



Enter our world.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG
DROGĄ ELEKTRONICZNĄ DLA KLIENTÓW
Z WYKORZYSTANIEM PORTALU I APLIKACJI

§ 1

Postanowienia Wstępne

1. Niniejszy Regulamin określa warunki i zasady świadczenia przez Usługodawcę drogą elektroniczną:
 - a. Usługi iMe Unlimited,
 - b. Usługi iMe Starter,
 - c. Usługi iMe Trio,

na rzecz Klientów, z wykorzystaniem Portalu i Aplikacji.

2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Niniejszy Regulamin znajduje zastosowanie do Umowy zawartej pomiędzy Klientem a Usługodawcą.
4. Regulamin zostaje udostępniony Klientowi w formie elektronicznej przed zawarciem Umowy w postaci pliku PDF na Portalu.

§ 2

Definicje

W Regulaminie niżej wymienione sformułowania mają następujące znaczenie:

1. Aplikacja- oznacza oprogramowanie komputerowe udostępnione Klientowi, przeznaczone do instalacji na Urządzeniu Klienta. Aplikacja pozwala w szczególności na bezpieczne, zdalne połączenie się przez Inżynierów z Urządzeniami objętymi Usługą. Aplikacja jest instalowana na Urządzeniach, w których możliwa jest realizacja zdalnego wsparcia zgodnie z wymaganiami technicznymi.
2. Cennik- oznacza cennik określający aktualną wysokość opłat za świadczone przez Usługodawcę Usługi. Cennik stanowi załącznik do Regulaminu.
3. Cookies- oznacza dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które są zapisywane i przechowywane na urządzeniu końcowym użytkownika, przeznaczone do korzystania z Portalu.



Enter our world.

4. Formularz Zamówienia- oznacza formularz elektroniczny udostępniany Klientowi za pośrednictwem Portalu, w przypadku zawierania Umów za pośrednictwem Portalu, telefonu lub poczty elektronicznej, w którym Klient określa zamawianą Usługę oraz przekazuje dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy, jak również rodzaj Urządzenia oraz jego producenta i model.
5. Inżynier- oznacza osobę posiadającą wiedzę i doświadczenie w zakresie świadczenia usług informatycznych, działającą z ramienia Usługodawcy.
6. Usługodawca- oznacza iMe Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (00-105) przy ul. Twardej 18, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy pod numerem 0000671157, Regon: 366993664, NIP: 5272804028, Kapitał zakładowy 1.000.000,00 zł opłacony w całości.
7. Klient- oznacza podmiot korzystający z jednej z Usług lub podmiot (osobę fizyczną) korzystającą z Usług z ramienia Klienta, który zawarł Umowę z Usługodawcą.
8. Konsument- oznacza Klienta będącego osobą fizyczną zawierającego z Usługodawcą Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową.
9. Konsultant- oznacza przedstawiciela Usługodawcy upoważnionego do udzielenia informacji na temat Usług i przyjmowania Zamówień oraz Zgłoszeń na Usługi Dodatkowe;
10. Okres rozliczeniowy - okres miesięczny, w którym Klient odpłatnie korzysta z Usług w trakcie obowiązywania Umowy, rozpoczynający się od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi.
11. Operator Płatności - PayU Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu, ulica Grunwaldzka 182, 60 - 166 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000274399.
12. Płatnik- osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna posiadająca osobowość prawną, zobowiązana na podstawie Umowy do uiszczania opłat za Usługę.
13. Portal- oznacza serwis internetowy pod adresem imeworldwide.com prowadzony przez Usługodawcę, przeznaczony dla Usług.
14. Przedsiębiorca- osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, posiadająca zdolność do czynności prawych, wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.
15. Regulamin- oznacza niniejszy Regulamin dotyczący Usług, wraz ze wszystkimi załącznikami, sporządzony i stosowany przez Usługodawcę jako wzorzec umowy, którego zaakceptowanie jest niezbędne do zamówienia i korzystania przez Klienta z Usług.



iMeworldwide



@iMeworldwide

iMe ul. Twardea 18
00-105 Warszawa

me@imeworldwide.com
+ 48 22 244 22 20



Enter our world.

16. Siła Wyższa– oznacza zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia przy dołożeniu należytej staranności, a w szczególności: katastrofalne działania przyrody, akty władzy ustawodawczej i wykonawczej oraz strajki, zamieszki i działania wojenne prowadzone na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
17. Strony– oznacza Usługodawcę oraz Klienta.
18. Umowa– oznacza Umowę o świadczenie Usług, zawartą pomiędzy Klientem a Usługodawcą, której integralną część stanowi Regulamin.
19. Usługa iMe Unlimited– oznacza usługę świadczoną w szczególności drogą elektroniczną i telefoniczną przez Usługodawcę na rzecz Klienta na zasadach i warunkach określonych w Umowie oraz w Regulaminie, polegającą w szczególności na zdalnej pomocy inżynierskiej z wykorzystaniem Portalu i Aplikacji.
20. Usługa iMe Starter oraz Usługa Trio– oznacza Usługę świadczoną w szczególności drogą elektroniczną lub telefoniczną przez Usługodawcę na rzecz Klienta, na zasadach i warunkach określonych w Umowie oraz w Regulaminie, polegającą w szczególności odpowiednio na jednorazowej lub trzykrotnej zdalnej pomocy inżynierskiej Inżyniera iMe Polska S.A. w miesiącu z wykorzystaniem Portalu i Aplikacji.
21. Usługa– oznacza Usługę iMe Unlimited lub Usługę iMe Starter lub Usługę iMe Trio – stosownie do zamówienia złożonego przez Klienta.
22. Usługi dodatkowe– usługi o charakterze informatycznym, inne od Usług, świadczone w szczególności drogą elektroniczną lub bezpośrednio z udziałem Inżyniera przez Usługodawcę na wyraźne, odrębne zamówienie Klienta, za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku lub indywidualnie ustalonym przez Strony w formie pisemnej lub wiadomości e - mail.
23. Urządzenie– oznacza urządzenie objęte Usługą i wskazane w Umowie, na którym zgodnie z wymaganiami technicznymi może zostać zainstalowana Aplikacja, jak również wszelki sprzęt dodatkowy podpięty do Urządzenia, w szczególności skaner, monitor, klawiatura czy drukarka.
24. Zgłoszenie– oznacza dokonywane przez Klienta zgłoszenie telefoniczne, e-mailowe lub za pośrednictwem Portalu w celu uzyskania Usługi.



iMeworldwide



@iMeworldwide

iMe ul. Twarda 18
00-105 Warszawa

me@imeworldwide.com
+ 48 22 244 22 20



Enter our world.

§ 3

Rodzaj i Zakres Usług

1. Regulamin dotyczy Usługi na udzieleniu zdalnego wsparcia technicznego, przy wykorzystaniu Aplikacji, Portalu, poczty elektronicznej lub telefonicznie, w rozwiązaniu problemu informatycznego związanego z Urządzeniem. Świadczenie Usługi zaczyna się w chwili przyjęcia Zgłoszenia i trwa do chwili rozwiązania problemu informatycznego objętego Zgłoszeniem bądź, zajścia przesłanek wskazanych w § 4 Regulaminu.
2. Klient, który zawarł Umowę, ma możliwość zamawiania Usług dodatkowych, świadczonych przez Usługodawcę na podstawie odrębnych zamówień i za dodatkową opłatą. Wykaz Usług dodatkowych oraz wysokość opłat za ich świadczenie określa Cennik. Sposób składania zamówień na Usługi dodatkowe określa § 4 niniejszego Regulaminu. O ile Regulamin nie stanowi inaczej, postanowienia dotyczące Usług stosuje się odpowiednio do Usług dodatkowych.
3. Klient wskazuje wybraną przez siebie Usługę w Formularzu Zamówienia, a w przypadku zawierania Umowy w trybie, o którym mowa w § 4 pkt. 4 Regulaminu, tj. za pośrednictwem telefonu, w trakcie rozmowy z Inżynierem lub Konsultantem.

§ 4

Zawarcie Umowy

1. Umowa zostaje zawarta bez jednoczesnej fizycznej obecności obu Stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności za pośrednictwem Portalu, telefonu lub poczty elektronicznej Usługodawcy wskazanych na Portalu.
2. Przed złożeniem Formularza Zamówienia Usługodawca udostępnia Klientowi opis Usługi (w tym czas jej trwania oraz przewidywany moment rozpoczęcia jej świadczenia), Regulamin wraz z wszystkimi obowiązującymi załącznikami, w tym Cennik oraz wzór Umowy na Portalu.
3. Przed zawarciem Umowy Klient zobowiązany jest podać informację, czy składa zamówienie jako Konsument, czy jako Przedsiębiorca.
4. Tryb zawarcia Umowy za pośrednictwem Portalu:
 - a. Klient podaje dane określone w Formularzu Zamówienia, udostępnionym na Portalu,
 - b. Klient akceptuje Regulamin,
 - c. Klient potwierdza prawidłowość wprowadzonych w Formularzu Zamówienia danych oraz wyraża zgodę na ich przetwarzanie zgodnie z Regulaminem,



Enter our world.

- d. Usługodawca przedstawia Klientowi podsumowanie warunków zamówienia na Usługę, obejmujące w szczególności opis zamawianej Usługi, czas trwania Umowy, wysokość opłaty należnej z tytułu świadczenia Usługi, moment rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - e. Klient zamawia Usługę i przesyła Formularz Zamówienia poprzez użycie przycisku „zamówienie z obowiązkiem zapłaty”,
 - f. Usługodawca potwierdza przyjęcie zamówienia na Usługę, przesyłając na adres poczty elektronicznej Klienta wskazany w Formularzu Zamówienia wiadomość email zawierającą informację o potwierdzeniu przyjęciu zamówienia na Usługę. W przesłanym potwierdzeniu przyjęcia zamówienia Usługodawca wskazuje istotne postanowienia (essentialia negotii) Umowy wybrane przez Klienta, a w szczególności: opis Usługi, czas trwania Umowy, wysokość opłaty należnej z tytułu świadczenia Usługi oraz moment rozpoczęcia świadczenia Usługi. Do powyższej wiadomości email Usługodawca załącza Regulamin wraz z wszystkimi załącznikami, w tym Cennikiem oraz wzorem Umowy;
 - g. Umowa zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przez Usługodawcę przyjęcia zamówienia na Usługę, w sposób wskazany w podpunkcie f powyżej.
5. Tryb zawarcia Umowy za pośrednictwem telefonu:
- a. na początku rozmowy Konsultant działający w imieniu i na rzecz Usługodawcy informuje Klienta o swoich danych identyfikujących oraz o danych identyfikujących Usługodawcę, a także o celu prowadzonej rozmowy, jakim jest zawarcie Umowy na odległość, a ponadto przedstawia Klientowi procedurę zawarcia Umowy w tym trybie. Ponadto Konsultant informuje Klienta o zasadach przetwarzania danych osobowych zgodnie z § 18 Regulaminu;
 - b. Klient podaje Konsultantowi swoje dane niezbędne do zawarcia Umowy (odpowiadające swym zakresem danym wskazanym w Formularzu Zamówienia), oraz określa przedmiot Zamówienia;
 - c. przed zawarciem Umowy z Klientem będącym Konsumentem Konsultant przesyła Klientowi na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej potwierdzenie przyjęcia zamówienia, w którym wskazuje istotne postanowienia (essentialia negotii) Umowy wybrane przez Klienta, a w szczególności: opis Usługi, czas trwania Umowy, wysokość opłaty należnej z tytułu świadczenia Usługi oraz moment rozpoczęcia świadczenia Usługi. Do powyższej wiadomości email Usługodawca załącza Regulamin wraz z wszystkimi załącznikami, w tym Cennikiem oraz wzorem Umowy. Do zawarcia Umowy w omawianym trybie dochodzi w momencie złożenia oświadczenia przez Klienta będącego Konsumentem o zawarciu Umowy na warunkach przesłanych przez Usługodawcę;



iMeworldwide



@iMeworldwide

iMe ul. Twarda 18
00-105 Warszawa

me@imeworldwide.com
+ 48 22 244 22 20



Enter our world.

- d. Do zawarcia Umowy w omawianym trybie z Klientem będącym Przedsiębiorcą dochodzi w momencie złożenia przez tego Klienta oświadczenia o zawarciu Umowy na warunkach przedstawionych przez Usługodawcę w trakcie rozmowy telefonicznej. Po zakończeniu rozmowy Usługodawca przesyła Klientowi, na wskazany przez niego adres email, potwierdzenie zawarcia Umowy, w którym wskazuje istotne postanowienia (essentialia negotii) Umowy wybrane przez Klienta, a w szczególności: opis Usługi, czas trwania Umowy, wysokość opłaty należnej z tytułu świadczenia Usługi oraz moment rozpoczęcia świadczenia Usługi. Do powyższej wiadomości email Usługodawca załącza Regulamin wraz z wszystkimi załącznikami, w tym Cennikiem oraz wzorem Umowy.
6. Tryb zawarcia Umowy za pośrednictwem poczty elektronicznej.
 - a. Klient pobiera Formularz Zamówienia udostępniony na Portalu, drukuje i wypełnia, podając wskazane w nim dane;
 - b. wypełniony Formularz Zamówienia Klient wysyła w formie skanu pocztą elektroniczną na adres e-mail: me@imeworldwide.com
 - c. Usługodawca po zarejestrowaniu przesłanego Formularza Zamówienia, przesyła do Klienta na adres elektroniczny wskazany przez niego w Formularzu Zamówienia, wiadomość email zawierającą potwierdzenie przyjęcia zamówienia na Usługę, w którym wskazuje istotne postanowienia (essentialia negotii) Umowy wybrane przez Klienta, a w szczególności: opis Usługi, czas trwania Umowy, wysokość opłaty należnej z tytułu świadczenia Usługi oraz moment rozpoczęcia świadczenia Usługi. Do powyższej wiadomości email Usługodawca załącza Regulamin wraz z wszystkimi załącznikami, w tym Cennikiem oraz wzorem Umowy;
 - d. Umowa zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przez Usługodawcę przyjęcia zamówienia na Usługę, o którym mowa podpunkcie c powyżej.
 7. Usługodawca udostępnia następujące sposoby zamawiania Usług dodatkowych:
 - a. przez dedykowany adres email
 - b. telefonicznie u Inżyniera lub Konsultanta
 - c. przez Portal
 8. Nieprawidłowe wypełnienie Formularza Zamówienia:
 - a. Usługodawca nie rozpatruje nieprawidłowo wypełnionych Formularzy Zamówienia lub takich, co do których powziął wątpliwości, co do ich prawidłowego wypełnienia. W takim wypadku Usługodawca powiadamia Klienta drogą elektroniczną (o ile Klient podał swój adres poczty elektronicznej), wskazując stwierdzone nieprawidłowości i możliwy sposób ich usunięcia.



iMeworldwide



@iMeworldwide

iMe ul. Twarda 18
00-105 Warszawa

me@imeworldwide.com
+ 48 22 244 22 20



Enter our world.

9. Czas rozpatrywania zarejestrowanych Formularzy Zamówienia:
 - a. Usługodawca rozpatruje przesłany przez Klienta Formularz Zamówienia w terminie 1 dnia roboczego (słownie: jednego dnia) od dnia złożenia zamówienia w sposób wskazany w niniejszym Regulaminie.
10. Strony wiąże cena określona w Cenniku obowiązującym w dniu złożenia zamówienia na Usługę przez Klienta, w sposób wskazany w Regulaminie. Późniejsza zmiana Cennika nie wpływa na cenę obowiązującą w chwili zawarcia Umowy.
11. Sposób porozumiewania się z Klientem:
 - a. po złożeniu zamówienia na Usługę i zawarciu Umowy z Klientem w jednym z trybów wskazanych powyżej, Usługodawca porozumiewać się będzie z Klientem za pośrednictwem wiadomości email, wysyłanych na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta podczas składania zamówienia. Usługodawca może się także kontaktować z Klientem za pośrednictwem telefonu, dzwoniąc na numer wskazany przez Klienta podczas składania zamówienia.
 - b. Klient, w razie potrzeby, może porozumiewać się z Usługodawcą poprzez pocztę elektroniczną, telefonicznie (koszt połączenia wg taryf operatorów) lub za pośrednictwem faksu. Aktualne dane kontaktowe Usługodawcy wskazane są na Portalu.
12. Klient może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela, przy czym przy zawieraniu umów przez przedstawiciela, zobowiązany jest, na żądanie Usługodawcy, udokumentować umocowanie przedstawiciela.

§ 6

Prawa i Obowiązki Usługodawcy

Usługodawca zobowiązany jest do świadczenia Usług na zasadach i warunkach określonych w Regulaminie oraz Umowie.



§ 7

Prawa i obowiązki Klienta

Enter our world.

1. Klient jest zobowiązany do:
 - a. przestrzegania postanowień Umowy oraz Regulaminu, a także zapoznawania się ze wszystkimi zmianami Regulaminu,
 - b. terminowego uiszczania opłat określonych w Umowie i w Cenniku,
 - c. wykorzystania Aplikacji i Portalu zgodnie z postanowieniami oraz na zasadach i w granicach określonych Regulaminem,
 - d. prawidłowego określenia i aktualizowania danych, w tym również poinformowania Usługodawcy o zmianie danych zawartych w Umowie lub podanych przy jej zawieraniu, w tym w Formularzu Zgłoszenia, w terminie 14 dni (słownie: 14 dni) od dnia zaistnienia zmian,
 - e. niezwłocznego informowania Usługodawcy o wszelkich dostrzeżonych naruszeniach bezpieczeństwa i problemach związanych z funkcjonowaniem lub korzystaniem z Usług.
 - f. Chronienia danych będących podstawą weryfikacji, o których mowa w § 8 pkt. 5. Klient odpowiada za skutki wynikające z wykorzystania tych danych przez osoby trzecie lub korzystanie przez te osoby z uprawnień określonych w Umowie lub w Regulaminie oraz za skutki powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie tych danych lub w związku z przekazaniem przez nie informacji o infrastrukturze informatycznej Klienta, w tym danych Urzędnika.
2. Klient nie jest uprawniony do żadnego szerszego niż wprost wynikającego z Regulaminu lub Umowy korzystania z Aplikacji lub Portalu. W szczególności Klient nie jest uprawniony do żądania udostępnienia wersji instalacyjnych lub kodów źródłowych oprogramowania będącego podstawą funkcjonowania Aplikacji lub Portalu ani też jakiegokolwiek rozpowszechnienia elementów graficznych lub tekstowych składających się na Aplikację lub Portal.
3. Klient lub osoba upoważniona wskazana w Umowie może złożyć zamówienie na wykonanie Usług dodatkowych, to znaczy nie objętych Umową. Klient składa zamówienie na Usługi dodatkowe za pośrednictwem Portalu poprzez Formularz Zamówień (wybranie opcji Zamówienie usługi) lub za pośrednictwem poczty elektronicznej: me@imeworldwide.com. Przesłanie w wyżej opisanej formie zamówienia stanowi podstawę do wystawienia faktury VAT za zamówione Usługi dodatkowe wg Cennika.
4. Klient zobowiązany jest do udostępniania Usługodawcy licencjonowanego oprogramowania, jeżeli ma to związek z realizacją Usługi. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za oprogramowanie przekazane Usługodawcy w celu realizacji Usługi. W przypadku wystąpienia jakichkolwiek podmiotów trzecich z roszczeniami wobec Usługodawcy związanymi z użyciem nielicencjonowanego oprogramowania



Enter our world.

5. Klient zobowiązuje się zwolnić Usługodawcę z odpowiedzialności za takie roszczenia oraz pokryć wszelkie koszty i szkody jakie Usługodawca poniósł w związku z takimi roszczeniami, w tym koszty postępowań sądowych i egzekucyjnych oraz koszty obsługi prawnej. Usługodawca zobowiązany jest poinformować Klienta o wystąpieniu osoby trzeciej z roszczeniami, o których mowa w niniejszym ustępie.

§ 8

Warunki świadczenia Usługi

1. Usługa świadczona jest na warunkach i w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz załącznikach do niego w tym w Cenniku.
2. Usługa zamówiona przez Klienta będzie świadczona przez Usługodawcę pod warunkiem uprzedniego zawarcia Umowy oraz uiszczenia opłaty należnej z tytułu świadczenia zamówionej Usługi za pierwszy Okres rozliczeniowy lub po akceptacji warunków świadczenia usługi w formie elektronicznej.
3. Strony uznają, że Usługodawca rozpocznie świadczenie Usługi najpóźniej w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy. Na wyraźne żądanie Klienta świadczenie Usługodawca może rozpocząć świadczenie Usług przed upływem 14 dni.
4. Z zastrzeżeniem punktu 5 poniżej, Usługa świadczona będzie zdalnie, za pośrednictwem udostępnionej Klientowi Aplikacji, Portalu, poczty elektronicznej lub telefonicznie.
5. W przypadku, gdy przedmiotem Zgłoszenia będzie problem, którego charakter ze względów technicznych nie będzie pozwalał, z przyczyn obiektywnych, na jego zdalne zdiagnozowanie lub rozwiązanie, Usługodawca informuje o tym Klienta. W takim wypadku, Klient może złożyć zamówienie na Usługę dodatkową, polegającą na zapewnieniu przez Usługodawcę interwencji w postaci fizycznego stawienia się Inżyniera pod adresem wskazanym przez Klienta, na terenie Polski, w ciągu maksymalnie 2 dni roboczych (słownie: dwóch dni) od dnia złożenia takiego zamówienia, w celu zdiagnozowania i rozwiązania zgłoszonego problemu. Powyższa Usługa dodatkowa podlega odrębnej opłacie, zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu złożenia Zamówienia przez Klienta na Usługę dodatkową.
6. W celu świadczenia Usługi Klient przekazuje Usługodawcy Wykaz Urządzeń objętych Umową, stanowiący Załącznik nr 3 do Umowy.



Enter our world.

7. Ponadto, Klient zobowiązany jest przekazać Usługodawcy wszelkie informacje niezbędne do realizacji Usługi, w szczególności wykaz swojej infrastruktury informatycznej, w tym dane Urządzenia, sieciowych urządzeń aktywnych i pasywnych (LAN), serwerów, drukarek. Dokładny wykaz Urządzeń Klienta wraz z ich statusem i konfiguracją będzie przechowywany w systemie Service Desk Usługodawcy.
8. Usługodawca w celu świadczenia Usługi instaluje na Urządzeniach Aplikację, przy współudziale Klienta.
9. Klient może dokonać Zgłoszenia w dowolnie wybranym momencie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku za pośrednictwem:
 - a. telefonu, pod ogólnopolskim, całodobowym numerem: +48 22 244 22 20,
 - b. poczty elektronicznej pod adresem: me@imeworldwide.com -;
 - c. Portalu, poprzez wybranie w Formularzu Zgłoszenia opcji Kontakt z inżynierem iMe Polska S.A.
10. Każde Zgłoszenie Klienta jest ewidencjonowane w systemie Service Desk Usługodawcy.
11. Klient będący Konsumentem dokonując Zgłoszenia w celu skorzystania ze wsparcia technicznego powinien podać:
 - a. numer seryjny lub odpowiednio adres IP Urządzenia lub adres karty sieciowej urządzenia przypisanego do Usługi,
 - b. telefon kontaktowy,
 - c. imię i nazwisko, PESEL (PESEL dla obywateli Polski, numer ubezpieczenia społecznego lub numer dowodu osobistego dla cudzoziemców).
12. Klient będący Przedsiębiorcą dokonując Zgłoszenia w celu skorzystania ze wsparcia technicznego powinien podać:
 - a. numer seryjny lub adres IP Urządzenia,
 - b. telefon kontaktowy,
 - c. nazwa firmy i numer NIP
13. Po pozytywnej weryfikacji danych, podanych przez osobę dokonującą Zgłoszenia, Usługodawca udziela Klientowi wsparcia technicznego w sposób wskazany w punkcie 4 powyżej.
14. Warunkiem koniecznym dla realizacji Usługi jest poprawna weryfikacja Zgłoszenia, zgodnie z punktem 11 i 12 powyżej, a także wyrażenie zgody przez Klienta lub osobę dokonującą Zgłoszenia w jego imieniu, na nagrywanie rozmowy telefonicznej z Inżynierem Usługodawcy i na pomoc zdalną poprzez Aplikację.



Enter our world.

15. W celu skorzystania ze zdalnego wsparcia technicznego, z zastrzeżeniem, że warunki techniczne umożliwiają skorzystanie z tej formy wsparcia, Klient lub osoba dokonująca Zgłoszenia w jego imieniu, powinien wyrazić zgodę na zdalne wykonanie wsparcia technicznego, poprzez akceptację komunikatu wyświetlonego na monitorze. Akceptacja komunikatu jest warunkiem koniecznym dla realizacji zdalnego wsparcia technicznego. Wykorzystanie aplikacji jest bezpieczne i odbywa się każdorazowo za zgodą i wiedzą Klienta.
16. Usługodawca w czasie świadczenia wsparcia technicznego nie ingeruje w żaden sposób w oprogramowanie Klienta nie objęte Zgłoszeniem i nie pobiera ani w żaden sposób nie ingeruje w dane znajdujące się na Urządzeniu objętym Usługą.
17. Klient oświadcza, iż w przypadku zlecenia Usługodawcy wykonania instalacji lub reinstalacji oprogramowania, oprogramowanie będzie w pełni legalne, co oznacza, iż Klientowi będą przysługiwały prawa do takiego oprogramowania lub oprogramowanie będzie miało charakter open source. Strony uzgadniają, iż w przypadku, gdy do instalacji lub reinstalacji oprogramowania konieczne jest podanie kodu lub klucza Klienta zobowiązany jest samodzielnie podać kod/klucz wymagany do instalacji lub reinstalacji oprogramowania. Usługodawca świadczy usługę instalacji lub reinstalacji oprogramowania nieobjętego Umową zdalnie lub na miejscu w ramach wizyt zgodnie z aktualnym cennikiem u Klienta po uprzednim przekazaniu do Usługodawcy oświadczenia o legalności oprogramowania, które udostępniane jest poprzez Portal lub e-mail: me@imeworldwide.com;
18. Usługodawca zobowiązuje się wykonywać Usługę za pomocą Inżynierów będących pracownikami lub podwykonawcami posiadającymi odpowiednie kwalifikacje, doświadczenie i umiejętności.
19. Usługodawca może realizować Umowę na rzecz Klienta, w tym wykonywać wsparcie techniczne przy pomocy podwykonawcy. Jeżeli w treści Umowy lub w niniejszym Regulaminie mowa jest o Usługodawcy, rozumie się przez to także jego podwykonawcę. Usługodawca odpowiada za działania i zaniechania podwykonawcy jak za działania i zaniechania własne.
20. Usługodawca ma prawo odmówienia wykonania Usługi, w przypadku, gdy poweźmie informację lub uzasadnione przypuszczenie, że do jej wykonania Klient udostępnił lub przekazał mu nielicencjonowane oprogramowanie, a wykonanie Usługi wiąże się z użyciem tego oprogramowania. W przypadku, o którym mowa w zdaniu Usługę uważa się za wykonaną a wynagrodzenie za należne.
21. Wynagrodzenie jest należne Usługodawcy w przypadku, gdy Usługa nie została wykonana z przyczyn leżących po stronie Klienta, w tym w przypadku, gdy Klient nie podał Usługodawcy niezbędnych informacji, nie udostępnił Usługodawcy Urządzenia lub nie zapewnił minimalnych wymagań technicznych.



iMeworldwide



@iMeworldwide

iMe ul. Twarda 18
00-105 Warszawa

me@imeworldwide.com
+ 48 22 244 22 20



§ 9

Prawo odstąpienia

Enter our world.

1. Klient będący Konsumentem może odstąpić od Umowy zawartej na odległość bez podawania przyczyny w terminie 14 dni kalendarzowych (słownie: czternastu dni) od dnia zawarcia Umowy.
2. W razie odstąpienia Konsumenta od Umowy zgodnie z § 9 ust. 1 Regulaminu, Usługodawca może zwrócić się do Klienta o obowiązek zapłaty poniesionych uzasadnionych kosztów odstąpienia od Umowy, pod warunkiem, że Usługodawca, za zgodą Klienta, świadczył Usługę przed upływem terminu uprawniającego do odstąpienia od Umowy i z tego względu poniósł koszty.
3. Pouczenie o prawie odstąpienia od Umowy przez Klienta będącego Konsumentem zawiera Regulamin oraz Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
4. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy stanowi Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.

§ 10

Dostępność Usługi

1. W celu zapewnienia świadczenia Usługi na najwyższym poziomie Usługodawca zastrzega prawo do polepszenia parametrów technicznych świadczonej Usługi lub do dokonania aktualizacji stosowanego przy świadczeniu Usługi oprogramowania do nowszej wersji udostępnionej przez Usługodawcę. O dokonaniu powyższych polepszeń lub aktualizacji Usługodawca poinformuje Klienta.
2. Usługodawca uprawniony jest do wprowadzenia planowanej przerwy technicznej w funkcjonowaniu Usługi, w wymiarze nie dłuższym niż 48 godzin, dokonywanej w czasie najmniejszego obciążenia. Usługodawca z wyprzedzeniem powiadomi Klienta o planowanej przerwie technicznej.

§ 11

Wymogi techniczne

1. W trakcie korzystania z Portalu, w systemie informatycznym Klienta zainstalowane zostają pliki tzw. Cookies, na co Klient wyraża zgodę. Warunkiem korzystania z usług świadczonych przez Usługodawcę drogą elektroniczną jest umożliwienie instalacji plików Cookies.



Enter our world.

2. Dla poprawnego świadczenia Usług za pośrednictwem Portalu Klient zobowiązany jest do zapewnienia połączenia Urządzenia z Internetem (prędkość minimalna 5MBit/s) oraz zainstalowania przez Klienta na Urządzeniu przeglądarki internetowej w dowolnej wersji.

§ 12

Czas trwania Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na okres wybrany przez Klienta i wskazany w podsumowaniu warunków zamówienia na Usługę. Okres trwania umowy zostanie potwierdzony przez Usługodawcę w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu.
2. W przypadku, gdy Umowa zawierana jest za pośrednictwem Portalu, jest ona zawierana na czas nieokreślony.
3. Umowy zawierane na czas określony, po upływie okresu ich obowiązywania, ulegają przekształceniu w Umowy na czas nieokreślony, chyba że w terminie 30 dni roboczych (słownie: trzydziestu dni) przed końcem okresu jej obowiązywania, którakolwiek ze Stron złoży oświadczenie o rozwiązaniu Umowy wraz z upływem okresu, na jaki została ona zawarta.
4. Każda ze Stron ma prawo rozwiązać Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
5. Klient ma prawo rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku istotnego naruszenia jej postanowień przez Usługodawcę, takich jak brak świadczenia Usług, wykorzystania przy świadczeniu Usług nielegalnego oprogramowania, istotne uszkodzenie Urządzenia lub istotne zaburzenie jego funkcjonowania.
6. Usługodawca ma prawo wypowiedzieć lub rozwiązać Umowę tylko z ważnych przyczyn wskazanych poniżej:
 - a. istotne naruszenie przez Klienta postanowień Umowy lub Regulaminu;
 - b. podanie przez Klienta nieprawdziwych danych w celu złożenia zamówienia na Usługę, o czym Usługodawca poweźmie wiadomość po zawarciu Umowy;
 - c. korzystanie z Usługi przez Klienta niezgodnie z jej przeznaczeniem lub w sposób naruszający prawo lub prawa osób trzecich;
 - d. stwierdzenie, że Klient udostępnił, chociażby niecelowo, dane umożliwiające weryfikację Klienta i skorzystanie z Usług przez osoby do tego nieuprawnione.



Enter our world.

7. Przed rozwiązaniem Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia zarówno Klient, jak i Usługodawca zobowiązani są wezwać drugą Stronę do zaprzestania naruszeń; wyznaczając w tym celu termin nie krótszy niż 14 dni. Wezwanie powinno zostać złożone na piśmie, pod rygorem nieważności. Brak zaprzestania naruszeń w wyznaczonym terminie uprawnia drugą Stronę do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
8. W przypadku, gdy Umowa zostanie rozwiązana w trakcie okresu rozliczeniowego, z winy Usługodawcy, Usługodawcy należne jest wynagrodzenie w proporcjonalnej wysokości, chyba że Klient wykorzystał do chwili rozwiązania Umowy przysługujące mu Usługi.
9. Wypowiedzenie Umowy, niezależnie od trybu, powinno nastąpić przez złożenie oświadczenia w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, przesłanego odpowiednio na adres siedziby rejestrowej Usługodawcy albo adres Klienta podany w Formularzu Zamówienia, Umowie lub w inny sposób zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
10. Usługodawca może wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeżeli Klient opóźnia się z zapłatą opłat tytułem wykonywania Usług, należnych za co najmniej jeden okres rozliczeniowy, przez co najmniej 14 dni kalendarzowych. Rozwiązanie umowy w trybie, o którym mowa w niniejszym ustępie uznaje się za rozwiązanie z winy Klienta.
11. W przypadku rozwiązania z winy Klienta Umowy zawartej na czas określony, Klient zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w wysokości sumy miesięcznych opłat za wykonywanie Usług, za okres od dnia rozwiązania Umowy do dnia jej rozwiązania wskazanego w Umowie, lecz równej nie mniej niż trzykrotności opłaty miesięcznej za świadczoną Usługę.
12. W przypadku rozwiązania z winy Klienta Umowy zawartej na czas nieoznaczony kara umowna równa jest trzykrotności opłaty miesięcznej za świadczoną Usługę. W przypadku wypowiedzenia Umowy w części, kary umowne oblicza się proporcjonalnie względem części Umowy, która jest w dalszym ciągu realizowana oraz części Umowy, które została rozwiązana.
13. Usługodawca ma prawo w każdym czasie zawiesić świadczenie Usługi, jeżeli Klient narusza warunki Umowy oraz niniejszego Regulaminu, w szczególności w przypadku nieuregulowania miesięcznych opłat na rzecz Usługodawcy.
14. Umowa ulega rozwiązaniu w przypadku śmierci Klienta będącego osobą fizyczną.



§13

Opłaty- termin i sposób płatności

Enter our world.

1. Wysokość opłaty za Usługi lub Usługi Dodatkowe określa Cennik, obowiązujący w chwili zamówienia Usługi przez Klienta.
2. Klient zobowiązuje się uiszczać z góry miesięczne opłaty za Usługę przez cały okres obowiązywania Umowy.
3. Opłaty za Usługę będą ewidencjonowane fakturami VAT wystawianymi przez Usługodawcę, przy czym prawo do wystawienia faktury VAT przysługuje Usługodawcy każdego pierwszego dnia miesiąca obowiązywania Umowy.
4. W przypadku zamówienia przez Klienta obok Usług także Usług dodatkowych, faktura VAT ewidencjonować będzie również opłaty za zamówione Usługi dodatkowe w wysokości wynikającej z Cennika, zrealizowane w okresie rozliczeniowym, za który została wystawiona faktura VAT. Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczące uiszczania przez Klienta opłat za Usługę stosuje się odpowiednio do uiszczania opłat za Usługi dodatkowe.
5. Opłaty za Usługę powinny być wnoszone w terminie 7 dni od dnia wystawienia faktury.
6. Klient lub Płatnik jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Usługodawcę o fakcie nieotrzymania faktury VAT za dany okres rozliczeniowy. Nieotrzymanie faktury nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowego regulowania wymaganych opłat abonamentowych tj. w ciągu 7 dni od dnia rozpoczęcia okresu rozliczeniowego.
7. Klient wyraża zgodę na wystawianie i otrzymywanie faktur VAT w formie elektronicznej bez podpisu odbiorcy, co potwierdza poprzez zawarcie Umowy.
8. Płatności za Usługi mogą być uiszczane, w zależności od treści Umowy, w następujący sposób:
 - a. Przelewem bankowym;
 - b. Gotówką w kasie Usługodawcy w jego siedzibie;
 - c. Karta kredytowa lub debetowa, bezpośrednio lub za pośrednictwem wybranego przez Usługodawcę Operatora Płatności.
9. Klient zawierając umowę z Usługodawcą oraz wybierając sposób płatności za Usługę wskazany w § 13 ust. 8 lit c powyżej wyraża zgodę na cykliczne, co miesięczne pobieranie przez Operatora Płatności (PayU S.A.) z karty płatniczej kwoty pieniężnej odpowiadającej wysokości wartości opłaty za Usługę. Opłata będzie pobierana przez Operatora Płatności raz w miesiącu. Klient w ramach usługi płatności cyklicznych ma możliwość zapisania danych karty i zlecenia stałego polecenia zapłaty. Dane karty będą przechowywane przez Operatora Płatności (PayU S.A.) Operator Płatności pośrednicząc w dokonaniu płatności udostępnia narzędzie Token (wirtualnych identyfikatorów karty), umożliwiające przypisanie do indywidualnego Klienta unikalnego identyfikatora za pomocą którego Klient cyklicznie dokonuje płatności na rzecz Usługodawcy.



Enter our world.

10. Wybierając kartę kredytową lub debetową jako sposób uregulowania płatności Klient wyraża zgodę na automatyczne obciążanie karty kredytowej lub konta bankowego za całość należnych opłat, w tym opłat transakcyjnych stosowanych przez operatora płatności. Jednocześnie Klient wyraża zgodę na korzystanie przez Usługodawcę z zewnętrznych operatorów płatności oraz przekazywanie im danych osobowych Klienta w celu realizacji transakcji.
11. W przypadku wyboru karty kredytowej lub debetowej jako sposobu uiszczenia opłat za Usługi, opłaty te będą pobierane automatycznie przez cały okres obowiązywania Umowy, zgodnie z postanowieniami Regulaminu. Klient nie ma prawa do rezygnacji z płatności cyklicznych w okresie obowiązywania Umowy.
12. W przypadku, gdy z daną metodą płatności związane są koszty, np. opłata z tytułu transakcji, Klient zobowiązany jest do ich poniesienia. W celu uzyskania szczegółowych informacji Klient powinien skontaktować się z podmiotem pobierającym daną opłatę.
13. Klient zobowiązany jest do wpłacania należności za Usługę, zgodnie z wystawioną fakturą VAT, na numer konta bankowego podany na fakturze VAT, w sposób wybrany przez Klienta przy składaniu zamówienia na Usługę i potwierdzony przez Usługodawcę w potwierdzeniu przyjęcia zamówienia.
14. W przypadku, gdy Klient dokonuje wpłaty na druku niestandardowym (druku wpłaty innym niż wysłany wraz z fakturą VAT) lub za pomocą przelewu bankowego, zobowiązany jest podać swoje dane teled adresowe oraz numer faktury VAT, za który następuje wpłata. W przypadku braku takiego wskazania, wpłata zostanie rozliczona na poczet zaległości wynikających z najstarszych faktur VAT wraz z odsetkami. W przypadku braku możliwości zidentyfikowania Klienta dokonującego wpłaty, może ona zostać zwrócona przez Usługodawcę do banku, który zrealizował wpłatę.
15. W przypadku, gdy Klient opóźnia się z zapłatą opłat wynikających z faktury w całości lub w części, Usługodawca zastrzega sobie prawo dochodzenia odsetek ustawowych. Odsetki za opóźnienie mogą być naliczane przez Usługodawcę od kwoty pozostałej do zapłaty, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności faktury.
16. Odsetki będą wykazane w fakturze lub odrębnym dokumencie.
17. W przypadku, gdy opóźnienie Klienta w zapłacie przekracza 21 dni, Usługodawca, po wysłaniu do Klienta informacji pocztą elektroniczną lub listem, ma prawo zawiesić Klientowi świadczenie Usługi, która wynika z Umowy lub Umów, do czasu uiszczenia przez Klienta należnej opłaty.
18. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika, przy czym zmiana ta nie znajduje zastosowania do opłat za Usługi zamówione przez Klienta przed jej wejściem w życie. Zmiana Cennika stanowi zmianę Regulaminu.



iMeworldwide



@iMeworldwide

iMe ul. Twarda 18
00-105 Warszawa

me@imeworldwide.com
+ 48 22 244 22 20



Enter our world.

19. W przypadku, gdy Usługodawca zamierza dokonać zmiany Cennika, zobowiązany jest do poinformowania Klienta o planowanej zmianie, terminie jej wejścia w życie oraz o prawie Klienta do wypowiedzenia Umowy.

§ 14

Odpowiedzialność i obowiązki Usługodawcy

1. Usługodawca zobowiązuje się świadczyć Usługę z należytą starannością, zgodnie z Umową i Regulaminem.
2. Usługodawca zobowiązuje się do stałej i aktywnej współpracy z Klientem w całym zakresie świadczenia Usług.
3. W odniesieniu do Klientów niebędących Konsumentami Usługodawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z następującymi zastrzeżeniami:
 - a. odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi ograniczona jest w każdym przypadku do wartości opłaty wniesionej przez tego Klienta z tytułu świadczonej na jego rzecz Usługi;
 - b. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych przez Klienta korzyści.
4. W związku z Usługą świadczoną na rzecz Klienta Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi na skutek wystąpienia działania Siły Wyższej lub innej okoliczności, za którą Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.



Enter our world.

§ 15

Odowiedzialność i obowiązki Klienta

1. Klient zobowiązuje się przestrzegać postanowień Umowy i Regulaminu.
2. Klient zobowiązuje się podać prawdziwe i kompletne dane w celu zamówienia Usługi, jak również prawdziwe i kompletne dane dotyczące Urządzeń. W przypadku Klientów niebędących Konsumentami Usługodawca ma prawo zażądać dostarczenia dokumentów poświadczających prowadzenie działalności gospodarczej lub innych dokumentów poświadczających status prawny i dane Klienta.
3. Klient zobowiązany jest korzystać ze świadczonej Usługi, Portalu oraz Aplikacji w sposób zgodny z ich przeznaczeniem, a ponadto w sposób, który nie narusza powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub praw osób trzecich.
4. Klient zobowiązuje się, że nie będzie wykorzystywał Usługi, Portalu oraz Aplikacji do działalności sprzecznej z prawem lub dobrymi obyczajami.
5. Klient zapewnia, że nie będzie używał i wprowadzał do swojego systemu informatycznego lub Urządzeń jakiegokolwiek szkodliwego oprogramowania, które mogłoby spowodować zakłócenia w świadczeniu Usługi jak również, że nie będzie wprowadzał takiego oprogramowania lub danych do Portalu lub Aplikacji.
6. Ponadto Klient zobowiązany jest do:
 - a. poinformowania Usługodawcy o zmianie danych Klienta zawartych w Umowie najpóźniej w terminie 14 dni (słownie: 14 dni) od dnia zaistnienia tych zmian;
 - b. niezwłocznego informowania Usługodawcy o wszelkich ewentualnych naruszeniach bezpieczeństwa i problemach związanych z funkcjonowaniem lub korzystaniem z Usługi,
 - c. chronienia danych będących podstawą weryfikacji, o których mowa w § 8 pkt. 11 i 12. Klient odpowiada za skutki wynikające z wykorzystania tych danych przez osoby trzecie lub korzystanie przez osoby trzecie z uprawnień określonych w Umowie lub w niniejszym Regulaminie, oraz za skutki powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie tych danych, jeżeli Klient udostępnił te dane tym osobom trzecim. Ponadto, Klient jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Usługodawcę o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie tych danych przez osoby nieupoważnione.
7. Klient nie jest uprawniony do korzystania z Aplikacji lub Portalu w sposób szerszy, niż wprost wynikający z Regulaminu lub Umowy. W szczególności Klient nie jest uprawniony do żądania od Usługodawcy udostępnienia wersji instalacyjnych lub kodów źródłowych oprogramowania będącego podstawą funkcjonowania Aplikacji lub Portalu, ani też jakiegokolwiek rozpowszechnienia elementów graficznych lub tekstowych składających się Aplikację lub Portal.
8. Klient zobowiązany jest do współdziałania z Usługodawcą i udzielania mu informacji niezbędnych do realizacji Usług lub Usług dodatkowych.



Enter our world.

§16

Gwarancje Urządzeń

1. W przypadku uznania przez Usługodawcę, że Zgłoszenie dotyczące oprogramowania jest niemożliwe do realizacji z przyczyn, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, albo że konfiguracja Urządzenia z powodów technicznych uniemożliwia rozwiązanie problemu, na wniosek Klienta Usługodawca przywraca na własny koszt pierwotną konfigurację Urządzenia.
2. Klient upoważnia Usługodawcę – w okresie obowiązywania Umowy – do realizowania w jego imieniu i na jego rzecz uprawnień wynikających z tytułu gwarancji i rękojmi na Urządzenia i oprogramowanie w zakresie usunięcia wad fizycznych, w tym wymiany Urządzeń na nowe, w zakresie w jakim jest to związane z realizacją Usług lub Usług dodatkowych. W tym zakresie Klient zobowiązany jest do współdziałania z Usługodawcą.
3. W przypadku, gdy Urządzenia w chwili realizacji Zgłoszenia są objęte gwarancją, Usługodawca zobowiązuje się do wykonania napraw w sposób niepowodujący utraty uprawnień gwarancyjnych, w szczególności Usługodawca zobowiązuje się wykonywać uprawnienia gwarancyjne poprzez dostarczanie Urządzeń do punktów serwisowych producentów Urządzeń.

§17

Reklamacje

1. Reklamacje związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, Usług dodatkowych lub płatności powinny być składane na adres poczty elektronicznej: me@imeworldwide.com
2. W temacie wiadomości należy wpisać „Reklamacja”.
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - a. dane identyfikujące Klienta, a w szczególności: imię, nazwisko lub nazwę, adres zamieszkania lub siedziby, numer telefonu kontaktowego, adres e-mail;
 - b. wskazanie Usługi, której dotyczy reklamacja;
 - c. dokładny opis i powód reklamacji;
 - d. wskazanie żądania.



Enter our world.

4. Reklamacja zostanie rozpatrzona nie później niż w terminie 7 dni kalendarzowych (słownie: siedmiu) od jej otrzymania przez Usługodawcę. W tym terminie Usługodawca poinformuje Klienta o sposobie jej rozstrzygnięcia. Informacja zostanie przesłana na adres poczty elektronicznej, wskazany zgodnie z pkt. 3 niniejszego paragrafu.
5. Warunkiem wystąpienia z przez Klienta niebędącego Konsumentem z roszczeniami wobec Usługodawcy jest wyczerpanie przez niego drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 18

Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Klienta w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz. U. z 2002 r., nr 101, poz. 926 ze zm.), podanych przez niego w związku z zawarciem i realizacją Umowy, jest Usługodawca. Dane przetwarzane są w celu nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania Umowy, jak również w celu realizacji Umowy, w tym poprzez świadczenie Usług lub Usług dodatkowych. Przewidywanymi odbiorcami danych osobowych są osoby świadczące Usługi i Usługi dodatkowe z ramienia Usługodawcy, w tym Inżynierzy oraz Konsultanci.
2. Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do świadczenia Usług. Klientowi, którego dane dotyczą, przysługuje w każdym czasie prawo dostępu do treści danych do ich poprawiania lub żądania ich usunięcia. Prawo to wykonuje się poprzez wysłanie adekwatnego oświadczenia w formie wiadomości na adres poczty elektronicznej Usługodawcy tj. me@imeworldwide.com.
3. Dane osobowe Klienta są przetwarzane oraz zabezpieczane z zachowaniem organizacyjnych i technicznych zasad bezpieczeństwa, w szczególności wymaganych ustawą, o której mowa w punkcie 1 powyżej. Dane osobowe Klienta nie są udostępniane jakimkolwiek podmiotom trzecim, tj. innym niż wymienione w punkcie 1 powyżej, chyba że żądanie udostępnienia danych pochodzi od uprawnionego organu państwowego lub wynika z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.



Enter our world.

4. Usługodawca może przetwarzać dane osobowe Klienta w celach marketingowych, a także w celu przesyłania informacji handlowych na adres poczty elektronicznej Klienta, wyłącznie po uzyskaniu jego wyraźnych zgód w powyższym zakresie. Klient może w każdym czasie cofnąć zgodę na przetwarzanie danych w celach marketingowych lub na przesyłanie informacji handlowej. W tym celu powinien przesłać odpowiednią wiadomości na adres poczty elektronicznej Usługodawcy tj. me@imeworldwide.com
5. Jeżeli należyte wykonanie Usług wiązać się będzie z koniecznością przetwarzania danych osobowych, w stosunku do których administratorem danych w rozumieniu art. 7 pkt 4 ustawy, o której mowa w punkcie 1, Klient, powierzy Usługodawcy, na podstawie odrębnej umowy, której wzór stanowi Załącznik nr 5 do niniejszego Regulaminu, przetwarzanie tych danych, zgodnie z Umową. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za możliwość udostępnienia tych danych Usługodawcy i zobowiązuje się zwolnić Usługodawcę z wszelkich roszczeń związanych z naruszeniem prawa do przetwarzania tych danych.

§ 19

Prawa Własności Intelktualnej

1. Usługodawca informuje, że Portal i Aplikacja stanowią utwory w rozumieniu Prawa autorskiego. Na podstawie Umowy Usługodawca nie przenosi na Klienta jakichkolwiek praw do żadnego z przedmiotowych utworów.
2. Na podstawie Umowy Klient uprawniony jest do wykorzystywania Portalu i Aplikacji wyłącznie w zakresie niezbędnym do korzystania z Usług, zgodnie z ich przeznaczeniem oraz funkcjonalnością.
3. Klient nie jest uprawniony do żadnego szerszego niż wprost wynikające z Umowy i Regulaminu korzystania z Portalu i Aplikacji. W szczególności Klient nie jest uprawniony do żądania udostępnienia wersji instalacyjnych lub kodów źródłowych oprogramowania będącego podstawą Portalu i Aplikacji, ani też jakiegokolwiek rozpowszechniania elementów graficznych lub tekstowych składających się na Portal i Aplikację.



Enter our world.

§ 20

Polityka Prywatności

Regulacje dotyczące Polityki Prywatności znajdują się na Portalu i stanowią integralną część niniejszego Regulaminu.

§ 21

Postanowienia końcowe

1. Klienci mogą uzyskać nieodpłatnie dostęp do Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem linku zamieszczonego na Portalu w formie, którą umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
2. Strony zobowiązują się do niezwłocznego zawiadamiania siebie nawzajem o wszelkich zmianach adresów do doręczeń i adresów poczty elektronicznej pod rygorem uznania nadania na ostatni znany adres za skuteczne. W przypadku doręczeń w formie pisemnej oświadczenia uznaje się za doręczone z chwilą upływu terminu drugiego awizowania przesyłki rejestrowanej. W przypadku doręczeń w formie elektronicznej oświadczenia uznaje się za doręczone z chwilą wprowadzenia wysłania go na adres podany przez Stronę, chyba że z komunikatu wynika, że nastąpił błąd w transmisji danych.
3. Usługodawca jest uprawniony do wprowadzenia zmian w postanowieniach Regulaminu w każdym czasie i zależnie od własnej decyzji, z zastrzeżeniem poniższych postanowień. Usługodawca ma prawo zdecydować, czy Klienta, na rzecz którego rozpoczęto świadczenie Usług przed zmianą Regulaminu, będą obowiązywały postanowienia nowego Regulaminu.
4. W przypadku zmiany Regulaminu Usługodawca informuje Klienta o przysługującym mu prawie do rozwiązania lub odstąpienia od umowy, jeżeli występuje.
5. Usługodawca. może dokonać zmiany postanowień Regulaminu w przypadku:
 - a. konieczności dostosowania Regulaminu do przepisów bezwzględnie obowiązujących lub do zmian przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu,
 - b. konieczności dostosowania Regulaminu do zalecenia, interpretacji, orzeczenia, postanowienia lub decyzji organu władzy publicznej lub orzeczenia sądowego, mającego wpływ na treść Regulaminu,
 - c. wprowadzenia nowych Usług, zmiany zakresu lub charakteru Usług, przy czym zmiany te nie mogą naruszać praw już nabytych przez Klienta przed zmianą Regulaminu.



Enter our world.

6. Wszelkie informacje przekazywane przez Usługodawcę Klientom, w tym o zmianie w postanowieniach Regulaminu są przekazywane za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Klienta przy składaniu zamówienia na Usługę. Dodatkowo, zmiany Regulaminu są publikowane na Portalu.
7. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie co najmniej po upływie 14 dni od chwili ich wprowadzenia do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, aby Klient mógł zapoznać się z ich treścią, zgodnie z treścią punktu 6 powyżej.
8. Strony przyjmują, że Klient zaakceptował zmiany Regulaminu, jeżeli nie wypowiedział Umowy do końca upływu okresu wskazanego w punkcie 7 powyżej. Uprawnienie do wypowiedzenia Umowy nie przysługuje w przypadku, gdy zmiana Regulaminu dotyczy tylko Usługi, której nie obejmuje Umowa, i z której nie korzysta Klient lub wprowadzenia nowej Usługi.
9. Do oceny praw i obowiązków Stron, a także w sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy prawa polskiego.
10. Postanowienia Regulaminu nie mają na celu wyłączenia lub ograniczania jakichkolwiek praw Klienta będącego Konsumentem przysługujących mu na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku niezgodności postanowień Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy.
11. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów powstałych na tle Umowy lub Regulaminu pomiędzy Usługodawcą a Klientem będącym Przedsiębiorcą, jest sąd powszechny właściwy ze względu na siedzibę Usługodawcy. W celu uniknięcia wątpliwości powyższe wskazanie właściwości sądu nie ma zastosowania do Klientów będących Konsumentami.
12. Klient będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń poprzez zgłoszenie się do organizacji konsumenckich (Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie, Miejski lub Powiatowy Rzecznik Konsumenta).
13. W przypadku, gdy jakiegokolwiek postanowienia Regulaminu zostaną uznane za nieważne, nie ma to wpływu na ważność pozostałych postanowień Regulaminu. Usługodawca zobowiązany jest do uzupełnienia Regulaminu odpowiednimi postanowieniami, w miejsce postanowień uznanych za nieważne, bez zbędnej zwłoki.
14. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.06.2018 r.

KONIEC.



iMeworldwide



@iMeworldwide

iMe ul. Twarda 18
00-105 Warszawa

me@imeworldwide.com
+ 48 22 244 22 20