

Ogólne Warunki Usług Flowgres

Przed rozpoczęciem korzystania z Usług Flowgres Klient zobowiązany jest zapoznać się z Ogólnymi Warunkami świadczenia Usług Flowgres (**OWU**), gdyż ich akceptacja oznacza przyjęcie ich bez zastrzeżeń.

1. Definicje

- 1.1. **OWU**- Ogólne Warunki świadczenia Usług Flowgres- ustalone przez Usługodawcę, zasady świadczenia i korzystania z Usług, które mają zastosowanie do Umów zawieranych przez Usługodawcę z Klientem. OWU dostępne są pod adresem <https://flowgres.com/contact/owu>. Złożenie przez Klienta Zamówienia oznacza przyjęcie i akceptację OWU bez zastrzeżeń.
- 1.2. **Usługodawca**- ITMORE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Pruszczu Gdańskim, przy ul. Jana Kochanowskiego 6A/4; 83-000 Pruszcz Gdański, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000600881, NIP: 6040169091, REGON: 363691046.
- 1.3. **Klient**- osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, ale mająca zdolność prawną, będąca stroną Umowy z Usługodawcą. **Klientem może być wyłącznie przedsiębiorca** w rozumieniu ustawy z dnia 6.03.2018r. Prawo przedsiębiorców ([Dz.U. z 2018 r. poz. 646](#); tj. z 8.12.2020r. [Dz.U. z 2021 r. poz. 162](#)), zaś zawarcie przez niego Umowy jest czynnością związaną z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 1.4. **Strony** – Usługodawca oraz Klient.
- 1.5. **Usługa Flowgres** lub **Usługa**- świadczenie wykonywane przez Usługodawcę na rzecz Klienta polegające na:
 - 1.5.1. udostępnieniu Klientowi przestrzeni chmurowej;
 - 1.5.2. zapewnieniu Klientowi dostępu do usług oraz Wersji Aplikacji Flowgres określonych w Zamówieniu, z wyłączeniem przypadków określonych w pkt 5.2. OWU;
 - 1.5.3. przechowywaniu i zabezpieczaniu na serwerach Usługodawcy danych wprowadzonych przez Klienta do Usługi;
 - 1.5.4. Klient kupuje usługę taką jaka jest. Wsparcie i inne usługi dostarczane są na podstawie odrębnego zamówienia.
- 1.6. **Aplikacja Flowgres** lub **Flowgres** – oprogramowanie obejmujące zintegrowane usługi w wersji online. Szczegółowy opis funkcjonalności Aplikacji Flowgres dostępny jest pod adresem <https://flowgres.com/products/>
- 1.7. **Wersja** – zdefiniowana wersja Aplikacji Flowgres, możliwa do wyboru przez Klienta. Limity ilościowe i funkcjonalne poszczególnych Wersji wraz z ich Opłatami Abonamentowymi dostępne są pod adresem <https://flowgres.com/pricing/>
- 1.8. **Usługa dodatkowa**- usługa inna niż Usługa Flowgres (np. szkolenie z Aplikacji Flowgres), określona przez Strony w odrębnym zamówieniu, dostosowana do indywidualnych potrzeb Klienta.
- 1.9. **Umowa**- umowa o świadczenie Usług oraz udzielenie licencji na korzystanie z Aplikacji Flowgres, zawarta pomiędzy Usługodawcą a Klientem.
- 1.10. **Zamówienie** – zlecenie przez Klienta wykonania Usługi przez Usługodawcę.
- 1.11. **Adres Dostępu** - indywidualny (dla Klienta) adres internetowy (URL) umożliwiający Klientowi dostęp do Aplikacji Flowgres.
- 1.12. **Użytkownik** - osoba fizyczna, w tym pracownik, osoba współpracująca z Klientem na podstawie długoterminowej umowy cywilnoprawnej, partner, kontrahent, dla której Klient utworzył Konto Użytkownika.
- 1.13. **Konto Użytkownika** - konto Użytkownika z unikalnym kodem dostępu i hasłem.
- 1.14. **Administrator Klienta**- zdefiniowany Użytkownik, posiadający podwyższone uprawnienia w ramach Flowgres, szczegółowo wskazane w pkt 3.7. OWU.
- 1.15. **Opłata Abonamentowa**- opłata za korzystanie z Usługi, płatna zgodnie z wybranym Okresem Rozliczeniowym.
- 1.16. **Opłata Instalacyjna**- jednorazowa, bezzwrotna, obowiązkowa opłata pokrywająca koszty przygotowania środowiska chmurowego dla Klienta.

- 1.17. **Okres Rozliczeniowy** –ustalony w Zamówieniu okres czasu (miesięczny lub roczny), podczas którego są wykonywane i w którym są rozliczane Usługi.
- 1.18. **Błąd**- nieprawidłowe działanie Aplikacji Flowgres.
- 1.19. **Przerwa Serwisowa** - przerwa w dostępie do Usługi, o której Usługodawca informuje przed planowaną przerwą, za pomocą wiadomości e-mail na adres wskazany przez Klienta w Zamówieniu. Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby Przerwa Serwisowa następowała w czasie, który spowoduje możliwie najmniejsze zakłócenia dla Użytkowników.
- 1.20. **Awaria**- całkowity brak dostępu do Usługi.
- 1.21. **Siła wyższa**- zdarzenia spowodowane okolicznościami, na które Usługodawca nie miał wpływu mimo zachowania należytej staranności, w szczególności: działania sił przyrody, zaburzenia życia zbiorowego, w tym strajki i rozruchy, działania urzędowe, epidemie i inne, niemożliwe do przewidzenia, nieuchronne i poważne w skutkach zdarzenia.

2. Postanowienia Ogólne.

- 2.1. Usługi świadczone są na podstawie Zamówienia oraz OWU.
- 2.2. Do zawarcia Umowy dochodzi poprzez łączne spełnienie następujących warunków:
 - 2.2.1. złożenie Zamówienia przez Klienta i jego przyjęcie przez Usługodawcę w trybie wskazanym w pkt 2.3. OWU;
 - 2.2.2. zaakceptowanie przez Klienta OWU;
 - 2.2.3. uiszczenie przez Klienta z góry, na podstawie faktury Opłaty Instalacyjnej oraz Opłaty Abonamentowej za pierwszy Okres Rozliczeniowy.
- 2.3. Zamówienie jest składane w formie pisemnej poprzez e-mail na adres: office@flowgres.com. Przyjmuje się, że Zamówienie jest złożone i podpisane przez osobę upoważnioną do składania Zamówień w imieniu Klienta. W treści Zamówienia należy wskazać co najmniej:
 - 2.3.1. Dane Klienta, w tym adres e-mail do kontaktu;
 - 2.3.2. Ilość Użytkowników, dla których mają być utworzone Konta Użytkownika;
 - 2.3.3. Ilość (co najmniej jedno) Kont Użytkownika posiadających uprawnienia Administratora Klienta;
 - 2.3.4. Okres Rozliczeniowy;
 - 2.3.5. Wybraną Wersję Aplikacji Flowgres;
 - 2.3.6. Oświadczenie Klienta o zapoznaniu się z OWU.
- 2.4. Akceptacja Zamówienia następuje na piśmie poprzez wysłanie przez Usługodawcę zwrótnie wiadomości e-mail wraz z fakturą dotyczącą Opłaty Instalacyjnej oraz Opłaty Abonamentowej za pierwszy Okres Rozliczeniowy. W przypadku gdy Usługodawca z jakichkolwiek powodów nie może przyjąć do realizacji Zamówienia na warunkach zaproponowanych przez Klienta, może zaproponować inne warunki, które będą wiązały Strony w przypadku ich zaakceptowania przez Klienta w sposób wskazany w pkt 2.2. OWU.
- 2.5. Brak uiszczenia opłat wskazanych w pkt 2.2.3. OWU w terminie wskazanym w fakturze uprawnia Usługodawcę do odstąpienia od realizacji Zamówienia i jego anulowania, bez konieczności informowania Klienta.

3. Warunki świadczenia Usług.

- 3.1. Warunkiem świadczenia Usług jest posiadanie przez Klienta dostępu do sieci Internet oraz przeglądarki internetowej. Rekomendowane przeglądarki internetowe, na których Aplikacja Flowgres powinna działać poprawnie to Google Chrome.
- 3.2. Aby uzyskać dostęp do Usługi, Usługodawca może zażądać od Klienta danych identyfikacyjnych i dodatkowych informacji. Klient jest zobowiązany podać takie dane i informacje oraz odpowiada za ich prawdziwość oraz aktualność.
- 3.3. Po rozpoczęciu świadczenia Usług, Klient otrzyma na adres e-mail wskazany w Zamówieniu, Adres Dostępu a także login i tymczasowe hasło dostępu do Konta Użytkownika. Podczas uzyskiwania dostępu do Usług, Klient będzie korzystał wyłącznie z Adresu Dostępu dostarczonego przez Usługodawcę. Klient nie może uzyskiwać dostępu do Usługi w inny zautomatyzowany sposób, np. za pośrednictwem skryptów, robotów, robotów sieciowych itp.
- 3.4. Klient może mieć jedno lub więcej Kont Użytkowników, zgodnie z ilością wskazaną w Zamówieniu.
- 3.5. Każde Konto Użytkownika może być używane tylko przez jednego Użytkownika. Klient nie jest uprawniony do współdzielenia Kont Użytkowników pomiędzy kilku Użytkowników ani do umożliwienia utworzenia Konta

Użytkownika osobie trzeciej. Klient ma jednak prawo w każdej chwili przenieść nieużywane Konto Użytkownika na nowego Użytkownika.

- 3.6. W przypadku naruszenia pkt 3.5. OWU, Usługodawca jest uprawniony do żądania zapłaty od Klienta kary umownej w wysokości Opłaty Abonamentowej za trzy miesięczny Okres Rozliczeniowy.
- 3.7. Klient może wybrać jedno lub więcej Kont Użytkowników, które będą posiadać uprawnienia Administratora Klienta, obejmujące:
 - 3.7.1. dodawanie, edytowanie i usuwanie Kont Użytkowników oraz ustalanie zakresu Usług i danych Klienta dostępnych dla poszczególnych Użytkowników;
 - 3.7.2. prawo dostępu do wszystkich danych Klienta;
 - 3.7.3. prawo nadania uprawnień Administratora Klienta innemu Użytkownikowi.
- 3.8. Klient jest zobowiązany zapewnić przestrzeganie postanowień OWU przez Użytkowników oraz ponosi pełną odpowiedzialność za korzystanie z Usług przez Użytkowników i spowodowane przez nich szkody.
- 3.9. Składając Zamówienie, Klient bierze pod uwagę i akceptuje, że nawet przy najwyższej staranności Usługodawcy możliwe jest wystąpienie krótkoterminowej niedostępności Usługi, spowodowanej okolicznościami niezależnymi od Usługodawcy (wskazane m.in. w pkt 10.5 OWU). W związku z powyższym Klient zgadza się, że wszystkie jego dane wprowadzone do Usługi będą archiwizowane w innej lokalizacji geograficznej.

4. Płatności.

- 4.1. Klient jest zobowiązany do terminowej zapłaty Opłaty Abonamentowej z tytułu korzystania z Usług Flowgres w wysokości zgodnej z cennikiem Usług, dostępnym pod adresem <https://flowgres.com/pricing/>. Z zastrzeżeniem pkt 4.3. OWU, Klienta obowiązuje cennik aktualny na chwilę złożenia Zamówienia.
- 4.2. Wysokość Opłaty Abonamentowej w cenniku jest wyrażona w kwocie netto, która zostanie powiększona o podatek od towarów i usług, zgodnie ze stawką obowiązującą w dniu wystawienia faktury.
- 4.3. W razie konieczności dokonania zmian wysokości opłat wskazanych w cenniku, Usługodawca zawiadomi o tym Klienta, dostarczając mu zaktualizowaną wersję cennika na piśmie w drodze wiadomości e-mail. Zaktualizowana wersja cennika obowiązywać będzie nie wcześniej niż po upływie bieżącego Okresu Rozliczeniowego. W okresie od dnia zawiadomienia Klienta o aktualizacji cennika do czasu rozpoczęcia jego obowiązywania, Klient ma prawo sprzeciwienia się aktualizacji cennika i rozwiązania Umowy.
- 4.4. Podstawą zapłaty Opłaty Abonamentowej jest faktura wystawiana przez Usługodawcę. W przypadku wyboru miesięcznego Okresu Rozliczeniowego, faktury będą wystawiane na początku każdego miesiąca z terminem płatności nie krótszym niż 14 dni. W przypadku rocznego Okresu Rozliczeniowego, Opłata Abonamentowa musi zostać uiszczona przed zakończeniem bieżącego Okresu Rozliczeniowego, na podstawie faktury wystawionej przez Usługodawcę najpóźniej 14 dni przed końcem Okresu Rozliczeniowego.
- 4.5. Poprzez akceptację OWU Klient wyraża zgodę, stanowiącą akceptację w rozumieniu art. 106n ust. 1 ustawy z dnia 11.03.2004r. o podatku od towarów i usług ([Dz.U. Nr 54, poz. 535](#); tj. z 19.03.2021r. [Dz.U. z 2021 r. poz. 685](#)) na przesyłanie w tym udostępnianie przez Usługodawcę faktur drogą elektroniczną (plik PDF).
- 4.6. Klient zobowiązany jest do zapłaty Opłaty Abonamentowej na rachunek bankowy Usługodawcy wskazany na fakturze, w terminie wskazanym na fakturze. Płatność uważa się za dokonaną w dniu wpływu środków na rachunek bankowy Usługodawcy.
- 4.7. Klient może zgłaszać zastrzeżenia co do poprawności wystawionej faktury, zachowując tryb reklamacyjny opisany w pkt 7. OWU.
- 4.8. Opóźnienia w zapłacie Opłaty Abonamentowej lub innych należności na rzecz Usługodawcy, skutkować będą naliczeniem ustawowych odsetek za opóźnienie w transakcjach handlowych. W terminie 7 dni od upływu terminu płatności wskazanego na fakturze Usługodawca ma prawo wysłać Klientowi przypomnienie o płatności na piśmie w drodze wiadomości e-mail.
- 4.9. W przypadku opóźnienia w zapłacie Opłaty Abonamentowej lub innych należności na rzecz Usługodawcy przekraczających 30 dni, Usługodawca bez uprzedniego wezwania do zapłaty, może zawiesić wykonanie Usług (zablokowanie dostępu do Usług), a po kolejnych 30 dniach zwłoki w płatności całkowicie wyłączyć Usługę (rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym). W takiej sytuacji Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie Umowy, zaś Klient nie jest zwolniony z obowiązku zapłaty Opłaty Abonamentowej za okres zablokowania dostępu do Usługi, aż do jej wyłączenia przez Usługodawcę.

4.10. W sytuacji wskazanej w pkt 4.9. OWU, Usługodawca może uzależnić wznowienie świadczenia Usług od zapłacenia przez Klienta wszystkich nieuregulowanych Opłat Abonamentowych oraz wynagrodzenia z tytułu wznowienia świadczenia Usługi w wysokości miesięcznej Opłaty Abonamentowej, które zostanie doliczone do kolejnej faktury.

5. Prawa i obowiązki Usługodawcy.

- 5.1. Usługodawca jest zobowiązany do świadczenia Usługi w okresie obowiązywania Umowy oraz podjęcia wszelkich starań w ramach posiadanych zasobów i środków, aby Usługa była dostępna w sposób nieprzerwany i niezakłócony, a Aplikacja Flowgres pozostawała funkcjonalna.
- 5.2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług (zablokowania Usługi) z ważnych powodów, w szczególności w przypadku:
 - 5.2.1. Błędów, Przerwy Serwisowej, Awarii;
 - 5.2.2. Stwierdzenia korzystania przez Klienta z Usług w sposób sprzeczny z postanowieniami OWU, a zwłaszcza zaistnienia zdarzenia, które zgodnie z OWU stanowi podstawę do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym przez Usługodawcę;
 - 5.2.3. Braku zapłaty Opłaty Abonamentowej za roczny Okres Rozliczeniowy w terminie wskazanym w pkt 4.4. OWU;
 - 5.2.4. zagrożenia lub naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Usługi lub zapobiegania atakom cybernetycznym. Powyższe nie zwalnia Klienta z zapłaty Opłaty Abonamentowej. Usługodawca jest jednak zobowiązany powiadomić Klienta jak najszybciej to możliwe w drodze wiadomości e-mail lub telefonicznie o zablokowaniu Usługi oraz w przypadkach, o których mowa w pkt 5.2.1. oraz 5.2.4. OWU o przewidywanym czasie jej przywrócenia.
- 5.3. Usługodawca zastrzega sobie prawo odmowy świadczenia Usług w przypadku nadmiernego obciążenia serwera przez Klienta (znacznie przekraczającego średnie obciążenie generowane przez innych Klientów).
- 5.4. Usługodawca jest zobowiązany do zastosowania odpowiednich środków technicznych i bezpieczeństwa w celu zminimalizowania potencjalnych Błędów lub Awarii oraz zapewnienia trwałości danych wprowadzanych przez Klienta do Usługi, m.in. poprzez wykonywanie kopii danych z częstotliwością raz na 24 godziny oraz przechowywanie ich w bezpiecznym miejscu. W przypadku Awarii Usługodawca zastrzega sobie możliwość przywrócenia danych do stanu z ostatniej wykonanej kopii bezpieczeństwa.
- 5.5. Usługodawca jest uprawniony do dokonywania wszelkich modyfikacji oraz aktualizacji Usług oraz Aplikacji Flowgres, o czym każdorazowo poinformuje Klienta za pomocą wiadomości e-mail. Jeżeli opisane wyżej zmiany mają wpływ na dotychczasowe warunki świadczenia Usług.
- 5.6. Usługodawca zastrzega sobie prawo wysyłania do Klienta w drodze wiadomości e-mail na adres podany w Zamówieniu, istotnych informacji dotyczących Usługi, w tym m.in. informacji o nowych Wersjach Aplikacji lub jej funkcjonalnościach, planowanych Przerwach Serwisowych, ewentualnych zaistniałych Awariach lub innych ograniczeniach w dostępie do Usługi, ostrzeżeniach bezpieczeństwa, zmianach OWU lub cennika Opłat Abonamentowych, a także informacji handlowych dotyczących Usługi.

6. Prawa i obowiązki Klienta.

- 6.1. Klient ma prawo do korzystania z Usługi z zachowaniem warunków Zamówienia oraz OWU oraz sposób zgodny z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
- 6.2. Klient jest uprawniony do korzystania z Usług wyłącznie w zakresie własnej działalności gospodarczej prowadzonej pod firmą wskazaną w Zamówieniu. Zakazane jest zarobkowe korzystanie z Usług przez Klienta.
- 6.3. Klient zobowiązany jest do informowania Usługodawcy o wszelkich zmianach teleadresowych, formy prawnej oraz osób upoważnionych w ramach jego przedsiębiorstwa do korzystania z Usług i do kontaktów z Usługodawcą.
- 6.4. W okresie obowiązywania Umowy Klient może zmienić zakres Usług i/lub ilość Użytkowników, wysyłając stosowne oświadczenie na piśmie w drodze wiadomości e-mail na adres: office@flowgres.com, przy czym:
 - 6.4.1. W przypadku zwiększenia zakresu Usług i/lub ilości Użytkowników, Klient zobowiązany jest dopłacić różnicę w Opłacie Abonamentowej za okres pozostały do końca opłaconego Okresu Rozliczeniowego;
 - 6.4.2. Rezygnacja z poszczególnych Usług lub zmniejszenie ilości Użytkowników następuje ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.

- 6.5. Klient ma prawo do bycia informowanym o nowych Wersjach Aplikacji lub jej funkcjonalnościach, planowanych Przerwach Serwisowych, ewentualnych zaistniałych Awariach lub innych ograniczeniach w dostępie do Usługi, ostrzeżeniach bezpieczeństwa, zmianach OWU lub cennika Opłat Abonamentowych.
- 6.6. Klient jest uprawniony do zgłoszenia reklamacji dotyczącej Błędu, Awarii lub ograniczenia w dostępności do Usługi zgodnie z postanowieniami pkt 7. OWU.
- 6.7. Klient jest zobowiązany do niezbędnej współpracy przy naprawianiu Błędów lub dostosowywaniu Usługi.
- 6.8. Klient zobowiązuje się chronić dane dostępu do Usługi, w tym Konta Użytkownika i nie ujawniać ich ani w inny sposób umożliwiać dostępu do Konta Użytkownika osobom trzecim. Klient jest również zobowiązany do zabezpieczenia swojego sprzętu technicznego w wymaganym zakresie w celu zminimalizowania ryzyka niewłaściwego wykorzystania opisanych wyżej danych.
- 6.9. W przypadku powzięcia przez Klienta informacji o dostępie do Usługi osób trzecich, Klient obowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt do Usługodawcy w drodze wiadomości e-mail na adres: support@flowgres.com
- 6.10. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody, które mogą wystąpić wobec Klienta powodu naruszenia pkt 6.8. OWU, w tym zwłaszcza spowodowane brakiem zabezpieczeń przed przejęciem danych dostępowych lub ich udostępnienie osobom nieuprawnionym lub niegodnym zaufania, a Klient ponosi w takim wypadku wyłączną odpowiedzialność za szkody, które mogą wystąpić po stronie Usługodawcy lub osób trzecich.
- 6.11. W związku z korzystaniem z Usługi, Klient nie jest uprawniony do wprowadzania, przysyłania ani przechowywania danych i treści bezprawnych, w szczególności takich które/-ych:
 - 6.11.1. mogą zawierać wirusy oprogramowania lub inne pliki i programy, które mogą zniszczyć, uszkodzić lub ograniczyć funkcjonalność Aplikacji Flowgres oraz sprzętu Usługodawcy lub innych Klientów;
 - 6.11.2. posiadanie lub rozpowszechnianie jest niezgodne z prawem;
 - 6.11.3. bezprawnie ingerują w prawa własności przemysłowej osoby trzeciej;
 - 6.11.4. stanowią część działalności przestępczej;
 - 6.11.5. stanowią rozpowszechnianie SPAM za pośrednictwem Usługi;
 - 6.11.6. próbują uzyskać dostęp do Konta Użytkownika innego Klienta lub serwerów Usługodawcy. Naruszenie opisanego wyżej jest uważane za istotne naruszenie OWU oraz upoważnia Usługodawcę do żądania od Klienta zapłaty kary umownej w wysokości 100.000,00 EUR (sto tysięcy euro) za każdy przypadek naruszenia.
- 6.12. W przypadku gdy skutek działania lub zaniechania Klienta niezgodnego z OWU, Usługodawca zostanie zobowiązany do zapłaty odszkodowań na rzecz osób trzecich lub zostaną przeciwko niemu skierowane roszczenia lub zarzuty przez organy lub podmioty trzecie, Usługodawca może obciążyć Klienta obowiązkiem zapłaty kary umownej o której mowa w pkt 6.10. OWU. Niezależnie od tego, Klient zobowiązuje się w takim przypadku zwrócić Usługodawcy wszelkie wydatki i koszty poniesione w związku z takimi roszczeniami i zarzutami oraz skutkami z tego wynikłymi, w tym równowartość zapłaconego odszkodowania, kosztów pomocy prawnej, utracony zysk ze sprzedaży Usług.
- 6.13. Klient nie ma prawa dokonywać cesji, przeniesienia, jak również obciążenia praw lub obowiązków wynikających z Umowy bez uzyskania uprzedniej zgody Usługodawcy na piśmie pod rygorem nieważności.
- 6.14. Klient wyraża zgodę na publikację w materiałach reklamowych i promocyjnych Usługodawcy w tym w materiałach przekazywanych do mediów, informacji o zawarciu i realizacji Umowy na rzecz Klienta.

7. Tryb reklamacyjny.

- 7.1. Klient dokonuje zgłoszenia reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od nastąpienia zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, w drodze wiadomości e-mail na adres: support@flowgres.com.
- 7.2. Do zgłoszenia reklamacji uprawniony jest Administrator Klienta.
- 7.3. Zgłoszenie reklamacyjne musi zawierać szczegółowy opis problemu. Przedmiotem reklamacji nie mogą być ewentualne drobne błędy działania Aplikacji Flowgres, nie powodujące utraty lub uszkodzenia danych przechowywanych przez Klienta.
- 7.4. Zgłoszenia reklamacyjne rozpoznawane są w dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach pracy (godziny od 9:00 do 15:00).
- 7.5. W przypadku uzasadnionej i zaakceptowanej reklamacji Usługodawca skontaktuje się z Klientem celem uzgodnienia terminu i sposobu rozwiązania problemu.

- 7.6. Do odpowiedzialności odszkodowawczej Usługodawcy z tytułu reklamacji zastosowanie mają postanowienia pkt 10. OWU.
- 7.7. Usługodawca nie jest obowiązany do naprawienia nieprawidłowości przy świadczeniu Usługi, która spowodowana została z przyczyn leżących po stronie Klienta lub w wyniku naruszenia przez niego postanowień Umowy lub OWU. Nieprawidłowość taka, o ile zostanie usunięta przez Usługodawcę, będzie traktowana jako Usługa dodatkowa.

8. Prawa własności intelektualnej.

- 8.1. Klient akceptuje, że wszelkie autorskie prawa majątkowe i inne prawa własności intelektualnej do Aplikacji Flowgres należą do Usługodawcy. Klient jest zatem zobowiązany do korzystania z Usługi wyłącznie w zakresie udzielonej licencji.
- 8.2. Klient nie może usuwać, modyfikować lub zakrywać jakichkolwiek oznaczeń praw autorskich, praw do znaków towarowych, lub innych oznaczeń prawa własności, które są zawarte lub są wykorzystywane w ramach świadczenia Usługi.
- 8.3. Klient nie może odtwarzać kodu źródłowego, dekompilować oraz deasemblować Usług.
- 8.4. Klient w wyniku zawarcia Umowy, nabywa niewyłączną, czasową (na okres trwania Umowy), nieprzenoszalną i nie ograniczoną co do terytorium licencję na korzystanie z Aplikacji Flowgres w celu wskazanym w pkt 6.2. OWU dla określonej liczby Użytkowników, wskazanej w Zamówieniu na następujących polach eksploatacji:
 - 8.4.1. Korzystania z Aplikacji Flowgres zgodnie z jej funkcjonalnościami, w celu związanym z prowadzeniem przez Klienta działalności gospodarczej lub zawodowej;
 - 8.4.2. uruchamianie Aplikacji Flowgres na urządzeniach takich jak komputery, urządzenia mobilne, serwery, infrastruktura chmurowa, a także udostępnianie możliwości korzystania z Aplikacji Flowgres online;
 - 8.4.3. umożliwiania korzystania z Aplikacji Flowgres Użytkownikom, zakładanie im kont w ramach Aplikacji Flowgres w taki sposób aby każdy z nich miał dostęp do oprogramowania w miejscu i czasie przez niego wybranym;
 - 8.4.4. tworzenia za pomocą Aplikacji Flowgres baz danych, raportów, wydruków, analiz oraz dokumentów oraz wykorzystywanie takich efektów pracy w dowolny, ustalony przez Klienta sposób.

Licencja dotyczy również wszystkich aktualizacji lub korekt Usługi, które będą wykonywane przez Usługodawcę.

- 8.5. Klient nie jest uprawniony do udzielania sublicencji ani do udostępnienia Usługi osobom trzecim w inny sposób, zarówno bezpłatnie jak i odpłatnie, bez uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy.
- 8.6. Klient nie może redystrybuować, modyfikować i rozpowszechniać, kaskadowych arkuszy, plików z rozszerzeniami Javascript i zawartości plików html, które zostały opracowane przez Usługodawcę, elementów kodu itp. ani umieszczać ich w żadnych pakietach, rozszerzeniach, a także włączać Usługi do innego oprogramowania bez uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy.
- 8.7. Jakikolwiek naruszenie licencji, w tym zwłaszcza postanowień wskazanych w pkt 8. OWU upoważnia Usługodawcę do żądania od Klienta zapłaty kary umownej w wysokości 200.000,00 EUR (dwieście tysięcy euro) za każdy przypadek naruszenia.

9. Obowiązki i rozwiązanie Umowy.

- 9.1. Umowa zostaje zawarta na czas określony, wskazany w Zamówieniu, równy opłaconemu Okresowi Rozliczeniowemu.
- 9.2. Jeżeli Klient w terminie co najmniej 14 dni przed upływem terminu obowiązywania Zamówienia nie zawiadomi Usługodawcy o rezygnacji z korzystania Usług po pierwotnym okresie obowiązywania Zamówienia, przyjmuje się, że Zamówienie zostaje przedłużone na kolejny okres rozliczeniowy, na dotychczasowych warunkach obowiązujących w ostatnim dniu okresu, na jaki Zamówienie zostało zawarte.
- 9.3. W przypadku rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem, Opłaty Abonamentowe naliczane są za okres do upływu bieżącego okresu rozliczeniowego.
- 9.4. Umowa może zostać rozwiązana w każdym czasie na mocy porozumienia Stron.
- 9.5. Klient ma prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadkach określonych w pkt 4.3. oraz 12.6. OWU. W przypadkach o których mowa niniejszym pkt Opłaty Abonamentowe naliczane są do dnia rozwiązania Umowy (otrzymania przez Usługodawcę oświadczenia Klienta).

- 9.6. Usługodawca jest uprawniony do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia w następujących przypadkach:
- 9.6.1. naruszenia przez Klienta któregokolwiek z następujących postanowień OWU: pkt 3.5.; 6.8; 6.10.; 6.13.; 8.2.; 8.5.; 8.6.
 - 9.6.2. naruszenia przez Klienta innych zobowiązań wynikających z OWU oraz braku zaniechania naruszenia oraz usunięcia skutków naruszenia w terminie 14 dni od daty doręczenia wezwania Usługodawcy w formie wiadomości e-mail;
 - 9.6.3. otwarcia likwidacji lub zaistnienia podstawy do ogłoszenia upadłości Usługodawcy lub Klienta.
- 9.7. Dla swojej skuteczności oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy powinno zostać sporządzone na piśmie i przesłane co najmniej w drodze wiadomości e-mail.
- 9.8. W przypadku zablokowania Usługi (w tym zwłaszcza w przypadkach wskazanych w pkt 4.9. oraz 5.2. OWU) na okres przekraczający 60 dni, Umowa wygasa automatycznie (bez wcześniejszego informowania Klienta). Opłata Abonamentowa naliczana jest za czas do wygaśnięcia Umowy.
- 9.9. Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy skutkuje usunięciem Kont Użytkownika Klienta wraz ze wszystkimi danymi w terminie 14 dni, bez możliwości ich odzyskania. Przed upływem tego terminu, Klient jest zobowiązany do samodzielnego wykonania kopii zapasowej wprowadzonych danych.

10. Odpowiedzialność Usługodawcy.

- 10.1. Odpowiedzialność Usługodawcy wobec Klienta ze wszystkich tytułów wynikających z Umowy lub OWU, w szczególności w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy, jak również z przepisów prawa, jest ograniczona jedynie do rzeczywistych strat, do wysokości dwunastokrotności wartości netto miesięcznej Opłaty Abonamentowej ostatnio uiszczonej przez Klienta przed zdarzeniem rodzącym odpowiedzialność Usługodawcy.
- 10.2. Usługodawca w żadnym wypadku nie ponosi odpowiedzialności za utratę korzyści, które Klient osiągnąłby gdyby szkody nie wyrządzono jak również inne szkody pośrednie lub wtórne.
- 10.3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z powodu działania lub zaniechania Klienta niezgodnego z Zamówieniem lub OWU lub z powodu niewykonywania lub nienależytego wykonywania Umowy przez Klienta, w tym zwłaszcza związane z utratą danych Klienta oraz kosztami odtworzenia utraconych danych.
- 10.4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki niewłaściwego używania Aplikacji Flowgres oraz niewłaściwego korzystania z Usług, w tym zwłaszcza w sposób sprzeczny z Zamówieniem lub OWU.
- 10.5. Usługodawca nie odpowiada za Błędy, Awarie lub inne zakłócenia w dostępności i funkcjonowaniu Usługi, powstałe wskutek zdarzeń niezależnych od Usługodawcy, w szczególności:
- 10.5.1. Nieprawidłowe działanie sprzętu technicznego Klienta;
 - 10.5.2. Brak lub zakłócenia połączenia internetowego;
 - 10.5.3. Nieuprawniona ingerencja w Usługę, Aplikację Flowgres lub serwery Usługodawcy osób trzecich;
 - 10.5.4. Awaria serwera Usługodawcy;
 - 10.5.5. Zdarzeń o charakterze Siły Wyższej;
 - 10.5.6. Zdarzeń będących wyłącznym wynikiem działania lub zaniechania osób trzecich;
 - 10.5.7. ataki DOS lub DNS na sprzęt techniczny Usługodawcy lub innych osób;
 - 10.5.8. Niekompatybilność z innym oprogramowaniem lub konfiguracją sprzętu;

Niewykonanie (ogólne lub częściowe) lub opóźnienie w wykonaniu zobowiązań nie stanowi w takim przypadku naruszenia postanowień Umowy lub OWU. Klient zaś nie jest uprawniony do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym ani żądania zwrotu uiszczonych opłat.

- 10.6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za treść danych wprowadzanych przez Klienta w związku z korzystaniem z Usługi. Usługodawca nie jest uprawniony do monitorowania, cenzurowania ani edytowania takich danych.

11. Polityka prywatności oraz ochrona danych osobowych

- 11.1. Dane wprowadzone przez Klienta do Usługi są własnością Klienta, który jest ich Administratorem. Usługodawca bez zbędnej zwłoki powiadamia Administratora o naruszeniach ochrony danych osobowych.

- 11.2. Wszystkie dane wprowadzone do Usługi będą przetwarzane przez Usługodawcę zgodnie z przepisami ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018 poz. 1000 i 1669; tj. z dnia 30 sierpnia 2019 r. Dz.U. z 2019 r. poz. 1781) oraz 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 (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), zwanego dalej **RODO**.
- 11.3. Usługodawca zobowiązuje się, że nie będzie w żaden sposób wykorzystywał danych wprowadzonych przez Klienta do Usługi, co nie dotyczy jednak danych niezbędnych do realizacji Usługi.
- 11.4. Usługodawca zapewnia, że osoby mające dostęp do danych osobowych zobowiązane są do zachowania poufności przy przetwarzaniu danych osobowych.
- 11.5. Wszystkie dane przechowywane przez Usługodawcę będą chronione od momentu wprowadzenia ich do Usługi i zabezpieczone przed ingerencją z zewnątrz oraz przed nieuprawnionym dostępem. Nadto Usługodawca będzie wykonywał kopie bezpieczeństwa danych celem ich dodatkowego zabezpieczenia przed utratą. Usługodawca zobowiązuje się do zachowywania kopii bezpieczeństwa danych z ostatnich 14 dni.
- 11.6. Cała komunikacja w ramach Usługi jest szyfrowana za pomocą protokołu SSL. Akceptując OWU, Klient oświadcza, że uważa tę metodę szyfrowania za wystarczająco bezpieczną.
- 11.7. W celu umożliwienia realizacji Usługi niezbędne jest przetwarzanie danych osobowych, w związku z czym Klient powierza, a Usługodawca przyjmuje zlecenie przetwarzania tych danych osobowych w celu i zakresie określonym w Umowie.
- 11.8. Zgodnie z art. 13 i 14 ust. RODO Usługodawca realizując obowiązek informacyjny, wskazuje co następuje:
- 11.8.1. **Administrator danych osobowych.** Administratorem danych osobowych Klienta jest Usługodawca, tj. ITMORE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Pruszczu Gdańskim, przy ul. Jana Kochanowskiego 6A/4; 83-000 Pruszcz Gdański, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000600881, NIP: 6040169091, REGON: 36369104600000. Kontakt z Inspektorem Danych Osobowych (IOD) możliwy jest pod adresem: office@flowgres.com.
- 11.8.2. **Zasady przetwarzania danych osobowych.** Dane osobowe są przetwarzane przez w celu i zakresie określonym w ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.), w celu realizacji Umowy o świadczenie Usługi. Zebrane dane mogą być również przetwarzane w przypadku dochodzenia ewentualnych roszczeń, do celów podatkowych oraz zapewnienia najwyższej jakości Usługi. Zakres powierzonych danych obejmuje m.in. następujące dane osobowe Użytkowników korzystających z Usług: imię, nazwisko, adres rozliczeniowy, adres e-mail, numer telefonu, informacje o korzystaniu z Usługi, adres IP, dane techniczne urządzeń Klienta. W celu realizacji Umowy lub dokonania innej czynności prawnej z Klientem, Usługodawca może przetwarzać inne dane niezbędne ze względu na właściwość świadczonej usługi lub sposób jej rozliczenia. Podczas korzystania z Usługi, oprócz danych wprowadzanych przez Użytkowników, mogą być również zbierane w sposób automatyczny dane dotyczące adresu IP Użytkownika, typu przeglądarki, typu systemu operacyjnego.
- 11.8.3. **Podstawa przetwarzania danych osobowych.** Dane osobowe przetwarzane będą w celu umożliwienia świadczenia Usługi na podstawie art. 6 ust. 1 pkt b) RODO. Podstawą prawną przetwarzania danych jest Umowa. Brak podania danych osobowych może uniemożliwić zawarcie i realizację Umowy. Dane będą przetwarzane do czasu wywiązania się z Umowy (przez okres świadczenia Usługi), a później do czasu wygaśnięcia roszczeń oraz zgodnie z obowiązkami wynikającymi z obowiązujących przepisów prawnych. Po zakończeniu korzystania z Usługi, Usługodawca przetwarza dane osobowe niezbędne do rozliczenia Usługi oraz dochodzenia roszczeń z tytułu płatności za korzystanie z Usługi, niezbędne do celów reklamy, badania rynku oraz zachowań i preferencji Klientów z przeznaczeniem wyników tych badań na potrzeby polepszenia Usług, za zgodą Klientów i na zasadach określonych w przepisach prawa. Wyrażenie zgody na przetwarzanie danych w celach marketingowych umożliwia przekazywanie Klientowi informacji o ofertach, promocjach i usługach oferowanych przez Usługodawcę. Podstawą prawną przetwarzania danych w celach marketingowych jest zgoda Klienta, która może zostać wycofana w dowolnym momencie. Dane będą przetwarzane do momentu wycofania zgody.

Dane osobowe osób odwiedzających stronę internetową Usługodawcy może przetwarzać w niektórych przypadkach na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora danych.

11.8.4. **Odbiorcy danych osobowych.** Usługodawca może przekazywać dane osobowe niżej wymienionym kategoriom podmiotów:

- a) firmom świadczącym usługi dotyczące udostępniania serwerów, serwisu oraz wsparcia systemów informatycznych;
- b) bankom i podmiotowi obsługującym płatności elektroniczne;
- c) firmom prawniczym i podatkowym w przypadku doradztwa prawnego i reprezentowania interesów Usługodawcy w przypadku takiej potrzeby;
- d) firmom świadczącym usługi marketingowe w przypadku wyrażenia zgody przez Klienta na przetwarzanie danych do celów marketingowych.

11.8.5. **Prawa osób, których dane dotyczą.** Klientowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Klient posiada prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

11.8.6. **Przekazywanie danych osobowych poza obszar EOG lub organizacji międzynarodowej.** Usługodawca nie przekazuje przetwarzanych danych poza obszar EOG lub do organizacji międzynarodowej. W celu zapewnienia technicznego działania Aplikacji Flowgres i zapewnienia trwałości danych, dane mogą zostać kopiowane, zwielokrotniane i przechowywane na serwerach znajdujących się w serwerowniach obsługiwanych przez podmioty trzecie, świadczące usługi przechowywania i zabezpieczania danych dla Usługodawcy, przy czym wszystkie serwery znajdują się na terenie Unii Europejskiej.

11.8.7. **Zautomatyzowane podejmowanie decyzji i profilowanie.** Usługodawca w przypadku wyrażenia przez Klienta zgody, może podejmować zautomatyzowane decyzje na podstawie danych osobowych, które zostały pozyskane w związku ze świadczeniem Usług, w tym dokonywać profilowania.

12. Postanowienia końcowe

- 12.1. Poza wypadkami, gdy na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa zostaną odmiennie zobowiązane, Strony zobowiązują się zachowywać w poufności informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa otrzymane od drugiej Strony lub uzyskane w związku z realizacją Zamówienia.
- 12.2. Kary umowne, o których mowa w OWU mogą być dochodzone przez Usługodawcę niezależnie od siebie; są należne Usługodawcy w przypadku każdorazowego naruszenia przez Klienta któregośkolwiek z jego zobowiązań określonych w OWU; przysługują Usługodawcy niezależnie od innych jego uprawnień przewidzianych w OWU; Usługodawca ma prawo dochodzenia, na zasadach ogólnych, odszkodowania przewyższającego kary umowne, zastrzeżone w OWU. Jeżeli Usługodawca korzysta z prawa do kar umownych zastrzeżonych w OWU, Klient jest zobowiązany kary te zapłacić Usługodawcy na jego żądanie, w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty.
- 12.3. Jeżeli w OWU zastrzeżono formę pisemną dla określonych czynności, wymóg zachowania tej formy uznaje się za spełniony w wypadku dokonania czynności za pośrednictwem podpisanego imiennie komunikatu poczty elektronicznej.
- 12.4. Wyłączenie stosowania lub zmiana OWU wymaga odrębnego porozumienia w formie pisemnej pod rygorem nieważności, chyba że Strony wcześniej zgodzą się na odstąpienie od formy pisemnej dla wprowadzenia takich zmian.
- 12.5. Jeśli którekolwiek z postanowień OWU jest lub stanie się nieważne, nieskuteczne lub niewykonalne, fakt ten nie ma wpływu na ważność, wykonalność lub skuteczność pozostałych postanowień b OWU. W takim przypadku Strony są zobowiązane dołożyć wszelkich starań w celu zastąpienia takich postanowień, nowymi postanowieniami odpowiadającymi pierwotnie zamierzonemu celowi.
- 12.6. Usługodawca jest uprawniony w każdym czasie do wprowadzenia zmian w OWU, przy czym zmiany wchodzą w życie z dniem ich ogłoszenia na stronie internetowej wskazanej w pkt 1.1. OWU. W przypadku braku zgody Klienta na wprowadzone zmiany, Klient ma prawo rozwiązać umowę zgodnie z zasadami określonymi w pkt 9.6. OWU terminie 14 dni od daty otrzymania wiadomości e-mail.

12.7. Wszelkie wynikię pomiędzy Stronami spory lub powstałe roszczenia w związku z treścią i/lub wykonaniem Umowy , będą rozstrzygane przez Strony na w drodze negocjacji. Jeżeli w terminie 30 dni od daty doręczenia pisma wszczynającego spór lub konkretyzującego roszczenie Strony nie dojdą do porozumienia, to spór taki lub roszczenie będzie rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Usługodawcy.

12.8. W sprawach nieuregulowanych w OWU mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu Cywilnego.

12.9. OWU obowiązują od dnia 1 maja 2019 roku.
