



Regulamin świadczenia Usługi Focus SiteCall

§ 1 Postanowienia wstępne

- Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez Dostawcę na rzecz Usługobiorcy usługi Focus SiteCall.
- Regulamin ma zastosowanie wyłącznie do stosunków między przedsiębiorcami w rozumieniu art. 431 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity: Dz. U. 2014, poz. 121, z późn. zm., zwana dalej „k.c.”).
- Zawierając Umowę Usługobiorca oświadcza, że jest przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. z 2013 r. Dz. U. nr 672 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 121 z późn. zm.) oraz że korzysta z Usług w ramach i w celu prowadzenia przez niego działalności gospodarczej.

§ 2 Definicje

Następujące terminy mają następujące znaczenie:

- Dostawca – Focus Telecom Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (04-041) przy ul. Ostrobramskiej 101a zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000298832, REGON: 141318537, NIP: 7010108702;
- Usługobiorca – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, lecz mająca zdolność prawną, będąca przedsiębiorcą w rozumieniu art. 431 k.c., oraz zarządca Usług;
- Formularz – udostępniony przez Dostawcę na dedykowanej stronie/stronach kwestionariusz, w którym Usługobiorca podaje swoje dane;
- Zamówienie – udostępniony przez Dostawcę na dedykowanej stronie/stronach kwestionariusz zawierający zestawienie parametrów Usługi wraz z oświadczeniem Usługobiorcy o zamiarze zawarcia Umowy na Usługę o określonych przez Usługobiorcę parametrach;
- Wariant – Usługa jest świadczona w czterech opisanych w Cenniku wariantach określających zakres świadczonej Usługi;
- Cennik – wykaz usług i cen zamieszczony w zakładce Subskrypcja;
- Focus SiteCall (Usługa) – usługi oparte na dostępie warunkowym, świadczone przez Dostawcę drogą elektroniczną z wykorzystaniem platformy teleinformatycznej w modelu Public Cloud Computing, umożliwiającej w szczególności:
 - Wygenerowanie indywidualnych skryptów, które użyte w kodzie strony WWW, skutkują dodaniem widżetu służącego do wysyłania żądania kontaktu telefonicznego przez osoby odwiedzające tę stronę WWW;
 - Automatyczne wygenerowanie zestawienia połączenia między wskazanym przez Administratora numerem telefonu lub telefonów a wskazanym przez osobę odwiedzającą stronę WWW numerem kontaktowym i przekazanie informacji o ww. połączeniu do zintegrowanej z Usługą platformy telekomunikacyjnej, z której korzysta Usługobiorca;
 - Zamówienie kontaktu telefonicznego we wskazanym terminie i ze wskazanym przez osobę odwiedzającą stronę WWW numerem kontaktowym;
 - Wysyłkę wiadomości SMS na numer kontaktowy wskazany przez osobę odwiedzającą stronę WWW, przypominającej o zamówionym terminie kontaktu;
 - Nagrywanie rozmów;
 - Personalizację wyglądu widżetu;
 - Przebieg raportów i statystyk z możliwością eksportu do pliku XLSX;
 - Dostęp do funkcji API;
 - Konfigurację kont agentów obsługujących prośby o kontakt zostawione przez osoby odwiedzające stronę WWW
- Tryb po godzinach – Usługa świadczona w ograniczonym zakresie w przypadkach wskazanych w Regulaminie; w ramach Usługi w Trybie po godzinach nie są generowane automatyczne połączenia, ale są zapisywane numery wprowadzone w formularz z informacją o preferowanej dacie kontaktu z osobą, która pozostawiła swoje dane kontaktowe;
- Licencja – dostęp do Usługi dla Użytkownika;
- Użytkownik – imienne konto dostępowe do platformy Focus SiteCall w postaci logina o określonych Uprawnieniach;
- Uprawnienia – jest to zestaw funkcji dostępnych dla Użytkownika w zależności od rodzaju Użytkownika (Administrator, Agent);
- Administrator – Użytkownik posiadający dostęp do Panelu Administratora Usługi;
- Agent – Użytkownik obsługujący prośby o kontakt zostawione przez osoby odwiedzające stronę WWW;
- Panel Administratora – panel WWW udostępniany dla Administratora i umożliwiający konfigurację Usługi, nadanie uprawnień Agentów oraz dostęp do raportów i statystyk;
- Osoba kontaktowa – osoba wskazana przez Usługobiorcę w Formularzu;
- Dzień Roboczy – dzień przypadający od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy;
- Dzień Uruchomienia – dzień, w którym Dostawca dokonuje uruchomienia Usługi (ustalany każdorazowo w danym okresie subskrypcyj);
- Umowa – umowa zawierana pomiędzy Dostawcą a Usługobiorcą na świadczenie Usługi; integralną częścią Umowy jest Zamówienie i Regulamin;
- Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usługi Focus SiteCall;
- Awaria – nieprawidłowość w funkcjonowaniu Usługi, polegająca w szczególności na niedostępności Usługi lub jej części albo na funkcjonowaniu Usługi w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem;
- Incident – Awaria skutująca sytuacją, w której przywrócenie stanu poprzedniego nie jest możliwe;
- Czas Reakcji – okres pomiędzy zgłoszeniem Awarii przez Usługobiorcę a odpowiedzią Dostawcy informującą o przyjęciu zgłoszenia i przystąpieniu do czynności zmierzających do kwalifikacji Awarii zgodnie z odpowiednim priorytetem;
- Czas Naprawy – okres, w którym Dostawca doprowadzi do usunięcia Awarii, liczony od momentu poinformowania Usługobiorcy o kwalifikacji Awarii zgodnie z odpowiednim priorytetem;
- RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

§ 3 Wymagania sieciowe

Do poprawnego korzystania z Usługi wymagane jest łącze internetowe o przepustowości 128 kbps (symetrycznie) dla każdego z Użytkowników o uprawnieniach Administratora. Usługobiorca jest wyłącznie odpowiedzialny za zapewnienie łącza internetowego o parametrach określonych w zdaniu poprzednim. W przypadku korzystania przez Usługobiorcę z łącza internetowego nieposiadającego właściwych parametrów Dostawca nie jest odpowiedzialny za Jakość Świadczonej Usługobiorcy Usługi, a Usługobiorca nie jest uprawniony do podnoszenia jakichkolwiek roszczeń związanych z jakością świadczonej Usługi przez Dostawcę.

§ 4 Wymagania techniczne

- Do poprawnego korzystania z Usługi wymagany jest komputer z systemem operacyjnym Windows, Mac OS, Linux, Chrome OS i dostępem do Internetu o następujących parametrach technicznych:
 - Wymagania minimalne:
 - Procesor dwurdzeniowy 2,0 Ghz, 2 GB pamięci RAM
 - Wymagania zalecane:
 - Do swobodnej pracy z systemem zalecamy procesory klasy Intel i3 oraz co najmniej 4 GB pamięci RAM.
- Dostawca nie gwarantuje, że system będzie działał poprawnie na komputerach nie posiadających włączonej i aktualnej ochrony antywirusowej.
- Wymagane przeglądarki internetowe to: Firefox w wersji 11.0 lub nowsza, Chrome w najnowszej wersji. Zalecane jest korzystanie z najnowszej wersji wymienionych przeglądarek. Dodatkowo przeglądarka musi mieć włączoną obsługę plików „cookies” oraz obsługę JavaScript.
- Dla poprawnego działania Usługi konieczne jest co najmniej jedno aktywne konto e-mail oraz co najmniej jeden aktywny numer telefonu, który może być wykorzystany przez Agenta.

§ 5 Zawarcie Umowy

- Przed zawarciem Umowy Usługobiorca zobowiązany jest wypełnić Formularz, podając wszystkie dane oznaczone jako wymagane.
- Wypełnienie Formularza nie jest równoznaczne z zawarciem Umowy.
- Po otrzymaniu wypełnionego Formularza Dostawca przesyła Usługobiorcy na podany przez niego numer telefonu wiadomość tekstową SMS z kodem weryfikacyjnym.
- Po podaniu przez Usługobiorcę kodu weryfikacyjnego Dostawca tworzy dla Usługobiorcy konto w platformie Focus SiteCall, w ramach którego Usługobiorca może złożyć Zamówienie.
- Do zawarcia Umowy niezbędne jest złożenie przez Usługobiorcę Zamówienia, w szczególności określenie przez Usługobiorcę Wariantu Świadczonej Usługi oraz okresu subskrypcji (okresu obowiązywania Umowy). W przypadku, w którym Usługobiorca będzie zainteresowany Wariantem Enterprise, Usługobiorca powinien skontaktować się z Dostawcą w celu przygotowania przez Dostawcę indywidualnej oferty dla Usługobiorcy.
- Złożenie Zamówienia wiąże się z obowiązkiem dokonania zapłaty za Usługę.
- Usługobiorca może złożyć Zamówienie w okresie 7 dni od dnia wypełnienia Formularza lub w okresie 14 dni od dnia zakończenia korzystania z Usługi demo, o której mowa w § 6 Regulaminu. W przypadku niezłożenia Zamówienia w tym terminie, Dostawca usuwa konto Usługobiorcy.
- Po złożeniu Zamówienia Usługobiorca otrzyma na adres e-mail Osoby kontaktowej wiadomość informującą o przyjęciu Zamówienia do realizacji, co jest równoznaczne z zawarciem Umowy.

- W przypadku niewniesienia przez Usługobiorcę opłaty za zamówiony okres subskrypcji w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, Umowa wygasa bez potrzeby składania przez Stronę dodatkowych oświadczeń. Dostawca usuwa wówczas konto Usługobiorcy, a do pozostałych skutków wygaśnięcia Umowy stosuje się postanowienia § 16 ust. 8 i 9 Regulaminu.
- Jeden Usługobiorca może posiadać tylko jedno konto w platformie Focus SiteCall. W tym celu Dostawca dokonuje weryfikacji następujących danych podawanych przez Usługobiorcę w Formularzu: nazwa Usługobiorcy, adres e-mail, numer telefonu, domena i adres strony WWW. W przypadku, w którym dane te nie będą unikalne (tj. będą się znajdować w bazie danych aktualnych klientów SiteCall posiadanych przez Dostawcę), Dostawca nie utworzy kolejnego konta w platformie Focus SiteCall dla Usługobiorcy lub usunie utworzone kolejne (zduplowane) konto, a w przypadku wniesienia przez Usługobiorcę opłaty – zwróci tę opłatę.
- W przypadku, w którym Usługobiorca korzystał wcześniej z Usługi i w związku z naruszeniem postanowień Regulaminu Dostawca rozwiązał z nim Umowę, Dostawca uprawniony jest do odmowy założenia konta w platformie Focus SiteCall i zawarcia Umowy z tym Usługobiorcą.

§ 6 Usługa demo

- W przypadku Usługobiorców, którzy nie korzystali wcześniej z Usługi świadczonej przez Dostawcę (włączając to korzystanie z Usługi demo), Dostawca niezwłocznie po wypełnieniu przez Usługobiorcę Formularza uruchamia dla Usługobiorcy Usługę demo.
- Usługa demo umożliwia testowe korzystanie z Usługi w Wariantcie Large (zgodnie ze wskazanym w Cenniku limitem połączeń).
- Korzystanie z Usługi demo jest bezpłatne.
- Usługobiorca może korzystać z Usługi demo przez okres 7 dni liczonej od dnia, w którym Dostawca uruchomił Usługę demo (wliczając w ten okres dzień, w którym Dostawca uruchomił Usługę demo).
- Po wypełnieniu Formularza przez klienta, który nie korzystał z Usługi świadczonej przez Dostawcę, Dostawca przystępuje do niezbędnych prac przygotowawczych w celu udostępnienia platformy Focus SiteCall dla Usługobiorcy, w szczególności tworzy konto Administratora.
- Dostawca przekazuje Usługobiorcy dane dostępowe Administratora do Usługi demo, przesyłając na adres e-mail Administratora link aktywacyjny. Administrator ustawia hasło dostępowe do konta po kliknięciu w przesłany link aktywacyjny.

§ 7 Procedura włączenia Usługi

- Uruchomienie Usługi następuje niezwłocznie (tj. najpóźniej w następnym Dniu Roboczym) po wniesieniu przez Usługobiorcę opłaty za Usługę w wysokości zgodnej z Zamówieniem i Cennikiem.
- Dane dostępowe do Usługi są identyczne z danymi dostępowymi do Usługi demo, przekazanymi zgodnie z § 6 ust. 6 Regulaminu.

§ 8 Zasady świadczenia Usługi

- Logowanie do Panelu Administratora odbywa się poprzez stronę zbudowaną według następującego schematu: domena.fcc-online.pl.
- Dostawca tworzy pierwsze konto Administratora, kolejnych Użytkowników tworzy Administrator przysługując im określone Uprawnienia.
- W wyjątkowych przypadkach Usługobiorca może zgłosić do Dostawcy wniosek o utworzenie Użytkownika o określonych Uprawnieniach. Zgłoszenia może dokonać wyłącznie Osoba kontaktowa lub Administrator poprzez wysłanie wiadomości mailowej na adres e-mail Dostawcy.
- Usługobiorca może utworzyć dowolną liczbę Użytkowników o dowolnych Uprawnieniach. Jednoczesne korzystanie z Usługi możliwe jest przez taką liczbę Użytkowników, która odpowiada liczbie Licencji odpowiadającej wybranemu Wariantowi.
- Jeden Administrator może być załogowany jednocześnie wyłącznie na jednym stanowisku komputerowym.
- Usługobiorca we własnym zakresie przekazuje dane dostępowe Użytkowników do Usługi upoważnionym przez siebie osobom.
- Usługobiorca odpowiedzialny jest za właściwe zabezpieczenie danych dostępowych Użytkowników do Usługi. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za wejście przez osoby nieupoważnione w posiadanie danych dostępowych Użytkowników do Usługi.
- Usługobiorca ma do wykorzystania w danym okresie rozliczeniowym określoną w Cenniku dla wybranego Wariantu liczbę automatycznie generowanych połączeń (limit połączeń).
- Połączenia z limitu połączeń niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejne okresy rozliczeniowe.
- W przypadku wykorzystania limitu połączeń w okresie rozliczeniowym, Usługa przechodzi w Tryb po godzinach.
- Usługobiorca może w okresie subskrypcji dokupić dodatkowe połączenia ponad limit określony dla zamówionego Wariantu. Opłaty z tytułu dodatkowych połączeń określa Cennik. Dodatkowe połączenia Dostawca uruchamia po wniesieniu opłaty. Dodatkowe połączenia, niewykorzystane w okresie rozliczeniowym, w którym zostały dokupione, nie przechodzą na kolejne okresy rozliczeniowe.
- W okresie 14 dni po zakończeniu korzystania z Usługi demo, o której mowa w § 6 Regulaminu lub po zakończeniu okresu subskrypcji, Usługobiorca może korzystać z Usługi w Trybie po godzinach.
- Dostawca zastrzega sobie prawo rozwijania i aktualizowania platformy Focus SiteCall, w celu udoskonalania i optymalizacji jakości świadczonej Usługi, w szczególności przez dodawanie nowych nieodpłatnych lub odpłatnych funkcjonalności. Dostawca będzie informował o aktualizacjach i zmianach Usługi poprzez komunikat przekazany Usługobiorcy w ramach platformy Focus SiteCall bądź na adres e-mail Administratora lub Osoby kontaktowej.

§ 9 Warunki płatności

- Usługobiorca zobowiązany jest do wniesienia opłaty za wybrany przez siebie okres subskrypcji Usługi zgodnie z zamówionym Wariantem.
- Opłaty wnoszone są z góry za cały okres subskrypcji.
- Wysokość opłat netto określa Cennik. Opłaty należne Dostawcy będą powiększone o podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości wynikającej z właściwych przepisów.
- Wniesienie opłaty jest warunkiem uruchomienia Usługi.
- Dostępne sposoby płatności są opisane w zakładce Subskrypcja.
- Usługobiorca może samodzielnie dokonywać płatności albo może wyrazić zgodę na automatyczne pobieranie opłaty przez Dostawcę (w szczególności obciążenie karty lub polecenie przelewu). Usługobiorca może w każdym czasie cofnąć zgodę na automatyczne pobieranie opłaty przez Dostawcę, ze skutkiem od kolejnego okresu rozliczeniowego.
- W przypadku automatycznego pobierania opłaty przez Dostawcę, opłata jest pobierana w ostatnim dniu okresu subskrypcji poprzedzającego okres subskrypcji, za który wnoszona jest opłata. Jeżeli z jakiegokolwiek przyczyn (brak środków, odmowa z banku itp.) automatyczne pobranie opłaty od Usługobiorcy będzie niemożliwe, Dostawca podejmie drugą próbę, zaś w przypadku bezskuteczności tej próby Dostawca poinformuje Usługobiorcę o niemożności pobrania opłaty i o wynikającym z Regulaminu skutku w postaci nieprzedłużenia subskrypcji.
- Wniesienie opłaty następuje z momentem uznania rachunku bankowego Dostawcy lub organizatora systemu płatności internetowych współpracującego z Dostawcą (operator płatności).
- Okresem rozliczeniowym jest okres 30 dni począwszy od Dnia Uruchomienia.
- Po wniesieniu opłaty Dostawca wystawia fakturę VAT.
- Faktury VAT będą wystawiane i wysyłane przez Dostawcę w formie elektronicznej, w formacie PDF, na adres poczty elektronicznej Osoby kontaktowej.

§ 10 Zobowiązania Dostawcy

- Dostawca zobowiązuje się do uruchomienia i świadczenia Usługi w Wariantcie określonym w Zamówieniu.
- Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody Usługobiorcy mogące być wynikiem użytkowania Usługi lub sposobu jej wykorzystania.
- Dostawca zobowiązuje się do powiadamiania Usługobiorcy drogą elektroniczną z 24-godzinnym wyprzedzeniem o konieczności dokonania niezbędnych prac konserwacyjnych platformy Focus SiteCall, informując o czasie trwania prac i ich przedmiocie. Wymienione prace serwisowe będą prowadzone w godzinach 22:00 – 07:00.
- Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za jakość połączeń związaną z jakością łącza internetowych Usługobiorcy, z mocą obciążeniową procesorów w urządzeniach Usługobiorcy ani z właściwościami innych urządzeń, z których korzysta Usługobiorca.
- Dostawca uprawniony jest do zawieszenia świadczenia Usługi w przypadku, w którym Usługobiorca korzysta z niej w sposób naruszający zasady określone w Umowie, Regulaminie, przepisach prawa lub dobre obyczaje. Dostawca jest uprawniony do zawieszenia Usługi, niezależnie od przedmiotu i zakresu naruszenia.
- W przypadkach, o których mowa w ust. 5 powyżej, Dostawca zobowiązany jest przed zawieszeniem świadczenia Usługi wezwać Usługobiorcę do prawidłowego zrealizowania zobowiązań lub zaniechania naruszeń w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 1 Dzień Roboczy. Jednakże Dostawca uprawniony jest zawiesić świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w razie rażącego naruszenia przez Usługobiorcę jego zobowiązań, grożącego Dostawcy poniesieniem szkody.
- Przywrócenie świadczenia Usługi w całości jest uzależnione od dostosowania zachowania Usługobiorcy do wezwania Dostawcy, o którym mowa w ust. 6.

§ 11 Zobowiązania Usługobiorcy

- Usługobiorca zobowiązany jest korzystać z Usługi we własnym zakresie i do prowadzenia własnej działalności gospodarczej. W szczególności Usługobiorca nie jest uprawniony do udostępnienia Usługi w jakikolwiek sposób osobom trzecim, w części ani w całości. Podmioty wchodzące w skład grupy kapitałowej Usługobiorcy nie będą uważane za osoby trzecie.
- Usługobiorca zobowiązany jest do korzystania z Usługi w sposób zgodny z ich przeznaczeniem.



3. Usługobiorca ponosi wyłączną i pełną odpowiedzialność za sposób wykorzystania Usługi. Usługobiorca ponosi również wyłączną odpowiedzialność za korzystanie ze stron internetowych, gdzie wykorzystywany jest wygenerowany w Usłudze kod, a także za wszystkie przesłane treści oraz prowadzone rozmowy w trakcie korzystania z Usługi.
4. Usługobiorca zobowiązuje się do korzystania z Usługi, a w szczególności z funkcjonalności Focus SiteCall polegającej na przechowywaniu danych na serwerach Dostawcy, z uwzględnieniem wszelkich wymogów prawa dotyczących ochrony danych osobowych.
5. Usługobiorca zobowiązuje się do zamieszczania w widocznej Usługi treści zgodnych z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności uwzględniających wszelkie wymogi prawa dotyczące ochrony danych osobowych.

§ 12 Dane osobowe

1. W związku z dostępem Dostawcy do danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 1 RODO, Strony postanawiają zawrzeć umowę o powierzeniu przetwarzania danych osobowych na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.
2. Usługobiorca oświadcza, że jest administratorem w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO danych osobowych, o których mowa w ust. 5 poniżej.
3. Dostawca oświadcza, że posiada zasoby infrastrukturalne, doświadczenie, wiedzę oraz wykwalifikowany personel, w zakresie umożliwiający bezpieczestwa odpowiadający ryzyku naruszenia praw lub wolności osób fizycznych, których Dane będą przetwarzane, oraz zapewnić realizację zasad ochrony danych w fazie projektowania oraz domyślnej ochrony danych.
4. W celu realizacji Umowy Usługobiorca powierza Dostawcy dane osobowe następujących kategorii osób:
 - a) dane Użytkowników;
 - b) dane Klientów Usługobiorcy, potencjalnych Klientów, osób kontaktowych Klientów;
 - c) dane innych osób, których wprowadzenie do zasobów platformy Focus SiteCall będzie przez Dostawcę umożliwiało.
5. W celu realizacji Umowy Usługobiorca powierza Dostawcy przetwarzanie następujących kategorii swoich osobowych osób wskazanych w ust. 4 powyżej, wprowadzanych do platformy Focus SiteCall przez Usługobiorcę lub Użytkowników (zwanych dalej: „Danyimi”):
 - a) imię i nazwisko;
 - b) e-mail;
 - c) adres zamieszkania/do korespondencji;
 - d) telefon;
 - e) PESEL;
 - f) NIP;
 - g) REGON;
 - h) stanowisko służbowe;
 - i) miejsce zatrudnienia.
6. W celu realizacji Umowy Dostawca uprawniony jest do przechowywania Danych, sporządzania kopii zapasowych Danych, opracowywania Danych, transmisji Danych, usunięcia Danych, jak również wykonywania innych czynności na Danych niezbędnych do należytego wykonania Umowy przez Dostawcę.
7. Dostawca zobowiązuje się przetwarzać Dane zgodnie z RODO, polskimi przepisami, w szczególności polskimi przepisami regulującymi ochronę danych osobowych, Umową i Regulaminem.
8. Dostawca zobowiązuje się przetwarzać Dane wyłącznie na polecenie Usługobiorcy (na podstawie Umowy lub innego oświadczenia Usługobiorcy złożonego Dostawcy w oparciu o przepisy RODO w formie pisemnej lub dokumentowej) – co dotyczy również przekazywania Danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej – chyba że obowiązek przetwarzania Danych w zakresie wykraczającym poza Umowę lub oświadczenie Usługobiorcy, o którym mowa powyżej nakłada na Dostawcę obowiązujące prawo. Dostawca każdorazowo poinformuje Usługobiorcę w formie pisemnej lub dokumentowej – przed rozpoczęciem przetwarzania – o tym obowiązku prawnym, o ile właściwe przepisy nie zabraniają mu udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
9. Dostawca zobowiązuje się stosować przez cały okres obowiązywania Umowy odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku naruszenia praw lub wolności osób fizycznych, których Dane będą przetwarzane, oraz zapewnić realizację zasad ochrony danych w fazie projektowania oraz domyślnej ochrony danych.
10. Dostawca zobowiązuje się wspierać Usługobiorcę (w szczególności poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych) w realizacji obowiązków odpowiadania na pytania osób, których Dane dotyczą, w zakresie wykonywania ich praw określonych w rozdziale III RODO. Współpraca Stron w zakresie wskazanym w zdaniu poprzedzającym powinna odbywać się w formie i terminie umożliwiających realizację tych obowiązków przez Usługobiorcę. W związku z realizacją tego obowiązku Dostawca jest w szczególności zobowiązany do udzielenia informacji oraz ujawnienia powierzonych Danych (lub ich kopii) na żądanie Usługobiorcy w terminie 7 dni roboczych, w formie uzgodnionej pomiędzy Stronami. Dostawca powinien również niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 dni roboczych, poinformować Usługobiorcę o wniosku dotyczącym realizacji praw osoby, której Dane zostały powierzone Dostawcy przez Usługobiorcę, złożonym u Dostawcy. Dostawca nie będzie odpowiadał na taki wniosek bez uprzedniej zgody lub wyraźnego polecenia Usługobiorcy.
11. Dostawca zobowiązuje się pomagać Usługobiorcy wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO.
12. Dostawca zobowiązuje się udostępnić Usługobiorcy na jego żądanie, nie później niż w terminie 7 dni roboczych, wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia przez Dostawcę obowiązków wynikających z właściwych przepisów RODO.
13. Dostawca zobowiązuje się niezwłocznie informować Usługobiorcę, jeżeli, jego zdaniem, instrukcja Usługobiorcy udzielona Dostawcy w związku z przetwarzaniem przez Dostawcę Danych stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów krajowych lub unijnych o ochronie danych osobowych.
14. Jeżeli wykonywanie przez Dostawcę obowiązków, o których mowa w ust. 10.11 i 12 powyżej generowało będzie dodatkowe koszty po stronie Dostawcy, Strony uzgodnią sposób ich pokrycia w drodze odrębnego porozumienia.
15. Dostawca zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Usługobiorcę o podjęciu przez uprawniony organ nadzoru jakichkolwiek działań względem Dostawcy w zakresie kontroli przetwarzania Danych.
16. Dostawca zobowiązuje osoby, którym udzielił upoważnienia do przetwarzania Danych do zachowania w tajemnicy Danych oraz sposobów ich zabezpieczenia, jak również zachowania standardów ochrony danych osobowych określonych w RODO oraz w Regulaminie.
17. Dostawca może powierzyć przetwarzanie Danych innemu podmiotowi (podwykonawcy Dostawcy) bez uprzedniej pisemnej zgody Usługobiorcy (ogólna zgoda Usługobiorcy). Dostawca obowiązany jest do poinformowania Usługobiorcy w formie pisemnej lub dokumentowej o wszelkich zamierzonych zmianach dotyczących dodania lub zastąpienia podwykonawców Dostawcy, o których mowa powyżej. Usługobiorca w terminie 3 dni od dnia otrzymania ww. informacji może wyrazić sprzeciw wobec zmian, o których mowa powyżej. Oświadczenie o sprzeciwie Usługobiorcy wymaga zachowania formy pisemnej lub dokumentowej pod rygorem nieważności. Jeżeli Usługobiorca w ww. terminie nie zgłosi sprzeciwu, zmiany, o których mowa powyżej uważa się za zaakceptowane przez Usługobiorcę.
18. W przypadku dalszego powierzenia przetwarzania Danych innym podmiotom, Dostawca zobowiązuje się nałożyć na te podmioty takie same obowiązki ochrony danych oraz zachowania w tajemnicy Danych oraz środków ich zabezpieczenia jak nałożone na Dostawcę zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
19. Usługobiorca ma prawo do kontroli (audytu), czy przetwarzanie przez Dostawcę Danych jest zgodne z postanowieniami niniejszego paragrafu i przepisami prawa regulującymi ochronę danych osobowych, w szczególności RODO.
20. Warunkiem przeprowadzenia kontroli (audytu), o której mowa w ust. 19 powyżej jest pisemne zawiadomienie Dostawcy o kontroli (audycie) w terminie nie krótszym niż 7 dni roboczych przed planowanym terminem jej przeprowadzenia. Ww. zawiadomienie wymaga zachowania formy pisemnej lub dokumentowej pod rygorem nieważności.
21. Kontrola (audyt) odbędzie się w terminie uzgodnionym pomiędzy Stronami po otrzymaniu przez Dostawcę zawiadomienia, o którym mowa w ust. 20 powyżej.
22. Dostawca umożliwi Usługobiorcy i będzie współpracował z Usługobiorcą lub upoważnionym w tym autorem przy przeprowadzaniu kontroli (audytów) przebiegu procesu przetwarzania Danych. Postanowienia ust. 13 i 14 powyżej stosuje się odpowiednio.
23. Z przeprowadzonej kontroli (audytu) Usługobiorca sporządza protokół, którego egzemplarz doręcza Dostawcy w terminie 3 dni od dnia zakończenia kontroli (audytu).
24. Dostawca w terminie 7 dni roboczych od dnia otrzymania protokołu, o którym mowa w ust. 23 powyżej może wnieść zastrzeżenia do tego protokołu.
25. Dostawca jest obowiązany powiadomić w formie pisemnej lub dokumentowej Usługobiorcę niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 48 h od powzięcia informacji, o wystąpieniu zdarzenia dotyczącego przetwarzania Danych, które może nosić znamiona naruszenia przetwarzania danych osobowych, na adres e-mail Osoby kontaktowej i, wraz z informacją o formie naruszenia, jego konsekwencjach oraz środkach podjętych przez Dostawcę celem minimalizowania konsekwencji naruszenia ochrony Danych i zapobieżenia podobnemu naruszeniu w przyszłości.
26. W przypadku, gdy w terminie wskazanym w ust. 25 powyżej, przekazanie Usługobiorcy kompletnych informacji nie jest możliwe, Dostawca przekazuje Usługobiorcy posiadane informacje wraz ze wskazaniem terminu przekazania kompletnych informacji.
27. Przejście naruszenie ochrony danych osobowych rozumie się naruszenie bezpieczeństwa prowadzące do przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utracenia, zmodyfikowania, nieuprawnionego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych na zlecenie Usługobiorcy.
28. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za przetwarzanie danych osobowych wprowadzonych do platformy Focus SiteCall przez Usługobiorcę lub Użytkowników wykraczających poza zakres wskazany w ust. 5 powyżej.
29. Jeżeli w związku z naruszeniem przez Dostawcę lub osoby lub podmioty, którymi Dostawca się posługuje, przepisów RODO, polskich przepisów regulujących ochronę danych osobowych, Umowy lub Regulaminu, Usługobiorca poniesie odpowiedzialność cywilną,

karłą lub administracyjną. Dostawca zobowiązany będzie naprawić szkodę poniesioną w związku z powyższym przez Usługobiorcę. Postanowienia § 14 ust. 1 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

30. Przetwarzanie Danych jest dopuszczalne wyłącznie w okresie obowiązywania Umowy.

§ 13 Zasady ogólne odpowiedzialności Stron

1. Strony ponoszą wzajemną odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wynikających z Umowy. Jednakże w przypadku, w którym szkoda została wyrządzona drugiej Stronie nieумыślnie, odpowiedzialność ograniczona jest do wysokości rzeczywiście poniesionych strat. Odpowiedzialność za szkody wyrządzone nieумыślnie w zakresie obejmującym utracenie korzyści jest wyłączona.
2. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy z powodu siły wyższej.

§ 14 Odpowiedzialność Dostawcy

1. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, wszelka odpowiedzialność Dostawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań z Umowy ograniczona jest do kwoty stanowiącej równowartość opłaty za 30-dniowy okres subskrypcji Usługi (niezależnie od zamówionego przez Usługobiorcę okresu subskrypcji) w wybranym przez Usługobiorcę Wariantcie.
2. Dostawca odpowiada za dostępność Usługi na zasadach określonych w Regulaminie.
3. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) niedostępność świadczonej przez niego Usługi spowodowaną nieosiągnięciem parametrów technicznych, wymaganych do skorzystania z Usługi, przez sprzęt lub oprogramowanie używane przez Usługobiorcę, skutkującym niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi, a w szczególności brakiem spełnienia minimalnych wymagań opisanych w § 3 i § 4 Regulaminu;
 - 2) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na skutek wyłącznego działania Usługobiorcy lub osoby, za którą Dostawca nie ponosi odpowiedzialności;
 - 3) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na skutek nieprawidłowego działania systemów i sieci telekomunikacyjnych innych niż sieć Dostawcy;
 - 4) za jakiegokolwiek działania Usługobiorcy lub osób trzecich związane z udostępnianiem lub nieuprawnionym pozyskaniem od Usługobiorcy lub Użytkownika danych dostępnych do Usługi;
 - 5) za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Usługobiorcę w wyniku zawieszenia przez Dostawcę świadczenia Usługi z przyczyn określonych w Regulaminie.

§ 15 Odpowiedzialność Usługobiorcy

1. W przypadku, gdy Usługobiorca nie wywiązuje się z zobowiązań wynikających z Umowy, Dostawca wezwie Usługobiorcę pisemnie lub do pośrednictwem poczty elektronicznej do prawidłowej realizacji zobowiązań wynikających z Umowy w terminie 3 Dni Roboczych. Po upływie tego terminu Dostawca ma prawo zawiesić świadczenie Usługi do czasu prawidłowego zrealizowania zobowiązań wynikających z Umowy, polegającego w szczególności na dostosowaniu sposobu korzystania z Usługi do wymagań Umowy i usunięciu skutków dotychczasowych naruszeń.
2. Okres zawieszenia świadczenia Usługi wlicza się w okres subskrypcji (tj. w okres obowiązywania Umowy). Usługobiorca zobowiązany jest do poniesienia opłat w pełnej wysokości za okres, w którym świadczenie Usługi było zawieszona z winy Usługobiorcy.
3. Przed zawieszeniem świadczenia Usługi Dostawca zobowiązany jest pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej poinformować Usługobiorcę o zaistniałej sytuacji i wezwać go do prawidłowego zrealizowania zobowiązań wynikających z Umowy, nie później niż na 3 Dni Robocze przed planowanym zawieszeniem świadczenia Usługi z winy Usługobiorcy. Jednakże Dostawca uprawniony jest zawiesić świadczenie Usługi w razie rażącego naruszenia przez Usługobiorcę postanowień Umowy, grożącego Dostawcy poniesieniem szkody.

§ 16 Obowiązywanie i rozwiązanie Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na okres subskrypcji, który jest czasem określonym, niezależnie od wybranego przez Usługobiorcę sposobu wnoszenia opłat z tytułu Usługi.
2. Według stanu na dzień wejścia w życie Regulaminu Dostawca oferuje dwa okresy subskrypcji:
 - 1) 30-dniowa,
 - 2) roczna liczona jako 12x30 dni (360 dni).
3. W przypadku wprowadzenia do oferty innych okresów subskrypcji, Dostawca określa je w zakładce Subskrypcja. Do nowych okresów subskrypcji, w przypadku braku odmiennych regulacji, stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu dotyczące okresów wskazanych w ust. 2 powyżej.
4. Okres subskrypcji liczony jest od Dnia Uruchomienia, przy czym Dzień Uruchomienia wlicza się w okres subskrypcji.
5. Z zachowaniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa Usługobiorca zrzeka się prawa wypowiedzenia Umowy w okresie subskrypcji.
6. Dostawcy przysługują prawo do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia (natychmiastowego zakończenia okresu subskrypcji) w przypadku naruszenia przez Usługobiorcę postanowień Umowy, w szczególności w wypadku korzystania przez Usługobiorcę z Usługi w sposób niezgodny z § 11 Regulaminu.
7. Usługobiorcy przysługują prawo do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia (natychmiastowego zakończenia okresu subskrypcji) w przypadku rażącego niewywiązywania się przez Dostawcę z zobowiązań wynikających z Regulaminu, po uprzednim wezwaniu do usunięcia naruszeń i wyznaczeniu dodatkowego siedmiodobowego terminu na ich usunięcie.
8. W przypadku, w którym po upływie dotychczasowego okresu subskrypcji, lecz przed usunięciem przez Dostawcę konta Usługobiorcy, Usługobiorca złożony Zamówienie i opłaci kolejny okres subskrypcji, dochodzi do zawarcia nowej Umowy, zaś okres subskrypcji liczony jest od ponownego Dnia Uruchomienia.
9. W przypadku wygaśnięcia Umowy z powodu zakończenia okresu subskrypcji, Usługobiorca zobowiązany jest – w okresie dostępności Usługi w Trybie po godzinach (§ 8 ust. 12 Regulaminu) – do samodzielnego eksportu na zewnętrzny nośnik danych przechowywanych w ramach platformy Focus SiteCall. Po upływie tego okresu dane Usługobiorcy zostaną wykasowane. Ponadto, Dostawca po upływie tego okresu, zniszczy wszelkie informacje mogące posłużyć do odtworzenia, w całości lub części, zawartości danych, w tym usunie wszelkie ich istniejące kopie, chyba że przepisy prawa będą nakazywały ich dalsze przechowywanie.
10. W dniu rozwiązania Umowy w trybie wskazanym w ust. 6 lub 7 powyżej, dostęp Usługobiorcy do Usługi zostaje zablokowany. Dane Usługobiorcy przechowywane na platformie Focus SiteCall zostaną mu wydane na żądanie zgłoszone najpóźniej w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy. Po upływie tego okresu dane Usługobiorcy zostaną wykasowane. Ponadto, Dostawca po upływie tego okresu, zniszczy wszelkie informacje mogące posłużyć do odtworzenia, w całości lub części, zawartości danych, w tym usunie wszelkie ich istniejące kopie, chyba że przepisy prawa będą nakazywały ich dalsze przechowywanie. W przypadku zgłoszenia żądania wydania danych w terminie, Dostawca wyda dane Usługobiorcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia zgłoszenia żądania.

§ 17 Przedłużenie okresu obowiązywania Umowy i zmiana parametrów Usługi

1. W terminie 7 dni przed upływem okresu subskrypcji Usługobiorca może zamówić i opłacić kolejny okres subskrypcji, tożsamy z dotychczasowym okresem subskrypcji i z tożsamym Warianttem. W takim przypadku wniesienie opłaty za kolejny okres subskrypcji powoduje przedłużenie okresu obowiązywania Umowy o kolejny okres subskrypcji.
2. W okresie subskrypcji Usługobiorca może dokonać zmiany:
 - 1) okresu subskrypcji,
 - 2) Warianttu,- według poniższych zasad.
3. W przypadku korzystania przez Usługobiorcę z subskrypcji:
 - 1) 30-dniowej – Usługobiorca może w każdym momencie okresu subskrypcji dokonać zmiany Warianttu na Wariant wyższy. Zmiana Warianttu może zostać dokonana przez Panel Administratora. Zmiana Warianttu skutkuje przedłużeniem okresu obowiązywania Umowy do dnia zakończenia okresu nowej subskrypcji i wygaśnięciem dotychczasowej subskrypcji bez zwrotu opłaty na rzecz Usługobiorcy. Jednocześnie do dnia, w którym wygasłaby dotychczasowa subskrypcja (gdymby nie zmiana Warianttu), Usługobiorca może wykorzystać niewykorzystane do momentu zmiany Warianttu połączenia z dotychczasowej subskrypcji;
 - 2) Rocznej – Usługobiorca może w każdym momencie okresu subskrypcji dokonać zmiany Warianttu na Wariant wyższy. Zmiana Warianttu nie jest możliwa z Panelu Administratora, a wymaga skontaktowania się z Dostawcą. Zmiana Warianttu skutkuje przedłużeniem okresu obowiązywania Umowy do dnia zakończenia okresu nowej subskrypcji i wygaśnięciem dotychczasowej subskrypcji. Do zakończenia bieżącego okresu rozliczeniowego (tj. okresu rozliczeniowego, w którym Usługobiorca dokonał zmiany Warianttu), Usługobiorca może wykorzystać niewykorzystane do momentu zmiany Warianttu połączenia z dotychczasowej subskrypcji przysługujące w tym okresie rozliczeniowym. Ponadto Dostawca dokonuje proporcjonalnego zwrotu wniesionej przez Usługobiorcę opłaty za dotychczasową subskrypcję, przy czym zwrot dotyczy wyłącznie pełnych, nierozpoczętych okresów rozliczeniowych dotychczasowej subskrypcji.
4. W przypadku korzystania przez Usługobiorcę z subskrypcji 30-dniowej:
 - 1) Usługobiorca może w każdym momencie okresu subskrypcji dokonać zmiany okresu subskrypcji na okres roczny z jednoczesną zmianą Warianttu na Wariant wyższy; do zmiany tej stosuje się odpowiednio postanowienie ust. 3 pkt 1) powyżej; zmiana może zostać dokonana przez Panel Administratora;
 - 2) Usługobiorca może w każdym momencie okresu subskrypcji dokonać zmiany okresu subskrypcji na okres roczny, jeżeli Usługobiorca pozostaje przy dotychczasowym Wariantcie – w takim przypadku zmiana okresu subskrypcji traktowana jest jako nowe Zamówienie i wchodzi w życie po zakończeniu dotychczasowego okresu subskrypcji; zmiana może zostać dokonana przez Panel Administratora.
5. W przypadku korzystania przez Usługobiorcę z subskrypcji rocznej:



- 1) Usługobiorca może w każdym momencie ostatniego okresu rozliczeniowego dokonać zmiany okresu subskrypcji na okres 30-dniowy, jeżeli ze zmianą tą wiąże się zmiana Wariantu na wyższy – do zmiany tej stosuje się odpowiednio postanowienie ust. 3 pkt 1) powyżej; zmiana może zostać dokonana przez Panel Administratora;
- 2) Usługobiorca może dokonać zmiany okresu subskrypcji na okres 30-dniowy na 7 dni przed zakończeniem okresu subskrypcji, jeżeli Usługobiorca pozostaje przy dotychczasowym Wariantcie – w takim przypadku zmiana okresu subskrypcji traktowana jest jako nowe Zamówienie i wchodzi w życie po zakończeniu dotychczasowego okresu subskrypcji; zmiana może zostać dokonana przez Panel Administratora.
6. Wszelkie dyspozycje zmian, o których mowa w niniejszym paragrafie, w razie wątpliwości stanowią nowe Zamówienia w rozumieniu Regulaminu.
7. W razie wątpliwości w powyższych przypadkach, w których dochodzi do zmiany okresu subskrypcji lub Wariantu w okresie obowiązywania Umowy, przyszanane uprzednio przez Dostawcę rabaty ulęgają cofnięciu.
8. Zmiana Wariantu na niższy niż Wariant, z którego korzysta Usługobiorca, niezależnie od tego czy związana jest także ze zmianą okresu subskrypcji, możliwa jest wyłącznie po uprzednim skontaktowaniu się z Dostawcą i uzgodnieniu warunków takiej zmiany.

§ 18 Prawa do Usługi

1. Wszelkie prawa do platformy Focus SiteCall przysługują Dostawcy.
2. Zakazane jest trwałe lub czasowe zwielokrotnianie platformy Focus SiteCall, jak i wszelkich aplikacji w ramach platformy Focus SiteCall, w całości lub w części, tłumaczenie, przystosowywanie, zmienianie układu lub dokonywanie w nich jakichkolwiek innych zmian, w tym w celu usunięcia błędów, a także rozpowszechnianie.
3. W sytuacji, w której do korzystania z danej funkcjonalności platformy Focus SiteCall konieczne będzie zainstalowanie oprogramowania Dostawcy lub określonego komponentu oprogramowania Dostawcy na serwerze lub innym sprzęcie Usługobiorcy, Dostawca upoważnia Usługobiorcę w niezbędnym zakresie do zwielokrotniania oprogramowania lub jego komponentu wyłącznie w celu korzystania z Usługi zgodnie z Umową. Upoważnienie udzielane jest na okres korzystania z danej funkcjonalności, z którą wiąże się konieczność instalacji.
4. Platforma Focus SiteCall, wraz z modyfikacjami, aktualizacjami oraz wszelką dokumentacją, stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa Dostawcy.

§ 19 Postępowanie reklamacyjne

1. Usługobiorca ma prawo złożyć reklamację w przypadku:
 - 1) niedotrzymania z winy Dostawcy terminu uruchomienia Usługi,
 - 2) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - 3) nieprawidłowego obliczenia opłat z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacja powinna w szczególności określać:
 - 1) Usługobiorcę, w sposób umożliwiający jego identyfikację;
 - 2) rodzaj Usługi, której reklamacja dotyczy;
 - 3) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 4) okoliczności uzasadniające reklamację,
 - 5) datę opłacenia Usługi i rzeczywisty termin uruchomienia Usługi – w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt 1) powyżej,
 - 6) szczegółowy opis dotyczący niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - 7) dane kontaktowe osoby zgłaszającej reklamację w imieniu Usługobiorcy,
 - 8) wysokość kwoty określonej należności – w przypadku gdy Usługobiorca żąda ich wypłaty.
3. Reklamacja może zostać złożona i przesłana:
 - 1) w formie pisemnej na adres Dostawcy z dopiskiem „Reklamacja usługi Focus SiteCall”;
 - 2) faksem na numer faksu +48 222 128 615;
 - 3) drogą elektroniczną na adres e-mail bok@focustelecom.pl.
4. Jeżeli w trakcie rozpatrywania reklamacji okaże się, że konieczne jest jej uzupełnienie, Dostawca wezwie Usługobiorcę do jej uzupełnienia w terminie 3 Dni Roboczych. Po bezskutecznym upływie tego terminu reklamacja zostanie pozostawiona bez rozpoznania, o czym Dostawca poinformuje Usługobiorcę.
5. Reklamacja może być złożona w terminie 1 miesiąca od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym miało miejsce zdarzenie stanowiące podstawę reklamacji.
6. Dostawca rozpatrzy reklamację w terminie 30 dni od daty jej doręczenia lub ewentualnego jej uzupełnienia, a następnie prześle Usługobiorcy odpowiedź w formie pisemnej lub elektronicznej, wskazując sposób rozstrzygnięcia reklamacji oraz uzasadnienie.
7. Reklamacja złożona po upływie terminu, o którym mowa w ust. 5, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca niezwłocznie powiadamia Usługobiorcę.

§ 20 Service Level Agreement

1. Zakres świadczenia obsługi serwisowej został określony w § 22 poniżej, zaś poziom dostępności Usługi w § 23 poniżej.
2. Awarie kwalifikowane są przez Dostawcę stosownie do priorytetów określonych w § 24 poniżej.

§ 21 Awarie

1. Do zgłaszania Awarii uprawniony jest Usługobiorca, jak i każdy Użytkownik korzystający z Usługi.
2. Zgłoszenia dokonuje się zgodnie z § 25 Regulaminu.
3. Po otrzymaniu zgłoszenia Awarii Dostawca przystępuje do działań zmierzających do zakwalifikowania Awarii zgodnie z odpowiednim priorytetem i informuje Usługobiorcę drogą elektroniczną o przyjęciu zgłoszenia i dokonanej kwalifikacji. Dostawca dokonuje kwalifikacji Awarii w terminie 30 minut od momentu poinformowania o przyjęciu zgłoszenia.
4. W razie konieczności uzyskania dodatkowych informacji, dostępu do danych lub sprzętu Usługobiorcy lub współdziałania Usługobiorcy w działaniach zmierzających do kwalifikacji Awarii zgodnie z odpowiednim priorytetem, Dostawca zwróci się do Usługobiorcy. Czas Reakcji wydłuża się o czas działań Usługobiorcy.
5. Po dokonaniu kwalifikacji Awarii zgodnie z odpowiednim priorytetem Dostawca przystępuje do usuwania Awarii w Czasie Naprawy.
6. W razie konieczności uzyskania dodatkowych informacji, dostępu do danych lub sprzętu Usługobiorcy lub współdziałania Usługobiorcy w działaniach zmierzających do usunięcia Awarii, Dostawca zwróci się do Usługobiorcy. Czas Naprawy wydłuża się o czas działań Usługobiorcy.
7. Usunięcie Awarii odbywa się w szczególności poprzez:
 - 1) przywrócenie Usługi do stanu sprzed wystąpienia Awarii;
 - 2) doprowadzenie Usługi do funkcjonowania w sposób zgodny z jej przeznaczeniem;
 - 3) w sytuacjach, w których jest to konieczne, odtworzenie danych oraz plików konfiguracyjnych z kopii bezpieczeństwa.
8. W razie ustalenia zaistnienia Incydu Dostawca w Czasie Naprawy informuje Usługobiorcę o zaistniałej sytuacji i niemożliwości przywrócenia stanu poprzedniego. Poinformowanie o Incydencie traktuje się tak jak usunięcie Awarii.
9. W przypadku ustalenia przez Dostawcę, że Awaria jest spowodowana czynnikami niezależnymi od Dostawcy, w szczególności czynnikami leżącymi po stronie Usługobiorcy lub podmiotów trzecich, za których Dostawca nie odpowiada, Dostawca informuje o tym Usługobiorcę i odstępuje od czynności serwisowych.
10. Jeżeli Usługobiorca dokonał zgłoszenia Awarii, zaś Awaria była spowodowana czynnikami, o których mowa w ust. 9 powyżej, Usługobiorca zobowiązany jest do zapłaty Dostawcy wynagrodzenia za czynności serwisowe w wysokości równej iloczynowi

roboczegodzin i stawki za roboczegodzinę prac serwisowych, która wynosi 150 zł (słownie: sto pięćdziesiąt złotych) netto. Liczba roboczegodzin oraz należne z tego tytułu wynagrodzenie zostanie przekazane Usługobiorcy w postaci kosztorysu i dopiero po jego akceptacji Dostawca przystąpi do wykonania czynności serwisowych.

§ 22 Świadczenie obsługi serwisowej

1. Dostawca świadczy obsługę serwisową w Dni Robocze w godzinach od 8.00 do 18.00.
 2. W czasie obsługi serwisowej Dostawca przyjmuje zgłoszenia Awarii. Czas Reakcji i Czas Naprawy liczone są w czasie obsługi serwisowej.
 3. W zależności od kwalifikacji Awarii, dokonanej zgodnie z § 24 Regulaminu, Czas Reakcji i Czas Naprawy wynosi:
 - a) S1: Czas Reakcji: 4h; Czas Naprawy: NDR;
 - b) S2: Czas Reakcji: 8h; Czas Naprawy: 7DR;
 - c) S3: Czas Reakcji: NDR; Czas Naprawy: 21DR
- DR – Dzień Roboczy
NDR – następny Dzień Roboczy

§ 23 Dostępność Usługi

1. Dostępność Usługi wynosi 99,8%.
2. W razie przekroczenia Czasu Naprawy Dostawca zapłaci na rzecz Dostawcy karę umowną w wysokości 1/30 opłaty za 30-dniowy okres subskrypcji Usługi (niezależnie od zamówionego przez Usługobiorcę okresu subskrypcji) w wybranym przez Usługobiorcę Wariantcie – za każdy pełny dzień niedostępności Usługi.
3. Przez dostępność Usługi należy rozumieć funkcjonowanie Usługi pozbawione Awarii, rozliczane w okresie rocznym.
4. Niedostępność Usługi mierzona jest w pełnych godzinach.
5. Niedostępność Usługi liczona jest od momentu zgłoszenia przez Usługobiorcę Awarii.

§ 24 Kwalifikacja Awarii

1. Kwalifikacja Awarii następuje zgodnie z tabelą priorytetów:
 - 1) S1: Brak możliwości realizacji podstawowych operacji, np.:
 - a) brak automatycznego zestawiania połączeń między Agentem i osobą odwiedzającą stronę WWW;
 - b) brak możliwości zalogowania się do Panelu Administratora;
 - c) utrata nagrań rozmów dla systemów nagrywania rozmów.
 - 2) S2: Niewielki wpływ na prowadzenie działalności biznesowej, np. problemy z pojedynczymi Agentami, wymagane drobne poprawki niektórych funkcjonalności.
 - 3) S3: Bez wpływu na prowadzenie podstawowej działalności biznesowej, np. problemy z pojedynczymi Agentami, wymagane drobne poprawki niektórych funkcjonalności.

§ 25 Zgłaszanie Awarii

1. Usługobiorca może zgłaszać Awarie pod numerem telefonu lub elektronicznie na adres e-mail:
 - 1) Infolinia: + 48 222 289 289 lub +48 222 309 309
 - 2) e-mail: bok@focustelecom.pl
2. Dostawca upoważniony jest do zmiany numeru telefonu lub adresu e-mail, pod który należy zgłaszać Awarie. Informację o zmianach Dostawca przekazuje Osobie kontaktowej z wyprzedzeniem, w formie elektronicznej.

§ 26 Zmiany Regulaminu i Cennika

1. Dostawca uprawniony jest do wprowadzania zmian w Regulaminie. O zamiarze wprowadzenia zmian w Regulaminie Dostawca informuje Usługobiorcę poprzez wysłanie wiadomości na adres e-mail Osoby kontaktowej, podając datę w której zmiany Regulaminu zaczną obowiązywać.
2. W razie braku akceptacji zmian, Usługobiorca ma prawo do wypowiedzenia Umowy (zakończenia okresu subskrypcji), poprzez złożenie oświadczenia w formie elektronicznej na adres e-mail Dostawcy, w terminie 14 dni od dnia poinformowania go o zmianach Regulaminu, ze skutkiem na prowadzenie działalności zmian przez Dostawcę.
3. Zmiany w Regulaminie zaczynają obowiązywać w dacie określonej przez Dostawcę, pod warunkiem bezskutecznego upływu terminu wypowiedzenia wskazanego w ust. 2.
4. Dostawca uprawniony jest do wprowadzania zmian w Cenniku. O zmianach w Cenniku Dostawca informuje Usługobiorców poprzez zamieszczenie informacji w zakładce Subskrypcja.
5. Zmiany Cennika obowiązują od daty wskazanej przez Dostawcę. Zmiany w Cenniku obowiązują względem Zamówień złożonych po dniu wejścia w życie zmian w Cenniku.

§ 27 Kontakt

1. Adresem e-mail do kontaktów ze strony Dostawcy jest: bok@focustelecom.pl.
2. Adresem e-mail do kontaktów ze strony Usługobiorcy jest adres e-mail Osoby kontaktowej.
3. Wszelkie oświadczenia i zawiadomienia jednej ze Stron, w tym reklamacje, mogą być składane w formie pisemnej lub elektronicznej, chyba że niniejsza umowa lub przepisy prawa wymagają formy pisemnej lub innej formy szczególnej.
4. Wszelkie oświadczenia i zawiadomienia jednej ze Stron, w tym reklamacje, mogą być składane z adresów i na adresy wskazane w ust. 1 powyżej. Zdanie poprzednie nie uchybia prawa składania i odbierania oświadczeń przez upoważnione organy lub innych przedstawicieli Stron.
5. Strony zobowiązują się do informowania o zmianie adresów e-mail do kontaktów, a także o zmianie adresu siedziby. W przypadku zaniechania tego obowiązku uważa się, że korespondencja wysłana pod ostatni adres została skutecznie doręczona.
6. Każda ze Stron zobowiązuje się, że wyłączny dostęp do kont poczty elektronicznej o adresach e-mail wskazanych w ust. 1 powyżej, będą miały osoby upoważnione przez Stronę. Strony zobowiązują się, że konta poczty elektronicznej o adresach e-mail wskazanych w ust. 1 powyżej zostaną odpowiednio zabezpieczone w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych.

§ 28 Postanowienia końcowe

1. Dostawca zastrzega sobie prawo zmiany nazwy handlowej Usługi w każdym czasie. Zmiana taka bez zmiany warunków świadczenia Usługi nie stanowi zmiany warunków Umowy ani Regulaminu. O dokonanej zmianie Dostawca zawiadomi Usługobiorcę drogą elektroniczną.
2. Do Regulaminu i do świadczenia Usługi przez Dostawcę zastosowanie znajduje polskie prawo.
3. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Dostawcy.
4. Jeżeli jedno lub więcej z postanowień Regulaminu okaże się nieważne z mocy prawa, lub wykonanie go będzie niemożliwe, pozostałe postanowienia pozostaną w mocy, zaś Strony podejmą rozmowy w celu stosownej zmiany lub uzupełnienia Regulaminu.
5. Jeżeli Usługobiorca lub Dostawca nie skorzysta ze swoich uprawnień wynikających z Regulaminu, nie będzie to stanowić ani też nie powinno być uważane za zrzeczenie się tych uprawnień.
6. Dostawcy przysługuje prawo do podawania nazwy Usługobiorcy w materiałach reklamowych, marketingowych oraz listach referencyjnych Dostawcy.
7. Regulamin obowiązuje względem Umów zawartych od dnia 15.09.2018 r.