści prezentowane w Serwisie były aktualne, jednak nie gwarantuje ich stałej aktualności i kompletności.
  13. Usługodawca ma prawo w każdym czasie modyfikować Serwis, jego zakładki lub podstrony i wszelkie inne funkcjonalności, w tym zastrzega sobie prawo do zmian wyglądu (interfejsu) Serwisu.
  14. Usługodawca zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do Serwisu w związku z koniecznością przeprowadzania okresowej konserwacji i modernizacji.
  15. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu Użytkownika do Serwisu spowodowanych: niezależnymi od Usługodawcy lub Użytkownika zagrożeniami występującymi w sieci Internet; awarią sieci energetycznej lub przerw w dostawie Internetu; w wyniku działania siły wyższej lub niezgodnego z prawem działania osób trzecich; wynikające z korzystania z Serwisu w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem lub w sposób niezgodny z Regulaminem.
  16. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności ze dostępność zewnętrznych serwisów/stron podmiotów trzecich do których prowadzą linki odsyłające w Serwisie.
  17. Usługodawca w żadnym wypadku nie ponosi odpowiedzialności wobec Użytkownika z tytułu utraconych korzyści.

## §8 Reklamacja

1. Reklamacje dotyczące świadczonych Usług można składać:
  - w formie pisemnej, pocztą elektroniczną na adres: [sonel@sonel.pl](mailto:sonel@sonel.pl)
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać co najmniej:
  - a) imię i nazwisko zgłaszającego,
  - b) dane kontaktowe umożliwiające udzielenie odpowiedzi,
  - c) adres poczty elektronicznej powiązany z kontem w Serwisie,
  - d) wskazanie usługi, której dotyczy reklamacja,
  - e) opis zgłaszanych zastrzeżeń wraz z uzasadnieniem,

- f) oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji.
3. Reklamacje rozpatrywane są przez Usługodawcę niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. Jeżeli dotrzymanie terminu nie jest możliwe, przed jego upływem zostanie przekazana informacja o przyczynach opóźnienia oraz nowym terminie odpowiedzi, nie dłuższym niż 30 dni od otrzymania reklamacji.
  4. O wyniku postępowania reklamacyjnego Usługodawca poinformuje zgłaszającego na trwałym nośniku, w szczególności w formie wiadomości e-mail wysłanej na adres przypisany do konta w Serwisie.
  5. Konsumentowi przysługuje prawo skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi oraz przy pomocy właściwego wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, a także za pośrednictwem platformy ODR dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

## **§9 Informacje o zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług elektronicznych**

1. Wypełniając obowiązek wynikający z art. 6 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Usługodawca informuje o potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług. Zagrożenia te mogą wystąpić pomimo stosowania przez Usługodawcę odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych. Do zagrożeń tych należą w szczególności, lecz nie wyłącznie:
  - a) obecność i działanie złośliwego oprogramowania,
  - b) rozsyłanie niezamówionych informacji (spam),
  - c) włamania do urządzeń komunikujących się z Serwisem,
  - d) włamania do systemu teleinformatycznego przez osoby nieuprawnione (np. hakerów),
  - e) narażenie na działania typu cracking lub phishing, w tym próby wyłudzenia haseł i innych poufnych danych za pomocą wiadomości e-mail, stron internetowych lub innych form podszywania się pod Usługodawcę lub zaufane instytucje/osoby.
  - f) zagrożenia spyware (oprogramowanie szpiegowskie zbierające dane użytkownika bez jego wiedzy) oraz adware (niechciane oprogramowanie wyświetlające reklamy).
2. Użytkownik może minimalizować ryzyko wystąpienia ww. zagrożeń poprzez stosowanie środków technicznych i organizacyjnych adekwatnych do poziomu ryzyka, w szczególności:
  - a) stosowanie narzędzi umożliwiających natychmiastowe wykrycie i neutralizację działania złośliwego oprogramowania lub ograniczenie skutków incydentu,
  - b) dokonywanie regularnych aktualizacji systemów operacyjnych i oprogramowania,
  - c) stosowanie zapory sieciowej (firewall),
  - d) instalowanie i aktualizowanie programów antywirusowych oraz wykonywanie regularnych skanów urządzeń,
  - e) korzystanie z narzędzi umożliwiających wykrywanie i usuwanie złośliwego oprogramowania (w tym narzędzi wbudowanych w systemy operacyjne),
  - f) używanie wyłącznie legalnego oprogramowania posiadającego wsparcie producenta,
  - g) zachowanie ostrożności przy instalacji oprogramowania i weryfikacja komunikatów systemowych,

- h) podnoszenie świadomości w zakresie aktualnych zagrożeń, w szczególności poprzez korzystanie z materiałów udostępnianych przez krajowe zespoły reagowania na incydenty bezpieczeństwa komputerowego (np. CERT Polska: <https://cert.pl> , <https://cert.pl/ouch/> , <https://cert.pl/tag/aktualne-zagrozenia/> ).
3. Użytkownik nie powinien stosować identycznego hasła do logowania w Serwisie oraz w innych serwisach lub aplikacjach internetowych.
  4. Użytkownik zobowiązany jest do zachowania w poufności danych uwierzytelniających do Konta i nie może ich udostępniać osobom trzecim.
  5. W przypadku zapomnienia hasła Użytkownik może odzyskać dostęp do Konta zgodnie z procedurą wskazaną na stronie logowania

## **§10 Prawa, obowiązki i odpowiedzialność Usługodawcy; poufność i bezpieczeństwo**

1. Usługodawca podejmuje działania mające na celu zapewnienie poufności, integralności i dostępności materiałów oraz informacji Użytkownika przechowywanych w Serwisie, w szczególności poprzez uniemożliwienie dostępu do nich osobom nieuprawnionym oraz zapewnienie ich dostępności w systemie teleinformatycznym.
2. Usługodawca stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne służące zapewnieniu bezpieczeństwa danych, w tym w szczególności:
  - środki umożliwiające pseudonimizację i szyfrowanie danych osobowych,
  - środki zapewniające zdolność do ciągłego utrzymania poufności, integralności, dostępności i odporności systemów i usług,
  - środki umożliwiające szybkie przywrócenie dostępności danych i dostępu do nich w przypadku incydentu fizycznego lub technicznego,
  - procesy pozwalające na regularne testowanie, mierzenie i ocenianie skuteczności stosowanych zabezpieczeń,
  - środki umożliwiające identyfikację i autoryzację Użytkowników,
  - środki chroniące dane w trakcie ich przekazywania,
  - środki chroniące dane w czasie ich przechowywania,
  - środki zapewniające bezpieczeństwo fizyczne miejsc, w których przetwarzane są dane,
  - środki umożliwiające rejestrowanie zdarzeń,
  - środki służące do konfiguracji systemu, w tym ustawień domyślnych,
  - środki dotyczące zarządzania wewnętrznym systemem IT i bezpieczeństwem IT,
  - środki zapewniające minimalizację danych,
  - środki zapewniające odpowiednią jakość danych,
  - środki zapewniające ograniczony okres przechowywania danych,
  - środki zapewniające rozliczalność,
  - środki umożliwiające przenoszenie danych oraz ich skuteczne usuwanie.
3. Szczegółowe informacje dotyczące zabezpieczeń danych mogą zostać udzielone Użytkownikowi na jego żądanie, za pośrednictwem danych kontaktowych wskazanych przez Usługodawcę.
4. Usługodawca zapewnia funkcjonowanie systemu teleinformatycznego w sposób umożliwiający Użytkownikowi nieodpłatne zakończenie w każdym czasie korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do:

- a) rejestrowania i nadzorowania działań Użytkownika w Serwisie w celu zapewnienia bezpieczeństwa lub zgodności z obowiązującymi przepisami prawa,
  - b) czasowego wstrzymania świadczenia usług w przypadku awarii technicznej lub zaplanowanej aktualizacji Serwisu, przy czym aktualizacje będą przeprowadzane w sposób minimalizujący uciążliwość dla Użytkownika,
  - c) wprowadzania ograniczeń w zakresie parametrów technicznych korzystania z Serwisu, w tym czasu połączenia, limitów przesyłanych danych oraz innych parametrów transmisji.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody, jakie mogą powstać po stronie Użytkownika w związku z korzystaniem z Serwisu, w szczególności za:
- a) uszkodzenia systemu teleinformatycznego lub urządzenia końcowego Użytkownika, w tym nieprawidłowe działanie lub zniszczenie oprogramowania bądź danych,
  - b) opóźnienia w transmisji, brak transmisji, przerwy w dostępie do Konta,
  - c) inne szkody wynikłe w związku z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną.
7. Wszystkie zgłoszenia, uwagi i reklamacje dotyczące funkcjonowania Serwisu podlegają analizie przez Usługodawcę.
8. W przypadku przekazania Usługodawcy informacji zwrotnej, uwag, sugestii lub pomysłów, Użytkownik udziela Usługodawcy nieodpłatnej, nieograniczonej czasowo ani terytorialnie licencji do ich wykorzystywania w dowolnym celu, bez konieczności uzyskania dodatkowej zgody oraz bez prawa do wynagrodzenia.

## **§11 Dane osobowe**

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Serwisie i Aplikacji jest Usługodawca.
2. Serwis i Aplikacja mobilna zbierają oraz uzyskują dostęp wyłącznie do danych niezbędnych dla ich podstawowej funkcjonalności, w szczególności:
  - a) adresu e-mail Użytkownika (niezbędnego do uwierzytelnienia),
  - b) modelu i rodzaju urządzenia,
  - c) systemu operacyjnego urządzenia,
  - d) języka urządzenia,
  - e) rozdzielczości ekranu urządzenia,
  - f) plików cookies oraz innych podobnych technologii,
  - g) zdjęć z urządzenia – wyłącznie w przypadku korzystania z funkcji wykonywania zdjęć podczas przeglądu na obiekcie.
3. Login Użytkownika (adres e-mail) pozyskiwany jest od samego Użytkownika lub od podmiotu, z którym współpracuje. Dane adresowe oraz inne informacje mogą być wprowadzane ręcznie przez Użytkownika w trakcie korzystania z Serwisu i Aplikacji.
4. Podanie danych osobowych jest wymogiem umownym określonym w art. 6 ust. 1 lit. b) RODO. Brak ich podania skutkuje niemożnością korzystania z Serwisu i Aplikacji.
5. Dane osobowe przetwarzane są na podstawach prawnych wskazanych w art. 6 ust. 1 RODO, w szczególności:
  - a) zgody osoby, której dane dotyczą (lit. a),
  - b) konieczności wykonania umowy lub działań przed jej zawarciem (lit. b),
  - c) obowiązków prawnych ciążących na Administratorze (lit. c),

- d) prawnie uzasadnionych interesów Administratora (lit. f), w tym dochodzenia lub obrony roszczeń, zapewnienia bezpieczeństwa, celów archiwalnych czy wewnętrznych celów administracyjnych.
6. Dane mogą być przetwarzane w szczególności w następujących celach:
- prowadzenia komunikacji i wsparcia technicznego,
  - identyfikacji uprawnień do reprezentowania strony,
  - zawarcia, wykonywania i rozwiązania umowy,
  - wypełniania obowiązków prawnych (w tym rachunkowych i podatkowych),
  - zapobiegania nadużyciom i przestępstwom,
  - marketingu bezpośredniego produktów i usług Usługodawcy (na podstawie zgody lub uzasadnionego interesu, zgodnie z motywem 47 RODO),
  - archiwizacji, rozpatrywania skarg i żądań,
  - wykrywania i zgłaszania naruszeń prawa,
  - przechowywania plików cookies i stosowania podobnych technologii.
7. Dane osobowe przechowywane są przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania, w szczególności:
- do czasu wycofania zgody,
  - do czasu usunięcia konta lub danych na żądanie,
  - przez okres utrzymywania Serwisu i Aplikacji przez Usługodawcę,
  - przez okres przedawnienia roszczeń wynikający z przepisów prawa (co do zasady 3 lata, maksymalnie 6 lat),
  - w przypadku gdy dane stanowią dowód w postępowaniu – do czasu prawomocnego zakończenia tego postępowania.
8. Dane osobowe mogą być ujawniane wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji celów przetwarzania, następującym kategoriom odbiorców:
- dostawcom usług IT i hostingu,
  - pracownikom i współpracownikom Administratora oraz podmiotów z Grupy Kapitałowej SONEL,
  - podmiotom świadczącym usługi doradcze i prawne na rzecz Administratora.
9. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo do:
- dostępu do danych,
  - sprostowania danych,
  - usunięcia danych,
  - ograniczenia przetwarzania,
  - przenoszenia danych,
  - wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania,
  - cofnięcia zgody w dowolnym momencie (bez wpływu na zgodność z prawem wcześniejszego przetwarzania).
10. Każda osoba, której dane dotyczą, ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
11. Dane osobowe nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania, które wywoływałyby wobec osoby skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na nią wpływało.
12. Wszelkie zgłoszenia w zakresie ochrony danych Użytkownik może przysyłać na adres: [sonel@sonel.pl](mailto:sonel@sonel.pl)
13. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w Polityce Prywatności.

## **§12 Opłaty i rozliczenia za korzystanie z Serwisu/ Aplikacji**

1. Korzystanie z Serwisu i Aplikacji jest odpłatne z aktualnym cennikiem publikowanym na stronie internetowej [www.sonel.me](http://www.sonel.me)
2. Co do zasady opłata ma charakter abonamentu (subskrypcji). Opłata abonamentowa jest wnoszona z góry i umożliwia Użytkownikowi korzystanie z Serwisu i Aplikacji w oznaczonym okresie rozliczeniowym.
3. Dostępne metody płatności są określone na stronie [www.sonel.me](http://www.sonel.me)
4. Aktywacja Usług następuje po zaksięgowaniu płatności na rachunku bankowym Usługodawcy lub po potwierdzeniu płatności przez operatora płatności elektronicznych.
5. Po upływie okresu, na który został wykupiony abonament, dostęp do konta Użytkownika pozostaje zachowany przez okres 5 lat, jednak bez możliwości wprowadzania nowych danych i dokumentów (dostęp wyłącznie do archiwum).
6. Dane i materiały (informacje, dokumenty, oprogramowanie, pliki audio/video itp.) przechowywane są przez Usługodawcę przez okres 5 lat, chyba, że Użytkownik zażąda wcześniejszego usunięcia informacji.
7. Żądanie usunięcia materiałów / informacji z serwisu/aplikacji będzie bezskuteczne w przypadku, gdy stanowią one dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub administrator powziął wiadomość, iż mogą one stanowić dowód w takim postępowaniu.
8. Usługodawca dokonuje trwałego usunięcia materiałów w sposób uniemożliwiający ich odtworzenie.
9. Przed usunięciem materiałów Usługodawca umożliwi Użytkownikowi, na jego żądanie, dokonanie eksportu danych w powszechnie używanym formacie elektronicznym.
10. Zakup dodatkowych produktów lub usług oferowanych przez Serwis podlega odrębnym opłatom wynikającym z cennika albo ustalonym indywidualnie z Użytkownikiem.
11. O ile nie umówiono się inaczej, w przypadku odstąpienia od umowy lub rezygnacji z korzystania z Serwisu opłata abonamentowa nie podlega zwrotowi, z zastrzeżeniem ust. 16 poniżej.
12. Użytkownik wyraża zgodę na otrzymywanie faktur VAT w formie elektronicznej, na adres poczty elektronicznej podany podczas rejestracji, zgodnie z art. 106n ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
13. W uzasadnionych przypadkach, gdy przeszkody techniczne lub formalne uniemożliwiają przesłanie faktury drogą elektroniczną, Usługodawca może wystawić fakturę w formie papierowej, którą Użytkownik zobowiązuje się przyjąć.
14. Użytkownik jest uprawniony do korzystania z Serwisu i aplikacji na dowolnych urządzeniach zgodnie z wykupionym pakietem.
15. Wybrany pakiet określa limity korzystania, w tym maksymalną liczbę obsługiwanych urządzeń przypisanych do konta Użytkownika.
16. Konsument ma prawo do zwrotu proporcjonalnej części opłaty za niewykorzystaną część abonamentu w razie odstąpienia.

## **§13 Procedury dodatkowe Usługodawcy w zakresie usług cyfrowych**

1. Usługodawca stosuje przepisy DSA w zakresie, w jakim świadczy usługi hostingu polegające na przechowywaniu treści przekazywanych przez Użytkowników.
2. Zgodnie z art. 11 i 12 DSA wyznacza się następujący punkt kontaktowy umożliwiający szybką komunikację z organami państw członkowskich, Komisją Europejską, Radą Usług Cyfrowych oraz odbiorcami usług:

- a) adres e-mail: sonel-dsa@sonel.pl
- 3. Zgodnie z art. 16 DSA każda osoba może zgłosić treści uznawane za nielegalne za pomocą dedykowanego mechanizmu dostępnego pod adresem: sonel@sonel.pl
- 4. Zgłoszenie powinno zawierać:
  - a) uzasadnienie, dlaczego informacje uznaje się za nielegalne,
  - b) wyraźne wskazanie lokalizacji elektronicznej tych informacji,
  - c) imię i nazwisko oraz adres e-mail zgłaszającego,
  - d) oświadczenie zgłaszającego potwierdzające jego dobrą wiarę.
- 5. Po otrzymaniu zgłoszenia Usługodawca:
  - a) niezwłocznie potwierdza otrzymanie zgłoszenia,
  - b) analizuje zgłoszenie bez zbędnej zwłoki,
  - c) podejmuje decyzję o usunięciu lub utrzymaniu treści,
  - d) powiadamia zgłaszającego oraz Użytkownika o podjętej decyzji wraz z uzasadnieniem.
- 6. Zgodnie z art. 20 DSA Użytkownikowi przysługuje prawo do złożenia skargi na decyzje dotyczące moderacji treści za pomocą mechanizmu dostępnego pod adresem: sonel@sonel.pl . Skargi są rozpatrywane niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od ich otrzymania.
- 7. Usługodawca publikuje w cyklu rocznym sprawozdania o przejrzystości, które obejmują co najmniej informacje o:
  - a) liczbie otrzymanych zgłoszeń dotyczących treści uznanych za nielegalne,
  - b) liczbie decyzji o usunięciu lub zablokowaniu dostępu do treści,
  - c) zastosowanych środkach w zakresie moderacji treści.

## § 14 Prawa autorskie i własność intelektualna

- 1. Wszelkie materiały udostępniane przez Usługodawcę w Serwisie, w tym w szczególności dane, informacje, dokumenty, programy komputerowe, aplikacje, kody źródłowe, bazy danych, nagrania audio i wideo, znaki towarowe, wzory przemysłowe i użytkowe (dalej: „**Materiały**”), stanowią utwory lub inne dobra prawnie chronione i podlegają ochronie na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności:
  - a) ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych,
  - b) ustawy z dnia 30 czerwca 2000 r. – Prawo własności przemysłowej,
  - c) ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.
- 2. Korzystanie z Materiałów jest dopuszczalne wyłącznie w zakresie wynikającym z przepisów prawa oraz w granicach dozwolonego użytku osobistego, chyba że Usługodawca wyraźnie udzielił odrębnej licencji lub zgody.
- 3. Zabronione jest w szczególności, bez uprzedniej pisemnej (w tym elektronicznej) zgody Usługodawcy:
  - a) zwielokrotnianie, utrwalanie lub rozpowszechnianie Materiałów w całości lub w części w jakiegokolwiek formie i w jakiegokolwiek sposób, z wyjątkiem przypadków przewidzianych przepisami prawa;
  - b) tłumaczenie, adaptowanie, modyfikowanie, dekompilowanie lub wprowadzanie jakiegokolwiek innych zmian do programów komputerowych i aplikacji, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej;
  - c) udostępnianie, użyczenie, najem, sprzedaż lub inne formy obrotu Materiałami lub ich kopiami osobom trzecim.

4. Korzystanie z Materiałów przez Użytkownika nie prowadzi do nabycia jakichkolwiek autorskich praw majątkowych, praw pokrewnych ani praw własności przemysłowej do Materiałów, z wyjątkiem praw do korzystania z nich w zakresie wyraźnie określonym Regulaminem lub udzieloną licencją.
5. Usługodawca zastrzega, że wszelkie naruszenia praw autorskich i praw własności przemysłowej mogą skutkować odpowiedzialnością cywilną lub karną zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## §15 Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 10.09.2025 i zastępuje wszystkie wcześniejsze wersje Regulaminu.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn prawnych, organizacyjnych lub technicznych. O planowanych zmianach Usługodawca poinformuje Użytkowników z wyprzedzeniem co najmniej 14 dni przed wejściem zmian w życie poprzez:
  - a) przesłanie informacji na adres poczty elektronicznej przypisany do Konta,
  - b) publikację informacji na stronie głównej Serwisu,
  - c) wyświetlenie stosownego powiadomienia po zalogowaniu do Serwisu.
3. W przypadku niezaakceptowania zmian Regulaminu, Użytkownik ma prawo rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną ze skutkiem natychmiastowym przed datą wejścia zmian w życie. Brak rozwiązania umowy przed tą datą oznacza akceptację nowej wersji Regulaminu.
4. Jeżeli którekolwiek postanowienie niniejszego Regulaminu zostanie uznane za nieważne lub nieskuteczne, pozostałe postanowienia pozostaną w pełni skuteczne, a nieważne postanowienie zostanie zastąpione przepisami prawa powszechnie obowiązującego.
5. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność prawną i finansową za sposób korzystania z Serwisu, w tym za wszelkie treści, dane, materiały oraz informacje wprowadzane, przesyłane, udostępniane lub przechowywane w ramach Konta. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania Użytkownika, jak również za treści przez niego zamieszczane, z wyjątkiem przypadków przewidzianych bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.
6. Informacje i materiały udostępniane w Serwisie mają charakter ogólny i informacyjny i nie stanowią porady prawnej, podatkowej ani innej porady specjalistycznej. Przed podjęciem lub zaniechaniem określonych czynności Użytkownik powinien zasięgnąć indywidualnej porady profesjonalisty.
7. Jeżeli strony nie uzgodnią inaczej, wszelkie spory wynikłe z umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną lub w związku ze stosowaniem niniejszego Regulaminu będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Usługodawcy.
8. Prawem właściwym dla umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają praw konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.