

# ESTICRM

## REGULAMIN APLIKACJI INTERNETOWEJ APP.ESTICRM.PL

### §1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin został przygotowany zgodnie z przepisami ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U.2020.344),

2. Zarządcą aplikacji internetowej app.esticrm.pl jest: ESTICRM SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Warszawie (kod: **02-685** ) przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000757179, NIP 5842778843, REGON: 381790372, kapitał zakładowy 2 205 000,- zł, zwana dalej „Zarządcą”.

3. Użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć następująco:

a. **Aplikacja** - Aplikacja internetowa app.esticrm.pl prowadzona przez Zarządcę, umożliwiająca korzystanie z usług, o których mowa w Regulaminie i na zasadach w nim określonych.

b. **Regulamin** - niniejszy regulamin,

c. **Cennik** - wykaz obowiązujących opłat za: korzystanie z Aplikacji, usług dodatkowych, dodatkowo płatnych funkcjonalności lub wykonanie określonych czynności przez Zarządcę, dostępny na stronie internetowej esticrm.pl/cennik,

d. **Użytkownik** - podmiot, który korzysta z usługi świadczonej przez Zarządcę drogą elektroniczną w ramach Aplikacji; Użytkownikiem nie może zostać konsument w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego,

e. **Login** - adres email Użytkownika, który jest jednocześnie jego indywidualnym i niepowtarzalnym oznaczeniem służącym do korzystania z Aplikacji,

f. **Hasło** - ciąg znaków wybranych przez Użytkownika, którym Użytkownik posługuje się w celu zabezpieczenia swojego dostępu do Aplikacji,

g. **Usługi** - świadczone na rzecz Użytkownika przez Zarządcę usługi dostępne w ramach Aplikacji,

h. **Instrukcja Użytkownika** - opis funkcji Aplikacji i metody korzystania z nich przez Użytkowników zamieszczona na app.esticrm.pl

4. Regulamin określa rodzaje i zakres świadczenia usług drogą elektroniczną przez Zarządcę oraz zasady korzystania z Aplikacji i usług dodatkowych, jak również warunki płatności, a także tryb postępowania w przypadku uwag i awarii.

5. Przed rejestracją w Aplikacji Użytkownik ma możliwość zapoznania się z Regulaminem oraz Cennikiem.

6. Treść Regulaminu jest dostępna na stronie internetowej: esticrm.pl/docs/Regulamin-EstiCRM.pdf i może zostać w sposób dowolny utrwalona przez Użytkownika.

7. Do korzystania z Aplikacji konieczne jest włączenie obsługi tzw. niezbędnych plików cookies w przeglądarce Użytkownika. Ta grupa „ciasteczek” (tzw. cookies) służy bowiem do utrzymania sesji Użytkownika i jest konieczna do prawidłowego działania Aplikacji.

8. Zarządca ma prawo do umieszczania w Aplikacji treści reklamowych w formach stosowanych w Internecie.

## **§2 Zakres usług świadczonych przez Zarządcę**

1. Usługi świadczone przez Zarządcę na rzecz Użytkowników w ramach Aplikacji obejmują:
  - a. Zarządzanie ofertami Nieruchomości,
  - b. Zarządzanie bazą klientów,
  - c. Eksport ofert na portale,
  - d. Archiwizacja bazy ofert i klientów,
  - e. Raporty i wydruki.
2. Właściwy sposób korzystania z poszczególnych usług oferowanych przez Aplikację został opisany w Instrukcji Użytkownika.
3. Z Aplikacji Użytkownik może korzystać za pomocą konta EstiCRM.
4. Użytkownik, który korzysta z Aplikacji ma również możliwość zamawiania dodatkowych usług, które są świadczone przez Zarządcę. Należą do nich:
  - a. stworzenie przez Zarządcę dla Użytkownika strony www w oparciu o jeden z szablonów oferowanych przez Zarządcę, a następnie przechowywanie tej strony i jej umieszczenie pod adresem indywidualnej domeny zakupionej przez Użytkownika i odpowiednio skonfigurowanej przez Zarządcę,
  - b. usługa branding, która polega na dostosowaniu kolorystyki Aplikacji, widocznej po zalogowaniu się przez Użytkownika do Aplikacji, do kolorystyki stosowanej lub preferowanej przez danego Użytkownika,
  - c. wygenerowania bazy danych po zakończeniu obowiązywania umowy o dostęp do Aplikacji.
5. Korzystanie z Aplikacji, jak również korzystanie z dodatkowych usług jest płatne stosownie do aktualnie obowiązującego Cennika dostępnego na stronie internetowej [esticrm.pl/cennik](http://esticrm.pl/cennik). Cennik może również przewidywać dodatkowe opłaty za korzystanie z określonych funkcjonalności w ramach Aplikacji lub usług dodatkowych, jak również za wykonanie określonych czynności przez Zarządcę.
6. Skorzystanie z usługi dodatkowej opisanej w ust. 4 lit. c powyżej, będzie możliwe pod warunkiem uregulowania przez Użytkownika wszelkich należności wobec Zarządcy z tytułu korzystania z Aplikacji.

## **§3 Zasady korzystania z Aplikacji**

1. Dostęp do Aplikacji możliwy jest wyłącznie w formie on-line, w związku z czym niezbędne jest posługiwanie się przez Użytkownika urządzeniem posiadającym dostęp do sieci Internet. Aplikacja jest dostępna poprzez następujące przeglądarki: Microsoft Edge, Firefox, Safari, Opera, Chrome.
2. Przed rozpoczęciem pracy w Aplikacji, Użytkownik musi wypełnić formularz rejestracyjny i wykonać kolejne czynności zgodnie z instrukcjami zamieszczonymi w Aplikacji.
3. Użytkownik podczas rejestracji zobowiązany jest podać następujące dane:
  - Nazwa firmy
  - Adres e-mail do kontaktu
  - Hasło

Użytkownik musi też zaakceptować Regulamin oraz Cennik, które są mu nieodpłatnie udostępniane przed rejestracją.

Opcjonalnie może podać:

- Dodatkowe informacje
- Telefon

4. Podawane przez Użytkownika w procesie rejestracji dane, muszą być zgodne ze stanem faktycznym oraz prawnym. W czasie korzystania z Aplikacji Użytkownik jest zobligowany do niezwłocznej aktualizacji tych danych w przypadku ich zmiany.

5. Podczas rejestracji Użytkownik wprowadza adres e-mail, Zarządca wysyła na podany adres e-mail dane dostępowe w postaci:

- adresu URL Aplikacji,
- potwierdzenia utworzonego Loginu.

6. Użytkownik może zmienić dane wprowadzone do Aplikacji podczas rejestracji po zalogowaniu się do swojego konta.

7. Do korzystania z Aplikacji niezbędne jest zalogowanie się Użytkownika na stronie głównej Aplikacji poprzez poprawne wpisanie Loginu oraz Hasła.

8. Użytkownik nie może udostępniać swojego Hasła osobom trzecim.

9. Użytkownik nie może przenosić praw przysługujących mu z tytułu korzystania z Aplikacji na inne osoby, bez wyraźnej zgody uzyskanej od Zarządcy, która to zgoda musi być wyrażona w formie pisemnej pod rygorem nieważności. W przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowienia zdania poprzedzającego Zarządca ma prawo zażądać od Użytkownika zapłaty kary umownej w wysokości równowartości abonamentu za czas korzystania z Aplikacji przez każdą osobę nieuprawnioną. Nie wyłącza to możliwości dochodzenia odszkodowania uzupełniającego.

10. W przypadku gdy Użytkownik ma problemy z dostępem do Aplikacji, powinien skontaktować się z Zarządcą poprzez formularz kontaktowy umieszczony na stronie [esticrm.pl](http://esticrm.pl).

11. Zarządca może czasowo zablokować Użytkownikowi dostęp do Aplikacji w trybie natychmiastowym, jeśli Użytkownik:

- a. narusza postanowienia Regulaminu,
- b. podejmuje działania, które zagrażają bezpieczeństwu danych zgromadzonych w Aplikacji lub stabilności jej działania,
- c. dokonuje czynności niezgodnych z prawem za pośrednictwem Aplikacji,
- d. działa na szkodę Zarządcy,
- e. dostarcza nielegalne treści;
- f. podał nieprawdziwe dane w procesie rejestracji w Aplikacji,
- g. nie dokonał zapłaty należnego Zarządcy wynagrodzenia zgodnie z § 7 Regulaminu.

13. Zablokowanie dostępu do Aplikacji w trybie wskazanym w postanowieniu powyższym następuje na czas niezbędny do wyjaśnienia zaistniałej sytuacji i, o ile to możliwe, usunięcia naruszeń przez Użytkownika, a w związku z przyczyną opisaną w lit. g – do czasu zapłaty zgodnie z § 7 ust. 7 Regulaminu. Jednocześnie przez czas trwania blokady dostępu do Aplikacji Zarządca przechowuje dane zgromadzone przez Użytkownika w Aplikacji i zachowuje zasoby niezbędne dla dalszego korzystania przez Użytkownika z Aplikacji po wyjaśnieniu sytuacji będącej podstawą dla zablokowania Użytkownikowi dostępu do Aplikacji. Z tego względu Zarządca zachowuje w okresie blokady dostępu do Aplikacji, prawo do wynagrodzenia od Użytkownika. Jest to w tym okresie wynagrodzenie za świadczenie usługi przechowywania powyższych danych oraz utrzymania zasobów niezbędnych do dalszego świadczenia Usług.

14. Odblokowanie dostępu do Aplikacji może nastąpić w wyniku indywidualnych uzgodnień z Zarządcą.

15. W przypadkach zablokowania Użytkownikowi dostępu do Aplikacji na podstawie postanowień powyższych niniejszego paragrafu, Użytkownikowi nie przysługuje, z zastrzeżeniem art. 473 § 2 Kodeksu cywilnego, żadne odszkodowanie.

16. Zarządca ma prawo rozwiązać umowę w przedmiocie dostępu do Aplikacji, Usług lub usług dodatkowych ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:

- a. pomimo upływu 30 dni od dnia skorzystania przez Zarządcę z prawa do zablokowania dostępu do Aplikacji, przyczyny skorzystania z tego prawa nie zostały usunięte,
- b. po skorzystaniu przez Zarządcę z prawa do zablokowania dostępu do Aplikacji, Użytkownik odmówił usunięcia przyczyn skorzystania z tego prawa.

17. Podany przez Użytkownika, i będący jego Loginem w Aplikacji, adres poczty elektronicznej (e-mail) jest wykorzystywany przez Zarządcę do:

- a. przesyłania wystawionej faktury VAT,
- b. kontaktowania się przez Zarządcę z Użytkownikiem w sprawach związanych z działaniem Aplikacji,
- c. przesyłania Użytkownikowi treści reklamowych i informacji handlowych, o ile Użytkownik wyrazi taką zgodę.

## **§4 Zasady korzystania z usług dodatkowych**

1. Warunkiem świadczenia usług dodatkowych opisanych w § 2 ust. 4 wyżej, jest rejestracja przez Użytkownika zgodnie z § 3 i posiadanie dostępu do Aplikacji,

2. Postanowienia § 3 stosuje się odpowiednio do usług dodatkowych.

3. Osoba, której Użytkownik daje dostęp do swojego konta w Aplikacji uzyskuje jednocześnie od niego pełnomocnictwo do zawierania w jego imieniu i na jego rzecz z Zarządcą umów o korzystanie z usług dodatkowych, zmiany pakietów dostępu do Aplikacji, jak i zamawiania innych usług lub funkcjonalności wskazanych w Cenniku.

4. Użytkownik ma możliwość zawarcia z Zarządcą umowy w przedmiocie korzystania z wybranej usługi lub usług dodatkowych z poziomu Aplikacji lub poprzez kontakt z Zarządcą. Powyższa umowa zawierana jest pod warunkiem zawieszającym, że Użytkownik dokona z góry wpłaty wynagrodzenia Zarządcy za świadczenie danej usługi: w całości, gdy wynagrodzenie jest jednorazowe, a w przypadku usług rozliczanych okresowo, wynagrodzenia za pierwszy okres rozliczeniowy. Jeżeli Użytkownik skorzysta z wybranej usługi dodatkowej w trakcie trwania okresu rozliczeniowego, wówczas wynagrodzenie za ten okres rozliczeniowy zostanie ustalone proporcjonalnie do liczby dni obowiązywania usługi dodatkowej w tym okresie rozliczeniowym, tj. od dnia rozpoczęcia korzystania z usługi dodatkowej do ostatniego dnia tego okresu rozliczeniowego. W przypadku usługi rozliczanej w miesięcznym okresie rozliczeniowym, jeżeli Użytkownik skorzysta z usługi po 15 dniu danego okresu rozliczeniowego, wówczas skorzystanie z wybranej usługi dodatkowej będzie możliwe, jeżeli Użytkownik dokona zapłaty za ten okres korzystania z usługi dodatkowej (również proporcjonalnie) oraz dokona zapłaty łącznego wynagrodzenia za pozostałe Usługi i usługi dodatkowe, należnego Zarządcy za kolejny okres rozliczeniowy. Wynagrodzenie nie jest zwracane, jeżeli Użytkownik zrezygnuje następnie ze świadczenia danej usługi dodatkowej lub uniemożliwi jej świadczenie poprzez w szczególności brak przekazania potrzebnych Zarządcy informacji. Nie wyłącza to możliwości dochodzenia przez Zarządcę odszkodowania uzupełniającego.

5. Po zawarciu przez Użytkownika z Zarządcą umowy w przedmiocie korzystania z wybranej usługi lub usług dodatkowych Zarządca przekaże Użytkownikowi e-mailem lub w innej formie zestawienie informacji lub materiałów, które Użytkownik musi przekazać Zarządcy, by usługa dodatkowa mogła zostać uruchomiona. W przypadku: a. usługi stworzenia strony www w oparciu o jeden z szablonów oferowanych przez Zarządcę,

a następnie przechowywanie tej strony i jej umieszczenie pod adresem indywidualnej domeny zakupionej przez Użytkownika i odpowiednio skonfigurowanej przez Zarządcę, będą to następujące informacje:

- i. nazwa indywidualnej domeny internetowej;
- ii. nazwa wybranego szablonu;
- iii. logotyp;
- iv. treść działu opisującego działalność;
- v. dane do zamieszczenia w zakładce „kontakt”;
- vi. treść polityki prywatności;
- vii. treść zgody marketingowej dla formularzy kontaktowych;
- viii. wytyczny w zakresie kolorystyki i układu strony internetowej;
- ix. zdjęcia na stronę główną;
- x. certyfikat SSL domeny internetowej (jeśli Użytkownik posiada własny; w braku własnego certyfikatu Zarządca zastosuje Let's Encrypt);

b. usługi brandingowe będą to następujące informacje:

- i. nazwa subdomen dla systemu EstiCRM i dla Strefy Klienta;
- ii. certyfikat SSL dla subdomen opisanych w ppkt. i. powyżej;
- iii. wytyczne w zakresie kolorystyki systemu EstiCRM;
- iv. logotyp;
- v. plik graficzny do ekranu logowania.

## **§5 Pomoc oraz uwagi**

1. Wszelkie uwagi i zastrzeżenia dotyczące Aplikacji należy zgłaszać poprzez odnośnik „Pomoc – Wyślij zgłoszenie do Działu Pomocy” wewnątrz Aplikacji, dostępny dla każdego zalogowanego Użytkownika.
2. Użytkownik może zgłosić uwagi oraz reklamację do działania Aplikacji lub usług dodatkowych, jeżeli nie są one realizowane przez Zarządcę lub są realizowane nienależycie.
3. Uwagi oraz reklamacje można zgłosić w formie pisemnej na adres siedziby Zarządcy lub elektronicznej na adres elektroniczny e-mail lub formularz kontaktowy. Uwagi oraz reklamacje powinny zawierać co najmniej nazwę Użytkownika, opis problemu, opis zgłaszanych zastrzeżeń oraz adres e-mail, na który ma zostać przesłana odpowiedź na zgłoszone uwagi oraz reklamacje.
4. Jeżeli podane w zgłoszonych uwagach lub reklamacjach dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed ich rozpatrzeniem Zarządca zwraca się do Użytkownika je składającego o ich uzupełnienie.
5. Zarządca rozpoznaje zgłoszone uwagi lub reklamacje w terminie 14 dni roboczych od daty ich otrzymania w prawidłowej postaci, z zastrzeżeniem, że Zarządca może odmówić rozpatrzenia zgłoszonych uwag lub reklamacji złożonych po upływie 50 dni roboczych od wystąpienia przyczyn, na których podstawie zostały zgłoszone te uwagi lub reklamacje.
6. Odpowiedź na zgłoszone uwagi oraz ustosunkowanie się do reklamacji wysyłana jest wyłącznie na adres e-mail wskazany w zgłoszeniu.

## **§6 Ochrona danych w Aplikacji**

1. Zarządca podejmuje adekwatne do ryzyka działania zmierzające do ochrony danych Użytkownika oraz wszelkich innych danych wprowadzonych przez Użytkownika do Aplikacji lub usług dodatkowych. Jednocześnie Zarządca, z zastrzeżeniem postanowień ustępów 6-8 niniejszego paragrafu, zobowiązuje się do nieudostępniania osobom trzecim jakichkolwiek danych wprowadzonych przez Użytkownika do Aplikacji.
2. Dane wprowadzone przez Użytkownika do Aplikacji stanowią jego własność.

3. Dane, o których mowa w Regulaminie są gromadzone i przetwarzane w celach, o których mowa w Regulaminie oraz w celu prawidłowego funkcjonowania Aplikacji.
4. Zarządca nie odpowiada za treść danych wprowadzanych przez Użytkownika do Aplikacji.
5. Użytkownik w każdej chwili ma prawo wglądu do danych wprowadzonych przez niego do Aplikacji, jak również jest uprawniony do ich zmiany.
6. Użytkownik zgadza się na pobieranie przez Zarządcę danych, innych niż dane osobowe, umieszczanych w Aplikacji przez Użytkownika lub dodawanych do Aplikacji w trakcie korzystania z niej przez Użytkownika, oraz przekazywanie tych danych przez Zarządcę do portalu [www.bigdata.rynekpierwotny.pl](http://www.bigdata.rynekpierwotny.pl) prowadzonego przez Property Group sp. z o.o. Portal ten zbiera dane statystyczne dotyczące rynku nieruchomości i prezentuje na ich podstawie analizy rynku nieruchomości w formie zagregowanych danych.
7. Na podstawie powyższego postanowienia Zarządca będzie pobierał i przekazywał informacje w szczególności o: cenach transakcyjnych, liczbie dostępnych nieruchomości, liczbie osób zainteresowanych ofertami, powierzchniach nieruchomości będących przedmiotem ofert, wysokości czynszów najmu, czy liczbie pomieszczeń poszczególnych nieruchomości oraz ich standardzie. Dane osobowe nie będą przekazywane.
8. Przekazane dane nie będą udostępniane publicznie, a jedynie będą wykorzystywane do tworzenia i przedstawiania przez powyższy portal zagregowanych informacji na temat rynku nieruchomości, jak w szczególności: średniej ceny metra kwadratowego w danym mieście, liczby dostępnych ofert sprzedaży czy wskaźnika popytu.

## **§7 Rozliczenia z Zarządcą**

1. Użytkownikowi przysługuje jeden bezpłatny miesiąc testowego korzystania z Aplikacji w pełnej funkcjonalności. Po tym okresie zobowiązany jest do uiszczenia płatności za korzystanie z Aplikacji.
2. Po upływie okresu testowego, za korzystanie z Aplikacji przez każdy następny miesięczny okres rozliczeniowy, Użytkownik zobowiązany jest uiszczyć opłatę zgodną z Cennikiem, z góry za dany okres rozliczeniowy, najpóźniej w ostatnim dniu okresu rozliczeniowego poprzedzającego okres rozliczeniowy, za który dokonywana jest płatność. Jeśli Użytkownik rezygnuje z korzystania z Aplikacji po jednomiesięcznym okresie testowym, nie ponosi żadnych opłat.
3. Użytkownik ponosi opłaty za korzystanie z usług dodatkowych zgodnie z Cennikiem. Ponosi też opłaty za przewidziane w nim funkcjonalności lub podjęcie przez Zarządcę określonych w Cenniku czynności.
4. Jeśli Użytkownik wybierze opcję okresu rozliczeniowego kwartalnego, półrocznego lub rocznego, zobowiązany jest uiszczyć z góry opłatę zgodną z Cennikiem, najpóźniej w ostatnim dniu okresu rozliczeniowego poprzedzającego okres rozliczeniowy, za który dokonywana jest płatność. Jeśli Użytkownik rezygnuje z korzystania z Aplikacji przed upływem okresu rozliczeniowego, różnica kwoty rozliczenia za pozostały okres nie podlega zwrotowi.
5. Zarządca wystawia Użytkownikowi, zgodnie z danymi podanymi w formularzu rejestracyjnym, fakturę VAT, która jest doręczana Użytkownikowi w formie elektronicznej (dokument pdf) na podany przez niego przy rejestracji adres poczty elektronicznej (e-mail). Faktura jest wystawiana i przekazywana Użytkownikowi w ciągu 7 dni od dokonania płatności.
6. Dostępnym w Aplikacji sposobem płatności jest płatność drogą elektroniczną (szybki przelew internetowy, Blik, płatność kartą). Po zalogowaniu się do Aplikacji Użytkownik uzyska dostęp do informacji, o nadchodzących płatnościach za kolejne okresy rozliczeniowe i będzie mógł dokonać zapłaty.
7. W przypadku nie odnotowania wpłaty za co najmniej jedną fakturę VAT wystawianą co jeden miesiąc lub gdy suma zaległości będzie odpowiadała kwocie takiej faktury, lub co najmniej jedną fakturę VAT wystawianą co trzy, sześć lub dwanaście miesięcy, lub gdy suma zaległości będzie

odpowiadała kwocie takiej faktury, dwukrotnie wysyłane są maile przypominające o płatności (monit po 2 dniach od przeterminowania płatności oraz wezwanie do zapłaty po 7 dniach od przeterminowania). Dodatkowo, jeżeli najpóźniej w pierwszym dniu danego okresu rozliczeniowego Zarządca nie odnotuje zapłaty za ten okres rozliczeniowy, Zarządca ma prawo skorzystać z prawa wstrzymania świadczenia dostępu do Aplikacji, Usług lub usług dodatkowych. Skorzystanie z tego prawa przez Zarządcę powoduje zablokowanie Użytkownikowi dostępu do Aplikacji, Usług lub usług dodatkowych, z tym zastrzeżeniem, że będzie miał dostęp do panelu Aplikacji, w którym będzie mógł dokonać zaległej płatności. Zarządca może korzystać z prawa do momentu uregulowania przez Użytkownika wszystkich wymagalnych płatności, w tym wynagrodzenia określonego w postanowieniu ustępu poniższego.

8. Przez czas korzystania przez Zarządcę z powyższego prawa wstrzymania Zarządca przechowuje dane zgromadzone przez Użytkownika w Aplikacji lub usługach dodatkowych, i zachowuje zasoby niezbędne dla dalszego korzystania przez Użytkownika z Aplikacji, Usług lub usług dodatkowych, po dokonaniu przez Użytkownika zapłaty na rzecz Zarządcy wszystkich wymagalnych płatności. Z tego względu Zarządca zachowuje w okresie korzystania z prawa wstrzymania, prawo do wynagrodzenia od Użytkownika. Jest to w tym okresie wynagrodzenie za świadczenie usługi przechowywania powyższych danych oraz utrzymania zasobów niezbędnych do dalszego świadczenia dostępu do Aplikacji, Usług lub usług dodatkowych.

9. W przypadku nieuregulowania należności w terminie 30 dni od dnia skorzystania przez Zarządcę z prawa wstrzymania lub w przypadku wystąpienia opóźnienia z zapłatą jakiegokolwiek części wynagrodzenia po stronie Użytkownika, które przekracza 45 dni, Zarządca może rozwiązać umowę w przedmiocie dostępu do Aplikacji, Usług lub usług dodatkowych ze skutkiem natychmiastowym. Następnie Zarządca jeszcze przez 3 miesiące przechowuje historyczne dane danego Użytkownika zebrane w Aplikacji, chyba że Użytkownik zażąda ich uprzedniego usunięcia. Jeżeli Użytkownik w tym czasie zapłaci zaległe należności na rzecz Zarządcy i zawrze z Zarządcą nową umowę w przedmiocie dostępu do Aplikacji, uzyska dostęp do powyższych danych. Po upływie 3 miesięcy dane zostaną usunięte z Aplikacji.

10. W przypadkach skorzystania przez Zarządcę z prawa na podstawie postanowień powyższych niniejszego paragrafu, Użytkownikowi nie przysługuje, z zastrzeżeniem art. 473 § 2 Kodeksu cywilnego, żadne odszkodowanie.

11. Wpłaty Użytkownika są w pierwszej kolejności zaliczane na poczet odsetek za opóźnienie, a następnie opóźnionych i najdawniej wymagalnych należności.

12. Użytkownik ma możliwość zwiększenia zakresu Usług w Aplikacji w każdym momencie. Opłata za zwiększony zakres Usług oraz usług dodatkowych będzie ustalona na zasadach określonych § 4 ust. 4 wyżej.

13. Użytkownik ma możliwość zmniejszenia zakresu Usług w Aplikacji w każdym momencie. W takim wypadku wynagrodzenie za okres rozliczeniowy, w którym nastąpiła rezygnacja nie będzie zwracane.

14. Zmiana zakresu Usług jest wprowadzona do systemu z dniem wprowadzenia jej do Aplikacji przez Użytkownika.

15. Użytkownik może w dowolnym czasie zrezygnować z konta EstiCRM informując o tym Zarządcę poprzez skuteczne wysłanie wiadomości na adres e-mail: kontakt@esticrm.pl.

16. Rezygnacja, o której mowa w punkcie 15 niniejszego paragrafu, skutkuje z końcem bieżącego okresu rozliczeniowego.

17. W przypadku rezygnacji, o której mowa w punkcie 15 niniejszego paragrafu, po upływie 3 miesięcy historyczne dane danego Użytkownika zostaną usunięte z Aplikacji.

## **§8 Odpowiedzialność Zarządcy**

1. Zarządca zapewnia poprawność wyeksportowanych przez Aplikację danych. Za każdym razem po eksporcie danych Aplikacja generuje raport o przebiegu tego procesu. Zarządca jednakże nie ma wpływu na poprawność wykorzystania wygenerowanych eksportów przez osoby trzecie i aplikacje zewnętrzne i nie odpowiada za ewentualne problemy wynikające z błędów tych osób trzecich lub aplikacji zewnętrznych.
2. Aplikacja jest dostępna dla Użytkowników nieprzerwanie, przy czym Zarządca uprzedza o możliwości czasowego zawieszenia dostępności Aplikacji z powodów technicznych (awarii, konieczności przeprowadzenia napraw lub konserwacji systemów obsługujących Aplikacja oraz w związku z koniecznością ich modernizacji lub rozbudowy, napraw lub konserwacji).
3. W przypadku, gdy przerwa lub czasowe zawieszenie dostępności Aplikacji będą możliwe do przewidzenia Zarządca powiadomi Użytkowników o takich zdarzeniach z odpowiednim wyprzedzeniem umieszczając wewnątrz Aplikacji stosowną informację.
4. Zarządca dochowa należytej staranności, aby zapewnić prawidłowe funkcjonowanie Aplikacji.
5. Odpowiedzialność Zarządcy wobec Użytkownika z tytułu z niewykonania lub nienależytego wykonania przez Zarządcę jego zobowiązań wynikających z Regulaminu lub umów zawartych na jego podstawie jest ograniczona kwotowo do wysokości jednorazowego miesięcznego wynagrodzenia uiszczanego przez Użytkownika i nie obejmuje utraconych korzyści. Postanowienie zdania poprzedzającego stosuje się również do odpowiedzialności opartej na innych podstawach prawnych, a zwłaszcza odpowiedzialności deliktowej. Jeżeli umowa przewiduje dłuższy okres rozliczeniowy niż jeden miesiąc, wówczas dla określenia powyższego limitu odpowiedzialności, dzieli się kwotę wynagrodzenia należną za dany okres rozliczeniowy przez liczbę miesięcy składających się na ten okres.

## **§9 Przeciwdziałanie nielegalnym treściom**

1. Zabronione jest dodawanie do Aplikacji lub przekazywanie do umieszczenia w usługach dodatkowych jakichkolwiek nielegalnych treści, czyli naruszających obowiązujące przepisy prawa, zasady współżycia społecznego lub dobra osobiste osób trzecich, a w szczególności treści:
  - a. naruszających prawa osób trzecich, w tym prawa autorskie osobiste lub majątkowe lub prawa ochronne na znak towarowy,
  - b. naruszających dobra osobiste osób trzecich,
  - c. uznanych za obraźliwe, o charakterze terrorystycznym, pornograficznym, rasistowskim lub dyskryminującym,
  - d. promujących uczestnictwo w działalności przestępczej,
  - e. służących oszustwom lub wyłudzeniu środków finansowych,
  - f. wskazujących na podszywanie się pod inny podmiot, nieuczciwe zachwalanie lub deprecjonowanie konkurentów lub ich produktów,
  - g. naruszających przepisy o ochronie danych osobowych.
2. Zabronione jest także przekazywanie do umieszczenia w usługach dodatkowych jakichkolwiek treści:
  - a. szkodzących Aplikacji, a zwłaszcza jej renomie lub dobrom osobistym Zarządcy,
  - b. zawierających odnośniki do innych stron niż Aplikacja, chyba że za uprzednią i wyraźną zgodą Zarządcy.

## **§10 Zgłaszanie nielegalnych treści**

1. Użytkownicy mogą zgłaszać do Zarządcy zamieszczone w Aplikacji treści, które uważają za nielegalne lub związane z nielegalną działalnością. Zgłoszenie może być dokonane poprzez wysłanie wiadomości mailowej na adres e-mail Zarządcy. W wiadomości należy wskazać dane

umożliwiającej identyfikację treści objętej zgłoszeniem oraz uzasadnienie z jakich powodów dana treść jest kwalifikowana przez Użytkownika jako treść nielegalna.

2. Zarządca po otrzymaniu takiego zgłoszenia przeanalizuje, z należytą starannością, daną treść oraz treść zgłoszenia.

3. Jeżeli na podstawie zgłoszenia Zarządca stwierdzi, że działalność związana z treścią lub sama treść ma nielegalny charakter lub jest niezgodna z Regulaminem, a w szczególności § 9 Regulaminu, Zarządca podejmuje decyzję o usunięciu treści lub uniemożliwieniu do niej dostępu. Jeżeli natomiast Zarządca nie stwierdzi, że działalność związana z treścią lub sama treść ma nielegalny charakter lub jest niezgodna z Regulaminem, Zarządca podejmuje decyzję o pozostawieniu treści w Aplikacji.

4. Opisane powyżej decyzje Zarządca może podjąć również z własnej inicjatywy, w przypadku pozyskania wiedzy, że przekazane przez Użytkownika treści są nielegalne, związane z nielegalną działalnością lub niezgodne z Regulaminem, a w szczególności z § 9 Regulaminu.

5. Zarządca powiadomi bez zbędnej zwłoki Użytkownika o swojej decyzji w odniesieniu do treści, których dotyczy zgłoszenie, przekazując informacje na temat możliwości wniesienia skargi od podjętej decyzji.

6. Zarządca przedstawia Użytkownikowi dokonującemu zgłoszenia, a także Użytkownikowi, który dodał do Aplikacji nielegalną, związaną z nielegalną działalnością lub niezgodną z Regulaminem treść, jasne i konkretne uzasadnienie w odniesieniu do nałożonych ograniczeń.

## §11 Powierzenie przetwarzania danych osobowych

1. W celu zapewnienia wykonania usług świadczonych przez Zarządcę w ramach Aplikacji Użytkownik (zwany w dalszej części § 11 „Administratorem”) powierza Zarządcy (zwanemu w dalszej części § 11 „Podmiotem przetwarzającym”) dokonywanie, w imieniu Administratora, przetwarzania danych osobowych w zakresie i na zasadach określonych w niniejszym § 11 Regulaminu.

2. Podmiot przetwarzający uprawniony jest do dokonywania przetwarzania danych osobowych, o których mowa w postanowieniu § 11 ust. 3 Regulaminu, zwanych dalej „Danymi osobowymi”, w imieniu Administratora wyłącznie w celu i w sposób określonych w niniejszym § 11 Regulaminu. Podmiot przetwarzający przetwarza powierzone mu Dane osobowe jedynie na udokumentowane polecenie Administratora.

3. Polecenie dokonywania przetwarzania Danych osobowych obejmuje dane osobowe następujących kategorii osób: potencjalni klienci Administratora, w szczególności ci, którzy wypełnili formularze kontaktu z nim poprzez serwisy internetowe z ogłoszeniami dotyczącymi nieruchomości.

4. Szczegółowy zakres Danych osobowych powyższej kategorii osób obejmuje:

- a. imię,
- b. nazwisko,
- c. numer telefonu,
- d. adres e-mail,
- e. data urodzenia,
- f. numer dowodu osobistego,
- g. adres zamieszkania i adres do doręczeń.

5. Administrator powierza Podmiotowi przetwarzającemu dokonywanie, w imieniu Administratora, przetwarzania Danych osobowych w zakresie następujących czynności: zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, usuwanie lub niszczenie. Przetwarzanie danych ma charakter zautomatyzowany i częściowo zautomatyzowany.

6. Administrator powierza Podmiotowi przetwarzającemu dokonywanie przetwarzania Danych osobowych w celu wykonywania usług określonych w Regulaminie, a zwłaszcza usługi zarządzania bazą klientów, sam zaś przetwarza Dane osobowe w swoich celach związanych ze zmierniem do zawarcia umowy z osobami, których dane są przedmiotem niniejszego powierzenia, a następnie wykonaniem umów z nimi.

7. Podmiot przetwarzający oświadcza, że zapewnia wystarczające gwarancje – w szczególności poprzez wiedzę fachową, doświadczenie, wiarygodność i zasoby – wdrożenia środków technicznych i organizacyjnych – by przetwarzanie Danych osobowych spełniało wymogi obowiązujących przepisów o ochronie danych osobowych, w tym zwłaszcza w zakresie bezpieczeństwa Danych osobowych.

8. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do:

- a. podjęcia przed rozpoczęciem dokonywania przetwarzania Danych osobowych na podstawie Regulaminu i stosowania przez cały czas trwania przetwarzania Danych osobowych środków organizacyjnych i technicznych zapewniających odpowiedni stopień bezpieczeństwa Danych osobowych, w szczególności poprzez zabezpieczenie Danych osobowych przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem obowiązujących przepisów oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem;
- b. prowadzenia wymaganej obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych dokumentacji ochrony danych, w tym wszelkich polityk, rejestrów, wykazów, analiz;
- c. współpracowania, na każde żądanie, z organem nadzorczym uprawnionym do kontroli przestrzegania przepisów o ochronie danych w zakresie i sposób określonych przez ten organ;

d. dokumentowania wszelkich naruszeń ochrony Danych osobowych, w tym okoliczności naruszenia ochrony danych osobowych, jego skutków oraz podjętych działania zaradczych;

e. w zakresie adekwatnym do swojej roli udzielania pomocy Administratorowi w:

- ✓ wywiązywaniu się z obowiązku odpowiadania na żądania podmiotów danych dotyczące ich praw przewidzianych w przepisach o ochronie danych osobowych;
- ✓ wywiązywaniu się z obowiązków określonych w art. 32-36 RODO, f. zapewnienia by:
- ✓ dostęp do Danych osobowych miały wyłącznie osoby upoważnione do tego przez Podmiot przetwarzający;
- ✓ osoby upoważnione do przetwarzania Danych osobowych zobowiązały się na piśmie do zachowania w tajemnicy Danych osobowych oraz sposobów ich zabezpieczenia.

9. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do niezwłocznego, przy czym w przypadku zdarzenia, o którym mowa w lit. b poniżej nie później niż w ciągu 48 godzin od wystąpienia danego zdarzenia, poinformowania Administratora za pośrednictwem poczty elektronicznej o:

- a. jakimkolwiek postępowaniu lub orzeczeniu dotyczącym Danych osobowych, w tym zwłaszcza ich prawidłowego zabezpieczenia;
- b. stwierdzonym przez Podmiot przetwarzający naruszeniu ochrony Danych osobowych lub zagrożeniu takiego naruszenia wraz z opisem:

- ✓ charakteru naruszenia ochrony Danych osobowych, w tym kategorii i przybliżonej liczby osób, których dane dotyczą;
- ✓ możliwych konsekwencji naruszenia ochrony Danych osobowych;
- ✓ środków zastosowanych lub proponowanych przez Podmiot przetwarzający w celu zaradzenia naruszeniu ochrony Danych osobowych, w tym środków w celu zminimalizowania jego ewentualnych negatywnych skutków.

c. zapowiedzi albo rozpoczęciu przez organ nadzorczy kontroli lub jakiegokolwiek innego postępowania dotyczącego Danych osobowych.

10. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do wspomaganie Administratora, w sposób przez niego określony, we wszelkich sprawach dotyczących Danych osobowych, w szczególności poprzez niezwłoczne:

- a. udzielanie pisemnych wyjaśnień lub informacji;
- b. udostępnianie dokumentów lub innego rodzaju zapisów;
- c. przekazanie informacji o wynikach testów bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych Podmiotu przetwarzającego.

11. Obowiązek, o którym mowa w ustępie powyższym dotyczy także wspierania Administratora w wywiązywaniu się z obowiązku udzielania osobie, której dane dotyczą informacji na temat przetwarzania jej danych osobowych oraz wszelkich innych obowiązków Administratora, wynikających z korzystania przez osobę, której dane dotyczą z przysługujących jej praw zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa o ochronie danych osobowych.

12. Administrator wyraża ogólną zgodę na korzystanie przez Podmiot przetwarzający z usług innego podmiotu przetwarzającego, zwanego dalej „Innym podmiotem przetwarzającym”, w celu wykonywania w imieniu Podmiotu przetwarzającego wszystkich lub wybranych czynności przetwarzania Danych osobowych.

13. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do uprzedniego poinformowania Administratora o wszelkich zamierzonych zmianach dotyczących dodania lub zastąpienia Innych podmiotów przetwarzających – w takim wypadku Administrator uprawniony jest do wyrażenia wiążącego sprzeciwu wobec takich zmian. Informacja o tych zmianach powinna zostać przekazana za pośrednictwem poczty elektronicznej i zawierać:

- a. imię i nazwisko/nazwę oraz dane kontaktowe Innego podmiotu przetwarzającego;
- b. określenie czynności przetwarzania Danych osobowych, w celu wykonywania których Administrator będzie korzystał z usług Innego podmiotu przetwarzającego.

14. Strony zgodnie postanawiają, że w przypadku gdy Inny podmiot przetwarzający nie wywiąże się ze spoczywających na nim obowiązków ochrony Danych osobowych, pełna odpowiedzialność wobec Administratora za wypełnienie obowiązków Innego podmiotu przetwarzającego spoczywa na Podmiocie przetwarzającym.
15. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do prowadzenia ewidencji Innych podmiotów przetwarzających, którym powierzył Dane osobowe do przetwarzania, przy czym ewidencja winna zawierać w szczególności oznaczenie Innego podmiotu przetwarzającego oraz dane identyfikujące umowę podpowierzenia.
16. Administrator uprawniony jest do przeprowadzania, na własny koszt, audytu Podmiotu przetwarzającego w zakresie zgodności wykonywania przez niego czynności przetwarzania Danych osobowych z postanowieniami Regulaminu oraz obowiązującymi przepisami o ochronie danych, w szczególności w celu sprawdzenia wykonywania przez Podmiot przetwarzający ciążących na nim obowiązków.
17. O zamiarze przeprowadzenia audytu Administrator zobowiązany jest zawiadomić Podmiot przetwarzający z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem, przy czym w przypadku uzyskania przez Administratora informacji o rażącym naruszeniu przez Podmiot przetwarzający obowiązków wynikających z RODO lub Regulaminu, Administrator uprawniony jest do przeprowadzenia audytu bez uprzedniego zawiadomienia.
18. Administrator ma prawo wskazać osoby upoważnione do przeprowadzenia audytu w jego imieniu. 19 Podmiot przetwarzający zobowiązany do umożliwienia Administratorowi lub osobom, o których mowa w ustępie powyższym, przeprowadzenia audytu, w szczególności poprzez:
- umożliwienie wstępu na teren nieruchomości, obiektu, lokalu lub ich części;
  - przekazanie niezbędnych informacji o stosowanych środkach technicznych ochrony Danych osobowych, w tym w szczególności systemach, urządzeniach, programach, narzędziach, aplikacjach;
  - udostępnienie dokumentów lub innych nośników informacji oraz umożliwienie sporządzenia kopii dokumentów lub danych przechowywanych na innych nośnikach informacji;
  - udzielanie informacji lub wyjaśnień w formie ustnej lub pisemnej według wyboru Administratora; w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia audytu.
20. Administrator uprawniony jest do przekazania Podmiotowi przetwarzającemu, po przeprowadzonym audycie, pisemnych zaleceń i wytycznych wraz z terminem ich realizacji, nie krótszym niż 7 dni lub innym uzgodniony pomiędzy Stronami. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do wykonania sformułowanych zaleceń pokontrolnych, dotyczących w szczególności zabezpieczenia Danych osobowych pod względem technicznym i organizacyjnym oraz sposobu wykonywania czynności ich przetwarzania, o ile zalecenia te są obiektywnie rzecz biorąc zasadne, a ich wdrożenie jest dla Podmiotu przetwarzającego ekonomicznie uzasadnione, ale z uwzględnieniem wymogów RODO i zasady proporcjonalności.
21. Podmiot przetwarzający uprawniony jest do wykonywania czynności przetwarzania w imieniu Administratora przez czas korzystania przez niego z usług opisanych w Regulaminie, a związanych z przetwarzaniem Danych osobowych.
22. Po zakończeniu korzystania przez Administratora z usług opisanych w Regulaminie, o ile z prawa krajowego lub unijnego nie wynika obowiązek przechowywania Danych osobowych, niezależnie od sposobu lub przyczyny, Podmiot przetwarzający zobowiązany jest – według wyboru Administratora – do:
- niezwłocznego zwrotu Danych osobowych Administratorowi i następnie usunięcia wszelkich istniejących ich kopii; lub
  - niezwłocznego usunięcia Danych osobowych.
23. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do przekazania Administratorowi potwierdzenia usunięcia Danych osobowych, w terminie 7 dni od dnia zażądania przez Administratora przekazania mu takiego potwierdzenia.

24. Powyższe postanowienia nie uniemożliwiają dalszego przetwarzania przez Podmiot przetwarzający danych osobowych tożsamych z Danymi osobowymi, jeżeli Podmiot przetwarzający ma podstawę prawną do przetwarzania ich w charakterze administratora.

## **§ 12 Postanowienia końcowe**

1. Regulamin obowiązuje od dnia opublikowania na stronie internetowej [esticrm.pl/docs/Regulamin-EstiCRM.pdf](http://esticrm.pl/docs/Regulamin-EstiCRM.pdf).

2. Zarządca ma prawo do jednostronnej zmiany Regulaminu, w szczególności z następujących powodów:

- a. wprowadzenia przez Zarządcę nowych Usług lub zmiany dotychczasowych,
- b. modyfikacji zasad odpowiedzialności Zarządcy,
- c. zmiany przepisów prawa, które powodują konieczność dostosowania do nich postanowień Regulaminu.

3. W przypadku zmiany Regulaminu, Zarządca prześle do Użytkowników wiadomość e-mail z informacją o planowanej zmianie Regulaminu wraz z treścią nowego Regulaminu. Informacja zostanie wysłana do Użytkowników na co najmniej 14 dni przed dniem wejścia w życie planowanych zmian.

4. Użytkownik, który nie akceptuje planowanych zmian, może wypowiedzieć umowę o dostęp do Aplikacji. Jeżeli Użytkownik nie wypowiedzi tej umowy przed dniem wejścia w życie nowego brzmienia Regulaminu, wówczas staje się on wiążący dla Użytkownika z dniem wskazanym jako dzień wejścia w życie nowej wersji Regulaminu.

5. Zarządca ma prawo do jednostronnej zmiany Cennika, w tym wprowadzenia nowych opłat lub zmiany dotychczasowych. Informacja o zmianie Cennika będzie wysłana do Użytkowników w wiadomości e-mail wraz z treścią nowego Cennika lub linkiem do niej. Nowe brzmienie Cennika staje się obowiązujące dla Użytkownika od pierwszego dnia kolejnego okresu rozliczeniowego. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje nowego brzmienia Cennika, to powinien wypowiedzieć umowę o dostęp do Aplikacji przed powyższym dniem.

6. Niezależnie od kar umownych przewidzianych w Regulaminie, Zarządca może dochodzić odszkodowania uzupełniającego.

7. Wszelka komunikacja między Użytkownikiem a Zarządcą będzie dokonywana drogą elektroniczną przy użyciu adresów e-mail lub poprzez formularz kontaktowy.

8. Sądem właściwym w przypadku jakichkolwiek sporów pomiędzy Zarządcą a Użytkownikiem związanych z wykonywaniem niniejszego Regulaminu lub umów na nim opartych, jest sąd właściwy miejscowo dla Zarządcy.

9. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w tym Kodeksu Cywilnego. Oferta aplikacji internetowej [app.esticrm.pl](http://app.esticrm.pl) nie jest kierowana do konsumentów w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny.