

# Regulamin korzystania z aplikacji RMA24

## § 1

### Definicje

**Usługodawca** – RMA24 Grzegorz Lencewicz, NIP: 8522473434, REGON: 320402021, ul. Joachima Lelewela nr 8A, 71-154 Szczecin.

**Usługobiorca** – podmiot posiadający indywidualny dostęp umożliwiający Użytkownikom korzystanie z Aplikacji.

**Aplikacja** – program komputerowy dostępny przez przeglądarkę internetową wspomagający zarządzanie relacjami z kontrahentami udostępniony przez Usługodawcę pod indywidualnym adresem internetowym w domenie <https://rma24.pl>.

**Cennik** – lista opłat za korzystanie z Aplikacji i parametrów technicznych Aplikacji dostępna na stronie <https://rma24.pl> w zakładce Cennik.

**Opłata** – każda kwota należna Usługodawcy od Usługobiorcy na podstawie umowy, Regulaminu i Cennika.

**Klient** – podmiot, z którym Usługobiorca zawarł umowę na świadczenie oferowanych przez siebie usług i wprowadził jego dane do Aplikacji.

**Regulamin** – niniejszy regulamin, określający zakres i warunki świadczenia Usług.

**Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta przez Usługodawcę z usługobiorcą w formie elektronicznej poprzez wypełnienie i przesłanie formularza elektronicznego na stronie Usługodawcy oraz akceptację Regulaminu.

**Usługi** – czynności wykonywane przez Usługodawcę na rzecz Użytkownika oraz udogodnienia, z których korzystać może Użytkownik na podstawie Regulaminu, za które Użytkownik zobowiązany jest do wnoszenia Opłat.

**Administrator** – nadrzędny dostęp posiadający pełne prawa oraz możliwości do zarządzania Aplikacją w obrębie wykupionego Pakietu.

**Użytkownik** – osoba upoważniona przez Usługobiorcę do korzystania z Aplikacji. O ile Regulamin lub kontekst nie stanowią inaczej, postanowienia dotyczące Użytkownika stosuje się odpowiednio do Usługobiorcy.

**Konto Użytkownika** – indywidualny dostęp umożliwiający Użytkownikowi korzystanie z Aplikacji.

**Pakiet** – określenie zestawu ramowych usług oraz zakresu możliwości aplikacji RMA24 tj. limity użytkowników, dodanych zleceń czy ilości SMS-ów dostępnych w ramach miesięcznej opłaty.

**Okres rozliczeniowy** – jednostkowy okres, świadczenia usługi. Przyjęto stosowanie okresów miesięcznych tj. od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca, włącznie.

## § 2

### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej "Regulaminem", wydany na podstawie przepisu art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) określa zasady świadczenia przez Usługodawcę usług elektronicznych polegających na korzystaniu z aplikacji internetowej RMA24 znajdującej się pod indywidualnym adresem w domenie <https://rma24.pl>, zwanego dalej „Aplikacją”.
2. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Usługobiorcy usług elektronicznych (w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną - Dz.U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) polegających na korzystaniu z aplikacji internetowej RMA24 znajdującej się pod indywidualnym adresem w domenie <https://rma24.pl>, zwanej dalej „Aplikacją”, zaś Usługobiorca zobowiązuje się zapłacić umówione opłaty.
3. W ramach usługi oferowany jest drogą elektroniczną dostęp do Aplikacji RMA24 umożliwiającej Usługobiorcy m.in. tworzenie bazy danych klientów Usługobiorcy i historii ich zleceń, zarządzania zleceniami klientów, prowadzenia komunikacji SMS oraz e-mail z klientami poprzez utworzoną dla Usługobiorcy indywidualną subdomenę w domenie [rma24.pl](https://rma24.pl).
4. Właścicielem Aplikacji jest Usługodawca. Dane kontaktowe: adres e-mail: [kontakt@rma24.pl](mailto:kontakt@rma24.pl), adres: ul. Joachima Lelewela nr 8A, 71-154 Szczecin.
5. Każda osoba przed przystąpieniem do użytkowania Aplikacji zobowiązana jest do zapoznania się i akceptacji treści niniejszego Regulaminu.
6. Regulamin jest udostępniony Usługobiorcy nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej <https://rma24.pl/pdf/regulamin.pdf> oraz przesłany na podany podczas rejestracji adres e-mail jako załącznik w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
7. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że zakazane jest umieszczanie zarówno w Aplikacji jak i każdej usłudze Usługodawcy treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści mogących wprowadzić w błąd oraz treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów teleinformatycznych.
8. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.11.2018 i obowiązuje do odwołania bądź do ogłoszenia nowego regulaminu.

## § 3

### Zawarcie i rozwiązanie umowy

1. Z chwilą wypełnienia formularza zamówienia na stronie internetowej i potwierdzenia go za pomocą linku aktywacyjnego przesłanego listem elektronicznym - co jest potwierdzeniem elektronicznej akceptacji przez Usługobiorcę Regulaminu - pomiędzy Usługodawcą i Usługobiorcą zostaje zawarta umowa na warunkach określonych w Regulaminie i Cenniku stanowiących integralną część umowy.
2. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
3. Umowa może być wypowiedziana przez Usługodawcę po upływie 60 dni od dnia, w którym saldo na Koncie rozliczeniowym usługodawcy stało się i pozostaje ujemne.
4. Po 60 dniach od dnia rozwiązania umowy lub wygaśnięcia umowy, Usługodawca jest uprawniony do usunięcia konta Usługobiorcy i Użytkowników, oraz do usunięcia bazy danych klientów Usługobiorcy wraz ze wszystkimi zapisanymi w niej informacjami.

5. Umowa może zostać rozwiązana przez Usługodawcę, za wypowiedzeniem, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenie powinno zawierać przyczynę uzasadniającą w szczególności zakończenie dystrybucji lub wsparcia Aplikacji.
6. Umowa może zostać rozwiązana przez Usługodawcę bez wypowiedzenia, w trybie natychmiastowym, w przypadku, gdy Usługobiorca:
  - podał nieprawdziwe dane które nie zostały pozytywnie zweryfikowane przez usługodawcę lub złożył nieprawdziwe oświadczenie,
  - swoim zaniechaniem lub działaniem powoduje lub może spowodować szkody lub zagrożenia dla funkcjonowania lub integralności Aplikacji lub połączonych z nią systemów podmiotów trzecich,
  - swoim zaniechaniem lub działaniem narusza postanowienia Regulaminu lub powszechnie obowiązujące przepisy prawa, po uprzednim wezwaniu Usługobiorcy do zaprzestania naruszeń lub usunięcia ich skutków i bezskutecznym upływie wyznaczonego Usługobiorcy w tym celu dodatkowego terminu.
7. Usługobiorca może w każdym czasie dokonać zmiany Pakietu na inny aktualnie dostępny. Zmiany dokonuje się poprzez wypełnienie formularza dostępnego w systemie RMA24 po zalogowaniu w zakładce „Administracja / Zmiana pakietu”. Nowy Pakiet zacznie obowiązywać od początku kolejnego Okresu rozliczeniowego.
8. Zmiana Pakietu każdorazowo wymaga zaakceptowania postanowień aktualnego Regulaminu dostępnego w formularzu zmiany Pakietu.
9. Usługobiorca nie może zmienić pakietu w trakcie trwania okresu wypowiedzenia umowy.
10. Zmiana pakietu następuje na podstawie wypowiedzenia dotychczasowego Pakietu ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca, w którym nastąpiło wypowiedzenie Pakietu.
11. Umowa może zostać rozwiązana przez Usługobiorcę za wypowiedzeniem, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec kolejnego okresu rozliczeniowego.
12. Wypowiedzenie umowy przez Usługobiorcę dokonywane jest poprzez formularz wypowiedzenia dostępny w systemie RMA24 po zalogowaniu w zakładce „Administracja” (rekomendowane) lub poprzez przesłanie stosownego oświadczenia woli za pomocą listu elektronicznego lub tradycyjnego – za czas przyjęcia wniosku przyjmuje się termin dostarczenia listu bądź przesłania wniosku za pomocą formularza.
13. W każdej chwili w okresie wypowiedzenia, Usługobiorca może wycofać dyspozycję rozwiązania umowy poprzez ponowne wypełnienie formularza wypowiedzenia umowy. Bieg wypowiedzenia zostanie wówczas przerwany a umowa będzie kontynuowana na poprzednich warunkach.

## **§ 4**

### **Rejestracja Użytkownika**

1. Rejestracja w Aplikacji przebiega następująco: Usługobiorca otrzymuje od Usługodawcy hasło początkowe do konta Administratora i z jego pomocą tworzy kolejne Konta Użytkowników w ramach obowiązującego Pakietu usług.
2. Użytkownik w ramach korzystania z Konta Użytkownika uzyskuje uprawnienie do korzystania z Aplikacji zgodne z ustaleniami Administratora.

3. Użytkownikiem oraz Administratorem Aplikacji może być osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna lub jednostka organizacyjna, której na mocy przepisów szczególnych przyznana została zdolność prawna.
4. Warunkiem uzyskania dostępu do systemu RMA24 jest zawarcie umowy oraz zapoznanie się i zaakceptowanie postanowień niniejszego Regulaminu.

## **§ 5**

### **I Polityka ochrony prywatności**

1. Usługobiorca będący osobą fizyczną, poprzez wypełnienie formularza rejestracji i zaznaczenie okienka wyraża zgodę na zbieranie i przetwarzanie jego danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem 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 oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000), przez Usługodawcę w celu niezbędnym do wykonania postanowień łączącej strony umowy oraz niniejszego Regulaminu i świadczonych na jego podstawie usług oraz dla celów marketingowych oraz przesyłania informacji handlowych i upoważnia Usługodawcę do przekazywania tych danych podmiotom uprawnionym.
2. Administratorem danych osobowych jest: RMA24 Grzegorz Lencewicz, NIP: 8522473434, REGON: 320402021, ul. Joachima Lelewela nr 8A, 71-154 Szczecin.
3. Usługobiorca w każdej chwili ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo do ich poprawienia oraz żądania ich usunięcia.
4. Usługodawca informuje, iż Usługobiorca nie ma obowiązku podania swoich danych osobowych, jednakże odmowa ich podania uniemożliwia wykonanie wobec Usługobiorcy usług określonych w Regulaminie i Umowie.
5. Zgromadzone dane podlegają starannej ochronie, zgodnie z obowiązującymi przepisami. Usługodawca dokłada wszelkich starań, aby przechowywanym danym zapewnić właściwy stopień bezpieczeństwa.
6. Każdy rejestrujący się i/lub dokonujący zamówienia, zawierający umowę Usługobiorca wyraża zgodę na otrzymywanie na podany przez siebie adres e-mail informacji związanych z przebiegiem transakcji, zawiadomień o zmianach w niniejszym Regulaminie oraz informacji systemowych (potwierdzenia operacji na licencji i koncie Usługobiorcy).
7. Usługodawca jako Administrator prowadzi operacje przetwarzania Twoich danych osobowych:
  - w celu zawarcia i wykonania łączącej strony umowy przez czas trwania umowy (podstawa prawna – art. 6 ust.1 lit. b RODO),
  - w celu wykonania ciążących na Usługodawcy obowiązków, w tym wystawianie i przechowywanie faktur oraz dokumentów księgowych,
  - w celu ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, co jest prawnie uzasadnionym interesem Usługodawcy (podstawa prawna z art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
  - w celach archiwalnych (dowodowych) dla zabezpieczenia informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów, co jest prawnie uzasadnionym interesem Usługodawcy (podstawa prawna z art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

8. Do przetwarzanych danych osobowych należą podstawowe dane identyfikacyjne (imię i nazwisko, nip, adres firmy, pozostałe dane identyfikacyjne niezbędne do zawarcia umowy (adres mailowy, numer telefonu).
9. Dane osobowe Usługobiorcy mogą być przez Usługodawcę udostępnione następującym kategoriom podmiotów:
  - Podmiotom obsługującym nasze systemy informatyczne przetwarzającym dane w naszym imieniu
  - Innym podmiotom przetwarzającym dane we własnym imieniu:
    1. podmiotom prowadzącym działalność płatniczą (banki, instytucje płatnicze),
    2. podmiotom współpracującym z nami przy obsłudze spraw prawnych, komorniczych, księgowych,
    3. podmiotom prowadzącym działalność pocztową lub kurierską,
    4. podmiotom administracji państwowej.
10. Dane osobowe nie są przekazywane poza teren Polski do Państw trzecich lub organizacji międzynarodowych.
11. Dane osobowe pozyskane w związku ze złożeniem zamówienia oraz zawarciem umowy będą przetwarzane przez cały okres negocjowania umowy oraz przez okres obowiązywania zawartej umowy, jak również do końca okresu przedawnienia zobowiązań podatkowych lub roszczeń cywilnoprawnych, w zależności, który z tych okresów nastąpi później.
12. Usługodawca gwarantuje spełnienie praw Usługobiorcy wynikających z ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych, któremu przysługują:
  - prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz otrzymania ich kopii,
  - prawo do sprostowania (poprawienia) swoich danych osobowych, jeśli dane okażą się nieprawidłowe lub niekompletne,
  - prawo do usunięcia danych, w przypadku gdy nie ma podstaw do tego, aby Usługodawca przetwarzał dane,
  - prawo do ograniczenia przetwarzania danych – Usługobiorca może żądać, aby Usługodawca ograniczył przetwarzanie danych osobowych Usługobiorcy wyłącznie do przechowywania lub wykonywania uzgodnionych z Usługobiorcą działań, jeżeli zdaniem Usługobiorcy Usługodawca posiada nieprawidłowe dane na temat Usługobiorcy lub przetwarza je bezpodstawnie; lub gdy Usługobiorca nie chce, żeby Usługodawca je usunął bo są one potrzebne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń; lub na czas wniesionego przez Usługobiorcę sprzeciwu względem przetwarzania danych,
  - prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych – w każdej chwili Usługobiorca a ma prawo cofnąć zgodę na przetwarzanie tych danych osobowych, które przetwarza Usługodawca na podstawie zgody. Cofnięcie zgody nie będzie wpływać na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody Usługobiorcy przed jej wycofaniem,
  - prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego –w przypadku uznania, że Usługodawca przetwarza dane niezgodnie z prawem Usługobiorca może złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych lub innego właściwego organu nadzorczego.

## II Powierzenie przetwarzania danych osobowych

1. Usługobiorca zobowiązany jest do uzyskania zgody swoich Klientów na przetwarzanie ich danych osobowych, w szczególności poprzez ich zamieszczenie w aplikacji RMA24.
2. Usługobiorca – jako administrator danych osobowych swoich klientów - powierza Usługodawcy (jako podmiotowi przetwarzającemu) do przetwarzania na zasadach, w celu i zakresie określonym w Umowie, zbioru danych osobowych jego Klientów w rozumieniu Rozporządzenia 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 oraz Ustawa o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r. (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000), zawierający imiona, nazwiska, dane adresowe, numery telefonów, adresy e-mail, numery NIP i Regon, szczegóły przyjętych zleceń, sposób ich wykonania, reklamacje.
3. Celem powierzenia jest realizacja Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
4. Zakres przetwarzania danych obejmuje: kopiowanie danych w celu tworzenia kopii bezpieczeństwa, odtwarzanie danych z kopii bezpieczeństwa, przenoszenie danych na nośnik danych na żądanie Usługobiorcy, usuwanie kopii nadmiarowych lub nieaktualnych.
5. Usługodawca jako podmiot przetwarzający jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią umowy.
6. Usługodawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, danych, materiałów, dokumentów i danych osobowych otrzymanych lub wprowadzonych do Aplikacji przez Usługobiorcę jako od administratora danych i od współpracujących z nim osób.
7. Usługodawca po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych bez zbędnej zwłoki zgłasza je Usługobiorcy.
8. Usługodawca ma prawo do dostępu do wszystkich informacji od administratora mających bezpośredni wpływ na bezpieczeństwo przetwarzania danych osobowych w ramach umowy.
9. Usługodawca zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi rozporządzenia i chroniło prawa osób, których dane dotyczą.
10. Usługodawca gwarantuje, że każda osoba realizująca Umowę zobowiązana jest do bezterminowego zapewnienia poufności danych osobowych przetwarzanych w związku z wykonywaniem Umowy, a w szczególności do tego, że nie będzie przekazywać, ujawniać i udostępniać tych danych osobom nieuprawnionym.
11. Usługodawca zobowiązuje się dopuszczać do przetwarzania danych osobowych osoby realizujące poinformowane i przeszkolone z zasad bezpieczeństwa pracy z danymi osobowymi.
12. Każda osoba realizująca Umowę zobowiązana jest do przetwarzania danych osobowych, do których uzyskała dostęp wyłącznie w zakresie i celu przewidzianym w Umowie.
13. Każda osoba realizująca Umowę zobowiązana jest do niepowodowania niezgodnych z Umową zmian danych lub utraty, uszkodzenia lub zniszczenia tych danych.
14. W przypadku wykorzystania sieci publicznej, każda osoba realizująca Umowę zobowiązuje się do stosowania zabezpieczonego przed podsłuchem połączenia zdalnego (VPN, SSL).
15. Każda osoba realizująca Umowę zobowiązana jest do pracy w systemach Usługodawcy z użyciem uwierzytelnienia.
16. Usługodawca zobowiązuje się stosować ochronę powierzonych danych przed niedozwolonym lub niezgodnym z prawem przetwarzaniem (zniszczeniem, utraceniem, zmodyfikowaniem,

nieuprawnionym ujawnieniem lub nieuprawnionym dostępem do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych) oraz przypadkową utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem, za pomocą odpowiednich środków technicznych lub organizacyjnych.

17. Powierzenie danych osobowych następuje na czas trwania umowy o której mowa w § 3 pkt. 1, której to wypowiedzenie skutkuje w terminie 60 dni wypowiedzeniem powierzenia przetwarzania danych osobowych.
18. Usługodawca zobowiązuje się po zakończeniu przetwarzania danych do niezwłocznego usunięcia wszelkich ich istniejących kopii, chyba, że obowiązek ich dalszego przetwarzania przez Usługodawcę wynika z odrębnych przepisów prawa.
19. Usługodawca oświadcza, że serwer służący do obsługi Aplikacji znajduje się w Polsce.

## **§6**

### **Wymogi techniczne**

1. W celu prawidłowego i niezakłóconego korzystania z Aplikacji stacja użytkownika Użytkownika winna spełniać poniższe minimalne wymagania techniczne:
  - łącze internetowe o minimalnym przesyśle danych 10 Mbps,
  - przeglądarka internetowa Chrome, Firefox, Opera, Internet Explorer w aktualnie najnowszych wersjach,
  - Pamięć RAM – minimum 4 GB,
  - System operacyjny –Windows 7, Windows 8.1, Windows 10, Mac OS X lub inny obsługujący połączenie do sieci Internet poprzez graficzną przeglądarkę Internetową.
2. Usługodawca nie jest zobowiązany do dostarczenia powyższych urządzeń i/lub oprogramowania.
3. Usługodawca zwraca szczególną uwagę Usługobiorcy na ryzyko związane z korzystaniem z Konta Użytkownika przez osoby nieuprawnione w przypadku, gdy Użytkownik nie dołoży należytej staranności przy zachowaniu poufności niepowtarzalnej nazwy Użytkownika (login) lub hasła dostępu, lub udostępni te informacje osobom trzecim, lub będzie pozostawał zalogowany do Konta Użytkownika, mimo, że nie będzie z niego korzystał w danym momencie. W przypadku wskazanym w zdaniu poprzedzającym Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone Usługobiorcy lub Użytkownikowi przez osoby nieuprawnione.
4. Dla potrzeb rozliczeń wiadomości tekstowych (SMS), przyjmuje się, że jeden SMS to wiadomość do 160 znaków (bez znaków specjalnych) lub 70 znaków (przy użyciu znaków specjalnych w tym polskich liter jak: ą, ę, ś, ć, itp.).
5. System pozwala na wysyłanie SMS-ów tylko w obrębie polskich numerów telefonii komórkowej. Do każdego numeru telefonu wpisanego w systemie automatycznie dopisywany jest prefiks „+48”.
6. Niewykorzystane w ramach danego pakietu w danym miesiącu wiadomości tekstowe (SMS) nie przechodzą na kolejne miesiące rozliczeniowe.
7. W przypadku gdy pakiet wybrany przez Usługobiorcę przewiduje określenie Indywidualnego pola nadawcy wiadomości tekstowej (SMS), pole to może składać się maksymalnie z 11 znaków. Dopuszczalne znaki: a-z A-Z 0-9 . & @ - + \_ ! % [spacja] (numer telefonu nie jest dozwolony). System nie przyjmuje pól nadawcy zawierających więcej niż 3 cyfry występujące

bezpośrednio po sobie (np. niepoprawną nazwą są: TEST1234, 2012biletow). Pole musi zawierać przynajmniej jedną literę.

## § 7

### Opłaty

1. Opłata z tytułu abonamentu miesięcznego w cenie wynikającej z Cennika płatna jest w terminie do 10 dnia każdego miesiąca.
2. Opłata z tytułu wysłania komunikatów tekstowych do klientów (SMS), ponad limit miesięczny przypisany do danego pakietu, płatna jest do 10 dnia miesiąca następującego po miesiącu rozliczeniowym.
3. Aktualny cennik jest dostępny na stronie internetowej pod adresem <https://rma24.pl> w zakładce „Cennik”.
4. Cennik może ulec zmianie co nie przekłada się na ciągłość i ważność umowy.
5. Usługodawca zapewnia, że poinformuje Usługobiorcę o każdej planowanej zmianie cen usług i wartości Pakietów.
6. Usługobiorca zobowiązany jest do terminowego uiszczenia Opłaty. W przypadku opóźnienia się w płatności Usługodawcy przysługują od Usługobiorcy odsetki ustawowe za opóźnienie.
7. W przypadku korygowania przez Usługodawcę Opłaty od Usługobiorcy, rachunek bankowy Usługobiorcy zostanie uznany skorygowaną kwotą nie wcześniej niż w dniu otrzymania przez Usługodawcę podpisanej przez Usługobiorcę kopii faktury korygującej wystawionej przez Usługodawcę i nie później niż w terminie siedmiu dni roboczych od dnia otrzymania tej podpisanej faktury. Usługobiorcy nie przysługują odsetki od korygowanej kwoty.
8. W przypadku utrzymującego się powyżej 7 dni ujemnego salda konta rozliczeniowego Usługobiorcy, Usługodawca jest uprawniony do zablokowania dostępu korzystania z Aplikacji do momentu uregulowania należności.
9. W przypadku utrzymywania się ujemnego stanu konta powyżej 60 dni licząc od dnia pierwszego terminu płatności, Usługodawca jest uprawniony do rozwiązania umowy i tym samym do usunięcia konta Użytkownika, oraz do usunięcia bazy danych jego klientów w tym historii ich zleceń.
10. W przypadku zawarcia umowy na korzystanie z Aplikacji w trakcie trwania okresu rozliczeniowego, opłata naliczana jest proporcjonalnie do końca miesiąca w którym została zawarta umowa.
11. Płatność dla Usługodawcy następuje na podstawie wystawionej faktury, którą Usługobiorca otrzymuje drogą elektroniczną na podany adres e-mail oraz którą może w dowolnym momencie po jej wystawieniu pobrać z systemu RMA24 w zakładce „Administracja / Lista faktur i płatności ”

## § 8

### Zastrzeżenia

1. Zabroniona jest przez Usługobiorcę transmisja danych obejmujących informacje i treści o charakterze bezprawnym, naruszających zarówno polskie jak i międzynarodowe normy prawne, jak i naruszających dobra osobiste lub obrażających godność innych osób.



2. Usługodawca zastrzega możliwość do wstrzymania Usługobiorcy dostępu do Aplikacji w sytuacji, gdy wykorzystuje on te usługi do celów niezgodnych z ich przeznaczeniem lub na szkodę osób trzecich, a także gdy narusza obowiązujące prawo, postanowienia Regulaminu bądź dobre obyczaje.
3. Usługobiorca zobowiązany jest w szczególności do:
  - powstrzymywania się od jakichkolwiek działań, które naruszałoby prywatność innych Użytkowników, przede wszystkim polegających na zbieraniu, przetwarzaniu i rozpowszechnianiu informacji o innych Użytkownikach bez ich wyraźnej zgody, z wyjątkiem sytuacji, gdy czynności te są zgodne z przepisami prawa i postanowieniami niniejszego Regulaminu,
  - powstrzymywania się od jakichkolwiek działań, które mogłyby utrudniać lub zakłócać funkcjonowanie Aplikacji, a także działań polegających na niszczeniu, zmianie, usuwaniu, uszkodzaniu, utrudnianiu dostępu do Kont innych Użytkowników,
  - podejmowania jakichkolwiek działań na szkodę Usługodawcy, Użytkowników i innych osób.
4. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za szkody wynikające z zachowań niezgodnych z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
5. Obowiązki określone w niniejszym paragrafie stosuje się odpowiednio do Użytkowników.
6. Ze względów technicznych oraz względów bezpieczeństwa dopuszcza się tylko jedną aktywną sesję dla pojedynczego Użytkownika systemu. Oznacza to, że nie ma możliwości zalogowania tego samego Użytkownika w tym samym czasie na dwóch różnych urządzeniach końcowych oraz w dwóch różnych przeglądarkach Internetowych w obrębie jednego urządzenia.
7. Zabronione jest wypożyczanie, dzierżawienie, sprzedaż, sublicencjonowanie, cedowanie, przenoszenie praw użytkownika do Aplikacji.

## **§ 9**

### **Reklamacje**

1. Zakłócenia w funkcjonowaniu Aplikacji, problemy i uwagi związane ze świadczonymi usługami w ramach Aplikacji, mogą być przedmiotem reklamacji. Reklamacje należy zgłaszać na piśmie lub pocztą elektroniczną z adresu e-mail Usługobiorcy lub Użytkownika zarejestrowanego na Koncie Użytkownika na adres kontakt@rma24.pl.
2. Wnosząc reklamację należy podać następujące dane: imię i nazwisko Usługobiorcy, adres, dane pozwalające na identyfikację Usługobiorcy, przedmiot i przyczynę reklamacji, dane kontaktowe.
3. Reklamacje zgłaszane przez Użytkownika lub Usługobiorcę będą rozpatrywane w terminie do 30 dni od momentu ich zgłoszenia. Brak oświadczenia w tym terminie uważa się za uznanie roszczeń zgłoszonych przez Usługobiorcę.
4. Użytkownik zostanie powiadomiony o rozstrzygnięciu zgłoszonej reklamacji tą samą drogą, jaką przesłana została reklamacja, chyba, że Użytkownik zastrzeże inną formę kontaktu. Rozstrzygnięcie reklamacji zostanie dodatkowo przesłane drogą elektroniczną na wskazany przez Użytkownika adres e-mail.
5. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym roszczeń wynikających z Umowy przysługuje Usługobiorcy i Użytkownikowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

## § 10

### Serwis

1. Usługodawca prowadzi obsługę serwisową Użytkownika i Usługobiorcy.
2. Usługodawca realizuje obsługę serwisową, w szczególności w zakresie udzielania Użytkownikowi informacji dotyczących Umowy, Regulaminu oraz Cennika, realizacji zleceń, udzielania Użytkownikowi informacji odnośnie Aplikacji, udzielania Użytkownikowi i Usługobiorcy informacji odnośnie aktualnych promocji i innych ofert.
3. Wszelkie uwagi dotyczące działania Aplikacji należy zgłaszać na piśmie lub pocztą elektroniczną na adres: kontakt@rma24.pl lub telefonicznie.
4. Usługodawca zapewnia Użytkownikowi i Usługobiorcy możliwości połączenia z konsultantem pod numerem telefonu publikowanym na stronie <https://rma24.pl> w godzinach i dniach tam wskazanych.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego lub częściowego wyłączenia Aplikacji lub poszczególnych Usług w celu ich ulepszenia, dodawania nowych usług lub przeprowadzania napraw i konserwacji. W przypadku zaistnienia sytuacji, o której mowa w zdaniu poprzednim czas trwania wykupionego dostępu na korzystanie z Aplikacji ulega zawieszeniu do momentu ponownego uruchomienia usługi lub Aplikacji przez Usługodawcę.

## § 11

### Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca zobowiązuje się podejmować wszelkie działania mające na celu zapewnienie prawidłowego funkcjonowania Aplikacji pod względem technicznym, formalnym i prawnym jednakże nie ponosi żadnej odpowiedzialności za szkodę wynikłą z ich nieprawidłowego funkcjonowania.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, które wynikają z nieprawidłowego działania sprzętu komputerowego i oprogramowania Użytkownika i Usługobiorcy.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody wynikające z użycia, niemożliwości użycia lub błędnego działania Aplikacji oraz nieprawidłowego korzystania z Aplikacji przez Użytkownika i Usługobiorcę.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu spowodowane okolicznościami, na które Usługodawca nie ma wpływu mimo zachowania należytej staranności. W razie wystąpienia takich okoliczności wykonanie Usługi zostanie zawieszona na czas ich trwania.
5. Usługodawca nie jest również odpowiedzialny za szkody powstałe na skutek zaprzestania świadczenia usług lub usunięcia Konta Użytkownika na skutek rozwiązania umowy przez Usługodawcę z winy Użytkownika lub Usługobiorcy naruszającego Regulamin, w tym rozwiązania umowy bez wypowiedzenia.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody wyrządzone osobom trzecim, powstałe w wyniku korzystania przez Użytkownika lub Usługobiorcę z Aplikacji i Usług w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa. W takim przypadku odpowiedzialność Użytkownika i Usługobiorcy wobec osób trzecich regulują powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utratę zysków Usługobiorcy, przerwy w działaniu jego przedsiębiorstwa, bądź utraty informacji gospodarczej oraz innych strat o charakterze majątkowym, jak również za wszelkie skutki wykorzystania informacji uzyskanych za pośrednictwem Aplikacji.
8. Usługodawca oświadcza, że dane z systemów (w tym w szczególności bazy klientów) są archiwizowane w kopiach raz na dobę i przetrzymywane przez max 3 dni. Usługodawca zapewnia dołożenie wszelkich starań celem zapewnienia pełnej dostępności systemu, nie ponosi jednak odpowiedzialności z tytułu braku dostępu do systemu, utraty danych z przyczyn niezależnych od Usługodawca w tym awarii systemu
9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nieuprawnione skorzystanie z Aplikacji przez podmiot inny niż Użytkownik lub Usługobiorca. Usługobiorca i Użytkownik zobowiązani są zabezpieczyć na własny koszt dostęp do Aplikacji, w taki sposób, aby mogły z niej korzystać wyłącznie osoby upoważnione, w szczególności poprzez wprowadzenie i zachowanie w poufności stosownego loginu i hasła, oprogramowanie zabezpieczające przed atakiem poprzez sieć a także inne zabezpieczenia informatyczne i fizyczne.

## **§ 12**

### **Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy Regulamin, z zastrzeżeniem postanowień poniżej, może ulec zmianie.
2. W przypadku planowanych zmian w Regulaminie lub Cenniku, Usługodawca, z 30 dniowym uprzedzeniem, poinformuje Usługobiorców o wprowadzonych zmianach, dacie, od której wejdą one w życie poprzez publikację jednolitego tekstu Regulaminu lub Cennika na stronie <https://rma24.pl> oraz poprzez jednoczesne przesłanie jednolitego tekstu Regulaminu lub Cennika, informacji o wprowadzonych zmianach i dacie wejścia ich w życie drogą mailową na adres e-mail Usługobiorcy.
3. Zamówienia złożone przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu lub Cennika podlegają postanowieniom poprzednio obowiązującego Regulaminu lub Cennika, chyba, że postanowienia nowego Regulaminu są dla Użytkownika korzystniejsze.
4. Usługobiorca w ciągu 30 dni od dnia otrzymania informacji o planowanych zmianach może odmówić akceptacji wprowadzonych zmian, w tym poprzez złożenie sprzeciwu lub przesłanie informacji o odmowie akceptacji wprowadzonych zmian na e-mail: [kontakt@rma24.pl](mailto:kontakt@rma24.pl) lub adres Usługodawcy wskazany w postanowieniach ogólnych. W takim przypadku umowa zostaje rozwiązana z dniem wejścia w życie zmian.
5. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego, a zwłaszcza Kodeksu cywilnego.

#### Pakiet „Minimum”

- 19 zł netto abonament miesięczny
- 25 SMS-ów w pakiecie
- 19 gr netto za SMS wysłany poza pakietem
- do 35 zleceń miesięcznie
- 1 aktywny Użytkownik
- "SERWIS" jako nazwa nadawcy w SMS

#### Pakiet „Standard”

- 49 zł netto abonament miesięczny
- 100 SMS-ów w pakiecie
- 19 gr netto za SMS poza pakietem
- brak limitu zleceń
- do 3 aktywnych Użytkownik
- "SERWIS" jako nazwa nadawcy w SMS

#### Pakiet „Max”

- 99 zł netto abonament miesięczny
- 250 SMS-ów w pakiecie
- 19 gr netto za SMS poza pakietem
- brak limitu zleceń
- do 10 aktywnych serwisantów
- indywidualna nazwa nadawcy w SMS