

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG MONIT24

Regulamin określa ogólne warunki korzystania z usługi monitorowania działania i dostępności zasobów pod wskazanym adresem internetowym, świadczonej drogą elektroniczną za pomocą systemu Monit24.

### I. DEFINICJE

1. Określenia użyte w Regulaminie w liczbie pojedynczej lub mnogiej oznaczają:
  - 1) Abonament** – wartość okresowej opłaty wyrażonej w kwocie netto z tytułu świadczonej Usługi wynikająca z zawartej Umowy między Usługodawcą a Użytkownikiem;
  - 2) Adres internetowy** – zasób dostępny w sieci IP pod określonym adresem URL (np. smtp://mail.monit24.pl, https://monit24.pl, ping://217.17.42.81);
  - 3) Awaria** – niepoprawne działanie Oprogramowania powodujące uniemożliwienie zebrania danych do prawidłowej realizacji Usługi;
  - 4) Częstotliwość monitorowania** – wartość odstępów czasu pomiędzy kolejnymi sprawdzeniami monitorowanych zasobów;
  - 5) Dni robocze** - dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
  - 6) Kanał powiadomień** – jest to wybierany przez Użytkownika z listy dostępnych w Panelu Administracyjnym sposób przekazywania informacji przez Usługodawcę o zdarzeniach, m.in. wiadomości SMS, poczta elektroniczna, komunikator internetowy;
  - 7) Login oraz Hasło Użytkownika** – oznacza indywidualne oznaczenie Użytkownika identyfikujący go i wybrany podczas Rejestracji ciąg znaków literowych, cyfrowych lub innych. Hasło to poufny ciąg znaków literowych, cyfrowych lub innych nadany podczas Rejestracji, umożliwiający jego autoryzację w Panelu Administracyjnym;
  - 8) Obsługa Serwisowa** - w ramach Usług świadczonych na podstawie Umowy Usługodawca zapewnia pomoc techniczną polegającą na obsłudze telefonicznej lub e-mailowej Użytkowników przez Biuro Obsługi Klienta, bieżącej pomocy Biura Obsługi Klienta w usuwaniu problemów związanych z jakością świadczonych Usług oraz gotowości Biura Obsługi Klienta do usunięcia Awarii;
  - 9) Oferta Monit24** – oferta Usługi dostępna na stronie internetowej Usługodawcy <https://monit24.pl> albo indywidualnie przygotowywana oferta, zawierająca ceny i parametry oferowanych Usług;
  - 10) Oprogramowanie** – chroniony prawem autorskim program komputerowy pod nazwą Monit24, wraz z pozostałymi elementami, niebędącymi programem komputerowym w rozumieniu Prawa autorskiego, ale stanowiące integralną część Oprogramowania, służący do monitorowania dostępności i szybkości działania systemów informatycznych, w tym Aktualizacja – kolejna ulepszona wersja Oprogramowania, którą Usługodawca udostępnia Użytkownikowi bez uiszczania dodatkowej opłaty;
  - 11) Okres Rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Użytkownika wobec Usługodawcy z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Usługodawcę dniach miesiąca kalendarzowego;

- 12) Okres Testowy** – okres, w którym Usługodawca świadczy Użytkownikowi Testowemu Usługę w ograniczonym zakresie. Długość Okresu Testowego wynosi 14 dni, chyba że aktualna Oferta lub indywidualne ustalenia Usługodawcy z Użytkownikiem stwierdzają inaczej;
- 13) Opłata instalacyjna** – uiszczenia z góry jednorazowa opłata pobierana przy aktywacji Usługi;
- 14) Panel Administracyjny** – e-aplikacja dostępna drogą elektroniczną (sieć Internet) pod adresem URL: <https://panel.monit24.pl> lub w formie aplikacji mobilnej, służąca do konfigurowania i zarządzania Usługą. Panel dodatkowo może zostać udostępniony pod innymi adresami URL;
- 15) Podwykonawca** – podmiot, któremu Usługodawca powierzy wykonanie części swoich zobowiązań wynikających z Umowy. Podwykonawcą nie jest członek personelu Usługodawcy zatrudniony w oparciu o umowę cywilnoprawną, w tym także prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą, któremu Usługodawca powierzył realizację poszczególnych czynności w ramach wykonywania Umowy;
- 16) Prawo autorskie** - ustawa z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1231 z późn. zm.);
- 17) Regulamin** - niniejszy Regulamin świadczenia Usługi Monit24;
- 18) Rejestracja** – dobrowolne ujawnienie Usługodawcy danych i informacji potrzebnych w procesie zakładania konta w Systemie Monit24 przez Użytkownika lub Użytkownika Testowego poprzez Panel Administracyjny lub w innej formie.;
- 19) Scenariusz monitoringu** – model reprezentujący sposób sprawdzenia działania danej usługi Użytkownika. Składa się z kroków, które odzwierciedlają poszczególne etapy sprawdzania w określonej Częstotliwości monitorowania (procesu monitorowania). Przykładem prostego Scenariusza monitoringu może być:
- Krok 1. Wejście na stronę główną
  - Krok 2. Wyszukanie produktu: telewizor
  - Krok 3. Dodanie znalezionej produktu do koszyka;
- 20) Stacja monitorująca** (inaczej Lokacja lub Lokalizacja) – miejsce w sieci Internet, zarządzana przez Usługodawcę z zainstalowaną aplikacją monitorującą, z której Usługodawca przeprowadza monitoring;
- 21) System Monit24** - technologia Usługodawcy, na którą składa się Stacja monitorująca, Oprogramowanie oraz infrastruktura informatyczna należąca do Usługodawcy, za pomocą której świadczy on Usługę;
- 22) Usługa Testowa** – wersja Usługi świadczona nieodpłatnie przez Usługodawcę w Okresie Testowym, posiadająca ograniczoną funkcjonalność;
- 23) Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem, określająca zakres i cenę świadczonych Usług, zawierana na czas oznaczony lub na czas nieoznaczony. Zamówienie po akceptacji przez obie Strony, stanowi Umowę.
- 24) Usługa** - usługa Monit24 świadczona bezpośrednio przez Usługodawcę, polegająca na monitorowaniu działania i dostępności zasobów pod wskazanymi Adresami internetowymi (monitoring), w określonej Częstotliwości monitorowania, świadczona drogą elektroniczną (sieć Internet) za pomocą Systemu Monit24 lub Zamówieniu.
- 25) Usługodawca** - Monit24.pl Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, Plac Wolnica 13/10, 31-060 Kraków, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem

KRS:0000354678, posiadająca numer NIP: 6762413790, REGON: 121144930 i kapitał zakładowy w wysokości 5000 zł;

**26) Użytkownik** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, posiadająca zdolność do zaciągania we własnym imieniu zobowiązań oraz nabywania praw, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową i dokonująca czynności prawnej związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, korzystająca z Usług świadczonych przez Usługodawcę;

**27) Użytkownik Testowy** - Użytkownik który korzysta z Usługi Testowej;

**28) Zamówienie** – formularz zamówienia Usług przesyłany przez Użytkownika lub Użytkownika Testowego do Usługodawcy za pomocą środków porozumiewania się na odległość określający zakres świadczonych Usług .

## II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z Usług Usługodawcy zgodnie z ich przeznaczeniem oraz zgodnie z Umową, Regulaminem i obowiązującymi przepisami prawa.
2. Użytkownik korzysta z wszelkich danych, informacji i wyników działania Usługi wyłącznie na swoje własne ryzyko.
3. Rejestracja dostępna jest wyłącznie dla przedsiębiorców w rozumieniu art. 4 ust. 1 lub 2 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców, organizacji pozarządowych w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, stowarzyszeń, fundacji oraz jednostek sektora finansów publicznych. Dane wprowadzone przy Rejestracji są wiążące dla potrzeb świadczenia Usług na rzecz danego Użytkownika. Usługodawca zastrzega sobie prawo do żądania przedstawienia i weryfikacji dokumentów potwierdzających prawdziwość danych wprowadzonych przez Użytkownika.
4. Usługodawca świadczy Usługi na wyłączny użytek Użytkownika. Użytkownik nie może udostępniać osobom trzecim Usług świadczonych na podstawie Umowy, bez uprzedniej zgody Usługodawcy.
5. Rozpoczęcie korzystania z Usługi zarówno na Okres Testowy jak i w wyniku zawarcia Umowy jest jednoznaczne z akceptacją Regulaminu.
6. Poprzez potwierdzenie akceptacji Regulaminu, Użytkownik w szczególności oświadcza, że:
  - 1) wprowadzone przez niego dane są prawdziwe, aktualne i dotyczą jego osoby lub podmiotu reprezentowanego w granicach uprawnionego umocowania;
  - 2) wprowadzony przez niego adres e-mail oraz numer telefonu komórkowego są właściwe dla potrzeb otrzymywania istotnych informacji o świadczonych Usługach, a dostęp do nich posiadają wyłącznie osoby uprawnione do składania oświadczeń woli w imieniu Użytkownika;
  - 3) wyraża zgodę na świadczenie Usług na warunkach ustanowionych w Regulaminie;
  - 4) wyraża zgodę na otrzymywanie od Usługodawcy korespondencji związanej ze świadczoną Usługą, w szczególności raportów okresowych, powiadomień, informacji technicznych i handlowych dotyczących Usługi. Informacje te mogą być przesyłane na adresy i numery kontaktowe zdefiniowane w Panelu Administracyjnym.

7. Usługodawca świadczy Usługi na zasadach wskazanych w Umowie i Regulaminie. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu, za wiążące uważa się postanowienia Umowy.
8. Usługodawca zastrzega możliwość odrębnego uregulowania zasad korzystania z Usługi, ze względu na specyfikę danej Usługi.
9. Składając Zamówienie, Użytkownik wyraża zgodę na zamieszczenie nazwy jego firmy oraz używanego znaku towarowego, w obszarze strony internetowej Usługodawcy, w celach informacyjnych co do publicznego potwierdzenia realizacji Usługi.
10. Sporządzając opinię lub referencję na rzecz Usługodawcy, Użytkownik wyraża zgodę na zamieszczenie sporządzonej opinii lub referencji, a także nazwy jego firmy oraz używanego znaku towarowego, w obszarze strony internetowej Usługodawcy, w celach informacyjnych co do publicznego potwierdzenia realizacji Usługi oraz oceny jej jakości.
11. Użytkownikowi w każdym czasie przysługuje prawo żądania zaprzestania publikacji informacji o których stanowią powyższe postanowienia. W braku odmiennych uprzednich ustaleń, Użytkownikowi nie przysługuje wynagrodzenie z tytułu wykorzystywania przez Usługodawcę opinii, referencji, logo lub nazwy firmy o których stanowią powyższe postanowienia.

### **III. UMOWA Z UŻYTKOWNIKEM**

1. Usługę można zamówić poprzez Biuro Obsługi Klienta, telefonicznie lub e-mailowo pod adresem [bok@monit24.pl](mailto:bok@monit24.pl) lub poprzez stronę internetową Usługodawcy <https://monit24.pl> dokonując Rejestracji w Panelu Administracyjnym.
2. Dostęp do Usługi dla Użytkownika możliwy jest po zawarciu Umowy.
3. Umowa może być zawarta na czas oznaczony lub nieoznaczony.
4. Umowa na czas oznaczony po upływie okresu obowiązywania jest automatycznie przedłużana na czas nieoznaczony, chyba że Użytkownik poinformuje Usługodawcę o wypowiedzeniu umowy lub zmieni Zamówienie w terminie 30 dni przed upływem okresu obowiązywania Umowy w formie pisemnej lub elektronicznej.
5. W trakcie obowiązywania Umowy na czas oznaczony Użytkownik ma prawo do zmiany parametrów świadczonej Usługi, z zastrzeżeniem, że wybór ten nie może dotyczyć niższej opłaty za Abonament.
6. Termin wypowiedzenia Umowy na czas nieoznaczony wynosi 1 miesiąc kalendarzowy. Wypowiedzenie Umowy wymaga zachowania formy pisemnej lub elektronicznej.
7. Użytkownik może rozwiązać Umowę na czas oznaczony przed upływem wskazanego w niej terminu, co powoduje naliczenie opłaty dodatkowej w wysokości 1/30 miesięcznego Abonamentu pomnożonego przez ilość dni pozostałych od momentu złożenia wypowiedzenia do końca terminu Umowy. Powyższe nie wyłącza możliwości wprowadzenia postanowień w Umowie dotyczących dodatkowych uprawnień Usługodawcy w przypadku rozwiązania Umowy przez Użytkownika.
8. Użytkownik może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią, pod warunkiem uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy, pod rygorem nieważności. Opłaty związane z cesją praw i przejęciem obowiązków pobiera się od dotychczasowego Użytkownika, według opłat określonych w Umowie. Na dotychczasowym Użytkowniku, ciąży również obowiązek uregulowania wszelkich należności za Usługi, powstałych do dnia cesji i musi być wypełniony przed dokonaniem cesji, chyba, że strony postanowią inaczej za wiedzą i pisemną zgodą Usługodawcy. Użytkownik nie może dokonać cesji na rzecz osoby trzeciej innej niż ta, której dotyczyła pisemna zgoda Usługodawcy. Usługodawca może zażądać, by

dokonanie cesji odbyło się na podstawie porozumienia zawartego między Usługodawcą, Użytkownikiem oraz osobą trzecią.

#### **IV. SPOSÓB REALIZACJI USŁUGI I OKRES TESTOWY**

1. Usługa umożliwia gromadzenie i przetwarzanie danych na temat dostępności, szybkości działania i innych publicznie dostępnych informacji dotyczących monitorowanych przez Użytkownika usług internetowych, aplikacji i serwerów.
2. Usługa zapewnia wysyłanie powiadomień za pomocą wybranego Kanału powiadomień, w tym poczty elektronicznej lub wiadomości SMS lub komunikatorów internetowych wskazanych przez Użytkownika w Panelu Administracyjnym, w przypadku wykrycia zdarzenia związanego z działaniem monitorowanych zasobów, zgodnie z konfiguracją w Panelu Administracyjnym.
3. Do poprawnego korzystania z Usługi niezbędne jest posiadanie przez Użytkownika urządzenia teleinformatycznego, z dostępem do sieci Internet, wyposażonego w poprawnie zainstalowaną, skonfigurowaną oraz zaktualizowaną przeglądarkę internetową (Google Chrome, Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, Safari lub równorzędną) oraz program pocztowy (Microsoft Outlook, Mozilla Thunderbird lub równorzędny).
4. Do korzystania z Usług świadczonych przy użyciu poczty elektronicznej lub wiadomości SMS, wymagane jest posiadanie przez Użytkownika odpowiednio aktywnego i poprawnie skonfigurowanego konta poczty elektronicznej lub telefonu komórkowego.
5. Po stronie Użytkownika leży zapewnienie dostępu do sieci Internet w celu korzystania z Usługi. Użytkownik zobowiązuje się do utrzymywania bezpieczeństwa swojego połączenia z siecią Internet, używanego systemu informatycznego, poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczonych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.
6. Użytkownik ma ciągły dostęp do wyników monitorowania oraz możliwości konfiguracji Usługi poprzez Panel Administracyjny.
7. Aktywowanie Usługi Testowej na Okres Testowy możliwe jest za pomocą Rejestracji w Panelu Administracyjnym lub poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta (telefonicznie lub e-mailowo).
8. Usługa Testowa jest aktywowana na Okres Testowy maksymalnie do 60 dni od daty aktywowania Usługi. W ramach Okresu Testowego Usługodawca oferuje Usługę o podstawowych parametrach zgodnych z aktualną Ofertą Monit24.
9. W każdej chwili obowiązywania Okresu Testowego Usługodawca może zablokować bądź usunąć konto Użytkownika Testowego, bez podania przyczyny.
10. Użytkownik Testowy po Okresie Testowym z chwilą zawarcia Umowy lub przesłania Zamówienia na Usługę staje się Użytkownikiem.

#### **V. PRAWA I OBOWIĄZKI UŻYTKOWNIKA I USŁUGODAWCY**

1. Usługodawca zobowiązuje się do uruchomienia i świadczenia Usługi z należytą starannością, zgodnie z Zamówieniem lub Umową na rzecz Usługodawcy w pełnym zakresie.
2. Usługodawca jest uprawniony do powierzenia wykonania części przedmiotu Umowy Podwykonawcom. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za działania Podwykonawców jak za własne działania.
3. Użytkownik i Użytkownik Testowy zobowiązani są do podania prawdziwych danych w trakcie Rejestracji oraz aktualizacji tych danych w Panelu Administracyjnym lub e-

mailowo pod adresem bok@monit24.pl. Przy czym Usługodawca zapewnia niezbędne środki bezpieczeństwa danych.

4. Użytkownik i Użytkownik Testowy zobowiązują się do korzystania z Usług w sposób nienaruszający praw osób trzecich, dobrych obyczajów ani przepisów prawa oraz ponosi odpowiedzialność za sposób korzystania z Usług przez podmioty trzecie, którym Użytkownik udostępnił jego Login i Hasło Użytkownika.
5. Użytkownik zobowiązany jest do terminowego regulowania opłat wynikających z Umowy.
6. Użytkownik publikując dane uzyskane dzięki Usłudze ma obowiązek zamieścić informacje o źródle ich pochodzenia.
7. Użytkownik zobowiązany jest do informowania Usługodawcy o wszelkich zmianach mających wpływ na realizację Umowy.
8. W razie wprowadzania przez Użytkownika zmian mogących mieć wpływ na kompatybilność Oprogramowania lub Scenariusza monitoringu, Użytkownik poinformuje z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem Usługodawcę o planowanych zmianach i udostępni Usługodawcy nową wersję oprogramowania do testów. W przeciwnym wypadku Usługodawca nie odpowiada za nieprawidłowe działanie monitoringu, spowodowane zmianami wprowadzonymi w monitorowanym Adresu internetowego Użytkownika.
9. Użytkownikowi i Użytkownikowi Testowemu zabrania się w szczególności:
  - 1) korzystania z Usługi w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych ;
  - 2) dokonywania zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
  - 3) prowadzenia działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń;
  - 4) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich;
  - 5) rozpowszechniania materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa.
10. W przypadku uzyskania przez Usługodawcę informacji o korzystaniu przez Użytkownika albo Użytkownika Testowego z Usług niezgodnie z Regulaminem, Umową lub z przepisami prawa, Usługodawca ma prawo natychmiast zablokować Użytkownikowi dostęp do Usługi oraz przetwarzać dane osobowe Użytkownika w celu ustalenia jego odpowiedzialności, a także przekazać te dane odpowiednim organom władzy publicznej.
11. Usługodawca ma prawo niezwłocznie zaprzestać świadczenia Usług Użytkownikowi albo Użytkownikowi Testowemu lub rozwiązać Umowę z Użytkownikiem, bez prawa zwrotu niewykorzystanej kwoty Abonamentu, jeżeli:
  - 1) Użytkownik naruszy postanowienia Umowy lub Regulaminu,
  - 2) Użytkownik będzie korzystał z Usługi niezgodnie z jej przeznaczeniem i określonymi parametrami,
  - 3) Użytkownik będzie działał na szkodę innych Użytkowników Usługodawcy lub użytkowników sieci Internet.

## **VI. WARUNKI PŁATNOŚCI**

1. Użytkownik dokonuje opłat za Usługi świadczone przez Usługodawcę zgodnie z treścią Umowy, na podstawie faktur wystawianych przez Usługodawcę, na zasadach określonych w Regulaminie.

2. Faktura z tytułu Usługi jest przesyłana w formie elektronicznej w wiadomości e-mail, na co Użytkownik wyraża zgodę. Jeżeli Użytkownik nie wskazał innego adresu e-mail do dostarczania faktur, obowiązującym adresem jest ten, podany podczas Rejestracji.
3. Użytkownik jest zobowiązany do dokonywania płatności przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Usługodawcę na fakturze w terminie wskazanym na fakturze.
4. Do pierwszej faktury wystawionej Użytkownikowi doliczana jest Opłata instalacyjna określona w Umowie. W szczególnych przypadkach Użytkownik może być zwolniony z opłaty instalacyjnej.
5. Termin płatności faktury wynosi 7 dni. W szczególnych przypadkach Termin płatności może zostać wydłużony.
6. Za dzień dokonania zapłaty faktury uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym Usługodawcy.
7. W przypadku nieotrzymania faktury przez Użytkownika za dany Okres Rozliczeniowy, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt do Usługodawcy. Skutki niedokonania zgłoszenia obciążają Użytkownika.
8. Abonament naliczany jest proporcjonalnie od chwili zawarcia Umowy do końca danego rozpoczętego Okresu Rozliczeniowego.
9. Faktura wystawiana w cyklu miesięcznym, kwartalnym lub innym określonym w Umowie.
10. Płatność za Usługi naliczana jest z góry za dany cykl, którego dotyczy. W szczególnych przypadkach płatność za Usługi może być naliczana z dołu.
11. Brak wpłaty na rachunek Usługodawcy należności z tytułu faktury wystawionej Użytkownikowi na podstawie Umowy, przekraczający termin płatności wskazany na fakturze o 14 dni, może skutkować zablokowaniem Użytkownikowi dostępu do Panelu Administracyjnego oraz zawieszeniem świadczenia Usług. Usługi są wznawiane w dniu zaksięgowania na rachunku Usługodawcy wszystkich zaległych należności na rachunku Usługodawcy.
12. Zawieszenie Usług z tytułu braku opłat za Abonament nie zwalnia Użytkownika z opłaty za Abonament za kolejny Okres Rozliczeniowy, wynikający z Umowy.
13. Brak wpłaty na rachunek Usługodawcy należności z tytułu faktury wystawionej Użytkownikowi na podstawie Umowy, przekraczający termin płatności wskazany na fakturze o 30 dni, może skutkować wypowiedzeniem Umowy o świadczenie Usług przez Usługodawcę w trybie natychmiastowym oraz naliczeniem opłaty w przypadku:
  - 1) Umów na czas nieoznaczony – 100% wartości opłaty za Abonament za jeden Okres Rozliczeniowy
  - 2) Umów na czas oznaczony – 100% wartości opłat za Abonament za wszystkie pozostałe Okresy Rozliczeniowe wyliczone proporcjonalnie do końca obowiązywania Umowy.
14. Od zaległych płatności Usługodawca ma prawo naliczać odsetki ustawowe za opóźnienie.
15. W przypadku dokonania przez Użytkownika płatności, Usługodawcy przysługuje prawo do zaliczenia bieżącej wpłaty w pierwszej kolejności na poczet najstarszego zobowiązania Użytkownika, a następnie na naliczone przez Usługodawcę odsetki ustawowe za opóźnienie.
16. Jeżeli Użytkownik nie rozwiązał Umowy, a jedynie zaprzestał korzystania z Usług z winy nieleżącej po stronie Usługodawcy, Usługodawca ma prawo dalej naliczać opłaty za Abonament.

17. Wyłącza się prawo żądania przez Użytkownika umniejszenia należności z Umowy za świadczenie niespełnione w całości lub części wskutek działań Użytkownika.
18. Usługodawca ma prawo do odmowy zawarcia Umowy z Użytkownikiem, który posiada nieuregulowane należności wobec Usługodawcy.

## **VII. OBSŁUGA SERWISOWA I PRZERWY TECHNICZNE**

1. Biuro Obsługi Klienta realizuje obsługę Użytkowników w szczególności poprzez:
  - 1) przyjmowanie i obsługę składanych przez Użytkownika zapytań o ofertę i zamówień;
  - 2) udzielanie informacji Użytkownikom na temat funkcjonalności Usługi;
  - 3) przyjmowanie zgłoszeń serwisowych, awarii, reklamacji.
2. W ramach świadczonych Usług Usługodawca zapewnia Użytkownikowi Obsługę Serwisową za pomocą Biura Obsługi Klienta, poprzez możliwość:
  - 1) kontaktu telefonicznego z Biurem Obsługi Klienta w dni robocze pomiędzy godzinami 9:00 - 17:00 pod numerem udostępnionym na stronie <http://monit24.pl/kontakt>,
  - 2) kontaktu poprzez e-mail: [bok@monit24.pl](mailto:bok@monit24.pl) przez 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę.
3. Użytkownik zobowiązany jest zgłaszać Awarie do Usługodawcy niezwłocznie po ich stwierdzeniu.
4. Usługodawca zarejestruje zgłoszenie Awarii zapisując czas, gdy został o tym powiadomiony lub gdy powiadomił Użytkownika o Awarii.
5. Usługodawca zobowiązuje się do usunięcia Awarii niezwłocznie, najpóźniej w terminie do 5 dni roboczych od dnia wykrycia lub zgłoszenia Awarii przez Użytkownika. Usługodawca w uzasadnionych przypadkach może wydłużyć termin usunięcia Awarii, o czym poinformuje Użytkownika. Usługodawca niezwłocznie powiadomi Użytkownika o usunięciu Awarii.
6. Usługodawca może w razie potrzeby przeprowadzenia prac instalacyjnych lub konserwacyjnych okresowo zawiesić Usługi w celu przeprowadzenia takich prac. W przypadku gdy takie zawieszenie będzie dłuższe niż 30 minut, Usługodawca powiadomi o tym fakcie Użytkownika.
7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do robienia możliwie krótkich przerw technicznych w funkcjonowaniu Usługi związanych z obsługą, konserwacją systemu i wdrażaniem nowych funkcjonalności.
8. Usługodawca poinformuje Użytkownika pocztą elektroniczną na wskazany przez Użytkownika adres e-mail w Panelu Administracyjnym lub w inny sposób wynikający z Umowy, jeśli planowana przerwa techniczna trwać będzie dłużej niż 30 minut.

## **VIII. OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI USŁUGODAWCY**

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 1) nienależycie lub błędnie skonfigurowane Usługi przez Użytkownika;
  - 2) gromadzone i przekazywane przez Użytkownika treści oraz dane i nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań Użytkownika w tym zakresie;
  - 3) utrudnienia w dostarczaniu poczty elektronicznej, wynikające z winy serwisów zewnętrznych;
  - 4) konfiguracje, aktualizację lub modyfikacje wymagane w odniesieniu do jakiegokolwiek urządzenia lub oprogramowania Użytkownika;
  - 5) Awarie w Usługach spowodowane lub wynikające z Awarii urządzeń lub oprogramowania Użytkownika;



- 6) płatności dokonywane przez Użytkownika za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe w wyniku:
  - 1) specyfiki działania usług wykorzystujących technologie charakteryzujące się zmiennymi w czasie parametrami wpływającymi na jakość, w tym z wykorzystaniem sieci Internet;
  - 2) braku ciągłości świadczenia Usług spowodowanym działaniem lub zaniechaniem podmiotów trzecich (w tym dostawców łącz, dostawców energii elektrycznej, usługodawców hostingowych i innych kontrahentów Usługodawcy);
  - 3) niewykonania bądź nienależytego wykonania Usługi w przypadku, gdy wynika to z działania siły wyższej rozumianej jako zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, a w szczególności: działanie sił przyrody, wojna, epidemia, akty władzy publicznej, nie wynikające z winy Usługodawcy lub innych przyczyn niezależnych od Usługodawcy, a w szczególności uszkodzeń lub awarii spowodowanych przez Użytkownika lub osoby trzecie, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności;
  - 4) nieprawidłowego wykorzystania Usługi;
  - 5) wykorzystania udostępnionych Użytkownikowi informacji autoryzujących dostęp do Usługi przez podmioty trzecie;
  - 6) naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu, Umowy i innych przepisów prawa.
3. Odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy lub Regulaminu ograniczona jest do świadczeń na rzecz Użytkownika określonych w Umowie.
4. Odpowiedzialność Usługodawcy wobec Użytkownika nie może być wyższa od kwoty wynagrodzenia, jakie na podstawie Umowy Usługodawca otrzymał od Użytkownika.
5. Z wyłączeniem sytuacji, gdy szkoda została spowodowana przez Usługodawcę umyślnie, dochodzenie odszkodowania przewyższającego wartość powyższych świadczeń jest wyłączone.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie oraz utracone przez Użytkownika lub klientów Użytkownika korzyści, w szczególności za utratę przychodów bądź zysków, utratę klientów, utratę możliwości rozwinięcia działalności bądź utratę spodziewanych oszczędności.

## **IX. REKLAMACJA**

1. Reklamacja Użytkownika w związku z nienależytym świadczeniem Usługi może zostać złożona Usługodawcy w formie pisemnej lub elektronicznej na adres siedziby Usługodawcy lub telefonicznie w Biurze Obsługi Klienta w dni robocze pomiędzy godzinami 9:00 – 17:00, pod numerem udostępnionym na stronie <https://monit24.pl/kontakt>, lub poprzez e-mail: bok@monit24.pl przez całą dobę.
2. Reklamacja powinna określać:
  - 1) dane Użytkownika umożliwiające kontakt z nim oraz jego identyfikację w Systemie Monit24,
  - 2) przedmiot reklamacji,
  - 3) okoliczności uzasadniające reklamację,
  - 4) wskazanie żądania oraz ewentualnie sugestie co do sposobu usunięcia zarzucanej nieprawidłowości.

3. W przypadku gdy reklamacja nie zawiera elementów określonych w ww. pkt. Użytkownik zostanie wezwany do uzupełnienia braków. Zgłoszenie niespełniające ww. wymogów jest nieskuteczne do dnia jego uzupełnienia.
4. Usługodawca obowiązany jest udzielić odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej lub pocztą elektroniczną na adres wskazany przez Użytkownika, w terminie 30 dni od daty jej otrzymania, wskazując, czy uznaje reklamację oraz w jaki sposób zamierza ją załatwić lub informując o braku podstaw do uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem swojego stanowiska. Termin, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym biegnie dla Usługodawcy od dnia poprawnego uzupełnienia zgłoszenia reklamacji.
5. W przypadku konieczności uzupełnienia zgłoszenia reklamacji lub wyjaśnienia dodatkowych okoliczności związanych z usługami świadczonymi na rzecz Usługodawcy przez podmioty, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności, Usługodawca przesyła Użytkownikowi w terminie 14 dni informację o potrzebie uzupełnienia przez niego zgłoszenia lub wyjaśnienia tych okoliczności.
6. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia wynikających z Regulaminu lub Umowy obowiązków Użytkownika, w tym nie zwalnia Użytkownika z obowiązku uregulowania faktury za Okres Rozliczeniowy, w którym wystąpiło zdarzenie uzasadniające według Użytkownika złożenie reklamacji, za Usługi niebędące przedmiotem reklamacji.
7. W przypadku uznania reklamacji, kwota podlegająca zwrotowi zostanie wypłacona Użytkownikowi przelewem na wskazane przez niego w reklamacji konto bankowe albo kwota ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności – zgodnie z wnioskiem Użytkownika zawartym w reklamacji.
8. W sytuacji, kiedy Usługodawca posiada wobec Użytkownika jakiegokolwiek wierzytelności wymagalne i niesporne, Usługodawca może potrącić te wierzytelności z wierzytelnością Użytkownika wobec Usługodawcy, powstałą z tytułu uznania reklamacji za zasadną.
9. Jeżeli przedmiotem uznanej reklamacji było nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi, kwota ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności. W przypadku braku możliwości zwrotu należności w powyższy sposób, odpowiednia kwota zostanie przekazana przez Usługodawcę na wskazany przez Użytkownika rachunek bankowy.

## **X. POUFNOŚĆ I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Wszelkie informacje o charakterze technicznym, technologicznym, handlowym w tym warunki opłat lub związane z organizacją przedsiębiorstwa każdej ze stron, uzyskane przez drugą stronę w trakcie negocjacji i wykonywania Umowy będą traktowane jak tajemnica przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, niezależnie od tego czy strona podjęła niezbędne działania w celu zachowania ich poufności z zastrzeżeniem, że strony są uprawnione do ujawnienia informacji w zakresie wymaganym przez prawo, w tym na żądanie uprawnionych organów. Powyższe ograniczenie obowiązuje przez okres od zawarcia Umowy do upływu jednego roku od jej wygaśnięcia lub rozwiązania.
2. Usługodawca przetwarza dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulacjami o ochronie danych osobowych i dokłada wszelkich starań, aby zapewnić bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych podczas przetwarzania.
3. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych podanych podczas Rejestracji w celu niezbędnym do prawidłowego świadczenia Usługi.

4. Kontakt w sprawach ochrony danych osobowych po stronie Usługodawcy możliwy jest poprzez adres e-mail: [rodo@monit24.pl](mailto:rodo@monit24.pl) lub telefonicznie pod numerem +48 500 170 232.
5. Informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Usługodawca zamieszcza na swojej stronie internetowej <https://monit24.pl> lub w Umowie.
6. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony i przetwarzania danych osobowych określa polityka prywatności Usługodawcy dostępna na stronie internetowej Usługodawcy [https://monit24.pl/polityka\\_prywatnosci](https://monit24.pl/polityka_prywatnosci).

## **XI. KORESPONDENCJA**

1. O ile Regulamin lub Umowa nie stanowi inaczej, wszelkie zawiadomienia związane z realizacją Umowy, będą dokonywane w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez Użytkownika podczas Rejestracji lub w Umowie lub za pomocą poczty polskiej lub kurierem. Adresat zawiadomienia niezwłocznie potwierdzi fakt otrzymania korespondencji przesłanej drogą elektroniczną.
2. Dane kontaktowe Usługodawcy, będą każdorazowo określone w Umowie.

## **XII. PRAWA AUTORSKIE**

1. Usługodawca świadczy Usługę w oparciu o System Monit24 będący własnością Usługodawcy.
2. Wszelkie prawa autorskie w rozumieniu Prawa autorskiego dotyczące Oprogramowania, na podstawie którego jest świadczona Usługa przynależą wyłącznie Usługodawcy.
3. Treści będące utworami w rozumieniu Prawa autorskiego i zamieszczone na stronie internetowej Usługodawcy, w tym jego logo, nazwa i projekt graficzny, zdjęcia, teksty stanowią przedmiot ochrony prawa autorskiego Usługodawcy albo innego uprawnionego podmiotu.
4. Regulamin określa warunki licencyjne dotyczą wszystkich utworów wytworzonych przez Usługodawcę, na które zostaje udzielona Licencja lub które zostają udostępnione.
5. Użytkownik nie może używać utworów wytworzonych przez Usługodawcę wbrew Regulaminowi.
6. Użytkownikowi udziela się odpłatnej, niewyłącznej licencji w przedmiocie posługiwania się dokumentami udostępnionymi lub przesłanymi drogą elektroniczną przez Usługodawcę, w szczególności raportami okresowymi.
7. Licencja obejmuje prawo modyfikacji, utrwalania, zwielokrotniania techniką cyfrową, wprowadzania do pamięci urządzenia teleinformatycznego, komputera, sieci komputerowej, publicznego udostępniania i wyświetlania w obszarze strony internetowej zamieszczonej pod adresem URL podanym przez Użytkownika.
8. Udzielona licencja jest nieograniczona czasowo.
9. Użytkownik zamieszczając w Systemie Monit24 jakiegokolwiek dane, pliki, dokumenty lub jakiegokolwiek inne treści, w szczególności treści stanowiące utwór w rozumieniu Prawa autorskiego oświadcza, że jest uprawniony i uzyskał wszelkie wymagane zgody i zezwolenia konieczne do udzielenia innym Użytkownikom w zakresie koniecznym dla korzystania z Systemu Monit24.

### XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Nieważność lub niewykonalność któregokolwiek z postanowień Regulaminu lub Umowy nie ma wpływu na ważność i skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu lub Umowy.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do usunięcia zgromadzonych w Systemie danych, zaprzestania działalności, przeniesienia praw do Systemu Monit24, zmiany nazwy, domeny oraz podjęcia wszelkich dozwolonych przez prawo czynności związanych z Usługą.
3. W przypadku jakichkolwiek sporów wynikłych w związku z realizacją Umowy, strony zobowiązują się rozwiązać je polubownie w drodze wzajemnych negocjacji. Gdyby polubowne rozwiązanie sporu okazało się niemożliwe Usługodawca albo Użytkownik podda spór do rozstrzygnięcia sądowi powszechnemu, właściwemu miejscowo ze względu na siedzibę Usługodawcy.
4. Prawem właściwym dla wykonania i interpretacji Regulaminu oraz Umowy jest prawo polskie.
5. Usługodawca wyraża zgodę na tłumaczenie Regulaminu lub Umowy na inne języki, z zastrzeżeniem, że wersja polska jest wiążąca dla wszelkich przypadków interpretacji zapisów Regulaminu lub Umowy powstałych w związku z tłumaczeniami.
6. W sprawach nieuregulowanych Umową lub Regulaminem stosuje się obowiązujące przepisy prawa, w szczególności Kodeksu Cywilnego.
7. Regulamin zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2019 r., poz. 123 z późn. zm.) i art. 384 Kodeksu cywilnego ma charakter wiążący.
8. Regulamin zastępuje wszelkie wcześniejsze regulaminy obowiązujące u Usługodawcy.
9. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmian Regulaminu. Zmiany te obowiązują od chwili udostępnienia nowej wersji Regulaminu na stronie internetowej Usługodawcy <https://monit24.pl>.
10. W przypadku zmiany Regulaminu Użytkownik ma prawo do wniesienia sprzeciwu w terminie 14 dni od chwili udostępnienia nowej wersji Regulaminu. W przypadku wniesienia sprzeciwu Usługodawca ma prawo do:
  - 1) potraktowania sprzeciwu jako oferty wcześniejszego rozwiązania Umowy i przyjęcia jej za zwrotem opłat proporcjonalnie do niewykorzystanych świadczeń,
  - 2) utrzymania świadczenia Usługi na dotychczas obowiązujących zasadach do końca bieżącego Okresu Rozliczeniowego.
11. Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej Usługodawcy <https://monit24.pl> oraz dostarczany nieodpłatnie Użytkownikowi wraz z Umową, a także na każde jego żądanie w formie pisemnej lub elektronicznej.
12. Regulamin obowiązuje od dnia 31.01.2020 r.