

# REGULAMIN KORZYSTANIA Z SERWISU DELLOWO.PL

## SPIS TREŚCI

[ROZDZIAŁ I: POSTANOWIENIA WSTĘPNE] .....	2
§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE .....	2
§ 2. Słowniczek .....	3
[ROZDZIAŁ II: PRZEDMIOT I ZAWARCIE UMOWY].....	7
§ 3. Przedmiot Umowy .....	7
§ 4. Zawarcie Umowy .....	7
[ROZDZIAŁ III: KORZYSTANIE Z SERWISUDELLOWO.PL .....	8
§ 5. Charakter, przeznaczenie i rozwój Serwisu .....	8
§ 6. Wymagania techniczne dotyczące Serwisu.....	9
§ 7. Konto Użytkownika w Serwisie .....	10
[ROZDZIAŁ IV: ZASADY DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z SERWISU] .....	11
§ 8. Zasady korzystania z Serwisu .....	11
§ 9. Bezpieczeństwo i zagrożenia.....	12
[ROZDZIAŁ V: PRZERWY W DZIAŁANIU SERWISU ORAZ PROCEDURA ZGŁOSZEŃ].....	13
§ 10. Prace serwisowe i konserwacyjne.....	13
§ 11. Procedura zgłoszeń Użytkownika i ich rozpatrywania .....	14
[ROZDZIAŁ VI: OBOWIĄZKI STRON] .....	15
§ 12. Obowiązki Usługodawcy .....	15
§ 13. Obowiązki Użytkowników .....	16
[ROZDZIAŁ VII: ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON] .....	16
§ 14. Odpowiedzialność Usługodawcy.....	16
§ 15. Odpowiedzialność Użytkownika .....	18
[ROZDZIAŁ VIII: BLOKADA I USUNIĘCIE KONTA UŻYTKOWNIKA] .....	19
§ 16. Blokada konta Użytkownika i usunięcie konta Użytkownika .....	19
[ROZDZIAŁ IX: CZAS TRWANIA UMOWY] .....	21

§ 17. Czas trwania Umowy.....	21
§ 18. Rozwiązanie Umowy .....	22
[ROZDZIAŁ X: PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY] .....	23
§ 19. Odstąpienie od Umowy przez Użytkownika będącego konsumentem.....	23
[ROZDZIAŁ XI: PROCEDURA REKLAMACYJNA].....	24
§ 20. Postępowanie reklamacyjne .....	24
[ROZDZIAŁ XII: POZASĄDOWE SPOSOBY ROZWIĄZYWANIA SPORÓW] .....	25
§ 21. Polubowne rozwiązywanie sporów.....	25
[ROZDZIAŁ XIII: OCHRONA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ I KNOW-HOW] .....	26
§ 22. Prawa autorskie i licencja.....	26
§ 23. Know-how .....	27
[ROZDZIAŁ XIV: OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH] .....	28
§ 24. Przetwarzanie danych osobowych.....	28
[ROZDZIAŁ XV: POSTANOWIENIA POZOSTAŁE I KOŃCOWE] .....	28
§ 25. Kontakt z Usługodawcą.....	28
§ 26. Postanowienia końcowe .....	29

## [ROZDZIAŁ I: POSTANOWIENIA WSTĘPNE]

### § 1.

#### POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin (dalej: „**Regulamin**”) określa zasady korzystania z Ser-wisu, w tym prawa i obowiązki Stron, zakres odpowiedzialności Stron i inne warunki umowy, której przedmiot będzie obejmował głównie świadczenie usług drogą elektroniczną przez Usługodawcę.
2. W razie sprzeczności pomiędzy postanowieniami Umowy a postanowieniami umowy odrębnej Strony związane są treścią zawartej umowy odrębnej — chyba że umowa odrębna stanowi inaczej.
3. Niniejszy Regulamin został sporządzony w oparciu o przepisy:
  - a) ustawy — Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (t. j. Dz. U. 2019 poz. 1145, z późn. zm. — dalej: „**k.c.**”);

- b) ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t. j. Dz. U. 2019 poz. 1231, z późn. zm. — dalej: „**pr. aut.**”);
- c) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t. j. Dz. U. 2019 poz. 123, z późn. zm.);
- d) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t. j. Dz. U. 2019 poz. 134, z późn. zm. — dalej: „**u.p.k.**”);
- e) 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) (Dz. U. UE L z dnia 4 maja 2016 r.);
- f) ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018 poz. 1000, z późn. zm. — dalej: „**u.o.d.o.**”).

## § 2. SŁOWNICZEK

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają, co następuje:

1. **adres elektroniczny** — przez „adres elektroniczny” należy rozumieć oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej;
2. **awaria** — przez „awarię” należy rozumieć całkowite wstrzymanie działania Serwisu, zawieszanie się Serwisu całkowicie uniemożliwiające korzystanie z Serwisu lub inną przeszkodę całkowicie uniemożliwiającą prawidłowe korzystanie z Serwisu;
3. **blokada konta Użytkownika** — przez „blokadę konta Użytkownika” należy rozumieć działania, które polegają na uniemożliwieniu Użytkownikowi korzystania z Serwisu w przypadkach wskazanych w Regulaminie;
4. **błąd** — przez „błąd” należy rozumieć nieprawidłowe funkcjonowanie Serwisu, które nie uniemożliwia całkowitego korzystania z Serwisu, jednak istotnie utrudnia korzystanie z Serwisu i obniża komfort korzystania z Serwisu;

5. **czas obsługi zdarzenia** — przez „czas obsługi zdarzenia” należy rozumieć czas od momentu powiadomienia Usługodawcy lub powzięcia przez Usługodawcy informacji o zdarzeniu do czasu likwidacji przyczyny zdarzenia;
6. **czas reakcji** — przez „czas reakcji” należy rozumieć czas liczony od momentu wykrycia przez Usługodawcę zdarzenia do momentu podjęcia przez Usługodawcę działań, które będą zmierzać do likwidacji przyczyny zdarzenia;
7. **czas naprawy** — przez „czas naprawy” należy rozumieć czas liczony od momentu przystąpienia przez Usługodawcę do usuwania przyczyny zdarzenia do momentu skutecznego usunięcia przyczyny zdarzenia;
8. **czas obejścia** — przez „czas obejścia” należy rozumieć czas liczony od momentu powiadomienia Usługodawcy lub powzięcia przez Usługodawcę in-formacji o zdarzeniu do momentu zastosowania obejścia, czyli prowizorycznego przywrócenia funkcjonalności Serwisu bez usunięcia przyczyny zdarzenia;
9. **dni robocze** — przez „dni robocze” należy rozumieć dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
10. **formularz rejestracyjny** — przez „formularz rejestracyjny” należy rozumieć formularz w Serwisie, który służy do rejestracji Użytkownika w Serwisie oraz założenia konta Użytkownika;
11. **funkcjonalność** — przez „funkcjonalność” należy rozumieć pojedyncze zadanie możliwe do wykonania w ramach systemu teleinformatycznego;
12. **godziny robocze** — przez „godziny robocze” należy rozumieć godziny od \_\_\_\_\_ do \_\_\_\_\_ w dni robocze;
13. **hasło** — przez „hasło” należy rozumieć ciąg znaków używany do zabezpieczenia dostępu do systemu teleinformatycznego;
14. **konto Użytkownika** — przez „konto Użytkownika” należy rozumieć konto utworzone w imieniu i na rzecz Użytkownika w Serwisie;
15. **login** — przez „login” należy rozumieć indywidualne i niepowtarzalne oznaczenie Użytkownika, pozwalające dokonać jego identyfikacji, wykorzystywane przy korzystaniu z systemów teleinformatycznych; w przypadku systemów teleinformatycznych Usługodawcy standardowo jest to adres e-mail podany przez Użytkownika;

16. **naprawa** — przez „naprawę” należy rozumieć działania Usługodawcy polegające na usunięciu przyczyny zdarzenia, które mają za zadanie przywrócić prawidłowe funkcjonowanie Serwisu;
17. **obsługa zdarzenia** — przez „obsługę zdarzenia” należy rozumieć całościowe, kompleksowe i spójne działania, jakie są podejmowane przez Usługodawcę na potrzeby usunięcia przyczyny zdarzenia, zgodnie z przyjętym schematem postępowania;
18. **prawo autorskie** — przez „prawo autorskie” należy rozumieć regulacje prawne (unijne i krajowe) związane z prawami autorskimi do utworów, w szczególności ustawę z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t. j. Dz. U. 2019 poz. 1231, z późn. zm. — dalej: „pr. aut.”);
19. **prawo własności przemysłowej** — przez „prawo własności przemysłowej” należy rozumieć wszelkie regulacje prawne (unijne i krajowe) związane z wynalazkami, wzorami użytkowymi, wzorami przemysłowymi, znakami towarowymi, oznaczeniami geograficznymi, topografiami skalnymi etc., w szczególności właściwe dyrektywy i rozporządzenia unijne oraz ustawę z dnia 30 czerwca 2000 r. — Prawo własności przemysłowej (t. j. Dz. U. 2017 poz. 776, z późn. zm. — dalej: „p.w.p.”);
20. **prawa własności intelektualnej** — przez „prawa własności intelektualnej” należy rozumieć prawo autorskie i prawo własności przemysłowej;
21. **reakcja** — przez „reakcję” należy rozumieć wszelkie pojedyncze działania Usługodawcy, które będą zmierzać do prawidłowej obsługi zdarzenia;
22. **Regulamin** — przez „Regulamin” należy rozumieć niniejszy Regulamin;
23. **Serwis** — przez „Serwis” należy rozumieć system teleinformatyczny należący do Usługodawcy, który jest dostępny pod adresem elektronicznym <https://dellowo.pl>.
24. **Strony** — przez „Strony” należy rozumieć Usługodawcę oraz Użytkownika;
25. **system teleinformatyczny** — przez „system teleinformatyczny” należy rozumieć zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (t. j. Dz. U. 2018 poz. 1954, z późn. zm.);

26. **świadczenie usług drogą elektroniczną** — przez „świadczenie usług drogą elektroniczną” należy rozumieć wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Użytkownikowi, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. — Prawo telekomunikacyjne (t. j. Dz. U. 2018 poz. 1954, z późn. zm.);
27. **środki komunikacji elektronicznej** — przez „środki komunikacji elektronicznej” należy rozumieć rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną;
28. **Umowa** — przez „Umowę” należy rozumieć umowę o świadczenie Usług, zawartą pomiędzy Usługodawcą i Użytkownikiem, której treść określa niniejszy Regulamin;
29. **Usługi** — przez „Usługi” należy rozumieć wszelkie usługi, które są świadczone drogą elektroniczną przez Usługodawcę w ramach Serwisu na rzecz Użytkownika;
30. **Użytkownik** — przez „Użytkownika” należy rozumieć każdą osobę korzystającą z Serwisu Usługodawcy;
31. **Usługodawca** — przez „Usługodawcę” należy rozumieć Cocon Systemy Komputerowe Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółką komandytową, z siedzibą przy ul. Dworcowej 10A, 46-300 Olesno, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000766444, posługującą się numerem NIP 5761586447 oraz numerem REGON 382294250, która zawiera Umowę z Użytkownikiem;
32. **usterka** — przez „usterkę” należy rozumieć każde nieprawidłowe działanie Serwisu, które nie jest ani awarią, ani błędem;
33. **Użytkownik małoletni** — przez „Użytkownika małoletniego” należy rozumieć Użytkownika będącego:
- a) osobą fizyczną, która nie ukończyła 18. roku życia;

- b) osobą fizyczną, która ukończyła 18. rok życia i posiada ograniczoną zdolność do czynności prawnych;
34. **zdarzenie** — przez „zdarzenie” należy rozumieć awarię, błąd lub usterkę w ramach Serwisu;
35. **zewnętrzny dostawca** — przez „zewnętrznego dostawcę” należy rozumieć każdą osobę trzecią, niebędącą Usługodawcą, która dostarcza na potrzeby wykonania Umowy jakiegokolwiek towary lub usługi, w szczególności oprogramowanie wykorzystywane w Serwisie oraz usługi niezbędne do funkcjonowania Serwisu.

## [ROZDZIAŁ II: PRZEDMIOT I ZAWARCIE UMOWY]

### § 3.

#### PRZEDMIOT UMOWY

1. Umowa pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem stanowi umowę o świadczenie Usług w rozumieniu art. 750 k.c. w związku z art. 734 § 1 k.c. oraz art. 2 pkt 4 u.ś.u.d.e. — w ramach Serwisu Usługodawcy.
2. W ramach umowy o świadczenie Usług, o której mowa w ust. 1, Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia ustalonych Usług na rzecz Użytkownika, a Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Usług zgodnie z przeznaczeniem i na zasadach przewidzianych w niniejszym Regulaminie.
3. Niniejsza Umowa nie obejmuje czynności, które mogą być przedmiotem odrębnej umowy pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem, w szczególności umowy w zakresie sprzedaży towarów, której zasady określa niniejszy Regulamin.
4. W przypadku zawarcia umowy, o której mowa w ust. 3, Umowa zawierana zgodnie z niniejszym Regulaminem stanowi integralną część umowy, o której mowa w ust. 3, będąc w stosunku do niej umową o charakterze akcesoryjnym.

### § 4.

#### ZAWARCIE UMOWY

1. Przed skorzystaniem z Serwisu Użytkownik jest zobowiązany zapoznać się z informacjami Usługodawcy na temat zasad korzystania z Serwisu oraz Usług, w tym postanowieniami niniejszego Regulaminu, wymaganiami technicznymi, informacjami na temat przetwarzania danych osobowych i innymi warunkami. Zawierając Umowę, Usługodawca ma prawo przyjąć, że Użytkownik dopełnił powyższych wymagań.

2. Każdy Użytkownik przed zawarciem Umowy ma zapewnioną nieodpłatną możliwość zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik, lub przy użyciu innych środków.
3. Użytkownik jest związany postanowieniami Regulaminu, jeżeli został mu udostępniony w sposób opisany w ust. 2.
4. Na potrzeby korzystania z Serwisu konieczne jest:
  - a) posiadanie pełnej zdolności do czynności prawnych — z Serwisu nie mogą korzystać Użytkownicy małoletni;
  - b) zaakceptowanie niniejszego Regulaminu przez Użytkownika;
  - c) spełnienie wymagań technicznych, o których mowa w § 6.
5. Na potrzeby korzystania z poszczególnych Usług Usługodawca może wprowadzić dodatkowe wymagania, od których uzależnione jest zawarcie Umowy — np. w zakresie uiszczenia określonej opłaty, potwierdzenia tożsamości, po-twierdzenia czynności prawnej etc. Dodatkowe wymagania są przedstawiane przez Usługodawcy w opisie Usługi.
6. Zawarcie Umowy dotyczącej korzystania z Serwisu jako całości następuje w momencie otwarcia Serwisu, natomiast w części dotyczącej poszczególnych Usług — w momencie wybrania danej Usługi przez Użytkownika i spełnienia wymagań przewidzianych dla tej Usługi.

### [ROZDZIAŁ III: KORZYSTANIE Z SERWISU DELLOWO.PL

#### § 5.

##### CHARAKTER, PRZEZNACZENIE I ROZWÓJ SERWISU

1. Serwis został stworzony przede wszystkim w celu prezentowania katalogu towarów Usługodawcy w zakresie jego działalności, dokonywania sprzedaży po-między Usługodawcą a Użytkownikami, jak również prezentowania innych usług świadczonych przez Usługodawcę.
2. Korzystanie z Serwisu umożliwia Użytkownikom:
  - a) zapoznanie się z katalogiem towarów, które oferuje Usługodawca;
  - b) zawarcie umowy sprzedaży z Usługodawcą w zakresie prezentowanych towarów i usług;



- c) założenie konta Użytkownika w celu dokonywania zakupu towarów i usług;
  - d) otrzymywanie informacji o nowych towarach i usługach, np. w formie newslettera;
  - e) zgłaszanie zdarzeń związanych z Serwisem.
3. Z uwagi, że Serwis stanowi system teleinformatyczny Usługodawcy, Usługodawca może prowadzić prace techniczne i informatyczne, które będą miały na celu rozwój Serwisu oraz zapewnienie świadczenia Usług na jak najwyższym poziomie.
4. W ramach rozwoju Serwisu, zgodnie z ust. 3, Usługodawca może w szczególności:
- a) dodawać nowe funkcjonalności oraz zmieniać lub usuwać istniejące funkcjonalności w ramach Serwisu.
  - b) wprowadzić aplikację na urządzenia mobilne.
5. Usługodawca udostępnia Użytkownikowi Serwis nieodpłatnie. Jednocześnie zastrzega sobie także prawo do wprowadzenia odpłatnych funkcjonalności w miarę rozwoju Serwisu.

## § 6.

### WYMAGANIA TECHNICZNE DOTYCZĄCE SERWISU

1. Przed zawarciem Umowy Użytkownik jest zobowiązany sprawdzić, czy spełnia minimalne wymagania techniczne potrzebne do korzystania z Serwisu— o których mowa w ust. 2.
2. Do korzystania z Serwisu wymagane jest spełnienie co najmniej następujących wymagań:
- a) stały dostęp do Internetu;
  - b) przeglądarka internetowa: Google Chrome, Safari, Firefox, Opera oraz Microsoft Edge;
  - c) każda przeglądarka powinna mieć włączoną obsługę JavaScript, CSS, HTML5 oraz opcję „cookies”.
3. Jeżeli na potrzeby korzystania z Serwisu (lub jego poszczególnych funkcjonalności) konieczne będzie spełnienie przez Użytkownika dodatkowych wymagań technicznych — innych niż wskazane w ust. 2 — Usługodawca poinformuje o tym Użytkownika przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu.

4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość działania Serwisu na urządzeniach Użytkownika, jeżeli wadliwe działanie Serwisu wynika wyłącznie z przyczyn leżących po stronie Użytkownika w związku z niespełnieniem przez niego wymagań technicznych, o których mowa w ust. 2-3, w szczególności w postaci użycia niewłaściwego urządzenia, niewłaściwej przeglądarki, błędnej konfiguracji lub innych przyczyn technicznych leżących po stronie Użytkownika.

## § 7.

### KONTO UŻYTKOWNIKA W SERWISIE

1. W ramach korzystania z Serwisu Użytkownik może między innymi założyć w Serwisie konto Użytkownika, które będzie służyć głównie do realizacji umowy z Usługodawcą, określonej w § 3 ust. 3.
2. W celu założenia konta Użytkownika Użytkownik jest zobowiązany:
  - a) spełnić wymagania przewidziane w § 6 ust. 2;
  - b) wypełnić formularz rejestracyjny zgodnie z poleceniami zawartymi w formularzu rejestracyjnym;
  - c) zatwierdzić i wysłać formularz rejestracyjny.
3. Po otrzymaniu formularza rejestracyjnego Usługodawca dokonuje jego nie-zwłocznej weryfikacji, a następnie tworzy konto Użytkownika oraz przesyła po-twierdzenie utworzenia konta Użytkownika na podany adres e-mail.
4. Usługodawca może odmówić zatwierdzenia formularza rejestracyjnego i utworzenia konta Użytkownika w przypadku:
  - a) powzięcia przez Usługodawcy uzasadnionych wątpliwości co do tożsamości Użytkownika lub prawdziwości podanych przez niego danych;
  - b) ponownej rejestracji tego samego Użytkownika po usunięciu jego konta Użytkownika przez Usługodawcy za naruszenie Regulaminu — jeżeli usunięcie konta Użytkownika nastąpiło w okresie 12 (*słownie: dwunastu*) miesięcy przed dniem ponownej rejestracji;
5. W przypadku odmowy rejestracji konta Użytkownika w przypadkach wskazanych w ust. 6 Użytkownikowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji — na zasadach przewidzianych w § 20.

6. Po utworzeniu konta Użytkownika Użytkownik otrzymuje dostęp do jego funkcjonalności, w szczególności do funkcjonalności umożliwiających realizację umowy z Usługodawcą, określonej w § 3 ust. 3.
7. Usługodawca może dokonać blokady konta Użytkownika lub je usunąć w przypadkach określonych w § 16.

## [ROZDZIAŁ IV: ZASADY DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z SERWISU]

### § 8.

#### ZASADY KORZYSTANIA Z SERWISU

1. Każdy Użytkownik jest odpowiedzialny za zabezpieczenie danych do logowania, w tym loginu i hasła, przed udostępnieniem ich osobom nieuprawnionym.
2. Przekazywanie loginu i hasła osobom nieuprawnionym jest surowo zabronione. Udostępnienie loginu i hasła osobom nieuprawnionym może przyczynić się do naruszenia bezpieczeństwa Serwisu oraz świadczenia Usług przez Usługodawcę, w związku z czym stwierdzenie przez Usługodawcę, że wskazane dane są w posiadaniu osoby nieuprawnionej może skutkować blokadą Usług, w tym blokadą konta Użytkownika.
3. W przypadku, gdy Użytkownik stwierdzi, że dane do logowania, w tym login i hasło, mogły zostać przejęte przez osobę nieuprawnioną, jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić o tym Usługodawcę. Usługodawca po otrzymaniu zawiadomienia może dokonać blokady konta Użytkownika. Po dokonaniu blokady ponowny dostęp do Serwisu będzie możliwy po zmianie hasła przez Użytkownika i ewentualnym dokonaniu czynności uwierzytelniających, przewidzianych przez Usługodawcę w ramach procedur bezpieczeństwa — zgodnie z informacjami po-danymi przez Usługodawcę.
4. Użytkownik — pod rygorem natychmiastowego rozwiązania Umowy z winy Użytkownika — nie może korzystać z Serwisu, a także Usług:
  - a) w sposób niezgodny z ich charakterem i przeznaczeniem, w szczególności w sposób uniemożliwiający lub zakłócający korzystanie z zasobów systemowych lub sprzętowych Usługodawcy przez innych użytkowników;
  - b) w sposób prowadzący do popełnienia czynu zabronionego lub czynu niedozwolonego w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa;

- c) w celu przesyłania niezamówionych informacji handlowych, pozostałego spa-mu lub dostarczania treści o charakterze bezprawnym;
  - d) w sposób godzący w integralność systemu informatycznego Usługodawcy.
5. Użytkownik nie może podejmować działań mających na celu zapoznanie się z danymi dostępowymi, w tym loginami i hasłami, innych użytkowników.

## § 9.

### BEZPIECZEŃSTWO I ZAGROŻENIA

1. Usługodawca świadczy Usługi z zachowaniem należytych standardów bezpieczeństwa, w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych do danych i informacji przetwarzanych w ramach świadczenia i korzystania z Usług.
2. Pomimo podejmowania przez Usługodawcę środków, o których mowa w ust. 1, każdy Użytkownik powinien posiadać wiedzę na temat potencjalnych zagrożeń.
3. Do podstawowych zagrożeń związanych z korzystaniem z sieci Internet należą:
  - a) złośliwe oprogramowanie;
  - b) różnego rodzaju aplikacje lub skrypty mające szkodliwe, przestępcze lub złośliwe działanie w stosunku do systemu teleinformatycznego Użytkownika, takie jak wirusy, robaki, trojany (konie trojańskie), keyloggery, dialery;
  - c) programy szpiegujące (ang. spyware);
  - d) programy śledzące działania Użytkownika, które gromadzą informacje o Użytkowniku i wysyłają je zazwyczaj bez jego wiedzy i zgody autorowi programu;
  - e) spam — niechciane i niezamawiane wiadomości elektroniczne rozsyłane jednocześnie do wielu adresatów, często zawierające treści o charakterze reklamowym;
  - f) wyłudzenie poufnych informacji osobistych (np. haseł) przez podszywanie się pod godną zaufania osobę lub instytucję (ang. phishing);
  - g) włamania do systemu teleinformatycznego Użytkownika z użyciem m.in. takich narzędzi hackerskich jak exploit i rootkit.

4. Użytkownik, aby uniknąć zagrożeń, o których mowa w ust. 3, powinien zaopatrzyć komputer i inne urządzenia elektroniczne, które wykorzystuje, podłączając się do sieci Internet, w sprawdzony i renomowany program antywirusowy. Program taki winien być stale aktualizowany.
5. Ochronę przed zagrożeniami związanymi z korzystaniem przez Użytkownika z Serwisu zapewniają także:
  - a) włączona zaporę sieciową (ang. firewall);
  - b) regularne skanowanie systemów teleinformatycznych programem anti-wirusowym;
  - c) aktualizacja stosowanego oprogramowania;
  - d) nieotwieranie załączników poczty elektronicznej z nieznanymi adresów elektronicznych;
  - e) czytanie informacji dotyczących używanego oprogramowania, np. warunków używania aplikacji;
  - f) szyfrowanie transmisji danych;
  - g) używanie oprogramowania pochodzącego z legalnego źródła.

## [ROZDZIAŁ V: PRZERWY W DZIAŁANIU SERWISU ORAZ PROCEDURA ZGŁOSZEŃ]

### § 10.

#### PRACE SERWISOWE I KONSERWACYJNE

1. Usługodawca zapewnia dostęp do Serwisu przez 24 (*słownie: dwadzieścia cztery*) godziny na dobę, przez siedem dni w tygodniu i prawie wszystkie dni w roku, przy czym dostęp do Serwisu może ulec ograniczeniu w przypadku:
  - a) awarii;
  - b) błędów;
  - c) prac konserwacyjnych oraz mających na celu modyfikację systemów teleinformatycznych, serwerów etc.;
  - d) wystąpienia siły wyższej;
  - e) działań osób trzecich, w tym ingerencji w działanie Serwisu;

- f) innych zdarzeń, niezależnych od Usługodawcy.
2. Usługodawca będzie informował Użytkownika z odpowiednim wyprzedzeniem, wynoszącym co najmniej 3 (*słownie: trzy*) dni, o zamiarze prowadzenia prac serwisowych i konserwacyjnych.
  3. Usługodawca nie ma wpływu na prowadzenie prac serwisowych i konserwacyjnych przez zewnętrznych dostawców.

#### § 11.

#### PROCEDURA ZGŁOSZEŃ UŻYTKOWNIKA I ICH ROZPATRYWANIA

1. Zgłoszenia dotyczące zdarzeń mogą być przesyłane za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [biuro@cocon.pl](mailto:biuro@cocon.pl) lub za pośrednictwem odpowiedniej funkcjonalności w ramach Serwisu (o ile taka funkcjonalność zostanie wprowadzona).
2. Usługodawca domniemywa, że zgłoszenie pochodzi od osoby uprawnionej do korzystania z Serwisu, tj. Użytkownika.
3. W przypadku zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, zgłoszenie powinno zawierać dokładny opis stwierdzonej awarii, błędu lub usterki, a także — w razie konieczności — załączniki w formie plików. Usługodawca zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych wyjaśnień lub zrekonstruowania problemu w inny sposób, który uzna za stosowny. Osoba poproszona o udzielenie wyjaśnień lub inne czynności jest zobowiązana pomóc Usługodawcy w rozwiązywaniu zgłoszonej kwestii wedle swojej najlepszej wiedzy i bez zbędnej zwłoki.
4. Po dokonaniu zgłoszenia Usługodawca dokonuje jego szczegółowej analizy w najbliższych dniach roboczych i w godzinach roboczych, które przypadają po zgłoszeniu, a następnie podejmuje decyzję w przedmiocie podjęcia właściwych czynności, polegających w szczególności na:
  - a) odmowie rozpatrzenia zgłoszenia Użytkownika jako bezzasadnego, bez-przedmiotowego lub niezgodnego z Regulaminem;
  - b) przystąpieniu do obsługi zdarzenia;
  - c) zastosowaniu obejścia, jeżeli nie ma możliwości przeprowadzenia szybkiej naprawy.
5. W przypadku zgłoszenia zdarzenia, po przeprowadzeniu analizy zgodnie z ust. 4, Usługodawca jest zobowiązany podać Użytkownikowi informację o planowanych działaniach.

6. Ustala się następujące okresy podejmowania działań w dniach roboczych i godzinach roboczych:

Kategoria	Czas reakcji	Czas obejścia	Czas naprawy
Awaria	12 godzin	48 godzin	96 godzin
Błąd	24 godziny	72 godziny	120 godzin
Usterka	24 godziny	96 godzin	160 godzin

7. Czas obsługi zdarzenia nie może przekraczać łącznie 200 (słownie: dwieście) godzin, przy czym czas obsługi zdarzenia obejmuje wyłącznie godziny robocze w dniach roboczych.
8. Usługodawca ma prawo do ingerencji w strukturę danych, ustawienia Usług oraz uprawnienia Użytkownika, jeżeli jest to konieczne do obsługi zdarzenia i nie powoduje utraty zgromadzonych danych.
9. Po rozpatrzeniu zgłoszenia i ewentualnym wyeliminowaniu stwierdzone-go problemu Usługodawca niezwłocznie powiadamia Użytkownika.
10. Inne zgłoszenia niż wymienione w ust. 1, związane na przykład z płatnościami, wystawianiem faktur, rozliczeniami na potrzeby innych umów, np. umów sprzedaży, o których mowa w § 3 ust. 3, wymagają zgłoszenia na adres elektroniczny [biuro@cocon.pl](mailto:biuro@cocon.pl) lub za pośrednictwem odpowiedniej funkcjonalności w ramach Serwisu (o ile taka funkcjonalność zostanie wprowadzona).
11. Usługodawca zastrzega, że nie ma obowiązku wprowadzania w Serwisie wszelkich zmian zgłaszanych przez Użytkowników, w szczególności zmian dotyczących funkcjonalności, optymalizacji działania Serwisu i innych modyfikacji o istotnym charakterze.

## [ROZDZIAŁ VI: OBOWIĄZKI STRON]

### § 12.

#### OBOWIĄZKI USŁUGODAWCY

W ramach Umowy Usługodawca zobowiązuje się:

- a) zapewnić dostęp do konta Użytkownika i związanych z nim danych, informacji, dokumentów etc.;
- b) świadczyć Usługi z należytą starannością wymaganą od podmiotu profesjonalnie zajmującego się działalnością tego typu;

- c) podejmować odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu ochrony Serwisu przed utratą, uszkodzeniem oraz nieautoryzowanym dostępem do niego lub jego wykorzystaniem;
- d) udzielać Użytkownikom wsparcia technicznego;
- e) obsługiwać Użytkowników w dniach i godzinach roboczych;
- f) informować Użytkowników o istotnych okolicznościach związanych z korzystaniem z Serwisu.

### § 13.

#### OBOWIĄZKI UŻYTKOWNIKÓW

W ramach Umowy Użytkownik zobowiązuje się:

- a) przestrzegać postanowień niniejszego Regulaminu;
- b) korzystać z Serwisu zgodnie z przeznaczeniem i dostępnymi funkcjonalnościami;
- c) zabezpieczyć we własnym zakresie dostęp do urządzeń i sprzętów, które są używane do korzystania z Serwisu;
- d) przestrzegać zakazów związanych z dostarczaniem treści bezprawnych;
- e) szanować prawa własności intelektualnej oraz inne prawa niematerialne przysługujące Usługodawcy lub osobom trzecim;
- f) współdziałać w dobrej wierze Usługodawcą w zakresie należytego wykonania Umowy;
- g) informować Usługodawcę o wszystkich istotnych okolicznościach związanych z wykonywaniem Umowy;
- h) udzielać na żądanie Usługodawcy wszystkich potrzebnych wyjaśnień, in-formacji i innych danych.

## [ROZDZIAŁ VII: ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON]

### § 14.

#### ODPOWIEDZIALNOŚĆ USŁUGODAWCY

1. Odpowiedzialność Usługodawcy wobec Użytkowników będących konsumentami z tytułu niewykonania lub niewłaściwego wykonania Umowy regulują właściwe przepisy prawa



cywilnego oraz prawa konsumenckiego, w związku z czym ograniczenia odpowiedzialności Usługodawcy wobec Użytkowników, które są przewidziane w niniejszym paragrafie, nie dotyczą tego typu Użytkowników.

2. Z uwzględnieniem ograniczeń odpowiedzialności przewidzianych w pozostałych postanowieniach Regulaminu Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) nieprzydatność Usług do celu założonego przez Użytkownika;
  - b) nieosiągnięcie celów oczekiwanych przez Użytkownika w ramach Umowy;
  - c) nieprawidłowe wykonanie Umowy z przyczyn leżących po stronie Użytkownika lub osoby trzeciej, w szczególności zewnętrznych dostawców;
  - d) skutki nieuprawnionej ingerencji w Serwis przez Użytkownika lub osoby trzecie;
  - e) utratę danych zapisanych w systemach teleinformatycznych Usługodawcy z winy Użytkownika lub osoby trzeciej, niezależnej od Usługodawcy;
  - f) niezastosowanie się przez Użytkownika do wskazówek i zaleceń Usługodawcy;
  - g) brak dostępu do Serwisu z winy Użytkownika;
  - h) skutki nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu;
  - i) skutki korzystania przez Użytkownika z Serwisu z naruszeniem przepisów prawa;
  - j) podanie niepełnych, nieprawdziwych lub niezgodnych ze stanem rzeczywistym danych osobowych, w tym danych kontaktowych;
  - k) skutki siły wyższej.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści — odpowiedzialność Usługodawcy może dotyczyć co najwyżej straty rzeczywistej.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zewnętrznych dostawców etc.
5. W każdym przypadku odpowiedzialność Usługodawcy wobec Użytkownika z tytułu odpowiedzialności odszkodowawczej jest ograniczona do kwoty 100 zł (*słownie: sto złotych 00/100*).

6. Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności przewidziane w niniejszym Regulaminie, w szczególności w ust. 2-5, nie dotyczą szkody wyrządzonej Użytkownikowi umyślnie przez Usługodawcę.

#### § 15.

#### ODPOWIEDZIALNOŚĆ UŻYTKOWNIKA

1. Użytkownik ponosi odpowiedzialność wobec Usługodawcy na zasadach ogólnych prawa cywilnego, w tym ponosi odpowiedzialność również za działania osób trzecich, z którymi wykonuje Umowę, lub którym powierza wykonanie Umowy w całości lub w części, jak za swoje działania.
2. Użytkownik ponosi odpowiedzialność wobec Usługodawcy w szczególności za:
  - a) korzystanie z Serwisu niezgodnie z Regulaminem, w szczególności po-przez wykorzystywanie do celów niezgodnych z przeznaczeniem;
  - b) prowadzenie działalności bezprawnej z użyciem Serwisu;
  - c) spowodowanie szkody osobie trzeciej przy użyciu Serwisu;
  - d) naruszenie praw własności intelektualnej lub innych praw niematerialnych przysługujących Usługodawcy lub osobom trzecim.
3. W przypadku wystąpienia przez osoby trzecie z jakimikolwiek roszczeniami wobec Usługodawcy z tytułu nieprawidłowego korzystania z Serwisu przez Użytkownika, Użytkownik jest zobowiązany zwolnić Usługodawcy z odpowiedzialności wobec tej osoby trzeciej, a gdyby to było niemożliwe ze względu na bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa lub niecelowe w kontekście zaistniałych okoliczności — pokryć wszelkie udokumentowane koszty, jakie poniósł Usługodawca w związku z tymi roszczeniami, w tym koszty pomocy prawnej.
4. W przypadku, gdy Usługodawca otrzyma urzędowe zawiadomienie lub uzyska wiarygodną wiadomość o bezprawnym charakterze danych lub działalności, którą wykonuje Użytkownik, Usługodawca jest uprawniony do natychmiastowego zablokowania lub usunięcia bezprawnych danych w Serwisie, jak również uniemożliwienia dalszego prowadzenia działalności bezprawnej, w szczególności poprzez blokadę konta Użytkownika.

5. W przypadku wskazanym w ust. 4 Usługodawca niezwłocznie powiadomi Użytkownika o zamiarze usunięcia danych lub uniemożliwieniu dalszego prowadzenia działalności bezprawnej.
6. W przypadku wskazanym w ust. 4, po powiadomieniu Użytkownika zgodnie z ust. 5, Usługodawca nie ponosi wobec Użytkownika odpowiedzialności za usunięcie danych bezprawnych lub uniemożliwienie prowadzenia bezprawnej działalności, w tym za wszelkie szkody z tego wynikłe. Zastrzeżenie to nie dotyczy Użytkowników będących konsumentami.
7. Jeśli Usługodawca uzyska wiarygodną wiadomość o niedozwolonym korzystaniu z Serwisu przez Użytkownika, które narusza przepisy prawa powszechnie obowiązującego i może wypełniać znamiona czynu zabronionego, Usługodawca może zawiadomić właściwe organy ścigania o podejrzeniu popełnienia czynu zabronionego przez Użytkownika.
8. Użytkownik, którego konto Użytkownika zostało zablokowane lub usunięte zgodnie z § 16, ponosi pełną odpowiedzialność za skutki działań lub zaniechań, które spowodowały blokadę lub usunięcie konta Użytkownika.

## [ROZDZIAŁ VIII: BLOKADA I USUNIĘCIE KONTA UŻYTKOWNIKA]

### § 16.

#### BLOKADA KONTA UŻYTKOWNIKA I USUNIĘCIE KONTA UŻYTKOWNIKA

1. Jeżeli Użytkownik dopuszcza się naruszeń Regulaminu, Usługodawca może dokonać blokady konta Użytkownika na czas określony lub nieokreślony, usunięcia konta Użytkownika lub rozwiązać z nim Umowę w trybie określonym w § 18 ust. 2 lit. a — w zależności od okoliczności sprawy.
2. Blokada konta Użytkownika może nastąpić wskutek:
  - a) przekazania nieprawdziwych danych osobowych przez Użytkownika;
  - b) podszywania się przez Użytkownika pod osobę trzecią lub korzystanie z jej danych osobowych bez wiedzy lub zgody osoby trzeciej;
  - c) wprowadzenia w błąd co do wieku przez Użytkownika małoletniego;
  - d) korzystania z Serwisu niezgodnie z ich przeznaczeniem;
  - e) naruszenia § 8 ust. 4;

- f) stwierdzenia, że dostęp do konta Użytkownika może posiadać osoba nieuprawniona, w szczególności w następstwie przejęcia danych dostępowych Użytkownika.
3. Z zastrzeżeniem ust. 4, zastosowanie blokady konta Użytkownika jest możliwe po:
- a) wezwaniu Użytkownika przez Usługodawcy do złożenia wyjaśnień i ewentualnie zaprzestania naruszeń, które mogą powodować blokadę konta Użytkownika; oraz
  - b) bezskutecznym upływie terminu na dokonanie czynności przewidzianych w lit. a lub
  - c) złożeniu przez Użytkownika wyjaśnień, które nie są wiarygodne lub wystarczające; lub
  - d) kontynuowaniu przez Użytkownika naruszeń — pomimo złożenia wiarygodnych wyjaśnień.
4. Obowiązek zastosowania procedury przewidzianej w ust. 3 nie dotyczy przypadków, gdy:
- a) Użytkownik wykorzystuje Serwis do działalności bezprawnej — lub istnieje wysokie prawdopodobieństwo, że Użytkownik wykorzystuje Serwis do takiej działalności;
  - b) Usługodawca uzyska urzędowe zawiadomienie dotyczące możliwości naruszenia przez Użytkownika bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
  - c) wstrzymanie blokady Użytkownika grozi szkodą Usługodawcy lub osobie trzeciej albo innymi poważnymi skutkami (np. możliwością pociągnięcia tych podmiotów do odpowiedzialności prawnej, w tym karnej);
  - d) dostęp do konta Użytkownika uzyskała osoba nieuprawniona.
5. W czasie blokady konta Użytkownika Użytkownik nie może:
- a) realizować umowy z Usługodawcy, o której mowa w § 3 ust. 3;
  - b) założyć nowego konta Użytkownika;
  - c) stosować środków technicznych, które będą służyły obejściu lub wyłączeniu blokady konta Użytkownika;
  - d) podejmować prób kontynuowania działalności bezprawnej — mimo blokady konta Użytkownika.

6. Z zastrzeżeniem ust. 7 cofnięcie blokady konta Użytkownika po jej zastosowaniu przez Usługodawcę jest możliwe wyłącznie wówczas, gdy Użytkownik złoży wyczerpujące i prawdziwe wyjaśnienia, jak również zaprzestanie naruszeń, które były przyczyną wprowadzenia blokady konta Użytkownika. W przypadku, gdy wystąpiły jakiegokolwiek skutki naruszeń dokonywanych przez Użytkownika, dodatkowym warunkiem cofnięcia blokady konta Użytkownika jest skuteczne usunięcie przez Użytkownika skutków tych naruszeń.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 5 lit. d, w celu cofnięcia blokady konta Użytkownika Użytkownik jest zobowiązany zmienić dane dostępowe do konta Użytkownika oraz zastosować się do wskazówek Usługodawcy w zakresie bezpieczeństwa.
8. Trwałe usunięcia konta Użytkownika może nastąpić wskutek:
  - a) blokady konta Użytkownika trwającej dłużej niż 60 (*słownie: sześćdziesiąt*) dni;
  - b) odmowy złożenia wyjaśnień i/lub odmowy zaprzestania naruszeń;
  - c) prowadzenia działalności bezprawnej o szczególnie istotnym ciężarze gatunkowym;
  - d) utrzymywanie konta Użytkownika grozi szkodą Usługodawcy lub osobie trzeciej albo innymi poważnymi skutkami (np. możliwością pociągnięcia tych podmiotów do odpowiedzialności prawnej, w tym karnej);
  - e) rozwiązania Umowy przez którąkolwiek ze Stron.

## [ROZDZIAŁ IX: CZAS TRWANIA UMOWY]

### § 17.

#### CZAS TRWANIA UMOWY

1. Umowa o świadczenie Usług jest umową zawieraną na czas nieokreślony i wygasa w momencie:
  - a) opuszczenia Serwisu — w przypadku Usług polegających na korzystaniu z Serwisu jako całości;
  - b) usunięcia konta przez Użytkownika — w przypadku Usługi polegającej na założeniu i utrzymaniu konta Użytkownika;
  - c) odmowy wyrażenia zgody na zmianę Regulaminu.

2. Ponadto Umowa wygasa w przypadku śmierci Strony, ustania jej bytu prawnego, zakończenia likwidacji, postępowania upadłościowego lub restrukturyzacyjnego, jak również w przypadku przekształceń podmiotowych.

#### § 18.

#### ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Usługodawca może wypowiedzieć Umowę z ważnych przyczyn leżących po jego stronie z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego 1 miesiąc, ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca, w szczególności w przypadku:
  - a) cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków prowadzenia działalności przez Usługodawcy w następstwie wydania decyzji administracyjnej, innego orzeczenia lub zmiany prawa;
  - b) niezawinionej przez Usługodawcy utraty możliwości technicznych, pozwalających wykonywać Umowę na dotychczasowym poziomie;
  - c) zmiany charakteru działalności prowadzonej przez Usługodawcy.
2. Usługodawca może rozwiązać Umowę, w całości lub w części, bez zachowania okresu wypowiedzenia — po uprzednim wezwaniu Użytkownika do określonego działania lub zaniechania — w sytuacji, gdy Użytkownik:
  - a) narusza postanowienia niniejszego Regulaminu;
  - b) posiada blokadę konta Użytkownika przez okres dłuższy niż 30 (*słownie: trzydzieści*) dni;
  - c) korzysta z Serwisu niezgodnie z przeznaczeniem;
  - d) narusza § 8 ust. 4.
3. Trwałe usunięcie konta Użytkownika w sytuacji, o której mowa w § 16 ust. 8, jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy w całości bez zachowania okresu wypowiedzenia.
4. W przypadku rozwiązania Umowy z winy Użytkownika przez Usługodawcy Użytkownikowi nie przysługują roszczenia odszkodowawcze wobec Usługodawcy. Ograniczenie to nie dotyczy Użytkowników będących konsumentami.

5. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Usługodawca jest uprawniony do usunięcia konta Użytkownika, loginów, haseł oraz danych i informacji w terminie 30 (*słownie: trzydziestu*) dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy.

## [ROZDZIAŁ X: PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY]

### § 19.

#### ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZEZ UŻYTKOWNIKA BĘDĄCEGO KONSUMENTEM

1. Użytkownik będący konsumentem może odstąpić od Umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, składając Usługodawcy oświadczenie o odstąpieniu. W celu skorzystania z uprawnienia do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn Użytkownik powinien przesłać Usługodawcy oświadczenie na piśmie lub w formie dokumentowej, zgodnie z danymi kontaktowymi Usługodawcy. Dla zachowania terminu na odstąpienie od Umowy wystarczające jest jego wysłanie przed upływem terminu na odstąpienie. Usługodawca po otrzymaniu na maila oświadczenia Użytkownika o odstąpieniu od Umowy potwierdzi jego otrzymanie, wysyłając wiadomość elektroniczną. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może zostać złożone przez Użytkownika będącego konsumentem na wzorze formularza odstąpienia od umowy, stanowiącym załącznik numer 2 do u.p.k.
2. Prawo odstąpienia od Umowy o świadczenie Usług nie przysługuje Użytkownikowi będącemu konsumentem, jeżeli:
  - a) Usługodawca wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy;
  - b) Usługodawca przekazał Użytkownikowi treść cyfrową za wyraźną zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed otrzymaniem treści cyfrowej, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcy utraci prawo odstąpienia od Umowy.
3. Jeżeli na wyraźne żądanie Użytkownika będącego konsumentem wykonywanie Umowy w zakresie świadczenia Usług ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Usługodawca wymaga złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie zgodnie z art. 15 ust. 3 u.p.k.
4. Jeżeli Użytkownik wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania, o którym mowa w ust. 3, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy.

5. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość, umowa jest uważana za niezawartą, a Użytkownik będący konsumentem jest zwolniony z wszelkich zobowiązań z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34. ust. 2 i art. 35 u.p.k. Z wyjątkiem tych kosztów Strony są zobowiązane zwrócić sobie nawzajem to, co świadczyły do czasu odstąpienia od Umowy.
6. Usługodawca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, zwraca Użytkownikowi dokonane przez niego płatności.
7. Usługodawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Użytkownik będący konsumentem, chyba że Użytkownik zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

## [ROZDZIAŁ XI: PROCEDURA REKLAMACYJNA]

### § 20.

#### POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. W przypadku stwierdzenia przez Użytkownika, że Umowa nie jest wykonywana zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, Użytkownik może złożyć reklamację.
2. Reklamację można złożyć:
  - a) poprzez wysłanie reklamacji na adres elektroniczny [biuro@cocon.pl](mailto:biuro@cocon.pl);
  - b) poprzez wysłanie reklamacji na piśmie, listem poleconym — na adres siedziby Usługodawcy.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko Użytkownika;
  - b) dane kontaktowe;
  - c) szczegółowy opis, na czym polegała niezgodność wykonania Umowy z Regulaminem.
4. Po otrzymaniu reklamacji Usługodawca niezwłocznie potwierdza jej otrzymanie — drogą elektroniczną, na podany adres elektroniczny.
5. Reklamacje są rozpatrywane w terminie 14 (*słownie: czternastu*) dni od dnia złożenia reklamacji.



## [ROZDZIAŁ XII: POZASĄDOWE SPOSOBY ROZWIĄZYWANIA SPORÓW]

### § 21.

#### POLUBOWNE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Użytkownika będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

[http://www.uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](http://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php)

[http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php)

[http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php)

2. Użytkownik będący konsumentem posiada następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
  - a) zwrócenie się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (t. j. Dz. U. 2018 poz. 1930, z późn. zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży. Regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa rozporządzenie ministra sprawiedliwości z dnia 6 września 2017 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej (Dz. U. 2017 poz. 1356);
  - b) zwrócenie się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (t. j. Dz. U. 2019 poz. 1668, z późn. zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Usługodawcą a Użytkownikiem. Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej;

- c) uzyskanie bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl);
- d) korzystanie z platformy internetowej ODR Unii Europejskiej umożliwiającej składanie reklamacji i dochodzenie roszczeń związanych z umową, która to platforma ODR Unii Europejskiej znajduje się na stronie: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## [ROZDZIAŁ XIII: OCHRONA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ I KNOW-HOW]

### § 22.

#### PRAWA AUTORSKIE I LICENCJA

1. Serwis oraz wszystkie materiały dostępne w Serwisie, w tym kod źródłowy, layout, logo etc., mogą stanowić utwory w rozumieniu przepisu art. 1 ust. 1 pr. aut. oraz art. 74 ust. 1 pr. aut., a także przedmioty własności przemysłowej w rozumieniu właściwych przepisów ustawy z dnia 30 czerwca 2000 r. — Prawo własności przemysłowej (t. j. Dz. U. 2017 poz. 776, z późn. zm.) — i podlegać ochronie. Użytkownik zobowiązuje się do poszanowania praw własności intelektualnej przysługujących Usługodawcy przez cały okres trwania Umowy oraz po jej zakończeniu — pod rygorem odpowiedzialności odszkodowawczej przewidzianej w odpowiednich przepisach prawa.
2. Na podstawie niniejszego Regulaminu Usługodawca udziela Użytkownikowi licencji niewyłącznej na korzystanie z przedmiotów własności intelektualnej, o których mowa w ust. 1, w zakresie koniecznym do korzystania z Usług.
3. Licencja, o której mowa w ust. 2, jest udzielana na czas świadczenia Usług.
4. Użytkownik nie może udzielać dalszych licencji (sublicencji) na rzecz osób trzecich.
5. Z uwzględnieniem przepisów o dozwolonym użytku bezwzględnie zabrania się Użytkownikowi bez zgody Usługodawcy:
  - a) trwałego lub czasowego zwielokrotniania (reprodukcji) przedmiotów własności intelektualnej, o których mowa w ust. 1, w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie;

- b) wprowadzania jakichkolwiek poprawek, modyfikacji źródeł i zmian w strukturze przedmiotów własności intelektualnej, o których mowa w ust. 1;
  - c) stosowania przedmiotów własności intelektualnej, o których mowa w ust. 1, i ich części, fragmentów lub wersji w innym oprogramowaniu;
  - d) tworzenia oprogramowania podobnego do Serwisu, które mogłoby stanowić opracowania Serwisu;
  - e) odtwarzania, dekompilowania, dezasemblowania i wszelkich innych czynności, które będą prowadzić do pozyskania kodu źródłowego z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa;
  - f) odsprzedawania, rozpowszechniania, użyczenia, dzierżawienia, najmowa-nia, oddawania płatnie i nieodpłatnie osobom trzecim przedmiotów własności intelektualnej, o których mowa w ust. 1, ich kopii, wszelkich modyfikacji oraz dokumentacji;
  - g) dokonywania jakichkolwiek czynności rozporządzających prawami do przedmiotów własności intelektualnej, o których mowa w ust. 1, na rzecz osób trzecich.
6. Udzielenie licencji nastąpi w momencie uzyskania przez Użytkownika dostępu do Usług. Licencja wygasa wraz z zakończeniem świadczenia Usług, niezależnie od trybu, w jakim to nastąpi.
7. Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania praw własności intelektualnej osób trzecich, w szczególności zewnętrznych dostawców.
8. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości związanych z prawami autorskimi oraz zakresem udzielonej licencji Użytkownik powinien niezwłocznie skontaktować się z Usługodawcą.

### § 23. KNOW-HOW

1. Usługodawca, na potrzeby prowadzenia swojej działalności, korzysta z tajemnicy przedsiębiorstwa, w tym know-how.
2. Użytkownik jest zobowiązany nie naruszać tajemnicy przedsiębiorstwa, w tym know-how, które należą do Usługodawcy — zarówno w czasie trwania Umowy, jak i po jej zakończeniu.

3. W przypadku naruszenia przez Użytkownika tajemnicy przedsiębiorstwa, w tym know-how, które należą do Usługodawcy, Usługodawca może dochodzić roszczeń z tego tytułu wobec Użytkownika zgodnie z przepisami o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i innymi przepisami prawa powszechnego.

## [ROZDZIAŁ XIV: OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH]

### § 24.

#### PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Użytkowników będących osobami fizycznymi zostały opisane w Polityce prywatności, dostępnej pod adresem internetowym [dellowo.pl/s/polityka-prywatnosci](http://dellowo.pl/s/polityka-prywatnosci).
2. Użytkownik, wykorzystując jakiegokolwiek dane osobowe należące do osób trzecich na potrzeby Umowy, jest zobowiązany zapewnić, aby użycie tych danych następowało zgodnie z prawem, a w szczególności, by podmioty, do których te dane należą, zostały należycie poinformowane o ich wykorzystywaniu.
3. Jeżeli Użytkownik korzysta z danych osobowych należących do osób trzecich, Usługodawca ma prawo przyjąć, że użycie tych danych osobowych następuje zgodnie z prawem.
4. W przypadku, gdy Użytkownik bezprawnie korzysta z danych osobowych należących do osób trzecich, i z tego powodu Usługodawca poniesie jakąkolwiek odpowiedzialność (cywilną, administracyjną), Użytkownik może zostać zobowiązany do naprawienia Usługodawcy szkody tym wywołanej — na zasadach ogólnych prawa cywilnego.

## [ROZDZIAŁ XV: POSTANOWIENIA POZOSTAŁE I KOŃCOWE]

### § 25.

#### KONTAKT Z USŁUGODAWCĄ

1. Kontakt z Usługodawcą jest możliwy w następujący sposób:
  - 1) pocztą elektroniczną: [biuro@cocon.pl](mailto:biuro@cocon.pl);
  - 2) telefonicznie: 34 35 97 936;
  - 3) pocztą zwykłą: Cocon Systemy Komputerowe Sp. z o.o. sp. k., ul. Dworcowa 10A, 46-300 Olesno;

2. W przypadku nieodebrania listu poleconego, skierowanego do Strony, wysłana do niej korespondencja uznana zostanie za skutecznie doręczoną w ostatnim dniu, w którym odebranie przesyłki było możliwe.

## § 26.

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie. Każdy dokument oznaczony jest datą, od której obowiązują jego postanowienia.
2. Zmiany niniejszego Regulaminu są publikowane w Serwisie, a ponadto Użytkownik zostanie powiadomiony o planowanej zmianie treści Regulaminu drogą elektroniczną, poprzez wiadomość e-mail (o ile Usługodawca posiada adres e-mail Użytkownika).
3. Użytkownik zostanie powiadomiony o zmianach Regulaminu z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, Użytkownik ma prawo rozwiązać Umowę do czasu planowanego wejścia w życie zmian. Niezgłoszenie chęci zakończenia Umowy bądź złożenie oświadczenia po wejściu zmian w życie poczytuje się za zgodę Użytkownika na świadczenie Usług na zasadach zgodnych z nowym Regulaminem.
5. Prawem właściwym dla umowy jest prawo polskie. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie znajdują zastosowanie właściwe przepisy prawa.
6. W przypadku sporządzenia Regulaminu w różnych wersjach językowych rozstrzygające znaczenie ma wersja polska.
7. Użyte w Regulaminie nagłówki jednostek redakcyjnych (paragrafów) mają charakter informacyjny dla wygody Stron i nie wpływają na interpretację Umowy.
8. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie Regulaminu w całości lub części zostanie uznane za nieważne, bezskuteczne lub niemożliwe do wyegzekwowania, nie wpłynie to na ważność, skuteczność lub możliwość wyegzekwowania pozostałych postanowień Regulaminu. Strony niniejszym zgadzają się zastąpić takie postanowienie właściwym przepisem prawa.
9. W przypadku jakichkolwiek sporów wynikłych pomiędzy Stronami odnośnie zawarcia, interpretacji, wykonania i skutków prawnych Umowy Strony w dobrej wierze podejmą negocjacje w celu polubownego rozstrzygnięcia sporu. W razie braku rozwiązania sporu na

drodze polubownej Strony oddadzą spór pod rozstrzygnięcie sądowni powszechnemu właściwemu dla siedziby Usługodawcy, w przypadku Użytkowników będących konsumentami — sądowni powszechnemu, który jest właściwy zgodnie z obowiązującymi przepisami z zakresu postępowania cywilnego.

10. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 10.12.2019 r.

/-/