

## Regulamin świadczenia usług za pomocą serwisu firmino.pl

Regulamin określa zasady prowadzenia sprzedaży usług za pośrednictwem strony [www.firmino.pl](http://www.firmino.pl) oraz zasady realizacji zawartych za pośrednictwem w/w strony umów.

Usługi świadczone są przez Streamsoft sp. z o.o. sp.k., al. Wojska Polskiego 11, 65-077 Zielona Góra, NIP 929-185-17-23, REGON 081108705, KRS 0000443818.

### §1. Definicje

Na potrzeby niniejszego regulaminu użyte w nim określenia oznaczają:

1. Sprzedawca/Usługodawca – Streamsoft sp. z o.o. sp.k, z siedzibą w Zielonej Górze, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Zielonej Górze, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000443818, REGON: 081108705, NIP: 929-185-17-23. Adres poczty elektronicznej Usługodawcy: kontakt@firmino.pl, Telefon: 68 45 66 903. Adres strony internetowej (serwisu internetowego) Usługodawcy: <http://www.firmino.pl/>
2. Klient/Użytkownik – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych posiadająca zgodę przedstawiciela ustawowego na korzystanie z Usługi, osoba prawna albo jednostka organizacyjna, której odpowiednie przepisy przyznają zdolność prawną, która zawarła z Usługodawcą Umowę o świadczenie Usługi.
3. Usługa – płatna lub nieodpłatna usługa cyfrowa, świadczona przez Usługodawcę drogą elektroniczną na rzecz Użytkownika zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, polegająca na udostępnieniu Użytkownikowi usługi internetowej pod nazwą “Streamsoft Firmino”. Usługa jest nieodpłatna wyłącznie w zakresie wyraźnie wskazanym przez Usługodawcę w regulaminie bądź jego załącznikach.
4. Konto – wyodrębniona część serwisu Usługodawcy, do której Użytkownik uzyskuje dostęp po skutecznym zalogowaniu się w serwisie przy użyciu loginu i hasła określonych w procesie rejestracji i przyznanych Użytkownikowi. W lokacji tej zapisywane są dane Użytkownika
5. Umowa – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, zawierana pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem z chwilą rozpoczęcia korzystania przez Użytkownika z Usługi, za którą uważa się pierwsze pomyślne zalogowanie. Umowa zawierana jest na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, w tym w jego załącznikach, a w zakresie nieuregulowanym w Regulaminie, w przepisach polskiego prawa.
6. Cennik – załącznik do niniejszego regulaminu, dostępny pod adresem <https://www.firmino.pl/cennik/>, określający wysokość oraz warunki odpłatności za korzystanie przez Użytkownika z Usługi.
7. Konsument – osoba fizyczna korzystająca ze sklepu w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, a także osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

## §2. Dane kontaktowe

1. Wszelkie zgłoszenia dokonywane Sprzedawcy powinny być kierowane pod następujące adresy:  
E-mail: [pomoc@firmino.pl](mailto:pomoc@firmino.pl)  
Telefon: 68 45 66 903  
lub  
Streamsoft sp. z o.o. sp.k., al. Wojska Polskiego 11, 65-077 Zielona Góra

## §3. Warunki korzystania z usług

1. Korzystanie z usług wymaga uprzedniego podania niezbędnych danych. W trakcie rejestracji Klient zobowiązany jest podać dane, o które zostanie poproszony. Odmowa podania niezbędnych danych uniemożliwia zawarcie umowy.
2. Rejestracja odbywa się według instrukcji pojawiających się na ekranie. Rejestracja może być przez Klienta w każdej chwili przerwana.
3. W toku rejestracji Klient poproszony jest o podanie adresu e-mail, który będzie stanowił login Klienta. Klient będzie identyfikowany za pośrednictwem w/w adresu e-mail. Ponadto wszelkie wiadomości związane z realizacją umowy będą przez Sprzedawcę przesyłane na w/w adres e-mail.
4. Klient podczas rejestracji wprowadza unikalne hasło. Hasło zostanie przyporządkowane do loginu i stanowi dodatkowe zabezpieczenie danych konta. Jednocześnie Sprzedawca informuje, iż ze względu na to, że hasło jest szyfrowane – niemożliwe jest odtworzenie hasła; możliwe jest jedynie nadanie tymczasowego nowego hasła przez Sprzedawcę, po uprzednim kontakcie ze Sprzedawcą. Klient w każdym czasie może dokonać zmiany swojego hasła – czynności tej dokonuje się za pośrednictwem Konta. Sprzedawca zastrzega, że nigdy nie będzie kontaktować się z Klientem prosząc go lub żądając podania nazwy użytkownika lub hasła.
5. Klienta obowiązuje zakaz dokonywania czynności zabronionych przez obowiązujące przepisy prawne, w szczególności naruszania praw osób trzecich. Ponadto Klient zobowiązany jest do korzystania z Usługi w sposób niezakłócający ich funkcjonowania, w tym:
  - a. nierozsyłania niezamówionej informacji handlowej,
  - b. niekorzystania z kont innych Klientów bez odpowiedniego upoważnienia,
  - c. powstrzymania się od czynności, których celem jest pozyskanie loginów i haseł innych Klientów,
  - d. rozsyłania treści o charakterze bezprawnym.
6. Sprzedawca ma prawo odmówić rozpoczęcia świadczenia usług lub odstąpić od umowy ze względu na występowanie poniższych okoliczności, które uznane będą jako naruszenie umowy przez Klienta:
  - a. Klient podał nieprawdziwe dane, lub dane podane przez Klienta uniemożliwiają realizację usługi,
  - b. Klient jest dłużnikiem Sprzedawcy z jakiegokolwiek tytułu, a wierzytelność jest wymagalna i nie została uregulowana,
  - c. Klient narusza prawa Sprzedawcy lub osób trzecich, w szczególności narusza ich dobra osobiste,

- d. Klient wykorzystuje usługę do popełnienia wykroczenia lub przestępstwa, ewentualnie jego zachowanie jest sprzeczne z zasadami współżycia społecznego lub stanowi nadużycie prawa sprzeczne z jego społeczno-gospodarczym przeznaczeniem,
- e. Klient dokonuje jakiegokolwiek ingerencji w funkcjonowanie usługi na co nie otrzymał uprzedniej pisemnej zgody Sprzedawcy,
- f. Klient udostępnia login i hasło osobom trzecim,
- g. Klient narusza postanowienia regulaminu.

#### **§4. Zawarcie umowy i jej realizacja**

1. Usługi świadczone przez Sprzedawcę za pomocą strony [firmino.pl](http://firmino.pl) polegają na udostępnieniu usług:
  - a. „Streamsoft Firmino” (zarówno w wersji bezpłatnej jak i płatnej), której szczegółowy opis znajduje się pod adresem [www.firmino.pl](http://www.firmino.pl) o cechach wymienionych na stronie: <https://www.firmino.pl/cennik/>,
  - b. Korzystanie z utworzonego na potrzeby Klienta konta służącego zapisywaniu danych Klienta związanych z korzystaniem aplikacji „Streamsoft Firmino”,
  - c. Korzystanie ze zdalnej pomocy świadczonej za pośrednictwem sieci Internet lub telefonicznie w zakresie korzystania z aplikacji „Streamsoft Firmino”,
  - d. przesyłaniu Newslettera,
  - e. możliwość pobierania oprogramowania umożliwiającego obsługę modułu „Fiskalizacja” w postaci programu Streamsoft Firmino Desktop.
  
2. Usługi o jakich mowa w ust. 1 realizowane są:
  - a. Streamsoft Firmino: wersja bezpłatna na czas nieoznaczony, wersja płatna (w tym moduły dodatkowe) – na okres wybrany przez Użytkownika stanowiący wielokrotność miesięcy kalendarzowych według aktualnej oferty Sprzedawcy,
  - b. konto użytkownika – bezpłatnie, na czas nieoznaczony,
  - c. usługa newslettera – bezpłatnie, na czas nieoznaczony,
  - d. pomoc zdalna – bezpłatnie, na czas korzystania z usługi Streamsoft Firmino,
  - e. w zakresie możliwości pobrania programu Streamsoft Firmino Desktop – płatnie w ramach wykupionego pakietu.
  
3. Zawarcie umowy odpłatnej następuje poprzez akceptację regulaminu, podanie wymaganych danych, wybór z oferty Sprzedawcy wersji aplikacji, z której Klient chce korzystać oraz kliknięcie przycisku „zamawiam”.
  
4. W przypadku usług odpłatnych szczegółowy czas trwania umowy i związana z tym odpłatność jest zawarta w cenniku znajdującym się pod adresem [www.firmino.pl/cennik/](http://www.firmino.pl/cennik/), a ponadto Klient jest o niej informowany podczas zawierania umowy.
  
5. Dowodem zawarcia umowy wydawanym przez Sprzedawcę jest faktura VAT. Faktury VAT wysyłane są w postaci cyfrowej na adres e-mail Użytkownika.
  
6. Wyłącznie odpowiedzialność za treść przetwarzanych za pośrednictwem Usługi danych i ich zgodności z przepisami powszechnie obowiązującego prawa ponosi Klient. Sprzedawca nie weryfikuje danych wprowadzonych przez Klienta.
  
7. W razie otrzymania przez Sprzedawcę urzędowego zawiadomienia lub wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych zamieszczanych w serwisie, a następnie przechowywanych na serwerze przez Klienta lub związanej z nimi działalności, Sprzedawca ma prawo

niezwłocznie uniemożliwić dostęp do tych danych. Sprzedawca nie ponosi w takim wypadku żadnej odpowiedzialności względem Klienta w związku z ewentualną szkodą powstałą na skutek uniemożliwienia dostępu do tychże danych.

8. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do ograniczenia dostępności do Usługi na czas niezbędnej konserwacji systemu, jednak w wymiarze nie większym niż 8 godzin miesięcznie.

## **§5. Funkcjonalności, kompatybilność i interoperacyjność usługi**

1. W celu prawidłowego korzystania z usługi na urządzeniach stacjonarnych Użytkownik musi posługiwać się urządzeniami o następujących wymaganiach minimalnych: dostęp do internetu i najnowszej wersji przeglądarki internetowej (Chrome, Firefox, Safari, Opera, Edge). Korzystanie z usługi nie wymaga instalowania jakiegokolwiek dodatkowego poza w/w oprogramowania. Wykonując usługę Sprzedawca nie wysyła do Użytkownika jakichkolwiek plików. Powyższe nie dotyczy modułu „Fiskalizacja”, który wymaga instalacji udostępnionego przez Sprzedawcę oprogramowania Streamsoft Firmino Desktop. W celu korzystania z usługi na urządzeniach mobilnych wyposażonych w systemy Android w wersji 5.0 lub wyższej lub iOS w wersji min. 13.00 lub wyższej.
2. Usługa świadczona na urządzenia mobilne wymaga zainstalowania oprogramowania na tych urządzeniach w postaci aplikacji dostępnej w sklepach operatorów systemów Android oraz iOS. W przypadku urządzeń stacjonarnych usługa świadczona jest w modelu typu SaaS co oznacza, że Użytkownik nie instaluje na własnym środowisku cyfrowym żadnego oprogramowania.
3. Instrukcja korzystania z usługi zawarta jest w zakładce „Podręcznik użytkownika” dostępnej w usłudze.
4. Świadczenie usług odbywa się z wykorzystaniem powszechnie występujących formatów zapisów danych. Dokumenty generowane są w ramach usługi w postaci plików PDF, a dane zbiorcze – w plikach CSV, XML oraz XLS.
5. Zapisy zawarte w ust 7 – 12 poniżej dotyczą tylko Konsumentów.
6. Funkcjonalność usługi polega na możliwości prowadzenia dokumentacji księgowej w postaci dokumentów rozliczeniowych, a także innych usług wymienionych i opisanych na stronie <https://www.firmino.pl/cennik/>
7. Oprogramowanie jest aktualizowane przez Sprzedawcę. Żadne działanie Konsumenta nie jest w tym zakresie wymagane (nie dotyczy to aplikacji na urządzenia mobilne, w których aktualizacja odbywa się na polecenie użytkownika). O aktualizacji i ewentualnych konsekwencjach jej niezainstalowania, w szczególności konieczności dokonania zmian w środowisku cyfrowym Użytkownika, Sprzedawca informuje ze stosownym wyprzedzeniem.
8. W przypadku odstąpienia od Umowy Konsument ma prawo do nieodpłatnego odzyskania treści cyfrowych wytworzonych przez niego w usłudze (nie dotyczy treści o jakich mowa w art. 43o ust 1 ustawy o prawach konsumenta) w formacie xml, csv poprzez okres 30 dni po odstąpieniu od umowy. Udostępnienie następuje na wyraźne żądanie Konsumenta. Po wskazanym okresie dane są usuwane.
9. Przez okres trwania usługi Sprzedawca ma prawo zmiany zakresu usługi w przypadkach:
  - a. zmiany przepisów powszechnie obowiązującego prawa wymagającego dokonania zmian w usłudze, lub decyzje odpowiednich władz, a także konieczność dostosowania usługi do stanu zapewniającego korzystanie z niej w sposób nienaruszający praw osób trzecich,
  - b. zmiany środowiska cyfrowego po stronie Sprzedawcy,

- c. rozwoju usługi Streamsoft Firmino w szczególności poprzez zmianę interfejsu lub dodawanie nowych funkcjonalności,
  - d. innych nie dających się przewidzieć w dniu zawarcia umowy o świadczenia usługi okoliczności skutkujących koniecznością wprowadzenia zmian do usługi w celu zapewnienia świadczenia jej na co najmniej dotychczasowym poziomie.
10. Zmiana o jakiej mowa w ust. 10 nie wiąże się z koniecznością ponoszenia dodatkowych kosztów. Dodawanie nowych modułów lub funkcjonalności może mieć charakter odpłatny lecz ich uruchomienie w usłudze Konsumenta ma miejsce tylko po akceptacji przez niego odpłatności z tego tytułu.
11. O zmianie o jakiej mowa w ust. 10 powyżej Sprzedawca informuje z wyprzedzeniem. Konsument ma prawo do rozwiązania umowy, jeżeli taka zmiana negatywnie wpływa na dostęp do usługi lub na korzystanie z nich, o czym Sprzedawca powinien poinformować konsumenta. W takim przypadku Konsument ma prawo do wypowiedzenia umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia w ciągu 30 dni od dnia otrzymania informacji lub od momentu zmiany przez Sprzedawcę usługi, w zależności od tego, co nastąpiło później.

### **§5a Oprogramowanie Streamsoft Firmino Desktop**

1. Poniższe zapisy dotyczą programu Streamsoft Firmino Desktop. W celu prawidłowego korzystania z modułu „Fiskalizacja” na urządzeniach stacjonarnych Użytkownik pobiera udostępniony przez Sprzedawcę plik instalacyjny i dokonuje jego instalacji na tym urządzeniu.
2. Wymagania systemowe dla poprawnego działania Streamsoft Firmino Desktop to system Windows 7 lub nowszy (32 bit) / 64 (bit).
3. Instrukcja obsługi modułu zawarta jest w zakładce <https://www.firmino.pl/pomoc/>
4. Funkcjonalność modułu i oprogramowania służącego do jego obsługi polega na komunikacji Usługi z podłączoną do urządzenia końcowego drukarką fiskalną i w konsekwencji daje możliwości druku paragonów fiskalnych. Realizacja funkcjonalności możliwa jest na drukarkach fiskalnych marek ELZAB, POSNET, NOVITUS, EMAR oraz innych wykorzystujących protokoły używane przez w/w marki.
5. W celu zapewnienia ciągłości funkcjonowania i możliwości prawidłowego korzystania z funkcjonalności „Fiskalizacja” oprogramowanie Streamsoft Firmino Desktop posiada system automatycznego aktualizowania. Po każdorazowym uruchomieniu programu następuje sprawdzenie dostępności nowej wersji i w przypadku jej wystąpienia automatycznie zostaje ona zainstalowana na urządzenie końcowe Użytkownika bez konieczności wykonywania tych czynności przez Użytkownika. Uniemożliwienie wykonania aktualizacji (np. przez brak dostępu do sieci internet) skutkować może nieprawidłowym funkcjonowaniem modułu „Fiskalizacja”, w szczególności poprzez uniemożliwienie drukowania paragonów fiskalnych.
6. Oprogramowanie Streamsoft Firmino Desktop funkcjonuje tylko i wyłącznie w ramach Usługi i to pod warunkiem wykupienia modułu „Fiskalizacja”. Oprogramowanie nie gromadzi jakichkolwiek danych i służy wyłącznie do komunikacji Usługi z drukarką fiskalną.
7. Dokonując instalacji oprogramowania Użytkownik nabywa licencję o następującej treści:
  - a. Streamsoft Firmino Desktop (zwany dalej Programem) jest prawnie chronionym programem komputerowym, do którego majątkowe prawa autorskie przysługują Streamsoft D. Chojnacki i Wspólnicy sp.j. (zwany dalej Streamsoft) Sprzedawca posiada prawo do udzielania dalszych licencji.

- b. Do zawarcia umowy licencji dochodzi poprzez akceptację przez Użytkownika warunków licencji w procesie instalacji Programu.
- c. Licencja stanowi niewyłączne i niezbywalne prawo do użytkowania Programu, zakupionego. Licencja udzielona jest na czas nieoznaczony. Jeśli odrębna umowa nie stanowi inaczej.
- d. Użytkowanie Programu jest dopuszczalne na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i obejmuje następujące pola eksploatacji:
  - utrwalenie Programu w pamięci komputera/maszyny wirtualnej,
  - zgodne z dokumentacją korzystanie z Programu, w tym uruchamianie Programu, wyświetlanie, uzyskiwanie dostępu, wyłącznie na własny użytek, przez Użytkownika, który nabył licencję bezpośrednio od Sprzedawcy
- e. Użytkownik Programu nie ma prawa do jakichkolwiek modyfikacji Programu, nie może zbywać, wypożyczać czy też oddawać Programu do korzystania osobie trzeciej na jakiegokolwiek podstawie faktycznej/prawnej.
- f. Sprzedawca jak i Streamsoft nie odpowiadają za żadne szkody (niezależnie od ich tytułu) , zarówno bezpośrednio, jak i pośrednie, rzeczywiste i utracone korzyści, materialne i niematerialne wynikłe z użytkowania Programu, wad Programu, niedopasowania Programu do specyficznych potrzeb Użytkownika, wykraczających poza instrukcję obsługi/użytkownika. W szczególności wyłączona jest odpowiedzialność za pośrednie lub bezpośrednio uszkodzenia na zdrowiu, stratę w zyskach, przerwanie pracy, stratę informacji lub jakąkolwiek stratę, wynikającą z użytkowania lub niemożności użytkowania Programu, utratę możliwości prowadzenia działalności, utratę reputacji, utratę, zniszczenie lub uszkodzenie danych. W związku z udzieleniem gwarancji rękojmią zostaje wyłączona. Zapis niniejszego punktu nie dotyczy konsumentów w zakresie w jakim jego zapisy są sprzeczne z powszechnie obowiązującym prawem

## **§6. Opłaty**

1. Usługa świadczona jest przez Sprzedawcę po zaksięgowaniu przez niego pełnego wynagrodzenia za wybrany pakiet. Użytkownik ma możliwość dokupienia dodatkowych usług, których okres świadczenia kończy się co z okresem na jaki świadczona jest usługa w wersji podstawowej.
2. W razie wątpliwości uznaje się, że ceny podane w sklepie są cenami netto, do których należy doliczyć podatek VAT w obowiązującej wysokości.
3. Z tytułu świadczenia Usługi Sprzedawcy należne jest szczegółowo opisane w cenniku na stronie [www.firmino.pl/cennik/](http://www.firmino.pl/cennik/).
4. Każdorazowo Klient, przed zawarciem Umowy, informowany jest o kosztach wybranej przez niego wersji Usługi.
5. Usługa dostępna jest także w wersji nieodpłatnej na zasadach opisanych na stronie firmino.pl.
6. Płatność za korzystanie z Usług odbywa się za pośrednictwem systemu PayU, którego zasady korzystania zamieszczone są na stronie <http://www.payu.pl/> Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za działanie systemu PayU.

7. W przypadku niezawinionego przez Klienta braku dostępu do usługi, przekraczającego czas niezbędny do konserwacji systemu Sprzedawca zobowiązuje się przedłużyć dostęp do Usługi adekwatnie za każdy dzień niedostępności Usługi.

## **§7. Reklamacje**

1. Sprzedawca zobowiązany jest świadczyć Usługę w sposób zgodny z opisem znajdującym się na stronie [www.firmino.pl](http://www.firmino.pl).
2. W przypadku nieprawidłowego świadczenia Usługi Klient jest uprawniony do przesłania reklamacji pocztą elektroniczną (e-mail) na adres Sprzedawcy wskazany w §1 ust. 1 regulaminu.
3. Reklamacja powinna obejmować w miarę możliwości następujące informacje:
  - a. dokładne oznaczenie Klienta,
  - b. możliwie dokładny opis nieprawidłowości w świadczeniu Usługi,
  - c. termin zaistnienia nieprawidłowości i czas jej trwania,
  - d. ewentualne wskazanie, w jaki sposób Klient żąda załatwienia reklamacji.
4. W przypadku gdyby Sprzedawca uznał informacje udzielone przez Klienta za niewystarczające – zastrzega sobie prawo do skontaktowania się z nim w celu możliwie najszybszej i skutecznej realizacji reklamacji.
5. Złożenie reklamacji potwierdzone jest przez Sprzedawcę poprzez przesłanie Klientowi wiadomości email.
6. Reklamacje załatwiane są w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania. O sposobie załatwienia reklamacji Klient informowany jest poprzez wiadomość email.
7. Zasady odpowiedzialności Sprzedawcy w stosunku do Konsumentów za zgodność świadczenia z umową zostały przewidziane w ustawie o prawach konsumenta, w szczególności w rozdziale 5b, a także przepisach Kodeksu cywilnego.

## **§8. Prawo do odstąpienia od umowy**

1. Zapisy niniejszego paragrafu dotyczą tylko Konsumentów. Uprawnienia Konsumenta związane z odstąpieniem od umowy zostały wskazane w załączniku nr 1 do ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta. W ramach Usług objętych niniejszą umową kształtują się następująco:

### *Prawo odstąpienia od umowy*

*Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.*

*Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.*

*Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować Sprzedawcę na adres zawarty w §1 ust. 1 o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną).*

*Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Mogą Państwo również wypełnić i przesłać formularz odstąpienia od umowy lub jakiegokolwiek inne jednoznaczne oświadczenie drogą elektroniczną na naszej stronie [www.firmino.pl/kontakt/](http://www.firmino.pl/kontakt/). Jeżeli skorzystają Państwo z tej możliwości, prześlemy Państwu*

*niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (na przykład pocztą elektroniczną).*

*Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.*

#### *Skutki odstąpienia od umowy*

*W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodzili się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie ponoszą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.*

*Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych od chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy.*

2. Prawo do odstąpienia, o którym mowa powyżej nie przysługuje w przypadku następujących umów:
  - a. o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;
  - b. w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
  - c. w której przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - d. w której przedmiotem świadczenia jest towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;
  - e. w której przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;;
  - f. w której przedmiotem świadczenia są towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
  - g. w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
  - h. w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub towarów;
  - i. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - j. dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
  - k. zawartej w drodze aukcji publicznej;



- l. o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
  - m. o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a przedsiębiorca przekazał konsumentowi potwierdzenie, o którym mowa w art. 21 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta
  - n. o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, w przypadku których konsument wyraźnie zażądał od przedsiębiorcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta.
3. Konsument ma prawo dochodzenia rozstrzygnięcia sporu na drodze postępowania polubownego, w tym sądu polubownego co wymaga również zgody Sprzedawcy.
  4. W szczególności konsument może zwrócić się o pomoc do organizacji wspierających prawa konsumentów lub przed Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów.
  5. Konsument może zwrócić się także o pomoc do organizacji społecznych, które zakresem swojej działalności obejmują między innymi ochronę praw konsumentów (np. Federacja Konsumentów <http://www.federacja-konsumentow.org.pl>).
  6. Szersze informacje na temat ochrony praw konsumentów dostępne są na stronach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ([www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)).
  7. Uprawnienia o jakich mowa w ust. 4-6 nie dotyczą Konsumentów będących osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
  8. Sprzedawca oświadcza, iż w związku z obowiązkami informacyjnymi jakich mowa w art. 21 ustawy o prawach konsumenta świadomie nie wymaga od klientów będących konsumentami złożenia oświadczenia o wyrażeniu zgody na rozpoczęcie świadczenia usługi przed upływem terminu odstąpienia bez podawania przyczyny (dotyczy to także programu Streamsoft Firmino Desktop) , gdyż w takim przypadku nie będzie pobierał wynagrodzenia z tytułu korzystania z usługi w okresie od zakupu do momentu odstąpienia.

## **§ 9. Dane osobowe**

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z wykonaniem zawartych z nami umów jest Sprzedawca.
2. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można skontaktować się pod adresem e-mail [iod@streamsoft.pl](mailto:iod@streamsoft.pl)
3. Dane będą przekazywane jedynie podmiotom do tego upoważnionym, tj. np. Urzędowi Skarbowym w razie zaistnienia takiej potrzeby, jak również podmiotom których wsparcie jest niezbędne Sprzedawcy do zrealizowania umowy, w szczególności bankom, kurierom, Poczcie Polskiej, firmom świadczącym wsparcie z zakresu IT, wsparcie prawne czy wsparcie w ramach pośrednictwa w płatnościach.

4. Dane będą przetwarzane w celu:
  - a. dostarczenia usługi, wystawienia faktury odebrania ceny sprzedaży – podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. b) ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, dalej „RODO”;
  - b. wykonania obowiązków z zakresu, niezgodności świadczenia usługi z umową, rękojmi i gwarancji – podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. c) RODO;
  - c. dochodzenia roszczeń – podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, gdzie prawnie uzasadnionym celem jest dochodzenie należności;
  - d. archiwizowania dokumentów – podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, gdy obowiązek archiwizowania jest wymagany i określony w czasie przepisami prawa lub art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, gdy przechowywanie dokumentów przez czas możliwy do dochodzenia roszczeń z tytułu umowy stanowi prawnie uzasadniony interes Sprzedawcy jako administratora;
  - e. w każdym przypadku gdy Użytkownik wyraził zgodę na przetwarzanie jakichkolwiek jego danych podstawą przetwarzania stanowi art. 6 ust. 1 lit. a) RODO – w takim przypadku Użytkownikowi przysługuje prawo cofnięcia zgody w tym zakresie, jednakże bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
5. Dane osobowe Klientów (nie dotyczy danych zamieszczanych przez Klientów w ramach usług) będą przechowywane:
  - a. umowy, listy przewozowe, ogólne warunki umowy, faktury – dla celów podatkowych przez okres 5 lat od zakończenia roku w którym zaktualizował się obowiązek podatkowy, a jeżeli okres możliwego dochodzenia roszczeń w ramach zawartej umowy jest dłuższy, przez czas możliwego dochodzenia roszczeń;
  - b. dane związane z poprawnością realizacją Usługi – przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń.
6. Każdemu przysługuje prawo do żądania od administratora dostępu do swoich danych osobowych ich sprostowania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, w określonych wypadkach ich usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych, jak również prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
7. Podanie danych jest niezbędne do zawarcia umowy.
8. Sprzedawca nie podejmuje decyzji w sposób zautomatyzowany, w tym nie profiluje w trakcie przetwarzania danych w wyżej wymienionych celach.
9. W zakresie w jakim realizacja usługi Streamsoft Firmino polega na zamieszczaniu w ramach usługi danych osobowych przez Użytkownika jako administratora tych danych, Użytkownik i Usługodawca zawierają umowę powierzenia przetwarzania tych danych, której treść stanowi załącznik nr 1 do regulaminu.

#### **§10. Zapisy dotyczące nie-konsumentów**

1. Niniejszy paragraf Regulaminu oraz postanowienia w nim zawarte dotyczą wyłącznie Klientów nie będących jednocześnie konsumentami.
2. Wszelka odpowiedzialność Sprzedawcy, mogąca wynikać w związku zawarciem Umowy, jej realizacją, realizacją Usługi z jakiegokolwiek tytułu, w szczególności polegająca na ich niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu, z tytułu jakichkolwiek szkód (w tym i ewentualnych odszkodowań uzupełniających kary umowne), naruszenia przepisów o ochronie danych

osobowych jest ograniczona w skali jednego roku kalendarzowego łącznie do wysokości wynagrodzenia netto uiszczonego przez Klienta na rzecz Sprzedawcy w danym roku za wszelkie zdarzenia mające miejsce w tym roku współpracy. Limit odpowiedzialności nie przechodzi na kolejny rok, ale z każdym rokiem odnawia się, z tym, że nie może dotyczyć odpowiedzialności za lata poprzednie. Odpowiedzialność z tytułu utraconych korzyści jest wyłączona. W przypadku braku uiszczania wynagrodzenia – odpowiedzialność jest wyłączona. Powyższe ograniczenia nie dotyczą szkód wyrządzonych umyślnie.

3. W przypadku Klientów nie będących jednocześnie konsumentami rękojmia jest wyłączona.
4. W przypadku Klientów nie będących jednocześnie konsumentami wiadomość wysłana na podany adres e-mail uważa się za doręczoną, chyba że niedostarczenie wiadomości będzie zawinione przez Sprzedawcę lub osoby trzecie bez udziału Klienta.
5. Sądem właściwym do rozpoznawania sporów mogących wyniknąć pomiędzy Sprzedawcą a Klientów nie będących jednocześnie konsumentami jest sąd powszechny właściwy dla siedziby Sprzedawcy.

### **§11. Tryb zmiany Regulaminu**

1. Sprzedawca zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego regulaminu z ważnych powodów takich jak np. zmiana przepisów, zmiana danych Sprzedawcy, zmiana zakresu i sposobu świadczenia usług, a także zmian regulujących obowiązki i uprawnienia Klienta w sposób bardziej korzystny niż dotychczas.
2. Wszelkie zmiany niniejszego regulaminu zostaną uwidocznione (przedstawione) w sposób wyraźny na stronie internetowej <http://www.firmino.pl/>, na co najmniej 14 dni przed dniem wejścia zmian w życie. O wszelkich zmianach regulaminu Klienci zostaną ponadto powiadomieni za pośrednictwem e-mail.
3. Informacja o zmianie regulaminu zawierać będzie zestawienie zmian. Użytkownik nie wyrażający zgody na wprowadzone zmiany ma prawo poinformować o tym Sprzedawcę. Takie oświadczenie równoważne jest z wypowiedzeniem zawartych umów w zakresie usług bezpłatnych. Usługi płatne świadczone są do zakończenia okresu ich obowiązywania na dotychczasowych zasadach, ale bez możliwości ich przedłużenia.
4. Prawem właściwym dla Umów jest prawo polskie, z tym zastrzeżeniem, że wybór prawa polskiego nie może pozbawiać Klienta będącego konsumentem ochrony zapewnianej mu przez przepisy, których nie można wyłączyć w drodze umowy na mocy prawa państwa, w którym konsument ma miejsce zwykłego pobytu.