

Regulamin systemu

wchodzi w życie z dniem 11.05.2023r

§ 1 Definicje

- **Cennik** - dokument określający warunki i wysokość odpłatności za Usługi udostępniane przez Usługodawcę, która stanowi załącznik do Regulaminu
- **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie mająca osobowości prawnej (utworzoną zgodnie z obowiązującymi przepisami) korzystająca z Systemu na zasadach określonych w Regulaminie
- **Moduł** - wydzielony zestaw funkcjonalności w systemie (np. moduł Księgowości, Magazynu, itp)
- **Portal Wsparcia** - internetowy system informatyczny do obsługi zgłoszeń serwisowych Klienta i jego Użytkowników oraz wspomagającego zapewnienie im wsparcia technicznego
- **Regulamin** - niniejszy dokument wraz z załącznikami stanowiący jego integralną część
- **System** - system informatyczny Atom ERP dostępny przez Internet, obsługiwany i administrowany przez Usługodawcę, udostępniony w subdomenie NAZWA.atomerp.pl, gdzie NAZWA jest indywidualna dla każdego klienta.
- **Umowa** - stosunek prawny łączący Usługodawcę z Klientem, na podstawie którego Usługodawca świadczy Usługi na rzecz Klienta
- **Usługa/Usługi** - usługi świadczone przez Usługodawcę drogą elektroniczną z wykorzystaniem Systemu, opisane w §4
- **Usługodawca** - este.biz sp. z o. o. z siedzibą w Świętochłowicach przy ul. Wojska Polskiego 16, Świętochłowice 41-600, NIP: 6412538172, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000325203 - podmiot udostępniający serwis atomerp.pl oraz System w subdomenach atomerp.pl
- **Użytkownik** - osoba, która została uprawniona przez Klienta do korzystania z Systemu, której Klient nadał unikatowy login i hasło.

§ 2 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Usługodawcę za pośrednictwem Systemu, a także prawa i obowiązki Klienta, Użytkowników oraz zakres odpowiedzialności Usługodawcy.
2. Regulamin stanowi ogólne warunki Umowy.
3. Jeśli między Usługodawcą a Klientem zawarta zostanie dodatkowo umowa o świadczenie usług, to jej zapisy stają się nadrzędne wobec niniejszego regulaminu.
4. Warunkiem koniecznym do rozpoczęcia świadczenia przez Usługodawcę Usługi jest zaakceptowanie przez Klienta Regulaminu uwzględniając opcjonalnie zawartą umowę (pkt. 3).

§ 3 Prawa autorskie

Prawa autorskie do Systemu należą do este.biz sp. z o. o. z siedzibą w Świętochłowicach przy ul. Wojska Polskiego 16, Świętochłowice 41-600 i podlegają ochronie Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r. (Dz. U. z 1994r. nr 24, Poz.83 ze zm.).

§ 4 Rodzaje i zakres usług

1. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia z pomocą Systemu na rzecz Klienta następujących usług, zapewniając mu możliwość wykonywania czynności biznesowych związanych z prowadzoną przez niego działalnością biznesową/zawodową:
 - a. tworzenie, przetwarzanie i przechowywanie danych Klienta, wprowadzonych do Systemu
 - b. aktualizacja Systemu w sposób umożliwiający Usługobiorcom korzystanie z niego zgodnie z przeznaczeniem oraz obowiązującymi przepisami prawa polskiego
 - c. archiwizacja danych Klienta i zabezpieczeniu ich przed utratą
 - d. wsparcie techniczne (opcjonalnie - zależnie od wybranego pakietu)
 - e. wdrożenie Systemu (opcjonalna usługa wsparcia klienta przez analityka biznesowego / wdrożeniowca, w ramach której możemy zaimportować do systemu dane z innych systemów, przeanalizować podstawowe procesy w firmie i pomóc odpowiednio skonfigurować system, czy przeprowadzić szkolenie wg potrzeb)
2. Dostępne funkcjonalności Systemu i parametry usług zależne są od zestawu wybranych Modułów wymienionych w Cenniku i opisanych na stronie <https://atomerp.pl/moduly>
3. Usługodawca zastrzega sobie możliwość modyfikacji Systemu w dowolnym momencie, poprzez zmianę dostępnych funkcjonalności i Modułów, bądź zmianę sposobu działania istniejących funkcjonalności. Zmiany te nie stanowią zmiany Regulaminu.
4. Wszelkie funkcjonalności dostępne w ramach wybranych przez Klienta Modułów w nieoderwalny sposób związane są z Systemem i Klient nie ma możliwości ich wyłączenia, lub ukrycia. Jedynie od Klienta zależy, w jakim zakresie wykorzystuje on rzeczono narzędzia.
5. Klient może sugerować i pośrednio wpływać na rozbudowę zakresu funkcjonalności systemu według zasad:
 - a. za pośrednictwem Portalu Wsparcia istnieje możliwość zgłaszania pomysłów na nowe funkcjonalności czy zmian w istniejących funkcjach systemu
 - b. Usługodawca może przyjąć sugestię zmiany funkcjonalności, jeśli jest ona zgodna z planem rozwoju systemu
 - c. Klient może zostać poproszony o partycypowanie w kosztach wprowadzenia nowej funkcjonalności, a koszt może być uzależniony od pracochłonności rozwiązania i szybkości jego wdrożenia, każdy przypadek będzie indywidualnie rozpatrywany
 - d. partycypacja w kosztach wdrożenia nowej funkcjonalności nie daje prawa wyłączności do danej funkcjonalności
 - e. Usługodawca nie gwarantuje, że funkcjonalność dodana we współpracy z Klientem nie zostanie w przyszłości zmieniona czy usunięta, z zastrzeżeniem, że w takim przypadku Usługodawca zaproponuje alternatywne rozwiązanie o zbliżonej funkcjonalności.

§ 5 Warunki techniczne korzystania z Systemu

Do korzystania z Systemu wymagane jest posiadanie urządzenia z dostępem do sieci Internet oraz przeglądarki internetowej (zalecane to Chrome, Mozilla Firefox, Safari) w najnowszej wersji oraz konta poczty elektronicznej (e-mail)

§ 6 Dostęp do Systemu

1. Usługodawca udostępnia System przez sieć Internet.

2. Dostęp do systemu zabezpieczony jest loginem (w formacie adresu e-mail) oraz hasłem. Dodatkowo, na podstawie dyspozycji Klienta, dostęp do Systemu Klienta może zostać ograniczony do konkretnych adresów IP.
3. Usługodawca, na podstawie dyspozycji Klienta, rejestruje dla niego:
 - a. konto Użytkownika (z uprawnieniami administracyjnymi) w Systemie, umożliwiające rejestrację kolejnych Użytkowników klienta
 - b. konto Klienta w Portalu Wsparcia klienta
4. Użytkownik z uprawnieniami administracyjnymi może resetować hasła innych użytkowników w przypadku ich utraty/zapomnienia.
5. W przypadku zapomnienia/utraty hasła do konta z uprawnieniami administracyjnymi, konieczny jest kontakt z Usługodawcą np. poprzez Portal Wsparcia.
6. Klient oraz Użytkownika, przed zalogowaniem do Systemu zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem.
7. Zalogowanie do Systemu oznacza akceptację treści Regulaminu
8. Klient zobowiązany jest przed produkcyjnym rozpoczęciem korzystania z Systemu do wprowadzenia następujących konfiguracji samemu bądź z pomocą Usługodawcy:
 - a. pełne dane firmy
 - b. formaty linii numeracyjnych faktur
 - c. konfiguracja konta pocztowego wykorzystywanego do wysyłania przez system wiadomości e-mail

§ 7 Zawarcie i rozwiązanie umowy

1. Zawarcie umowy na czas nieokreślony pomiędzy Usługodawcą a Klientem następuje w momencie pierwszego logowania Użytkowników Klienta do Systemu.
2. Umowa ulega rozwiązaniu w następujących przypadkach:
 - a. wobec śmierci lub ustania bytu prawnego Klienta
 - b. wobec braku uiszczenia należnej opłaty za użytkowanie Systemu po upływie 30 dni od daty zaległości pierwszej nieuregulowanej płatności, pod warunkiem minimum 2-krotnego wezwania do zapłaty
3. Zarówno Klient jak i Usługodawca może rozwiązać Umowę bez podania przyczyn poprzez wysłanie pocztą elektroniczną wypowiedzenia Umowy.
 - a. W przypadku rozwiązania Umowy z woli Klienta, wygasa ona ze skutkiem na koniec trwającego okresu rozliczeniowego
 - b. W przypadku rozwiązania Umowy z woli Usługodawcy, umowa wygasa ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego następującego po okresie, w którym złożono wypowiedzenie
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Klient lub jego Użytkownicy:
 - a. uporczywie naruszają postanowienia Regulaminu
 - b. korzystają z Systemu niezgodnie z jego parametrami określonymi w Regulaminie oraz Cenniku, przeznaczeniem Systemu lub zasadami współzycia społecznego.
 - c. dopuszcza się działań zmierzających do naruszenia bezpieczeństwa danych znajdujących się w Systemie lub podejmuje nieuprawnioną próbę dostępu do Systemu
 - d. dokonuje przy pomocy Systemu czynności niezgodnych z prawem
 - e. działa na szkodę Usługodawcy, jego Klientów lub użytkowników sieci Internet
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia, jeżeli Klient lub jego Użytkownicy:
 - a. nie zaakceptuje zmiany Regulaminu w trybie określonym w §14

6. W przypadkach wskazanych w powyższych punktach, Klientowi nie przysługuje zwrot opłat, które uiścił w oparciu o Regulamin i Cennik, także za przyszłe okresy
7. W razie rozwiązania Umowy, Klient ma przez 14 dni prawo wystąpić o udostępnienie danych zgromadzonych w systemie.

§ 8 Odpłatność za usługi

1. Z tytułu świadczenia Usług Klient obowiązany jest do uiszczania Opłaty abonamentowej według kwot wskazanych w Cenniku zależnie od wybranego zestawu Modułów oraz liczby aktywnych Użytkowników w Systemie (maksymalnej ilości jednocześnie aktywnych kont Użytkowników w trakcie okresu rozliczeniowego).
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo przyznania Klientowi nieodpłatnego okresu testowego.
3. Płatność za usługę następuje na podstawie faktury lub faktury proforma wystawionej Klientowi przez Usługodawcę w ciągu 14 dni od uruchomienia dostępu a także na początku każdego okresu rozliczeniowego i przesłanej na uzgodniony adres e-mail.
4. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc, chyba, że uzgodniono inaczej.
5. W przypadku pozostałych usług zawartych w cenniku, Usługodawca wystawia fakturę VAT z terminem płatności 14 dni, chyba, że uzgodniono inaczej.
6. Zmiany cen wskazanych w Cenniku nie stanowią zmian niniejszego Regulaminu, a Klienci zostają o nich poinformowani e-mailowo z wyprzedzeniem minimum 30 dni.
7. Usługodawca ma prawo wstrzymać się ze świadczeniem usług na rzecz Klienta, jeśli Klient jest opóźniony z zapłatą za którykolwiek wcześniejszy okres rozliczeniowy w wymiarze przekraczającym 14 (słownie: czternaście) dni, a wezwany do zapłaty w formie dokumentowej w terminie dodatkowych 7 dni tej płatności nie ureguluje.
8. W przypadku opóźnienia w płatności Usługodawca ma prawo naliczyć odsetki z tytułu opóźnienia w wysokości ustawowej.
9. Klient wyraża zgodę na wystawianie i przesyłanie przez Usługodawcę drogą elektroniczną faktur i faktur proforma zgodnie z § 3 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 14.07.2005r. (Dz. U. Nr 133, poz. 1119), na uzgodniony adres e-mail.
10. Od pierwszego dnia opóźnienia Klienta z zapłatą za którykolwiek wcześniejszy okres rozliczeniowy, Usługodawca ma prawo wyświetlić w jego systemie komunikat informujący o istniejącej zaległości.

§ 9 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem Danych Osobowych Użytkowników oraz danych osobowych wprowadzonych przez Klienta i Użytkowników do Systemu, jest Klient.
2. Przetwarzanie przez Usługodawcę danych dotyczących jakichkolwiek osób następuje na podstawie Umowy powierzenia przetwarzania danych, stanowiącej załącznik do niniejszego Regulaminu.
3. Dane osobowe Klienta przetwarzane są w celu realizacji Usług na zasadach określonych w Regulaminie, zgodnie z zasadami określonymi w ogólnym rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) o ochronie danych (RODO).
4. Usługodawca podejmuje wszelkie niezbędne środki dla zapewnienia ochrony danych Klienta i Użytkowników Klienta.
5. Na ochronę, o której mowa w ust. 1, składają się w szczególności:
 - a. system bezpieczeństwa transmisji danych - dane przesyłane przez Użytkowników Klienta szyfrowane są przy użyciu co najmniej 128-bitowego klucza protokołu SSL (Secure Socket Layer),

- b. system kontroli dostępu do danych - jedynie Użytkownicy Klienta mają dostęp do danych Klienta za pomocą unikalnego loginu i hasła, z zastrzeżeniem pkt. 8,
 - c. system zabezpieczenia danych przed awarią urządzeń - Usługodawca regularnie wykonuje kopie wprowadzonych przez Użytkowników danych (nie rzadziej niż raz dziennie).
6. Usługodawca zastrzega sobie możliwość ujawnienia danych zgromadzonych na koncie Klienta jedynie na żądanie uprawnionych do tego organów państwowych.
 7. Usługodawca nie odpowiada za treść i jakość danych wprowadzanych przez Użytkowników Klienta na Koncie Klienta oraz przez niego przetwarzanych.
 8. Usługodawca zastrzega sobie prawo wglądu do danych Klienta przez swoich uprawnionych do tego pracowników i podwykonawców w celu zapewnienia działania Systemu oraz zapewniania wsparcia technicznego Użytkownikom Klienta.
 9. W razie zaprzestania świadczenia Usług objętych Regulaminem, wszelkie dane Klienta mogą zostać usunięte po upływie 3 miesięcy od dnia wygaśnięcia Umowy.
 10. Usługodawca oświadcza, iż na stronach internetowych Systemu używa mechanizmu cookies, w celu rozpoznawania urządzeń Użytkowników, dostosowania zawartości stron internetowych do preferencji Użytkowników oraz optymalizacji korzystania z nich.
 11. W trakcie trwania Umowy, a także po jej ustaniu, Usługodawca oraz Klient zobowiązani są do nieujawniania, nieprzekazywania oraz niewykorzystywania, poza określonymi przypadkami określonymi prawem, jakichkolwiek informacji uzyskanych w związku z podejmowanymi czynnościami w ramach realizacji niniejszej umowy.

§ 10 Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca zobowiązany jest świadczyć Usługi z należytą starannością.
2. Usługodawca podejmuje wszelkie starania, aby zapewnić prawidłowe funkcjonowanie Systemu pod względem technicznym, formalnym i prawnym.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu trwałej albo czasowej niemożności świadczenia Usług oraz z tytułu nienależytego świadczenia Usług z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, w tym na skutek wystąpienia siły wyższej. Kwota wynagrodzenia Usługodawcy za okres niemożności świadczenia Usług będzie, na wniosek Klienta, pomniejszona proporcjonalnie o czas, w którym usługa nie była świadczona.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych przez Klienta korzyści.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu skutków nieprawidłowego wykorzystania świadczonych Usług, w szczególności w sposób sprzeczny z Regulaminem, naturą stosunku oraz zasadami współżycia społecznego.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu skutków udostępnienia przez Klienta jakichkolwiek treści osobom trzecim przy wykorzystaniu Usług.
7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu skutków wykorzystania informacji autoryzujących dostęp do Usług przez osoby trzecie, jeżeli osoby te weszły w posiadanie tych informacji na skutek ich ujawnienia przez Klienta albo na skutek niedostatecznego zabezpieczenia informacji przez Klienta przed dostępem takich osób.
8. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu przerw w dostępności do Systemu powstałych wskutek przerwy technicznej, wynikającej z rozwoju lub naprawy Systemu. Kwota wynagrodzenia Usługodawcy za okres niemożności świadczenia Usług będzie, na wniosek Klienta, pomniejszona proporcjonalnie o czas, w którym usługa nie była świadczona, chyba, że przerwa nastąpi w godzinach 17:00-6:00 i Usługodawca powiadomi o planowanych przerwach Klienta e-mailowo z wyprzedzeniem minimum 3 dni. Usługodawca podejmuje starania, aby terminy i czas trwania przerw były możliwie najmniej uciążliwe z punktu widzenia funkcjonowania Systemu.

9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności w związku z niewłaściwym korzystaniem przez Klienta z Systemu oraz nieprawidłowym funkcjonowaniem sprzętu komputerowego, oprogramowania komputerowego czy też systemu łączności, za pomocą których Klient łączy się z Systemem.
10. Odpowiedzialność Usługodawcy względem Klienta w każdym przypadku ograniczona jest do wysokości opłaty rocznej, jaką Klient wnosi na rzecz Usługodawcy z tytułu świadczenia usługi.
11. Usługodawca zobowiązany jest do utrzymania co najmniej 99% dostępności Systemu w miesiącu kalendarzowym. W przypadku niedostępności Systemu przekraczającej 1% czasu w miesiącu Klient ma prawo do żądania obniżenia opłaty za kolejny miesiąc kalendarzowy w postaci rabatu procentowego wynoszącego równowartość procentowej niedostępności ponad wymiar wskazany powyżej.

§ 11 Obowiązki Klienta i Użytkownika

1. Klient oraz Użytkownik dla ochrony swoich interesów powinien zachować w tajemnicy dane umożliwiające dostęp do Systemu. W przypadku, gdy dane te zostaną utracone, możliwe jest ich odzyskanie zgodnie z §6 pkt 3 i pkt 4.
2. Klient ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za wprowadzane przez siebie do Systemu dane.
3. Klient ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za wysyłanie wszelkich wiadomości (e-mail, sms) z Systemu, w szczególności za uzyskanie akceptacji takiej korespondencji.

§ 12 Wsparcie i pomoc techniczna

1. Usługodawca udostępnia Klientowi następujące sposoby dokonywania zgłoszeń:
 - a. Portal Wsparcia (jako preferowany kanał komunikacji) dostępny pod adresem: <https://support.atomerp.pl>
 - b. w przypadku niedostępności portalu:
 - i. adres poczty elektronicznej: support@atomerp.pl
 - ii. numery telefoniczne (tylko w przypadku posiadania odpowiedniego pakietu wsparcia wskazanego w Cenniku): +48 795 458 664; +48 660 990 930
2. Wsparcie techniczne jest odpłatne zgodnie z Cennikiem.
3. Dokonując zgłoszenia problemu Klient określa jego priorytet w następującej skali:
 - a. **krytyczny** - jest to problem uniemożliwiający korzystanie z Systemu
 - b. **wysoki** - jest to problem utrudniający, ale nie uniemożliwiający korzystanie z Systemu
 - c. **normalny** - jest to problem w pewnym stopniu utrudniający optymalną pracę w Systemie
 - d. **niski** - jest to problem, który nie ma wpływu na bieżącą pracę Użytkowników, a występujące utrudnienia mają charakter przejściowy
4. Usługodawca zobowiązuje się do podjęcia niezbędnych czynności mających na celu obsługę zgłoszeń w sposób możliwie najmniej uciążliwy dla prowadzonej przez Klienta działalności i w czasie podanym niżej (zależnie od priorytetu), liczoną w godzinach roboczych (są to godziny 8:00-16:00 w dni robocze od poniedziałku do piątku):
 - a. krytyczny - 8h
 - b. wysoki - 40h
 - c. normalny - 80h
 - d. niski - 160h

5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany kwalifikacji priorytetu zgłoszenia lub jego odrzucenia w toku prowadzonych czynności weryfikujących zgłoszenie Klienta lub prowadzonych prac naprawczych, o czym Klient zostaje niezwłocznie poinformowany.

§ 13 Reklamacje

1. Reklamacje związane ze świadczonymi przez Usługodawcę drogą elektroniczną usługami można zgłaszać pocztą elektroniczną (e-mail) na adres kontakt@atomerp.pl
2. Reklamacja powinna zostać wysłana z adresu e-mailowego wskazanego w koncie Klienta i zawierać imię i nazwisko osoby składającej reklamację, jak również dokładny opis i powód reklamacji.
3. Usługodawca, w terminie 14 dni roboczych od chwili złożenia reklamacji, poinformuje Klienta o wyniku postępowania reklamacyjnego przy pomocy poczty elektronicznej przesłanej na adres e-mail Klienta, z którego wpłynęła reklamacja.
4. Usługodawca, rozpatrując reklamację, stosować będzie postanowienia Regulaminu.
5. Usługodawca, rozpatrując reklamację, stosować będzie postanowienia Regulaminu oraz umowy, jeśli takowa została zawarta i zawiera odrębne postanowienia.

§ 14 Zmiana Regulaminu

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu jak i jego załączników.
2. Zmiana Regulaminu może nastąpić w szczególności w wypadku:
 - a. zmian technologicznych lub organizacyjnych w działaniu Systemu
 - b. konieczności dostosowania działania Systemu i zapisów Regulaminu do przepisów prawa
3. Usługodawca powiadomi Klienta za pomocą poczty elektronicznej (na adres e-mail podany podczas rejestracji konta) o zmianie regulaminu przynajmniej na 30 dni przed jego wejściem w życie.
4. Klient, który nie akceptuje nowej treści Regulaminu, obowiązany jest zawiadomić o tym fakcie Usługodawcę w ciągu 30 dni od daty zawiadomienia o zmianie Regulaminu poprzez oświadczenie o nie przyjęciu warunków nowego Regulaminu przesłane do Usługodawcy pocztą elektroniczną na adres kontakt@atomerp.pl. W takim przypadku Umowa zostanie rozwiązana zgodnie z §7 pkt.5a.
5. Brak wspomnianego w powyższym pkt.4 oświadczenia Klienta w podanym terminie oznacza akceptację zmian.
6. Zmiana Cennika nie stanowi zmiany Regulaminu.

§ 15 Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 11.05.2023r.
2. Treść Regulaminu jest dostępna pod adresem <https://atomerp.pl/dokumenty> i może zostać w każdym momencie zapisana na nośniku bądź wydrukowana.
3. Wszystkie ceny wskazane w Cenniku są cenami netto, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.
4. Załączniki stanowiące integralną część Regulaminu:
 - a. Umowa powierzenia danych osobowych
 - b. Cennik
5. Spory wynikłe w związku z wykonywaniem niniejszej umowy strony rozstrzygać będą polubownie.
6. W razie nieosiągnięcia porozumienia w tym trybie, właściwym do rozstrzygnięcia sporu będzie sąd właściwy dla Usługodawcy, a prawem właściwym jest prawo obowiązujące na

terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.