

Regulamin usługi obsługi technicznej sklepu internetowego

Regulamin świadczenia usługi pomocy technicznej na czas oznaczony w formie subskrypcji miesięcznej.

§1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia przez Blackdale Digital sp. z o.o. KRS 0000944226, NIP 5242931414 usługi pomocy technicznej do sklepu internetowego Użytkownikom na czas oznaczony w formie subskrypcji miesięcznej.
2. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną niniejszy regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).
3. Świadczenie usługi obsługi technicznej wymaga zaakceptowania przez użytkownika warunków niniejszego regulaminu oraz respektowania z jego strony obowiązujących przepisów prawa.

§2 Definicje

1. Regulamin – niniejszy regulamin, określający zasady świadczenia usługi pomocy technicznej Użytkownikom na czas oznaczony do sklepu internetowego.
2. Sklep internetowy – internetowa forma działalności handlowej (platforma handlowa) realizowana w sieci WWW przy użyciu oprogramowania komputerowego.
3. Oprogramowanie (Oprogramowanie komputerowe) – dedykowany program komputerowy w rozumieniu Ustawy z dnia 4 lutego 1994r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 1994r., Nr. 24, poz. 83, z późn. zm.).
4. Pomoc techniczna – wsparcie techniczne Użytkownika w zakresie korzystania z Sklepu internetowego, udzielanie porad polegających na przekazywaniu informacji odnoszących się do możliwości wykorzystania Sklepu internetowego, w tym dostępnych funkcji oraz ewentualnych (dodatkowych) rozszerzeń;
5. Blackdale – dostawca usługi pomocy technicznej, tj. – Blackdale Digital sp. z o.o. KRS 0000944226, NIP 5242931414 z siedzibą w Warszawie przy ul. Dionizosa 12/36, 03-142, e-mail: biuro@blackdale.eu;
6. Usługa – usługa pomocy technicznej świadczona przez Blackdale Digital sp. z o.o. KRS 0000944226, NIP 5242931414 na rzecz Użytkownika w oparciu o niniejszą umowę (regulamin);
7. Przedsiębiorca – podmiot nie będący Konsumentem (w rozumieniu Kodeksu cywilnego).
8. Użytkownik – Przedsiębiorca korzystający z Usługi oraz usług Pomocy technicznej w związku ze swoją działalnością gospodarczą.

§3 Postanowienia wstępne

1. Świadczenie Usługi wiąże się z uprzednim uregulowaniem przez Użytkownika opłaty obowiązującej w dniu zawarcia umowy o świadczenie Usługi cenniku (ustalonym indywidualnie z Użytkownikiem), po uprzednim potwierdzeniu przez Użytkownika zamówienia Usługi na czas oznaczony.
2. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta z chwilą zaksięgowania opłaty przez Blackdale.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za umieszczone treści – zarówno po stronie Użytkownika jak i jego klientów – zakazanych prawnie treści, w szczególności (choć nie wyłącznie):
 - sprzecznych z ogólnie przyjętymi obyczajami,
 - godzących lub naruszających dobra osobiste oraz prawa własności intelektualnej

osób trzecich,
– innych treści naruszających przepisy prawa obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej.

§4 Warunki świadczenia Usługi

1. Zakres czynności wchodzących w skład usługi:
 - a. Wprowadzanie zmian do sklepu internetowego:
 - i. Zmiana banerów (obrazów oraz linków) w sliderze na stronie głównej,
 - ii. Wyłączanie oraz włączanie kategorii produktów,
 - iii. Edycja kosztów wysyłki,
 - iv. Dodawanie oraz usuwanie opcji wysyłki (z wyłączeniem integracji z systemami kurierów)
 - v. Włączanie oraz wyłączanie trybu przerwy technicznej,
 - vi. Wyłączanie oraz włączanie widoczności wybranych podstron,
 - vii. Zmiana adresu email formularza kontaktowego,
 - viii. Zmiana adresu email administratora sklepu internetowego,
 - ix. Włączanie oraz wyłączanie opcji płatności (z wyłączeniem integracji z systemami operatorów),
 - x. Wprowadzanie zmian do formularza kontaktowego (zmiana znaczników label oraz placeholder, dodawanie/usuwanie pól),
 - xi. Zmiana logo sklepu oraz ikony favicon,
 - xii. Zmiana nazwy sklepu wyświetlanej na górze karty (metatitle)
 - b. Wprowadzanie innych nie wymienionych powyżej zmian (zmiany nieingerujące w szatę graficznej i układ strony).
 - c. W przypadku przekroczenia limitu godzin pracy specjalisty w danym miesiącu (limit ustalany indywidualnie z Użytkownikiem razem z cennikiem miesięcznym), każda kolejna godzina jest dodatkowo płatna 150 zł netto. Użytkownik zostanie powiadomiony w przypadku przekroczenia ilości godzin pracy specjalisty w danym miesiącu poprzez pocztę elektroniczną.
 - d. W przypadku niewykorzystania limitu (slotu) godzinowego w danym miesiącu, limit (godziny) nie przechodzi na miesiąc kolejny.
 - e. Zmiany opisane w powyższych punktach (a oraz b) zostaną wprowadzone w ciągu 72h (czas liczony w dni robocze - czas 72 godzin nie obejmuje dni wolnych od pracy, weekendów oraz świąt) lub w przypadku bardziej skomplikowanych zmian – w możliwym do ich wprowadzenia terminie.
 - i. Operator nie ponosi odpowiedzialności za problemy wynikające z opóźnień zawinionych przez Osoby trzecie (banki, instytucje finansowe, rejestratorzy domen, partnerzy technologiczni itp.).
 - f. Aktualizacje Wordpress (raz w danym miesiącu subskrypcji),
 - g. Aktualizacje zainstalowanych wtyczek (raz w danym miesiącu subskrypcji),
 - h. Wykonanie kopii zapasowej sklepu internetowego (co najmniej raz w miesiącu).
2. Blackdale nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z udostępnienia przez Użytkownika osobom (podmiotom) trzecim danych dostępowych do Sklepu internetowego lub panelu administracyjnego Sklepu.
3. Blackdale nie ponosi odpowiedzialności za błędy oraz usterki w funkcjonowaniu Sklepu internetowego spowodowane nieprawidłowym użytkowaniem przez Użytkownika funkcjonalności Sklepu internetowego, od których zależy jego stabilność i jakość działania.
4. W ramach Pomocy technicznej Blackdale przekazuje Użytkownikowi po jego zapytaniu w formie telefonicznej lub pocztą elektroniczną porady dotyczące Sklepu internetowego lub prowadzenia

- sklepu internetowego z wykorzystaniem tego Sklepu internetowego, w tym w zakresie nowych funkcji i dodatków (rozszerzeń) w Sklepie internetowym.
5. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że w przypadku samodzielnego wprowadzenia przez niego zmian w Sklepie internetowym w zakresie jego wyglądu lub funkcjonalności, Blackdale nie bierze odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie sklepu internetowego w okresie świadczenia Usługi oraz po jej wygaśnięciu.
 6. Użytkownik oświadcza, że jest administratorem sklepu internetowego do którego ma być świadczona obsługa techniczna.
 7. Usługa nie obejmuje sprawdzania poprawności synchronizacji oraz integracji sklepu z usługami firm trzecich, obejmujących szczególnie (choć nie wyłącznie):
 - a. moduły płatności,
 - b. moduły kurierskie,
 - c. moduły synchronizujące z portalami aukcyjnymi oraz porównywarkami,
 8. Użytkownik oświadcza, że zdaje sobie sprawę z tego, że jako administrator jest odpowiedzialny za bieżące nadzorowanie ww. modułów, ich synchronizacji oraz poprawności działania i w przypadku ich nieprawidłowego działania lub problemów zgłaszanie ich odpowiednim producentom lub usługodawcom.
 9. Pomoc techniczna nie przysługuje Użytkownikowi, gdy problemy ze Sklepem internetowym wystąpiły w wyniku jego modyfikacji przez Użytkownika lub osoby (podmioty) trzecie.
 10. Realizacja Pomocy technicznej może być związana z koniecznością udostępnienia przez Użytkownika jego danych dostępowych do panelu administracyjnego Sklepu internetowego Użytkownika. W takim przypadku Użytkownik w celu realizacji Usługi zobowiązuje się do przekazania danych dostępowych Blackdale.
 11. W przypadku wykrycia błędów w działaniu Sklepu internetowego przez Użytkownika z tytułu wprowadzonych zmian przy realizowaniu Usługi, Użytkownikowi przysługuje prawo żądania od Blackdale ich usunięcia w terminie uzależnionym od rodzaju i stopnia skomplikowania błędu. Prawo to wygasa w przypadku braku zgłoszenia błędu Blackdale w terminie 48 godzin od jego wykrycia.
 12. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku:
 - a. Braku ciągłości świadczenia usługi niezawinionej przez Blackdale,
 - b. Naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu przez Klienta,
 - c. Siły wyższej - kataklizmów (powódź, huragan itp.),
 - d. Działania czynników i Osób trzecich (awarie kabla, sprzętu lub Sklepu internetowego w sieciach operatorów telekomunikacyjnych, komórkowych itp.), na które Blackdale nie miał wpływu oraz nie mógł im zapobiec.
 13. Pakiet obsługi technicznej sklepu internetowego jest usługą oferowaną w formie subskrypcji miesięcznej (rozliczanej co miesiąc) płatnej z góry na podstawie faktury.
 14. W przypadku braku opłacenia faktury za następny miesiąc pakietu (do dnia planowanego odnowienia) subskrypcja wygasa.
 15. Koszt usługi może ulec zmianie, o czym Użytkownik zostanie poinformowany na co najmniej tydzień przed planowaną datą odnowienia subskrypcji (płatności za kolejny miesiąc) poprzez pocztę elektroniczną.
 16. Odpowiedzialność Blackdale z tytułu nienależytego wykonania umowy o świadczenie Usługi jest ograniczona do wysokości opłaty miesięcznej z tytułu jej świadczenia aktualnej na dzień wystąpienia szkody.
 17. Blackdale nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Sklepu internetowego do którego została wykupiona obsługa techniczna spowodowane:
 - wadliwym działaniem sprzętu (hardware) lub innego oprogramowania komputerowego (software) Użytkownika lub jego klientów;
 - wadliwym współdziałaniem Sklepu internetowego z zewnętrznymi systemami informatycznymi;

- jego zmodyfikowaniem przez Użytkownika lub osoby (podmioty) trzecie;
 - jego nieprawidłowym użytkowaniem przez Użytkownika lub osoby (podmioty) trzecie, w tym nieprawidłowym administrowaniem na serwerze;
 - działaniem siły wyższej;
 - niezgodnością sprzętu (hardware) oraz Sklepu internetowego (software) Użytkownika oraz jego klientów z obecnymi standardami technologicznymi, wymogami software oraz innymi czynnikami środowiskowymi które wpływają na jakość oraz możliwość korzystania z usług;
 - działaniem osób (podmiotów) trzecich, które nie są podwykonawcami Blackdale.
18. Blackdale nie ponosi odpowiedzialności z tytułu transmisji danych, jeśli:
- a. Nie jest inicjatorem transmisji,
 - b. Nie wybiera odbiorcy danych,
 - c. Nie usuwa albo nie modyfikuje danych będących przedmiotem transmisji.
 - d. Wyłączenie odpowiedzialności obejmuje także automatyczne i krótkotrwałe pośrednie przechowywanie transmitowanych danych, jeżeli działanie to ma wyłącznie na celu przeprowadzenie transmisji, a dane nie są przechowywane dłużej, niż jest to w zwykłych warunkach konieczne dla zrealizowania transmisji.

§5 Polityka Prywatności

1. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w Polityce prywatności dostępnej pod adresem: <https://blackdale.eu/polityka-prywatnosci>.
2. Przetwarzanie danych osobowych Użytkowników przez Blackdale następuje w celu realizacji Usługi.
3. W przypadku gdy w ramach świadczenia Usługi ma miejsce powierzenie przetwarzania danych osobowych – realizowane jest w oparciu o odrębną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych będącą załącznikiem do niniejszego regulaminu.
4. Administratorem danych osobowych Użytkownika oraz osób korzystających z Usługi jest Blackdale, zaś Użytkownik oświadcza, że jest administratorem danych osobowych użytkowników i klientów Sklepu internetowego Użytkownika.
5. Blackdale stosuje środki techniczne zapewniające bezpieczeństwo danych osobowych udostępnionych Blackdale przez Użytkowników w okresie świadczenia Usługi, w tym uniemożliwiające dostęp do nich osobom (podmiotów) trzecich lub ich przetwarzanie niezgodne z prawem Rzeczypospolitej Polskiej.
6. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z przepisami prawa Rzeczypospolitej Polskiej, a w szczególności (choć nie wyłącznie): Ustawie o ochronie danych osobowych, Ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz odpowiednich aktach wykonawczych, ogólnym rozporządzeniu o ochronie danych („RODO”).

§6 Reklamacje

1. Użytkownikowi przysługuje prawo składania reklamacji dotyczących jakości świadczonych Usług.
2. Reklamacje należy złożyć drogą elektroniczną na następujący adres e-mailowy biuro@blackdale.eu.
3. Blackdale rozpatrzy reklamację Użytkownika w terminie nie dłuższym niż 14 dni.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie dostarczona Użytkownikowi pocztą elektroniczną.

§7 Rozstrzygnięcie sporów i postanowienia końcowe

1. Prawem właściwym dla umowy o świadczenie Usługi jest prawo obowiązujące w Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Sądem właściwym w przypadku sporów jest sąd właściwy dla siedziby Blackdale.

3. Regulamin może ulec zmianie, o czym Użytkownik zostanie powiadomiony za pomocą poczty elektronicznej lub jeżeli przepisy stanowią inaczej - w sposób zgodny z przepisami obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej prawa.
4. Umowa o świadczenie Usługi zawarta jest w języku polskim.
5. W przypadku gdy zmiana Regulaminu dotyczy Użytkownika korzystającego już z Usługi pomocy technicznej, przysługuje mu prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie Usługi poprzez pocztę elektroniczną w terminie 7 dni od dnia doręczenia mu informacji na temat zmiany Regulaminu, bez konieczności uiszczenia z tego tytułu odszkodowania.
6. W przypadku niewypowiedzenia umowy w powyższym terminie Użytkownika obowiązuje nowy regulamin.
7. Niniejszego Regulamin jest dostępny za pośrednictwem linku zamieszczonego na stronie głównej Blackdale, skąd jest dostępny dla Użytkownika do pobrania oraz wydrukowania.
8. Regulamin wchodzi w życie w momencie jego opublikowania na stronie internetowej Blackdale (www.blackdale.eu).