OGÓLNE WARUNKI UMÓW

Niniejsze Ogólne Warunki Umów (OWU) regulują nabywanie i korzystanie przez Klienta z usług SALESmanago. Pojęcia pisane wielką literą mają znaczenie określone w definicjach opisanych w niniejszym dokumencie. Niniejsze OWU mają zastosowanie do Umów zawartych w dniu 3 kwietnia 2025 r. lub po tej dacie, chyba że wyraźnie inaczej uzgodniono z Klientem. Archiwalne wersje OWU są dostępne poniżej.

Akceptując niniejsze Ogólne Warunki Umów lub podpisując Formularz Zamówienia, który zawiera odniesienie do OWU, Klient akceptuje niniejsze OWU. Jeśli osoba akceptująca niniejsze OWU, akceptuje je w imieniu spółki lub innego podmiotu, taka osoba oświadcza, że posiada odpowiednie umocowanie do związania takiego podmiotu niniejszymi warunkami i w takim przypadku pojęcie „Klienta" odnosi się do takiego podmiotu. Jeśli osoba akceptująca niniejsze OWU nie ma takich uprawnień lub nie zgadza się z niniejszymi warunkami, osoba taka nie może zaakceptować niniejszych OWU i nie może korzystać z usług.

I. DEFINICJE

1. "**Aktywny Kontakt**" oznacza kontakt w bazie danych strony internetowej Klienta lub klienta końcowego, który spełnia co najmniej jedno z poniższych kryteriów w okresie 180 dni:
    a. Zgoda na komunikację e-mailową: Kontakt wyraźnie wyraził zgodę na otrzymywanie komunikacji e-mailowej od Klienta lub klienta końcowego;
    b. Zgoda na komunikację SMS: Kontakt wyraźnie wyraził zgodę na otrzymywanie komunikacji SMS (wiadomości tekstowych) od Klienta lub klienta końcowego;
    c. Zgoda na powiadomienia Web Push i Utworzenie Profilu: Kontakt:
        i. Udzielił Klientowi lub klientowi końcowemu zgody na otrzymywanie powiadomień Web Push od Klienta lub klienta końcowego;
        ii. Posiada profil, który został pomyślnie utworzony na platformie SALESmanago;
    d. Ostatnia aktywność zakupu: Kontakt zarejestrował zdarzenie zewnętrzne typu „Zakup" w ciągu ostatnich 180 dni;
    e. Ostatnia aktywność koszyka: Kontakt zarejestrował zdarzenie zewnętrzne typu „Koszyk" w ciągu ostatnich 180 dni.
2. „**Dane Osobowe**" oznaczają wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej, zgodnie z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych (RODO).
3. „**Formularz Zamówienia**" oznacza dokument zamówienia określający zakres Usług, które mają być świadczone na podstawie tego dokumentu, zawarty pomiędzy Klientem a SALESmanago, wraz z wszelkimi załącznikami i zmianami do niego.
4. **„Hasło**" – oznacza ciąg znaków, w tym alfanumeryczny, niezbędny do przeprowadzenia procesu uwierzytelnienia podczas uzyskiwania dostępu do Konta, określony przez Użytkownika podczas procesu rejestracji.
5. „**Informacje Poufne"** – oznaczają wszelkie informacje ujawnione przez którąkolwiek ze Stron („Strona Ujawniająca") drugiej Stronie („Strona Otrzymująca"), zarówno ustnie, jak i w formie pisemnej, które są oznaczone jako poufne lub które powinny być rozumiane jako poufne ze względu na ich charakter i okoliczności ujawnienia. Informacje Poufne nie obejmują informacji, które (i) są lub stają się powszechnie znane bez naruszenia jakichkolwiek zobowiązań wobec Strony Ujawniającej (ii) były znane Stronie Otrzymującej (w tym jej dyrektorom, kierownikom, pracownikom, wykonawcom lub agentom) przed ich ujawnieniem przez Stronę Ujawniającą bez naruszenia jakichkolwiek zobowiązań wobec Strony Ujawniającej, (iii) zostały otrzymane od strony trzeciej bez naruszenia jakichkolwiek zobowiązań wobec Strony Ujawniającej lub (iv) zostały niezależnie opracowane przez Stronę Otrzymującą.
6. **„Klient**" oznacza osobę fizyczną wykonującą działalność gospodarczą, osobę prawna lub jednostkę organizacyjną niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wskazaną w Formularzu Zamówienia.
7. **„Konto**" – oznacza konto umożliwiające korzystanie z Usług, rozumiane jako korzystanie z wybranego pakietu.
8. **„OWU**" – oznacza niniejsze Ogólne Warunki Umów.
9. „**Podmiot Powiązany**" - oznacza każdy podmiot, który bezpośrednio lub pośrednio kontroluje, jest kontrolowany lub pozostaje pod wspólną kontrolą ze Stroną. Definicja ta obejmuje również „jednostki powiązane" w rozumieniu ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości.

10. „**Profil Użytkownika**” – oznacza mechanizm wraz z obszarem pamięci, będący udostępnionym miejscem w zasobach systemu teleinformatycznego SALESmanago, umożliwiający Użytkownikowi wprowadzenie, zatrzymanie lub modyfikację danych o osobie umożliwiających poprawne korzystanie z funkcjonalności Systemu. Informacje te są przekazywane do Systemu dobrowolnie i samodzielnie przez Użytkownika.
11. “**Regulacje Ochrony Danych Osobowych**” oznaczają regulacje dotyczące ochrony Danych Osobowych, w tym RODO i Ustawę o ochronie danych osobowych.
12. **„RODO**” oznacza 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.).
13. **„SALESmanago**” oznacza Benhauer sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie pod adresem: ul. Stanisława Klimeckiego 4, 30-705 Kraków, NIP: 676 244 77 54 REGON: 122334666, wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000523346, o kapitale zakładowym w wysokości 1 407 450,00 zł.
14. **„Strony**” oznacza Klienta i SALESmanago.
15. **„System**” oznacza platformę online – Customer Engagement Platform.
16. **„Umowa**” oznacza umowę zawartą pomiędzy Klientem a SALESmanago na podstawie Formularza Zamówienia oraz OWU.
17. **„Usługi**” oznacza usługi zamówione przez Klienta na podstawie Formularza Zamówienia i udostępniane online przez SALESmanago, w tym usługi świadczone drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344 z późniejszymi zmianami), które polegają na (i) udostępnieniu Użytkownikowi Konta (ii) umożliwieniu używania Systemu za pośrednictwem Konta, w tym udostępnieniu Profilu Użytkownika.
18. „**Usługi Wdrożeniowe**” – oznaczają Usługi, w tym usługi implementacyjne, świadczone na rzecz Klienta, zgodnie z Warunkami dla Usług Wdrożeniowych, stanowiącymi Załącznik nr 3 do OWU.
19. „**Usługi Zewnętrzne**” – oznaczają usługi świadczone przez Zewnętrznego Dostawcę Usług w związku z korzystaniem z Systemu.
20. „**Ustawa o ochronie danych osobowych**” oznacza ustawę z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1781 z późniejszymi zmianami).
21. **„Użytkownik**” – oznacza osobę fizyczną powyżej 18 roku życia posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, która korzysta z Systemu w imieniu Klienta.
22. „**Zewnętrzny Dostawca Usług**” – oznacza dostawcę Usług Zewnętrznych, zatwierdzonego przez SALESmanago.

II. PRZEDMIOT OWU

1. SALESmanago udziela Klientowi niewyłącznej, nieprzenaszalnej licencji na korzystanie z Systemu dostępnego pod adresem www.salesmanago.pl, który gromadzi dane behawioralne i transakcyjne o klientach Klienta oraz .automatyzuje i personalizuje dotarcie do klientów we wszystkich kanałach marketingowych.
2. SALESmanago będzie świadczyć Usługi opisane w Formularzu Zamówienia, w tym Usługi Wdrożeniowe (jeśli dotyczy).
3. SALESmanago może, według własnego uznania, czasowo udostępnić Klientowi dodatkowe funkcjonalności Systemu bez dodatkowych opłat (dalej: „Dodatkowe Funkcjonalności”). Klient zgadza się, że SALESmanago, według własnego uznania i z jakiegokolwiek powodu, może zakończyć Klientowi udostępnianie Dodatkowych Funkcjonalności lub jakiejkolwiek ich części. Klient zgadza się, że każde zakończenie udostępniania Klientowi Dodatkowych Funkcjonalności może nastąpić bez wcześniejszego uprzedzenia, a Klient zgadza się, że SALESmanago nie będzie ponosić odpowiedzialności wobec Klienta ani żadnej osoby trzeciej za takie zakończenie. Niezależnie od sekcji „Odpowiedzialność” opisanej poniżej, Dodatkowe Funkcjonalności są dostarczane w stanie, w jakim się znajdują (“as-is”), bez żadnej gwarancji, a SALESmanago nie będzie ponosić jakiegokolwiek rodzaju odpowiedzialności w odniesieniu do Dodatkowych Funkcjonalności, chyba że takie wyłączenie odpowiedzialności nie jest dopuszczalne na mocy obowiązującego prawa, w którym to przypadku odpowiedzialność SALESmanago w odniesieniu do Dodatkowych Funkcjonalności nie przekroczy 100 złotych.
4. W przypadku gdy Klient zdecyduje się zawrzeć umowę dotyczącą wysyłania wiadomości SMS, zastosowanie będzie miał regulamin dostępny tutaj[1].

[1] https://www.salesmanago.pl/marketing-automation/formularz-zamowienia-sms.htm

III. WSPARCIE ORAZ SZKOLENIA

1. SALESmanago zapewnia bezpłatne Usługi wsparcia Biura Obsługi Klienta w zakresie rozwiązywania problemów przy bieżącym korzystaniu z Systemu. Adres email: support@salesmanago.pl. Maksymalny czas oczekiwania na odpowiedź to 24 h.
2. SALESmanago zapewnia możliwość uczestniczenia przez Klienta w cotygodniowych bezpłatnych szkoleniach online z obsługi Systemu.

IV. ZOBOWIĄZANIA

1. SALESmanago zobowiązuje się do świadczenia Usług z zachowaniem należytej staranności.
2. Każda ze Stron zobowiązuje się: zachować w tajemnice wszelkie Informacje Poufne ujawnione przez drugą Stronę, nie wykorzystywać Informacji Poufnych należących do drugiej Strony do celów wykraczających poza zakres Umowy oraz ograniczyć dostęp do Informacji Poufnych do tych dyrektorów, kierowników, pracowników, wykonawców, podwykonawców i agentów, którzy potrzebują takiego dostępu dla celów Umowy. Zobowiązania do zachowania poufności pozostają w mocy przez okres obowiązywania Umowy i 5 lat po jej rozwiązaniu. Każda ze Stron może ujawnić Informacje Poufne, jeśli jest do tego zobligowana przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa, pod warunkiem, że uprzednio powiadomi drugą Stronę o takim przymusowym ujawnieniu (w zakresie dozwolonym przez prawo) oraz udzieli uzasadnionej pomocy w zakwestionowaniu ujawnienia tych informacji. SALESmanago zastrzega sobie prawo do udostępniania danych, w tym Informacji Poufnych, swoim Podmiotom Powiązanym w celach komercyjnych, w tym analizy, kompilacji podsumowań lub działań marketingowych lub sprzedażowych (w tym oferowania) z zastrzeżeniem obowiązku zachowania poufności na podobnych warunkach.
3. Klient zobowiązuje się korzystać z Systemu z poszanowaniem dobrych obyczajów, zasad współżycia społecznego oraz zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, w tym przestrzegać Polityki Anty-Spamowej SALESmanago o której mowa poniżej.
4. Podczas korzystania z Systemu Klient jest zobowiązany w szczególności do:
    a. korzystania z Systemu nie naruszając praw własności intelektualnej w szczególności w sposób nie zakłócający jego funkcjonowania, w szczególności poprzez stosowanie określonego oprogramowania lub urządzeń; oraz
    b. utrzymywania Hasła w tajemnicy i podejmowania wszelkich starań w celu uniknięcia wejścia w posiadanie Hasła przez osobę trzecią; oraz
    c. nieużywania Systemu w celach niezgodnych z prawem.
5. Klient jest odpowiedzialny za:
    a. korzystanie i/lub niewłaściwe korzystanie z Serwisu przez każdego Użytkownika,
    b. legalność, prawdziwość, integralność, dokładność i jakość przekazywanych danych oraz
    c. integrację między jego zasobami i Systemem.
6. Minimalne wymagania techniczne, które umożliwiają korzystanie z usług i/lub z Systemu są następujące:
    a. Usługi dostępne poprzez stronę internetową Klienta (widżety): każda nowoczesna przeglądarka, która obsługuje HTML5, CSS3, JavaScript, pliki cookies, LocalStorage, powiadomienia Web Push oraz nie jest ograniczona w dostępie do zasobów znajdujących się w infrastrukturze SALESmanago.
    b. Usługi dostępne za pośrednictwem serwisu salesmanago (panel administracyjny): dostęp do sieci Internet, najnowsza wersja jednej z następujących przeglądarek internetowych: Google Chrome, Mozilla Firefox z domyślną konfiguracją
7. W chwili podpisania Umowy, System jest zgodny z powyższymi wymaganiami. Czasowa niekompatybilność Systemu może wynikać ze zmian wprowadzanych przez dostawców zewnętrznych. SALESmanago dołoży należytej staranności zawodowej w celu zapewnienia stałej kompatybilności Systemu.
8. Klient może zdecydować się na korzystanie z Usług Zewnętrznych w celu korzystania z funkcjonalności w ramach Systemu (np. aplikacji) i/lub do implementacji lub usługi wdrożeniowej. W tym zakresie, Klient będzie musiał uzyskać dostęp do Usług Zewnętrznych od Zewnętrznych Dostawców Usług. Klient zobowiązuje się przestrzegać warunków świadczenia Usług Zewnętrznych oraz dotyczących ich polityk i wytycznych. Jednocześnie, SALESmanago nie ponosi żadnej odpowiedzialności za Usługi Zewnętrzne, których warunki świadczenia zostały uregulowane bezpośrednio pomiędzy Klientem a Zewnętrznym Dostawcą Usług, w szczególności wyłącza odpowiedzialność, gwarancję i zobowiązania w odniesieniu do takich Usług Zewnętrznych niezależnie od tego, czy są one zalecane lub zatwierdzane przez SALESmanago. SALESmanago może zakończyć współpracę z dowolnym Zewnętrznym Dostawcą Usług w dowolnym czasie bez podania przyczyny lub zmienić Zewnętrznego Dostawcę Usług i taka zmiana nie stanowi naruszenia Umowy. SALESmanago nie ponosi odpowiedzialności za: (i) roszczenia wynikające z połączenia jakichkolwiek Usług z jakimikolwiek innymi produktami, usługami, sprzętem, danymi lub procesami biznesowymi lub korzystania z Usług przez Klienta w sposób inny niż zgodny z Umową; oraz (ii) za jakiekolwiek

zmiany lub modyfikacje Usług, które nie zostały przeprowadzone przez SALESmanago lub jednego z jego zatwierdzonych partnerów.

9. Klient będzie korzystać z Usług wyłącznie na potrzeby własnej wewnętrznej działalności biznesowej. Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że nie zezwoli żadnej osobie trzeciej, w tym dostawcom i usługodawcom Klienta, na dostęp do Usług lub korzystanie z nich, chyba że taka osoba trzecia uzyska dostęp w celu świadczenia autoryzowanych usług wsparcia klienta lub w związku z właściwym korzystaniem przez Klienta z Usług do jego celów biznesowych.
10. SALESmanago zastrzega sobie prawo do czasowego lub trwałego ograniczenia funkcjonalności Systemu w przypadku naruszenia przez Klienta ogólnie obowiązujących przepisów prawa lub Umowy (przy czym to ograniczenie nie wpływa na wynagrodzenie należne SALESmanago).
11. SALESmanago zastrzega sobie prawo do wstrzymania wysyłki wiadomości zaplanowanych przez Klienta za pośrednictwem Systemu, w przypadku gdy:
    a. istnieje ryzyko, że w związku z tą wysyłką nastąpi znaczny spadek dostarczalności wiadomości wysyłanych za pośrednictwem SALESmanago, lub
    b. wysyłka będzie lub może negatywnie wpływać na reputację serwerów wysyłkowych SALESmanago, lub
    c. wysyłka będzie lub może negatywnie wpływać na reputację marki SALESmanago, lub
    d. wysyłka nie jest zgodna z ogólnie przyjętymi dobrymi praktykami e-mail marketingu, w tym z Polityką Anty-Spamową SALESmanago, o której mowa poniżej.
12. SALESmanago, ze względów bezpieczeństwa, zastrzega sobie prawo do zablokowania dowolnego Konta w Systemie, do którego nie logowano się poprawnie przez okres 2 lat (przy czym to ograniczenie nie wpływa na wynagrodzenie należne SALESmanago). Klient zostanie poinformowany z odpowiednim wyprzedzeniem, jeśli konto ma zostać zablokowane z tego powodu.
13. W przypadku niektórych funkcjonalności Systemu mogą obowiązywać limity ilościowe i jakościowe określone w Systemie (np. określona liczba użyć w miesiącu). W przypadku osiągnięcia określonego limitu, odpowiednia funkcjonalność może nie być dostępna do momentu spełnienia warunków ustanowienia nowego limitu. Jednocześnie Klient zgadza się, że w stosownych przypadkach dodatkowy płatny limit zostanie automatycznie uruchomiony po osiągnięciu założonego limitu, bez konieczności dalszego potwierdzenia ze strony Klienta.

V. OPŁATY I PŁATNOŚCI

1. Klient zostanie obciążony opłatą za korzystanie z Systemu zgodnie ze szczegółowym cennikiem opisanym w Formularzu Zamówienia. Wysokość poszczególnych opłat może być uzależniona od liczby kontaktów lub Aktywnych Kontaktów, co zostanie sprecyzowane w Formularzu Zamówienia.
2. Terminy płatności wskazano w Formularzu Zamówienia. Faktury będą wystawiane na koniec każdego pierwszego miesiąca okresu rozliczeniowego.
3. Opłaty wskazane w Formularzu Zamówienia będą podwyższane w ramach Annual Innovation Premium w każdą rocznicę wejścia w życie Umowy o wartość wskazaną w Formularzu Zamówienia. Wskazane podwyższenie opłat nie wymaga zmiany Umowy. Wskaźnik indeksacji wynosi wzrost cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszany przez Główny Urząd Statystyczny (GUS) za poprzedni rok kalendarzowy (wskaźnik inflacji) +3% przy minimum 5%.
4. Jeśli w czasie trwania Umowy, Klient osiągnie określony próg liczby kontaktów lub Aktywnych Kontaktów w bazie Systemu, wskazany w Formularzu Zamówienia, opłata za ten próg staje się minimalną miesięczną kwotą zobowiązania Klienta na podstawie Umowy w zakresie opłaty uzależnionej od liczby kontaktów e-mail /Aktywnych Kontaktów przechowywanych w bazie Systemu.
5. O ile nie określono inaczej w niniejszym OWU lub w Formularzu Zamówienia, (i) opłaty są oparte na liczbie kontaktów / Aktywnych Kontaktów przechowywanych w bazie danych Systemu, a nie na faktycznym korzystaniu z Systemu, (ii) zobowiązanie do zapłaty jest nieodwołalne, a uiszczone opłaty nie podlegają zwrotowi.
6. Warunki płatności za Usługi zostały określone w Formularzu Zamówienia. Niedokonanie płatności w terminie może skutkować wszczęciem postępowania windykacyjnego, naliczeniem odsetek za opóźnienia lub czasowym ograniczeniem funkcjonalności Systemu (przy czym ograniczenie to nie ma wpływu na wynagrodzenie należne SALESmanago).
7. Wszelkie kwoty należne lub płatne przez Klienta na mocy niniejszej Umowy będą płacone bez jakichkolwiek potrąceń lub kompensat (wyłączenie prawa potrącenia wierzytelności).

VI. COMPLIANCE

1. Klient jest zobowiązany do przestrzegania wszelkich obowiązujących przepisów i regulacji dotyczących kontroli eksportu, sankcji gospodarczych, importu, w tym przepisów Unii Europejskiej, Wielkiej Brytanii

i Stanów Zjednoczonych, które mogą podlegać zmianom. Oznacza to, że Klient nie będzie, bezpośrednio lub pośrednio, wchodził w relacje biznesowe z żadną osobą lub podmiotem (i) zamieszkałym, posiadającym siedzibę lub zorganizowanym zgodnie z prawem jakiegokolwiek kraju lub terytorium objętego sankcjami gospodarczymi (w tym obecnie: Krymu, Kuby, Iranu, Korei Północnej, i Syrii) – dalej „Kraje Objęte Sankcjami" lub (ii) zidentyfikowanym na jakichkolwiek listach podmiotów objętych restrykcjami (w tym bez ograniczeń: U.S. Treasury, Office of Foreign Assets Control's Specially Designated Nationals List; the HM Treasury Consolidated List of Financial Targets in the UK; and the European Union's Consolidated List of Sanctioned Individuals and Entities) – dalej „Lista Stron Objętych Ograniczeniami".

2. Klient gwarantuje, że nie jest i w czasie obowiązywania nie zostanie: (i) rezydentem mającym siedzibę lub zorganizowanym zgodnie z prawem Kraju Objętego Sankcjami, lub (ii) podmiotem zidentyfikowanym na Liście Stron Objętych Ograniczeniami, ani nie jest podmiotem zależnym w stosunku do którego podmiotem dominującym jest jeden lub więcej podmiotów zidentyfikowanych na tej liście. SALESmanago zastrzega sobie prawo do żądania od Klienta okresowego, pisemnego potwierdzenia, że spełnia on zobowiązania zawarte w Umowie, w szczególności te, o których mowa w Dziale VI Compliance.

VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Łączna odpowiedzialność SALESmanago na podstawie lub w związku z Umową ograniczona jest do kwoty uiszczonego przez Klienta wynagrodzenia należnego SALESmanago na podstawie Umowy, w okresie dwunastu miesięcy przed datą zdarzenia powodującego szkodę albo 40.000 złotych, w zależności od tego, która kwota jest niższa. SALESmanago nie będzie również ponosił odpowiedzialności wynikającej lub pozostającej w związku z Umową za utracone korzyści oraz jakiekolwiek szkody pośrednie. Powyższe wyłączenie odpowiedzialności za określone szkody oraz ograniczenie odpowiedzialności mają zastosowanie w maksymalnym zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo.
2. SALESmanago nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia, niepowodzenia dostarczenia lub inne szkody wynikające z transferu danych Klienta za pośrednictwem sieci lub urządzeń komunikacyjnych, w tym Internetu.
3. Jeśli Usługa zostanie uznana lub może zostać uznana za naruszającą prawa własności intelektualnej osoby trzeciej, SALESmanago będzie mieć możliwość, na swój koszt, (i) zastąpienia lub zmodyfikowania Usług, stosownie do okoliczności, (ii) uzyskania licencji dla Klienta na dalsze korzystanie z Usług, (iii) zastąpienia Usług usługą równoważną pod względem funkcjonalności lub (iv) zakończenia świadczenia odpowiednich Usług i zwrotu wszelkich przedpłaconych opłat za odpowiednie Usługi po dacie zakończenia świadczenia Usług. W najszerszym zakresie dozwolonym przez prawo, środki opisane w zdaniu poprzednim będą stanowić jedyne i wyłączne roszczenie dostępne dla Klienta w odniesieniu do roszczeń osób trzecich.
4. Bez uszczerbku dla powyższego, odpowiedzialność SALESmanago wynikająca z Umowy lub w związku z nią jest wyłączona w zakresie, w jakim Klient poniósł szkodę z powodu niedopełnienia określonych wymogów branżowych mających zastosowanie do działalności Klienta (np. wynikających z przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2554 z dnia 14 grudnia 2022 r. w sprawie operacyjnej odporności cyfrowej sektora finansowego i zmieniającego rozporządzenia (WE) nr 1060/2009, (UE) nr 648/2012, (UE) nr 600/2014, (UE) nr 909/2014 oraz (UE) 2016/1011; dalej jako: „DORA"), o czym SALESmanago nie zostało poinformowane z wyprzedzeniem, a SALESmanago oświadczyło, że spełni te wymogi w zakresie, w jakim mają one zastosowanie do SALESmanago.
5. W maksymalnym zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo Usługi, w tym wszystkie ich funkcje, są świadczone w stanie, w jakim się znajdują ("as-is"), bez oświadczeń ani gwarancji, wyraźnych, dorozumianych lub innych, w tym jakiejkolwiek dorozumianej gwarancji przydatności handlowej lub przydatności do określonego celu.

VIII. OKRES OBOWIĄZYWANIA I ZAKOŃCZENIE UMOWY

1. Umowa obowiązuje od daty wskazanej w Formularzu Zamówienia i zostaje zawarta na czas określony, wskazany w Formularzu Zamówienia. Po upływie tego okresu będzie ulegać automatycznemu przedłużeniu na kolejne okresy wskazane w Formularzu Zamówienia, jeżeli Klient na co najmniej 30 dni przed końcem obowiązywania Umowy nie złoży pisemnej rezygnacji z jej przedłużenia.
2. Klient może wypowiedzieć Umowę wyłącznie w przypadku niedostępności głównych funkcjonalności Systemu, pod warunkiem uprzedniego zgłoszenia tej niedostępności do SALESmanago i nie usunięcia jej przez SALESmanago w terminie 7 dni od dnia przyjęcia zgłoszenia.
3. SALESmanago może wypowiedzieć Umowę w następujących przypadkach:
    a. nieuregulowania przez Klienta zapłaty za faktury, w których opóźnienie płatności przekracza 30 dni,

b. rażącego naruszenia przez Klienta ogólnych zasad współżycia społecznego lub etyki biznesowej mającej bezpośredni wpływ na wizerunek SALESmanago lub marki SALESmanago, w szczególności w przypadku naruszenia Polityki Anty-Spamowej SALESmanago, dostępnej **tutaj**[2],
c. naruszenia przez Klienta bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa lub jakiegokolwiek istotnego zobowiązania wynikającego z niniejszej Umowy,
d. naruszenia przez Klienta zasad etyki biznesowej w komunikacji z SALESmanago (w szczególności zachowania obraźliwe).

4. SALESmanago może wypowiedzieć Umowę bez podania przyczyny ze skutkiem na koniec bieżącego okresu obowiązywania Umowy, a w przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony, z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia.
5. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy przez Klienta musi zostać, pod rygorem nieważności, wysłane: (i) pocztą elektroniczną na adres support@salesmanago.com lub (ii) pocztą tradycyjną na adres siedziby SALESmanago. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy dla swej skuteczności musi zostać złożone przez osobę uprawnioną do reprezentowania Klienta.
6. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez SALESmanago z przyczyn leżących po stronie Klienta, SALESmanago będzie uprawnione do naliczenia kary umownej w wysokości odpowiadającej niezapłaconej części wynagrodzenia SALESmanago z tytułu bieżącego okresu obowiązywania Umowy na podstawie wynagrodzenia z ostatniego miesiąca przed rozwiązaniem pomnożonego przez okres obowiązywania Umowy: (i) do końca obowiązywania Umowy, (ii) do kolejnego terminu jej przedłużenia lub (iii) trzech miesięcy (dla umów zawartych na czas nieokreślony). Naliczenie kary umownej nie wyłącza uprawnienia SALESmanago do dochodzenia odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonej kary umownej. Klient zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w terminie 7 dni od daty otrzymania noty obciążeniowej na rachunek bankowy wskazany w nocie.
7. Powyższe naruszenia, w razie złożenia pisemnego wypowiedzenia drugiej Stronie skutkują rozwiązaniem Umowy w trybie natychmiastowym wraz z zaprzestaniem świadczenia Usług na rzecz Klienta, przy czym Klient jest obowiązany do zapłaty wynagrodzenia na rzecz SALESmanago za każdy dzień, w którym usługa była wykonywana.
8. Ceny w Formularzu Zamówienia mogą zawierać Warunki Rabatu.

   W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Klienta lub przez SALESmanago z przyczyn leżących po stronie Klienta przed upływem terminu na jaki Umowa – związana z przyznaniem ulgi Klientowi – została zawarta, SALESmanago przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Klientowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej wygaśnięcia. Klient zobowiązany będzie do zwrotu przyznanej Klientowi ulgi w wysokości wskazanej w zdaniu poprzednim w terminie 7 dni od daty otrzymania noty obciążeniowej na rachunek bankowy wskazany w nocie.

IX. PROCEDURA ZGŁASZANIA NIEPRAWIDŁOWOŚCI I PROCEDURA REKLAMACYJNA

1. Podczas korzystania z Usług Klient zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia SALESmanago o wszelkich nieprawidłowościach, awariach lub przerwach w funkcjonowaniu Usług lub Systemu, a także o wszelkich wadach jakości Usług, nie później niż w terminie 14 dni od dnia powzięcia wiadomości o takich nieprawidłowościach.
2. Zgłoszenia w tym zakresie należy kierować do SALESmanago za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: support@salesmanago.com.
3. W przypadku zgłoszeń problemów technicznych związanych z Systemem, Klient musi uzyskać potwierdzenie od działu Wsparcia SALESmanago, że przyczyna zgłoszonego problemu leży po stronie SALESmanago, przed złożeniem jakiejkolwiek reklamacji, o której mowa poniżej. Klient może złożyć reklamację dotyczącą problemów technicznych związanych z Systemem w terminie 14 dni od daty potwierdzenia przez dział Wsparcia SALESmanago, że przyczyna zgłoszonego problemu leży po stronie SALESmanago.
4. Reklamacje Klientów dotyczące nienależytego wykonania przez SALESmanago jakichkolwiek postanowień umownych powinny zawierać w szczególności:
   a. pełną nazwę rejestrową Klienta;
   b. dane adresowe;
   c. NIP;
   d. login;
   e. dane kontaktowe Użytkownika i Klienta;

[2] https://www.salesmanago.pl/marketing-automation/polityka_antyspamowa_salesmanago_marketing_automation.htm

f. szczegółowy opis okoliczności stanowiących podstawę reklamacji Klienta;
g. czas trwania nieprawidłowości (np. błędu);
h. opis żądania składającego reklamację;
i. podpis i stanowisko osoby zgłaszającej incydent, która jest do tego upoważniona

5. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną lub ewentualnie telefonicznie.
6. O wyniku rozpatrzenia reklamacji składający reklamację zostanie powiadomiony pocztą elektroniczną na adres e-mail podany we wniosku reklamacyjnym w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia złożenia kompletnej i prawidłowej reklamacji, z zastrzeżeniem, że termin ten może ulec wydłużeniu w przypadkach szczególnie skomplikowanych. Przekroczenie terminu odpowiedzi na reklamację nie jest równoznaczne z uznaniem reklamacji.
7. Klient ma prawo jednokrotnego odwołania się od decyzji w sprawie reklamacji w terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację. Postanowienia powyższe stosuje się odpowiednio.

X. WSPÓŁPRACA Z PODMIOTAMI POWIĄZANYMI

1. Klient może zawierać umowy dotyczące korzystania z produktów lub usług Podmiotów Powiązanych SALESmanago, w szczególności Leadoo Marketing Technologies Ltd, 2922046-1, z siedzibą w Helsinkach, Finlandia.
2. W zakresie, w jakim dochodzi do integracji Systemu z produktami lub usługami Podmiotów Powiązanych (np. w zakresie monitorowania kodu, przesyłania danych do i z Systemu, łączenia funkcjonalności Systemu z produktami lub usługami Podmiotów Powiązanych), Strony wskazują, że odbywa się to na polecenie Klienta.
3. Klient zobowiązuje się do przestrzegania zasad i warunków Podmiotów Powiązanych oraz związanych z nimi polityk i wytycznych. Niezależnie od powyższego, SALESmanago nie ponosi żadnej odpowiedzialności za Podmioty Powiązane, których warunki zostały uregulowane bezpośrednio pomiędzy Klientem a Podmiotami Powiązanymi, w szczególności zrzeka się wszelkiej odpowiedzialności, gwarancji i zobowiązań w odniesieniu do takich Podmiotów Powiązanych.

XI. POZOSTAŁE POSTANOWIENIA

1. Klient upoważnia SALESmanago do bezpłatnego umieszczenia znaku towarowego firmy Klienta (lub logo) oraz wykorzystania nazwy Klienta, w celu wskazania, że Klient jest klientem SALESmanago, w szczególności w celach informowania o używaniu przez Klienta Systemu, na stronie internetowej oraz na profilach w portalach społecznościowych.
2. SALESmanago może w każdej chwili dokonać dowolnej zmiany w jakiejkolwiek Usłudze, która jest niezbędna do zachowania zgodności z obowiązującym prawem. Nazwy funkcjonalności Systemu mogą się zmieniać w czasie, a taka zmiana nie stanowi zmiany Umowy. SALESmanago może od czasu do czasu wprowadzać uzasadnione komercyjnie aktualizacje Usług, na które Klient wyrazi uprzednią zgodę. SALESmanago powiadomi Klienta za pośrednictwem Systemu, jeśli SALESmanago wprowadzi istotną zmianę w Usługach, która będzie miała istotny wpływ na korzystanie z Usług przez Klienta.
3. SALESmanago może od czasu do czasu wprowadzać zmiany adresów URL w Umowie. SALESmanago może zmienić OWU z ważnych powodów, którymi są: a) zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa mająca wpływ na treść niniejszych OWU; b) wydanie orzeczenia mającego bezpośredni wpływ na treść niniejszych OWU przez sąd lub organ administracji publicznej; c) wprowadzenie nowych funkcjonalności Systemu lub ich zmiana; d) usunięcie niejasności lub wątpliwości interpretacyjnych. W przypadku zmiany OWU, SALESmanago SALESmanago powiadomi Klienta o zmianie poprzez komunikat, który zostanie przekazany Użytkownikowi za pośrednictwem Systemu. Strony zgodnie przyjmują, że Użytkownik jest upoważniony do akceptacji lub odrzucenia nowych warunków w imieniu Klienta. Brak reakcji na informację o zmianie OWU w terminie 14 dni od dnia powiadomienia o zmianie uznaje się za akceptację nowych warunków. Zgłoszenie przez Klienta sprzeciwu wobec nowych warunków oznacza, że do realizacji Umowy zastosowanie mają dotychczasowe OWU, przy czym Klient nie może zgłaszać sprzeciwu wobec zmian wynikających z przyczyn wskazanych w lit. a) i b) powyżej.
4. Wszelkie ograniczenia lub modyfikacje, do których SALESmanago jest uprawnione na podstawie Umowy, pozostają bez wpływu na ocenę należytego wykonania przez SALESmanago Umowy i nie wpływają na wysokość wynagrodzenia należnego SALESmanago na podstawie Umowy.
5. Zgodnie z Regulacjami Ochrony Danych Osobowych, Strony uregulowały zasady powierzenia przetwarzania Danych Osobowych w umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych, która stanowi Załącznik nr 1 do OWU. Załącznik nr 1 stosuje się wyłącznie, gdy z realizacją Umowy wiąże się przetwarzanie danych osobowych, co do których zastosowanie mają przepisy RODO.

6. Na potrzeby realizacji Umowy, Strony jako niezależni administratorzy danych udostępniać będą sobie nawzajem dane osobowe swoich reprezentantów wskazanych w Umowie, przedstawicieli oraz osoby wyznaczone do realizacji Umowy, obejmujące następujące kategorie danych: dane identyfikacyjne (m.in. imię i nazwisko, stanowisko reprezentanta). W związku z wykonywaniem Umowy może dojść także do przekazania danych pracowników i współpracowników niewymienionych w treści Umowy.
7. SALESmanago realizuje obowiązek informacyjny w odniesieniu do reprezentantów i pracowników, których dane zostały wymienione w treści Umowy za pośrednictwem klauzuli informacyjnej, stanowiącej Załącznik nr 2 do Umowy.
8. Osoby reprezentujące Klienta potwierdzają otrzymanie informacji dotyczącej przetwarzania ich danych osobowych w związku z zawarciem Umowy. Klient zobowiązuje się do przekazania tej informacji pracownikom i współpracownikom niewymienionych w treści Umowy, których dane będą przekazywane między Stronami w celu realizacji Umowy.
9. SALESmanago jest uprawnione do wykorzystywania danych przetwarzanych w ramach Usług do tworzenia: analiz statystycznych, spostrzeżeń, danych rynkowych i modeli predykcyjnych w celu wsparcia rozwoju Usług SALESmanago i produktów lub usług stron trzecich przeznaczonych do użytku z nimi (zwanych dalej „Analizami"). Żadne Dane Osobowe nie są wykorzystywane do celów Analiz ani nie będą one pozwalać na identyfikację Klienta.
10. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za jakiekolwiek opóźnienie lub niewykonanie swoich zobowiązań wynikających z Umowy, jeśli opóźnienie lub niewykonanie jest spowodowane nadzwyczajnym i nieprzewidywalnym wydarzeniem lub okolicznością, pozostającą poza jej uzasadnioną kontrolą (siła wyższa), taką jak strajk, blokada, wojna, akt terroryzmu, zamieszki, klęska żywiołowa, awaria lub ograniczenie zasilania, sieci lub usług telekomunikacyjnych lub wydanie aktu powszechnie obowiązującego prawa.
11. Z zastrzeżeniem postanowień OWU mówiących o możliwości ich zmiany, wszelkie zmiany lub modyfikacje Umowy wymagają zachowania formy pisemnej lub formy dokumentowej, z wykorzystaniem narzędzi do składania podpisu elektronicznego (np. DocuSign) lub w postaci zeskanowanego dokumentu, pod rygorem nieważności. Strony wyłączają stosowanie art. 66^1 § 1-3 Kodeksu cywilnego.
12. Jeżeli jakiekolwiek postanowienie OWU zostanie uznane przez sąd lub inny właściwy organ za niezgodne z prawem, nieważne lub niewykonalne, uznaje się, że zostało ono usunięte z OWU i nie będzie miało żadnej mocy, a OWU pozostanie w pełnej mocy, tak jakby takie postanowienie nie było pierwotnie zawarte w OWU. W przypadku takiego usunięcia, Strony będą prowadzić negocjacje w dobrej wierze w celu uzgodnienia warunków wzajemnie akceptowalnego i satysfakcjonującego, alternatywnego postanowienia w miejsce usuniętego postanowienia.
13. Umowa będzie stosowana i interpretowana zgodnie z prawem polskim.
14. Wszelkie spory lub roszczenia, wynikające z niniejszej Umowy będą w pierwszej kolejności rozstrzygane drogą polubowną. W przypadku braku osiągnięcia porozumienia, sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów będzie polski sąd powszechny właściwy ze względu na siedzibę SALESmanago.
15. Załączniki stanowią integralną część OWU.
16. W przypadku wystąpienia sprzeczności pomiędzy niniejszym MSA, załącznikami do MSA i Formularzem Zamówienia, o ile nie określono inaczej w tych dokumentach, kolejność pierwszeństwa będzie następująca:
    a. Formularz Zamówienia
    b. Załącznik nr 1 do OWU
    c. Załącznik nr 3 do OWU
    d. OWU.

Załącznik nr 1 do OWU Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych

Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych

zwana dalej: “PPDO”

pomiędzy
Klientem, zwanym dalej “**Powierzającym**”
a

SALESmanago, zwanym dalej “**Podmiotem przetwarzającym**”

W związku z tym, że Strony zawarły Umowę, Strony niniejszym postanawiają co następuje:

§ 1 Oświadczenia stron

1. Powierzający oświadcza, że w stosunku do powierzanych danych osobowych jest administratorem albo podmiotem przetwarzającym i posiada prawo do ich przetwarzania oraz powierzenia albo dalszego powierzenia ich przetwarzania, a w przypadku gdy Powierzający jest podmiotem przetwarzającym, Powierzający oświadcza również, że wszystkie wymagania względem administratora danych zostały spełnione.
2. Podmiot przetwarzający zapewnia wdrożenie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych w taki sposób, aby przetwarzanie spełniało wymagania Ustawy oraz RODO i zapewniało ochronę praw osoby, której dane dotyczą.
3. Podmiot przetwarzający oświadcza, że stosuje wszelkie wymagane środki techniczne i organizacyjne, tak by przetwarzanie odbywało się zgodnie z art. 32 RODO.
4. Podmiot przetwarzający niniejszym oświadcza, że posiada zasoby, w tym zasoby infrastrukturalne, doświadczenie, wiedzę oraz wykwalifikowany personel, w zakresie umożliwiającym należyte wykonanie PPDO, w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności Podmiot przetwarzający oświadcza, że znane mu są zasady przetwarzania i zabezpieczenia danych osobowych wynikającego z RODO.

§ 2 Przedmiot PPDO

1. Strony postanawiają, że w celu spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa, a w szczególności przepisów 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.Urz.UE.L Nr 119, str. 1) zwanego dalej „RODO”, ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2019 poz. 1781), zwanej dalej „Ustawą”, przepisów innych ustaw krajowych dotyczących ochrony danych osobowych, które mają zastosowanie do Umowy oraz w celu właściwej realizacji postanowień Umowy, Powierzający powierza Podmiotowi przetwarzającemu do przetwarzania dane osobowe w zakresie określonym niniejszą PPDO.
2. Strony wspólnie ustalają, że przetwarzanie danych osobowych odbywa się w imieniu Powierzającego, a Podmiot przetwarzający zapewnia wdrożenie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych w taki sposób, aby przetwarzanie spełniało wymagania Ustawy oraz RODO i zapewniało ochronę praw osoby, której dane dotyczą.
3. Jeżeli w niniejszej PPDO użyto terminów zdefiniowanych w RODO, terminy te mają takie samo znaczenie jak w RODO.

§ 3 Opis i zakres przetwarzania

1. PPDO ma zastosowanie do przetwarzania danych osobowych określonego poniżej:
   a. kategorie osób, których dane osobowe są przetwarzane: użytkownicy stron internetowych Powierzającego, będący klientami lub potencjalnymi klientami Powierzającego
   b. kategorie przetwarzanych danych osobowych: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, Contact ID, numer IP, Informacje o lokalizacji, dane behawioralne online osób, których dane dotyczą
   c. charakter i cel przetwarzania: wykonywanie Umowy, z wykorzystaniem zasobów udostępnionych przez Podmiot przetwarzający.
   d. przedmiot przetwarzania: dane osobowe przechowywane w Systemie w okresie obowiązywania Umowy

2. Strony wspólnie przyjmują, że Powierzający powierza Podmiotowi przetwarzającemu wyłącznie dane osobowe w zakresie i w odniesieniu do kategorii osób określonych w § 3 ust. 1 PPDO. W sytuacji powierzenia szerszego zakresu danych osobowych niż wskazany w § 3 ust. 1 PPDO, Powierzający zobowiązuje się do wskazania innego zakresu danych osobowych na dzień zawarcia Umowy w treści Formularza Zamówienia. W przypadku zmiany zakresu przetwarzanych danych osobowych w trakcie realizacji Umowy, Powierzający jest zobowiązany do wskazania nowego zakresu danych osobowych Podmiotowi przetwarzającemu.
3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do przetwarzania powierzonych danych osobowych wyłącznie w celu i zakresie określonym powyżej na podstawie PPDO, lub w oparciu o udokumentowane polecenia Powierzającego(przekazywane w formie pisemnej lub dokumentowej pod rygorem nieważności), które mają również zastosowanie do przekazywania danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej (chyba że nałożono taki obowiązek zgodnie z prawem Unii lub prawem państwa członkowskiego, któremu podlega Podmiot przetwarzający, w tym przypadku Podmiot przetwarzający informuje Powierzającego o tym obowiązku prawnym przed rozpoczęciem przetwarzania, chyba że prawo to zabrania przekazywania takich informacji ze względu na ważny interes publiczny). Udokumentowane polecenia Powierzającego mają na celu doprecyzowanie postanowień PPDO i nie mogą rozszerzać zakresu obowiązków Podmiotu przetwarzającego, wynikających z PPDO.

§ 4 Prawa i obowiązki Stron

1. Powierzający powierza Podmiotowi przetwarzającemu dane osobowe gromadzone wyłącznie zgodnie z prawem i potwierdza, że uzyskał wszystkie wymagane zgody na przetwarzanie danych osobowych oraz wszelkie inne zgody, do uzyskania których zastosowanie mają przepisy o ochronie danych.
2. Na pisemny wniosek Powierzającego, Podmiot przetwarzający jest zobowiązany do dostarczenia informacji dotyczących przetwarzania powierzonych mu danych osobowych, w tym szczegółów technicznych i organizacyjnych wykorzystywanych w celu przetwarzania danych, w zakresie objętym wnioskiem Powierzającego, w ciągu 14 dni od otrzymania wniosku zawierającego żądanie udostępnienia takich danych. Przed przesłaniem wniosku, o którym mowa powyżej, Powierzający musi dołożyć starań, aby we własnym zakresie uzyskać wszelkie niezbędne informacje związane z przetwarzaniem danych osobowych, np. korzystając z dokumentów i korespondencji pomiędzy stronami przy negocjowaniu i wykonywaniu PPDO.
3. Podmiot przetwarzający informuje Powierzającego przed rozpoczęciem przetwarzania danych o realizacji ewentualnego obowiązku prawnego polegającego na przekazaniu danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej, zgodnie z art. 28 ust. 3 lit. a RODO.
4. Podmiot przetwarzający zapewnia, że osoby uprawnione do przetwarzania danych osobowych zobowiązały się do zachowania poufności lub są objęte odpowiednim ustawowym obowiązkiem zachowania poufności, zgodnie z art. 28 ust. 3 lit. b RODO.
5. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się zapewnić, by każda osoba fizyczna działająca z upoważnienia Podmiotu przetwarzającego, która ma dostęp do danych osobowych, przetwarzała je wyłącznie na polecenie Powierzającego w celach i zakresie przewidzianym w PPDO.
6. Podmiot przetwarzający oświadcza, że podjął środki ochronne wymagane na podstawie art. 32 RODO, zgodnie z art. 28 ust. 3 lit. c RODO. Zapewnienie bezpieczeństwa danych obejmuje ochronę danych przed naruszeniem bezpieczeństwa prowadzącym do przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utracenia, zmodyfikowania, nieuprawnionego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do danych (naruszenie ochrony danych osobowych). Oceniając odpowiedni poziom bezpieczeństwa, Strony należycie uwzględniają stan wiedzy technicznej, koszty wdrażania, charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz związane z tym ryzyko dla osób, których dane dotyczą.
7. Podmiot przetwarzający oświadcza, że przestrzega warunków, o których mowa w art. 28 ust. 2 i 4 RODO, dotyczących zaangażowania innego podmiotu przetwarzającego dane osobowe, zgodnie z art. 28 ust. 3 lit. d RODO. Powierzający udziela Podmiotowi przetwarzającemu ogólnego upoważnienia do dalszego powierzenia danych osobowych. Podmiot przetwarzający publikuje na swojej stronie internetowej aktualną listę zarówno istniejących, jak i planowanych dalszych podmiotów przetwarzających. Powierzający jest zobowiązany do okresowego przeglądania tej listy, a w przypadku sprzeciwu wobec zaangażowania określonego dalszego podmiotu przetwarzającego, Powierzający może skorzystać ze swojego prawa do sprzeciwu wobec takiego dalszego przetwarzania. Prawo do sprzeciwu może być wykonane wyłącznie przed planowanym dalszym przetwarzaniem danych osobowych.
8. Pełna lista podmiotów przetwarzających jest dostępna tutaj.
9. Podmiot przetwarzający jest w pełni odpowiedzialny przed Powierzającym za spełnienie obowiązków wynikających z umowy powierzenia zawartej pomiędzy Podmiotem przetwarzającym a dalszym podmiotem przetwarzającym. Jeżeli dalszy podmiot przetwarzający nie wywiąże się ze spoczywających na nim obowiązków ochrony danych, pełna odpowiedzialność wobec Powierzającego za wypełnienie obowiązków tego dalszego podmiotu przetwarzającego spoczywa na Podmiocie przetwarzającym.

10. Podmiot przetwarzający bierze pod uwagę charakter przetwarzania, pomaga Powierzającemu poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, o ile jest to możliwe, w celu wypełnienia obowiązku Powierzającego w zakresie reagowania na żądania wykonywania praw osób, których dane dotyczą, określonych w rozdziale III RODO, zgodnie z art. 28 ust. 3 lit. e RODO. Podmiot przetwarzający nie jest uprawniony ani zobowiązany do bezpośredniego odpowiadania na żądania osób, których dane dotyczą. Podmiot przetwarzający może poinformować osobę, której dane dotyczą, że jej żądanie zostało przekazane Powierzającemu. Podmiot przetwarzający może ograniczyć przetwarzanie danych osobowych osoby, której dane dotyczą, na czas udzielania odpowiedzi przez Powierzającego na żądanie osoby, której dane dotyczą, w szczególności gdy żądanie dotyczy sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych do celów marketingu bezpośredniego.
11. Podmiot przetwarzający uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, pomaga Powierzającemu wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO, zgodnie z art. 28 ust. 3 lit. f RODO. W szczególności:
    11.1. **[Naruszenie ochrony danych dotyczące danych przetwarzanych przez Powierzającego]** W przypadku naruszenia ochrony danych osobowych dotyczącego danych przetwarzanych przez Powierzającego, Podmiot przetwarzający wspomaga Powierzającego:
    11.1.1. przy zgłaszaniu naruszenia ochrony danych osobowych właściwemu organowi nadzorczemu niezwłocznie po tym, jak Powierzający dowiedział się o naruszeniu;
    11.1.2. przy uzyskiwaniu następujących informacji, które zgodnie z art. 33 ust. 3 RODO powinny być zawarte w zgłoszeniu Powierzającego i obejmować:
    11.1.2.1. charakter danych osobowych, w tym w miarę możliwości kategorie i przybliżoną liczbę osób, których dane dotyczą, oraz kategorie i przybliżoną liczbę wpisów danych osobowych, których dotyczy naruszenie;
    11.1.2.2. możliwe konsekwencje naruszenia ochrony danych osobowych;
    11.1.2.3. środki zastosowane lub proponowane przez Powierzającego w celu zaradzenia naruszeniu ochrony danych osobowych, w tym w stosownych przypadkach środki w celu zminimalizowania jego ewentualnych negatywnych skutków.

    Jeżeli przekazanie wszystkich tych informacji równocześnie nie jest możliwe, pierwotne zgłoszenie zawiera informacje dostępne w danej chwili, a po uzyskaniu dostępu do dalszych informacji przekazuje się je bez zbędnej zwłoki;

    11.1.3. przy wypełnianiu, zgodnie z art. 34 RODO, obowiązku zawiadomienia bez zbędnej zwłoki osoby, której dane dotyczą, o naruszeniu ochrony danych osobowych, jeżeli naruszenie to może powodować wysokie ryzyko naruszenia praw i wolności osób fizycznych.
    11.2. **[Naruszenie ochrony danych dotyczące danych przetwarzanych przez podmiot przetwarzający]** W przypadku naruszenia ochrony danych osobowych dotyczącego danych przetwarzanych przez Podmiot przetwarzający, Podmiot przetwarzający zgłasza naruszenie Powierzającemu niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 24 godzin po tym, jak dowiedział się o naruszeniu. Zgłoszenie to powinno zawierać:
    11.2.1. opis charakteru naruszenia (w tym, w miarę możliwości, kategorie i przybliżoną liczbę osób, których dane dotyczą, oraz wpisów danych, których dotyczy naruszenie);
    11.2.2. dane punktu kontaktowego, w którym można uzyskać więcej informacji na temat naruszenia ochrony danych osobowych;
    11.2.3. wskazanie prawdopodobnych konsekwencji naruszenia oraz środków, które zostały lub mają zostać wprowadzone w celu zaradzenia naruszeniu, w tym w celu zminimalizowania jego ewentualnych negatywnych skutków.

    Jeżeli przekazanie wszystkich tych informacji równocześnie nie jest możliwe, pierwotne zgłoszenie zawiera informacje dostępne w danej chwili, a po uzyskaniu dostępu do dalszych informacji przekazuje się je bez zbędnej zwłoki.

12. Podmiot przetwarzający udostępnia Powierzającemu wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w artykule 28 RODO oraz umożliwia Powierzającemu lub audytorowi upoważnionemu przez Powierzającego przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji, i przyczynia się do nich, zgodnie z art. 28 ust. 3 lit. h RODO i na warunkach określonych w §5 poniżej.
13. Jeżeli wymagają tego względy bezpieczeństwa danych osobowych, na czas trwania dochodzenia lub do czasu wyeliminowania przyczyn naruszenia, Podmiot przetwarzający może ograniczyć przetwarzanie danych osobowych, których bezpieczeństwo jest lub potencjalnie może być naruszone (np. tymczasowo wyłączając określoną usługę lub blokując wysyłanie korespondencji do określonych kontaktów).

14. Podmiot przetwarzający niezwłocznie informuje Powierzającego, jeżeli jego zdaniem instrukcja wydana mu przez Powierzającego narusza RODO lub inne przepisy Unii lub państwa członkowskiego w zakresie ochrony danych.

§5 Audyty

1. Powierzający jest uprawniony do przeprowadzenia, nie częściej niż raz w ciągu każdego kolejnego roku kalendarzowego, audytu bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych, w zakresie zgodności ich przetwarzania z treścią PPDO oraz obowiązujących przepisów prawa, w szczególności RODO.
2. Podstawową formą przeprowadzania audytu jest audyt prowadzony drogą elektroniczną. Polega on na przesłaniu przez Powierzającego do Podmiotu przetwarzającego pytań dotyczących zgodności przetwarzania przez Podmiot przetwarzający powierzonych danych osobowych z PPDO, RODO lub powszechnie obowiązującymi przepisami z zakresu ochrony danych osobowych, w tym stosowanych środków bezpieczeństwa. Podmiot przetwarzający jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi na pytania Powierzającego, w miarę możliwości w terminie 30 dni od ich otrzymania.
3. Po przeprowadzeniu audytu, o którym mowa w ust. 2, Powierzający, w razie potrzeby, jest uprawniony do przeprowadzenia audytu w innej formie. Po otrzymaniu żądania przeprowadzenia takiego audytu, Strony ustalą datę jego rozpoczęcia (która nie może nastąpić wcześniej niż na 10 dni roboczych od otrzymania żądania Powierzającego), jego dokładny zakres, sposób realizacji i osoby upoważnione do jego przeprowadzenia.
4. Audyty będą przeprowadzane w godzinach pracy przedsiębiorstwa Podmiotu przetwarzającego, w zakresie i na obszarze niezbędnym dla przetwarzania danych osobowych bez uszczerbku dla normalnego prowadzenia działalności przez Podmiot przetwarzający, tajemnicy przedsiębiorstwa Podmiotu przetwarzającego oraz informacji poufnych należących do osób trzecich. Powierzający zobowiązuje się do zachowania ww. informacji w tajemnicy. Przed przystąpieniem do czynności audytowych, Strony (lub odpowiednio zewnętrzny audytor wyznaczony przez Powierzającego) podpiszą stosowną umowę o zachowaniu poufności.
5. Koszty przeprowadzenia audytu ponosi Powierzający.

§6 Transfer danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

1. **Podmiot przetwarzający nie przekazuje danych osobowych powierzonych przez Powierzającego poza Europejski Obszar Gospodarczy.**
2. W sytuacji, gdy Powierzający przetwarza dane osobowe lub posiada siedzibę poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (dalej: EOG) i w związku z tym konieczny jest transfer danych osobowych, o którym mowa w §6ust. 1 PPDO, zastosowanie mają standardowe klauzule umowne, o których mowa w Decyzji Wykonawczej Komisji (UE) 2021/914 z dnia 4 czerwca 2021 r. w sprawie standardowych klauzul umownych dotyczących przekazywania danych osobowych do państw trzecich na podstawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679, o następującej treści:
   a. gdy dane osobowe przekazywane są poza EOG do Powierzającego, który w stosunku do tych danych jest podmiotem przetwarzającym - link,
   b. gdy dane osobowe przekazywane są poza EOG do Powierzającego, który jest administratorem tych danych - link.
3. Zmiana załącznika “Wykaz podwykonawców przetwarzania” nie stanowi zmiany niniejszej Umowy.
4. W przypadku konieczności zawarcia standardowych klauzul umownych, o których mowa w § 6 ust. 2 PPDO w formie pisemnej, Powierzający zobowiązany jest przekazać żądanie ich zawarcia w tej formie Podmiotowi przetwarzającemu na adres dpo@salesmanago.com.
5. Standardowe klauzule umowne, o których mowa w § ust. 2 PPDO mają zastosowanie wyłącznie w przypadku braku decyzji, o której mowa w art. 45 ust. 3 RODO.

§ 7 Odpowiedzialność

1. Każda ze Stron odpowiada za szkody wyrządzone drugiej Stronie oraz osobom trzecim w związku z wykonywaniem niniejszej PPDO, zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego, RODO, Ustawy oraz niniejszej PPDO.
2. Podmiot przetwarzający nie ponosi odpowiedzialności za przekazane przez Powierzającego dane osobowe w zakresie wykraczającym poza zakres określony w §3 ust. 1 PPDO, chyba że nowy zakres danych został wskazany przez Powierzającego w Formularzu Zamówienia. W celu uniknięcia wątpliwości, Podmiot przetwarzający odpowiada za dane osobowe określone w Formularzu Zamówienia w takim samym zakresie jak za dane określone w §3 ust. 1 PPDO
3. W przypadku szkody spowodowanej działaniem Podmiotu przetwarzającego, Podmiot przetwarzający odpowiadać będzie na zasadzie winy za szkody rzeczywiste poniesione przez Powierzającego, przy czym całkowita odpowiedzialność Podmiotu przetwarzającego wobec Powierzającego na podstawie lub w związku z Umową ograniczona jest jednocześnie do kwoty uiszczonego przez Powierzającego wynagrodzenia

należnego Podmiotowi przetwarzającemu na podstawie Umowy w okresie roku przed datą wystąpienia zdarzenia powodującego szkodę. Podmioty przetwarzający nie będzie również ponosił odpowiedzialności za utracone korzyści oraz jakiekolwiek szkody pośrednie. Powyższe wyłączenie odpowiedzialności za określone szkody oraz ograniczenie odpowiedzialności mają zastosowanie w maksymalnym zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo.

4. Podmiot przetwarzający jest wyłączony z odpowiedzialności za:
    1. prawidłowe zabezpieczenie danych osobowych zgodnie z Umową w tej części Systemu, która jest zarządzana przez Powierzającego (np. w przypadku niewłaściwego zabezpieczenia konta użytkownika poprzez przypisanie zbyt słabego hasła przez Powierzającego lub ujawnienie tego hasła przez Powierzającego);
    2. przetwarzanie danych osobowych bez wymaganych zgód, które Powierzający powinien był uzyskać, a także z odpowiedzialności za przetwarzanie danych osobowych na podstawie wadliwie uzyskanych zgód;
    3. przetwarzanie danych osobowych z naruszeniem Umowy lub obowiązujących przepisów, jeżeli takie przetwarzanie wynika z niewłaściwej integracji Systemu przez Powierzającego;
    4. niespełnienie szczególnych wymagań wynikających z przepisów sektorowych, którym podlega Powierzający (np. Dyrektywa NIS2, DORA), chyba że Powierzający poinformował Podmiot przetwarzający o tych wymaganiach przed zawarciem Umowy lub w ciągu 14 dni od wejścia w życie tych wymagań, a Podmiot przetwarzający oświadczył, że spełni te wymagania w zakresie, w jakim dotyczą Podmiotu przetwarzającego.

§8 Przedstawiciele Stron

Dla potrzeb realizacji niniejszej PPDO, Powierzający i Podmiot przetwarzający wyznaczają osobę uprawnioną do kontaktów:

a. Powierzający: osoba kontaktowa wskazana w Formularzu Zamówienia
b. Podmiot przetwarzający: dpo@salesmanago.com
    - wskazana osoba może być w każdej chwili zmieniona poprzez zawiadomienie drugiej Strony drogą elektroniczną. Zmiana taka nie stanowi zmiany PPDO.

§9 Postanowienia końcowe

1. Podmiot przetwarzający nie pobiera dodatkowych opłat z tytułu realizacji postanowień niniejszej PPDO.
2. Bez uszczerbku dla pozostałych postanowień PPDO, PPDO pozostaje w mocy przez cały okres przetwarzania Danych Osobowych powierzonych przez Powierzającego, niezależnie od rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
3. W przypadku rozwiązania Umowy, Powierzający indywidualnie, w terminie 7 dni od daty wygaśnięcia niniejszej PPDO, zabezpieczy wszelkie dane osobowe powierzone Podmiotowi przetwarzającemu do przetwarzania. W terminie 14 dni po dacie wygaśnięcia PPDO, Podmiot przetwarzający trwale usunie wszelkie zapisy zawierające dane osobowe powierzone mu do przetwarzania, przekazane mu w związku lub podczas wykonywania Umowy, z wyjątkiem Danych Osobowych przetwarzanych w ramach kopii zapasowych. Kopie zapasowe będą tworzone w szczególności w celu zabezpieczenia danych i zapewnienia ich dostępności podczas realizacji Umowy Głównej. Kopie zapasowe będą przechowywane maksymalnie przez okres 12 miesięcy od ich utworzenia i automatycznie usuwane po tym okresie. Dane osobowe przechowywane w kopiach zapasowych są „wyłączone z przetwarzania", co oznacza, że ich przetwarzanie jest ograniczone do przechowywania wyłącznie w formie zaszyfrowanej, z wyjątkiem sytuacji, gdy konieczne stanie się wykorzystanie kopii zapasowej w związku z realizacją Umowy, zgodnie z celem kopii zapasowej, na przykład w wyniku awarii systemu, w którym dane są przetwarzane podczas realizacji Umowy. Dostęp do takich danych będą miały wyłącznie osoby upoważnione działające w imieniu Podmiotu przetwarzającego. W odniesieniu do kopii zapasowych, niniejsza Umowa ulega rozwiązaniu po upływie okresu przechowywania kopii zapasowych, o którym mowa powyżej.
4. Strony oświadczają, że wszelkie wcześniej zawarte umowy dotyczące przetwarzania danych osobowych zostają uchylone i zastąpione niniejszą PPDO.
5. Wszelkie kwestie nieobjęte zakresem niniejszej Umowy podlegają przepisom prawa właściwego, w tym w szczególności przepisom Ustawy i RODO.

Załącznik nr 2 do OWU Informacja o przetwarzaniu danych osobowych dla Klienta, osoby reprezentującej Klienta, Użytkownika oraz osoby kontaktowej po stronie Klienta

Administrator danych osobowych: Administratorem danych osobowych jest Benhauer sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Stanisława Klimeckiego 4, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców KRS prowadzonym przez XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego Sądu Rejonowego dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie pod numerem 0000523346, REGON 122334666, NIP 6762447754 (dalej: Benhauer lub Administrator).

Cele i podstawy przetwarzania danych: Dane osobowe kontrahentów, którzy są osobami fizycznymi będą przetwarzane:

- w celu realizacji umowy zawartej pomiędzy kontrahentem, a Administratorem lub w celu podjęcia działań na żądanie kontrahenta przed zawarciem umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
- w celu wypełnienia obowiązków nałożonych na Administratora na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności w zakresie wystawiania i przechowywania faktur VAT, wynikających z przepisów podatkowych i o rachunkowości,
- w celu ewentualnego ustalenia, dochodzenia jak i obrony roszczeń, co stanowi uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

Cele i podstawy przetwarzania danych: dane przedstawicieli kontrahentów, osób wykonujących umowę i osób wyznaczonych do kontaktu będą przetwarzane:

- dla celów kontaktowych, w tym w celu nawiązania i prowadzenia kontaktów biznesowych, co stanowi uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
- dla celów wypełnienia obowiązków nałożonych na Administratora na podstawie obowiązujących przepisów prawa (art. 6 ust. 1 lit. c RODO),
- w celu ewentualnego dochodzenia jak i obrony roszczeń, co stanowi uzasadniony interes Administratora (6 ust. 1 lit. f RODO).

Odbiorcy danych: Dane osobowe mogą być udostępniane podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa. Dostęp do danych na podstawie stosownych umów mogą posiadać także podmioty wspierające Administratora m.in. w zakresie usług IT.

Okres przechowywania: Dane osobowe kontrahentów będą przechowywane przez okres wymagany na podstawie obowiązujących przepisów prawa lub przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń w zależności, które z tych zdarzeń nastąpi później. Dane przetwarzane w celach kontaktowych będą przechowane przez okres trwania relacji biznesowych.

Dobrowolność/obowiązek podania danych: Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do zawarcia lub realizacji umowy łączącej strony.

Przekazanie danych do Państwa trzeciego: Dane osobowe będą przetwarzane również z użyciem narzędzi/systemów dostarczanych przez podmioty wspierające Administratora, które mają siedzibę lub przetwarzają dane poza Europejskim Obszarem Gospodarczym. W takim wypadku, dane osobowe są przekazywane na podstawie standardowych klauzul umownych zatwierdzonych przez Komisję Europejską lub decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony w danym kraju, np. na podstawie Ram ochrony danych UE-USA.

Zautomatyzowane podejmowanie decyzji / profilowanie: Administrator nie podejmuje decyzji opierających się na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu (w odniesieniu do wyżej opisanych celów przetwarzania danych).

Prawa osób, których dane dotyczą: Posiadają Państwo stosownie do sytuacji prawo do:

- żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia oraz ograniczenia przetwarzania, a jeżeli dane osobowe są przetwarzane w sposób zautomatyzowany na podstawie umowy, posiadają Państwo również prawo do przenoszenia swoich danych osobowych;
- wycofania udzielonej zgody w dowolnym momencie, o ile dane przetwarzane były na podstawie tej zgody. Wycofanie zgody, nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem;
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych – gdy dane przetwarzane są na podstawie uzasadnionego interesu Administratora;
- wniesienia skargi do organu nadzorczego (PUODO – Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, email: kancelaria@uodo.gov.pl

Administrator danych osobowych:
Benhauer sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie
ul. Stanisława Klimeckiego 4
30-705 Kraków
e-mail: rodo@salesmanago.com

Inspektor ochrony danych:
e-mail: dpo@salesmanago.com

Załącznik nr 3 do OWU Warunki dla Usług Wdrożeniowych

Niniejsze Warunki dla Usług Wdrożeniowych („Warunki") regulują nabywanie przez Klienta Usług Wdrożeniowych SALESmanago. Terminy pisane wielką literą mają definicje określone w MSA, chyba że poniżej wyraźnie określono inaczej.

§ 1 Przedmiot Warunków

1. SALESmanago zobowiązuje się świadczyć na rzecz Klienta Usługi Wdrożeniowe zgodnie z pakietem wdrożeniowym wybranym przez Klienta, wskazanym w Formularzu Zamówienia. Zakres Usług Wdrożeniowych wynika z pakietu licencji wybranego przez Klienta, chyba że Strony uzgodnią inaczej
2. *usunięto*
3. OWU ma zastosowanie do niniejszych Warunków w zakresie nieuregulowanym w niniejszych Warunkach, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.
4. W przypadku jakichkolwiek rozbieżności między postanowieniami OWU a niniejszymi Warunkami, pierwszeństwo mają niniejsze Warunki.
5. Usługi wdrożeniowe rozliczane są w oparciu o Jednostki Usługowe (SU), których liczba podana jest w Formularzu Zamówienia.

§ 2 Zakres i cele projektu

1. Niezależnie od odmiennych postanowień, Strony przyjmują do wiadomości i uzgadniają, że Usługi Wdrożeniowe świadczone na podstawie niniejszych Warunków ograniczają się do wymienionych niżej elementów. SALESmanago i Klient wspólnie uzgadniają, że nie będą dokonywane żadne dostosowania standardowych cech i funkcjonalności Systemu.
2. SALESmanago i Klient będą współpracować, aby osiągnąć uzgodnione poniżej cele, zgodnie z wybranym pakietem Usług Wdrożeniowych. W zależności od pakietu licencji wybranego przez Klienta, Usługi Wdrożeniowe będą obejmować podstawowe przypadki użycia opisane tutaj[3].
3. Za obopólną zgodą Stron Klient może wykorzystać zakupione Jednostki Usługowe do realizacji częściowo zamiast podstawowych przypadków użycia, innych przypadków użycia wskazanych w tabelach powyżej.
4. Koszty poszczególnych działań Usług Wdrożeniowych wyrażone w SU oraz zakres wdrożenia opisano poniżej. W przypadku niestandardowych lub złożonych wdrożeń liczba wymaganych Jednostek Usługowych może różnić się od szacunków podanych tutaj.

§ 3 Założenia i uwarunkowania projektu

1. Strony przyjmują, że wybrane Usługi Wdrożeniowe zostaną zrealizowane w terminie wskazanym w Formularzu Zamówienia, począwszy od daty rozpoczęcia obowiązywania Umowy zgodnie z Formularzem Zamówienia. Jeżeli świadczone Usługi Wdrożeniowe (lub jakakolwiek ich część) nie zostaną ukończone na koniec ww. okresu z powodu nieudostępnienia SALESmanago przez Klienta niezbędnych zasobów (np. danych, które powinny zostać zaimportowane do Systemu) lub nieterminowego wykonania innych zobowiązań Klienta (np. niedostępności osób kontaktowych, niewdrożenia integracji Systemu), takie Usługi Wdrożeniowe zostaną uznane za ukończone i kompletne na koniec ww. okresu.
2. Wszystkie usługi będą świadczone zdalnie. Podróż i związane z nią wydatki nie są wymagane przez Klienta i nie są uwzględnione w stałej opłacie. Żadne inne opłaty i/lub wydatki nie są dopuszczalne bez uprzedniej pisemnej zgody Klienta i SALESmanago.
3. SALESmanago może zdecydować o zmianie personelu przypisanego do Usług Wdrożeniowych w dowolnym momencie z dowolnego powodu.
4. Klient zapewni:
    a. odpowiednio wykwalifikowany personel, posiadający wiedzę na temat istniejącego środowiska Klienta w celu wsparcia działań SALESmanago w zakresie Usług Specjalistycznych. Personel ten będzie dostępny bez zbędnej zwłoki w celu wyjaśnienia wymagań biznesowych i walidacji wyników, w razie potrzeby;

[3] https://www.salesmanago.com/marketing-automation/use-cases.htm

   b. bieżący dostęp do oprogramowania wymaganego do prowadzenia prac (np. wtyczek, jeśli dotyczy);
   c. szybkie i sprawne rozwiązywanie kwestii biznesowych lub technicznych wynikających z podjętych działań
   d. że wszelkie dane przesyłane do SALESmanago będą chronione hasłem, a rozmiar żadnego przesyłanego pliku nie przekroczy 20 MB;.
   e. integrację strony internetowej, plik produktowy (lub kanał produktowy), baza danych, projekt graficzny i materiały, treść, wytyczne strategiczne.
5. Klient zobowiązuje się do wykonania pełnej integracji Systemu (kod monitorujący, przesyłanie zdarzeń transakcyjnych, monitorowanie zgłoszeń i kontaktów, zarządzanie zgodami i subskrypcjami kontaktów, konfiguracja XML lub API produktu).
6. Klient zobowiązuje się do poinformowania o ewentualnej zmianie osób, o których mowa w pkt 5a, z odpowiednim wyprzedzeniem.
7. Usługi Wdrożeniowe są ograniczone wyłącznie do usług związanych z Systemem. SALESmanago nie będzie dostarczać treści i nie będzie konfigurować platform zewnętrznych.

§ 4 Opłaty i płatności

1. Klient zostanie obciążony stałą opłatą za Usługi Specjalistyczne zgodnie z cennikiem opisanym w Formularzu Zamówienia.
2. Warunki płatności za Usługi opisane są w Formularzu Zamówienia. Faktura za Usługi Specjalistyczne zostanie wystawiona w dniu rozpoczęcia obowiązywania Umowy, zgodnie z Formularzem Zamówienia (płatność z góry).
3. Niedokonanie płatności w terminie może skutkować wszczęciem postępowania windykacyjnego, naliczeniem odsetek za opóźnienie lub wstrzymaniem świadczenia Usług Specjalistycznych.
4. Nieznane okoliczności mogą spowodować, że rzeczywiste koszty i nakłady pracy będą różnić się od opłat i terminów określonych w niniejszych Warunkach i Formularzu Zamówienia. Wszelkie usługi wykraczające poza opisane powyżej będą podlegać odrębnej wycenie.
5. Zamówienia Usług Specjalistycznych nie można anulować, a opłaty za Usługi Specjalistyczne nie podlegają zwrotowi.

§ 5 Odpowiedzialność

1. W żadnym wypadku łączna odpowiedzialność SALESmanago wynikająca lub związana z Usługami Specjalistycznymi nie przekroczy łącznej kwoty zapłaconej przez Klienta za Usługi Specjalistyczne. W żadnym wypadku SALESmanago nie będzie ponosić odpowiedzialności wynikającej lub związanej z Usługami Specjalistyczne za utracone korzyści oraz jakiekolwiek szkody pośrednie. Powyższe wyłączenie odpowiedzialności za określone szkody oraz ograniczenie odpowiedzialności mają zastosowanie w maksymalnym zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo.
2. Wszelkie ograniczenia lub modyfikacje, do których SALESmanago jest uprawnione na mocy niniejszych Warunków, nie wpływają na ocenę należytego wykonania przez SALESmanago niniejszych Warunków i nie wpływają na wynagrodzenie należne SALESmanago na mocy niniejszych Warunków.
3. Usługi świadczone na mocy niniejszych Warunków stanowią odrębne zobowiązanie od pozostałych postanowień Umowy. W związku z tym, wykonanie przez SALESmanago niniejszych Warunków nie wpływa na: (i) ocenę należytego wykonania przez SALESmanago pozostałych zobowiązań Umowy, ani nie wpływa na ważność Umowy ani nie stanowi jej naruszenia w jakimkolwiek innym aspekcie; (ii) wynagrodzenie należne SALESmanago na mocy pozostałej części Umowy.

§ 6 Pozostałe postanowienia

1. Warunki mają zastosowanie wyłącznie do usług w nich wskazanych i nie regulują wsparcia Klienta po zakończeniu ich świadczenia przez SALESmanago w rozumieniu niniejszych Warunków.
2. Zakończenie świadczenia usług na podstawie niniejszych Warunków nie wpływa na ważność i zakres umowy dotyczącej korzystania z Systemu.