



Regulamin Usługi Marketing Automation

1. Przedmiot Regulaminu.

- 1.1. Regulamin określa zasady świadczenia Usługi Marketing Automation przez Panorama Firm SP. z o.o. z siedzibą w Warszawie (zwaną dalej: „PF”), ul. Postępu 14A, spółkę prawa handlowego, 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, czynnego podatnika podatku od towarów i usług o numerze NIP 521-01-25-377.
- 1.2. 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.
- 1.3. 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) **Marketing Automation/MA** – usługa polegająca na wykonywaniu przez PF w imieniu i na rzecz Klienta działań marketingowych lub informacyjnych przy użyciu zaawansowanych narzędzi informatycznych służących do automatycznego gromadzenia i przetwarzania informacji (danych) dotyczących potencjalnych klientów lub użytkowników strony internetowej.
- 2) **Kampania** - działania zdefiniowane w CRM, wykorzystujące narzędzia e-mail, sms, call back, formularz kontaktowy, mające na celu przekazanie treści zleconych przez Klienta użytkownikowi oraz pozyskanie danych od nowych użytkowników.
- 3) **Kampania SMS** - forma działań marketingowych lub informacyjnych, polegająca na przesyłaniu krótkich wiadomości tekstowych w krajowych sieciach telefonii komórkowej, umożliwiającą promocję produktów i usług, budowę relacji z kontrahentami bądź tworzenie pozytywnego wizerunku firmy.
- 4) **E-mail marketing** - forma marketingu bezpośredniego, używająca poczty elektronicznej jako środka komunikacji z odbiorcą. Reklama mailowa ma charakter graficzno-tekstowy, umożliwia promocję produktów i usług, budowę relacji z kontrahentami bądź tworzenie pozytywnego wizerunku firmy.
- 5) **Scenariusz** – przygotowany przez PF plan działań marketingowych obejmujący wszystkie lub część działań w ramach Usługi MA w zależności od wybranego przez Klienta Pakietu. Scenariusz wykorzystywany jest w usługach E-mail marketingu, Kampaniach SMS oraz Call back.
- 6) **CRM** – narzędzie służące do zbierania danych i wykorzystywane do przeprowadzania Kampanii przez PF na rzecz Klienta w celu realizacji przedmiotu Umowy.
- 7) **Widgety** - elementy graficznego interfejsu użytkownika opracowane przez PF i instalowane przy użyciu kodu javascript na stronach internetowych (serwisach) PF lub na stronie internetowej Klienta na potrzeby realizacji usług: Call back, formularz kontaktowy, Chatbot, Livechat.



- 8) **Chatbot** - zainstalowany na stronie internetowej wirtualny asystent, którego zadanie polega na prowadzeniu rozmowy z użytkownikiem strony internetowej, wyświetlając mu sugerowane pytania i udzielając konkretnych odpowiedzi.
- 9) **Ankieta Chatbot** – ankieta składająca się z pytań, którą wypełnia Klient. Informacje udzielone w ankiecie będą wyświetlane Użytkownikowi podczas rozmowy przy użyciu narzędzia Chatbot.
- 10) **Livechat** – usługa oparta na oprogramowaniu wykorzystywanym w celu wzbogacenia i uzupełnienia kontaktu użytkownika z firmą Klienta, polegająca na możliwości prowadzeniu czata z użytkownikiem poprzez stronę internetową.
- 11) **Panel livechat** – panel w CRM, do którego Klient otrzymuje dostęp w celu umożliwienia obsługi rozmów (czat) z użytkownikami strony internetowej.
- 12) **Pakiet** – dostępna w ofercie PF opcja Usługi zawierająca szczegółową specyfikację elementów składowych Usługi.
- 13) **Formularz kontaktowy** – formularz umieszczony na stronie internetowej, w którym Użytkownicy strony zamieszczają niezbędne informacje i dane w celu wykonania usługi/realizacji przesłanego zgłoszenia.
- 14) **Kod javascript** – kod (skrypt), który Klient umieszcza na swojej stronie internetowej w celu wyświetlenia widgetów.
- 15) **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 oddzwanianiu na numer telefonu Użytkownika i może być realizowana w czasie rzeczywistym lub przyszłym.
- 16) **Baza Kontaktów Klienta** – przygotowana przez Klienta i udostępniona PF, według ustalonego formatu, baza z danymi klientów, której administratorem jest Klient, służąca do realizacji usługi MA, a także kontakty pozyskane dla Klienta w trakcie świadczenia Usługi.
- 17) **Obowiązek informacyjny** - zakres informacji, jakich powinien udzielić Klient, będący administratorem danych osobowych, zgodnie z przepisami RODO, podmiotom danych osobowych na etapie rozpoczynania przetwarzania danych osobowych pozyskanych za pośrednictwem strony internetowej Klienta lub z innych źródeł. W ramach opcji Usługi obejmującej Obowiązek Informacyjny, PF zredaguje odpowiednią klauzulę informacyjną oraz/lub dokona jej wysyłki w imieniu Klienta do Bazy Kontaktów Klienta za pośrednictwem wybranych kanałów komunikacji.
- 18) **Usługa MA** – usługa Marketing Automation.
- 19) **Umowa** – Umowa zawarta między PF a Klientem na podstawie Regulaminu.
- 20) **Regulamin** – niniejszy Regulamin Usługi Marketing Automation.

3. Przedmiot Umowy.

- 3.1. PF zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie określonym w specyfikacji wybranego Pakietu.



- 3.2.** Usługa jest realizowana zgodnie ze specyfikacją wybranego przez Klienta Pakietu. Specyfikację wybranego Pakietu określa Załącznik do Regulaminu.
- 3.3.** Uruchomienie Usługi, w zależności od wybranego Pakietu, następuje z chwilą implementacji wybranych widgetów w wizytówce Klienta w serwisach PF lub na stronie internetowej Klienta lub z chwilą wykonania przez PF kreacji reklamowej lub zredagowania klauzuli Obowiązku Informacyjnego. 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.

4. Zawarcie Umowy, prawo odstąpienia od Umowy.

- 4.1.** Zawarcie Umowy następuje w drodze akceptacji przez PF oświadczeń woli Klienta o akceptacji Regulaminu oraz oferty handlowej przedstawionej przez PF.
- 4.2.** Klient może złożyć oświadczenia woli, o których mowa w pkt. 4.1 poprzez:
- a) złożenie oświadczenia woli na piśmie na ręce przedstawiciela PF albo przesłanie go do PF pocztą zwykłą, elektroniczną lub faksem oryginału oświadczenia lub jego obrazu,
 - b) złożenie oświadczenia woli przez udostępniony przez PF formularz na stronach internetowych PF,
 - c) złożenie oświadczenia woli przy pomocy środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość (np. telefon).
- 4.3.** Ustala się, że oświadczenia Klienta są ważne przez okres 60 dni od daty ich złożenia.
- 4.4.** PF akceptuje warunki Umowy poprzez wysłanie 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. Regulamin oraz Potwierdzenie Zawarcia Umowy 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.
- 4.5.** Chwilą zawarcia Umowy jest data wskazana w Potwierdzeniu Zawarcia Umowy, o którym mowa w pkt. 4.4.
- 4.6.** Klient może bez powodu odstąpić od Umowy w terminie 1 (jednego) dnia kalendarzowego od daty zawarcia Umowy, bez obowiązku zapłaty odszkodowania ani odstępnego. W przypadku Umów zawieranych przy pomocy środków do porozumiewania się na odległość (telefon/faks) powyższy termin na odstąpienie od Umowy liczony jest od daty wysłania przez PF Potwierdzenia Zawarcia Umowy wraz z Regulaminem, o którym mowa w pkt 4.4. Termin na odstąpienie ulega przedłużeniu do 3 (trzech) dni kalendarzowych od daty wysłania dla wysyłek potwierdzenia zawarcia Umowy nie realizowanych pocztą elektroniczną. Oświadczenie złożone po tym terminie jest bezskuteczne (Umowa pozostaje w mocy).
- 4.7.** Oświadczenia o odstąpieniu od Umowy mogą być składane telefonicznie pod numerem Infolinii PF - 801 886 666 lub innym numerem wskazanym w tym celu na stronach internetowych PF.
- 4.8.** Oświadczenia woli Klienta, o których mowa w pkt. 4.2. lit c), są utrwalane przez PF na nośnikach danych i oznaczane numerem UCID.

5. Czas trwania Umowy.

- 5.1.** Umowa zawierana jest na czas określony wskazany w Potwierdzeniu Zawarcia Umowy, o którym mowa w pkt. 4.4.



5.2. W przypadku wyboru przez Klienta opcji Usługi obejmującej wyłącznie zredagowanie i/lub wysyłkę Obowiązku Informacyjnego, Usługa jest świadczona przez okres niezbędny do wykonania przedmiotu Umowy.

5.3. Usługa zostanie aktywowana przez PF w terminie:

- a) nie później niż 60 dni od daty zawarcia Umowy; albo
- b) w innym terminie uzgodnionym z Klientem.

5.4. Klient zobowiązuje się nie rozwiązywać niniejszej Umowy przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta. W przypadku rozwiązania Umowy przez Klienta przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, PF przysługuje prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 50% wartości pozostałych opłat należnych z tytułu realizacji Usługi do końca okresu trwania Umowy wskazanego w Potwierdzeniu Zawarcia Umowy. Kara umowna płatna będzie na podstawie noty obciążeniowej wystawionej przez PF.

6. Wynagrodzenie PF.

6.1. Klient dokonuje płatności za Usługę na zasadach oraz z częstotliwością określoną w Potwierdzeniu Zawarcia Umowy oraz Regulaminie.

6.2. Faktury VAT z tytułu realizacji Umowy wystawiane będą po rozpoczęciu świadczenia Usługi. Pierwsza faktura VAT zostanie wystawiona po implementacji widgetów lub po przesłaniu przez PF skryptów do samodzielnej implementacji widgetów przez Klienta lub po przygotowaniu klauzuli Obowiązku Informacyjnego. Klient może wyrazić zgodę na otrzymywanie faktur VAT drogą elektroniczną na podany adres e-mail.

6.3. Wynagrodzenie płatne będzie przelewem na rachunek PF i w terminie wskazanych na fakturze VAT lub proformie.

6.4. W razie opóźnienia w płatności, Klient zapłaci odsetki ustawowe za każdy dzień opóźnienia. W przypadku gdy opóźnienie w płatności przekracza 14 dni, PF ma prawo zawiesić świadczenie Usługi w całości lub w części i wezwać Klienta do uregulowania płatności w terminie nie później niż 7 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wezwania. Brak płatności w wyznaczonym terminie uprawnia PF do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym i żądania zapłaty od Klienta ryczałtowego odszkodowania z tytułu przedterminowego rozwiązania Umowy z winy Klienta w wysokości połowy liczby pełnych miesięcy kalendarzowych pozostałych do końca okresu obowiązywania Umowy, pomnożonej przez wartość miesięcznego wynagrodzenia netto.

6.5. Zawieszenie świadczenia Usługi w przypadku, o którym mowa w pkt 6.4. powyżej nie wpływa na wysokość wynagrodzenia należnego PF, określonego w Umowie. W przypadku wznowienia świadczenia Usługi przez PF, Klientowi nie przysługuje roszczenie o realizację świadczeń wstrzymanych z powodu braku płatności.

6.6. Wynagrodzenie PF zostanie powiększone o podatek VAT w stawce obowiązującej w dniu wystawienia faktury.

7. Obowiązki i odpowiedzialność PF.

7.1. PF zobowiązuje się udostępniać Klientowi w okresie obowiązywania Umowy, nie rzadziej niż raz na kwartał, raport określający efekty realizacji Usługi, przy czym w przypadku usług opartych o systemy zewnętrznych dostawców, raporty będą wysyłane po zakończeniu danej Kampanii.. Raport zostanie przesłany Klientowi drogą elektroniczną lub PF wskaże Klientowi



w wiadomości e-mail link do serwera, za pośrednictwem którego Klient będzie miał możliwość samodzielnego pobrania treści raportu.

- 7.2.** Raport, o którym mowa w pkt 7.1. określa w szczególności wyniki realizacji poszczególnych działań w ramach zakupionego Pakietu.
- 7.3.** Strony ustalają, iż raport sporządzony przez PF stanowi źródło ustalenia prawidłowości wykonania przez PF Umowy.
- 7.4.** PF nie odpowiada za pominięcia lub braki w danych zawartych w raporcie, o którym mowa w pkt 7.1. powyżej, a dotyczących wybranych elementów Usługi, jeżeli źródłem tych danych są systemy niezależnych od PF zewnętrznych dostawców.
- 7.5.** 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 i wyłącznie do wysokości rzeczywistej szkody.
- 7.6.** 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 współżycia społecznego lub obowiązujące przepisy prawa. W przypadku odmowy świadczenia Usługi lub rozwiązania Umowy z powodów wskazanych powyżej Klientowi nie przysługuje prawo do dochodzenia jakichkolwiek roszczeń odszkodowawczych względem PF.
- 7.7.** PF zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania Usługi w sytuacji powzięcia uzasadnionych wątpliwości co do legalności Bazy Kontaktów Klienta dostarczonej przez Klienta.
- 7.8.** PF nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, jeżeli jest ono następstwem działania siły wyższej, a także działań lub zaniechań Klienta lub osób trzecich, za które PF nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności naruszenia przez Klienta postanowień pkt 8 Regulaminu.
- 7.9.** PF zastrzega prawo do przerw w dostępie do Usług, w szczególności w przypadku zaistnienia awarii lub konieczności przeprowadzenia konserwacji, ulepszeń bądź aktualizacji serwerów, bez wcześniejszego informowania Klienta. PF nie ponosi odpowiedzialności względem Klienta za przerwę w świadczeniu Usług w przypadkach opisanych w niniejszym punkcie.
- 7.10.** PF zastrzega sobie prawo, a Klient wyraża zgodę na zbieranie przez PF oraz jego partnerów statystyk i informacji, które okażą się niezbędne dla prawidłowego i efektywnego świadczenia Usługi.
- 7.11.** 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.
- 7.12.** 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).
- 7.13.** Przy świadczeniu usługi, PF wykorzystuje materiały, treści i informacje udostępnione przez Klienta, w tym w szczególności pochodzące ze wskazanej przez Klienta strony internetowej. W przypadku kiedy Klient nie przekaze materiałów, treści lub informacji koniecznych do świadczenia Usługi, PF może wykorzystać materiały, treści i informacje z ogólnie dostępnych źródeł, o ile dotyczą Klienta i nie naruszają praw osób trzecich. W zakresie



usługi e-mail marketingu, PF wykona kreację mailingową dla Klienta lub zastosuje kreację dostarczoną przez Klienta.

- 7.14.** PF nie ponosi odpowiedzialności za dostarczone przez Klienta treści i informacje służące do przeprowadzenia Kampanii sms i/lub E-mail Marketing. W przypadku, gdyby stosownie do przepisów prawa jakiegokolwiek państwa PF ponosił taką odpowiedzialność, Klient zobowiązany jest zwolnić PF z odpowiedzialności i pokryć szkodę.
- 7.15.** Usługa wsparcia technicznego, jeżeli jest elementem Pakietu, polega na zapewnieniu Klientowi możliwości kontaktu telefonicznego lub mailowego z dedykowanym opiekunem ze strony PF w dni robocze w godzinach 8.00 – 16.00 przez okres obowiązywania Umowy.
- 7.16.** 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.
- 7.17.** W ramach usługi Livechat, PF przekaze Klientowi dostęp on-line do panelu administracyjnego usługi, za pośrednictwem którego Klient będzie mógł obsługiwać w czasie rzeczywistym rozmowy z użytkownikami strony internetowej Klienta, którzy zainicjują rozmowę poprzez widget Livechat. PF nie odpowiada za treści rozmów prowadzonych przy użyciu usługi Livechat.
- 7.18.** PF realizuje elementy Usługi oparte o widżety (Chatbot, Livechat, Call back i formularz kontaktowy) pod warunkiem posiadania przez Klienta aktywnej strony internetowej. W przypadku dostarczenia PF aktualnych danych dostępowych do strony internetowej, PF zainstaluje skrypty do widżetów 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 widżetu, PF nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Usługi i wyświetlanie się widżetów.

8. Obowiązki i Oświadczenia Klienta

- 8.1.** Klient zobowiązany jest do współpracy z PF w zakresie niezbędnym do prawidłowego realizowania Umowy, w szczególności przez:
- 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.
- 8.2.** W przypadku, gdy zakres usługi obejmuje instalację widżetów na stronie internetowej Klienta, Klient zobowiązuje się przez czas określony w Umowie utrzymywać Serwis Internetowy w taki sposób, aby był on dostępny dla użytkowników sieci Internet.
- 8.3.** Klient przez cały okres trwania Umowy nie będzie stosował automatycznego przekierowania na Serwisie Internetowym na inną domenę, nie będącą przedmiotem niniejszej Umowy.



- 8.4.** Wraz z zawarciem Umowy, Klient zobowiązuje się dostarczyć dostępny do swojej strony internetowej 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, imię i nazwisko operatora usługi Livechat, wypełnioną ankietę do Chatbota lub usługi w zakresie Obowiązku Informacyjnego.
- 8.5.** W przypadku niedostarczenia przez Klienta określonych w Umowie materiałów lub informacji niezbędnych do realizacji Usługi, w szczególności danych dostępowych, o których mowa w pkt 8.4. powyżej, pomimo wezwania ze strony PF, 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.
- 8.6.** Klient przez cały okres trwania Umowy zobowiązany jest uzgadniać z PF wprowadzane, samodzielnie lub przez osoby trzecie, zmiany w swoim Serwisie Internetowym, jeżeli zmiany takie mogłyby przynieść negatywne skutki dla realizacji Umowy.
- 8.7.** Klient ma prawo do dwukrotnego zgłoszenia poprawek do wykonanej kreacji mailingowej w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia udostępnienia Klientowi przez PF projektu wykonanej kreacji. Brak uwag we wskazanym powyżej terminie, PF będzie poczytywać za akceptację przez Klienta wykonanej kreacji mailingowej.
- 8.8.** W przypadku Usługi obejmującej Chatbot, Klient zobowiązany jest przed rozpoczęciem świadczenia usługi wypełnić ankietę przygotowaną przez PF dotyczącą funkcjonalności usługi. Informacje przedstawione przez Klienta w ankiecie stanowią podstawę do odpowiedniej konfiguracji usługi umożliwiającej wyświetlanie za pośrednictwem Chatbot'a odpowiedzi na pytania Użytkowników, zredagowane na podstawie wypełnionej przez Klienta ankiety.
- 8.9.** W przypadku braku wypełnienia przez Klienta ankiety dotyczącej Chatbot'a lub jej nieprawidłowego wypełnienia, PF zastrzega sobie prawo do wstrzymania realizacji przedmiotowej usługi do czasu dostarczenia przez Klienta prawidłowo wypełnionej ankiety.
- 8.10.** Klient zobowiązany jest do dostarczenia PF przed rozpoczęciem realizacji Usługi Bazy Kontaktów z wykorzystaniem szablonu i formatu danych wskazanego przez PF (plik csv).
- 8.11.** W zakresie usługi E-mail marketingu Klient zobowiązuje się przekazać PF informacje niezbędne do realizacji usługi, w szczególności treść mailingu, adres zwrotny, materiały graficzne do przygotowania projektu reklamy oraz wskazać grupę docelową. Usługa realizowana jest do Bazy Kontaktów Klienta lub do grupy odbiorców wybranej przez PF. W przypadku usługi skierowanej do grupy odbiorców wybranej przez PF, PF gwarantuje poprawność adresów mailowych na poziomie 85%, przy jednoczesnym założeniu tolerancji w liczbie wysłanych e-maili +5% (słownie: plus minus pięć procent) w stosunku do zamówionego poziomu e-mailingu.
- 8.12.** Klient zobowiązany jest dokonać wyboru scenariuszy dla swoich kampanii spośród dostępnych szablonów udostępnionych przez PF, zgodnie ze specyfikacją Pakietu. Jeśli Klient nie dokona wyboru, PF może dokonać wyboru za Klienta, uwzględniając optymalne rozwiązania dla Klienta.
- 8.13.** Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi w zakresie wysyłki drogą e-mail lub sms treści Obowiązku Informacyjnego Klient zobowiązany jest wypełnić ankietę przygotowaną przez PF dotyczącą funkcjonalności strony internetowej Klienta, w tym zakresu zbieranych danych



osobowych oraz innych informacji dot. użytkowników strony internetowej Klienta. Informacje przedstawione przez Klienta w ankiecie stanowią podstawę do zredagowania przez PF treści Obowiązku Informacyjnego adresowanego do osób fizycznych, których dane znajdują się w Bazie Kontaktów Klienta. Usługa jest realizowana w oparciu o stan prawny oraz faktyczny obowiązujący w dacie zawarcia Umowy, w szczególności wynikający z informacji przekazanych przez Klienta w ankiecie.

- 8.14.** W przypadku naruszenia przez Klienta któregokolwiek z postanowień niniejszego paragrafu, PF wezwie Klienta do należytego wykonania obowiązków wynikających z Umowy w terminie nie krótszym niż 7 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wezwania. W przypadku braku reakcji ze strony Klienta, PF ma prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 70% wartości pozostałego wynagrodzenia netto należnego z tytułu realizacji Usługi do końca okresu trwania Umowy lub wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym. Kara umowna płatna będzie na podstawie noty obciążeniowej wystawionej przez PF.

9. Baza Kontaktów Klienta

- 9.1.** Klient oświadcza, że jest właścicielem bazy danych zawartej w Bazie Kontaktów Klienta, korzystającym z ochrony prawnej na podstawie przepisów Ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych oraz administratorem danych osobowych 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 (dalej RODO).
- 9.2.** Klient zapewnia i gwarantuje, że dane osobowe znajdujące się w Bazie Kontaktów zostały zebrane w sposób zgodny z prawem, a podmioty tych danych osobowych wyraziły ważne i skuteczne zgody na przetwarzanie ich danych osobowych w celach marketingowych przez Klienta lub podmioty trzecie, a także na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną (zgoda w rozumieniu art. 10 ust. 2 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1219)) oraz wykonywanie działań w zakresie marketingu bezpośredniego za pomocą telekomunikacyjnych urządzeń końcowych lub automatycznych systemów wywołujących (zgoda w rozumieniu art. 172 Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1907 z późn. zm.)) przez podmioty trzecie. Klient zapewnia również, że podmioty danych osobowych zawartych w Bazie Kontaktów Klienta nie wyraziły sprzeciwu co do przetwarzania ich danych w rozumieniu RODO, nie cofnęły udzielonych zgód, ani też nie zażądały zaprzestania przetwarzania danych osobowych lub ich usunięcia.
- 9.3.** Klient przekaze na żądanie PF dowody wyrażenia przez podmioty danych osobowych znajdujących się w Bazie Kontaktów Klienta zgód, o których mowa w pkt 9.2. powyżej.
- 9.4.** PF w ramach usługi E-mail marketingu lub wysyłki Obowiązku Informacyjnego zobowiązuje się przekazywać Klientowi w okresie obowiązywania Umowy wszelkie oświadczenia woli otrzymane od adresatów mailingu realizowanego w ramach Umowy dotyczące przetwarzania ich danych osobowych oraz możliwości przesyłania przez Klienta informacji handlowych lub marketingowych drogą elektroniczną, niezwłocznie po otrzymaniu takiego oświadczenia woli od adresata.

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

10.1. Klient oświadcza, że:

- a) jest administratorem danych osobowych 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, powierzonych PF do przetwarzania na podstawie Umowy;
- b) administruje powierzonymi PF danymi w zakresie niezbędnym i adekwatnym do prowadzonej działalności gospodarczej przez Klienta oraz, że dane te nie obejmują danych określonych w art. 9 ust. 1 RODO (szczególne kategorie danych osobowych) oraz w art. 10 RODO (dane dotyczące wyroków skazujących i naruszeń prawa);
- c) powierza PF przetwarzanie danych osobowych w celu umożliwienia PF należytego wykonania Umowy.

10.2. PF oświadcza, że przyjmuje do przetwarzania powierzone dane osobowe na warunkach określonych w Umowie.

10.3. Klient powierza PF następujące rodzaje danych do przetwarzania:

- 1) Dane osobowe pracowników, współpracowników, reprezentantów lub partnerów biznesowych Klienta, w zakresie udostępnionym przez Klienta w celu realizacji Umowy. Dane są przetwarzane przez PF w celu utrzymania bieżących kontaktów między Stronami, a także ich prezentacji w serwisie Klienta oraz wykonywania kopii zapasowych w celu zapewnienia ciągłości działania serwisu Klienta, bez prawa modyfikacji ich treści.
- 2) Dane osobowe podmiotów znajdujących się w Bazie Kontaktów Klienta oraz użytkowników korzystających z funkcjonalności strony internetowej Klienta, do którego PF posiada dostęp w ramach wykonywania Umowy. Do tej kategorii danych należą dane udostępniane Klientowi poprzez:
 - a) Formularze kontaktowe – dane identyfikacyjne użytkowników w zakresie wymaganym przez Klienta do wypełnienia formularzy oraz treść formularzy;
 - b) Listy subskrypcyjne informacji przesyłanych użytkownikom przez Klienta drogą elektroniczną – dane identyfikacyjne użytkowników wymagane przez Klienta do zapisania się na liście;
 - c) Konta poczty elektronicznej istniejące w serwisie Klienta - dane identyfikacyjne użytkowników kont, nr IP urządzeń końcowych oraz treść korespondencji;
 - d) Systemy rezerwacji i e-commerce – dane identyfikacyjne użytkowników systemów wymagane przez Klienta oraz treść korespondencji.

10.4. 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.

10.5. Strony ustalają, że przekazanie materiałów zawierających powierzone dane osobowe lub dostępu do zasobów informacyjnych Klienta nastąpi zgodnie z warunkami opisanymi w Umowie. 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.

- 10.6.** PF zobowiązuje się przetwarzać powierzone dane osobowe z należytą starannością, w celu, zakresie i na zasadach określonych w niniejszej Umowie oraz aktualnie obowiązujących przepisach prawa.
- 10.7.** PF zobowiązuje się przestrzegać 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.
- 10.8.** PF zobowiązuje się zapewnić, 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.
- 10.9.** PF zobowiązuje się prowadzić rejestr czynności przetwarzania danych osobowych dokonywanych w imieniu Klienta.
- 10.10.** PF zobowiązuje się zachować w tajemnicy powierzone dane osobowe, a także wszelkie informacje związane z ich powierzeniem w trakcie wykonywania Umowy oraz bezterminowo po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu.
- 10.11.** PF zobowiązuje się niezwłocznie informować 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.
- 10.12.** PF zobowiązuje się powiadamiać Klienta niezwłocznie po uzyskaniu informacji o:
 - a) kontroli zgodności przetwarzania powierzonych danych osobowych z przepisami o ochronie danych osobowych przeprowadzanej u PF lub podwykonawcy PF przez organ nadzorczy;
 - b) wydanych przez organ nadzorczy decyzjach administracyjnych i rozpatrywanych skargach w sprawach wykonania przez PF przepisów o ochronie danych osobowych dotyczących powierzonych danych;
 - c) innych działaniach uprawnionych organów wobec powierzonych danych osobowych;
 - d) innych zdarzeniach mających wpływ na przetwarzanie powierzonych danych osobowych, w szczególności o wszystkich przypadkach naruszenia ochrony powierzonych danych osobowych.
- 10.13.** PF zobowiązuje się zastosować środki techniczne i organizacyjne mające 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, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem aktualnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie przetwarzania danych osobowych, zmianą, utratą, uszkodzeniem, zniszczeniem.



- 10.14.** Strony ustalają, że PF przysługuje prawo podpowierzania wyspecjalizowanym podmiotom (Podprocesorom) powierzonych danych osobowych w celu świadczenia usługi Hostingu, w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy, przy czym PF ponosi pełną odpowiedzialność za działania Podprocesora i zobowiązana jest do zawarcia z Podprocesorem umowy podpowierzenia w formie pisemnej, na warunkach zapewniających Klientowi realizację jego praw w sposób nie odbiegający od warunków opisanych w niniejszym paragrafie Umowy. Lista Podprocesorów dostępna jest do wglądu dla Klienta w siedzibie PF.
- 10.15.** 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.
- 10.16.** Klientowi przysługuje prawo do kontroli przetwarzania przez PF powierzonych mu danych osobowych z punktu widzenia zgodności tego przetwarzania z przepisami prawa oraz postanowieniami 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.
- 10.17.** W przypadku wystąpienia naruszenia ochrony danych PF zobowiązuje się:
- a) powiadomić Klienta niezwłocznie po powzięciu wiadomości o naruszeniu i przekazywać wszelkie kolejne informacje dotyczące naruszenia;
 - b) ustalić w najkrótszym możliwym czasie przyczyny naruszenia;
 - c) podjąć niezwłocznie wszelkie czynności mające na celu usunięcie negatywnych skutków naruszenia oraz zabezpieczyć dane osobowe w sposób należyty przed dalszymi takimi zdarzeniami;
 - d) 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.
- 10.18.** Strony ustalają, że 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 wszelkie koszty lub wydatki poniesione przez Klienta w związku z tym naruszeniem, o ile takie szkody, koszty lub wydatki zostaną stwierdzone prawomocnym orzeczeniem sądu.

11. Postanowienia ogólne dotyczące przetwarzania danych osobowych Klienta przez PF w celu realizacji Umowy.

- 11.1.** Postanowienia niniejszego paragrafu mają zastosowanie wyłącznie do Klienta będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą.
- 11.2.** 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.



- 11.3.** 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.
- 11.4.** Administratorem Danych Klienta, o których mowa w pkt 11.2. powyżej w rozumieniu art. 13 RODO jest Panorama Firm Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, pod adresem: ul Postępu 14A, 02-676 Warszawa.
- 11.5.** 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 GROUP 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.
- 11.6.** 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 wierzytelnościami oraz ich pełnomocnicy. Ponadto Dane Klienta mogą być udostępnione na żądanie uprawnionych organów państwowych.
- 11.7.** 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.
- 11.8.** 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.
- 11.9.** Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych PF: iod@pf.pl
- 11.10.** Klient ma prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

12. Postanowienia dodatkowe, reklamacje.

- 12.1.** Niezrealizowane z winy Klienta usługi wchodzące w skład danego Pakietu nie kumulują się, nie przechodzą do wykorzystania na kolejne miesiące, jak również nie stanowią podstawy do obniżenia wynagrodzenia PF określonego w Umowie. Powyższe zastrzeżenie dotyczy w szczególności przypadku nieprzekazania lub nieterminowego przekazania przez Klienta niezbędnych danych, materiałów lub akceptacji umożliwiających wykonanie danego świadczenia w ramach wybranego Pakietu.
- 12.2.** Klient ma prawo do złożenia reklamacji na adres mailowy PF: kontakt@pf.pl. Zgłoszenie powinno zawierać uzasadnienie reklamacji. PF rozpatrzy reklamację Klienta w terminie 20 dni



roboczych. Odpowiedź na reklamację zostanie doręczona Klientowi na piśmie lub za pośrednictwem poczty e-mail.

13. Postanowienia końcowe.

- 13.1.** 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.
- 13.2.** PF zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu w każdym czasie. W przypadku podjęcia decyzji o zmianie Regulaminu, PF umieści jego ujednoliconą wersję na stronie internetowej PF. Zaktualizowana wersja wejdzie w życie z chwilą opublikowania. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna w każdej chwili na stronie internetowej PF pod adresem <https://firma.panoramafirm.pl/regulaminy.html>.
- 13.3.** PF zastrzega sobie prawo do przeniesienia bez zgody Klienta w części lub w całości wszelkich swoich praw i obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu oraz Umów zawartych z Klientem.
- 13.4.** Nieważność któregokolwiek z postanowień nie będzie skutkować nieważnością całej Umowy. W miejsce nieważnych postanowień wejdą postanowienia bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
- 13.5.** W sprawach nie uregulowanych Umową oraz Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
- 13.6.** Wszelkie spory wynikające z realizacji Umowy Klient i PF poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca siedziby PF.
- 13.7.** Klient zawierając Umowę akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu.