

§ 1 DEFINICJE

1. **Regulamin** - niniejszy Regulamin, określający zasady świadczenia Usługi;
2. **Usługodawca** - firma HOST Sp. z o.o. z siedzibą w Koninie, 62-510 Konin, ul. Poznańska 74, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym w Poznaniu XXII Wydział Gospodarczy pod numerem 0000081417, kapitał zakładowy 155.000,00 zł, posiadająca NIP: 665-25-74-960;
3. **Klient** - przedsiębiorca (*osoba fizyczna, w tym wspólnicy spółki cywilnej, osoba prawna, jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą*), który dokonuje zamówienia Usługi w celu korzystania z niej na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej;
4. **Użytkownik (Planista)** - osoba fizyczna wykonująca na rzecz Klienta pracę na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej, posiadająca indywidualne hasło, korzystająca z aplikacji w ramach Usługi;
5. **Usługa – HAL APS Cloud** - usługa świadczona przez Usługodawcę na rzecz Klienta polegająca na zdalnym udostępnianiu Klientowi przez Usługodawcę oprogramowania HAL APS zainstalowanej w Chmurze Obliczeniowej; Usługa jest udostępniana dla następującej liczby Obiektów APS:
 - a. **50.000**
 - b. **100.000**
 - c. **250.000**
 - d. **500.000**
 - e. **750.000**
 - f. **1.000.000**
 - g. **No Limit**
6. **HAL APS** – oprogramowanie do zaawansowanego harmonogramowania produkcji klasy APS, do którego autorskie prawa majątkowe przysługują Usługodawcy.
7. **Wariant Usługi** – Usługa jest świadczona w kilku wariantach określonych w aktualnym Cenniku. Wariant usługi dotyczy maksymalnej liczby przetwarzanych Obiektów APS.
8. **Obiekt APS** – wskazane poniżej obiekty bazodanowe, których wykorzystanie jest podstawą do weryfikacji opłaty miesięcznej. Liczba przetwarzanych Obiektów APS nie jest blokowana. Dzięki temu użytkownik może dowolnie symulować harmonogram produkcji i długość horyzontu planistycznego. Obiektami APS są:
 - a. zakłady (*metryka: ilość*),
 - b. wydziały (*metryka: ilość*),
 - c. kalendarze (*metryka: ilość*),
 - d. kalendarze dynamiczne tworzone na diagramie Gantta (*metryka: ilość*),
 - e. pojedyncze zasoby (*metryka: ilość*),
 - f. zasoby wsadowe (*metryka: ilość*),
 - g. gniazda produkcyjne (*metryka: ilość*),
 - h. pozycja magazynowa (*metryka: ilość*),
 - i. linie zleceń sprzedaży (*metryka: ilość & status*),
 - j. operacje technologiczne (*metryka: ilość & data*),
 - k. linie zapotrzebowań zakupu (*metryka: ilość & data*),
 - l. BOM (*metryka: ilość*),
 - m. technologia (*metryka: ilość*),
 - n. macierz przebrożeń (*metryka: ilość*),
 - o. użytkownicy (*metryka: ilość*),

W nawiasach podano metryki sprawdzania wykorzystania Obiektów APS.

- Metryka **ilość** – oznacza ilość obiektów zapisanych w bazie danych;
- Metryka **ilość & status** - oznacza ilość obiektów przechowywanych w bazie danych w statusie:
 - **N** (ang. New – nowy),
 - **P** (ang. Planned – zaharmonogramowany),
 - **R** (ang. Released – uwolniony do produkcji);

- Metryka *ilość & data* - oznacza ilość obiektów zapisanych w bazie danych licząc od godziny 00:00 dnia teraźniejszego do ostatniego obiektu w przyszłości
9. **Biling** – wykorzystanie przetwarzanych Obiektów APS jest weryfikowane przez oprogramowanie Biling działające w tle. Każdy Klient na dostęp do swojego konta bilingowego i może śledzić na bieżąco wykorzystanie obiektów APS, płatności, dane teleadresowe, dane do faktury.
 10. **Chmura obliczeniowa** – infrastruktura teleinformatyczna, własna lub dzierżawiona (*fizyczny lub wirtualny serwer, oprogramowanie firm trzecich, inne wyposażenie teleinformatyczne*), na której zainstalowany jest oprogramowanie HAL APS, umożliwiającą stały dostęp Klienta do oprogramowania HAL APS.
 11. **Formularz rejestracyjny** – formularz dostępny na stronie internetowej Usługodawcy, umożliwiający zamówienie Usługi;
 12. **Umowa** – porozumienie pomiędzy Usługodawcą, a Klientem, na podstawie którego Usługodawca zobowiązany jest do świadczenia Usługi, a Klient do wnoszenia opłat za korzystanie z Usługi; warunki Umowy określa niniejszy Regulamin;
 13. **Help Desk** - platforma dostępna pod adresem <https://help.host.pl> umożliwiająca Klientowi rejestrację zgłoszeń dotyczących wsparcia technicznego Usługi, jak również stanowiąca platformę wymiany informacji w zakresie Usługi;
 14. **Dane logowania** - dane pozwalające użytkownikowi na dostęp do Usługi, w tym:
 - a) **login** – nadawany Klientowi w procesie instalacji i konfiguracji usługi, z prawami administratora. Liczba loginów nie jest limitowana, Klient ma uprawnienia do zakładania kolejnych loginów;
 - b) **hasło** – szyfrowany ciąg znaków;
 15. **Strona Usługodawcy** – dedykowana strona internetowa Usługodawcy, dostępna pod adresem <https://aps.host.pl>, prezentująca aktualne informacje związane z Usługą i umożliwiającą zamówienie Usługi (na podstawie wypełnienia formularza rejestracyjnego);
 16. **Strona Usługi** – szyfrowana (<https://>) lub nieszyfrowana (<http://>) strona internetowa dostępna pod adresem <https://nazwa.aps.host.pl> administrowana przez Usługodawcę, na której udostępniana jest Usługa - **HAL APS Cloud**;
 17. **Okres rozliczeniowy** – liczba dni kalendarzowych w miesiącu;
 18. **Cennik** - publikowana na Stronie Usługodawcy informacja o aktualnej wysokości opłat należnych za Usługę; zmiana Cennika stanowi zmianę Regulaminu;
 19. **Dni robocze** - dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
 20. **Godziny robocze** - godziny pomiędzy 8:00 a 16:00 w Dni Robocze.

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa warunki i zasady świadczenia Usług przez Usługodawcę na rzecz Klienta. Postanowienia Regulaminu określają w szczególności sposób zamówienia i korzystania z Usługi oraz dokonywania płatności, prawa i obowiązki Stron oraz informacje o charakterze porządkowym.
2. Klient oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem przed zamówieniem Usługi, akceptuje jego treść i zobowiązuje się do jego przestrzegania. Na żądanie Klienta Usługodawca dostarczy Klientowi Regulamin w aktualnie obowiązującym brzmieniu, pocztą elektroniczną na adres wskazany przez Klienta podczas rejestracji.
3. W ramach Usługi Usługodawca zobowiązuje się do zapewnienia Klientowi:
 - a. dostępu do aplikacji HAL APS,
 - b. przechowywania danych przetwarzanych przez Klienta z wykorzystaniem HAL APS w Chmurze Obliczeniowej,
 - c. wymiany danych ze wskazanymi systemami informatycznymi;
 - d. świadczenia usług wsparcia technicznego.
4. Usługodawca nie gwarantuje spełnienia oczekiwań Klienta w związku z wykorzystaniem HAL APS w procesie harmonogramowania produkcji. W interesie Klienta leży uprzednie zapoznanie się z funkcjonalnościami HAL APS.

5. Usługodawca zastrzega, że oprogramowanie HAL APS jest udostępniana Klientowi „as it is”, czyli takie, jakie jest;
6. Usługodawca może podjąć się dostosowania oprogramowania HAL APS do konkretnych potrzeb Klienta, w ramach osobnego porozumienia.

§ 3 ZŁOŻENIE ZAMÓWIENIA, ZAWARCIE UMOWY, ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Zamówienie Usługi przez Klienta następuje poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego dostępnego na Stronie Usługodawcy oraz potwierdzenie przeczytania i akceptację treści Regulaminu przez Klienta.
2. W formularzu rejestracyjnym Klient, musi wypełnić wszystkie wymagane pola.
3. Klient w trakcie rejestracji zobowiązany jest do podania prawdziwych i aktualnych danych. Usługodawca zastrzega sobie prawo weryfikacji poprawności wprowadzonych danych oraz odmowy przyjęcia zamówienia co jest jednoznaczne z odmową świadczenia Usługi w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości ww. danych.
4. Przyjęcie przez Usługodawcę zamówienia następuje poprzez potwierdzenie zamówienia, za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany w formularzu rejestracyjnym adres poczty elektronicznej Klienta. Usługodawca dołoży starań, aby przyjęcie przez niego zamówienia na świadczenie Usługi nastąpiło nie później niż w terminie 3 dni roboczych licząc od daty wpływu środków pieniężnych na konto bankowe Usługodawcy zgodnie z ust. 3.
5. Umowa o świadczenie przez Usługodawcę na rzecz Klienta Usługi zostaje zawarta w dniu przyjęcia przez Usługodawcę zamówienia zgodnie z ust. 4.
6. Rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje w dniu przyjęcia przez Usługodawcę zamówienia zgodnie z ust. 4.
7. Po rozpoczęciu świadczenia Usługi Usługodawca dostarczy Klientowi, pocztą elektroniczną na adres wskazany przez Klienta w formularzu rejestracyjnym:
 - a. Stronę Usługi
 - b. Dane Logowania
 - c. Hasło dostępu zostanie wysłane przez Usługodawcę odrębnie, pocztą elektroniczną lub wiadomością sms, na adres poczty elektronicznej albo na numer telefonu podany przez Klienta w formularzu rejestracyjnym.

§ 4 WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Gwarancją sprawnego przetwarzania danych w Chmurze Obliczeniowej jest wybór odpowiedniego Wariantu Usługi. Związane jest to z odpowiednio wyskalowanym serwerem pod wolumen transakcji realizowanych na Obiektach APS.
2. W celu korzystania z Usługi przez Klienta konieczne jest spełnienie następujących warunków technicznych:
 - a. posiadanie komputera klasy PC z zainstalowaną przeglądarką internetową Google Chrome w wersji najnowszej dostępnej,
 - b. posiadanie szybkiego łącza Internetowego,
 - c. w celu ergonomicznej pracy zaleca się wykorzystywanie monitora o dużej przekątnej np. 20 i więcej cali.
2. Usługodawca oświadcza, że Usługa oferowana jest i świadczona w modelu SaaS (Software as a Service), co oznacza, że oprogramowanie HAL APS (i inne oprogramowanie firm trzecich) jest zainstalowana i utrzymywana w całości w Chmurze Obliczeniowej.
3. Klient nie nabywa żadnych praw do aplikacji HAL APS ani innego oprogramowania firm trzecich udostępnianych w ramach Usługi.
4. Klient nie może instalować w Chmurze Obliczeniowej żadnego oprogramowania. Wyjątkiem od tej reguły stanowi pisemna zgoda Usługodawcy.

5. Wszelkie dane wprowadzane do aplikacji HAL APS przez użytkowników w ramach Usługi stanowią własność Klienta.

§ 5 PRAWA I OBOWIĄZKI USŁUGODAWCY, ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Usługodawca zobowiązuje się do zapewnienia Klientowi nieprzerwanego dostępu do aplikacji HAL APS zainstalowanej w Chmurze Obliczeniowej.
2. Usługodawca zapewni dostęp Klientowi do dokumentacji o HAL APS w formie elektronicznej.
3. Usługodawca umożliwi Klientowi korzystanie z usług wsparcia technicznego dla Usługi. Wsparcie techniczne polega na udzielaniu przez Usługodawcę za pośrednictwem:
 - a. Help Desk pod adresem <https://help.host.pl>,
 - b. poczty elektronicznej pod adresem serwis.aps@host.pl,
 - c. telefonicznie pod numerem +48 63 2456855

porad i wyjaśnień z zakresu funkcjonowania Usługi, pomocy w rozwiązywaniu problemów uniemożliwiających korzystanie z aplikacji HAL APS. Wsparcie techniczne świadczone jest w Dni Robocze w Godzinach Roboczych.

4. W ramach Usługi Usługodawca zapewnia wykonywanie dwa razy w tygodniu kopii bezpieczeństwa (backup'ów) danych zgromadzonych w bazie danych;
5. Usługodawca oświadcza, że wszelkie dane przechowywane w Chmurze Obliczeniowej, wprowadzone przez Klienta w ramach korzystania z Usługi, będą chronione przez zabezpieczenie przed ingerencją z zewnątrz, jak również nieuprawnionym dostępem wewnętrznym (tj. nieuprawnionych pracowników Usługodawcy).
6. Serwery wyposażone są w profesjonalne systemy awaryjnego podtrzymania napięcia oraz urządzenia do archiwizacji danych.
7. Usługodawca oświadcza, że nie będzie wykorzystywał dla własnych potrzeb danych wprowadzonych przez Klienta do aplikacji HAL APS. Udostępnienie danych zgromadzonych w aplikacji HAL APS innemu niż Klient podmiotowi może nastąpić jedynie za uprzednią pisemną zgodą Klienta lub na podstawie obowiązujących przepisów prawa, na żądanie odpowiednich władz.
8. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dowolnego rozwoju i modyfikacji działania Usługi i funkcjonalności oferowanych w ramach Usługi aplikacji HAL APS; o wprowadzeniu takich zmian Usługodawca w miarę możliwości będzie informował Klienta pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta przy rejestracji.
9. Usługodawca zastrzega sobie prawo zamieszczenia informacji o świadczeniu Usługi na rzecz Klienta na stronie internetowej Usługodawcy na potrzeby listy referencyjnej, chyba, że Klient wyrazi na piśmie swój sprzeciw.
10. Usługodawca dołoży wszelkich starań by Usługa działała w sposób ciągły i niezakłócony. Jednakże Usługodawca zastrzega sobie prawo dokonywania czasowych przerw w działaniu Usługi w celach konserwacyjnych, naprawczych, a w szczególności w celach aktualizacji i rozbudowy Usługi - o ile te zadania takiej przerwy wymagają. Usługodawca dołoży wszelkich starań, by poinformować Klienta ze stosownym wyprzedzeniem - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Klienta przy rejestracji - o ewentualnych przerwach w działaniu Usługi. Ponadto, o planowanych pracach konserwacyjnych i innych, Usługodawca informował będzie Klienta w postaci komunikatów w koncie Usługi, wyświetlanych po zalogowaniu się użytkownika do aplikacji HAL APS. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe na skutek wystąpienia w działaniu Usługi przerw, wynikających z ww. przyczyn.
11. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z błędnej konfiguracji Usługi przez Klienta.
12. Usługodawca zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zablokowania Usługi w przypadkach stwierdzenia naruszenia warunków Regulaminu lub przepisów prawa polskiego, a także w przypadku stwierdzenia działania na szkodę Usługodawcy; w takim przypadku opłaty za usługę uiszczone już przez Klienta nie podlegają zwrotowi.
13. W przypadku nienależytego wykonania Usługi polegającego na braku dostępu do aplikacji HAL APS, wynikającego z wyłącznej winy Usługodawcy, Klientowi przysługuje prawo do żądania kary umownej w wysokości 1% miesięcznej opłaty netto za Usługę, należnej od Klienta w miesiącu, w którym należna jest kara - za każde pełne 8 godzin roboczych, w których aplikacja HAL APS nie była dostępna dla

- Klienta. Kara umowna, o której mowa w zdaniu poprzednim może być naliczona, o ile brak dostępu do aplikacji HAL APS trwał nieprzerwanie co najmniej 8 kolejnych godzin roboczych.
14. Wszelka odpowiedzialność Usługodawcy związana z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi ze wszystkich tytułów (w tym za utratę danych) jest ograniczona do rzeczywistych strat poniesionych przez Klienta, przy czym łączna odpowiedzialność Usługodawcy z tego tytułu nie może przekroczyć miesięcznej opłaty za Usługę netto w wysokości obowiązującej w dniu zawarcia Umowy. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:
- a. problemami telekomunikacyjnymi,
 - b. niedziałaniem albo wadliwym działaniem oprogramowania firm trzecich, w tym działaniem wirusów komputerowych,
 - c. niewłaściwą konfiguracją Usługi po stronie Klienta,
 - d. wadami sprzętu komputerowego Klienta,
 - e. brakiem lub przerwami w dostępie do Internetu po stronie Klienta,
 - f. nieprawidłową obsługą HAL APS przez użytkowników,
 - g. błędami lub brakami w danych wprowadzonych do aplikacji przez klienta,
 - h. ingerencją w bazę danych
 - i. oraz innymi okolicznościami, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
15. Ponadto Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek korzyści, które Klient mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono. Ograniczenie odpowiedzialności nie dotyczy szkód wyrządzonych Klientowi z winy umyślnej Usługodawcy. Strony wyłączają stosowanie przepisów dotyczących rękojmi za wady fizyczne.

§ 6 PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA

1. Klient jest uprawniony do korzystania z Usługi wyłącznie w zakresie prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej, zgodnie z niniejszym Regulaminem oraz wszelkimi instrukcjami i dokumentacjami udostępnionymi przez Usługodawcę. W szczególności Klient zobowiązany jest do terminowej zapłaty opłat za korzystanie z Usługi.
2. Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych i aktualnych danych dotyczących jego przedsiębiorstwa, a w szczególności danych firmy oraz danych adresowych. W razie zmiany danych podanych w formularzu rejestracyjnym Klient zobowiązany jest do niezwłocznego zawiadomienia o tym Usługodawcy.
3. Wszelkie dane wprowadzone przez Klienta do aplikacji HAL APS w ramach korzystania z Usługi stanowią własność Klienta i ponosi on za nie pełną odpowiedzialność. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za poprawność danych wprowadzanych przez Klienta w ramach korzystania z Usługi.
4. Klient nie ma prawa, bez uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy:
 - a. udostępniać aplikacji HAL APS (w tym jej dokumentacji) osobom trzecim do używania pod jakimkolwiek tytułem (odpłatnym bądź darmowym),
 - b. korzystać z Usługi wspólnie z podmiotami trzecimi,
 - c. instalować jakichkolwiek innych programów, narzędzi, itp.
5. Klient zobowiązany jest odpowiednio zabezpieczyć dane logowania i nie może ich udostępniać osobom trzecim. Wszelkie szkody wynikające z niedopełnienia powyższego obowiązku obciążają Klienta.
6. Klient zobowiązany jest zapewnić poszanowanie praw autorskich oraz praw własności intelektualnej Usługodawcy, jak również podmiotów trzecich, których oprogramowanie jest udostępniane Klientowi w ramach Usługi.
7. Klient w żadnym razie nie ma prawa do dokonywania modyfikacji aplikacji HAL APS.
8. Klient zobowiązany jest do zapoznawania się z treścią komunikatów publikowanych przez Usługodawcę i stosowania się do zaleceń Usługodawcy podawanych w tym komunikatach, jak również powstrzymywania się od korzystania z aplikacji HAL APS w terminach przeznaczonych na prace konserwacyjne lub mające na celu aktualizacje aplikacji HAL APS.

§ 7 PŁATNOŚCI

1. Za świadczenie Usługi na rzecz Klienta, Usługodawcy należna jest miesięczna opłata zgodna z Cennikiem dostępnym na Stronie Usługodawcy, uzależniona od Wariantu Usługi, zgodnie z zamówieniem złożonym przez Klienta;
2. Podana w Cenniku opłata dzienna netto dotyczy jednego dnia kalendarzowego w okresie rozliczeniowym.
3. Kalkulacja opłaty za Okres Rozliczeniowy obliczana jest według następującej reguły:

$$\text{Opłata} = \text{Ilość} * O_z$$

Opłata - opłata za Okres Rozliczeniowy

Ilość – ilość dni kalendarzowych w miesiącu w okresie rozliczeniowym **O_z** – opłata dzienna wynikająca z zamówionego Wariantu Usługi

4. Opłaty za świadczenie Usługi dokonywane są przez Klienta z góry, za jeden okres rozliczeniowy.
5. W przypadku, gdy rozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpiło w trakcie miesiąca kalendarzowego lub Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy – wówczas opłata miesięczna za Usługę ustalana jest **iloczyn dni kalendarzowych razy opłata dzienna** w danym okresie rozliczeniowym.
6. W przypadku przekroczenia wykorzystania Obiektów APS w okresie rozliczeniowym wynikających z Zamówienia, Klient otrzyma dodatkową fakturę z datą ostatniego dnia miesiąca okresu rozliczeniowego na różnicę wg poniższej formuły:

$$\text{Opłata dodatkowa} = \text{Ilość} * (O_{rz} - O_z)$$

Ilość – ilość dni kalendarzowych w miesiącu w okresie rozliczeniowym

O_{rz} – opłata dzienna wynikająca z faktycznie wykorzystywanego Wariantu Usługi **O_z** – opłata dzienna wynikająca z zamówionego Wariantu Usługi

7. Zapłata następować będzie na podstawie faktury wystawionej przez Usługodawcę, w terminie:
 - a. 3 dni (pierwsza faktura)
 - b. 7 dni (w kolejnych okresach rozliczeniowych) licząc od dnia wystawiania faktury.
8. Faktury z tytułu świadczenia Usługi dostarczane będą przez Usługodawcę Klientowi w formie elektronicznej na adres wskazany przez Klienta podczas rejestracji:
 - a. w postaci unikalnego linku umożliwiającego pobranie i wydruk faktury,
 - b. lub przesyłane mailem faktury VAT na co Klient wyraża zgodę.
9. W przypadku braku opłaty za Usługę po upływie 3 dni od dnia upływu terminu zapłaty ustalonego zgodnie z ust. 5, Usługodawca prześle do Klienta dodatkowe wezwanie do zapłaty; wezwanie dokonane zostanie za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Klienta przy rejestracji.
10. W przypadku braku opłaty za Usługę po upływie 7 dni od dnia upływu terminu zapłaty ustalonego zgodnie z ust. 5, Usługodawca może zablokować dostęp do Usługi.
11. Odblokowanie dostępu do Usługi następuje po dokonaniu przez Klienta zaległych opłat plus opłat w wysokości **100 PLN** + VAT z tytułu aktywacji Usługi.
12. W przypadku, gdy opóźnienie Klienta w zapłacie opłaty za Usługę przekracza 21 dni licząc od dnia upływu terminu zapłaty ustalonego zgodnie z ust. 5, Usługodawca uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
13. W przypadku uchybienia terminowi płatności Klient zobowiązany będzie uiścić na rzecz Usługodawcy odsetki za opóźnienie w wysokości wynikającej z przepisów prawa, należne od dnia następnego po dniu wymagalności do dnia zapłaty.
14. Klient zobowiązany jest do pobrania i zarchiwizowania faktury we własnym zakresie.

§ 8 REKLAMACJE I ZGŁOSZENIA PROBLEMÓW

1. Klient ma prawo zgłaszać reklamację co do niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Usługodawca.
2. Klient zobowiązany jest zgłosić Usługodawcy reklamację najpóźniej w terminie jednego tygodnia od dnia zakończenia okresu rozliczeniowego, którego dotyczą zastrzeżenia. Niezgłoszenie reklamacji w tym terminie oznacza akceptację przez Klienta prawidłowości wykonania Usługi.
3. Wszelkie reklamacje dotyczące niedziałania lub nieprawidłowego działania Usługi winny być zgłaszane w godzinach roboczych za pośrednictwem Help Desk. Jeżeli niezwłocznie po zgłoszeniu w sposób określony w zdaniu pierwszym (w tym w trakcie rozmowy z konsultantem), problem nie zostanie wyjaśniony, usterka nie zostanie usunięta i nie zostanie przywrócone poprawne działanie Usługi – reklamacja musi zostać zgłoszona pocztą elektroniczną na adres serwis.aps@host.pl lub na piśmie na adres Usługodawcy wskazany w Umowie. Za dzień wniesienia reklamacji złożonej za pośrednictwem poczty elektronicznej przyjmuje się dzień pojawienia się zgłoszenia na serwerze odbiorczym Usługodawcy.
4. W zgłoszeniu reklamacji Klient zobowiązany jest wskazać:
 - a. nazwę Klienta, nazwę konta Usługi oraz adres do korespondencji,
 - b. przedmiot reklamacji, w tym konkretny, szczegółowy opis nieprawidłowości w działaniu Usługi,
 - c. okoliczności uzasadniające reklamację – z zastrzeżeniem, że reklamacja nie może dotyczyć niedziałania lub nienależytego działania Usługi z przyczyn, za które nie ponosi odpowiedzialności Usługodawca (w tym z powodu problemów z dostępem do Internetu po stronie Klienta).

Przed zgłoszeniem reklamacji Klient zobowiązany jest sprawdzić, czy niedziałanie lub nienależyte działanie Usługi nie wynika z przyczyn, za które nie ponosi odpowiedzialności Usługodawca, w tym w szczególności z problemów z dostępem do Internetu po stronie Klienta.

5. Zgłoszona reklamacja podlega rozpatrzeniu:
 - a. w przypadku, gdy dotyczy niedziałania lub nienależytego działania Usługi (w tym braku dostępu do aplikacji HAL APS, nieprawidłowego działania aplikacji HAL APS, itp.) – niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od jej wniesienia;
 - b. w przypadku nieprawidłowości w rozliczeniach - w terminie 30 dni od jej wniesienia;

w tym terminie Usługodawca zobowiązany jest do przywrócenia poprawnego działania Usługi lub przedstawienia Klientowi (pocztą elektroniczną lub na piśmie) swojego stanowiska w sprawie zgłoszonej reklamacji wraz z uzasadnieniem. Jednakże w przypadku gdy okaże się, że niedziałanie lub nienależyte działanie Usługi wynika z problemów z dostępem do Internetu po stronie Klienta, Usługodawca nie jest zobowiązany do odpowiedzi na zgłoszoną reklamację.

6. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Klientowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

§ 9 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Strony odrębnie regulują przetwarzanie przez Usługodawcę danych osobowych Klienta w jego imieniu.

§ 10 ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Każda ze Stron uprawniona jest do rozwiązania Umowy bez podania przyczyn w każdym czasie za wypowiedzeniem na piśmie.
2. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Klienta, Umowa ulega rozwiązaniu z końcem okresu rozliczeniowego, w którym wypowiedzenie zostało złożone.

3. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Usługodawcę, Umowa ulega rozwiązaniu z końcem okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym wypowiedzenie zostało złożone.
4. Klientowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia przez Usługodawcę warunków świadczenia Usługi przewidzianych w niniejszym Regulaminie. Oświadczenie o wypowiedzeniu winno zostać złożone na piśmie z podaniem przyczyn uzasadniających wypowiedzenie.
5. Usługodawcy przysługuje prawo rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:
 - a. podanie przez Klienta nieprawdziwych lub nieaktualnych danych w trakcie rejestracji,
 - b. niepowiadomienie Usługodawcy o zmianie danych rejestrowych Klienta w terminie 30 dni od dokonania zmiany,
 - c. nieuiszczenie przez Klienta opłat za Usługę w terminie 21 dni od dnia upływu terminu zapłaty ustalonego zgodnie z niniejszym Regulaminem,
 - d. rażącego naruszenia innych postanowień niniejszego Regulaminu.

Oświadczenie o wypowiedzeniu powinno zostać złożone na piśmie z podaniem przyczyn wypowiedzenia.

§ 10 ZMIANY REGULAMINU I CENNIKA

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu i/lub Cennika.
2. O zmianie Regulaminu i/lub Cennika Klient powiadamiany będzie poprzez udostępnienie treści nowego Regulaminu i/lub Cennika na Stronie Usługodawcy lub pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta przy rejestracji.
3. Zmiany Regulaminu obowiązują od dnia udostępnienia treści Regulaminu po zmianach na Stronie Usługodawcy.
4. Zmiany Cennika obowiązują od dnia udostępnienia nowego Cennika na Stronie Usługodawcy, z zastrzeżeniem, że zmiany Cennika dla Klienta korzystającego z Usługi stosuje się od początku kolejnego (najbliższego) okresu rozliczeniowego następującego po opublikowaniu nowego Cennika.
5. W przypadku kiedy Klient nie wyraża zgody na nową treść Regulaminu i/lub Cennika, Klient może w terminie 7 dni od dnia opublikowania treści nowego Regulaminu lub Cennika złożyć oświadczenie o rozwiązaniu Umowy ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego, w którym oświadczenie zostało złożone.
6. Niezłożenie przez Klienta oświadczenia o wypowiedzeniu w terminie określonym w ust. 5 oznacza zgodę Klienta na nowe brzmienie Regulaminu i/lub Cennika.
7. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy niezależnie od przyczyny, aplikacja HAL APS wraz ze wszystkimi danymi zgromadzonymi w niej w okresie świadczenia Usługi może zostać przez Usługodawcę usunięta w sposób uniemożliwiający jej odtworzenie (nieodwracalny).
8. Na pisemny wniosek Klienta, złożony za pośrednictwem Help Desk najpóźniej w dniu rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy, Usługodawca odpłatnie może przechowywać kopię bazy danych i wersję HAL APS z dnia wygaśnięcia umowy.

§ 11 ZACHOWANIE POUFNOŚCI

1. Przez informacje poufne rozumie się wszelkie informacje przekazywane przez jedną ze Stron drugiej Stronie bez względu na sposób ich przekazania (ustnie, pisemnie, w postaci elektronicznej) za wyjątkiem tych informacji, które w chwili ujawniania lub przekazywania drugiej Stronie zostaną wyraźnie określone jako nie objęte poufnością oraz wszelkie, nieujawnione do wiadomości publicznej informacje gospodarcze, w tym handlowe, techniczne, technologiczne, prawne, organizacyjne, know-how dotyczące jednej ze Stron lub jej współpracowników i kontrahentów, uzyskane przez drugą Stronę w związku lub przy wykonywaniu Usługi. W przypadku, kiedy przekazanie informacji następuje w sposób niedookreślony co do ich poufności, bądź nie, przyjmuje się, że są to informacje poufne.
2. Każda ze Stron zobowiązuje się, że wszelkie przekazane i ujawnione jej przez drugą Stronę informacje poufne zostaną zachowane w pełnej tajemnicy i poufności, zostaną użyte i wykorzystane wyłącznie dla celów związanych z realizacją Usługi oraz że nie zostaną przekazane lub ujawnione jakiegokolwiek osobie trzeciej bez wyraźnej, uprzedniej zgody Strony, której dotyczą, wyrażonej w formie pisemnej.

3. Każda ze stron zobowiązuje się do: nie kopiowania, nie powielania ani w jakikolwiek sposób nie rozpowszechniania informacji poufnych, za wyjątkiem przypadków, gdy jest to niezbędne w celu realizacji Usługi, w których to przypadkach wszelkie takie kopie będą własnością Strony, która była źródłem tych informacji.
4. Strony ustalają, iż informacje poufne i zobowiązanie do zachowania w poufności nie obejmują informacji:
 - a. które są powszechnie znane,
 - b. które zostały podane do wiadomości publicznej przez stronę, której dotyczą,
 - c. ujawnionych przez stronę za uprzednią pisemną zgodą drugiej Strony,
 - d. których obowiązek ujawnienia wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa,
 - e. których ujawnienie jest potrzebne w związku ze zbyciem wierzytelności lub dochodzeniem roszczeń wynikających z Umowy.
5. Obowiązek zachowania w tajemnicy informacji poufnych trwa w okresie obowiązywania Umowy oraz przez okres 5 lat licząc od dnia jej rozwiązania lub wygaśnięcia.

§ 12 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Klient zobowiązuje się do niezwłocznego (nie później niż w ciągu 5 dni roboczych) informowania Usługodawcy o wszelkich zmianach dotyczących formy prawnej prowadzonej przez niego działalności gospodarczej, a zwłaszcza do podania wszelkich zmian danych objętych wpisem do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub Krajowego Rejestru Przedsiębiorców (KRS).
2. Klient nie ma prawa przenosić praw i obowiązków związanych z realizacją Usługi, w całości lub części, na osoby trzecie, bez uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy pod rygorem nieważności.
3. Strony ustalają, że miejscem dla doręczeń wszelkiej korespondencji pomiędzy nimi są adresy:
 - a. dla Usługodawcy: HOST Sp. z o.o., ul. Poznańska 74, 62-510 Konin, z dopiskiem "HAL APS",
 - b. dla Klienta: adres wskazany w formularzu rejestracyjnym.
4. Strony mają obowiązek niezwłocznego informowania się wzajemnie na piśmie o każdej zmianie siedziby lub adresu dla doręczeń. W wypadku niedopełnienia tego obowiązku aktualnym adresem jest adres ostatnio wskazany. Pisma wysłane pod wskazany adres strony uznają za doręczone skutecznie i powodujące skutki prawne w nich określone.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu Cywilnego.
6. Ewentualne spory powstałe w związku lub przy okazji niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, strony zobowiązują się rozstrzygać w drodze wzajemnych negocjacji, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia, spory te zostaną poddane pod rozstrzygnięcie sądu właściwego dla siedziby Usługodawcy.
7. Regulamin niniejszy wchodzi w życie w dniu 1 stycznia 2025 roku.