

Regulamin Usługi Czater

§1. Przedmiot Regulaminu.

1. Regulamin określa zasady świadczenia Usługi „Czater” przez Panorama Firm Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-676), (zwaną dalej: „PF”), ul. Postępu 14A, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000116894, o kapitale zakładowym w wysokości 12.469.000 złotych, NIP 521 012 53 77.
2. PF świadczy usługi na rzecz podmiotów niebędących konsumentami, w tym w szczególności prowadzących działalność gospodarczą w rozumieniu odrębnych przepisów, zwanych w dalszej części Regulaminu Klientami lub Klientem. Klient zawierając Umowę oświadcza, że Umowa jest zawierana w ramach prowadzonej przez niego działalności gospodarczej oraz posiada dla Klienta zawodowy charakter.
3. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie do Usługi znajdującej się w ofercie PF. W zakresie innych usług dostępnych w ofercie PF zastosowanie mają odrębne regulaminy bądź umowy.

§2. Definicje pojęć.

- 1) **Usługa** – usługa Czater polegająca na konfiguracji na stronie internetowej Klienta funkcjonalności służących do komunikacji oraz automatycznego gromadzenia i przetwarzania informacji (danych) dotyczących klientów lub użytkowników strony internetowej Klienta.
- 2) **CRM** – narzędzie służące do zbierania i zarządzania danymi dotyczącymi klientów lub użytkowników strony internetowej Klienta udostępnione Klientowi w okresie trwania Umowy.
- 3) **Widgety** – elementy graficznego interfejsu użytkownika opracowane przez PF i instalowane przy użyciu kodu javascript na stronie internetowej Klienta na potrzeby realizacji elementów Usługi, w szczególności Call back oraz Livechat.
- 4) **Livechat** – usługa oparta na oprogramowaniu wykorzystywanym w celu wzbogacenia i uzupełnienia kontaktu użytkownika z firmą Klienta, polegająca na możliwości prowadzenia czata z użytkownikiem poprzez stronę internetową Klienta.
- 5) **Panel livechat** – panel w CRM, do którego Klient otrzymuje dostęp w celu umożliwienia obsługi rozmów (czatów) z użytkownikami strony internetowej.
- 6) **Call back** – usługa polegająca na zestawieniu dwóch numerów telefonów: numer telefonu użytkownika z numerem telefonu Klienta, w której wykorzystywany jest formularz Call back dostępny na stronie internetowej. Usługa polega na zwrotnym oddzwaniu na numer telefonu użytkownika i może być realizowana w czasie rzeczywistym lub przyszłym.
- 7) **Pakiet** – dostępna w ofercie PF opcja Usługi zawierająca szczegółową specyfikację elementów składowych Usługi.
- 8) **Kod javascript** – kod (skrypt), który Klient umieszcza na swojej stronie internetowej w celu wyświetlenia widgetów.
- 9) **Obsługa techniczna** – wykonywane na zlecenie Klienta zmiany w konfiguracji Usługi w trakcie trwania Umowy oraz wsparcie dedykowanego opiekuna Klienta w zakresie określonym w wybranym przez Klienta Pakiecie;
- 10) **Umowa** – Umowa zawarta między PF a Klientem na podstawie Regulaminu.
- 11) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia Usługi Czater.

§3. Przedmiot Umowy.

1. PF zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie określonym w specyfikacji wybranego Pakietu.
2. Specyfikację wybranego Pakietu określa Załącznik do Regulaminu.

§ 4. Zawarcie Umowy.

1. Zawarcie Umowy następuje w drodze akceptacji przez Klienta oferty handlowej złożonej przez przedstawiciela PF, w każdy prawem dozwolony sposób tj. poprzez złożenie oświadczenia woli na piśmie, przesłanie oświadczenia pocztą elektroniczną, akceptację złożoną przy pomocy środków do porozumiewania się na odległość (telefon/fax). Oświadczenia woli Klienta dotyczące zawarcia Umowy złożone przy pomocy środków do porozumiewania się na odległość, są utrwalane na nośnikach danych i oznaczane numerem UCID, umieszczanym w Potwierdzeniu Zawarcia Umowy, o którym mowa w ust. 2 poniżej.
2. PF potwierdza warunki Umowy poprzez wysłanie Klientowi Potwierdzenia Zawarcia Umowy na adres poczty elektronicznej, a jeżeli Klient nie wskazał adresu poczty elektronicznej, to na inny adres wskazany przez Klienta. PF wraz z Potwierdzeniem Zawarcia Umowy prześle klientowi Regulamin oraz specyfikację wybranego Pakietu. Regulamin oraz specyfikacja Pakietu stanowią integralną część Umowy. W przypadku rozbieżności między treścią oświadczeń złożonych przez Klienta, a treścią Potwierdzenia Zawarcia Umowy lub Regulaminu, wiążąca jest treść Potwierdzenia Zawarcia Umowy i Regulaminu.
3. Chwilą zawarcia Umowy jest data wskazana w Potwierdzeniu Zawarcia Umowy, o którym mowa w ust. 2 powyżej.
4. Klient może bez powodu odstąpić od Umowy w terminie jednego dnia kalendarzowego od daty zawarcia Umowy. Po tym terminie oświadczenie jest bezskuteczne (Umowa pozostaje w mocy).

5. Oświadczenia o odstąpieniu od Umowy lub o wypowiedzeniu Umowy mogą być składane telefonicznie pod numerem Infolinii PF - +48 22 289 20 00 lub innym numerem wskazanym w tym celu na stronach internetowych PF, bądź też drogą elektroniczną na adres e-mail: dok@pf.pl.

§5. Czas trwania Umowy.

1. Umowa zawierana jest na czas określony wskazany w Potwierdzeniu Zawarcia Umowy, o którym mowa w §4 ust. 2.
2. PF rozpocznie realizację Usługi nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty zawarcia Umowy. Uruchomienie Usługi, w zależności od wybranego Pakietu, następuje z chwilą implementacji wybranych widgetów na stronie internetowej Klienta. W sytuacji braku posiadania przez PF danych dostępowych do strony internetowej Klienta, usługi oparte o widgety uznaje się za wykonane z chwilą przesłania Klientowi skryptu do samodzielnej implementacji na stronie internetowej.

§ 6. Wynagrodzenie PF.

1. Wynagrodzenie z tytułu Usługi płatne jest zgodnie z zasadami płatności określonymi w Potwierdzeniu Zawarcia Umowy.
2. Klient może wyrazić zgodę na otrzymywanie faktur VAT drogą elektroniczną wskazując w tym celu adres e-mail.
3. W razie opóźnienia w płatności którejkolwiek z rat Klient zapłaci odsetki ustawowe za opóźnienie. W przypadku gdy opóźnienie w płatności przekracza 14 dni kalendarzowych, PF ma prawo zawiesić świadczenie Usługi i wezwać Klienta do uregulowania płatności w terminie nie późniejszym niż 7 dni kalendarzowych. Brak płatności w wyznaczonym terminie uprawnia PF do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym i żądania zapłaty od Klienta kwoty ryczałtowego odszkodowania z tytułu przedterminowego rozwiązania Umowy z winy Klienta w wysokości 40% wartości wynagrodzenia netto przysługującego PF z tytułu realizacji Usługi do końca okresu trwania Umowy określonego w Potwierdzeniu Zawarcia Umowy.
4. W przypadku uregulowania płatności przez Klienta, PF wznowi świadczenie Usługi.
5. Klient zobowiązany jest do zapłaty PF wynagrodzenia za okres powstrzymywania się przez PF ze świadczeniem Usługi. W przypadku wznowienia świadczenia Usługi przez PF, Klientowi nie przysługuje roszczenie o realizację świadczeń wstrzymanych z powodu braku płatności.

§ 7. Obowiązki i odpowiedzialność PF.

1. PF może uzależnić rozpoczęcie świadczenia Usługi od dokonania przez Klienta wpłaty pierwszej raty wynagrodzenia, zgodnie z harmonogramem płatności.
2. PF realizuje elementy Usługi oparte o widgety (Livechat, Call back) pod warunkiem posiadania przez Klienta aktywnej strony internetowej. W przypadku dostarczenia PF aktualnych danych dostępowych do strony internetowej, PF zainstaluje skrypty do widgetów umożliwiające wyświetlanie się danego elementu Usługi lub w razie braku technicznych możliwości ich instalacji na stronie internetowej Klienta, PF dostarczy Klientowi skrypty do samodzielnej instalacji.
W przypadku samodzielnej instalacji przez Klienta skryptu do danego widgetu, PF nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Usługi i wyświetlanie się widgetów.
3. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że w ramach usługi Call back realizowane są połączenia wyłącznie z numerów krajowych. Aby usługa Call back mogła być zrealizowana, Klient zobowiązany jest do podania numeru telefonu, na który będą wykonywane połączenia przychodzące od użytkowników strony internetowej Klienta. Skuteczne nawiązanie połączenia w usłudze możliwe jest tylko wtedy, gdy telefon Klienta jest zalogowany w sieci operatora telekomunikacyjnego. PF nie odpowiada za niezrealizowane połączenia.
4. W okresie trwania Umowy Klient otrzymuje dostęp do narzędzia CRM, za pośrednictwem którego może samodzielnie poprzez komputer lub urządzenia mobilne zarządzać danymi klientów lub użytkowników strony internetowej lub dokonywać zmian w konfiguracji Usługi, co nie wyłącza możliwości korzystania ze wsparcia PF w ramach Obsługi technicznej.
5. Dostęp do CRM możliwy jest po przedstawieniu danych uwierzytelniających i zalogowaniu. Klient zobowiązany jest nie ujawniać hasła i loginu do swojego konta w CRM osobom trzecim i przechowywać dane w sposób umożliwiający zachowanie ich w poufności. PF nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z udostępniania przez Klienta osobom trzecim swojego hasła i loginu służących do rejestracji i logowania w CRM.
6. W ramach usługi Livechat i Call Back, PF przekazuje Klientowi dostęp on-line do panelu administracyjnego usługi w CRM, za pośrednictwem którego Klient będzie mógł obsługiwać w czasie rzeczywistym rozmowy z użytkownikami strony internetowej Klienta, którzy zainicjują rozmowę poprzez widget Livechat lub Call Back. PF nie odpowiada za treści rozmów prowadzonych przy użyciu usługi Livechat lub Call Back. Zapisy rozmów w usłudze Call Back są dostępne dla Klienta w panelu przez okres do 30 dni kalendarzowych, zaś treści rozmów w Livechat przez okres trwania Umowy.
7. W ramach Obsługi Technicznej, jeżeli jest ona elementem Pakietu, PF zapewnia Klientowi możliwość kontaktu telefonicznego lub mailowego z dedykowanym opiekunem ze strony PF w dni robocze w godzinach 8.00 – 16.00 przez okres obowiązywania Umowy.
8. PF nie ma obowiązku powtórnego wykonywania określonych prac w ramach realizacji Usługi, jeśli utrata efektów tych prac jest spowodowana działaniami Klienta lub osób trzecich, na które PF nie ma wpływu (np. usunięciem ze strony

internetowej skryptu odpowiadającego za wyświetlanie widgetów). Nie ogranicza to prawa Klienta do korzystania z Obsługi Technicznej w zakresie wynikającym ze specyfikacji Pakietu.

9. PF ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wyłącznie za swoje działania i to w granicach normalnych następstw takiego działania. Odpowiedzialność PF zostaje ograniczona do wysokości wynagrodzenia otrzymanego przez PF z tytułu realizacji Umowy oraz wyłącznie do wysokości szkody rzeczywistej.
10. PF ma prawo zawiesić świadczenie Usługi w całości lub w części w każdym czasie lub rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, gdy w opinii PF realizacja Usługi może naruszać lub narusza prawa osób trzecich, zasady współzycia społecznego lub obowiązujące przepisy prawa. W przypadku wstrzymania świadczenia Usługi lub rozwiązania Umowy przez PF z powodów wskazanych powyżej, Klientowi nie przysługuje prawo do dochodzenia jakichkolwiek roszczeń odszkodowawczych względem PF.
11. PF nie odpowiada za treści opublikowane na stronie internetowej Klienta. W przypadku gdyby stosownie do przepisów prawa jakiegokolwiek państwa PF ponosił taką odpowiedzialność, Klient zobowiązany jest zwolnić PF z odpowiedzialności i pokryć szkodę.
12. PF zastrzega prawo do przerw w dostępie do Usług, w szczególności w przypadku zaistnienia awarii lub konieczności przeprowadzenia konserwacji, ulepszeń bądź aktualizacji serwerów w wymiarze nie przekraczającym 48 godzin. PF nie ponosi odpowiedzialności względem Klienta za przerwy w świadczeniu Usług w przypadkach opisanych w niniejszym punkcie.
13. PF zastrzega sobie prawo, a Klient wyraża zgodę na zbieranie przez PF oraz jej partnerów statystyk i informacji, które okażą się niezbędne dla prawidłowego i efektywnego świadczenia Usługi.
14. Niezrealizowanie przez PF wybranych elementów Usługi z przyczyn leżących po stronie Klienta nie stanowi podstawy do pomniejszenia wynagrodzenia PF z tytułu realizacji Umowy.
15. Klient akceptuje fakt, że niniejsza Umowa stanowi umowę starannego działania w zakresie realizacji świadczeń wchodzących w skład wybranego przez Klienta Pakietu, przy czym PF w ramach podejmowanych działań nie gwarantuje zrealizowania przez Klienta określonego celu gospodarczego w wyniku korzystania z Usługi.

§ 7. Własność intelektualna.

1. Usługa jest świadczona w oparciu o oprogramowanie, układ funkcjonalny, treści oraz elementy graficzne, do których prawa własności intelektualnej przysługują PF lub jej partnerom.
2. PF udziela Klientowi na okres trwania Umowy niewyłącznej, nieprzenoszalnej, nieograniczonej terytorialnie licencji na korzystanie z funkcjonalności zainstalowanych w ramach Usługi na stronie internetowej Klienta, na następujących polach eksploatacji:
 - a) utrwalanie i zwielokrotnianie utworu - wytwarzanie każdą znaną w dacie zawarcia umowy techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową,
 - b) obrót oryginałem albo egzemplarzami, na których utwór utrwalono - wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy,
 - c) rozpowszechnianie utworu w sposób inny niż określony w pkt (b) - publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym.
3. Wynagrodzenie z tytułu udzielenia licencji wliczono w wartość łącznego wynagrodzenia z tytułu Umowy.

§ 8. Obowiązki i oświadczenia Klienta.

1. Klient zobowiązuje się do współpracy z PF w zakresie niezbędnym do prawidłowego realizowania Umowy, w szczególności poprzez:
 - a) niezwłoczne informowanie PF o wszelkich zmianach i aktualizacjach dotyczących strony internetowej Klienta lub innych funkcjonalności mogących mieć wpływ na świadczenie Usługi;
 - b) udostępnienie PF wszelkich danych i informacji określonych w Umowie lub wskazanych przez PF, jeżeli są one niezbędne do świadczenia Usługi.
2. Klient zobowiązuje się do utrzymywania swojej strony internetowej oraz domeny w aktywności przez cały okres trwania Umowy. Brak dostępności strony internetowej Klienta w sieci internet w czasie trwania Umowy nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty wynagrodzenia określonego w niniejszej Umowie.
3. W przypadku potrzeby zgłoszenia w ramach Obsługi technicznej zmian w zakresie funkcjonalności Usługi, Klient zobowiązany jest przysyłać wszelkie informacje i materiały drogą e-mailową na adres osoby wyznaczonej przez PF, jako dedykowanego opiekuna Klienta.
4. Klient zobowiązany jest przed rozpoczęciem świadczenia usługi wypełnić ankietę przygotowaną przez PF dotyczącą szczegółowych funkcjonalności Usługi. Informacje przedstawione przez Klienta w ankiecie stanowią podstawę do odpowiedniej konfiguracji Usługi.
5. W przypadku braku wypełnienia przez Klienta ankiety lub jej nieprawidłowego wypełnienia, PF zastrzega sobie prawo do wstrzymania realizacji Usługi do czasu dostarczenia przez Klienta prawidłowo wypełnionej ankiety.
6. Wraz z zawarciem Umowy, Klient zobowiązuje się dostarczyć PF dane dostępowe do swojej strony internetowej (jeżeli PF ich nie posiada) niezbędne m.in. do instalacji widgetów, a także dane kontaktowe i materiały niezbędne do realizacji pozostałych elementów Usługi, w szczególności numer telefonu do usługi Call back, danych osobowych operatora usługi Livechat oraz wypełnioną ankietę. W przypadku niedostarczenia przez Klienta określonych w

Umowie materiałów lub informacji niezbędnych do realizacji Usługi, w szczególności danych dostępowych do strony internetowej, PF może świadczyć Usługę w ograniczonym zakresie, z zachowaniem prawa do wynagrodzenia w pełnej wysokości. Przez cały okres trwania Umowy, w przypadku zmiany jakiegokolwiek parametru dostępu lub danych niezbędnych do realizacji Usługi, Klient zobowiązany jest do przekazywania PF aktualnych danych bez potrzeby odrębnego zgłaszania przez PF ich braku.

7. Klient przez cały okres trwania Umowy zobowiązany jest uzgadniać z PF wprowadzane, samodzielnie lub przez osoby trzecie, zmiany na stronie internetowej, jeżeli zmiany takie mogłyby przynieść negatywne skutki dla realizacji Umowy.
8. Klient zobowiązuje się nie rozwiązywać Umowy przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta. W przypadku rozwiązania Umowy przez Klienta przed upływem okresu wskazanego w Potwierdzeniu Zawarcia Umowy, PF przysługuje prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 50% wartości pozostałych opłat należnych z tytułu realizacji Usługi do końca okresu trwania Umowy. Kara umowna płatna będzie na podstawie noty obciążeniowej wystawionej przez PF.
9. W przypadku naruszenia przez Klienta zobowiązań wynikających z niniejszego paragrafu Umowy, PF wezwie Klienta do należytego wykonania obowiązków wynikających z Umowy w terminie nie krótszym niż 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez Klienta wezwania. W przypadku braku reakcji ze strony Klienta, PF ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym. PF w takiej sytuacji przysługuje prawo do naliczenia kary umownej na zasadach i w wysokości określonej w ust. 8 powyżej.

§ 9. Przetwarzanie danych osobowych Klienta.

1. postanowienia niniejszego paragrafu mają zastosowanie wyłącznie do Klienta będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą.
2. Dane osobowe Klienta będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą (dalej Dane Klienta) obejmują wszelkie informacje udostępnione PF przez Klienta w celu zawarcia i realizacji Umowy, a w szczególności jego dane identyfikacyjne, kontaktowe, informacje dotyczące prowadzonej działalności, informacje dotyczące rozliczeń finansowych, treść prowadzonej korespondencji i utrwalonych rozmów telefonicznych, z wyjątkiem danych powierzonych PF przez Klienta.
3. PF przetwarza Dane Klienta zgodnie z przepisami 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 - zwanego dalej RODO.
4. Administratorami Danych Klienta, o których mowa w ust. 1 w rozumieniu art. 13 RODO są:
 - a) Panorama Firm Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, pod adresem: ul Postępu 14A, 02-676 Warszawa; oraz
 - b) The Point We Care About Your Customers sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie pod adresem: ul. Postępu 14a, 02-676 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000851194, REGON 386580113, NIP 5272931749 – spółka powiązana z PF, będąca technicznym dostawcą rozwiązań informatycznych wykorzystywanych w ramach Usługi.
5. PF przetwarza Dane Klienta:
 - a) w celu zawarcia i realizacji Umowy oraz obsługi Klienta zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
 - b) w celu prowadzenia rozliczeń finansowych z Klientem tytułem realizacji Umowy, a także ewentualnego dochodzenia roszczeń od Klienta w ramach prawnie uzasadnionego interesu administratora zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO oraz obowiązków prawnych PF wobec organów podatkowych na podstawie odrębnych przepisów zgodnie z art. 6 ust 1 lit. c RODO;
 - c) w celu realizacji działań marketingowych PF w ramach prawnie uzasadnionego interesu administratora zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO zgodnie z oświadczeniami woli Klienta dotyczącymi przetwarzania danych i komunikacji marketingowej określonymi w RODO oraz w Ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną i Prawie Telekomunikacyjnym. Zgody udzielone PF w zakresie wyżej wymienionej komunikacji marketingowej mogą być wycofane przez Klienta w dowolnym czasie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
 - d) w celu realizacji obowiązków prawnych PF wobec Klienta określonych w RODO, w rozumieniu art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
6. Odbiorcami Danych Klienta, w przypadku ich publikacji w formie wizytówki w serwisach PF, są użytkownicy serwisów internetowych PF, a także w razie potrzeby podmioty zajmujące się dochodzeniem należności i obrotem wierzycielskimi oraz ich pełnomocnicy. Ponadto Dane Klienta mogą być udostępnione na żądanie uprawnionych organów państwowych.
7. Dane Klienta publikowane w formie wizytówki w serwisach internetowych PF mogą być udostępniane w ustrukturyzowanym formacie w postaci bazy danych, w celach analitycznych oraz marketingowych Zaufanym Partnerom PF¹, tj. podmiotom, którzy poddani zostali gruntownej ocenie pod kątem zapewnienia odpowiednich standardów bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych (art. 6 ust. 1 lit. f oraz punkt 47 Preambuły RODO).
8. Dane Klienta są przetwarzane i przechowywane przez okres realizacji Umowy, a po jej wygaśnięciu do końca roku kalendarzowego, w którym wygasa Umowa, a następnie przez okres do 5 lat lub w przypadku wystąpienia roszczeń na tle realizacji Umowy do czasu ostatecznego ich wygaśnięcia bądź rozstrzygnięcia na drodze prawnej.

¹ Lista Zaufanych Partnerów PF: https://partnerzy.pf.pl/zaufani_partnerzy.pdf

9. Klient ma prawo żądania od PF dostępu do Danych, które go dotyczą, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych.
10. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych PF: iod@pf.pl
11. Klient ma prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

§ 10. Postanowienia dotyczące warunków powierzenia PF przetwarzania danych osobowych w celu wykonania Umowy.

1. Klient oświadcza, że:
 - a) jest podmiotem przetwarzającym dane osobowe na zlecenie i w imieniu swojego klienta (Administradora danych) w rozumieniu przepisów 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 - zwanego dalej RODO;
 - b) posiada zgodę Administratora danych na dalsze powierzenie do przetwarzania przez PF;
 - c) powierza PF przetwarzanie danych osobowych na warunkach określonych w niniejszej Umowie w celu umożliwienia PF należytego wykonania Umowy.
2. PF oświadcza, że przyjmuje do przetwarzania powierzone dane osobowe na warunkach określonych w niniejszym paragrafie Regulaminu.
3. Kategorie osób, których dane są powierzone, rodzaj danych oraz zakres operacji wykonywanych przez PF:
 - 1) Klient powierza PF do przetwarzania dane osobowe użytkowników korzystających z funkcjonalności strony internetowej Klienta, do której PF posiada dostęp w ramach wykonywania Umowy. PF posiada wyłącznie techniczny dostęp do danych, w tym możliwość wykonywania kopii zapasowych w celu zapewnienia ciągłości działania strony internetowej, bez prawa modyfikacji treści danych. Do tej kategorii danych należą dane udostępniane Klientowi poprzez narzędzie Live Chat, tj.: imię, adres IP oraz, w stosownych przypadkach, adres email.
4. Strony ustalają, że powierzone przez Klienta dane będą przetwarzane przez PF z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych PF lub podwykonawców PF, bez stosowania pseudonimizacji i szyfrowania, w sposób ciągły przez 24 godz. / 7 dni w tygodniu.
5. Przekazanie materiałów zawierających powierzone dane osobowe lub dostępu do zasobów informacyjnych Klienta nastąpi zgodnie z warunkami opisanymi w niniejszym Regulaminie. Powierzone przez Klienta dane będą przetwarzane przez PF przez okres obowiązywania Umowy oraz ewentualnych kolejnych umów zawartych przez Strony. Dane zarchiwizowane przez PF będą przechowywane przez PF do końca roku kalendarzowego, w którym wygasa ostatnia zawarta między Stronami umowa, a następnie przez okres do 5 lat, lub w przypadku wystąpienia roszczeń między Stronami na tle realizacji Umowy lub innej umowy zawartej między Stronami, do czasu ostatecznego ich wygaśnięcia bądź rozstrzygnięcia na drodze prawnej. Po tym okresie, powierzone, zarchiwizowane dane zostaną usunięte z systemów teleinformatycznych PF.
6. PF zobowiązuje się do:
 - 1) przetwarzania powierzonych danych osobowych z należytą starannością, w celu, zakresie i na zasadach określonych w niniejszej Umowie oraz aktualnie obowiązujących przepisach prawa;
 - 2) przestrzegania zakazu przetwarzania powierzonych danych bez udokumentowanego polecenia Klienta, chyba że obowiązek taki nakłada na PF prawo UE lub prawo polskie. PF powiadomi w takim przypadku Klienta przed rozpoczęciem realizacji wymienionego wyżej obowiązku z wyprzedzeniem 7 dni, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny;
 - 3) prowadzenia rejestru kategorii czynności przetwarzania danych osobowych;
 - 4) zachowania w tajemnicy powierzonych danych osobowych, a także wszelkich informacji związanych z ich powierzeniem udostępnionych w trakcie wykonywania Umowy;
 - 5) niezwłocznego informowania Klienta, jeżeli zdaniem PF wydane mu przez przedstawiciela Klienta polecenie odnoszące się do przetwarzania powierzonych danych osobowych stanowi naruszenie przepisów o ochronie danych osobowych Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego Unii Europejskiej.
7. PF zapewnia, że do przetwarzania powierzonych danych osobowych zostaną dopuszczone wyłącznie osoby do tego upoważnione, przeszkolone w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa powierzonych danych osobowych oraz zobowiązane do zachowania w tajemnicy powierzonych danych osobowych oraz sposobów ich zabezpieczenia.
8. PF zobowiązuje się do powiadamiania Klienta niezwłocznie po uzyskaniu informacji o:
 - 1) kontroli zgodności przetwarzania powierzonych danych osobowych z przepisami o ochronie danych osobowych przeprowadzanej w PF lub u podwykonawcy PF przez organ nadzorczy;
 - 2) wydanych przez organ nadzorczy decyzjach administracyjnych i rozpatrywanych skargach w sprawach wykonania przez PF przepisów o ochronie danych osobowych dotyczących powierzonych danych;
 - 3) innych działaniach uprawnionych organów wobec powierzonych danych osobowych;
 - 4) innych zdarzeniach mających wpływ na przetwarzanie powierzonych danych osobowych, w szczególności o wszystkich przypadkach naruszenia ochrony powierzonych danych osobowych;
 - 5) zastosowania środków technicznych i organizacyjnych mających na celu należyte, odpowiednie do zagrożeń oraz kategorii powierzonych do przetwarzania danych osobowych ich zabezpieczenie, w szczególności zabezpieczenie powierzonych danych osobowe przed ich ujawnieniem osobom nieupoważnionym lub dostępem do nich osób nieupoważnionych, zabraniam przez osobę nieupoważnioną, przetwarzaniem z naruszeniem aktualnie

obowiązujących przepisów prawa w zakresie przetwarzania danych osobowych, zmianą, utratą, uszkodzeniem, zniszczeniem.

9. Strony ustalają, że PF przysługuje prawo podpowierzania wyspecjalizowanym podmiotom lub podwykonawcom PF (Podprocesorom) powierzonych danych osobowych, w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy, przy czym PF ponosi pełną odpowiedzialność za działania Podprocesora i zobowiązana jest do zawarcia z Podprocesorem umowy podpowierzania w formie pisemnej, na warunkach zapewniających Klientowi realizację jego praw w sposób nie odbiegający od warunków opisanych w Umowie. Lista Podprocesorów dostępna jest do wglądu dla Klienta w siedzibie PF.
10. PF będzie informować Klienta o zamierzeniach dotyczących zmiany Podprocesorów. Klientowi przysługuje prawo wyrażenia pisemnego sprzeciwu wobec takich zmian w terminie do 7 dni roboczych od poinformowania go o zamierzeniu zmiany Podprocesora przez PF. Brak zgłoszenia sprzeciwu w tym terminie jest dorozumianą zgodą Klienta na podpowierzenie danych przez PF danemu podmiotowi.
11. Klientowi przysługuje prawo do kontroli przetwarzania przez PF powierzonych mu danych osobowych z punktu widzenia zgodności tego przetwarzania z przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszej Umowy. Kontrola może być przeprowadzona wyłącznie po uprzednim, pisemnym poinformowaniu PF co najmniej 7 dni roboczych przed jej rozpoczęciem lub niezwłocznie, w przypadku, kiedy kontrola spowodowana jest podejrzeniem naruszenia ochrony powierzonych danych osobowych.
12. W przypadku wystąpienia naruszenia ochrony powierzonych danych PF zobowiązuje się:
 - 1) powiadomić Klienta niezwłocznie po powzięciu wiadomości o naruszeniu i przekazywać wszelkie kolejne informacje dotyczące naruszenia;
 - 2) ustalić w najkrótszym możliwym czasie przyczyny naruszenia;
 - 3) podjąć niezwłocznie wszelkie czynności mające na celu usunięcie negatywnych skutków naruszenia oraz zabezpieczenie danych osobowych w sposób należyty przed dalszymi takimi zdarzeniami;
 - 4) zebrać wszystkie możliwe dane i dokumenty, które mogą pomóc w ustaleniu okoliczności wystąpienia zdarzenia i w przeciwdziałaniu podobnym zdarzeniom w przyszłości oraz współpracować w tym celu z Klientem na każdym etapie wyjaśniania sprawy;
 - 5) w miarę możliwości pomagać administratorowi poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO;
 - 6) uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, pomagać administratorowi wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO.
13. W przypadku naruszenia postanowień niniejszej Umowy w zakresie przetwarzania powierzonych danych osobowych lub obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa z wyłącznej winy PF, PF naprawi Klientowi wszelkie rzeczywiste szkody jakie Klient poniósł z tego tytułu oraz zwróci Klientowi uzasadnione koszty lub wydatki poniesione przez Klienta w związku z tym naruszeniem, o ile takie szkody, koszty lub wydatki zostaną stwierdzone prawomocnym orzeczeniem sądu.

§ 11. Reklamacje.

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji na adres e-mail PF: dok@pf.pl. Zgłoszenie powinno zawierać uzasadnienie reklamacji.
2. PF rozpatrzy reklamację Klienta w terminie do 20 dni roboczych. Odpowiedź na reklamację zostanie doręczona Klientowi na piśmie lub za pośrednictwem poczty e-mail.

§ 12. Postanowienia końcowe.

1. Klient jako adres do doręczeń wskazuje adres e-mail oraz adres pocztowy wskazany w Umowie. Wszelka korespondencja kierowana pod ostatni wskazany adres pocztowy lub elektroniczny uznana będzie za skutecznie doręczoną.
2. Nieważność któregokolwiek z postanowień Regulaminu nie będzie skutkować nieważnością Umowy. W miejsce nieważnych postanowień wejdą postanowienia bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. W sprawach nie uregulowanych Umową lub Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności Kodeksu Cywilnego.
4. Klient zawierając Umowę akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu.
5. Umowa podlega prawu polskiemu, a wszelkie spory wynikłe na tle jej realizacji Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego miejscowo właściwego dla siedziby PF.