

Regulamin świadczenia usługi "Szybka Reklamacja" w modelu Software as a Service

I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia przez Usługodawcę drogą elektroniczną, za pośrednictwem serwisu internetowego <https://szybkareklamacja.pl/>, Usługi Szybka Reklamacja w modelu SaaS, umożliwiającej dostęp do funkcjonalności Oprogramowania Szybka Reklamacja za pośrednictwem przeglądarek internetowych, w tym warunki techniczne świadczenia przedmiotowej usługi.
2. Serwis internetowy pod adresem <https://szybkareklamacja.pl/>, prowadzony jest przez **ProBPM sp. z o.o.** ul. Biskupińska 58B/6B 60-463 Poznań, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000507954, o numerze NIP:7811895276, i numerze REGON: 302707697.
3. Składając zamówienie na oferowaną przez Usługodawcę Usługę Szybka Reklamacja, Usługobiorca potwierdza, że zapoznał się z treścią niniejszego Regulaminu, akceptuje zawarte w nim postanowienia oraz zobowiązuje się do ich przestrzegania. Brak akceptacji Regulaminu uniemożliwia złożenie zamówienia i korzystanie z Usługi Szybka Reklamacja.

II. DEFINICJE

1. **Usługodawca - ProBPM sp. z o.o.** z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Biskupińska 58B/6B 60-463 Poznań, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000507954, o numerze NIP:7811895276, i numerze REGON: 302707697;
2. **Usługobiorca** - przedsiębiorca w rozumieniu art. 43, ust. 1 KC (osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej), na rzecz którego Usługodawca świadczy Usługę Szybka Reklamacja;
3. **Usługa** Szybka Reklamacja - świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy usługa dostępu do funkcjonalności Oprogramowania Szybka Reklamacja;
4. **Konsument** - Klient, który jest osobą fizyczną zawierającą z Usługobiorcą Umowę Sprzedaży lub osoba fizyczna reprezentująca Klienta, którym jest spółka prawa handlowego, który zawarł z Usługobiorcą Umowę Sprzedaży;

5. **Oprogramowanie** Szybka Reklamacja – oprogramowanie komputerowe stanowiące utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o Prawie autorskim i prawach pokrewnych, oferowane przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu Internetowego w modelu SaaS;
6. **Serwis Internetowy** – witryna internetowa Usługodawcy działająca pod adresem: <https://szybkareklamacja.pl/>; i umożliwiająca Usługobiorcy dostęp do Usługi Szybka Reklamacja w modelu SaaS;
7. **System zamówień serwisu internetowego** <https://szybkareklamacja.pl/> – wyodrębniona część Serwisu Internetowego umożliwiająca Usługobiorcy składanie zamówień na Usługę Szybka Reklamacja;
8. **Formularz Rejestracji** – formularz zamieszczony na stronie internetowej <https://szybkareklamacja.pl/> umożliwiający rejestrację Usługobiorcy w Serwisie Internetowym za pośrednictwem którego Usługobiorca może uzyskać dostęp do Usługi Szybka Reklamacja;
9. **Konto** – wyodrębniona część Serwisu Internetowego, w którym znajdują się zapisane dane Usługobiorcy (podane przez Usługobiorcę w Formularzu Rejestracyjnym), do których Usługobiorca uzyskuje dostęp po zalogowaniu się przy użyciu loginu i hasła;
10. **Opłata Abonamentowa** – opłata uiszczana przez Usługobiorcę z tytułu czasowego korzystania z usługi Szybka Reklamacja, zgodnie ze stawkami określonymi w Cenniku;
11. **Cennik** – dokument udostępniony w Serwisie Internetowym określający wysokość aktualnych opłat za korzystanie z Usługi Szybka Reklamacja;
12. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia drogą elektroniczną Usługi Szybka Reklamacja;

III. RODZAJ I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie Usługodawca świadczy, za pośrednictwem Serwisu Internetowego, na rzecz Usługobiorcy usługę w postaci umożliwienia Usługobiorcy czasowego korzystania z funkcjonalności Oprogramowania Szybka Reklamacja w modelu SaaS. Oprogramowanie to służy Usługobiorcy do elektronicznej obsługi wniosków związanych ze zwrotem produktów nabytych przez jego Konsumentów. W celu uzyskania dostępu do Usługi Szybka Reklamacja, Usługobiorca wypełnia zamieszczony w Serwisie Internetowym Formularz Rejestracyjny i zakłada Konto, które jest prowadzone przez Usługodawcę.

IV. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Usługa w postaci prowadzenia Konta w Serwisie Internetowym jest realizowana przez Usługodawcę od momentu założenia Konta przez Usługobiorcę do czasu złożenia przez niego dyspozycji usunięcia Konta. Usługa prowadzenia Konta Usługobiorcy jest nieodpłatna.
2. Usługa Szybka Reklamacja jest realizowana na rzecz Usługobiorcy (aktywowana) po uprzednim założeniu przez Usługobiorcę Konta, zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu oraz uiszczeniu należnej Opłaty Abonamentowej.
3. W celu skorzystania z usług wskazanych w pkt III. Usługobiorca winien dysponować:
 - urządzeniem komputerowym z zainstalowanym systemem operacyjnym Windows, Linux, MacOS lub, dla platform mobilnych, Windows Mobile, Android, IOS.
 - dostępem do Internetu gwarantującym nieprzerwany dostęp do Serwisu Internetowego,
 - poprawnie skonfigurowaną przeglądarką internetową w najnowszej wersji lub wersji poprzedniej; obsługiwane przeglądarki to: Chrome, Firefox, Opera, Microsoft Edge, Safari,
 - aktywne i poprawnie skonfigurowane konto poczty elektronicznej.
4. Warunkiem koniecznym do realizacji zamówienia na Usługę Szybka Reklamacja jest dokonanie przez Usługobiorcę rejestracji w Systemie zamówień serwisu internetowego <https://szybkareklamacja.pl/>. Przy tym podanie poprawnego adresu e-mail Usługobiorcy jest niezbędne do potwierdzenia przyjęcia i potwierdzenia realizacji zamówienia. Zamówienia, których nie uda się potwierdzić w ciągu 5 (pięciu) dni roboczych, zostaną anulowane.
5. Zamówienia na Usługę Szybka Reklamacja, co do których istnieją jakiekolwiek wątpliwości będą weryfikowane i mogą zostać anulowane przez Usługodawcę. Usługobiorca zostanie poinformowany o tym fakcie mailowo na podany przez niego adres e-mail.
6. Zamówienia na Usługę Szybka Reklamacja realizowane są wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polski.
7. Czas realizacji zamówienia Usługobiorcy jest możliwie jak najkrótszy. We wszystkich przypadkach jest zależny od daty zaksięgowania na koncie Usługodawcy uiszczonej przez Usługobiorcę Opłaty Abonamentowej w pełnej wysokości. W wyjątkowych sytuacjach czas realizacji zamówienia (aktywacji Usługi Szybka Reklamacja) może ulec wydłużeniu. Zamawiający może nie wyrazić na to zgody i ma w takim wypadku prawo zrezygnować z zamówienia.
8. Stawki Opłat Abonamentowych podane w Cenniku znajdującym się w Serwisie Internetowym podawane są w złotych polskich i wyrażane są w kwotach netto (bez podatku VAT).
9. Do każdego osobnego zamówienia Usługobiorcy generowany jest dowód zakupu (faktura). W przypadku, gdy Usługobiorca jest płatnikiem podatku VAT, w zamówieniu powinien podać swój numer NIP. Faktura dostarczana jest w formie elektronicznej na adres e-mail Usługobiorcy podany w trakcie rejestracji Konta, zaś na życzenie Usługobiorcy – jest

wysyłana pocztą tradycyjną (na podany przez Usługobiorcę adres).

10. Okres abonamentowy z tytułu świadczenia Usługi Szybka Reklamacja wynosi 30 lub 365 dni. Usługobiorca dokonuje wyboru okresu abonamentowego w trakcie składania zamówienia na Usługę Szybka Reklamacja. Czas trwania opłaconego abonamentu zaczyna biec od dnia aktywowania Usługi Szybka Reklamacja przez Usługodawcę.
11. Usługobiorca w dowolnym momencie, przed upływem bieżącego okresu abonamentowego, ma prawo zmiany okresu abonamentowego programu. W tym celu Usługobiorca, winien powiadomić o tym fakcie Usługodawcę pisemnie na adres e-mail: biuro@probpn.pl lub za pośrednictwem formularza umieszczonego na stronie Internetowej <https://szybkareklamacja.pl/kontakt>. Czas trwania przedłużenia zaczyna biec po zakończeniu bieżącego okresu abonamentowego.
12. Po dokonaniu płatności przez Usługobiorcę za dokonane zmiany w parametrach licencji lub przedłużenie jej trwania, umowa świadczenia Usługi Szybka Reklamacja zostanie automatycznie przedłużona na kolejny okres. W przeciwnym razie Umowa świadczenia Usługi Szybka Reklamacja ulega rozwiązaniu.
13. Zmiany Cennika Opłat Abonamentowych są ogłaszane w Serwisie Internetowym poprzez publikację aktualnego Cennika Opłat Abonamentowych. Zmiana Cennika Opłat Abonamentowych nie wpływa na zmianę wysokości Opłat Abonamentowych uiszczonych przez Usługobiorcę przed opublikowaniem zmienionego cennika.
14. Usługobiorca zobowiązuje się do respektowania zakazu dostarczania treści o charakterze bezprawnym, o którym mowa w art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b) ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. Nr 144, poz. 1204). Nadto Usługobiorca zobowiązuje się do niepodejmowania jakichkolwiek działań zmierzających do zakłócenia funkcjonowania Serwisu Internetowego.
15. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności w razie zaistnienia zakłóceń w realizacji Usługi Szybka Reklamacja wywołanych siłą wyższą, awariami sprzętu po stronie Usługobiorcy, przerwami w dostawie prądu, przerwami w łączności z siecią Internet, nieuprawnioną ingerencją Usługobiorców lub osób trzecich, błędnym działaniem systemów telekomunikacyjnych, oprogramowaniem zainstalowanym na sprzęcie komputerowym Usługobiorcy.
16. Odpowiedzialność odszkodowawcza Usługodawcy związana z nienależytym wykonywaniem Usługi Szybka Reklamacja może dotyczyć jedynie szkody rzeczywistej. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści lub szkody pośrednie Usługobiorcy. Ewentualna odpowiedzialność odszkodowawcza Usługodawcy powstała w związku z niniejszą umową ogranicza się do kwoty zapłaconej przez Usługobiorcę Opłaty Abonamentowej w okresie abonamentowym, w którym miało miejsce nienależyte

wykonanie usługi. Niniejsze ograniczenie odpowiedzialności znajduje zastosowanie niezależnie od podstawy prawnej dochodzonego roszczenia. Powyższe ograniczenie nie dotyczy sytuacji, w której odpowiedzialność w pełnej wysokości jest określona bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.

17. Usługodawca nie gwarantuje, że Usługa Szybka Reklamacja będzie spełniała wszystkie oczekiwania Usługobiorcy. W interesie Usługobiorcy leży zapoznanie się z funkcjonalnościami Oprogramowania Szybka Reklamacja przed zawarciem umowy świadczenia Usługi Szybka Reklamacja.

V. WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Zawarcie umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną następuje z chwilą zaistnienia jednego z poniższych zdarzeń:
 - założenia Konta przez Usługobiorcę i pierwszego zalogowania się Usługobiorcy na Koncie, przy użyciu loginu i hasła Usługobiorcy. W tym celu Usługobiorca zobowiązany jest do podania zgodnych ze stanem faktycznym danych Usługobiorcy – dotyczy usługi prowadzenia Konta,
 - aktywacji usługi przez Usługodawcę, co nastąpi niezwłocznie po zaksięgowaniu przez Usługodawcę wpłaty uiszczonej przez Usługobiorcę Opłaty Abonamentowej w należnej wysokości – dotyczy Usługi Szybka Reklamacja,
2. Rozwiązanie umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną następuje z chwilą zaistnienia jednego z poniższych zdarzeń:
 - złożenia przez Usługobiorcę dyspozycji usunięcia Konta, za pośrednictwem poczty e-mail na adres e-mail Usługodawcy lub pisemnie na adres siedziby Usługodawcy – dotyczy usługi prowadzenia Konta,
 - nieuiszczenia przez Usługobiorcę Opłaty Abonamentowej na kolejny okres czasu w terminie najpóźniej 14 (czternastu) dni od daty wymagalności takiej należności – dotyczy usługi Szybka Reklamacja,
3. Nadto Usługodawca zastrzega możliwość ograniczenia/pozbawienia Usługobiorcy prawa do korzystania z usług, o których mowa w pkt III Regulaminu, poprzez zastosowanie blokady lub usunięcie Konta, w przypadku naruszenia przez Usługobiorcę postanowień niniejszego Regulaminu, lub przepisów prawa powszechnie obowiązującego, po wcześniejszym wezwaniu Usługobiorcy do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upłygnięciu 7-dniowego terminu na zastosowanie się do wezwania Usługodawcy. W przypadku zastosowania przez Usługodawcę powyższych środków, uiszczone przez Usługobiorcę Opłaty Abonamentowe

nie podlegają zwrotowi.

4. Usługodawca zastrzega sobie również prawo do zaprzestania świadczenia usług bez podania przyczyny z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
 - Jeżeli Usługobiorca opłacił usługę na okres dłuższy niż okres wypowiedzenia, Usługodawca zwraca usługobiorcy kwotę abonamentu za okres, w którym usługa nie będzie już świadczona.
 - Zwrot nastąpi przelewem bankowym na konto, z którego dokonano płatności za abonament.

VI. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO DOTYCZĄCEGO UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Reklamacje dotyczące usług, o których mowa w pkt III Regulaminu a także związane z rozliczeniami, Usługobiorca może składać za pośrednictwem poczty e-maila na adres: reklamacje@probpm.pl.
2. Treść reklamacji dotyczących niewykonywania lub nieprawidłowego wykonywania Usługi Szybka Reklamacja winna zawierać: a) dane kontaktowe Usługobiorcy, b) precyzyjny opis zaistniałych nieprawidłowości w świadczeniu usługi, c) termin wystąpienia i czas trwania wskazywanych nieprawidłowości.
3. Reklamacje dotyczące rozliczeń, w tym co do wysokości kwot z tytułu Opłat Abonamentowych powinny wskazywać: numer faktury, datę jej wystawienia oraz stwierdzoną w fakturze nieprawidłowość.
4. Reklamacje będą rozpatrywane przez Usługodawcę niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 (czternastu) dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji. W razie konieczności przeprowadzenia dodatkowych czynności diagnostycznych, Usługodawca zastrzega sobie prawo przedłużenia powyższego okresu czasu, stosownie do czasu potrzebnego na wykonanie przedmiotowych czynności diagnostycznych. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Usługodawca poinformuje Usługobiorcę e-mailem wysłanym na adres e-mail podany przez Usługobiorcę.
5. Reklamacje nie będą mogły zostać uwzględnione w przypadku, gdy:
 - zgłaszający reklamację nie uiścił Opłaty Abonamentowej i nie posiada prawa do korzystania z Usługi Szybka Reklamacja, z wyłączeniem przypadków, w których przedmiotem reklamacji jest system uiszczania Opłaty Abonamentowej,
 - nieprawidłowość wykonywania Usługi Szybka Reklamacja została wywołana awarią systemu operacyjnego, innego oprogramowania trzeciego lub samego sprzętu

komputerowego (komputer, serwer, sieć komputerowa), wykorzystywanych przez Usługobiorcę do korzystania z Usługi,

- usługa Szybka Reklamacja jest realizowana przez Usługobiorcę na sprzęcie nie spełniającym minimalnych wymagań systemowych lub nieposiadającym parametrów technicznych umożliwiających poprawną pracę, w tym co do ilości przetwarzanych danych,
- reklamacja jest wynikiem zainfekowania komputera lub sieci komputerowej Usługobiorcy przez wirusy, trojany lub oprogramowanie szpiegowskie,
- przyczyną reklamacji są problemy Usługobiorcy z użytkowanym łączem internetowym (jego awariami, zbyt niskimi parametrami łącza lub jego niestabilnością. W szczególności dotyczy to łącz telefoni komórkowych, radiowych lub satelitarnych),
- przyczyną reklamacji jest utrata danych po okresie zakończenia terminu świadczenia usługi Szybka Reklamacja za który została uiszczona Opłata Abonamentowa.
- przyczyną reklamacji jest zapomnienie przez Usługobiorcę hasła i/lub loginu do Konta,
- przyczyną reklamacji jest ujawnienie przez Usługobiorcę danych poufnych (login, hasło, parametry sieci, inne...) nieuprawnionym osobom trzecim,
- reklamacja dotyczy utraty danych po okresie zakończenia okresu abonamentowego (rozwiązaniu umowy).

VII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. W związku z korzystaniem z Usługi, pomiędzy Usługobiorcą, a Usługodawcą dochodzi do zawarcia dwóch niezależnych relacji, które obie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych.
2. Po pierwsze, w związku z faktem wejścia w relację umowną, zachodzi potrzeba wymiany i bieżącego wykorzystywania danych osobowych, w szczególności w celach rozliczeniowych oraz obsługi zgłoszeń serwisowych.
3. W powyższym zakresie, Usługodawca i Usługobiorca niezależnie decydują o celach, w jakich gromadzą dane osobowe, jak również o środkach wykorzystywanych do realizacji tych celów.
4. W związku z powyższym, w rozumieniu art.4 ust. 7 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) (dalej RODO), Usługobiorca i Usługodawca stanowią niezależnych administratorów, a czynność przetwarzania, która polega na przekazywaniu sobie danych

osobowych, stanowi tzw. "udostępnienie danych osobowych".

5. Z tego względu, poniżej, w punkcie VIII Regulaminu, Usługodawca tłumaczy zasady, na których, jako administrator, przetwarza dane osobowe Usługobiorcy oraz pracowników i współpracowników Usługobiorcy.
6. Po drugie, Usługodawca świadczy usługę utrzymaniową, administracyjną, development oraz debugging systemu informatycznego, który służy do świadczenia Usługi Szybka Reklamacja. Usługobiorca, korzystając z tego systemu, przetwarza dane osobowe Konsumentów.
7. W tej relacji, Usługodawca wykonuje na danych osobowych Konsumentów operacje zlecone mu przez Usługobiorcę oraz działa w imieniu Usługobiorcy.
8. Usługodawca nie jest władny decydować o celach, w jakich wykorzystywane są te dane osobowe, a w zakresie środków zastosowanych do tego przetwarzania, ograniczony jest postanowieniami niniejszego regulaminu, który Usługobiorca akceptuje.
9. Usługodawca jest więc podmiotem przetwarzającym w rozumieniu art. 4 ust. 8 RODO, a relacja pomiędzy Usługobiorcą, a Usługodawcą stanowi tzw. powierzenie przetwarzania danych osobowych w rozumieniu art. 28 RODO.
10. Z tego względu w Załączniku nr 1 zawarto zapisy dotyczące powierzenia przetwarzania danych osobowych.
11. **ZAŁĄCZNIK NR 1 STANOWI INTEGRALNĄ CZĘŚĆ NINIEJSZEGO REGULAMINU - AKCEPTACJA REGULAMINU JEST RÓWNOZNACZNA ZAWARCIU UMOWY POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH ZAWARTEJ W ZAŁĄCZNIKU NR 1.**

VIII. POWIADOMIENIE O WYKORZYSTYWANIU DANYCH OSOBOWYCH

1. **Administratorem danych osobowych Usługobiorców oraz ich pracowników i współpracowników jest Usługodawca** - proBPM sp. z o.o. zarejestrowaną pod adresem ul. Biskupińskiej 58B/6B 60-463 Poznań, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000507954, o numerze NIP:7811895276, i numerze REGON: 302707697, z którym Usługobiorcy mogą się kontaktować pod adresem mailowym: biuro@probbpm.pl.

2. **Administratorem danych osobowych Konsumentów jest Usługobiorca** - dane te stanowią przedmiot tzw. powierzenia przetwarzania, realizowanego na podstawie postanowień Załącznika nr 1.
3. Dane osobowe Usługobiorców są przetwarzane przez Usługodawcę zgodnie z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych, w tym w szczególności RODO.
4. Dane osobowe Usługobiorców przetwarzane są przez Usługodawcę w celu realizacji usługi Szybka Reklamacja, w szczególności przez podejmowanie następujących czynności:
 5. obsługi zapytań kierowanych przez formularz kontaktowy dostępny w Serwisie;
 6. księgowania Opłat Abonamentowych;
 7. powiadamiania o zmianach w Regulaminie oraz o planowanych przerwach technicznych;
 8. zarządzania Kontami Usługobiorców;
 9. obsługi zgłoszeń serwisowych;
10. prowadzenia bieżącej komunikacji we wszystkich powyższych sprawach.
11. Zasadą, na której opiera się wykorzystywanie tych informacji jest zasada głosząca, że przetwarzanie danych osobowych jest dozwolone jeżeli jest ono niezbędne do realizacji umowy lub do podjęcia działań służących zawarciu umowy w odpowiedzi na zapytanie kierowane przez osobę zainteresowaną (art. 6 ust. 1 lit. b RODO).
12. Dane osobowe mogą również posłużyć do ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, w związku z którymi:
 13. rejestrowana jest aktywność Usługobiorców w logach systemu;
 14. przechowywane są wiadomości wymieniane w związku ze współpracą;
 15. archiwizowane są informacje o płatnościach i ich terminowości;
 16. gromadzone są wnioski, skargi i uwagi dotyczące funkcjonowania Usługi lub innych obszarów współpracy.
17. Powyższe działania Usługodawca uważa za podejmowane w jego prawnie uzasadnionym interesie (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
18. Dane osobowe Usługobiorcy są przechowywane na serwerach Usługodawcy przez cały okres funkcjonowania Konta Usługobiorcy zgodnie z niniejszym Regulaminem oraz przez okres 5 (pięciu) lat od dnia zamknięcia Konta Usługobiorcy, w celu dochodzenia lub zabezpieczenia roszczeń.

19. Dane osobowe, które pojawią się w dokumentacji rozliczeniowej, będą przechowywane zgodnie z wymogami przepisów prawa, a więc przez okres 6 (sześciu) lat.
20. Podanie danych osobowych jest niezbędne do realizacji umowy o świadczenie usługi Szybka Reklamacja.
21. Dane osobowe Usługobiorcy mogą być ujawnione:
22. podmiotom publicznym uprawnionym na podstawie odrębnych przepisów, na potrzeby prowadzonych przez nie postępowań,
23. innym zewnętrznym podmiotom wspierającym Usługodawcę w zakresie usług realizowanych przez Usługodawcę oraz informatycznych lub księgowych, przy czym takie podmioty będą przetwarzać dane na podstawie umowy z Usługodawcą i wyłącznie zgodnie z jego poleceniami.
24. Usługobiorca ma prawo do:
25. dostępu do danych osobowych, czyli uprawnienia do pozyskania informacji, jakie dane, w jaki sposób i w jakim celu przetwarzamy,
26. sprostowania danych, czyli żądania uaktualnienia danych, jeśli okazałoby się, że zostały zebrane nieprawidłowe dane albo nie są już one aktualne,
27. usunięcia danych osobowych, czyli żądania usunięcia wszystkich lub części danych osobowych – w przypadku zasadności wniosku dokonamy niezwłocznego usunięcia danych,
28. ograniczenia przetwarzania, czyli żądania ograniczenie przetwarzania danych do ich przechowywania – odblokowanie przetwarzania może odbyć się po ustaniu przesłanek uzasadniających ograniczenie przetwarzania,
29. przenoszenia danych,
30. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, czyli zaprzestania przetwarzania danych osobowych w celu wskazanym wyżej, jeśli zdaniem Usługobiorcy naruszane są jego prawa w związku z przetwarzaniem podanych danych,
31. wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli Usługobiorca uważa, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy prawa
32. Usługobiorca swoje prawa w zakresie danych osobowych może zrealizować (lub uzyskać więcej informacji) komunikując się z Administratorem danych osobowych czyli Usługobiorcą poprzez adres poczty elektronicznej: rodo@probpm.pl.

33. Dane osobowe Usługobiorców nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.
34. Usługodawca stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo danych osobowych udostępnionych przez Usługobiorcę, w szczególności uniemożliwiające dostęp do nich osób trzecich lub ich przetwarzanie z naruszeniem przepisów prawa, zapobiegające utracie danych, ich uszkodzeniu lub zniszczeniu.
35. Dane osobowe Usługobiorców nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w celu podejmowania decyzji.

IX. KONSERWACJA I PRZERWY TECHNICZNE

1. Usługodawca ma prawo w każdej chwili, bez podania przyczyny, wyłączyć Serwis Internetowy w celu wprowadzenia ulepszeń lub przeprowadzenia koniecznych napraw i prac konserwacyjnych. Prace te, poza wyjątkami wynikającymi ze zdarzeń losowych, prowadzone będą w miarę możliwości w godzinach wieczornych lub w dni ustawowo wolne od pracy.
2. Przerwy techniczne w działaniu Serwisu Internetowego nie mogą być podstawą zgłaszania jakichkolwiek roszczeń ze strony Usługobiorców oraz jakichkolwiek innych osób.
3. Usługodawca zobowiązuje się, w miarę możliwości, zawiadamiać Usługobiorców o planowanych przerwach technicznych za pomocą wiadomości e-mail na adresy Usługobiorców wskazane w czasie Rejestracji.

X. PRAWA NA DOBRACH NIEMATERIALNYCH

1. Treści udostępniane w Serwisie Internetowym oraz Oprogramowaniu Szybka Reklamacja, użyte w nim znaki towarowe, nazwy firm, logotypy, zdjęcia, multimedia oraz wszelkie inne zawarte w nim utwory w rozumieniu przepisów ustawy z 4 lutego 1994 r. o Prawie autorskim i prawach pokrewnych korzystają z ochrony przewidzianej w przepisach prawa powszechnie obowiązującego.
2. Korzystanie z Serwisu Internetowego nie oznacza nabycia jakichkolwiek praw na dobrach niematerialnych do utworów znajdujących się w Serwisie. W szczególności zabronione jest, bez uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy, kopiowanie, rozpowszechnianie, wykorzystywanie czy modyfikowanie jakichkolwiek elementów składowych Serwisu Internetowego oraz Oprogramowania Szybka Reklamacja.

XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian treści Regulaminu, z zastrzeżeniem ochrony praw nabytych. O zmianach Regulaminu Usługodawca poinformuje każdego Usługobiorcę za pośrednictwem e-maila oraz publikując zmieniony Regulamin w Serwisie Internetowym. Zmieniony Regulamin wiąże Usługobiorcę o ile nie złoży on wypowiedzenia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w ciągu 21 (dwudziestu-jeden) dni od dnia powiadomienia go o zmianach Regulaminu.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian w Cenniku. O zmianach Cennika poinformuje każdego Usługobiorcę za pośrednictwem e-maila oraz publikując zmieniony Regulamin w Serwisie Internetowym. Zmieniony Cennik wiąże Usługobiorcę o ile nie złoży on wypowiedzenia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w ciągu 21 (dwudziestu-jeden) dni od dnia powiadomienia go o zmianach Cennika.
3. Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu są lub staną się nieważne lub nieskuteczne, nie narusza to ważności pozostałych jego postanowień.
4. Oświadczenia woli złożone przez Usługodawcę i Usługobiorcę w formie elektronicznej (za pomocą poczty elektronicznej) będą równoważne oświadczeniom złożonym w formie pisemnej.
5. Wszelkie ewentualne spory, Usługodawca i Usługobiorca zobowiązują się rozstrzygać w drodze wzajemnych negocjacji, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia w okresie 30 (trzydziestu) dni od rozpoczęcia rokowań, spory te zostaną poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Usługodawcy. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym roszczeń wynikających z usług świadczonych drogą elektroniczną, o których mowa w pkt III. niniejszego Regulaminu przysługuje Usługobiorcy po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem: 2019-08-01.

Załącznik nr 1

Akceptując Regulamin Usługi Szybka Reklamacja, Usługobiorca zawiera z Usługodawcą niniejszą umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych:

UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH ("Umowa powierzenia")

zawarta pomiędzy **Usługobiorcą**, zwanym dalej **Powierzającym** oraz **Usługodawcą**, zwanym dalej **Podmiotem przetwarzającym**.

Powierzający i Podmiot przetwarzający są zwani dalej łącznie "**Stronami**", a każdy z nich z osobna "**Stroną**".

§1 Przedmiot umowy

1. Powierzający i Podmiot przetwarzający zawierają umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, zwaną dalej "**Umową**", na mocy której Powierzający powierza Podmiotowi przetwarzającemu przetwarzanie danych osobowych, rozumianych jako informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej ("**osobie, której dane dotyczą**"), w zakresie wskazanym w Załączniku D.
2. Powierzenie Danych osobowych Podmiotowi przetwarzającemu następuje w celu wykonania regulaminu usługi Szybka Reklamacja (dalej jako "**Regulamin**").
3. Dane osobowe będą przetwarzane przez Podmiot przetwarzający na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

§2 Oświadczenia i obowiązki Podmiotu przetwarzającego

1. Podmiot przetwarzający niniejszym oświadcza, że posiada zasoby infrastrukturalne, doświadczenie, wiedzę oraz wykwalifikowany personel w zakresie umożliwiającym należyte wykonanie Umowy, w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności Podmiot przetwarzający oświadcza, że znane mu są zasady przetwarzania i zabezpieczenia danych osobowych wynikające z:
2. 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, dalej jako: "**RODO**");
3. ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2019 r., poz. 1000 ze zm., dalej jako: "**Ustawa**").
4. Podmiot przetwarzający jest zobowiązany:
5. przetwarzać dane osobowe zgodnie z RODO, polskimi przepisami przyjętymi w celu umożliwienia stosowania RODO, innymi bezwzględnie obowiązującymi Podmiot przetwarzający przepisami prawa oraz Umową;
6. przetwarzać dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Powierzającego, chyba że obowiązek taki nakłada na niego obowiązujące prawo krajowe lub unijne. W sytuacji, gdy obowiązek przetwarzania danych osobowych przez Podmiot przetwarzający

wynika z przepisów prawa, informuje on Powierzającego drogą elektroniczną – przed rozpoczęciem przetwarzania – o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny;

7. polecenie przetwarzania uważa się za udokumentowane jeżeli jest ono zawarte w Umowie, Regulaminie lub w korespondencji elektronicznej;
8. w sprawach nagłych Powierzający może polecić przetwarzanie również ustnie, w tym telefoniczne albo za pomocą komunikatorów głosowych (np. Skype, Hangouts) jednak w takim przypadku Strony dołożą starań, aby w najbliższym, dogodnym terminie, udokumentować polecenie w dowolny sposób wskazany powyżej (np. poprzez pisemne, mailowe podsumowanie ustaleń z rozmowy);
9. udzielać dostępu do danych osobowych wyłącznie osobom, które ze względu na zakres wykonywanych zadań otrzymały od Podmiotu przetwarzającego upoważnienie do ich przetwarzania oraz wyłącznie w celu wykonywania obowiązków wynikających z Umowy, a także podjąć działania mające na celu zapewnienie, by każda osoba fizyczna działająca z upoważnienia Podmiotu przetwarzającego, która ma dostęp do danych osobowych, przetwarzała je wyłącznie na polecenie Powierzającego, chyba że przetwarzanie jest wymagane przez właściwe przepisy krajowe lub unijne;
10. zapewnić, aby osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych zobowiązały się do zachowania tajemnicy, chyba że są to osoby podlegające odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy;
11. wdrożyć odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku naruszenia praw lub wolności osób fizycznych, których dane osobowe będą przetwarzane na podstawie Umowy, oraz zapewnić realizację zasad ochrony danych w fazie projektowania oraz domyślnej ochrony danych (określonych w art. 25 RODO);
12. ogólny wykaz środków technicznych zawiera: zastosowanie mechanizmów uwierzytelniania opartych na hasłach o wysokim poziomie złożoności; przechowywanie haseł wyłącznie w postaci skrótów generowanych z wykorzystaniem aktualnie zalecanych algorytmów; zarządzanie uprawnieniami dostępowymi do danych osobowych w sposób gwarantujący, że dostęp taki posiadają wyłącznie te osoby, którym jest on niezbędny do realizacji ich obowiązków służbowych; separacja środowiska developerskiego, testowego i produkcyjnego i niepoddawanie danych osobowych przetwarzaniu w środowisku innym aniżeli zabezpieczone i przetestowane środowisko produkcyjne; prowadzenie kopii bezpieczeństwa oraz testów poprawności odkładania się tej kopii; zastosowanie środków

kryptograficznych do ochrony teletransmisji danych; zastosowanie rozwiązań zapobiegających atakom typu SQL Injection; zastosowanie infrastruktury sprzętowej redukującej ryzyko utraty dostępności danych w wyniku zaniku zasilania; zastosowanie mechanizmów kontroli dostępu w celu redukcji ryzyka kradzieży oraz nieuprawnionego wglądu w dane osobowe; zastosowanie adekwatnych do klasyfikacji budynku zabezpieczeń przeciwpożarowych, przeciwwaleniowych i przeciwprzepięciowych w celu redukcji ryzyka utraty danych; wprowadzenie polityk i procedur zapewniających rozliczalność systemu ochrony danych osobowych; nadawanie upoważnień do przetwarzania danych osobowych; szkolenie zespołu w zakresie przepisów o ochronie danych osobowych oraz polityk i procedur wewnętrznych;

13. wspierać Powierzającego (w szczególności poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych) w realizacji obowiązku odpowiadania na żądania osób, których dane dotyczą, w zakresie wykonywania ich praw określonych w rozdziale III RODO. Współpraca Podmiotu przetwarzającego z Powierzającym w zakresie wskazanym w zdaniu poprzedzającym powinna odbywać się w formie i terminie umożliwiającym realizację tych obowiązków Powierzającego; w związku z realizacją tego obowiązku Podmiot przetwarzający jest w szczególności zobowiązany do udzielania informacji oraz ujawnienia powierzonych danych osobowych (lub ich kopii) na żądanie Powierzającego w terminie 5 Dni Roboczych w formie uzgodnionej przez strony; Podmiot przetwarzający powinien również niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 2 Dni Roboczych, poinformować Powierzającego o wniosku dotyczącym realizacji praw osoby, której dane dotyczą, złożonym do Podmiotu przetwarzającego; Podmiot przetwarzający nie będzie jednak odpowiadał na taki wniosek bez uprzedniej zgody lub wyraźnego polecenia Powierzającego;
14. wszelką komunikację związaną z realizacją praw określonych w rozdziale III RODO Powierzający będzie kierował na adres e-mail wskazany w Załączniku A;
15. zakres, w którym Podmiot przetwarzający jest w stanie wesprzeć Powierzającego w realizacji praw osób, których dane dotyczą, określa się szczegółowo w Załączniku D;
16. w przypadku wystąpienia naruszenia ochrony powierzonych danych osobowych, zawiadomi o tym fakcie osobę wskazaną przez Powierzającego oraz prześle wszelkie posiadane informacje, w celu umożliwienia Powierzającemu realizacji obowiązku zgłaszania naruszeń, zgodnie z art. 33 RODO;
17. w sytuacjach tego wymagających, przeprowadzi ocenę skutków dla ochrony danych (DPIA), zgodnie z art. 35 RODO albo wesprze, w miarę dostępnej wiedzy, w takiej analizie Powierzającego, jak również przeprowadzi albo włączy się w konsultacje z organem nadzoru, o których mowa w art. 36 RODO;

18. niezwłocznie informować Powierzającego, jeżeli jego zdaniem wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów krajowych bądź unijnych o ochronie danych; informacja w tym przedmiocie powinna zostać przekazana Powierzającemu w formie elektronicznej (na adres e-mail wskazany w Załączniku A) oraz powinna zawierać stosowne uzasadnienie i wskazanie przepisu prawa, który zdaniem Podmiotu przetwarzającego został naruszony;
19. niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 2 Dni Roboczych, informować (o ile nie doprowadzi to do naruszenia przepisów obowiązującego prawa) Powierzającego o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania danych osobowych przez Podmiot przetwarzający, o jakiejkolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania danych skierowanych do Podmiotu przetwarzającego, o wszelkich kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania danych osobowych przez Podmiot przetwarzający, w szczególności prowadzonych przez organ nadzoru, a także o wszelkich skargach osób, których dane dotyczą, związanych z przetwarzaniem ich danych osobowych;
20. przechowywać Dane osobowe tylko tak długo, jak to określił Powierzający, a także bez zbędnej zwłoki aktualizować, poprawiać, zmieniać, anonimizować, ograniczać przetwarzanie lub usuwać wskazane dane osobowe zgodnie z wytycznymi Powierzającego.

§3 Dalsze powierzenie przetwarzania

1. Powierzający wyraża zgodę na dalsze powierzenie przez Podmiot przetwarzający przetwarzania danych osobowych innym podmiotom przetwarzającym wskazanym w Załączniku B do Umowy w zakresie oraz celu zgodnym z Umową. Podmiot przetwarzający jest zobowiązany do informowania o wszelkich zamierzonych zmianach dotyczących dodania lub zastąpienia dalszych podmiotów przetwarzających. Powierzający może sprzeciwić się dalszemu powierzeniu przez Podmiot przetwarzający danych osobowych w terminie 7 Dni Roboczych od otrzymania informacji, o której mowa w zdaniu poprzedzającym. Brak takiego sprzeciwu w wyznaczonym terminie oznacza zgodę Powierzającego na dalsze powierzenie danych przez Podmiot przetwarzający.
2. Podmiot przetwarzający zapewnia, że będzie korzystał wyłącznie z usług takich dalszych podmiotów przetwarzających, które zapewniają wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO oraz przepisów obowiązującego prawa z zakresu ochrony danych osobowych, a także zapewniało ochronę praw osób, których dane dotyczą.

3. Podmiot przetwarzający zapewni w umowie z dalszym podmiotem przetwarzającym, że na podmiot ten zostaną nałożone obowiązki odpowiadające obowiązkom Podmiotu przetwarzającego określonym w Umowie, w szczególności obowiązek zapewnienia wystarczających gwarancji wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie odpowiadało wymogom RODO.
4. 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.

§4 Transfer danych osobowych

1. Podmiot przetwarzający nie może przekazywać (transferować) danych osobowych do państwa trzeciego, które znajduje się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym, chyba że Powierzający udzieli mu uprzedniej, pisemnej zgody zezwalającej na taki transfer.
2. Za zgodę, o której mowa powyżej, uważa się w szczególności, zawarcie niniejszej umowy, dla podmiotów wskazanych w załączniku B.

§5 Audyt

1. Powierzający jest w każdym momencie upoważniony do przeprowadzenia audytu zgodności przetwarzania danych osobowych przez Podmiot przetwarzający z Umową oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności Powierzający może przeprowadzić weryfikację zgodności i adekwatności środków technicznych i organizacyjnych zabezpieczających przetwarzanie danych osobowych wdrożonych przez Podmiot przetwarzający.
2. Audyt w imieniu Powierzającego i na podstawie pisemnego upoważnienia do jego przeprowadzenia, może prowadzić strona trzecia.
3. Podmiot przetwarzający ma obowiązek współpracować z Powierzającym i upoważnionymi przez niego audytorami, w szczególności zapewniać im dostęp do pomieszczeń i dokumentów obejmujących dane osobowe oraz informacje o sposobie przetwarzania danych osobowych, infrastruktury teleinformatycznej oraz systemów IT, a także do osób mających wiedzę na temat czynności przetwarzania danych osobowych realizowanych przez Podmiot przetwarzający.

§6 Zgłaszanie naruszeń

1. W przypadku stwierdzenia naruszenia ochrony powierzonych przez Powierzającego danych, Podmiot przetwarzający bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od wykrycia naruszenia zgłasza je Powierzającemu.
2. Zgłoszenia naruszenia dokonuje się na podstawie formularza wskazanego do tego celu przez Urząd Ochrony Danych, a dostępnego pod adresem: <https://uodo.gov.pl/pl/134/233>.
3. Jeżeli Podmiot przetwarzający nie jest w stanie w tym samym czasie przekazać Powierzającemu wszystkich informacji, o których mowa powyżej, powinien ich udzielać sukcesywnie, bez zbędnej zwłoki.
4. Podmiot przetwarzający bez zbędnej zwłoki podejmuje wszelkie rozsądne działania mające na celu ograniczenie i naprawienie negatywnych skutków naruszenia.

§7 Czas trwania umowy oraz zasady odpowiedzialności

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony i przestaje obowiązywać w okolicznościach określonych w pkt. V Regulaminu.
2. Powierzający uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku zaistnienia ważnych powodów, w tym także w razie naruszenia przez Podmiot przetwarzający lub dalszy podmiot przetwarzający przepisów RODO, innych obowiązujących przepisów prawa lub Umowy.
3. Naruszenie przez Podmiot przetwarzający postanowień Umowy, RODO lub innych obowiązujących przepisów prawa z zakresu ochrony danych osobowych stanowi podstawę do wypowiedzenia Umowy.
4. W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy, Powierzający, w terminie 30 dni od daty jej zakończenia, powiadamia Podmiot przetwarzający o woli otrzymania zwrotu danych osobowych powierzonych do przetwarzania oraz o preferowanej formie odbioru tych danych. W przypadku nieprzesłania takiego powiadomienia we wskazanym terminie, Podmiot przetwarzający dokonuje skutecznego usunięcia powierzonych danych osobowych.

§8 Adresy stron i dane osób

1. Wszelka korespondencja w sprawach związanych z Umową będzie kierowana na adresy Stron wskazane w Załączniku A.
2. Podmiot przetwarzający w kontaktach z Powierzającym oraz Powierzającego w kontaktach z Podmiotem przetwarzającym w zakresie ustaleń Umowy reprezentować będą osoby wskazane w Załączniku A. Zmiana adresów i danych tych osób nie stanowi zmiany Umowy.

O każdej zmianie powyższych danych Strony powiadomią się na piśmie, za potwierdzeniem odbioru lub drogą elektroniczną. Osoby wskazane w Załączniku A nie są uprawnione do zmiany Umowy, jej wypowiedzenia lub rozwiązania, chyba że co innego wynika z treści okazanego przez nie pełnomocnictwa oraz z wyłączeniem sytuacji, w których osoby wskazane w Załączniku A stanowią jednocześnie osoby reprezentujące Strony, wskazane w komparycji.

§9 Postanowienia końcowe

1. Niniejsza Umowa podlega prawu polskiemu.
2. Wszelkie spory w związku z Umową zostaną poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego miejscowo właściwego zgodnie z Regulaminem.
3. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część. Lista Załączników jest następująca:
4. Załącznik A – dane kontaktowe Stron;
5. Załącznik B – Lista dalszych podmiotów przetwarzających wraz ze wskazaniem zakresu kategorii przetwarzania oraz ewentualnych gwarancji poszanowania praw i wolności osób przy transferze transgranicznym;
6. Załącznik C - Zasady współpracy przy realizacji praw podmiotów danych;
7. Załącznik D - Wykaz kategorii danych osobowych oraz kategorii przetwarzania stanowiących przedmiot powierzenia.

Załącznik A

Dane kontaktowe Stron

1. **Przedstawiciele stron**
2. Podmiot przetwarzający będzie nawiązywał kontakt z Powierzającym z wykorzystaniem danych kontaktowych podanych w procesie Rejestracji, zgodnie z Regulaminem.
3. Podmiot przetwarzający w kontaktach z Powierzającym w zakresie ustaleń Umowy reprezentować będą następujące osoby:
 - Piotr Maj, piotr.maj@szybkareklamacja.pl
2. **Inspektorzy ochrony danych**

3. Podmiot przetwarzający oświadcza, że nie powołał Inspektora ochrony danych.

Załącznik B

Lista dalszych podmiotów przetwarzających

LP.	Nazwa, adres i dane kontaktowe podmiotu	Kategoria podmiotu przetwarzającego (ogólny charakter świadczonych usług)	Kategorie przetworzeń stanowiące przedmiot powierzenia	Czy dalsze powierzenie stanowi transfer do organizacji międzynarodowej lub poza EOG? Jeżeli tak, nazwa państwa docelowego	Dokumentacja odpowiednich zabezpieczeń przy transferze międzynarodowym (jeżeli dotyczy)
1	Cybernet-Soft Piotr Goździejewski ul. Orzechowa 2 62-002 Jelonek info@cybernet-soft.com	podmiot świadczący usługi hostingu	przechowywanie	nd	nd
2	OVH Sp. z o.o. ul. Swobodna 1 50-088 Wrocław Kontakt: https://www.ovh.pl/ochrona-danych-osobowych/skorzystaj-z-twoich-praw	podmiot świadczący usługi hostingu	przechowywanie	nd	nd

Załącznik C

Zasady współpracy przy realizacji praw podmiotów danych

1. W przypadku otrzymania wniosku od osoby, której dane dotyczą, w przedmiocie danych powierzonych do przetwarzania przez Powierzającego, Podmiot przetwarzający zawiadamia o tym fakcie Powierzającego za pomocą wiadomości e-mail niezwłocznie, nie później niż w

przeciągu 2 dni.

2. Jednocześnie, Podmiot przetwarzający powiadamia osobę wnioskującą o fakcie otrzymania wniosku oraz o przekazaniu tego wniosku Powierzającemu.
3. Następnie, Podmiot przetwarzający realizuje wyłącznie udokumentowane polecenia Powierzającego, które mogą dotyczyć:
4. realizacji wewnętrznych procedur przez Podmiot przetwarzający, w celu usunięcia danych osobowych oraz zapobieżenia ich przypadkowemu odtworzeniu z kopii bezpieczeństwa.
5. Dokonania przywrócenia danych osobowych z kopii bezpieczeństwa.
6. Powiadomienia osoby wnioskującej o postępach w obsłudze wniosku.
7. Aktualizacji danych, sporządzenia kopii danych oraz ograniczenia przetwarzania danych osobowych Powierzający dokonuje we własnym zakresie, korzystając w tym celu z funkcjonalności Usługi Szybka Reklamacja.

Załącznik D

Wykaz kategorii danych osobowych oraz kategorii przetwarzań stanowiących przedmiot powierzenia

LP.	Kategorie danych osobowych stanowiących przedmiot powierzenia	Kategorie powierzonych przetwarzań	Kategorie osób, których dane dotyczą	Termin lub warunek usunięcia danych	Zdolność do identyfikacji osoby
---	---	---	---	---	---

LP.	Kategorie danych osobowych stanowiących przedmiot powierzenia	Kategorie powierzonych przetwarzań	Kategorie osób, których dane dotyczą	Termin lub warunek usunięcia danych	Zdolność do identyfikacji osoby
1	Dane osób posiadających konta i zaangażowanych w obsługę reklamacji: imiona i nazwiska, adresy e-mail, hasła w postaci hashy, informacje o zakresie obowiązków w związku z obsługą zwrotów / reklamacji, informacje o aktywności w Usłudze (czas logowania, długość sesji, wykonane operacje)	Zbieranie, przechowywanie, wykorzystywanie do administrowania oraz wykrywania i zapobiegania oszustwom, zabezpieczenia przez tworzenie kopii bezpieczeństwa, usuwanie	Pracownicy i współpracownicy usługobiorcy	W przypadku zakończenia stosunku umownego lub na wniosek Powierzającego	pełna

LP.	Kategorie danych osobowych stanowiących przedmiot powierzenia	Kategorie powierzonych przetwarzań	Kategorie osób, których dane dotyczą	Termin lub warunek usunięcia danych	Zdolność do identyfikacji osoby
2	Dane osobowe zawarte we wniosku reklamacyjnym: imię i nazwisko, dane kontaktowe, informacja o dokonanym zakupie, potencjalnie informacja o wysokości i formie płatności, potencjalnie adres fizyczny, potencjalnie inne informacje dokumentujące okoliczność / zasadność zwrotu	Zbieranie, przechowywanie, wykorzystywanie do administrowania oraz wykrywania i zapobiegania oszustwom, zabezpieczenia przez tworzenie kopii bezpieczeństwa, usuwanie	Klienci usługobiorcy	W przypadku zakończenia stosunku umownego lub na wniosek Powierzającego	pełna