

# Regulamin świadczenia usługi LIVECHAT ContactCenter ASP

## Rozdział I. Postanowienia ogólne

### 1. Definicje

- a. Usługodawca - LIVECHAT Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Komandorskiej 53A/6B, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta Wrocławia pod numerem KRS 0000120715;
  - b. Usługa – monitoring klientów przebywających na stronie internetowej i przekazywanie zapytań o kontakt w czasie rzeczywistym, udostępnione przez Usługodawcę na warunkach niniejszego regulaminu zgodnie ze specyfikacją zamieszczoną na stronach internetowych Usługodawcy;
  - c. Klient - podmiot zlecający Usługodawcy świadczenie Usługi poprzez wypełnienie elektronicznego formularza rejestracyjnego dostępnego na stronach internetowych Usługodawcy oraz posiadający zdolność do zaciągania we własnym imieniu zobowiązań oraz nabywania praw;
  - d. Konsument - podmiot korzystający z Usługi w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą;
  - e. Witryna - zbiór stron internetowych umieszczonych pod wspólnym adresem domenowym należących do Klienta, na których świadczona jest Usługa;
  - f. Operator – dedykowany pracownik Klienta do korzystania z Usługi;
  - g. Aplikacja operatora - oprogramowanie instalowane na komputerze Klienta lub dedykowanego przez niego pracownika lub pracowników, dostępna po zalogowaniu przy użyciu loginu i hasła, umożliwiająca monitoring przebywających na Witrynie klientów, przyjmowanie zapytań, prowadzenie rozmów oraz administrowanie;
  - h. Skrypt monitorujący - kod napisany w języku JavaScript, przeznaczony do umieszczania w kodzie stron Witryny i służący do zdalnego przekazywania informacji o zachowaniu klientów na witrynie Klienta;
  - i. Skrypty kontaktu – kod napisany w języku JavaScript, przeznaczony do umieszczania w kodzie stron Witryny i służący klientom do wywołania rozmowy z pracownikami Klienta korzystających z Usługi;
  - j. Adres domenowy - unikalny w skali sieci Internet ciąg znaków alfanumerycznych jednoznacznie identyfikujący Witrynę;
  - k. Odsłona - jednorazowe pobranie i wyświetlenie przez przeglądarkę strony internetowej, w kodzie której znajduje się Skrypt monitorujący;
  - l. Opłata - wynagrodzenie wnoszone z góry przez Klienta za Usługę świadczoną w ustalonym okresie abonamentowym zgodnie z cennikiem dostępnym na stronach internetowych Usługodawcy;
  - m. Limit Odsłon - wyznaczona przez Usługodawcę i zdefiniowana w specyfikacji Usługi na stronach internetowych Usługodawcy maksymalna miesięczna liczba Odsłon Witryny Klienta dostępna w ramach Usługi.
2. Przepisy zawarte w niniejszym regulaminie określają zakres i warunki korzystania z Usługi przez Klienta.
  3. Zamawiając Usługę Klient oświadcza, iż akceptuje w całości niniejszy regulamin.
  4. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie informacji handlowych dotyczących produktów i usług Usługodawcy.
  5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu. Ewentualne zmiany obowiązują od chwili udostępnienia nowej wersji regulaminu na stronach internetowych Usługodawcy.
  6. Konsument ma prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie 10 dni od daty jej zawarcia, poprzez złożenie stosownego oświadczenia.

## Rozdział II. Sposób realizacji Usługi

1. Usługa umożliwia monitoring klientów przebywających na Witrynie, przyjmowanie od nich zapytań oraz prowadzenie z nimi rozmów.

2. Szczegółowy zestaw wskaźników dostępnych w ramach Usługi opisany jest w dokumentacji użytkowej.
3. W czasie realizacji Usługi nie są gromadzone dane podlegające ustawie o ochronie danych osobowych.

## Rozdział III. Prawa i obowiązki Klienta

1. Klient jest właścicielem wszelkich danych związanych z Witryną.
2. Klient ma prawo do bezpłatnej pomocy listownej pod adresem support@livechat.pl.
3. Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych danych w trakcie rejestracji Usługi.
4. Klient we własnym zakresie rozmieszcza Skrypty monitorujące oraz Skrypty kontaktu w kodzie stron Witryny.
5. Klient zobowiązany jest do używania Skryptów monitorujących i Skryptów kontaktu zgodnie ze specyfikacją przedstawioną na stronach internetowych Usługodawcy.
6. Klient w każdej chwili może zrezygnować z Usługi bez prawa zwrotu części Opłaty za niewykorzystany okres ważności Usługi. Rezygnacja z Usługi polega na usunięciu Skryptów monitorujących i Skryptów kontaktu z kodu stron Witryny.

## Rozdział IV. Prawa i obowiązki Usługodawcy

1. Usługodawca udostępnia dokumentację użytkową Usługi w postaci pomocy online zawartej w Aplikacji operatora.
2. Usługodawca zobowiązuje się do starannego świadczenia Usługi, za którą Klient wniósł Opłatę.
3. Usługodawca nie odpowiada za zakłócenia w realizacji Usługi spowodowane nieprawidłowym rozmieszczeniem Skryptów zliczających na Witrynie lub spowodowanych korzystaniem z Interfejsu niezgodnie z zaleceniami umieszczonym w dokumentacji użytkowej Usługi.
4. Usługodawca nie odpowiada za skutki spowodowane ujawnieniem przez Klienta hasła dostępowego do Interfejsu osobom trzecim.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia Usługi i zablokowania dostępu do Aplikacji operatora w przypadku:
  - a. podania przez Klienta nieprawdziwych danych w trakcie zamawiania Usługi.
  - b. zainstalowania Skryptów monitorujących lub Skryptów kontaktu na Witrynie zawierającej treści niezgodne z obowiązującymi w Polsce przepisami prawa oraz normami obyczajowymi.
  - c. dokonania przez Klienta jakichkolwiek, nieautoryzowanych przez Usługodawcę, zmian w Skryptach monitorujących lub Skryptach kontaktu;
  - d. naruszenia przez Klienta, któregokolwiek z punktów niniejszego regulaminu.
  - e. używania przez Klienta Skryptów monitorujących i Skryptów kontaktu nie przeznaczonych dla Usługi;
6. Usługodawca ma prawo dokonywać uaktualnień zasobów technologicznych służących do realizacji Usługi i zablokować dostęp do Aplikacji operatora w soboty w godz. 20.00 - 24.00.
7. Usługodawca ma prawo do zablokowania Skryptów monitorujących i Skryptów kontaktu używanych przez Klienta niezgodnie z ich przeznaczeniem.
8. Usługodawca ma prawo do zmiany cen Usługi. Ewentualne zmiany obowiązują od dnia opublikowania nowego cennika na stronach internetowych Usługodawcy. Zmiany cen nie dotyczą Usługi, za którą Klient wniósł Opłatę do końca okresu abonamentowego.

## Rozdział V. Zamawianie i świadczenie Usługi

1. Wypełnienie przez Klienta odpowiedniego formularza rejestracyjnego dostępnego na stronach internetowych Usługodawcy oznacza złożenie zamówienia na Usługę.
2. Usługa aktywowana jest w momencie złożenia zamówienia na trwający 14 dni bezpłatny okres próbny.
3. Usługodawca w ciągu 3 dni od momentu złożenia zamówienia wystawi fakturę pro forma za zamówioną Usługę i prześle ją na adres e-mail podany przez Klienta w trakcie składania zamówienia na Usługę.
4. Jeżeli w trakcie trwającego 14 dni bezpłatnego okresu próbnego Usługodawca uzyska Opłatę wniesioną na podstawie faktury pro forma to Usługa zostanie automatycznie aktywowana na okres

- abonamentowy za jaki została opłacona liczony od daty zakończenia okresu próbnego. Za datę uzyskania Opłaty przez Usługodawcę uznaje się datę wpłynięcia należności na rachunek Usługodawcy.
5. Usługodawca w ciągu 7 dni od daty uzyskania Opłaty wystawi i prześle niezwłocznie Klientowi Fakturę VAT za opłaconą Usługę na wskazany w trakcie rejestracji adres.
  6. Jeżeli w trakcie trwającego 14 dni okresu próbnego Usługodawca nie uzyska Opłaty za zamówioną Usługę to dostęp do Aplikacji operatora zostanie zablokowany.
  7. Jeżeli w ciągu 7 dni od daty zablokowania dostępu do Aplikacji operatora Usługodawca uzyska Opłatę to dostęp do Aplikacji operatora zostanie przywrócony. W takim przypadku Usługa zostanie aktywowana na opłacony przez Klienta okres abonamentowy liczony od daty zakończenia wynoszącego 14 dni bezpłatnego okresu próbnego.
  8. W przypadku przekroczenia przez Klienta Limitu Odśłon ważność Usługi zostanie skrócona do 3 dni a Klient ma możliwość poszerzenia usługi o większy pakiet Limitu Odśłon.
  9. W przypadku przekroczenia przez Klienta Limitu Odśłon o więcej niż 100% od pierwotnie wykupionego, Usługodawca ma prawo wyłączyć Usługę Klientowi.

## **Rozdział VI. Prolongata okresu świadczenia Usługi**

1. Usługodawca poinformuje Klienta o upływie okresu abonamentowego Usługi na 7 dni przed jego zakończeniem za pomocą poczty elektronicznej.
2. Usługodawca prześle jednocześnie fakturę pro forma tytułem przedłużenia ważności Usługi na kolejny okres abonamentowy zgodną z aktualnym cennikiem dostępnym na stronach internetowych Usługodawcy.
3. Jeżeli przed upływem okresu abonamentowego Usługodawca uzyska Opłatę wniesioną na podstawie faktury pro forma to Usługa zostanie automatycznie aktywowana na kolejny okres abonamentowy za jaki została opłacona.
4. Usługodawca w ciągu 7 dni od daty uzyskania Opłaty wystawi i prześle niezwłocznie Klientowi Fakturę VAT za opłaconą Usługę na wskazany w trakcie rejestracji adres.
5. Klient dokonując Opłaty za kolejny okres abonamentowy oświadcza, że zapoznał się z aktualnym regulaminem Usługi oraz cennikiem dostępnym na stronach internetowych Usługodawcy.
6. Jeżeli w ciągu 14 dni do końca okresu abonamentowego Usługodawca nie uzyska Opłaty zgodnej z wystawioną fakturą pro forma za kolejny okres abonamentowy Usługi to dostęp do Aplikacji operatora zostanie zablokowany.
7. Jeżeli Usługodawca uzyska Opłatę za kolejny okres abonamentowy w ciągu 14 dni od daty zablokowania dostępu do Aplikacji operatora to dostęp zostanie przywrócony. W takim przypadku Usługa zostanie aktywowana na okres abonamentowy liczony od daty zakończenia poprzedniego okresu abonamentowego.
8. Klient zobowiązany jest do zachowania miesięcznego okresu wypowiedzenia.

## **Rozdział VII. Płatności**

1. Opłata za Usługę ustalana jest na podstawie cennika obowiązującego w dniu zamawiania Usługi lub w dniu przedłużania okresu ważności Usługi. Aktualny cennik dostępny jest na stronach internetowych Usługodawcy.
2. Opłata za Usługę dotyczy okresu abonamentowego zgodnego ze złożonym przez Klienta zamówieniem.

## **Rozdział VIII Ochrona danych**

1. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych podanych podczas rejestracji Usługi w celu wystawienia dowodów księgowych oraz świadczenia Usługi przez Usługodawcę.
2. Usługodawca zobowiązuje się do nieudostępniania danych Klienta innym podmiotom.

3. Usługodawca ma prawo do opublikowania nazwy firmy i adresu strony internetowej Klienta na swojej liście referencyjnej jeżeli Klient nie zgłosi w tej kwestii zastrzeżenia.
4. Dane jakie zgromadzą się na serwerze Usługodawcy w związku z wykonywaną Usługą stanowią informacje poufne i bez pisemnej zgody Klienta nie będą ujawniane przez Usługodawcę osobom trzecim.

## Rozdział IX. Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji na stronach internetowych Usługodawcy.
2. Prawo własności oraz prawa autorskie dotyczące Aplikacji operatora i Usługi stanowią wyłączną własność Usługodawcy.
3. W sprawach nie uregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego i odpowiednich ustaw.