

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. AKCEPTACJA WARUNKÓW

- 1.1. Przed rozpoczęciem korzystania z Usług prosimy o uważne zapoznanie się z niniejszymi Warunkami Świadczenia Usług oraz wszelkimi innymi dokumentami, o których mowa w niniejszym Warunkach Świadczenia Usług (łącznie jako "**Warunki Ogólne**"). Rozpoczynając korzystanie z Usług lub klikając przycisk wyrażenia zgody na Warunki Ogólne (gdy taka opcja jest dostępna), zawierasz umowę z Daktela na korzystanie z Usług ("**Umowa**"). Jeśli nie wyrażasz zgody na Warunki Ogólne, nie możesz korzystać z Usług.
- 1.2. Poza dokumentami, o których mowa w niniejszych Warunkach Świadczenia Usług, Warunki Ogólne obejmują również: Umowę SLA, Warunki Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, Cennik, Warunki Przetwarzania Danych Osobowych oraz załączniki do nich, a także inne dokumenty dostępne są na stronie internetowej Daktela w zakładce: www.daktela.com/pl/legal.

2. DEFINICJA

- 2.1. "**Daktela**" oznacza spółkę Daktela Polska Sp. z o.o., z siedzibą przy Al. Jerozolimskich 181, 02-222 Warszawa, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000918133, posiadającą numer REGON: 389810016, posiadającą numer NIP: 5252874267.
- 2.2. "**Dane Klienta**" oznaczają dane, instrukcje, materiały i inne treści dostarczone przez Upoważnionego Użytkownika lub otrzymane przez Daktela za pośrednictwem Usług. Dane Klienta nie obejmują Danych Wyjściowych.
- 2.3. "**Dane Wyjściowe**" oznaczają dane związane z korzystaniem przez Klienta z Usług, z których Daktela korzysta w sposób zagregowany i zanonimizowany, w tym dane statystyczne i wydajnościowe związane z działaniem Usług.
- 2.4. "**Dokumentacja**" oznacza dokumenty opisujące Usługę, wymagania dotyczące jej użytkowania, integracji, konfiguracji, wsparcia lub konserwacji. Niewyczerpujący wykaz dokumentacji jest dostępny pod adresem: <https://docs.daktela.com>.
- 2.5. "**Klient**" oznacza klienta Usług Daktela, w tym wszelkich treści i usług oferowanych za pośrednictwem strony internetowej www.daktela.com ("**Witryny**"). Jeżeli Klient korzysta z Usług w imieniu osoby prawnej, wówczas Klient będący osobą fizyczną oświadczy, że jest uprawniony do wyrażenia w imieniu tej osoby prawnej woli związania się Umową, a definicja Klienta będzie zastosowanie również do tej osoby prawnej.
- 2.6. "**Materiały Osób Trzecich**" oznaczają materiały, dokumenty, dane, produkty, usługi lub oprogramowanie, które nie należą do Daktela, w tym oprogramowanie typu open source.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

- 2.7. **"Okres Zobowiązania"** oznacza minimalny okres, na jaki Klient uzgodnił z Daktela korzystanie z którejkolwiek z Usług.
- 2.8. **"Specyfikacja Usług"** oznacza załącznik do Umowy opisujący zakres świadczonych Usług.
- 2.9. **"Systemy Klienta"** oznaczają infrastrukturę informatyczną Klienta, w tym komputery, oprogramowanie, bazy danych i sieci, niezależnie od tego, czy są obsługiwane bezpośrednio przez Klienta, czy za pośrednictwem usług stron trzecich.
- 2.10. **"Upoważnieni Użytkownicy"** oznaczają Klienta, jego pracowników, konsultantów, agentów oraz inne osoby zatrudnione przez Klienta na podstawie jakiegokolwiek stosunku prawnego, którzy są upoważnieni przez Klienta do korzystania z Usług w oparciu o uprawnienia przyznane Klientowi na mocy Umowy.
- 2.11. **"Usługa"** oznacza usługę polegającą na udostępnieniu aplikacji Daktela Contact Center i Daktela Cloud Phone. Są to aplikacje, które służą do ujednolicenia komunikacji z wielu kanałów (głos, SMS, e-mail, portale społecznościowe) i są tzw. rozwiązaniami omnichannel. Aplikacje udostępniają różne moduły (CRM, raportowanie itp.), interfejsy dla wielu urzędzeń, interfejsy API REST. Łączą również funkcjonalność centrali PBX z zaawansowanymi funkcjami. W przypadku instalacji lokalnej, Umowa SLA ma zastosowanie tylko wtedy, gdy wymagania dotyczące dostępności są spełnione przez cały okres obowiązywania Umowy w taki sposób, aby Daktela mogła zarządzać Usługą.

3. URUCHOMIENIE USŁUGI

- 3.1. Zasady i warunki. W celu uruchomienia Usług Klient zobowiązany jest do zapewnienia wszelkich warunków organizacyjnych, sprzętu i podstawowego oprogramowania niezbędnego do działania Usług zgodnie z zaleceniami Daktela określonymi w Dokumentacji. Jest to szczególnie istotne w przypadku samodzielnego hostingu Usług (instalacji On-Premise u Klienta). Klient jest zobowiązany do współpracy z Daktela w sposób wymagany przez Warunki Ogólne, Dokumentację lub w inny sposób wymagany do uruchomienia Usługi – bez zbędnej zwłoki, ale nie później niż w terminie 5 dni od dnia złożenia wniosku przez Daktela. Obowiązek zapewnienia współpracy Klienta z Daktela obejmuje:
- a) Dostarczanie ustawień konfiguracyjnych (w szczególności listy użytkowników, listy kolejek, warunków śledzenia (*routing conditions*) itp.);
 - b) Aktywną komunikację i koordynację podczas realizacji procesu uruchomienia Usług;
 - c) Instalowanie, konfigurowanie i wdrażanie pakietów oprogramowania lub sprzętu komputerowego, telefonów lub innego oprogramowania/sprzętu związanego ze świadczeniem Usług;
 - d) Konfigurowanie, przekierowywanie i inne podobne działania związane z łączeniem przychodzących i wychodzących punktów komunikacji dla każdego kanału (np. łączenie skrzynki odbiorczej poczty e-mail, wdrażanie kodu HTML dla czatu internetowego na stronie internetowej, przekazywanie

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

- numeru telefonu itp.);
- e) Interakcję techniczną zapewniającą przepływ komunikacji między punktami końcowymi a aplikacją;
 - f) Zapewnienie testów i akceptacji;
 - g) W przypadku instalacji On-Premise: zapewnienie wymaganej dostępności aplikacji (przepustowość, dostęp administratora, monitorowanie i dostęp do kluczowych usług w chmurze Daktela).
- 3.2. Uruchomienie. Daktela uruchomi Usługi zgodnie ze Specyfikacją Usług. Klient w terminie 3 dni od dnia otrzymania danych dostępowych do korzystania z Usług jest zobowiązany sprawdzić, czy Usługi zostały prawidłowo uruchomione ("**Okres Akceptacji**"). W Okresie Akceptacji Klient potwierdzi, czy Usługi zostały prawidłowo uruchomione lub zgłosi wszelkie stwierdzone wady. Z chwilą potwierdzenia przez Klienta, że Usługi zostały prawidłowo uruchomione lub jeśli Klient w Okresie Akceptacji nie zgłosi żadnych wad, przyjmuje się, że Klient zaakceptował prawidłowe uruchomienie Usług. Potwierdzenie następuje również w przypadku, gdy Klient zacznie korzystać z Usług poza zakresem ich testowania lub gdy Usługi są funkcjonalna, mimo że nie zostały w pełni uruchomione na skutek okoliczności, za które Daktela nie ponosi odpowiedzialności (w szczególności, gdy Klient nie zapewnił wymaganej współpracy z Daktela lub gdy Usługi wymagają dodatkowych prac w celu ich pełnego uruchomienia).
- 3.3. Dodatkowe prace. Żądania Klienta dotyczące wszelkich modyfikacji Usług, które nie są określone w Specyfikacji Usług (np. modyfikacje produktu i rozwój niestandardowy, w szczególności wymagane interwencje konfiguracyjne, pomoc produktowa, doradztwo, konsultacje i szkolenia) są równoznacznie z żądaniem wykonania dodatkowych prac przez Daktela. O ile strony Umowy nie uzgodnią inaczej, cena za dodatkowe prace jest obliczana na zasadzie Time & Material w oparciu o stawki uzgodnione w Specyfikacji Usług. Alternatywnie, po otrzymaniu żądania dotyczącego dodatkowych prac, Daktela może zaproponować odrębne warunki ich realizacji (w szczególności czas, cenę, wymagania dotyczące współpracy itp.). O ile strony nie postanowią inaczej, żądanie dodatkowych prac nie wpływa na zobowiązanie Klienta do potwierdzenia prawidłowego uruchomienia Usług i zapłaty ustalonej ceny. Korzystanie z modyfikacji Usług wiąże się z obowiązkiem uiszczania przez Klienta miesięcznej ceny za korzystanie z nich, ustalonej w oparciu o aktualny Cennik lub indywidualne ustalenia stron.
- 4. KORZYSTANIE Z USŁUG**
- 4.1. Korzystanie z Usług. Jeżeli Klient i jego Upoważnieni Użytkownicy będą przestrzegać Umowy, a Klient zapłaci Daktela uzgodnioną cenę wynikającą z Umowy, Daktela udzieli Klientowi niewyłączne i niezbywalne uprawnienie do korzystania z Usługi przez czas trwania Umowy, wyłącznie do użytku przez Upoważnionych Użytkowników. Takie wykorzystanie będzie ograniczone do użytku wewnętrznego Klienta. Oprogramowanie Daktela jest dostarczane jako usługa (nawet jeśli Klient korzysta z instalacji jest On-Premise) i Klient nie będzie miał dostępu do maszyny wirtualnej.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

- 4.2. Zastrzeżenie praw. Daktela nie udziela Klientowi żadnej licencji ani innych praw własności intelektualnej do Usług lub Materiałów Osób Trzecich. Wszelkie prawa do Usług i Materiałów Osób Trzecich należą i będą należeć do Daktela i odpowiednich posiadaczy praw. Klient nie nabywa żadnych praw, z wyjątkiem praw wyraźnie określonych w pkt 4.1 powyżej lub w odpowiednich postanowieniach licencyjnych osób trzecich. Zawierając Umowę lub generując Dane Wyjściowe, Klient przenosi na Daktela wszelkie prawa związane z Danymi Wyjściowymi. Daktela zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Usłudze, które uzna za konieczne lub przydatne w celu zachowania zgodności z obowiązującym prawem, poprawy jakości Usługi, efektywności kosztowej lub wydajności.
- 4.3. Zawieszenie i zakończenie świadczenia Usług. Daktela może zawiesić, zakończyć lub w inny sposób odmówić Upoważnionemu Użytkownikowi lub dowolnej innej osobie dostępu do Usług lub korzystania z nich bez ponoszenia odpowiedzialności, jeżeli:
- a) otrzyma nakaz od sądu lub organu publicznego zobowiązujący do uczynienia tego, lub jeśli stwierdzi, że organ rządowy lub inny właściwy organ wprowadził nowe lub zmienił istniejące prawo, interpretację lub decyzję, które sprawiłyby, że wykonanie przez Daktela jakiegokolwiek części Umowy byłoby niezgodne z prawem;
 - b) Klient naruszył postanowienia Umowy lub jakiegokolwiek Upoważniony Użytkownik korzystał z Usług w sposób wykraczający poza przyznane mu uprawnienia lub w celu niedozwolonym przez Umowę;
 - c) Klient lub Upoważniony Użytkownik zaangażował się lub może zaangażować się w oszukańcze lub nielegalne działania, mające związek z nieprawidłowym korzystaniem z Usług, lub
 - d) Klient nie zapłacił w terminie wynagrodzenia wynikającego z Umowy.
- 4.4. Opłata za reaktywację. Daktela może obciążyć Klienta opłatą za ponowną aktywację Usług po ich zawieszeniu. Opłata jest należna bez względu na przyczynę zawieszenia Usługi.
- 4.5. Umowa SLA. Daktela doloży wszelkich starań, aby udostępnić Usługi zgodnie z uzgodnionym poziomem Usług. Więcej informacji na temat uzgodnionego poziomu każdej z Usług znajduje się w Umowie SLA. O ile strony Umowy nie uzgodniły inaczej w Specyfikacji Usług, Usługi świadczone są według planu "BASIC".

5. OGRANICZENIA UŻYTKOWANIA

- 5.1. Ograniczenia użytkowania. Klient nie może korzystać z Usług ani zezwalać innym osobom na dostęp do Usług lub korzystanie z nich w innym zakresie niż ten wyraźnie dozwolonym w Warunkach Ogólnych, a w przypadku Materiałów Osób Trzecich w zakresie dozwolonym przez obowiązujące warunki licencyjne osób trzecich. W szczególności Klient nie może:
- a) kopiować, publikować, wyświetlać, rozpowszechniać, przysyłać, sprzedawać, wynajmować, leasingować, wypożyczać lub w inny sposób udostępniać w jakiegokolwiek formie lub w jakiegokolwiek

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

sposób całości lub części Usług;

- b) modyfikować, tworzyć kompilacji lub dzieł pochodnych Usług, usuwać lub zmieniać znaków towarowych, Dokumentacji, zastrzeżeń lub innych informacji z Usług;
- c) omijać lub naruszać jakichkolwiek zabezpieczeń stosowanych przez Usługi lub uzyskiwać dostępu do Usług lub korzystać z nich w inny sposób niż jako Upoważniony Użytkownik przy użyciu własnych, ważnych danych uwierzytelniających;
- d) przysyłać, transmitować lub w inny sposób udostępniać Usług lub za ich pośrednictwem przysyłać, transmitować lub w inny sposób udostępniać jakiejkolwiek informacje lub materiały, które są niezamówioną reklamą, nieautoryzowanym kontaktem z klientem lub nielegalnymi treściami (spam), nielegalnymi lub zawierającymi jakikolwiek złośliwy kod (oprogramowanie, sprzęt lub inną technologię, w tym złośliwe oprogramowanie, którego celem lub skutkiem jest umożliwienie nieautoryzowanego dostępu do komputera, oprogramowania, sprzętu lub sieci; lub uniemożliwienie innemu klientowi lub upoważnionemu użytkownikowi dostępu do Usług lub korzystanie z nich);
- e) niszczyć, wyłączać, uszkadzać lub w inny sposób ingerować w Usługi lub świadczenie Usług przez Daktela;
- f) uzyskiwać dostępu do Usług lub korzystać z nich w celu analizy konkurencyjnej usługi, rozwoju, świadczenia lub korzystania z konkurencyjnej usługi lub produktu lub w jakimkolwiek innym celu, który jest komercyjnie niekorzystny lub konkurencyjny dla Daktela;
- g) uzyskiwać dostępu do Usług lub korzystać z nich w związku z jakimikolwiek systemami o krytycznym znaczeniu dla bezpieczeństwa lub innymi, w przypadku których korzystanie lub awaria Usług może spowodować obrażenia ciała lub szkody fizyczne lub majątkowe;
- h) uzyskiwać dostępu do Usług lub korzystać z nich w sposób lub w celu, który narusza prawa własności intelektualnej lub inne prawa osób trzecich lub jakiejkolwiek obowiązujące przepisy prawa, regulacje lub kodeksy postępowania;
- i) podszywać się pod jakąkolwiek osobę lub podmiot lub fałszywie przedstawiać swoje powiązania z jakąkolwiek osobą lub podmiotem, lub
- j) tworzyć fałszywej tożsamości w celu wprowadzenia innych w błąd.

5.2. Wersja demonstracyjna (demo). Daktela nie ponosi odpowiedzialności za jakiejkolwiek wady lub szkody spowodowane korzystaniem przez Klienta z wersji demonstracyjnej (demo). Udostępnienie wersji demonstracyjnej leży w gestii Daktela, a Klient nie jest uprawniony do zamówienia wersji demonstracyjnej.

5.3. Dozwolony użytek. Możliwość korzystania z Usług jest zazwyczaj ograniczona do uzgodnionej liczby Upoważnionych Użytkowników. Jednak niektóre części Usług mogą być również świadczone na podstawie

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

ceny ryczałtowej lub ceny uzależnionej od innych czynników użytkowania. W takim przypadku Klient może korzystać z Usług wyłącznie w zakresie, w jakim jest to uczciwe i uzasadnione, zgodnie z zasadami dozwolonego użytku zwyczajowo przyjętymi dla innych Klientów, a także z zachowaniem innych ograniczeń technologicznych określonych w Dokumentacji. Jeśli Klient zamierza korzystać z Usług w zakresie wykraczającym poza ten zakres, musi skontaktować się z Daktela i negocjować w dobrej wierze w celu rozszerzenia zakresu świadczonych Usług. O ile strony Umowy nie uzgodnią inaczej w ciągu 30 dni od dnia, w którym zostanie stwierdzone, że Klient korzystał z Usług poza określonym zakresem, Klient zapłaci Daktela cenę za takie nadmierne użytkowanie, obliczoną jako iloczyn zakresu przekroczenia uzgodnionego użytkowania i ceny za standardowe korzystanie z Usługi. Niezależnie od innych uzgodnień zawartych w Warunkach Ogólnych, Daktela może również zawiesić dostęp Klienta do Usługi zgodnie z pkt 4.3 powyżej w przypadku nadmiernego użytkowania Usługi.

- 5.4. Kontrola. Daktela i wyznaczone przez nią osoby (w tym księgowi i audytorzy) mogą kontrolować korzystanie z Usług przez Klienta. Wszystkie audyty będą przeprowadzane w sposób, który nie spowoduje nadmiernych zakłóceń w działalności biznesowej Klienta. Klient udostępni personelowi wskazanemu przez Daktela wszelkie żądane zapisy, systemy i informacje. Daktela będzie badać tylko te informacje, które są bezpośrednio związane z korzystaniem przez Klienta z Usług. Jeśli kontrola wykaże, że Klient korzystał z Usługi w zakresie wykraczającym poza zakres dozwolony przez Umowę, Klient zapłaci Daktela wszystkie kwoty należne za takie nadmierne korzystanie z Usługi. Jeżeli kontrola wykaże, że takie nadmierne użycie jest równe lub większe niż 5% dozwolonego zakresu korzystania z Usługi, Klient zapłaci Daktela wszystkie koszty poniesione w związku z przeprowadzeniem kontroli. Klient zobowiązany jest do dokonania wszelkich płatności wymaganych zgodnie z niniejszym punktem w terminie 15 dni od daty doręczenia pisemnego powiadomienia o wynikach kontroli.

6. OBOWIĄZKI KLIENTA

- 6.1. Współpraca. Przez cały okres obowiązywania Umowy Klient zobowiązany jest do:

- a) utrzymywania i obsługi Systemów Klienta zgodnie z Dokumentacją i zaleceniami Daktela;
- b) zapewnienia personelowi Daktela takiego dostępu do swoich pomieszczeń i Systemów Klienta, jaki jest niezbędny do umożliwienia działania Usług; oraz
- c) zapewnienia wszelkiej pomocy i wsparcia, którego Daktela może w uzasadniony sposób potrzebować w celu skorzystania ze swoich praw i wykonania swoich zobowiązań wynikających z Umowy i w związku z nią.

- 6.2. Przeszkody. Jeśli Klient nie współpracuje z Daktela lub nie przestrzega zobowiązań wynikających z Umowy, stanowi to przeszkodę uniemożliwiającą Daktela wypełnienie swoich zobowiązań wynikających z Umowy i upoważnia Daktela do zawieszenia wykonywania Umowy. Czas trwania przeszkody liczony jest od

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

pierwszego dnia, w którym przeszkoda wystąpiła, do momentu, w którym Klient poinformuje Daktela o jej usunięciu. Terminy wykonania zobowiązań Daktela są automatycznie przedłużane o czas trwania przeszkody oraz o czas niezbędny do przywrócenia ciągłości świadczenia Usług na rzecz Klienta.

- 6.3. Działania naprawcze. Jeśli Klient dowie się o jakiegokolwiek rzeczywistej lub potencjalnej działalności zabronionej przez Umowę, Klient i jego Upoważnieni Użytkownicy będą zobowiązani do natychmiastowego podjęcia wszelkich uzasadnionych środków, które będą niezbędne do zaprzestania takiej działalności i złagodzenia jej skutków (w tym przerwania i zapobieżenia nieautoryzowanemu dostępowi do Usług oraz usunięcia danych, do których ktokolwiek uzyskał nieuprawniony dostęp), a także do informowania Daktela o wszelkich takich rzeczywistych lub potencjalnych działaniach.
- 6.4. Zakaz konkurencji. Klient nie może opracowywać, sprzedawać ani w inny sposób udostępniać osobom trzecim oprogramowania lub usług, które służą temu samemu lub podobnemu celowi co Usługi lub mają taką samą lub zasadniczo podobną funkcjonalność jak Usługi lub oprogramowanie używane do świadczenia Usług, a także nie może pomagać w tym żadnej innej osobie. Ograniczenie to obowiązuje na terytorium USA, EOG oraz kraju zamieszkania lub siedziby Klienta przez okres obowiązywania Umowy oraz przez okres 2 lat po jej rozwiązaniu z jakiegokolwiek przyczyny. W przypadku naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego punktu, Klient jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Daktela kary umownej w wysokości 1 mln euro.
- 6.5. Odpowiedzialność Klienta. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za:
- a) Systemy Klienta oraz fakt, aby spełniały one wymagania określone w Dokumentacji. W przypadku niespełnienia tych wymagań przez Klienta, Usługa może nie działać prawidłowo lub nie działać w ogóle;
 - b) Zapewnienie zgodności z prawem przetwarzania Danych Klienta. W szczególności Klient jest odpowiedzialny za zapewnienie, że jest uprawniony do przekazania Daktela wszystkich Danych Klienta oraz że wykorzystanie i przetwarzanie takich danych przez Daktela w celu świadczenia Usług nie narusza żadnych praw osób trzecich, w tym między innymi praw własności intelektualnej, praw związanych z ochroną danych osobowych lub zobowiązań wynikających z jakichkolwiek przepisów prawa. Klient jest zobowiązany do poinformowania osób, których dane przekazuje Daktela, o takim przekazaniu oraz, w razie potrzeby, do uzyskania zgody na takie przekazanie;
 - c) Wykorzystywanie, zabezpieczenie i ochronę danych dostępowych przed nieuprawnionym wykorzystaniem, oraz
 - d) Dostęp do Usług i korzystanie z nich za pośrednictwem Systemów Klienta lub danych dostępowych Upoważnionych Użytkowników, w tym wniosków o wsparcie, subskrypcję lub zwiększenie liczby

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

użytkowników, a także wszelkie wyniki uzyskane w wyniku takiego dostępu lub użytkowania, a także wszelkie wnioski, decyzje i działania na ich podstawie.

7. CENA I PŁATNOŚCI

- 7.1. Cena. Klient zapłaci Daktela cenę uzgodnioną w Specyfikacji Usług. O ile strony Umowy nie uzgodnią inaczej, opłaty jednorazowe będą płatne wraz z ceną za pierwszy miesiąc świadczenia Usług. Miesięczna cena za świadczenie Usług oraz wszystkie inne opłaty będą płatne na podstawie faktury wystawionej przez Daktela na początku każdego miesiąca za Usługi wykonane w poprzednim miesiącu. Cena za nadmierne użytkowanie jest płatna wraz z następną fakturą, jednak Daktela może wystawić osobną fakturę w dowolnym momencie. Obowiązek zapłaty ceny nie jest związany z faktycznym korzystaniem z Usług przez Klienta. Jeśli Klient nie skorzysta z Usług, nie ma to wpływu na prawo Daktela do otrzymania pełnej ceny. Opłata miesięczna za korzystanie z Usług uiszczana jest od momentu uruchomienia Usług. Klient jest zobowiązany do zapłaty ceny za korzystanie z Usług, nawet jeśli Usługi działają tylko częściowo ze względu na fakt, że Klient nie zapewnił niezbędnej współpracy dla pełnego uruchomienia Usług lub jeśli Klient odmówił potwierdzenia uruchomienia Usługi, a przyczyny odmowy były bezpodstawne. Z wyjątkiem przypadków wyraźnie określonych w Warunkach Ogólnych, żadne opłaty nie podlegają anulowaniu ani zwrotowi.
- 7.2. Usługi przedpłacone. Usługi oznaczone jako "przedpłacone" ("*prepaid*") obejmują określoną liczbę jednostek świadczenia Usług dla każdego okresu rozliczeniowego. Klient zobowiązany jest do zapłaty ceny Usług przedpłaconych nawet w przypadku, gdy nie wykorzysta wszystkich jednostek w danym okresie rozliczeniowym. W takim przypadku niewykorzystane jednostki przepadają bez prawa zwrotu ceny lub ich dalszego wykorzystania. W przypadku rozwiązania Umowy cena za niewykorzystane jednostki nie podlega zwrotowi. W przypadku przekroczenia przez Klienta ustalonej liczby jednostek świadczenia Usług w jakimkolwiek okresie rozliczeniowym, jest on zobowiązany do zapłaty ceny za nadmierne użytkowanie.
- 7.3. Okres zobowiązania. Strony Umowy uzgadniają, że jeśli Klient zobowiąże się do korzystania z którejkolwiek z Usług w ramach Umowy przez pewien minimalny okres ("**Okres zobowiązania**"), Klient pozostanie w tym stosunku co najmniej do końca Okresu zobowiązania i zapłaci Daktela wszystkie powtarzające się miesięczne opłaty za Usługi przez cały Okres zobowiązania. Jeżeli Umowa zostanie rozwiązana przedwcześnie przed upływem Okresu zobowiązania z przyczyn leżących po stronie Klienta, Klient zapłaci Daktela kwotę równą sumie pozostałych niezapłaconych miesięcznych opłat za te Usługi w ciągu 15 dni od rozwiązania Umowy. Za przyczyny leżące po stronie Klienta uważa się powody dające podstawę prawną Daktela do odstąpienia lub wypowiedzenia Umowy, a także wypowiedzenie Umowy przez Klienta (bez względu na przyczynę).
- 7.4. Zmiany cen. Daktela może zmienić ceny, wprowadzić nowe opłaty lub podwyższyć ceny na kolejny okres rozliczeniowy, powiadamiając o tym Klienta na piśmie. O ile strony Umowy nie uzgodniły inaczej, zmiana

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

ceny wchodzi w życie po upływie 30 dni od dnia powiadomienia o niej Klienta. Jeśli Klient nie zgadza się ze zmianą ceny, może rozwiązać Umowę, składając pisemne wypowiedzenie przed datą wejścia w życie zmiany. W takim przypadku okres wypowiedzenia wynosi 1 miesiąc od doręczenia zawiadomienia. W okresie wypowiedzenia obowiązują ostatnio uzgodnione ceny.

7.5. Portal samoobsługowy. Klient może korzystać z portalu samoobsługowego w celu żądania zmian w Specyfikacji Usług lub zamówienia nowych Usług. Wszelkie zmiany dokonane za pośrednictwem portalu samoobsługowego podlegają następującym warunkom:

- a) Daktela nie jest zobowiązana do wyrażenia zgody na zmianę aktualnej Specyfikacji Usług, w szczególności jeśli Klient chce zmniejszyć zakres Usług poniżej wartości określonych w aktualnej Specyfikacji Usług;
- b) wzrost ceny za zmienione Usługi zostanie naliczony za cały miesiąc, niezależnie od tego, przez ile dni w danym miesiącu była uruchomiana Usługa, oraz
- c) o ile strony nie uzgodnią inaczej, nowa Specyfikacja Usług stanowi jedyne i kompletne porozumienie stron dotyczące zakresu świadczonych Usług i uchyla wszystkie wcześniejsze Specyfikacje Usług. Obowiązek zapłaty cen za Usługi świadczone na podstawie poprzedniej Specyfikacji Usług do czasu wejścia w życie nowej Specyfikacji Usług pozostaje nienaruszony.

7.6. Podatki. O ile strony Umowy nie uzgodnią inaczej, żadne ceny nie zawierają podatku VAT. Daktela obciąży Klienta tym podatkiem zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a Klient zobowiązuje się zapłacić ten podatek razem w wymaganą ceną. Ceny nie zawierają również żadnych innych podatków ani opłat. Jeśli Klient jest zobowiązany do dokonania jakiegokolwiek potrącenia z ceny (na przykład do zapłaty podatku dochodowego potrącanego u źródła), Klient poinformuje najpierw Daktela o tym fakcie. Daktela ma prawo do podwyższenia zafakturowanej ceny tak, aby otrzymać równowartość kwoty netto, która byłaby jej należna bez dokonywania jakichkolwiek potrąceń.

7.7. Opóźnienie płatności. Jeżeli strony Umowy nie postanowią inaczej, a Klient nie dokona płatności w wymaganym terminie (wynoszącym zwykle 14 dni), to poza innymi uprawnieniami przysługującymi Daktela:

- a) Daktela może żądać od Klienta zapłaty odsetek za opóźnienie w transakcjach handlowych, naliczanych niezależnie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia;
- b) Klient zwróci Daktela wszelkie koszty poniesione w celu odzyskania zaległej ceny lub należnych odsetek, w tym koszty pomocy prawnej, koszty sądowe i koszty związane z egzekucją i windykacją; oraz

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

c) _____ Daktela może zawiesić świadczenie Usługi do czasu uregulowania wszystkich należnych cen lub odsetek.

7.8. Niezadawalająca sytuacja finansowa. Jeśli w dowolnym momencie Daktela stwierdzi, że sytuacja finansowa Klienta lub jego zdolność do spłaty zobowiązań jest niezadawalająca, poza innymi prawami przysługującymi Daktela na mocy Warunków Ogólnych lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa, Daktela może, bez ponoszenia dodatkowej odpowiedzialności, po uprzednim powiadomieniu Klienta, zmienić warunki płatności w celu uzyskania zaległych lub przyszłych opłat, w tym może wymagać od Klienta zapłaty z góry oraz przyspieszenia terminu płatności wszystkich kwot należnych Daktela od Klienta, lub Daktela może zawiesić dalsze świadczenie Usług na rzecz Klienta.

8. POUFNOŚĆ I DANE OSOBOWE

8.1. Informacje Poufne. Każda ze stron Umowy, jako "**strona przekazująca**", może ujawnić Informacje Poufne drugiej stronie, jako "**stronie otrzymującej**". "**Informacje Poufne**" oznaczają wszelkie informacje, które składają się z technologii, tajemnic handlowych, know-how, działalności biznesowej, planów, strategii, klientów lub polityki cenowej stron lub są z nimi związane. Informacje Poufne Daktela obejmują również poufne informacje podmiotów powiązanych z Daktela.

8.2. Wyjątki. Informacje Poufne nie obejmują informacji, które:

- a) były znane stronie otrzymującej bez ograniczeń co do ich wykorzystania lub ujawnienia, zanim zostały one ujawnione stronie otrzymującej w związku z Umową;
- b) były lub stały się powszechnie znane opinii publicznej w inny sposób niż z powodu nieprzestrzegania postanowień Umowy przez stronę przyjmującą lub jednego z jej przedstawicieli;
- c) zostały niezależnie opracowane przez stronę otrzymującą bez odwoływania się lub wykorzystania Informacji Poufnych lub ich wykorzystywania, co strona otrzymująca może wykazać, za pomocą pisemnych lub innych dokumentów.

8.3. Ochrona. Warunkiem przekazania jakichkolwiek Informacji Poufnych jest to, że strona otrzymująca:

- a) powstrzyma się od uzyskiwania dostępu do Informacji Poufnych i korzystania z nich, z wyjątkiem zakresu niezbędnego do wykonywania swoich praw lub obowiązków wynikających z Umowy i zgodnie z nią; oraz
- b) z wyjątkiem przypadków, w których jest to dozwolone, strona otrzymująca nie ujawni ani nie zezwoli na dostęp do Informacji Poufnych żadnej osobie innej niż jej przedstawiciele, którzy: (i) muszą zapoznać się z Informacjami Poufnymi do celów wykonywania praw lub obowiązków wynikających z Umowy i zgodnie z nią; (ii) zostały poinformowane o poufnym charakterze Informacji Poufnych oraz o

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

obowiązkach strony otrzymującej wynikających z niniejszego punktu 8 [Poufność i dane osobowe]; oraz (iii) są zobowiązani do zachowania poufności i ograniczonego wykorzystania Informacji Poufnych co najmniej w zakresie określonym w Warunkach Ogólnych.

- 8.4. Obowiązek ujawnienia informacji. Jeżeli strona otrzymująca lub jeden z jej przedstawicieli jest zobowiązany na mocy obowiązującego prawa do ujawnienia Informacji Poufnych, strona otrzymująca może ujawnić tylko tę część Informacji Poufnych, do której ujawnienia jest zobowiązana na mocy prawa. W zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo, strona otrzymująca powiadomi stronę dostarczającą na piśmie o otrzymaniu takiego wniosku.
- 8.5. Termin. Zobowiązania każdej ze stron Umowy wynikające z niniejszego punktu 8 [Poufność i dane osobowe] obowiązują przez cały okres obowiązywania Umowy oraz przez okres pięciu lat po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu z jakiegokolwiek przyczyny; jednakże w odniesieniu do wszelkich Informacji Poufnych, które stanowią tajemnicę handlową, takie zobowiązania do zachowania poufności pozostaną w mocy po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy tak długo, jak takie Informacje Poufne będą podlegały ochronie tajemnicy handlowej zgodnie z obowiązującym prawem.
- 8.6. Dane osobowe. Daktela gromadzi i utrzymuje aktualną bazę Klientów i użytkowników Usług, zawierającą dane osobowe, identyfikacyjne, kontaktowe i operacyjne. Daktela zobowiązuje się do zbierania, przetwarzania i wykorzystywania takich danych dotyczących Klientów i użytkowników zgodnie z Rozporządzeniem 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), a także zgodnie z polskim prawem, w szczególności zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych, w celu prawidłowego wykonywania Umowy.
- 8.7. Przetwarzanie danych. Daktela oświadcza, że jest zobowiązana do przechowywania i udostępniania danych operacyjnych, osobowych, identyfikacyjnych lub kontaktowych na potrzeby organów państwowych zgodnie z obowiązującymi przepisami. Dane operacyjne są przetwarzane i przechowywane przez Daktela w celach marketingowych tylko za zgodą Klienta. Daktela nie przetwarza danych operacyjnych innych niż dane niezbędne do świadczenia i rozliczenia Usług.
- 8.8. Monitorowanie i nagrywanie. Klient przyjmuje do wiadomości, że jego rozmowa telefoniczna z operatorem centrum kontaktowego, operatorem lub specjalistą Daktela może być monitorowana i nagrywana przez Daktela wyłącznie dla celów wewnętrznej kontroli świadczonych Usług, w celu poprawy ich jakości i ochrony prawnie uzasadnionych interesów Daktela, a Daktela może zachować kopię zapasową danego nagrania przez niezbędny okres.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

9. OŚWIADCZENIA I GWARANCJE

- 9.1. Oświadczenia stron. Każda ze stron Umowy oświadcza i gwarantuje drugiej stronie, że zawarcie Umowy przez jej przedstawiciela zostało należycie zatwierdzone przez wszystkie niezbędne środki korporacyjne lub organizacyjne tej strony. Po zawarciu i wzajemnym doręczeniu Umowy przez obie strony, Umowa stanowi prawne, ważne i wiążące zobowiązanie strony do wykonywania Umowy.
- 9.2. Oświadczenia Klienta. Klient oświadcza i gwarantuje, że posiada niezbędne prawa i zgody w odniesieniu do Danych Klienta, tak aby takie dane, które Daktela otrzymuje i przetwarza zgodnie z Umową, nie naruszały żadnych praw własności intelektualnej, praw związanych z ochroną danych osobowych, innych praw osób trzecich, ani nie naruszały obowiązującego prawa.
- 9.3. Oświadczenia Daktela. Z wyjątkiem gwarancji, o których mowa w pkt 9.1 powyżej oraz zobowiązań wynikających z Umowy SLA, Usługi są świadczone na zasadzie "as is". Poza parametrami jakości Usług określonymi w Umowie SLA, Daktela nie deklaruje żadnych minimalnych poziomów jakości Usług. W możliwie najszerszym zakresie dozwolonym przez prawo Daktela nie deklaruje żadnych gwarancji przydatności do określonego celu, które wynikałyby ze zwyczajów lub praktyk handlowych. Daktela nie gwarantuje, że Usługa lub wyniki jej użytkowania spełnią wymagania Klienta lub jakiegokolwiek innej osoby, będą dostępne lub będą działać bez przerwy, będą kompatybilne z jakimkolwiek oprogramowaniem, systemem lub inną usługą lub będą wolne od błędów. Materiały Osób Trzecich są dostarczane na zasadzie "as is", a wszelkie oświadczenia lub gwarancje w odniesieniu do Materiałów Osób Trzecich są składane wyłącznie między Klientem a dostawcą Materiałów Osób Trzecich. Korzystanie z Usług nie zastępuje obowiązku utrzymywania przez Klienta regularnych kopii zapasowych danych lub redundantnych archiwów danych. Daktela nie przyjmuje żadnych zobowiązań ani odpowiedzialności za jakąkolwiek utratę, zmianę, zniszczenie, uszkodzenie, zakłócenie lub odzyskanie Danych Klienta.

10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ODSZKODOWAWCZA

- 10.1. Odpowiedzialność. W zakresie nieprzewidzianym w Warunkach Ogólnych Daktela nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, na co obie strony Umowy wyrażają zgodę.

11. OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

- 11.1. Wyłączenie odpowiedzialności. W maksymalnym zakresie dozwolonym przez prawo, ani Daktela, ani żaden z jej podmiotów powiązanych lub dostawców, nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za: (a) utratę zysków lub utracone korzyści; (b) nieprawidłowe działanie, niemożność korzystania lub przerwę w działaniu Usług; (c) utraty, uszkodzenia, ograniczenia dostępu do danych lub naruszenia bezpieczeństwa danych lub systemu; d) koszt produktów lub usług zastępczych; e) szkody dla renomy lub dóbr osobistych Klienta; f) inne

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

sankcje – niezależnie od tego, czy poinformowano o możliwości wystąpienia takich szkód lub czy takie straty lub szkody można było przewidzieć z innych powodów.

- 11.2. Górna granica odpowiedzialności. W maksymalnym zakresie dozwolonym przez prawo, łączna odpowiedzialność Daktela oraz jej podmiotów powiązanych i dostawców nie przekroczy: (a) wysokości 70% ceny netto należnej za świadczenie Usługi i zapewnienie uzgodnionego poziomem Usług (w oparciu o Umowę SLA), zapłaconych Daktela na mocy Umowy w okresie 12 miesięcy poprzedzających zdarzenie stanowiące podstawę takiego roszczenia lub (b) kwoty 50 000 euro – w zależności od tego, która z tych kwot będzie niższa. W zakresie przewyższającym ww. wartości Daktela jest zwolniona z odpowiedzialności, na co obie strony wyrażają zgodę.

12. CZAS TRWANIA I ROZWIĄZANIE UMOWY

- 12.1. Czas trwania. Umowa zawarta na czas określony:

- 1) Okres obowiązywania Umowy zawartej na czas określony oblicza się od Dnia Uruchomienia Usługi.
- 2) W przypadku zawarcia Umowy na czas określony, Umowa ulega przedłużeniu na okres kolejnych 12 miesięcy. Po upływie każdego kolejnego 12-miesięcznego okresu Umowa ulega przedłużeniu na zasadach wskazanych w zdaniu poprzednim.
- 3) Umowa nie ulega przedłużeniu, jeżeli jedna ze Stron najpóźniej na jeden pełny okres rozliczeniowy przed upływem okresu jej obowiązywania poinformuje drugą Stronę o zamiarze jej nieprzedłużania.
- 4) W przypadku rozwiązania Umowy przez Usługobiorcę z przyczyn innych niż wskazane w Regulaminie, z zachowaniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Usługobiorca zapłaci Dostawcy karę umowną w wysokości równej wysokości opłat brutto, jakie byłyby należne za Usługi do końca okresu, na jaki została zawarta Umowa.

- 12.2. Rozwiązania Umowy. Poza sytuacjami wynikającymi z przepisów prawa lub niezależnie uzgodnionymi przez strony Umowy:

- a) każda ze stron może wypowiedzieć Umowę, bez podania przyczyny, z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, który rozpoczyna się pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po dniu doręczenia drugiej stronie pisemnego wypowiedzenia,
- b) każda ze stron może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, za pisemnym powiadomieniem drugiej strony, jeśli druga strona istotnie naruszy Umowę, a takie naruszenie nie może zostać naprawione lub nie zostanie naprawione w terminie 30 dni od doręczenia stronie naruszającej pisemnego powiadomienia o takim naruszeniu;
- c) Daktela może odstąpić od Umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeśli Klient: nie zapłaci jakiegokolwiek ceny w wymaganym terminie lub naruszy którekolwiek ze swoich zobowiązań wynikających z punktu 5.1, 6.4 lub 8 powyżej;
- d) każda ze stron może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli w stosunku drugiej strony zostanie ogłoszona upadłość lub stanie się niewypłacalna, zostanie złożony wobec niej wniosek o ogłoszenie upadłości lub zostanie postawiona w stan likwidacji.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

- 12.3. Konsekwencje rozwiązania Umowy. O ile strony Umowy nie uzgodniły inaczej, na skutek rozwiązania Umowy:
- a) prawa i licencje udzielone Klientowi przez Daktela wygasają ze skutkiem natychmiastowym;
 - b) Daktela może usunąć wszystkie Dane Klienta i Informacje Poufne;
 - c) jeżeli dojdzie do wypowiedzenia umowy na podstawie pkt 12.2 lit. b) powyżej, Klient zostanie zwolniony z obowiązku zapłaty ceny za korzystanie z Usług za okres, po którym to wypowiedzenie stanie się skuteczne. W pozostałych przypadkach wszystkie ceny i inne opłaty, które stałyby się należne, gdyby Umowa obowiązywała do końca bieżącego okresu rozliczeniowego, staną się natychmiast wymagalne, a Klient zobowiązany będzie do ich zapłaty, wraz ze wszystkimi kosztami wcześniej poniesionymi, a jeszcze nie rozliczonymi - po otrzymaniu faktur od Daktela;
 - d) Klient jest zobowiązany do natychmiastowego zaprzestania korzystania z Usług.
- 12.4. Postanowienia ciągłe. Wypowiedzenie Umowy z jakiegokolwiek powodu nie wpływa na prawa i obowiązki, które ze względu na swój charakter mają pozostać w mocy po jej rozwiązaniu, w szczególności kary umowne, ograniczenia odpowiedzialności i zobowiązania odszkodowawcze.

13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 13.1. Całość Umowy. Umowa stanowi całość porozumienia stron Umowy w odniesieniu do jej przedmiotu i zastępuje wszelkie wcześniejsze uzgodnienia stron w odniesieniu do jej przedmiotu. W przypadku rozbieżności pomiędzy dokumentami składającymi się na Warunki Ogólne, stosuje się je w następującej kolejności: (i) Umowa, (ii) Specyfikacja Usług, (iii) Warunki Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, (iv) Ogólne Warunki Usług, (v) Umowa SLA, (vi) Warunki Przetwarzania Danych Osobowych, (vii) pozostałe dokumenty w kolejności, w jakiej są wymienione w niniejszych Ogólnych Warunkach Usług.
- 13.2. Cesja. Żadna ze stron Umowy nie może dokonać cesji ani w inny sposób przenieść żadnych praw lub obowiązków wynikających z Umowy bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej strony. Daktela może jednak dokonać cesji Umowy w całości na któregośkolwiek ze swoich podmiotów powiązanych bez uprzedniej pisemnej zgody Klienta.
- 13.3. Siła wyższa. Daktela nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w zakresie, w jakim takie niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy jest spowodowane okolicznościami pozostającymi poza kontrolą Daktela, w tym siłą wyższą: powodzią, pożarem, trzęsieniem ziemi, wojną, terroryzmem, cyberatakiem (w tym działaniami typu denial-of-service), inwazją, embargiem, strajkiem, uchaleniem prawa, w tym nałożeniem embarga, ograniczeniem eksportu lub importu, kontyngentem lub innym ograniczeniem lub zakazem; lub jakimkolwiek niedoborem energii elektrycznej, świadczenia usług telekomunikacyjnych lub transportowych. Daktela może wypowiedzieć Umowę, jeśli zdarzenie siły wyższej trwa co najmniej 30 dni.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

- 13.4. Zmiany. Daktela może aktualizować Warunki Ogólne, w szczególności w przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa, usług i umów z dostawcami Daktela. O dokonanych zmianach Klient zostanie powiadomiony za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej do osoby kontaktowej Klienta lub za pośrednictwem powiadomienia w portalu samoobsługowym. Wszelkie zmiany Warunków Ogólnych wejdą w życie w dniu wskazanym w powiadomieniu, nie wcześniej jednak niż przed pływem 30 dni od dnia powiadomienia o zmianach, i będą miały zastosowanie do każdego kolejnego dostępu do Usług i korzystania z nich. Jeżeli Klient nie zgadza się ze zmianą, może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, który rozpoczyna się pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po doręczeniu Daktela pisemnego wypowiedzenia, przy czym wypowiedzenie musi zostać doręczone Daktela przed datą wejścia w życie zmiany. W przypadku wypowiedzenia Umowy na podstawie niniejszego punktu, w okresie wypowiedzenia obowiązują dotychczasowe warunki i ceny. Dalsze korzystanie przez Klienta z Usług po upływie 30 dni od dnia powiadomienia o zmianach oznacza, że Klient akceptuje i zgadza się na zmiany.
- 13.5. Powiadomienia. Wymóg formy pisemnej jest spełniony, jeżeli dokument elektroniczny opatrzone zwykłym podpisem elektronicznym zostanie dostarczony na adres e-mail drugiej strony Umowy lub za pomocą innego środka elektronicznego uzgodnionego przez strony.
- 13.6. Treści marketingowe. Daktela może odnosić się do relacji biznesowych z Klientem w materiałach marketingowych Daktela oraz na stronach internetowych Daktela, w mediach społecznościowych i materiałach promocyjnych.
- 13.7. Prawo właściwe i jurysdykcja. Stosunki prawne pomiędzy Daktela a Klientem wynikające z Umowy są regulowane przez przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne. Wszelkie spory między stronami Umowy wynikające z Umowy, które nie zostały rozstrzygnięte polubownie i których rozstrzygnięcie nie należy do właściwości innego organu, o ile strony nie postanowią inaczej, będą rozstrzygane przed Sądem Arbitrażowym przy Krajowej Izbie Gospodarczej w Warszawie, w oparciu o regulamin obowiązujący w dniu wszczęcia postępowania, przez arbitra lub arbitrów powołanych zgodnie z regulaminem tego sądu.
- 13.8. Dodatkowa forma zmian. Wszelkie oświadczenia związane z realizacją Umowy, w szczególności odstąpienie, zmiana warunków Umowy oraz zawiadomienia stron Umowy, mogą być również dokonywane drogą elektroniczną poprzez portal samoobsługowy (jeśli jest to oferowane przez Daktela). W tym celu Klient może złożyć propozycję dokonania określonej tam czynności i zaakceptować wszystkie określone tam warunki, a Daktela może zaakceptować tak złożoną propozycję.