

Regulamin usług

Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z platformy UF Easy dostępnej pod adresem app.unifiedfactory.com prowadzonej wspólnie przez Unified Factory S.A. oraz Unified Factory LLC.

Użytkownik chcąc korzystać z Platformy powinien zaakceptować postanowienia niniejszego Regulaminu i Polityki Prywatności zamieszczonej pod adresem <https://unifiedfactory.com/pl/polityka-prywatnosci>. W przypadku braku akceptacji Regulaminu i/lub Polityki Prywatności przez Użytkownika nie będzie on uprawniony do korzystania z Platformy.

Z Platformy mogą korzystać wyłącznie przedsiębiorcy. Użytkownik zapewnia, że przedmiot Usług jest bezpośrednio związany z przedmiotem jego działalności.

§1. Definicje

W ramach Regulaminu stosowane będą następujące terminy:

- a) „Regulamin” – niniejszy dokument określający zasady korzystania z Platformy,
- b) „Platforma” – platforma Operatorów dostępna pod adresem <https://app.unifiedfactory.com>, za pomocą, której Operatorzy będą świadczyli Usługi na rzecz Użytkownika,
- c) „Operatorzy”, „Współadministratorzy”:
 - Unified Factory S.A., al. Solidarności 117/309, 00-140 Warszawa,
 - Unified Factory LLC, 501 Silverside Road PMB #313 Wilmington, Delaware 19809, USA,
- d) „Usługi” – usługi świadczone przez Operatorów za pośrednictwem Platformy, w szczególności usługi integracji komunikacji prowadzonych przez Użytkowników za pomocą różnych kanałów komunikacji (między innymi: telefon, chat, e-mail, Facebook Messenger) z użytkownikami końcowymi w zintegrowany omnichannel oraz usługi repozytorium danych,
- e) „Użytkownik” – osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która w jakikolwiek sposób korzysta z Platformy lub z usług świadczonych na Platformie przez Operatorów oraz zaakceptowała Regulamin oraz Politykę Prywatności,
- f) „Hasło” – ciąg znaków o długości przynajmniej 8 znaków generowany i wprowadzany do bazy danych Operatorów przez Użytkownika podczas rejestracji Konta, służący do logowania do Platformy przez Użytkownika,
- g) „Konto” – personalny dostęp do Usług świadczonych przez Operatorów za pomocą Platformy udzielony Użytkownikowi.

§2. Wymogi techniczne

1. Do korzystania z Platformy, w tym do korzystania z Usług świadczonych drogą elektroniczną przez Operatorów, niezbędne są:

- a) komputer lub inne urządzenie multimedialne posiadające dostęp do sieci Internet,
- b) dostęp do sieci Internet,

c) przeglądarka internetowa umożliwiająca wyświetlanie na ekranie urządzenia dokumentów hipertekstowych, powiązanych w sieci Internet przez sieciową usługę WWW oraz obsługującej język programowania JavaScript, a ponadto akceptującej pliki „cookies”,

d) posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail),

e) posiadanie działających głośników lub słuchawek oraz mikrofonu podłączonych do urządzenia wskazanego w lit. a).

2. W celu rozpoczęcia korzystania z niektórych Usług, niezbędne jest poprawne zainstalowanie przez Użytkownika skryptu w kodzie strony www Użytkownika. Skrypt dostępny jest w panelu ustawień Użytkownika na Platformie. **Dla optymalnego działania Platformy, Operatorzy rekomendują korzystanie**

z przeglądarek Firefox lub Chrome w ich najnowszych wersjach.

3. Operatorzy informują, że wykorzystują kryptograficzną ochronę transferu elektronicznego oraz treści cyfrowych przez zastosowanie właściwych środków logicznych, organizacyjnych i technicznych, w szczególności w celu uniemożliwienia dostępu osobom trzecim do danych umieszczanych na Platformie przez Użytkownika, w tym przez szyfrowanie SSL, stosowanie haseł dostępu oraz programów antywirusowych i programów przeciw niechcianemu oprogramowaniu.

4. Operatorzy informują, że pomimo stosowania przez Operatorów zabezpieczeń, o których mowa w ust. 3 powyżej korzystanie z sieci Internet oraz usług świadczonych drogą elektroniczną może być zagrożone dostaniem się do systemu teleinformatycznego oraz urządzenia Użytkownika, szkodliwego oprogramowania lub uzyskaniem dostępu do danych znajdującym się na tym urządzeniu przez osoby trzecie. W celu zminimalizowania powołanego zagrożenia Operatorzy zalecają stosowanie przez Użytkownika systemów antywirusowych.

§3. Usługi świadczone drogą elektroniczną

1. W celu korzystania z Usług - Użytkownika powinien zarejestrować się na Platformie i utworzyć Konto.

2. Rejestracja Konta na Platformie wymaga zapoznania się z treścią Regulaminu, Polityką Prywatności i ich akceptacji.

3. W ramach Usług, Operatorzy udzielają Użytkownikom dostępu do Platformy i zobowiązują się do jej utrzymania bez zbędnych przerw lub przestojów. Operatorzy ustalili, iż podmiotem odpowiedzialnym za realizację obowiązków wynikających z Regulaminu względem Użytkowników jest Unified Factory S.A., al. Solidarności 117/309, 00-140 Warszawa.

4. W ramach Usług, Operatorzy będą świadczyć m.in. usługi telekomunikacyjne, które będą świadczone przez podmiot trzeci, na podstawie umowy zawartej pomiędzy takim podmiotem a Operatorami.

5. Płatności online za Usługi będą obsługiwane przez dostawcę usług płatniczych. W celu dokonania płatności online, konieczne może być podanie numeru i innych danych karty bankowej. Uwaga: dane karty bankowej nigdy nie są przechowywane na Platformie. Po wypełnieniu formularza zawierającego dane karty bankowej Użytkownik dobrowolnie przekazuje te dane do dostawcy usług płatniczych.

§4. Rejestracja Konta przez Użytkowników

1. W celu rejestracji Konta (i tym samym osiągnięcia statusu Użytkownika), należy:

a) wybrać plan abonamentowy zgodnie z §5 „Opłaty” Regulaminu,

b) założyć Konto poprzez podanie następujących prawidłowych i kompletnych danych w formularzu rejestracyjnym:

- Adres e-mail,
- Hasło,

d) zaakceptować Regulamin oraz Politykę Prywatności.

Dalsze dane mogą być wymagane od Użytkownika, jeżeli Użytkownik będzie chciał korzystać z odpłatnych Usług (m.in. dane niezbędne do wystawienia faktury i rozliczenia płatności za Usługi).

2. Konto może założyć wyłącznie osoba umocowana do reprezentowania Użytkownika.

3. Operatorzy zastrzegają sobie możliwości rozszerzenia formularza rejestracyjnego o dodatkowe pola, których wypełnienie będzie dobrowolne.

4. Niezwłocznie po przesłaniu formularza rejestracyjnego zostaje zawarta umowa o świadczenie Usługi pomiędzy Operatorami a Użytkownikiem, a Operatorzy rozpoczną świadczenie Usług.

5. Operatorzy mogą odmówić rejestracji Konta i nadania statusu Użytkownika, w przypadku, gdy podane w czasie zakładania Konta dane są niekompletne, nieprawdziwe lub też potencjalny Użytkownik nie był uprawniony do ich podania.

6. W przypadku powzięcia wątpliwości co do kompletności lub prawdziwości podanych danych, Operatorzy mogą uzależnić rejestrację Konta od przedstawienia przez potencjalnego Użytkownika dokumentów ich potwierdzających.

§5. Opłaty

1. Operatorzy świadczą Usługi odpłatnie, za wynagrodzeniem, którego wysokość zależy od pakietu Usług wybranego przez Użytkownika w panelu Konta. Jeżeli tak zostało uzgodnione, korzystanie z Usług może rozpocząć się od bezpłatnego 30-dniowego okresu testowego. Uprawnienia do bezpłatnego okresu testowego określone są według wyłącznego uznania Operatorów, w szczególności ten sam Użytkownik nie może skorzystać z bezpłatnego okresu testowego więcej niż jeden raz.

2. Użytkownik ma do wyboru różne pakiety Usług, których zakres i cena są podane w zakładce „Cennik” znajdującej się pod adresem <https://unifiedfactory.com/pl/cennik/>.

3. W celu dokonania połączenia telefonicznego Użytkownik powinien dodatkowo doładować swoje konto odpowiednią sumą pieniężną (dotyczy to również bezpłatnego okresu testowego).

4. Wynagrodzenie jest płatne z góry, za dany okres rozliczeniowy, który trwa jeden miesiąc i zaczyna się w dniu zaksięgowania płatności na rachunku Operatorów, a kończy na dniu poprzednim kolejnego miesiąca w stosunku do dnia odpowiadającego datą dniowi rozpoczęcia odpłatnego korzystania z Usług,

a jeżeliby takiego dnia nie było – w stosunku do ostatniego dnia miesiąca.

5. Przed zakończeniem trwającego okresu rozliczeniowego Użytkownik otrzyma informację o możliwości płatności za kolejny okres rozliczeniowy, chyba że Użytkownik jako metodę płatności wybrał comiesięczne automatyczne obciążanie rachunku karty kredytowej Użytkownika.

6. W przypadku braku płatności wynagrodzenia przez Użytkownika za kolejny okres rozliczeniowy, Operatorzy w dniu zakończenia trwania okresu rozliczeniowego, za który dokonano płatności, mogą natychmiast ograniczyć Usługi świadczone na rzecz Użytkownika lub całkowicie zaprzestać świadczenia Usług na rzecz Użytkownika. Po upływie 30 dni, Operatorzy mają prawo usunąć Konto i wszystkie dane Użytkownika zgodnie z §11 Regulaminu.

7. Użytkownik może zmieniać pakiety Usług. Nowy pakiet Usług zostanie uruchomiony od kolejnego okresu rozliczeniowego pod warunkiem dokonania zapłaty wynagrodzenia przez Użytkownika.

§6. Zapewnienia Użytkownika

1. Użytkownik powinien informować użytkowników końcowych korzystających ze stron internetowych Użytkownika lub serwisów Użytkownika, że (i) korzysta on z plików „cookies” gromadzących dane o czynnościach wykonywanych na danej stronie lub serwisie przez użytkowników; (ii) informacje zebrane przez pliki „cookies” mogą być łączone z innymi informacjami i danymi osobowymi użytkownika końcowego oraz powinien (iii) uzyskać zgodę od użytkowników końcowych na przetwarzanie ich danych osobowych w tym zakresie.

2. Użytkownik zapewnia, że jest uprawnionym właścicielem strony www, na której zamieści skrypt czatu należący do Operatorów, w zakresie pozwalającym na wyrażenie zgody na instalację i działanie skryptów oraz świadczenia na nich Usług.

3. W przypadku wyboru przez Użytkownika Usługi nagrywania rozmów z użytkownikami końcowymi, Użytkownik powinien informować użytkowników końcowych, przed rozpoczęciem każdej rozmowy, o fakcie jej nagrywania.

4. Użytkownik zobowiązuje się, że nie będzie korzystał z Usług w ramach i w celu wspierania działalności przestępczej (sprzecznej z przepisami prawa karnego i międzynarodowego), działalności sprzecznej z prawem lub dobrymi obyczajami, w szczególności nie będzie umieszczał chatu (skryptu chatu) na stronach www, których treści są sprzeczne z prawem.

5. Użytkownik jest wyłącznie uprawniony do korzystania z treści (informacje, dane, materiały itd.) przechowywanych i przesyłanych za pomocą Usług. Użytkownik ponosi też wyłączną odpowiedzialność za te treści, w szczególności za to, że nie będą one naruszały praw osób trzecich oraz przepisów prawa. Operatorzy nie kontrolują i nie analizują treści przechowywanych i przesyłanych za pomocą Usług przez Użytkownika, ale w razie otrzymania wiarygodnej informacji, że określone treści Użytkownika naruszają przepisy prawa lub prawa osób trzecich, Operatorzy, po wcześniejszym powiadomieniu, będą uprawnieni do usunięcia lub zablokowania dostępu do takich treści.

§7. Zasady przetwarzania danych osobowych

Celem poinformowania Użytkowników o zasadach przetwarzania danych osobowych ustanawia się odrębny dokument – Polityka Prywatności, znajdującą się na stronie internetowej: <https://unifiedfactory.com/pl/polityka-prywatnosci/>.

§8. Konserwacja i awarie

1. Operatorzy będą dokonywali konserwacji i aktualizacji Platformy w sposób najmniej uciążliwy dla jakości i ciągłości świadczenia Usług.
2. Operatorzy nie ponoszą odpowiedzialności za zakłócenia w prawidłowym funkcjonowaniu Platformy, a także utratę powstałą w wyniku działania siły wyższej, nieuprawnionego działania osób trzecich, a także w wyniku działania Operatorów zmierzającego do poprawy funkcjonalności Platformy. Operatorzy zobowiązują się w miarę możliwości informować z wyprzedzeniem o zakłóceniach w jej funkcjonowaniu, w szczególności o przerwach konserwacyjnych i technicznych.
3. Użytkownik powinien zgłaszać wszelkie awarie na adres e-mail: happy@unifiedfactory.com. Zgłoszenie awarii powinno zawierać możliwie precyzyjny opis awarii. Operatorzy będą usuwali awarie, za które odpowiadają, w możliwie najszybszym terminie.

§9. Odpowiedzialność

1. Użytkownik zobowiązany jest powstrzymać się od wszelkich działań mogących utrudnić dostęp do Platformy innym Użytkownikom oraz działań zakłócających lub uniemożliwiających funkcjonowanie Platformy oraz świadczonych w jej ramach usług i zawierania umów drogą elektroniczną.
2. Operatorzy nie ponoszą odpowiedzialności za działania Użytkownika i osób trzecich polegające na niezgodnym z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, Regulaminem oraz Polityką Prywatności wykorzystywaniu materiałów umieszczonych na Platformie.
3. Użytkownik korzysta z Platformy na własną odpowiedzialność. Operatorzy, ich oddziały, pracownicy, agenci, osoby trzecie zapewniające dane treści, osoby trzecie świadczące dane usługi nie gwarantują, że użytkowanie Platformy nie zostanie zakłócone oraz nie będzie zawierało żadnych błędów. Nie udzielają oni również gwarancji dotyczących osiągnięcia spodziewanych rezultatów w wyniku korzystania z Platformy oraz dokładności, wiarygodności i treści jakiegokolwiek informacji, usługi oraz produktów zapewnionych przez Platformę lub współpracujące strony internetowe.
4. Strony internetowe są oparte na zasadzie „as is” (tak jak jest), bez jakichkolwiek gwarancji, wyraźnych lub domniemanych, zawierających, ale nie ograniczonych do: gwarancji, tytułu lub domniemanych gwarancji przydatności handlowej lub przydatności do określonego celu, innych niż gwarancje, które są dorozumiane i niemożliwe do wykluczenia, ograniczenia lub modyfikacji na mocy przepisów znajdujących zastosowanie do niniejszego Regulaminu oraz Polityki Prywatności.
5. W najszerszym zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy prawa Operatorzy wyłączają swoją odpowiedzialności i nie będą ponosić odpowiedzialności za szkody osobiste, szkody materialne, utracone zyski, koszty zastępstwa towarów lub usług, utratę danych, utratę reputacji, przerwy w pracy, awarię komputera lub sprzętu lub technologii, wadliwe działanie lub jakiegokolwiek bezpośrednio lub pośrednio, szczególne, przypadkowe, wynikowe, odszkodowawcze lub karne straty w oparciu o wszelkie działania wynikające z korzystania ze stron internetowych lub wszelkie domniemane braki w działaniu, błędach,

pominięciach, przerwaniu, usunięciu, wadach lub opóźnieniu w obsłudze, działaniu lub transmisji na stronach internetowych lub jakiegokolwiek domniemanego wirusa komputerowego, awarii linii komunikacyjnej, kradzieży lub zniszczenia mienia i/lub nieupoważnionego dostępu, zmiany lub używania lub zamieszczania jakichkolwiek zapisów, zawartości lub technologii stosowanych do i na stronach internetowych. Użytkownik zgadza się, że ograniczenie odpowiedzialności ma zastosowanie niezależnie od tego, czy takie zarzuty dotyczą naruszenia umowy, niedozwolonego zachowania, zaniedbania lub innej przyczyny, niezależnie od podstawy roszczenia, a nawet jeśli Operatorzy zostali poinformowani o możliwości takiej utraty lub uszkodzenia. Bez ograniczenia ogólności powyższego, Użytkownik wyraźnie przyznaje, że Operatorzy nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek faktyczne lub domniemane zniesławienie, obraźliwe lub nielegalne zachowanie innych użytkowników stron internetowych lub innych osób trzecich.

6. Operatorzy w najszerszym zakresie dopuszczalnym przez przepisy prawa wyłączają swoją odpowiedzialność za jakiegokolwiek nieuprawniony dostęp lub użycie jakichkolwiek danych Użytkownika umożliwiających jego zidentyfikowanie. Poprzez przystąpienie do używania Platformy, Użytkownik oznajmia, że zapoznał się i akceptuje zrzeczenie się takiej odpowiedzialności. W przypadku braku akceptacji Użytkownik nie powinien korzystać z Platformy.

7. Platforma może zawierać linki do stron internetowych lub zawierać usługi dostarczane przez strony trzecie. Korzystając z takich linków, narzędzi i usług integracyjnych stron trzecich Użytkownik może przekazywać swoje informacje (w tym dane osobowe) bezpośrednio stronom trzecim. Użytkownik niniejszym potwierdza i zgadza się, że Operatorzy nie ponoszą odpowiedzialności za działanie usługi osób trzecich, w tym za procedurę zbierania lub wykorzystywania danych Użytkownika przez takie osoby trzecie.

8. Licencjodawcy Operatorów nie ponoszą żadnej odpowiedzialności względem Użytkowników na podstawie niniejszego Regulaminu.

9. Jeśli stosowane prawo nie zezwala na zastosowanie w całości lub w części powyższego ograniczenia odpowiedzialności, ograniczenia będą miały zastosowanie w stosunku do Użytkownika tylko w zakresie dozwolonym przez przepisy znajdujące zastosowanie.

§10. Reklamacje

1. Użytkownikom przysługuje prawo składania reklamacji dotyczących działania Platformy i Usług.

2. Użytkownik może kierować swoje reklamacje na adres e-mail: happy@unifiedfactory.com. Reklamacja powinna identyfikować Użytkownika oraz opisywać zdarzenia będące przedmiotem reklamacji, a w szczególności powinna zawierać numer przydzielony Użytkownikowi, którego dotyczy reklamacja.

3. Operatorzy ustosunkują się do otrzymanej reklamacji w terminie do 14 dni. Użytkownik zostanie poinformowany o sposobie rozpatrzenia reklamacji drogą mailową, a jeżeli złożył reklamację pisemnie, zarówno drogą mailową oraz pisemnie.

§11. Rozwiązanie umowy

1. Użytkownik i Operatorzy mogą wypowiedzieć umowę na Usługi zawartą za pośrednictwem Platformy ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku rażącego naruszenia postanowień Regulaminu i/lub Polityki Prywatności przez drugą stronę, w szczególności Operatorzy będą uprawnieni do natychmiastowego rozwiązania umowy na Usługi w przypadku:

a) zainstalowania przez Użytkownika skryptów na stronach www zawierających treści niezgodne z przepisami prawa;

b) dokonania przez Użytkownika nieautoryzowanych przez Operatorów zmian w Platformie.

2. W przypadku zakończenia obowiązywania umowy na Usługi (np. w wyniku jej wypowiedzenia lub braku płatności przez Użytkownika z góry za kolejny okres rozliczeniowy), Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie przestać korzystać z Usług.

3. Wszelkie treści przechowywane i przesyłane przez Użytkownika w ramach Usług zostaną usunięte przez Operatorów w terminie 14 dni od dnia zakończenia obowiązywania Usług.

§12. Postanowienia końcowe

1. Regulamin może ulegać zmianie, o czym Operatorzy będą z wyprzedzeniem informować. Jeżeli Użytkownik będzie chciał wówczas zaprzestać korzystania z Usług, będzie mógł zrobić to w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji o zmianie Regulaminu. Kontynuowanie korzystania z Usług po zmianie Regulaminu będzie oznaczało, że Użytkownik akceptuje zmianę.

2. Operatorzy mogą informować o fakcie zawarcia umowy na Usługi z Użytkownikiem w celach marketingu swoich usług, w tym w swoim portfolio zawartym na stronach internetowych Operatorów, wykorzystując w tym celu nazwę firmy oraz logo Użytkownika, w tym także jego zarejestrowany znak towarowy.

3. Wszelkie spory wynikające lub związane z Regulaminem lub Usługami poddane są pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego, miejscowo właściwego dla siedziby Operatorów.

4. Jeżeli, któreś z postanowień Regulaminu okaże się prawnie nieskuteczne lub nieważne w całości lub w części – nie narusza to ważności i mocy obowiązującej pozostałych postanowień Regulaminu.

5. Niniejsza wersja Regulaminu wchodzi w życie z dniem 03.09.2018 roku.

6. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna do pobrania także w formacie PDF.