

## Regulamin Usługi SEO Marketing w Internecie

### 1. Przedmiot Regulaminu.

- 1.1. Regulamin określa zasady świadczenia Usługi SEO przez Panorama Firm Sp. z o.o., zwanej dalej: „PF”, z siedzibą w Warszawie, przy ul. Postępu 14A, 02-676 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0000116894, kapitał zakładowy: 12 469 000,00 zł, posiadającą NIP: 5210125377.
- 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. Klient zawierając Umowę oświadcza, że Umowa jest zawierana w ramach prowadzonej przez niego działalności gospodarczej oraz posiada dla Klienta zawodowy charakter.
- 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.

- 2.1. **Serwis Internetowy Klienta / Serwis Internetowy** — serwis znajdujący się w domenie Klienta (zwanej dalej Domeną Główną) oraz treści znajdujące się na podstronach Domeny Głównej; przy czym adres z przedrostkiem www uznawany jest za tożsamy z adresem bez przedrostka www. Przykładowo: www.domenaklienta.pl uznawany jest za adres tożsamy z adresem domenaklienta.pl.
- 2.2. **Tymczasowy Serwis Internetowy** – wykonany przez PF serwis internetowy Klienta dostępny w sieci Internet zawierający dane teleadresowe Klienta, publikowany w przypadku braku posiadania przez Klienta Serwisu Internetowego.
- 2.3. **Usługa** — działania polegające na optymalizacji Serwisu Internetowego Klienta oraz jego treści pod kątem Wyszukiwarki Google, a także promocja Serwisu Internetowego Klienta i działalności Klienta w Wyszukiwarce Google, przy użyciu narzędzi i technik opisanych w Regulaminie oraz Załączniku do Regulaminu zgodnie z zakresem Pakietu wybranego przez Klienta.
- 2.4. **Google, Wyszukiwarka Google** — wyszukiwarka internetowa znajdującą się pod adresem www.google.pl z włączoną opcją „Tylko język polski” i lokalizacją ustawioną na „Polska”.
- 2.5. **Fraza** – sformułowanie związane z przedmiotem działalności Klienta, którą Klient ma zamiar monitorować w ramach Umowy i która zostanie użyta przy modyfikacji treści Serwisu Internetowego Klienta.
- 2.6. **Pakiet** – oznacza jeden z dostępnych w ofercie PF zakresów Usługi. Zakresy Pakietów określają Załączniki do Regulaminu.
- 2.7. **Dodatek, Pakiet Dodatku** – funkcjonalność, bądź usługa dodatkowa, zamówiona przez Klienta w ramach Pakietu Dodatków, umożliwiająca Klientowi rozbudowę zakresu Usługi. Zakresy poszczególnych Pakietów Dodatków określa Załącznik do Regulaminu.
- 2.8. **Umowa** – Umowa zawarta między PF a Klientem na podstawie Regulaminu.
- 2.9. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Usługi SEO Marketing w Internecie.

- 2.10. UCID** – unikalny numer identyfikacyjny rozmowy telefonicznej, którym oznaczana jest każda rozmowa zawierająca oświadczenia składane przez Klienta związane z zawarciem, lub wykonywaniem Umowy.
- 2.11. Pozycjonowanie** – proces zmierzający do osiągnięcia przez Serwis Internetowy Klienta jak najwyższej pozycji w wynikach organicznych wyszukiwarek internetowych dla wybranych słów i fraz kluczowych.
- 2.12. Link Building** – Działanie związane z optymalizacją dla wyszukiwarek internetowych, zmierzające do zwiększenia liczby i jakości odnośników do Serwisu Internetowego Klienta.
- 2.13. Katalogowanie** – jeden z elementów procesu Link Buildingu, polegający na tworzeniu i publikowaniu wpisów firmowych dotyczących Klienta oraz Serwisu Internetowego Klienta, w ogólnodostępnych katalogach internetowych.
- 2.14. Optymalizacja** – element Usługi stanowiący zespół działań wykonywanych bezpośrednio w Serwisie Internetowym Klienta (wpływających na jego budowę, treść i strukturę), mających na celu dostosowanie Serwisu Internetowego do wymogów jakościowych wyszukiwarki Google. W zakres Optymalizacji wchodzi działania wymienione w Załączniku do Regulaminu.
- 2.15. Audyt SEO** - ocena techniczna Serwisu Internetowego Klienta wskazująca, w jakim stopniu Serwis Klienta spełnia aktualne wymogi wyszukiwarki Google, polegająca na zbadaniu parametrów Serwisu wpływających na jego prawidłową widoczność w wynikach wyszukiwania oraz mająca na celu zdefiniowanie koniecznego zakresu działań w procesie Optymalizacji.
- 2.16. Google Moja Firma** – Produkt z oferty firmy Google, który pozwala tworzyć bezpłatne wizytówki i zarządzać nimi w Mapach Google, tak aby użytkownicy widzieli wizytówki, kiedy wyszukują lokalnie.
- 2.17. Lokalne wyniki wyszukiwania** – rezultaty wyszukiwania w Google na zapytania z elementem geolokalizacyjnym, których wyniki są pobierane z bazy Miejsc Google (Google Places).
- 2.18. Opcja „user”** – Usługa świadczona w ograniczonym zakresie, w przypadkach określonych w Regulaminie, polegająca na przeprowadzaniu zmian optymalizacyjnych w Serwisie Internetowym samodzielnie przez Klienta na podstawie przygotowanych przez PF wytycznych, specyfikacji technicznej oraz propozycji treści do umieszczenia w Serwisie.
- 2.19. Opcja „offsite”** - Usługa świadczona w ograniczonym zakresie, w przypadkach określonych w Regulaminie, polegająca na realizacji przez PF tych elementów usługi wynikających z wybranego przez Klienta Pakietu, które nie wymagają posiadania danych dostępowych do Serwisu Internetowego i jego plików źródłowych. PF w ramach przedmiotowej opcji, nie przygotowuje specyfikacji technicznej, wytycznych ani propozycji treści do umieszczenia w Serwisie.
- 2.20. Copywriting do zakładki** – element Usługi polegający na przygotowaniu odpowiednich treści dla konkretnego adresu URL Serwisu Internetowego Klienta.
- 2.21. Optymalizacja SAAS** – element Usługi stanowiący zespół działań wykonywanych w Serwisie Internetowym Klienta za pomocą unikalnego skryptu zaimplementowanego przez PF na okres trwania Umowy w Serwisie, mających na celu spełnienie przez Serwis Internetowy wymogów jakościowych wyszukiwarki

Google. W zakres Optymalizacji SAAS wchodzi działania szczegółowo wymienione w Załączniku do Regulaminu.

- 2.22. Optymalizacja Premium** — element Usługi wchodzący w skład danego Pakietu, stanowiący zespół działań wykonywanych w Serwisie Internetowym Klienta za pomocą implementowania zmian przez PF w istniejącej wersji oprogramowania Klienta, mających na celu spełnienie przez Serwis Internetowy, wymogów jakościowych wyszukiwarki Google. Zmiany wykonane podczas Optymalizacji Premium zostają trwale umieszczone w danej wersji aplikacji. W zakres Optymalizacji Premium wchodzi działania szczegółowo wymienione w specyfikacji Pakietu.
- 2.23. Opis kategorii** - element Usługi wchodzący w skład danego Pakietu polegający na przygotowaniu treści dla konkretnego adresu URL strony WWW, będącego stroną zbiorczą usług lub produktów.
- 2.24. Opis produktu** - element Usługi wchodzący w skład danego Pakietu polegający na przygotowaniu treści dla konkretnego adresu URL strony WWW będącego kartą pojedynczego produktu.

### **3. Przedmiot umowy.**

- 3.1.** PF zobowiązuje się do świadczenia Usługi przy użyciu narzędzi określonych w specyfikacji Pakietu.
- 3.2.** Usługa jest realizowana zgodnie ze specyfikacją wybranego przez Klienta Pakietu. Specyfikację Pakietów określają Załączniki do Regulaminu. Zakres Usługi może obejmować w zależności od wybranego przez Klienta Pakietu:
- a) Działania onsite — czyli wpięcie w Serwisie Internetowym Klienta kodów analitycznych oraz wtyczek;
  - b) Optymalizację – analiza i przebudowa Serwisu Internetowego Klienta w zakresie objętym Pakietem;
  - c) Optymalizację treści – analiza oraz modyfikacja treści w nagłówkach oraz na stronach Serwisu Internetowego Klienta;
  - d) Dodatki – dodatkowe elementy pakietu, którymi mogą być, w zależności od pakietu, wizytówki, opinie, posty, lub wpisy w katalogach lub profile firmy Klienta umieszczane na portalach, internetowych bazach lub serwisach objętych pakietem, w liczbie lub częstotliwości zgodnej ze specyfikacją Pakietu.
  - e) Monitoring Fraz – czynności analityczne, których wyniki są raportowane zgodnie z zapisami pkt. 6.10.
- 3.3.** Frazy będące przedmiotem monitoringu, jeżeli są objęte Pakietem określa Załącznik do potwierdzenia zawarcia Umowy, o którym mowa w pkt. 4.4.
- 3.4.** Wraz z zawarciem Umowy, Klient dokona wyboru Fraz w liczbie wynikającej z danego pakietu, a w przypadku braku przedstawienia propozycji w tym zakresie, PF samodzielnie dokona doboru Fraz służących do monitoringu widoczności Serwisu Internetowego Klienta w Internecie. Frazy nie podlegają zmianie w trakcie trwania Umowy.
- 3.5.** W przypadku niedostarczenia przez Klienta określonych w Regulaminie materiałów lub informacji niezbędnych do realizacji usługi SEO, w szczególności danych dostępowych do serwerów, o których mowa w pkt 8.9., PF może świadczyć Usługę w ograniczonym

zakresie w Opcji „user” albo „offsite”, z zachowaniem prawa do wynagrodzenia w pełnej wysokości.

- 3.6.** Klient akceptuje fakt, że w przypadku rozpoczęcia świadczenia usługi SEO w Opcji „user”, brak jest możliwości powrotu do standardowego zakresu usługi SEO wynikającego z danego Pakietu.
- 3.7.** Klient akceptuje fakt, że zawarta Umowa stanowi umowę zlecenia realizacji świadczeń wchodzących w skład wybranego przez Klienta Pakietu, przy czym PF w ramach podejmowanych działań nie ma bezpośredniego wpływu na zajmowane przez Serwis Internetowy miejsca w wynikach wyszukiwania Google, których zmienny zakres wynika z algorytmów wyszukiwania wyszukiwarki Google.

#### **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 - 22 289 20 00 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 nieokreślony z miesięcznym okresem wypowiedzenia, z zastrzeżeniem pkt. 5.4.

**5.2.** PF rozpocznie realizację Usługi:

- a) w terminie dwóch miesięcy od daty zawarcia Umowy, w zależności od daty zawarcia Umowy i przekazania PF parametrów dostępu, o których mowa w pkt 8.9. Regulaminu,
- b) w innym terminie uzgodnionym z Klientem, jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi uzależnione jest od spełnienia przez Klienta określonych warunków technicznych umożliwiających świadczenie Usługi SEO, w szczególności produkcji przez Klienta Serwisu Internetowego posiadającego funkcjonalności umożliwiające realizację Usługi SEO oraz przekazania PF parametrów dostępu, o których mowa w pkt. 8.9. Regulaminu.

**5.3.** PF potwierdzi Klientowi rozpoczęcie świadczenia Usługi w formie wiadomości e-mail wysłanej drogą elektroniczną nie później niż w terminie 14 dni od daty rozpoczęcia świadczenia Usługi.

**5.4.** Umowa nie może zostać rozwiązana przez okres 36 miesięcy od daty rozpoczęcia świadczenia Usługi, lub przez inny okres wskazany w Potwierdzeniu Zawarcia Umowy (Okres Lojalnościowy). Umowa może zostać rozwiązana z upływem Okresu Lojalnościowego, jeśli Klient złoży PF oświadczenie o braku woli kontynuowania Umowy ponad Okres Lojalnościowy nie wcześniej niż 30 dni przed upływem tego Okresu. Po upływie Okresu Lojalnościowego każda ze stron może rozwiązać Umowę z zachowaniem 1 - miesięcznego okresu wypowiedzenia, którego bieg rozpoczyna się z pierwszym dniem miesiąca następującego po miesiącu dostarczenia oświadczenia o wypowiedzeniu. Oświadczenia, o których mowa w niniejszym punkcie mogą zostać złożone przez Klienta telefonicznie pod numerem Infolinii PF – 22 289 20 00.

**5.5.** W przypadku naruszenia przez Klienta postanowień pkt 5.4. powyżej, w szczególności złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy z naruszeniem terminów określonych w pkt 5.4., PF uprawniona będzie do żądania od Klienta zapłaty kary umownej w wysokości 50% wartości wynagrodzenia netto należnego z tytułu Umowy za okres 36 miesięcy.

## **6. Obowiązki i odpowiedzialność PF.**

**6.1.** PF przeprowadzi Audyt oraz Optymalizację Serwisu Internetowego Klienta, jeżeli jest to objęte Pakietem wybranym przez Klienta i w zakresie przewidzianym tym Pakietem. PF dokona odpowiednich zmian Serwisu Internetowego Klienta we własnym zakresie i na własny koszt.

**6.2.** W przypadku zmian treści lub elementów graficznych Serwisu Internetowego Klienta, PF ma obowiązek jednokrotnie uwzględnić uwagi Klienta. W przypadku braku odpowiedzi Klienta, zastosowanie znajdują zapisy punktu 8.4 niniejszego regulaminu.

**6.3.** Strona Internetowa Klienta zostanie dodana do programu Google Analytics oraz statystyk firmy Gemius, na potrzeby zbierania i analizy danych oraz przygotowywania raportów.

**6.4.** PF zastrzega sobie prawo do odstąpienia od realizacji zmian w Serwisie Internetowym Klienta, o których mowa w pkt 6.1, w przypadku:

- a) gdyby ze względu na specyfikę Serwisu Internetowego Klienta, koszt wprowadzenia zmian w Serwisie Internetowym Klienta przewyższał dochodowość Usługi, w takim przypadku PF przedstawi Klientowi do akceptacji propozycję wykonania zmian na koszt Klienta,
- b) stwierdzenia przez PF braku możliwości technicznych do wykonania zmian Serwisu Internetowego Klienta, w takim przypadku PF prześle Klientowi zakres niezbędnych zmian w Serwisie Internetowym Klienta.
- 6.5.** PF, w przypadku braku wpisu firmowego Klienta w serwisie Google Moja Firma, założy oraz zweryfikuje wizytówkę firmową, w tym również połączy ją z serwisem Klienta, pod warunkiem udostępnienia przez Klienta numeru PIN generowanego przez Google. W przypadku gdy Klient posiada wpis firmowy w serwisie Google Moja Firma, PF, po uzyskaniu od Klienta danych dostępowych, w tym numeru PIN generowanego przez Google, do tego wpisu, będzie pracował na już istniejącej wizytówce, która również zostanie połączona z Serwisem Internetowym Klienta.
- 6.6.** W ramach cyklicznych działań z zakresu Dodatków, PF będzie publikować wpisy na koncie firmowym Google Moja Firma Klienta, a także zapewni aktywność w postaci udostępnień wpisów przez innych użytkowników oraz pojawiania się nowych komentarzy. Liczba wpisów oraz dodatkowych aktywności wynika ze specyfikacji Pakietu wybranego przez Klienta. W przypadku braku udostępnienia przez Klienta numeru PIN generowanego przez Google, PF przygotuje treść postów oraz opinii do opublikowania samodzielnie przez Klienta. Klient akceptuje fakt, że w przypadku nieprzekazania PF numeru PIN, PF nie ma możliwości zweryfikowania wizytówki firmowej Klienta oraz zapewnienia aktywności w postaci udostępnień wpisów przez innych użytkowników oraz pojawiania się nowych komentarzy.
- 6.7.** W zakresie usług publikacji postów w portalach społecznościowych takich jak GMB, Twitter lub Facebook.com, wchodzących w zakres danego Pakietu, PF w ramach realizacji Usługi, może przygotować treści do opublikowania samodzielnie przez Klienta, w szczególności w sytuacji, gdy Klient posiadał już wcześniej założone konta na takich portalach lub nie przekazał PF uprawnień do zarządzania tymi kontami lub w sytuacji, gdy Klient nie przekazał numeru PIN generowanego przez Google. W takim przypadku PF nie ma możliwości zapewnienia aktywności w postaci udostępnień wpisów przez innych użytkowników oraz pojawiania się nowych komentarzy.
- 6.8.** W ramach Copywritingu do zakładki PF przygotowuje odpowiednie treści do danej zakładki Serwisu Internetowego w liczbie maksymalnie 1650 znaków ze spacjami, przy czym ilość wykorzystanych znaków zależy od specyfiki tworzonych treści. W przypadku braku możliwości stworzenia dodatkowej zakładki, pula znaków zostanie wykorzystana do rozszerzenia istniejących zakładek Serwisu Internetowego Klienta.
- 6.9.** Optymalizacja SAAS jest wykonywana przez PF przy użyciu autorskiego skryptu (oprogramowania), który jest implementowany w Serwisie Internetowym Klienta wyłącznie na okres trwania Umowy. Po zakończeniu okresu trwania Umowy skrypt jest dezaktywowany, zaś efekty Optymalizacji SAAS są usuwane z Serwisu Internetowego Klienta.
- 6.10.** PF zobowiązuje się udostępniać Klientowi w okresie obowiązywania Umowy, nie później niż do 10 dnia każdego miesiąca kalendarzowego, raport określający efekty realizacji Usługi SEO w poprzednim pełnym miesiącu kalendarzowym. Pierwszy przesłany raport obejmuje wyniki Audytu SEO lub efekty Optymalizacji. Raport zostanie

przesłany Klientowi drogą elektroniczną lub PF wskaże Klientowi w wiadomości e-mail link do serwera, za którego pośrednictwem Klient będzie miał możliwość samodzielnego pobrania treści raportu.

- 6.11.** Raport, o którym mowa w pkt. 6.10. określa w szczególności wyniki realizacji poszczególnych działań w ramach zakupionego Pakietu.
- 6.12.** Raport, o którym mowa w pkt. 6.10. będzie sporządzany w oparciu o dane z systemu raportowania wykorzystywanego przez PF.
- 6.13.** Zawarte w raporcie, o którym mowa w pkt. 6.10. zestawienie z monitoringu Fraz działa na zasadzie zliczania wszystkich domen występujących przed Serwisem Internetowym Klienta, po zadaniu Wyszukiwarce Google zapytania zbliżonego zapytaniu zadanemu z poziomu przeglądarki, przy standardowych, uśrednionych ustawieniach przeglądarki, przy czym:
  - a) jeżeli na stronie z wynikami wyszukiwania Google są obecne skrócone tzw. „Wizytówki miejsca” („Miejsca dla hasła”, „mapki”), zwane nieorganicznymi wynikami wyszukiwania, a Serwis Internetowy Klienta znajduje się wśród nich, to raport, o którym mowa w pkt. 6.10. działa na zasadzie zliczania wszystkich domen występujących przed Serwisem Internetowym Klienta łącznie ze skróconymi „Wizytówkami miejsca” („Miejsca dla hasła”, „mapki”),
  - b) jeżeli na stronie z wynikami wyszukiwania Google są obecne skrócone tzw. „Wizytówki miejsca” („Miejsca dla hasła”, „mapki”), zwane nieorganicznymi wynikami wyszukiwania, a Serwis Internetowy Klienta nie znajduje się wśród nich, to raport, o którym mowa w pkt. 6.10. działa na zasadzie zliczania wszystkich domen występujących przed Serwisem Internetowym Klienta z pominięciem skróconych „Wizytówek miejsca” („Miejsca dla hasła”, „mapki”).
- 6.14.** Strony ustalają, iż raport, o którym mowa w pkt. 6.10. stanowi źródło ustalenia prawidłowości wykonania przez PF Umowy.
- 6.15.** PF zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany raportu, jego kształtu lub zakresu zawartych w nim danych.
- 6.16.** PF nie odpowiada za rozbieżności w wynikach monitoringu Fraz leżące po stronie Wyszukiwarki Google, w szczególności spowodowane brakiem synchronizacji serwerów, czy też nagłymi zmianami w algorytmie wyszukiwania.
- 6.17.** PF nie odpowiada za pominięcia lub braki w danych zawartych w raporcie, o którym mowa w pkt. 6.10., a dotyczące wybranych elementów Usługi, jeżeli źródłem tych danych są systemy zewnętrznych dostawców niezależnych od PF.
- 6.18.** PF ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wyłącznie za swoje działania i to w granicach normalnych następstw takiego działania. Odpowiedzialność PF zostaje ograniczona do wysokości wynagrodzenia należnego PF za miesiąc poprzedzający zgłoszenie żądania naprawienia szkody przez Klienta i wyłącznie do wysokości rzeczywistej szkody.
- 6.19.** PF nie odpowiada za treści publikowane przez Klienta w Serwisie Internetowym Klienta. W przypadku, gdyby stosownie do przepisów prawa jakiegokolwiek państwa PF ponosił taką odpowiedzialność, Klient zobowiązany jest zwolnić PF z odpowiedzialności i pokryć szkodę.
- 6.20.** 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, w tym braku nanieśienia przez Klienta rekomendowanych przez PF zmian w Serwisie Internetowym lub dokonaniem w Serwisie Internetowym zmian przez Klienta lub osoby trzecie, bez ich uzgodnienia z PF.

- 6.21.** PF nie ma obowiązku powtórznego 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 z Serwisu Internetowego treści będących wynikiem prowadzonej przez PF optymalizacji).
- 6.22.** PF w ramach Umowy nie świadczy usług programistycznych, ani usług związanych ze zmianami treści, ani innych elementów stron internetowych, które nie są bezpośrednio związane z realizacją Umowy.
- 6.23.** 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. Wynagrodzenie PF i odszkodowanie.**

- 7.1.** Klient dokonuje płatności za Usługę na zasadach oraz z częstotliwością określoną w Potwierdzeniu Zawarcia Umowy oraz Regulaminie.
- 7.2.** Faktury VAT z tytułu realizacji Umowy wystawiane będą po rozpoczęciu świadczenia Usługi SEO. Pierwsza faktura VAT zostanie wystawiona po wykonaniu Audytu SEO lub Optymalizacji, zaś kolejne faktury VAT wystawiane będą w odstępach miesięcznych począwszy od daty wystawienia pierwszej faktury VAT.
- 7.3.** Wynagrodzenie płatne będzie przelewem na rachunek PF i w terminie 14 dni od daty wystawienia przez PF faktury.
- 7.4.** W razie przekroczenia terminu płatności wynagrodzenia, Klient zapłaci odsetki ustawowe za każdy dzień zwłoki.
- 7.5.** PF zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym na dzień złożenia oświadczenia w następujących przypadkach:
  - a) opóźnienia w zapłacie całości lub części Wynagrodzenia, trwającej dłużej niż 60 dni licząc od najwcześniejszego terminu płatności nieuregulowanego w pełni Wynagrodzenia, po uprzednim pisemnym wezwaniu Klienta do spłaty wymagalnych należności w terminie nie krótszym niż 7 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wezwania;
  - b) naruszenia przez Klienta obowiązków wynikających z Umowy, utrudniającego lub uniemożliwiającego prawidłową realizację Usługi przez PF, w szczególności niedostarczenia PF danych, o których mowa w pkt. 6.5. lub 8.9. Regulaminu;
  - c) w sytuacji, o której mowa w pkt. 6.19. Regulaminu.
- 7.6.** Po rozwiązaniu Umowy w trybie wskazanym w pkt. 7.5, Klient zobowiązany będzie do niezwłocznej zapłaty całości wymagalnego zadłużenia wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie. Rozwiązując Umowę z przyczyn, o których mowa w pkt 7.5. a), PF może dodatkowo obciążyć Klienta kwotą ryczałtowego odszkodowania w wysokości 50% wartości wynagrodzenia za okres 36 miesięcy trwania Umowy, z tytułu przedterminowego rozwiązania Umowy z winy Klienta.



## **8. Obowiązki i oświadczenia Klienta.**

- 8.1.** Klient zobowiązuje się przez czas określony w Umowie utrzymywać Serwis Internetowy Klienta w taki sposób, aby był on dostępny dla użytkowników sieci Internet. W przypadku braku posiadania przez Klienta aktywnego Serwisu Internetowego umożliwiającego świadczenie Usługi, PF może wykonać na rzecz Klienta na potrzeby realizacji Umowy Tymczasowy Serwis Internetowy z wykorzystaniem istniejącej domeny Klienta lub nowej domeny, z tym zastrzeżeniem, że w takim przypadku Usługa będzie świadczona w Opcji „offsite”.
- 8.2.** Klient zobowiązuje się stosować do wskazówek PF dotyczących między innymi budowy, zawartości Serwisu Internetowego Klienta, a także umożliwić PF, wprowadzanie zmian w kodzie Serwisu Internetowego Klienta mających na celu efektywniejsze świadczenie Usługi.
- 8.3.** Klient zobowiązany jest do współpracy z PF w zakresie niezbędnym do prawidłowego realizowania Umowy.
- 8.4.** Klient ma obowiązek akceptacji lub wskazania uwag i zmian do proponowanych przez PF treści lub grafik w ciągu 7 dni kalendarzowych od momentu przesłania ich przez PF. W przypadku nie dotrzymania tego terminu, PF ma prawo uznać przesłane treści za zaakceptowane na zasadzie akceptacji domyślnej. Zasada ta działa analogicznie dla wszelkiej korespondencji kierowanej do Klienta przez PF.
- 8.5.** Klientowi przysługują wszelkie prawa do Domeny Głównej i Serwisu Internetowego Klienta, w zakresie niezbędnym dla prawidłowego świadczenia Usługi i na żądanie PF Klient przedstawi dokumenty świadczące o tych prawach.
- 8.6.** Klient nie posiada i przez okres trwania Umowy nie będzie tworzył lub zlecał tworzenia osobom trzecim kopii Serwisu Internetowego Klienta, ani żadnej jego części.
- 8.7.** Klient przez okres trwania Umowy będzie utrzymywał Domenę Główną, a także hosting dla Domeny Głównej.
- 8.8.** Klient przez cały okres trwania Umowy nie będzie stosował automatycznego przekierowania Serwisu Internetowego Klienta na domenę, niebędącą przedmiotem Umowy.
- 8.9.** Klient zobowiązany jest, w terminie 7 dni kalendarzowych od daty zawarcia umowy, przekazać PF aktualne parametry dostępu do serwera FTP lub SFTP lub SCP, jak również do CMS (jeśli istnieje), do których PF będzie miał swobodny dostęp (zapis oraz odczyt) ze wszystkimi odpowiednimi uprawnieniami.
- 8.10.** Przez cały okres trwania Umowy, w przypadku zmiany jakiegokolwiek parametru dostępu, o których mowa w pkt. 8.9., Klient zobowiązany jest bez wezwania ze strony PF do przekazania PF aktualnych danych, w terminie nie późniejszym niż 3 dni robocze. Jeżeli Klient nie przekaze PF danych, o których mowa w niniejszym punkcie Regulaminu, przez co uniemożliwi lub utrudni PF prawidłowe świadczenie Usługi, PF zachowa pełne prawo do wynagrodzenia.
- 8.11.** Klient przez cały okres trwania Umowy zobowiązany jest uzgadniać z PF wprowadzane, samodzielnie lub przez osoby trzecie, zmiany w Serwisie Internetowym Klienta, jeżeli zmiany takie mogłyby przynieść negatywne skutki dla realizacji Umowy, a w szczególności obniżenie aktualnie zajmowanych pozycji w wynikach wyszukiwania wyszukiwarki Google lub usunięcie Serwisu Internetowego Klienta z wyników wyszukiwania Wyszukiwarki Google.

- 8.12.** Klient przez cały okres trwania Umowy nie będzie przenośił ani kopiował treści zamieszczonych w Serwisie internetowym Klienta (w całości lub części) na inne serwisy bez wcześniejszego ustalenia takiej czynności z PF. Dotyczy to w szczególności gazet internetowych, blogów, wpisów na forach internetowych.
- 8.13.** Klient oświadcza, iż nie prowadzi osobiście, ani za pośrednictwem innej firmy działań w zakresie Pozycjonowania, Link Buildingu, Katalogowania lub podobnych oraz zobowiązuje się nie prowadzić takich działań w okresie obowiązywania Umowy.
- 8.14.** W przypadku stwierdzenia naruszenia przez Klienta postanowień punktów od 8.1. do 8.13. Umowy, PF wezwie Klienta do usunięcia naruszeń i realizacji postanowień Umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od daty wezwania. Po upływie tego terminu w przypadku dalszego naruszania przez Klienta postanowień punktów od 8.1. do 8.13., PF ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym. PF w takiej sytuacji przysługuje prawo do naliczenia kary umownej w wysokości wskazanej w pkt. 5.4. Regulaminu.

## **9. Postanowienia dodatkowe, oświadczenia.**

- 9.1.** Niezrealizowane w danym miesiącu z winy Klienta świadczenia wchodzące w skład danego Pakietu nie kumulują się ani nie przechodzą do wykorzystania na kolejny miesiąc.
- 9.2.** W zakresie Katalogowania oraz umieszczania danych Klienta w internetowych bazach firm, realizowanych przez PF w ramach wybranego przez Klienta Pakietu, PF umieszcza wpisy dotyczące Klienta w ilości wynikającej ze specyfikacji Pakietu, o ile Klient nie został uprzednio dodany do danego katalogu lub bazy. W przypadku, gdy Klient jest już wpisany do danej bazy lub katalogu, w związku z czym nie może zostać do dodany po raz kolejny, PF umieści dane Klienta tylko w dostępnych katalogach lub bazach, zaś Klientowi nie przysługuje roszczenie o wykonanie przez PF usługi zastępczej.
- 9.3.** Klient przyjmuje do wiadomości, że realizacja usługi Ads, jeżeli jest częścią Pakietu, rozpoczyna się w kolejnym okresie rozliczeniowym, po dokonaniu przez Klienta płatności wynagrodzenia za pierwszy okres rozliczeniowy trwania Umowy. Przedmiotowa usługa jest realizowana wyłącznie w okresie trwania Umowy oraz pod warunkiem dokonywania przez Klienta terminowych płatności wynagrodzenia.
- 9.4.** W zakresie usług, wchodzących w zakres danego Pakietu, opartych o serwisy zewnętrznych dostawców niezależnych od PF, takich jak Facebook, Twitter lub GMB, Klient przyjmuje do wiadomości, że realizacja przedmiotowych usług może zostać ograniczona lub zmodyfikowana z przyczyn niezależnych od PF. W przypadku zaistnienia ograniczeń lub braku możliwości wykonania danej usługi opartej o zewnętrznych dostawców, PF wykona w miejsce takiej usługi inną usługę, o zbliżonym charakterze. W przypadku braku możliwości założenia przez PF konta Klienta w serwisach zewnętrznych dostawców z przyczyn technicznych niezależnych od PF, Klient dokona samodzielnego założenia konta przy wsparciu PF.
- 9.5.** W ramach przygotowania Opisu kategorii, usługa obejmuje utworzenie tagu title, meta-tagu opisu oraz treści Opisu kategorii. Ilość znaków wchodząca w skład zakładki to zakres od 800 do 1200 znaków ze spacjami (w zależności od dostarczonych materiałów bądź przystępności branży Klienta). Treść zakładki uwzględnia opracowanie nagłówków oraz linkowania wewnętrznego. Opis kategorii będzie uwzględniał frazy kluczowe tematycznie odpowiadające danej kategorii oraz frazy pokrewne. Przygotowanie Opisu

kategorii nie przewiduje utworzenia kategorii w CMS oraz podpięcia produktów pod kategorię. W przypadku braku możliwości stworzenia Opisu kategorii ilość znaków posłuży do rozszerzenia aktualnej treści.

- 9.6.** W ramach Opisu produktu PF wykorzystuje liczbę znaków w zakresie od 300 do 800 znaków ze spacjami. Opis może uwzględniać dodatkowo specyfikację techniczną wyłącznie w przypadku, gdy zostanie ona w całości dostarczona przez Klienta. Opis będzie uwzględniał wyróżnienie unikalnych cech danego produktu (jeśli takie istnieją) oraz zawierał frazy kluczowe odpowiadające danemu produktowi. Przygotowanie Opisu produktu uwzględnia również utworzenie tagu title, meta-tagu opisu oraz nagłówek, które zawierać będą nazwę produktu. Przygotowanie opisu nie przewiduje utworzenia nowego produktu w CMS oraz podpięcia produktów pod kategorię.
- 9.7.** Klient ma prawo do złożenia reklamacji na adres mailowy PF: dok@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.

## **10. Przetwarzanie danych osobowych.**

- 10.1.** Postanowienia niniejszego paragrafu mają zastosowanie wyłącznie do Klienta będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą.
- 10.2.** 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.
- 10.3.** 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.
- 10.4.** Administratorem Danych Klienta, o których mowa w pkt 10.2. powyżej w rozumieniu art. 13 RODO jest Panorama Firm Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, przy ul. Postępu 14A, 02-676 Warszawa.
- 10.5.** PF przetwarza Dane Klienta:
- w celu zawarcia i realizacji Umowy oraz obsługi Klienta zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
  - 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;
  - 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.
- 10.6.** 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.
- 10.7.** 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<sup>1</sup> PF, 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).
- 10.8.** 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.
- 10.9.** 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.
- 10.10.** Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych PF: [iod@pf.pl](mailto:iod@pf.pl)
- 10.11.** Klient ma prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

## **11. Postanowienia końcowe.**

- 11.1.** 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.
- 11.2.** 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 [firma.panoramafirm.pl/regulaminy](https://firma.panoramafirm.pl/regulaminy).
- 11.3.** 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.
- 11.4.** Nieważność któregośkolwiek z postanowień nie będzie skutkować nieważnością całej Umowy. W miejsce nieważnych postanowień wejdą postanowienia bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
- 11.5.** W sprawach nie uregulowanych Umową oraz Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.

---

<sup>1</sup> Lista Zaufanych Partnerów PF: [https://partnerzy.pf.pl/zaufani\\_partnerzy.pdf](https://partnerzy.pf.pl/zaufani_partnerzy.pdf)

**11.6.** Wszelkie spory wynikające z realizacji Umowy Klient i PF poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca siedziby PF.

**11.7.** Klient zawierając Umowę akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu.