

Regulamin świadczenia usługi eHandel365

Wersja: wrzesień 2026 · Obowiązuje od: 23 września 2026

IT Excellence S.A. · ul. Kolejowa 15/17, 01-217 Warszawa · KRS 0001082807 · NIP 5214040057

Szanowni Państwo,

poniżej znajdują Państwo pełne warunki korzystania z usługi **eHandel365** — rozwiązania chmurowego dla firm handlowych i dystrybucyjnych, świadczonego przez IT Excellence S.A. Ponieważ dokument jest obszerny, zaczynamy od skrótowego zestawienia najważniejszych postanowień — ma ono ułatwić nawigację i szybkie zorientowanie się w zasadach współpracy.

Rozdział	Tytuł	Co z niego wynika
1	Ogólne zasady świadczenia Usług	Udostępniamy oprogramowanie w modelu SaaS — przez przeglądarkę i aplikację mobilną. Zakres funkcjonalny każdej Usługi opisuje Karta Produktowa.
2	Licencja	Wraz z Umową otrzymują Państwo licencję na korzystanie z Oprogramowania: niewyłączną, ograniczoną do Okresu zobowiązania i do limitów z Zamówienia.
3	Prawa własności intelektualnej	Oprogramowanie pozostaje naszą własnością. Zawiera komponenty open-source i komponenty podmiotów trzecich, których warunki Państwa również obowiązują.
4	Odpowiedzialność IT Excellence	Odpowiadamy za działanie Oprogramowania zgodnie z Dokumentacją. Nasza odpowiedzialność jest ograniczona kwotowo i przedmiotowo na zasadach opisanych w tym rozdziale.
5	Roszczenia osób trzecich	Bronimy Państwa przed roszczeniami osób trzecich dotyczącymi Oprogramowania, jeżeli dochowają Państwo obowiązków opisanych w tym rozdziale.
6	Dostępność, utrzymanie i wsparcie techniczne	Utrzymujemy i aktualizujemy Usługę, usuwamy Usterki i świadczymy wsparcie w zakresie wynikającym z Zamówienia. Określamy też okna serwisowe i zasady liczenia dostępności.
7	Opłaty i zasady rozliczeń	Rozliczamy się okresowo, z góry. Zmiany zakresu Usługi i dodatkowe prace wyceniamy odrębnie.

Rozdział	Tytuł	Co z niego wynika
8	Okres obowiązywania i rozwiązanie Umowy	Umowa jest zawierana na czas określony (domyślnie 12 miesięcy) i odnawia się automatycznie, o ile jej Państwo nie wypowiedzą w terminie.
9	Przedłużenie Usługi, zmiana oferty	Opisuje, jak przedłuża się Usługa, jak informujemy o zmianach cen i co się dzieje, gdy wycofujemy produkt z oferty.
10	Siła wyższa	Zdarzenia pozostające poza kontrolą stron wyłączają odpowiedzialność za opóźnienie lub niewykonanie zobowiązań.
11	Bezpieczeństwo	Opisuje stosowane przez nas zabezpieczenia, Państwa obowiązki (hasła, 2FA, zgłaszanie incydentów) oraz przypadki, w których możemy czasowo wstrzymać dostęp.
12	Ochrona danych osobowych	Dane wprowadzone do Usługi powierzają nam Państwo do przetwarzania. Szczegóły reguluje Umowa powierzenia (DPA), stanowiąca załącznik do Regulaminu.
13	Poufność	Obie strony chronią informacje poufne drugiej strony przez czas trwania Umowy i 2 lata po jej zakończeniu.
14	Postanowienia końcowe	Cesja, reklamacje, zmiany Regulaminu, prawo polskie i sąd właściwy dla naszej siedziby.
Załącznik 1	Karta Produktowa	Szczegółowe parametry Usługi: kopie zapasowe, okresy, model licencjonowania, infrastruktura, dane po zakończeniu Umowy.
Załącznik 2	Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych (DPA)	Zasady przetwarzania przez nas danych osobowych, których administratorem są Państwo.

Powyższe zestawienie ma charakter wyłącznie pomocniczy. Prawa i obowiązki stron określają wyłącznie Zamówienie, jego załączniki oraz treść Regulaminu. Zestawienie nie służy do wykładni Regulaminu i żadna ze stron nie może się na nie powoływać w postępowaniu przed jakimkolwiek organem.

Definicje

Pojęcia pisane w Regulaminie wielką literą mają następujące znaczenie:

- **Administrator Klienta** — Użytkownik wskazany przez Klienta, uprawniony do zarządzania Instancją Klienta, w tym do zakładania i blokowania kont Użytkowników oraz nadawania uprawnień.
- **Biuro rachunkowe** — przedsiębiorca w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców, zarejestrowany lub posiadający oddział na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, który wykonuje działalność z zakresu usługowego prowadzenia ksiąg rachunkowych dla podmiotów niepowiązanych z nim kapitałowo,

wpisał jako przeważającą działalność 69.20.Z „Działalność rachunkowo-księgowa; doradztwo podatkowe” według Polskiej Klasyfikacji Działalności oraz posiada aktywną polisę OC w tym zakresie.

- **Cennik** — aktualny cennik produktów i usług IT Excellence, udostępniany w sieci sprzedaży IT Excellence oraz na stronie ehandel365.pl.
- **Dane Klienta** — wszelkie dane, dokumenty, pliki i treści wprowadzone do Usługi przez Klienta lub Użytkowników albo zaimportowane na zlecenie Klienta, w tym dane osobowe, których administratorem jest Klient.
- **Dni robocze** — dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach 8:00–16:00.
- **Dokumentacja** — specyfikacja Oprogramowania zawarta w plikach pomocy, przewodnikach, instrukcjach i bazie wiedzy publikowanych przez IT Excellence dla aktualnej wersji Oprogramowania, z wyłączeniem materiałów marketingowych i publikacji sprzedażowych.
- **Instancja Klienta** — wydzielone dla Klienta środowisko Usługi wraz z przypisaną mu przestrzenią danych, dostępne pod przydzielonym adresem (subdomeną) lub pod własną domeną Klienta.
- **IT Excellence** — IT Excellence spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Kolejowa 15/17, 01-217 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie pod numerem KRS 0001082807, NIP 5214040057, REGON 526561240, o kapitale zakładowym w wysokości 100.000,00 zł, wpłaconym w wysokości 25.000,00 zł.
- **Karta Produktowa** — załącznik do Regulaminu opisujący szczegółowe parametry konkretnej Usługi. Karta Produktowa stanowi integralną część Umowy.
- **Klient lub Zamawiający** — spółka lub osoba prowadząca działalność gospodarczą, zarejestrowana przez IT Excellence jako klient Usługi. Klientem może być wyłącznie przedsiębiorca w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców, który nabywa dostęp do Oprogramowania w celu bezpośrednio związanym z prowadzoną działalnością gospodarczą i mającym dla niego charakter zawodowy. Usługa nie jest kierowana do konsumentów.
- **Komponent lokalny** — element Oprogramowania instalowany w infrastrukturze Klienta, niezbędny do współpracy Usługi z urządzeniami lub systemami Klienta (np. most do drukarki fiskalnej, agent integracji z systemem ERP). Lista Komponentów lokalnych dostępnych dla danej Usługi znajduje się w Karcie Produktowej.
- **Okres rozliczeniowy** — ustalony w Zamówieniu cykliczny okres, za który następuje rozliczenie płatności (np. miesięcznie, kwartalnie, rocznie).
- **Okres zobowiązania** — okres, na który Klient wykupił Usługę. Co do zasady wynosi 12 miesięcy, liczonych od dnia przyjęcia Zamówienia przez IT Excellence (a nie od daty aktywacji technicznej Usługi przez Klienta). Strony mogą uzgodnić okres krótszy lub dłuższy, wskazany w Zamówieniu. Dla celów wypowiedzenia Umowy wiążący jest Okres zobowiązania, a nie data aktywacji.
- **Okres próbny** — nieodpłatny okres testowania Usługi, jeżeli przewiduje go Karta Produktowa. W Okresie próbnym postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio, z zastrzeżeniem pkt 1.12.
- **Opłata** — wynagrodzenie IT Excellence obejmujące udostępnienie Oprogramowania i świadczenie związanych z nim Usług, ustalane zgodnie z Cennikiem obowiązującym dla danego Okresu zobowiązania i płatne z góry albo cyklicznie, na zasadach opisanych w Rozdziale 7.
- **Oprogramowanie** — łącznie Program, Dokumentacja i jakakolwiek ich część.
- **Partner** — niezależny podmiot upoważniony przez IT Excellence do dystrybucji Usługi lub do świadczenia usług wdrożeniowych. Lista Partnerów jest publikowana na stronie ehandel365.pl.
- **Podmiot powiązany** — spółka powiązana z Klientem zgodnie z definicją z art. 4 Kodeksu spółek handlowych.
- **Podniesienie poziomu usługi** — wykupienie przez Klienta wyższego poziomu wsparcia technicznego lub pakietu o szerszym zakresie funkcjonalnym.

- **Program** — oprogramowanie udostępniane przez IT Excellence Klientowi w ramach świadczenia Usługi. Program dzieli się na **Moduł Podstawowy** (pakiet bazowy, bez którego Usługa nie działa) oraz **Moduły Dodatkowe i Pakiety**, rozszerzające funkcjonalność Modułu Podstawowego i niedostępne bez niego. Zakres zamówionych modułów wskazuje Zamówienie. Wraz z utratą prawa do korzystania z Modułu Podstawowego wygasają prawa do Modułów Dodatkowych i Pakietów, bez prawa zwrotu uiszczonych za nie Opłat. W zależności od kontekstu danego postanowienia przez Program rozumie się także jakkolwiek jego część wraz z powiązanymi usługami.
- **Regulamin** — niniejszy dokument wraz z załącznikami.
- **Rozbudowa** — wykupienie przez Klienta licencji na kolejnych Użytkowników, kolejne stanowiska lub urządzenia albo na Moduły Dodatkowe lub Pakiety, a także zwiększenie innych limitów wskazanych w Zamówieniu.
- **Umowa** — umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, której przedmiotem jest Usługa, a której treść ustalają Zamówienie, Regulamin i załączniki.
- **Umowa powierzenia (DPA)** — załącznik nr 2 do Regulaminu, regulujący powierzenie IT Excellence przetwarzania danych osobowych, których administratorem jest Klient.
- **Usługa** — usługa świadczona przez IT Excellence na rzecz Klienta na podstawie Umowy, polegająca na udostępnieniu Oprogramowania do korzystania w modelu Software as a Service (SaaS) wraz z jego utrzymaniem i wsparciem technicznym, w zakresie wynikającym z Zamówienia i przez czas trwania Okresu zobowiązania.
- **Usterka** — niezdolność Oprogramowania do realizacji funkcji zgodnie z Dokumentacją, wynikająca z przyczyn, za które odpowiada IT Excellence.
- **Użytkownik** — osoba fizyczna uprawniona przez Klienta do korzystania z Usługi, w szczególności jego pracownik, współpracownik, konsultant lub partner, posiadająca indywidualne konto w Instancji Klienta.
- **Wsparcie techniczne** — pomoc świadczona za pośrednictwem poczty elektronicznej, systemu zgłoszeń, telefonu lub dostępu do informacji online, w zakresie i na poziomie wynikającym z Zamówienia.
- **Zamówienie** — oświadczenie woli Klienta o nabyciu Usługi, określające w szczególności jej przedmiot, zakres modułów i limitów, długość Okresu zobowiązania, Okres rozliczeniowy i poziom Wsparcia technicznego. Zamówienie może zostać złożone w formie pisemnej lub dokumentowej z przedstawicielem IT Excellence, za pośrednictwem Partnera albo przez formularz udostępniony w Programie lub na stronie ehandel365.pl.

1. Ogólne zasady świadczenia Usług

1.1. Opis Usługi. eHandel365 jest produktem IT Excellence S.A. W ramach świadczenia Usługi IT Excellence oferuje Klientom dostęp do Oprogramowania wspierającego sprzedaż i obsługę magazynu — w szczególności do prowadzenia kartotek kontrahentów i towarów, wystawiania dokumentów handlowych, obsługi zamówień i dostaw, kontroli stanów magazynowych, rozliczania należności, fiskalizacji sprzedaży oraz wymiany dokumentów z Krajowym Systemem e-Faktur. W ramach Usługi Klient uzyskuje prawo dostępu do Oprogramowania za pośrednictwem sieci Internet — przez przeglądarkę internetową oraz przez dedykowaną aplikację mobilną przeznaczoną dla przedstawicieli handlowych — i korzystania z niego w ramach jego funkcjonalności przez Okres zobowiązania wskazany w Zamówieniu. Oprogramowanie jest udostępniane w modelu wielodostępnym (SaaS): każdy Klient otrzymuje wydzieloną Instancję Klienta, a dane poszczególnych Klientów są od siebie logicznie oddzielone. Korzystanie z wybranych funkcjonalności — w szczególności z fiskalizacji sprzedaży oraz z integracji z systemem ERP — wymaga zainstalowania Komponentu lokalnego w infrastrukturze Klienta.

1.2. Zakres Regulaminu. Regulamin opisuje ogólne zasady świadczenia Usług przez IT Excellence. Szczegółowe zasady korzystania z konkretnej Usługi zawiera dołączona do Regulaminu Karta Produktowa. W

razie rozbieżności między Regulaminem a Kartą Produktową pierwszeństwo ma Karta Produktowa, a przed nią — Zamówienie.

1.3. Co nie wchodzi w zakres Usługi. O ile co innego nie wynika z Zamówienia, zakres Usługi nie obejmuje: wdrożenia, migracji danych, szkoleń, konfiguracji Oprogramowania pod indywidualne potrzeby Klienta, budowy dedykowanych modułów, raportów i integracji ani doradztwa księgowego, podatkowego i prawnego. Usługi te IT Excellence może świadczyć na podstawie odrębnego Zamówienia i za odrębnym wynagrodzeniem.

1.4. Wybór Usługi. Wyboru rodzaju i wariantu Usługi spośród standardowo oferowanych przez IT Excellence i opisanych w Karcie Produktowej dokonuje Klient na etapie składania Zamówienia. Obowiązkiem Klienta jest zweryfikowanie przed złożeniem Zamówienia, czy funkcjonalności opisane w Dokumentacji i Karcie Produktowej odpowiadają jego potrzebom.

1.5. Warunki zawarcia Umowy. Warunkiem nabycia Usługi jest łącznie: (a) złożenie przez Klienta Zamówienia na zasadach określonych Regulaminem, (b) zaakceptowanie postanowień Regulaminu wraz z załącznikami oraz (c) uiszczenie Opłaty — chyba że Zamówienie przewiduje odroczony termin płatności albo Okres próbny.

1.6. Instancja Klienta i adresy dostępne. IT Excellence zakłada dla Klienta wydzieloną Instancję Klienta i udostępnia ją pod przydzielonym adresem w domenie wskazanej w Karcie Produktowej. Jeżeli Karta Produktowa tak przewiduje, Klient może podpiąć do Instancji własną domenę; w takim wypadku Klient zapewnia prawo do posługiwania się tą domeną i wykonuje po swojej stronie wskazane przez IT Excellence zmiany konfiguracji DNS. IT Excellence nie odpowiada za niedostępność Usługi wynikającą z nieprawidłowej konfiguracji domeny Klienta ani z utraty przez Klienta praw do niej.

1.7. Migracja danych. Jeżeli tak ustalono w Zamówieniu, IT Excellence lub Partner mogą wykonać migrację danych Klienta z dotychczas używanego przez niego systemu. W przypadku niektórych Usług Klient może przeprowadzić migrację samodzielnie, z wykorzystaniem funkcji importu dostępnych w Programie.

1.8. Zasady przeprowadzenia migracji. W przypadku migracji wykonywanej przez IT Excellence lub Partnera Klient przygotowuje dane podlegające migracji. Przez przygotowanie danych rozumie się ich zebranie, sformatowanie i przekazanie w sposób i w formacie wskazanym w Dokumentacji lub przez IT Excellence. Klient odpowiada za kompletność i poprawność przekazanych danych oraz za weryfikację wyniku migracji niezwłocznie po jej zakończeniu.

1.9. Obowiązki Klienta. Klient zobowiązany jest do:

1. przestrzegania postanowień Umowy oraz wszelkich ograniczeń i limitów odnoszących się do Usługi;
2. zapewnienia warunków niezbędnych do korzystania z Usługi, w szczególności wymagań systemowych, infrastruktury końcowej i połączenia z siecią Internet; wymagania systemowe wskazuje Dokumentacja lub strona ehandel365.pl;
3. wyznaczenia Administratora Klienta i utrzymywania aktualnej listy Użytkowników oraz ich uprawnień;
4. niezwłocznego informowania IT Excellence o podejrzeniu, że hasła lub inne poufne kody dostępu mogły zostać ujawnione osobom nieuprawnionym albo że osoby nieuprawnione mogły w inny sposób uzyskać dostęp do Usługi;
5. kontroli prawidłowego korzystania z Usługi przez Użytkowników i zobowiązania ich do działania zgodnego z Umową;
6. niewykorzystywania Usługi ani jakiegokolwiek jej elementu do przechowywania lub dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

1.10. Odpowiedzialność Klienta za konfigurację. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za dobór, konfigurację i aktualizację indywidualnych ustawień Oprogramowania — w szczególności za strukturę organizacyjną, role i uprawnienia Użytkowników, definicje pól i modułów własnych, szablony dokumentów, obiegi akceptacji oraz reguły automatyzacji. Dotyczy to również sytuacji, w której IT Excellence dokonała ustawień początkowych albo świadczyła usługi konfiguracji na podstawie odrębnego Zamówienia; od chwili przekazania konfiguracji Klientowi za jej dalsze utrzymanie odpowiada Klient.

1.11. Weryfikacja prawidłowego korzystania. Program może zawierać mechanizmy telemetryczne i ewidencyjne umożliwiające IT Excellence weryfikację, czy Klient korzysta z Usługi w sposób zgodny z Umową, w szczególności w granicach wykupionych limitów. Klient zobowiązuje się do niepodejmowania czynności mających na celu obejście, wyłączenie lub usunięcie tych mechanizmów. Dane zbierane w ten sposób IT Excellence wykorzystuje wyłącznie w celach rozliczeniowych, diagnostycznych i statystycznych.

1.12. Okres próbny. Jeżeli Karta Produktowa przewiduje Okres próbny, obowiązują następujące zasady: (a) Okres próbny jest nieodpłatny i udzielany na czas określony; (b) w Okresie próbnym IT Excellence nie udziela gwarancji z pkt 4.1 i nie świadczy Wsparcia technicznego w zakresie innym niż pomoc w uruchomieniu; (c) po upływie Okresu próbnego dostęp do Usługi zostaje wstrzymany, chyba że Klient złoży Zamówienie na Usługę odpłatną; (d) dane wprowadzone w Okresie próbnym są usuwane po upływie terminu wskazanego w Karcie Produktowej.

1.13. Środowisko demonstracyjne. Jeżeli IT Excellence udostępnia środowisko demonstracyjne, służy ono wyłącznie prezentacji i testom funkcjonalnym. Dostęp do niego jest udzielany na równi z innymi klientami, tj. w tym samym czasie i w tym samym środowisku informatycznym. **Klient nie może wprowadzać do środowiska demonstracyjnego Danych Klienta, w szczególności danych osobowych.** Z uwagi na demonstracyjny charakter tego środowiska Klientowi nie przysługują wobec IT Excellence roszczenia związane z korzystaniem z niego.

1.14. Wersje testowe (beta). IT Excellence może udostępnić zainteresowanym Klientom przedpremierowe wersje funkcjonalności, odpowiednio oznaczone jako testowe. Klient przyjmuje do wiadomości, że są to wersje rozwojowe, które mogą zawierać błędy oraz działać w sposób nieprzewidywalny lub niestabilny. Korzystanie z nich odbywa się na wyłączne ryzyko Klienta, a odpowiedzialność IT Excellence z tego tytułu jest — niezależnie od innych postanowień Regulaminu — wyłączona w najszerszym dopuszczalnym przez prawo polskie zakresie. IT Excellence nie gwarantuje stabilnego ani wolnego od błędów działania wersji testowych, nie świadczy dla nich Wsparcia technicznego i nie jest zobowiązana do wprowadzenia udostępnianych w nich rozwiązań do wersji produkcyjnej.

1.15. Informacje zwrotne. IT Excellence może prosić Klientów korzystających z wersji testowych o opinie na temat testowanych funkcjonalności. Przekazując opinię, Klient wyraża zgodę na jej nieodpłatne wykorzystanie przez IT Excellence w celu dalszego rozwoju Oprogramowania. Postanowienie to nie obejmuje Danych Klienta.

1.16. Funkcje wspomagane algorytmicznie. Program może zawierać funkcjonalności wspierające i automatyzujące pracę Użytkowników w oparciu o algorytmy uczenia maszynowego lub sztucznej inteligencji — analizujące wprowadzone dane i dokumenty oraz podjęte wobec nich działania po to, by sugerować dalsze czynności i przyspieszać obsługę procesów.

1.17. Odpowiedzialność za sugestie. IT Excellence nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość sugestii, o których mowa w pkt 1.16. Klient jest zobowiązany każdorazowo samodzielnie ocenić poprawność sugestii przed jej zaakceptowaniem, a korzystanie z tych funkcjonalności odbywa się na jego ryzyko. Sugestie nie stanowią doradztwa księgowego, podatkowego ani prawnego.

1.18. Kontrola eksportu i sankcje. Klient nie jest uprawniony do korzystania z Oprogramowania, jego reeksportu ani innego rodzaju transferu z naruszeniem krajowych lub zagranicznych przepisów. Klient oświadcza, że nie przebywa na terytorium objętym sankcjami, nie jest obywatelem ani rezydentem takiego państwa oraz nie jest kontrolowany przez podmiot lub osobę objętą takimi ograniczeniami. Za terytoria zastrzeżone uznaje się Kubę, Iran, Koreę Północną, Syrię, Federację Rosyjską, Białoruś oraz terytorium Krymu i obwodów okupowanych, a także wszelkie inne państwa lub terytoria objęte sankcjami Unii Europejskiej, Wielkiej Brytanii lub Stanów Zjednoczonych Ameryki.

2. Licencja

2.1. Udzielenie Licencji. W ramach Usługi Klient uzyskuje od IT Excellence licencję na korzystanie z Oprogramowania. Licencja jest udzielana na podstawie Zamówienia obejmującego tę Usługę, z chwilą

aktywacji Instancji Klienta, nie wcześniej niż z chwilą uiszczenia Opłaty przewidzianej w Zamówieniu — chyba że Zamówienie stanowi inaczej albo Klient korzysta z Okresu próbnego.

2.2. Przedmiot Licencji. Licencja obejmuje Oprogramowanie wskazane w Zamówieniu, w zakresie Modułu Podstawowego. Z Modułów Dodatkowych i Pakietów Klient może korzystać, o ile przysługuje mu licencja na Moduł Podstawowy. Utrata licencji na Moduł Podstawowy oznacza utratę licencji na Moduły Dodatkowe i Pakiety. Licencja ma charakter niewyłączny, odpłatny i nie jest ograniczona terytorialnie.

2.3. Czas trwania Licencji. Licencja jest udzielana wyłącznie w modelu subskrypcyjnym, tj. na czas oznaczony odpowiadający Okresowi zobowiązania.

2.4. Modele limitów licencyjnych. Licencja może obejmować limity według poniższych modeli; model właściwy dla danej Licencji wskazuje Zamówienie:

- 1. Model Użytkownika Nazwanego (*Named User*)** — uprawnienie Klienta jest ograniczone do liczby Użytkowników Nazwanych wskazanej w Zamówieniu. Użytkownik Nazwany to osoba fizyczna wskazana przez Klienta jako użytkownik Oprogramowania, posiadająca indywidualne konto; jedno konto może być przypisane tylko jednej osobie, niezależnie od tego, czy faktycznie z Oprogramowania korzysta. Klient może przypisać konto innej osobie fizycznej nie częściej niż raz na 30 dni; przy takiej zmianie Klient jest zobowiązany zablokować dostęp dotychczasowego Użytkownika. Licencja nie uprawnia do współdzielenia konta przez kilka osób ani do zautomatyzowanego korzystania z konta przez wiele osób lub urządzeń.
- 2. Model per Stanowisko (*Concurrent User*)** — uprawnienie Klienta jest ograniczone do liczby jednocześnie aktywnych sesji wskazanej w Zamówieniu. W danym momencie z Oprogramowania może korzystać nie więcej stanowisk niż wskazano w Zamówieniu, na dowolnym urządzeniu.
- 3. Model per Urządzenie** — uprawnienie Klienta jest ograniczone do liczby urządzeń (komputer, tablet, telefon, terminal, drukarka fiskalna) wskazanej w Zamówieniu. Z Oprogramowania może korzystać dowolna liczba osób po stronie Klienta, przy wykorzystaniu nie większej liczby urządzeń niż wskazana w Zamówieniu.
- 4. Model per Podmiot** — uprawnienie Klienta jest ograniczone do liczby podmiotów gospodarczych (firm) obsługiwanych w Instancji Klienta, wskazanej w Zamówieniu.
- 5. Model per Zużycie** — rozliczenie według faktycznego wykorzystania jednostki wskazanej w Karcie Produktowej (np. liczba dokumentów, operacji integracyjnych, wiadomości). Jednostkę rozliczeniową i sposób jej liczenia określa Karta Produktowa.

2.5. Kontrola limitów i skutki przekroczenia. IT Excellence może zweryfikować prawidłowość korzystania z Oprogramowania w ramach wykupionych limitów, w szczególności żądać od Klienta wyjaśnień. W razie stwierdzenia przekroczenia limitu IT Excellence wzywa Klienta do jego usunięcia albo do wykupienia Rozbudowy, wyznaczając termin nie krótszy niż 14 dni. Po bezskutecznym upływie tego terminu IT Excellence może — niezależnie od roszczeń z tytułu naruszenia autorskich praw majątkowych — żądać zapłaty wynagrodzenia odpowiadającego Opłacie, jaka byłaby należna, gdyby przekroczony zakres korzystania został objęty Zamówieniem, za okres trwania przekroczenia, albo zablokować konta, w ramach których dochodziło do naruszeń, bez prawa Klienta do żądania zwrotu uiszczonej Opłaty.

2.6. Pola eksploatacji. W ramach Licencji Klient może korzystać z Oprogramowania wyłącznie na polach eksploatacji obejmujących dostęp do Oprogramowania za pośrednictwem sieci Internet oraz korzystanie z niego zgodnie z Regulaminem, z zastrzeżeniem, że:

- Klient może korzystać z Oprogramowania zgodnie z jego przeznaczeniem, wyłącznie w związku z działalnością gospodarczą prowadzoną przez niego lub przez jego Podmioty powiązane, przez wykwalifikowany personel i wyłącznie w granicach ograniczeń określonych w Umowie;
- korzystanie z Oprogramowania na urządzeniu mobilnym może wymagać zainstalowania dedykowanej aplikacji, a korzystanie z urządzeń peryferyjnych — instalacji Komponentu lokalnego.

2.7. Komponenty lokalne. Do Komponentów lokalnych stosuje się postanowienia Regulaminu dotyczące Oprogramowania, z następującymi zastrzeżeniami: (a) licencja na Komponent lokalny jest udzielana wyłącznie na czas trwania Umowy i wyłącznie w celu współpracy z Usługą; (b) za środowisko, w którym Komponent

lokalny jest uruchamiany (system operacyjny, sprzęt, sterowniki, uprawnienia sieciowe), odpowiada Klient; (c) IT Excellence nie odpowiada za działanie urządzeń i systemów Klienta, z którymi Komponent lokalny współpracuje, ani za skutki niezainstalowania przez Klienta udostępnionej aktualizacji Komponentu lokalnego; (d) z chwilą wygaśnięcia Umowy Klient zobowiązany jest odinstalować Komponenty lokalne.

2.8. Podmioty powiązane. Oprogramowanie może być wykorzystywane na potrzeby Podmiotów powiązanych Klienta na następujących zasadach:

1. korzystanie z Oprogramowania w celu obsługi więcej niż jednego podmiotu gospodarczego jest dopuszczalne wyłącznie, gdy Zamówienie obejmuje odpowiedni wariant wielofirmowy lub gdy wynika to wprost z Karty Produktowej;
2. Podmioty powiązane korzystają z Oprogramowania wyłącznie w ramach Licencji udzielonej Klientowi i wykonują uprawnienia licencyjne w jego imieniu; wszelkie ich działania i zaniechania, w tym przekroczenie limitów, uważa się za działania i zaniechania Klienta. Klient zobowiązany jest wdrożyć środki zapewniające przestrzeganie warunków Umowy przez Podmioty powiązane i zapewnić, że będą ich faktycznie przestrzegać;
3. Klient prowadzi listę Podmiotów powiązanych mających dostęp do Oprogramowania i przekazuje ją IT Excellence na każde żądanie. Klient niezwłocznie powiadamia IT Excellence, co najmniej w formie dokumentowej, jeżeli dany podmiot przestaje być jego Podmiotem powiązanym; z tą chwilą wyłącza się możliwość korzystania z Oprogramowania na potrzeby tego podmiotu, a Klient zapewnia, że zaprzestanie on korzystania z Oprogramowania;
4. jeżeli Klient poweźmie wiedzę o naruszeniu powyższych warunków przez Podmiot powiązany, zawiadamia o tym IT Excellence co najmniej w formie dokumentowej i podejmuje na własny koszt działania naprawcze zgodnie z instrukcjami IT Excellence.

2.9. Usługodawcy IT Klienta. Klient może angażować osoby trzecie w celu świadczenia na jego rzecz usług informatycznych związanych z Oprogramowaniem, przy czym nie prowadzi to do powiększenia zakresu Licencji ani jej limitów i nie stanowi podstawy do udzielania takim osobom sublicencji. Klient zapewnia, że osoby te nie będą podejmowały działań ani dopuszczały się zaniechań, które naruszałoby przepisy prawa lub warunki Umowy, gdyby dopuścił się ich sam Klient.

2.10. Ograniczenia Licencji. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa Licencja nie uprawnia Klienta do:

1. wynajmowania, użyczenia, udostępniania, sprzedaży, ponownego wykorzystania, dystrybucji, wprowadzania na rynek ani komercjalizacji całości lub jakiegokolwiek części Oprogramowania;
2. korzystania z Oprogramowania na użytek osobisty, rodzinny lub gospodarstwa domowego ani do innych celów niezwiązanych z prowadzoną działalnością gospodarczą;
3. zmieniania, modyfikowania (poza zakresem konfiguracji opisanym w Dokumentacji), łączenia, tłumaczenia, przystosowywania, dekompilacji, dezasemblacji, inżynierii wstecznej ani tworzenia opracowań na podstawie Oprogramowania lub jego części;
4. samodzielnego usuwania błędów w Oprogramowaniu ani zlecania tego osobie trzeciej innej niż IT Excellence lub Partner działający na podstawie umowy z IT Excellence;
5. korzystania z Oprogramowania w celu zarządzania infrastrukturą osób trzecich, współdzielenia Oprogramowania ani świadczenia usług biurowych — przy czym nie wyłącza to możliwości wykorzystywania Oprogramowania do świadczenia usług księgowych, podatkowych i kadrowych przez Biura rachunkowe, jeżeli Zamówienie obejmuje wariant przeznaczony dla Biur rachunkowych;
6. wykorzystywania Oprogramowania do opracowywania konkurencyjnych programów lub aplikacji ani do celów szkolenia osób trzecich, chyba że Klient uzyska uprzednią zgodę IT Excellence wyrażoną co najmniej w formie dokumentowej albo wprost w Zamówieniu;
7. korzystania z graficznego interfejsu użytkownika, logiki operacyjnej, struktury baz danych ani plików baz danych Oprogramowania — bądź ich kopiowania w jakimkolwiek zakresie — w celu włączenia ich do innego

oprogramowania, produktu lub technologii albo opracowania takiego oprogramowania, produktu lub technologii;

8. zautomatyzowanego pobierania zawartości Oprogramowania ani obciążania Usługi w sposób wykraczający poza normalne korzystanie, w tym z pominięciem udostępnionych przez IT Excellence interfejsów API i ich limitów.

2.11. Dalsze obowiązki Klienta. Niezależnie od powyższego Klient zobowiązany jest do niewykonywania następujących działań: (a) usuwania, zmieniania lub zakrywania jakichkolwiek informacji o prawie autorskim lub znakach towarowych w Oprogramowaniu; (b) udostępniania lub ujawniania osobom trzecim kluczy licencyjnych, haseł, tokenów dostępowych ani identyfikatorów systemowych dostarczonych Klientowi przez IT Excellence lub Partnera.

3. Prawa własności intelektualnej

3.1. Oświadczenie IT Excellence. IT Excellence oświadcza, że jest uprawniona do zawarcia Umowy na określonych w niej warunkach. Prawa autorskie do Oprogramowania, jego aktualizacji, modyfikacji i zmian, a także wszelkie patenty i znaki towarowe, są i pozostaną własnością IT Excellence lub jej licencjodawców. Umowa nie przenosi na Klienta żadnych praw własności intelektualnej.

3.2. Dane Klienta. Dane Klienta pozostają własnością Klienta. IT Excellence nie nabywa do nich żadnych praw poza uprawnieniem do ich przetwarzania w zakresie niezbędnym do świadczenia Usługi, jej utrzymania, zapewnienia bezpieczeństwa i wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa. IT Excellence może wykorzystywać dane zagregowane i zanonimizowane, niepozwalające na identyfikację Klienta ani osób fizycznych, w celach statystycznych i rozwojowych.

3.3. Zgłaszanie naruszeń. Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić IT Excellence o każdym przypadku nieupoważnionego wykorzystania Oprogramowania, w całości lub w części, przez osobę trzecią.

3.4. Prawa osób trzecich i komponenty open-source. Oprogramowanie zawiera komponenty, do których prawa przysługują podmiotom trzecim, w tym komponenty udostępniane na licencjach otwartego oprogramowania. Klient jest uprawniony do korzystania z tych komponentów w zakresie i na warunkach określonych przez ich dostawców, wskazanych w Dokumentacji, w Zamówieniu lub na etapie instalacji Komponentu lokalnego. Jeżeli warunki licencji komponentu osoby trzeciej są sprzeczne z Regulaminem, w zakresie tego komponentu pierwszeństwo mają warunki jego licencji. Wykaz istotnych komponentów podmiotów trzecich wykorzystywanych w Usłudze IT Excellence udostępnia na żądanie Klienta.

3.5. Skutki naruszenia. Jeżeli Klient korzysta z komponentów, o których mowa w pkt 3.4, z naruszeniem zasad ich licencji, IT Excellence jest uprawniona do podjęcia wszelkich dostępnych środków mających na celu zapobieżenie dalszym naruszeniom.

4. Odpowiedzialność IT Excellence

4.1. Gwarancja poziomu Usług. IT Excellence gwarantuje, że Oprogramowanie działa w sposób określony w Dokumentacji. Poza tym IT Excellence nie udziela Klientowi jakiegokolwiek innej gwarancji, w szczególności nie gwarantuje, że:

1. Oprogramowanie będzie spełniać konkretne wymagania Klienta — Oprogramowanie ma charakter standardowy, jest udostępniane „w stanie, w jakim jest” (*as is*) i realizuje funkcjonalności opisane w Dokumentacji; obowiązkiem Klienta jest weryfikacja tych funkcjonalności przed złożeniem Zamówienia;
2. działanie Oprogramowania będzie całkowicie nieprzerwane i wolne od błędów.

4.2. Odpowiedzialność za migrację danych. W przypadku migracji danych wykonywanej przez IT Excellence lub Partnera odpowiadają oni za utratę lub uszkodzenie danych Klienta w ramach migracji, wynikające z winy

umyślnej lub z niedołożenia należytej staranności wymaganej od profesjonalisty. Odpowiedzialność ta jest wyłączona, gdy do utraty lub uszkodzenia danych doszło wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania przez Klienta obowiązków z pkt 1.8. IT Excellence ani Partner nie odpowiadają za migrację przeprowadzaną samodzielnie przez Klienta.

4.3. Oświadczenie Klienta. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że:

1. użyteczność Oprogramowania może ulegać zmianie w miarę rozwoju technologii i zmian w środowisku biznesowym;
2. IT Excellence może według własnego uznania dostosowywać Oprogramowanie do rozwoju technologicznego i potrzeb rynku, co może pociągać za sobą zmiany w jego treści, takie jak nowe lub zmienione funkcje oraz dostosowania do nowych technologii; zmiany te nie doprowadzą jednak do istotnych dla przeciętnego Użytkownika ograniczeń funkcjonalności wymienionych w opisie Oprogramowania;
3. IT Excellence jest zobowiązana do podejmowania starań, aby funkcje, standardy techniczne i środki bezpieczeństwa Oprogramowania uwzględniały aktualnie obowiązujące przepisy prawa polskiego — w zakresie obowiązków, do których wypełnienia, zgodnie z zamiarem IT Excellence, przeznaczone są zaimplementowane już funkcje Oprogramowania — oraz aby w przypadku zmiany tych przepisów wprowadzać odpowiednie modyfikacje i udostępniać zmodyfikowane Oprogramowanie nie później niż w dniu wejścia w życie zmienionych przepisów;
4. w zakresie funkcji zależnych od systemów podmiotów trzecich (w szczególności systemów administracji publicznej, systemów bankowych i systemów ERP) terminowe wdrożenie zmian zależy również od udostępnienia przez te podmioty odpowiednich specyfikacji i środowisk; opóźnienie po ich stronie nie stanowi nienależytego wykonania Umowy przez IT Excellence.

4.4. Ograniczenia odpowiedzialności. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa strony ustalają, że:

1. IT Excellence nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści Klienta i jego Podmiotów powiązanych;
2. IT Excellence nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wady fizyczne Oprogramowania ani poszczególnych rezultatów prac realizowanych na rzecz Klienta w związku z Umową;
3. IT Excellence nie ponosi odpowiedzialności za treści zamieszczane w Oprogramowaniu przez Klienta i Użytkowników ani za usługi świadczone na rzecz Klienta przez podmioty zewnętrzne na podstawie odrębnych umów;
4. IT Excellence nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Klienta bezpośrednio lub pośrednio na skutek:
 - a. korzystania z Oprogramowania w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem, z instrukcjami IT Excellence lub z Dokumentacją;
 - b. korzystania z Oprogramowania poza zakresem uprawnień Klienta wynikających z Umowy;
 - c. korzystania z oprogramowania innego niż dostarczone przez IT Excellence, w tym zmian w Oprogramowaniu, które nie zostały wykonane przez IT Excellence;
 - d. braku regularnego wykonywania przez Klienta eksportu lub kopii danych w zakresie, w jakim Oprogramowanie taką możliwość zapewnia zgodnie z Kartą Produktową;
 - e. przetwarzania danych, bezpośrednio lub pośrednio, przy wykorzystaniu Oprogramowania, w szczególności skutków decyzji podjętych przez Klienta na podstawie wyników takiego przetwarzania;
 - f. niewykonania lub nienależytego wykonania przez osoby trzecie, w tym Partnerów, usług związanych z Oprogramowaniem;
 - g. niezapewnienia usług związanych z Oprogramowaniem, w tym usług wdrożenia — chyba że ich świadczenie przez IT Excellence uzgodniono w Zamówieniu;
 - h. podania przez Klienta nieprawdziwych lub nieprawidłowych danych albo udostępnienia IT Excellence danych, w tym danych osobowych, przez osoby nieuprawnione lub w zakresie szerszym niż niezbędny dla realizacji Umowy;

i. niewykonania przez Klienta zobowiązania wynikającego z Umowy.

4.5. Limit odpowiedzialności. Łączny limit odpowiedzialności IT Excellence (kontraktowej i deliktowej, na jakiegokolwiek podstawie) w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązań wynikających z Umowy wynosi w danym momencie kwotę odpowiadającą sumie Opłat faktycznie uiszczonych przez Klienta na podstawie danego Zamówienia w okresie 12 miesięcy poprzedzających zdarzenie stanowiące podstawę dochodzenia odpowiedzialności, w zakresie Oprogramowania lub usług objętych tym Zamówieniem.

4.6. Wyłączenia limitu. Ograniczenia z pkt 4.4 i 4.5 nie mają zastosowania do szkód wyrządzonych umyślnie ani do odpowiedzialności, której zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa nie można wyłączyć ani ograniczyć.

5. Roszczenia osób trzecich

5.1. Roszczenie odszkodowawcze. W przypadku stwierdzenia prawomocnym wyrokiem sądu zasadności roszczenia osoby trzeciej związanego z korzystaniem przez Klienta lub jego Podmioty powiązane z Oprogramowania w granicach uprawnień wynikających z Umowy, w szczególności z uwagi na naruszenie praw przysługujących tej osobie trzeciej (dalej: **Roszczenie odszkodowawcze**), Klient może dochodzić od IT Excellence odszkodowania, jeżeli łącznie:

1. niezwłocznie powiadomi IT Excellence na piśmie o powzięciu wiadomości o istnieniu Roszczenia odszkodowawczego, niezależnie od sposobu, w jaki osoba trzecia go dochodzi;
2. na wniosek i koszt IT Excellence udzieli jej informacji i pomocy potrzebnych do obrony przed Roszczeniem odszkodowawczym;
3. nie podejmie czynności związanych z obroną przed Roszczeniem odszkodowawczym bez uprzedniego uzgodnienia ich z IT Excellence ani nie podejmie ich w sposób nieodpowiadający uzgodnieniom.

5.2. Wyłączenia. Odpowiedzialność IT Excellence z tytułu wskazanego w pkt 5.1 nie obejmuje Roszczeń odszkodowawczych:

1. będących skutkiem połączenia Oprogramowania z innymi rozwiązaniami informatycznymi, chyba że zostały one stworzone przez IT Excellence, a samo połączenie również wykonała IT Excellence;
2. wynikających z korzystania z części Oprogramowania stworzonej lub zmodyfikowanej przez Klienta albo osobę trzecią, bądź zawierającej specyfikacje, wzory lub formuły wprowadzone przez Klienta — w tym z modułów, pól i reguł skonfigurowanych samodzielnie przez Klienta;
3. wynikających z korzystania z Oprogramowania w sposób sprzeczny z instrukcjami IT Excellence lub z Dokumentacją;
4. wynikających z niezaprzestania korzystania z Oprogramowania po powiadomieniu Klienta, że korzystanie takie narusza prawa osoby trzeciej;
5. dotyczących Danych Klienta, w tym treści wprowadzonych do Usługi przez Klienta lub Użytkowników.

5.3. Naruszenie praw do Oprogramowania. Jeżeli korzystanie z Oprogramowania stanowi naruszenie praw osób trzecich albo IT Excellence uważa, że może je stanowić, IT Excellence może na własny koszt i według własnego uznania: (a) zapewnić Klientowi uprawnienia do dalszego korzystania z Oprogramowania albo (b) wymienić lub zmodyfikować daną część Oprogramowania tak, aby korzystanie z niej nie stanowiło naruszenia.

5.4. Wyłącznieść regulacji. Warunki niniejszego rozdziału określają całkowitą i wyłączną odpowiedzialność IT Excellence względem Klienta związaną z ewentualnymi naruszeniami praw osób trzecich w związku z korzystaniem z Oprogramowania, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

6. Dostępność, utrzymanie Oprogramowania i Wsparcie techniczne

6.1. Zakres utrzymania. W ramach Usługi IT Excellence utrzymuje Oprogramowanie, w szczególności:

1. dostosowuje je do rozwoju technologicznego i potrzeb rynku;
2. dostosowuje je na bieżąco do zmian w obowiązujących przepisach prawa i innych norm wchodzących w życie w okresie obowiązywania Umowy — wyłącznie w zakresie funkcjonalności ujętych w Oprogramowaniu;
3. usuwa Usterki;
4. informuje Użytkowników o istotnych zmianach dotyczących Programu i o dostępności nowych wersji;
5. utrzymuje dostęp do Oprogramowania przez Okres zobowiązania.

6.2. Aktualizacje. Aktualizacje Oprogramowania IT Excellence wdraża samodzielnie, bez konieczności działania po stronie Klienta. Klient przyjmuje do wiadomości, że wszyscy Klienci korzystają z tej samej, aktualnej wersji Oprogramowania i że IT Excellence nie utrzymuje wersji historycznych. Aktualizacje Komponentów lokalnych Klient instaluje samodzielnie, zgodnie z Dokumentacją.

6.3. Dostępność Usługi. IT Excellence dokłada starań, aby Usługa była dostępna na poziomie wskazanym w Karcie Produktowej, liczoną w miesiącu kalendarzowym, z wyłączeniem: okien serwisowych, przerw wynikających z siły wyższej, przerw wynikających z działania lub zaniechania Klienta bądź podmiotów trzecich (w tym dostawców łączy i systemów, z którymi Usługa się integruje) oraz wstrzymania świadczenia Usług na podstawie pkt 7.10 lub 11.9. Zobowiązania IT Excellence w zakresie dostępności mają charakter zobowiązań starannego działania, chyba że Zamówienie wyraźnie przewiduje inaczej.

6.4. Okna serwisowe. IT Excellence może przeprowadzać prace serwisowe wymagające czasowego ograniczenia dostępu do Usługi. Prace planowe IT Excellence wykonuje w miarę możliwości poza godzinami wskazanymi w definicji Dni roboczych i zapowiada je z wyprzedzeniem wskazanym w Karcie Produktowej. Prace pilne, w szczególności związane z bezpieczeństwem, IT Excellence może wykonać bez uprzedzenia, informując Klienta niezwłocznie po ich zakończeniu.

6.5. Zakres Wsparcia technicznego. Opis usług świadczonych w ramach Wsparcia technicznego oraz informacje o jego zakresie IT Excellence przekazuje Klientowi w formie elektronicznej, w tym przez odesłanie do informatorów, przewodników serwisowych i bazy wiedzy publikowanych na stronie ehandel365.pl.

6.6. Zgłoszenie Usterki. W celu skorzystania ze Wsparcia technicznego Klient zgłasza Usterkę niezwłocznie i przedstawia szczegółowy opis zaistniałych objawów w formie przewidzianej przez IT Excellence, w szczególności: opis oczekiwanego i faktycznego zachowania Oprogramowania, kroki prowadzące do jego odtworzenia, datę i godzinę wystąpienia oraz — o ile to możliwe — identyfikator dokumentu lub rekordu, którego dotyczy.

6.7. Usunięcie Usterki. IT Excellence podejmie starania, aby usunąć należycie zgłoszoną Usterkę w rozsądnym terminie, odpowiadającym jej wpływowi na korzystanie z Usługi. IT Excellence może usuwać Usterki przez modyfikację Oprogramowania, o ile nie zmienia to pierwotnie uzgodnionego zakresu korzystania z niego.

6.8. Współpraca stron. Klient powinien wspierać IT Excellence w analizie i usuwaniu Usterek w wymaganym zakresie, w szczególności przez dostarczanie niezbędnych informacji, udział w testach oraz — w razie potrzeby i po uprzednim uzgodnieniu — udzielenie personelowi IT Excellence czasowego dostępu do Instancji Klienta w zakresie niezbędnym do diagnozy.

6.9. Odmowa Wsparcia technicznego. IT Excellence nie udzieli Wsparcia technicznego, jeżeli zgłoszony problem wynika z: (a) korzystania z urządzeń, sprzętu, oprogramowania lub łączy komunikacyjnych podmiotów trzecich niezgodnych z wymaganiami technicznymi wskazanymi w Dokumentacji lub Karcie Produktowej; (b) nieprawidłowego korzystania z Oprogramowania; (c) naruszania praw własności intelektualnej opisanych w Rozdziałach 2 i 3; (d) niezapewnienia przez Klienta zgodności jego sieci, systemów i sprzętu ze specyfikacjami dostarczonymi przez IT Excellence; (e) konfiguracji wykonanej samodzielnie przez Klienta, w zakresie, w jakim Oprogramowanie działa zgodnie z Dokumentacją.

6.10. Poziom Wsparcia technicznego. IT Excellence gwarantuje Klientowi, że do świadczenia Wsparcia technicznego będzie korzystał z wykwalifikowanego personelu, działającego w sposób profesjonalny i zgodny z normami branżowymi.

6.11. Usługi spoza zakresu Wsparcia. Jeżeli Klient potrzebuje wsparcia wykraczającego poza Wsparcie techniczne, może zwrócić się do IT Excellence o realizację dodatkowych usług w zakresie doradztwa, wdrożenia, konfiguracji, budowy raportów lub integracji. IT Excellence może zgodzić się na ich świadczenie według własnego uznania, na warunkach odrębnej umowy o świadczenie usług profesjonalnych.

6.12. Czynności poza zakresem Umowy. W ramach Umowy IT Excellence nie świadczy w szczególności: instalacji ani kontroli oprogramowania w siedzibie Klienta, przeszukiwania i korygowania baz danych Klienta, budowy i dostosowywania formularzy oraz raportów, modyfikacji interfejsu, szkoleń Użytkowników ani doradztwa podatkowego, prawnego i księgowego.

6.13. Staranne działanie. Zobowiązania IT Excellence w ramach niniejszego rozdziału mają charakter zobowiązań starannego działania.

7. Opłaty i zasady rozliczeń

7.1. Opłata. Opłata jest naliczana i płatna co do zasady za cały Okres zobowiązania z góry. Strony mogą postanowić, że Opłata zostanie podzielona na Okresy rozliczeniowe wskazane w Zamówieniu; w przypadku wybranych Usług strony mogą ustalić płatność miesięczną przy zachowaniu Okresu zobowiązania. Wysokość Opłaty wynika z Cennika i jest naliczana w stosunku do Okresu zobowiązania wskazanego w Zamówieniu. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa raz uiszczone Opłaty nie podlegają zwrotowi.

7.2. Termin zapłaty. Klient jest zobowiązany do zapłaty wynagrodzenia obejmującego opłaty wskazane na fakturze, zgodnie z Zamówieniem i postanowieniami niniejszego rozdziału, w terminie wskazanym na fakturze, nie krótszym niż 7 dni od dnia jej doręczenia. Za datę zapłaty uznaje się dzień uznania rachunku bankowego IT Excellence.

7.3. Zakaz potrąceń. Klient nie jest uprawniony do dokonywania potrąceń z wynagrodzenia należnego IT Excellence bez jej uprzedniej zgody wyrażonej co najmniej w formie dokumentowej.

7.4. Podatek VAT. Do Opłaty zostanie doliczony podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości wynikającej z przepisów prawa obowiązujących w chwili powstania obowiązku podatkowego.

7.5. Podatek u źródła (WHT). Jeżeli na podstawie przepisów prawa Klient ma obowiązek pobrania od kwoty wynagrodzenia podatku u źródła lub innego podobnego podatku (**WHT**), kwota wynagrodzenia ulegnie odpowiedniemu podwyższeniu w taki sposób, by po odliczeniu WHT kwota netto otrzymana przez IT Excellence była taka sama, jaką otrzymałaby, gdyby Klient nie miał obowiązku poboru. Jeżeli do skorzystania ze zwolnienia lub obniżonej stawki potrzebne jest przedłożenie przez IT Excellence określonych dokumentów (np. certyfikatu rezydencji), IT Excellence przedłoży je na żądanie Klienta w uzgodnionym terminie.

7.6. Sposób i forma dostarczania faktur. IT Excellence wystawia faktury elektroniczne, na co Klient wyraża zgodę. W związku z obowiązkiem korzystania z Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF) faktury będą udostępniane do pobrania bezpośrednio z KSeF. W przypadku braku możliwości wystawienia lub udostępnienia faktury w KSeF z przyczyn przewidzianych w przepisach prawa faktura zostanie dostarczona innym kanałem, na adres e-mail wskazany w Zamówieniu.

7.7. Aktualizacja danych. Klient odpowiada za przekazywanie IT Excellence aktualnych danych kontaktowych oraz danych do faktury i za ich aktualizowanie w razie potrzeby.

7.8. Płatność na rzecz Partnera. Jeżeli zgodnie z Zamówieniem Klient dokonuje płatności, w całości lub w części, na rzecz Partnera, wykonuje obowiązek zapłaty przez uiszczenie odpowiednich opłat na rzecz Partnera, z uwzględnieniem warunków określonych w Zamówieniu.

7.9. Przeniesienie praw i obowiązków z umowy partnerskiej. Z dniem przedłużenia Usługi na drugi i kolejne Okresy zobowiązania prawa i obowiązki wynikające z umowy zawartej przez Klienta z Partnerem, w tym uprawnienie do wystawiania faktur i pobierania płatności z tytułu Usługi, przechodzą na IT Excellence, na co Klient wyraża zgodę. IT Excellence nie ponosi odpowiedzialności za działania Partnera poprzedzające przejęcie praw i obowiązków. Klient wyraża zgodę na zmianę wystawcy faktury z Partnera na IT Excellence.

7.10. Skutki nieterminowej płatności. Nieuregulowanie w terminie wynikającym z faktury jakiegokolwiek należności wobec IT Excellence lub Partnera uprawnia IT Excellence do wstrzymania dostępu do Oprogramowania lub świadczenia usług na rzecz Klienta — począwszy od dnia bezskutecznego upływu terminu płatności do dnia zapłaty. IT Excellence poinformuje Klienta o zamiarze wstrzymania dostępu z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem, na adres e-mail wskazany w Zamówieniu. Wstrzymanie dostępu nie oznacza usunięcia Danych Klienta ani rozwiązania Umowy i nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty za okres, w którym dostęp był wstrzymany.

7.11. Zmiana zakresu Usługi. Jeżeli w Okresie zobowiązania Klient będzie chciał dokonać Rozbudowy, Podniesienia poziomu usługi, uzyskać dostęp do Modułów Dodatkowych lub Pakietów albo zredukować powyższe rozszerzenia, zobowiązany jest:

1. złożyć Zamówienie na odpowiednią zmianę zakresu Usługi — przy czym Zamówienie na **redukcję** zakresu należy złożyć na co najmniej 45 dni przed upływem bieżącego Okresu rozliczeniowego, chyba że Karta Produktowa przewiduje inny termin; Zamówienie na **Rozbudowę** może zostać złożone w dowolnym momencie;
2. uiścić na rzecz IT Excellence opłaty zgodne z Cennikiem, w terminie wskazanym w Zamówieniu.

Umowa ulega zmianie w terminie wskazanym przez IT Excellence w potwierdzeniu przyjęcia Zamówienia na zmianę zakresu Usługi. Okres zobowiązania nie ulega zmianie, z wyjątkiem Podniesienia poziomu usługi, przy którym Okres zobowiązania jest liczony na nowo od momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi na nowych zasadach.

7.12. Zakończenie świadczenia w dotychczasowym zakresie. W przypadku zmiany zakresu Usługi Klient wyraża zgodę na zakończenie świadczenia Usługi w dotychczasowym zakresie z dniem rozpoczęcia jej świadczenia w nowym zakresie niepokrywającym się z dotychczasowym oraz przyjmuje do wiadomości, że prawa do korzystania z dotychczasowego zakresu wygasają z dniem przejścia na nowy, a kwoty zapłacone za dotychczasowy zakres nie podlegają zwrotowi. Zmiana zakresu Usługi nie wpływa na wymagalność dotychczasowych należności.

7.13. Zmiana Cennika. IT Excellence może zmieniać Cennik. IT Excellence dąży do starań, aby przekazać Klientowi powiadomienie o wysokości Opłaty w kolejnym Okresie zobowiązania na około 9 tygodni przed datą odnowienia, w formie dokumentowej, w szczególności wiadomością e-mail. Jeżeli Klient nie akceptuje nowej ceny, może skorzystać z prawa rezygnacji na zasadach z pkt 8.7–8.9.

8. Okres obowiązywania i rozwiązanie Umowy

8.1. Wejście w życie Umowy. Umowa wchodzi w życie z chwilą przyjęcia Zamówienia Klienta przez IT Excellence.

8.2. Wzór Zamówienia. Wzór Zamówienia jest dostępny w sieci sprzedaży IT Excellence oraz na stronie ehandel365.pl. W przypadku złożenia zamówienia u Partnera, Partner przekaze IT Excellence wszelkie informacje związane z Zamówieniem.

8.3. Treść Zamówienia. W Zamówieniu Klient wyznacza osoby uprawnione do kontaktu z IT Excellence w celu zamawiania usług dodatkowych oraz do udostępniania IT Excellence informacji niezbędnych do prawidłowego świadczenia Usługi.

8.4. Zmiana danych Klienta. O wszelkich zmianach danych zawartych w Zamówieniu Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić IT Excellence lub Partnera — w zależności od podmiotu, u którego złożył Zamówienie.

8.5. Przyjęcie Zamówienia. IT Excellence przystąpi do realizacji Usługi zgodnie ze złożonym przez Klienta, prawidłowo wypełnionym i zaakceptowanym przez IT Excellence Zamówieniem. Po aktywacji Usługi IT Excellence potwierdzi realizację Zamówienia wiadomością e-mail.

8.6. Moment rozpoczęcia świadczenia Usługi. Korzystanie z Usługi jest możliwe od momentu jej aktywacji, o której Klient zostanie powiadomiony wiadomością e-mail. Po aktywacji Klient powinien niezwłocznie sprawdzić prawidłowe działanie Usługi, zanim rozpocznie właściwe korzystanie z niej.

8.7. Oświadczenie o rezygnacji. Oświadczenie o rezygnacji z Usługi należy złożyć przez wypełnienie i wystanie formularza rezygnacji dostępnego na stronie ehandel365.pl albo — jeżeli formularz nie jest dostępny — wiadomością e-mail na adres biuro@ite.pl, z podaniem numeru NIP Klienta, identyfikatora Instancji Klienta i zakresu rezygnacji. Rezygnacje złożone telefonicznie albo przy użyciu formularza kontaktowego nie będą uznawane za skuteczne.

8.8. Warunki złożenia rezygnacji. Rezygnacja jest skuteczna po uzupełnieniu wszystkich wymaganych danych, złożeniu jej z co najmniej 45-dniowym wyprzedzeniem ze skutkiem na koniec bieżącego Okresu zobowiązania oraz otrzymaniu przez Klienta potwierdzenia jej przyjęcia przez IT Excellence w formie wiadomości e-mail.

8.9. Skutki rezygnacji. W razie złożenia oświadczenia o rezygnacji w terminie wskazanym w pkt 8.8 Umowa wygasa z upływem bieżącego Okresu zobowiązania. W razie otrzymania przez IT Excellence rezygnacji po terminie rezygnację poczytuje się za skuteczną z upływem kolejnego Okresu zobowiązania, a Klient zobowiązany jest uregulować należność za ten okres na zasadach określonych Regulaminem.

8.10. Wycofanie rezygnacji. Wycofanie złożonej rezygnacji jest możliwe wyłącznie przez złożenie oświadczenia o jej cofnięciu w tej samej formie co rezygnacja, nie później niż na 3 dni przed wygaśnięciem bieżącego Okresu zobowiązania. W przypadku skutecznego cofnięcia rezygnacji IT Excellence kontynuuje świadczenie Usługi na dotychczasowych warunkach.

8.11. Wypowiedzenie Umowy przez IT Excellence. IT Excellence może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec bieżącego Okresu zobowiązania, w formie co najmniej dokumentowej pod rygorem nieważności.

8.12. Opóźnienie w płatności. Jeżeli Klient opóźni się z zapłatą na rzecz IT Excellence lub Partnera jakiegokolwiek należności i mimo wezwania do zapłaty z wyznaczonym terminem nie krótszym niż 30 dni nie ureguluje należności, IT Excellence może wypowiedzieć Umowę. Wypowiedzenie wywołuje skutek z upływem ostatniego dnia bieżącego Okresu zobowiązania dla Usługi, której dotyczy opóźnienie. Niezależnie od powyższego IT Excellence może wstrzymać się z realizacją zobowiązań wynikających z Umowy, bez ponoszenia z tego tytułu odpowiedzialności.

8.13. Zagrożenie wypłacalności. Jeżeli Klient opóźnia się z zapłatą, a jednocześnie występują przesłanki wskazujące na zagrożenie jego wypłacalności — w szczególności oddalenie wniosku o ogłoszenie upadłości, toczące się postępowanie egzekucyjne lub inne podobne okoliczności — i mimo wezwania do zapłaty z terminem nie krótszym niż 30 dni nie ureguluje należności, IT Excellence może wypowiedzieć Umowę lub inne umowy zawarte z Klientem, niezależnie od tego, czy względem nich występuje opóźnienie. Wypowiedzenie wywołuje skutek z upływem ostatniego dnia bieżącego Okresu zobowiązania dla każdej z usług.

8.14. Natychmiastowe wypowiedzenie przez IT Excellence. IT Excellence ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez ponoszenia z tego tytułu odpowiedzialności, jeżeli:

1. Klient naruszy prawa własności intelektualnej IT Excellence, w tym postanowienia Licencji określone w Rozdziale 2, a następnie — po wezwaniu do usunięcia skutków naruszenia z terminem nie krótszym niż 30 dni — wyznaczony termin bezskutecznie upłynie; jeżeli usunięcie skutków naruszenia nie jest możliwe, prawo wypowiedzenia przysługuje IT Excellence z chwilą wystąpienia naruszenia;
2. Klient zaprzestanie prowadzenia działalności gospodarczej, zostanie postawiony w stan likwidacji, złoży lub zostanie wobec niego złożony wniosek o likwidację, zawrze układ z wierzycielami, zostanie dla niego powołany zarządca lub inny przymusowy nadzorca albo skorzysta z ustawowego moratorium na spłatę długów;
3. Klient będzie naruszać obowiązki związane z prawidłowym korzystaniem z Oprogramowania, o których mowa w pkt 1.9, 2.10 lub 4.4 ppkt 4, w sposób narażający IT Excellence lub osoby trzecie na szkodę;

4. Klient wykorzystuje Usługę do przechowywania lub dostarczania treści o charakterze bezprawnym i nie zaprzestanie tego mimo wezwania.

8.15. Skutki natychmiastowego wypowiedzenia. W sytuacji określonej w pkt 8.14 Klientowi nie przysługuje zwrot uiszczonej Opłaty w żadnej części, a IT Excellence może dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych.

8.16. Dane Klienta po zakończeniu Umowy. Przed wygaśnięciem Umowy Klient może samodzielnie wyodrębnić i pobrać Dane Klienta w zakresie i w formatach wskazanych w Karcie Produktowej. Po wygaśnięciu Umowy IT Excellence utrzymuje Dane Klienta w stanie niedostępnym dla Klienta przez okres wskazany w Karcie Produktowej (**okres karencji**), po czym trwale je usuwa wraz z kopiami zapasowymi, w terminach wynikających z cykli retencji kopii. W okresie karencji Klient może zwrócić się do IT Excellence o odpłatne wydanie kopii bazy danych Instancji Klienta; IT Excellence zrealizuje takie żądanie po uregulowaniu wszystkich wymagalnych należności. W przypadku wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym Klient może dokonać powyższych czynności niezwłocznie po wygaśnięciu Umowy. Niewykonanie przez Klienta tych czynności pozostaje bez wpływu na zakończenie świadczenia Usługi.

8.17. Czasowy dostęp w trybie tylko do odczytu. Jeżeli Karta Produktowa tak przewiduje, po rozwiązaniu Umowy Klient może wykupić czasowy dostęp do Instancji Klienta w trybie wyłącznie do odczytu, umożliwiający przeglądanie danych bez możliwości ich modyfikowania, importu ani wykonywania operacji przy użyciu funkcjonalności Programu. Opłata jest ustalana każdorazowo zgodnie z aktualnym Cennikiem.

9. Przedłużenie Usługi, zmiana oferty

9.1. Przedłużenie świadczenia Usług. Świadczenie Usług objętych Zamówieniem ulega przedłużeniu automatycznie o kolejny Okres zobowiązania, o ile Klient nie złoży oświadczenia o rezygnacji na zasadach z pkt 8.7–8.9 albo Karta Produktowa nie stanowi inaczej.

9.2. Skutek przedłużenia. Przedłużenie świadczenia Usług następuje w pierwszym dniu nowego Okresu zobowiązania.

9.3. Potwierdzenie przedłużenia. IT Excellence potwierdza przedłużenie świadczenia Usługi wiadomością e-mail wysłaną na adres wskazany w Zamówieniu.

9.4. Zmiana oferty IT Excellence. W przypadku wycofania z oferty niektórych produktów lub usług IT Excellence ma prawo wypowiedzieć Umowę w tym zakresie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem nie wcześniejszym niż na koniec opłaconego Okresu zobowiązania. W okresie wypowiedzenia IT Excellence ma prawo wstrzymać Rozbudowę oraz rozwój wycofywanej funkcjonalności. O wycofaniu z oferty Klient zostanie powiadomiony w formie elektronicznej z należytym wyprzedzeniem.

10. Siła wyższa

10.1. Odpowiedzialność stron. Strony nie będą odpowiedzialne za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań wynikających z Umowy, jeżeli wynika ono z siły wyższej, tj. ze zdarzenia niezależnego od strony, zewnętrznego, niemożliwego do przewidzenia i pozostającego poza jej kontrolą, które wystąpiło po dniu wejścia w życie Umowy lub które spełnia kryteria uznania za siłę wyższą ustalone przez orzecznictwo sądów polskich (**Siła Wyższa**).

10.2. Przykłady. Siła Wyższa może wynikać w szczególności z: wojny, w tym wojny domowej, zamieszek, rozruchów i aktów sabotażu, ataku terrorystycznego; katastrof naturalnych, takich jak silne burze, huragany, trzęsienia ziemi, powódzie, zniszczenie przez piorun, epidemie; wybuchów, pożarów, zniszczenia maszyn lub instalacji; a także rozległych awarii infrastruktury telekomunikacyjnej lub energetycznej oraz decyzji organów władzy publicznej uniemożliwiających świadczenie Usługi.

10.3. Obowiązek powiadomienia. Strony zobowiązują się do wzajemnego powiadamiania o zaistnieniu Siły Wyższej niezwłocznie po jej wystąpieniu, pisemnie lub w inny dostępny sposób.

11. Bezpieczeństwo

11.1. Środki zabezpieczeń. IT Excellence dołoży należytej staranności, aby zabezpieczyć Oprogramowanie przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich i innymi zagrożeniami, stosując środki zgodne z wymaganiami prawnymi, aktualnym stanem wiedzy technicznej i dobrymi praktykami bezpieczeństwa systemów informatycznych. Do środków tych należą w szczególności: szyfrowanie transmisji, szyfrowanie wybranych kategorii danych w bazie, logiczne oddzielenie danych poszczególnych Klientów, kontrola dostępu oparta na rolach i uprawnieniach, rejestr zdarzeń (dziennik audytu) oraz regularne kopie zapasowe. Szczegóły wskazuje Karta Produktowa; pełniejszy opis zabezpieczeń IT Excellence udostępnia na indywidualną prośbę Klienta.

11.2. Infrastruktura. Usługa jest świadczona z wykorzystaniem serwerów własnych IT Excellence lub serwerów podmiotów trzecich, wskazanych w Karcie Produktowej, zlokalizowanych na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

11.3. Aktualizacje zabezpieczeń. IT Excellence jest uprawniona do wdrażania nowych i aktualizowania wcześniej wdrożonych zabezpieczeń bez zgody Klienta. IT Excellence zobowiązuje się, że wdrażane w ten sposób zmiany nie będą prowadzić do pogorszenia poziomu bezpieczeństwa Oprogramowania.

11.4. Kopie zapasowe i usuwanie danych. IT Excellence zobowiązuje się regularnie wykonywać kopie zapasowe. Szczegółowe zasady, częstotliwość i okres przechowywania kopii określa Karta Produktowa. Kopie zapasowe służą odtworzeniu Usługi po awarii i nie zastępują eksportu danych wykonywanego przez Klienta. IT Excellence nie ponosi odpowiedzialności za usunięcie Danych Klienta po upływie okresów wskazanych w Karcie Produktowej.

11.5. Zabezpieczenie dostępu. Klient podejmie niezbędne środki ostrożności, aby uniemożliwić korzystanie z Usługi przez osoby nieuprawnione posługujące się jego hasłami, kodami dostępu lub infrastrukturą — w szczególności przez regularną zmianę haseł i ich zabezpieczenie przed dostępem osób nieuprawnionych. Hasła dostarczone Klientowi przez IT Excellence, Partnera lub innego administratora systemu powinny zostać niezwłocznie zmienione na inne, bezpieczne, tzn. nietatwe do odgadnięcia, obliczenia ani określenia. Zaleca się, aby hasła składały się z co najmniej 12 znaków obejmujących małe i wielkie litery, cyfry oraz znaki specjalne.

11.6. Uwierzytelnianie dwuskładnikowe. Jeżeli Oprogramowanie udostępnia uwierzytelnianie dwuskładnikowe (2FA), IT Excellence zaleca jego włączenie dla wszystkich Użytkowników, a wymaga dla kont o uprawnieniach Administratora Klienta. Klient odpowiada za konfigurację tej funkcji w swojej Instancji oraz za przechowywanie kodów zapasowych.

11.7. Informacja o incydentach. Klient jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania IT Excellence w przypadku podejrzenia lub ujawnienia haseł albo innych kodów dostępu osobom nieuprawnionym, jak również o uzyskaniu lub możliwości uzyskania przez osoby nieuprawnione dostępu do Usługi za pośrednictwem jego infrastruktury. IT Excellence informuje Klienta o stwierdzonych incydentach bezpieczeństwa dotyczących jego Instancji na zasadach określonych w Umowie powierzenia.

11.8. Zabezpieczenie systemów Klienta. Klient powinien stosować się do odpowiednich technicznych i organizacyjnych norm bezpieczeństwa oraz zapewnić, aby z jego systemów do systemów IT Excellence nie przedostało się złośliwe oprogramowanie. Klient zobowiązuje się zapoznać ze standardami i środkami bezpieczeństwa wymienionymi w Dokumentacji i stosować się do nich.

11.9. Wstrzymanie świadczenia usług. IT Excellence ma prawo do wstrzymania świadczenia Usług i zablokowania dostępu Klienta do Oprogramowania ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli istnieją uzasadnione podejrzenia, że urządzenia Klienta lub sposób wykorzystania Oprogramowania spowodują lub mogą spowodować szkody dla IT Excellence lub osób trzecich. Dotyczy to w szczególności ryzyka

rozprzestrzeniania się złośliwego oprogramowania, innych zagrożeń dla bezpieczeństwa systemów i danych IT Excellence lub jej klientów albo przeciążenia infrastruktury wskutek korzystania z Oprogramowania niezgodnie z Umową. To samo dotyczy sytuacji, w której istnieją uzasadnione podstawy, by podejrzewać, że Oprogramowanie jest wykorzystywane nielegalnie lub z naruszeniem Umowy przez Klienta albo osobę trzecią posługującą się jego hasłami lub infrastrukturą. IT Excellence informuje Klienta o wstrzymaniu i jego przyczynie niezwłocznie, a dostęp przywraca bezzwłocznie po ustaniu przyczyny.

12. Ochrona danych osobowych

12.1. Zgodność przetwarzania. Oprogramowanie jest przeznaczone do przetwarzania danych zgodnie z przepisami prawa obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej.

12.2. Role stron. Świadczenie Usługi wymaga przetwarzania przez IT Excellence danych osobowych, wobec których Klient jest administratorem lub podmiotem przetwarzającym i które wprowadza do Oprogramowania. Dochodzi w związku z tym do powierzenia IT Excellence przetwarzania danych osobowych. Szczegółowe zasady powierzenia określa **Umowa powierzenia (DPA)**, stanowiąca załącznik nr 2 do Regulaminu; akceptacja Regulaminu przez Klienta jest równoznaczna z zawarciem Umowy powierzenia.

12.3. Lokalizacja przetwarzania. IT Excellence świadczy Usługę z wykorzystaniem serwerów znajdujących się na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego. IT Excellence zastrzega sobie prawo do przeniesienia miejsca świadczenia usług do innej lokalizacji na terenie EOG w dowolnym czasie, po uprzednim powiadomieniu Klienta.

12.4. Podwykonawcy. IT Excellence korzysta przy świadczeniu Usługi z podwykonawców (dalszych podmiotów przetwarzających), w szczególności dostawców infrastruktury i usług pomocniczych. Ich aktualny wykaz oraz zasady zgłaszania sprzeciwu wobec zmian określa Umowa powierzenia.

12.5. Administrator danych kontaktowych. IT Excellence jest administratorem danych osobowych Klienta i jego personelu przekazanych w związku z zawarciem Umowy, w szczególności takich jak imię, nazwisko, służbowy adres e-mail, numer telefonu i stanowisko służbowe. Szczegółowe informacje o zasadach przetwarzania tych danych znajdują się w Polityce prywatności IT Excellence, dostępnej pod adresem <https://ite.pl/polityka-prywatnosci>.

12.6. Dane wprowadzane przez Klienta. Klient zobowiązuje się nie wprowadzać do Usługi danych osobowych w zakresie szerszym niż niezbędny do celów, dla których korzysta z Oprogramowania, w szczególności danych szczególnych kategorii w rozumieniu art. 9 RODO, o ile Karta Produktowa wprost nie przewiduje funkcjonalności przeznaczonej do ich przetwarzania.

13. Poufność

13.1. Informacje poufne. Klient przyjmuje do wiadomości, że Oprogramowanie obejmuje prawa własności intelektualnej oraz know-how, dokumentację i inne informacje stanowiące cenną własność IT Excellence, co do których zastrzeżono poufny charakter (**Informacje poufne**). Bez uprzedniej zgody wyrażonej w formie pisemnej albo dokumentowej pod rygorem nieważności Klient jest zobowiązany do nieujawniania Informacji poufnych żadnej osobie trzeciej oraz do podjęcia uzasadnionych, zwyczajowych środków ostrożności zapobiegających takiemu ujawnieniu. Klient może ujawniać informacje dotyczące Oprogramowania swojemu personelowi — wyłącznie w niezbędnym zakresie i tylko tym pracownikom, doradcom i współpracownikom, którzy mają uzasadnioną potrzebę ich uzyskania. Klient ponosi odpowiedzialność za uświadomienie tym osobom, przed ujawnieniem im Informacji poufnych, że stanowią one poufne i zastrzeżone materiały IT Excellence oraz że podlegają one obowiązkowi zachowania poufności.

13.2. Wyłączenia. Niniejszy rozdział nie ma zastosowania do Informacji poufnych, co do których Klient może wykazać, że: (a) były powszechnie dostępne w momencie przekazania ich przez IT Excellence lub zostały

później upublicznione w sposób niezawiniony przez Klienta; (b) znajdowały się w posiadaniu Klienta, który nie był zobowiązany do zachowania poufności w momencie ich przekazania, lub zostały mu później przekazane zgodnie z prawem bez obowiązku zachowania poufności; (c) zostały przekazane przez IT Excellence osobie trzeciej bez obowiązku zachowania poufności; albo (d) których ujawnienia wymagają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

13.3. Własność dokumentów. Wszelkie dokumenty ujawnione przez IT Excellence w ramach Umowy pozostają jej wyłączną własnością, a Klient jest zobowiązany do ich zwrotu na każde wezwanie albo do ich całkowitego i trwałego usunięcia oraz poświadczenia tego faktu na żądanie — z wyjątkiem kopii elektronicznych utworzonych w ramach automatycznych, regularnych kopii zapasowych systemu.

13.4. Okres obowiązku poufności. Zobowiązania z niniejszego rozdziału wiążą Klienta przez czas trwania Umowy oraz przez okres 2 lat po jej wygaśnięciu, niezależnie od przyczyny wygaśnięcia. Postanowienia te pozostają bez uszczerbku dla przepisów przewidujących dłuższą ochronę Informacji poufnych.

13.5. Obowiązek IT Excellence. IT Excellence zobowiązuje się do traktowania informacji poufnych przekazanych przez Klienta w ramach świadczenia Usługi z taką samą troską, z jaką traktuje własne Informacje poufne, nie mniejszą niż należyta staranność.

14. Postanowienia końcowe

14.1. Cesja. Klient nie może przenieść praw i obowiązków wynikających z Umowy lub poszczególnych Zamówień, w całości ani w części, bez uprzedniej zgody IT Excellence wyrażonej w formie dokumentowej pod rygorem nieważności. Zgoda IT Excellence może wiązać się z koniecznością uiszczenia dodatkowej opłaty. W przypadku przeniesienia praw na inny podmiot Klient zobowiązany jest zaprzestać korzystania z Oprogramowania. IT Excellence może przenieść prawa i obowiązki z Umowy lub poszczególnych Zamówień, w całości lub w części, na podmioty trzecie; Klient, zawierając Umowę, wyraża na to zgodę.

14.2. Zawiadomienia i komunikacja elektroniczna. IT Excellence dostarcza Klientowi informacje związane z Oprogramowaniem i świadczonymi Usługami drogą elektroniczną, na adresy e-mail wskazane w Zamówieniu, oraz przez komunikaty wyświetlane w Programie. Klient jest zobowiązany do podania adresów e-mail do kontaktu i do ich aktualizowania. IT Excellence nie odpowiada za niedostarczenie informacji wskutek podania nieprawidłowych adresów e-mail ani wskutek innych, niezależnych od IT Excellence, problemów technicznych. Na podstawie odrębnie udzielonej zgody IT Excellence może przysyłać Klientowi treści marketingowe.

14.3. Reklamacje. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług można składać w formie elektronicznej na adres biuro@ite.pl lub za pomocą dedykowanego formularza na stronie ehandel365.pl. Klient zobowiązany jest podać w reklamacji informacje i okoliczności dotyczące jej przedmiotu, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości, swoje żądania oraz dane kontaktowe. IT Excellence rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 Dni roboczych od dnia jej wniesienia. Jeżeli reklamacja nie może zostać rozpatrzona w tym czasie, IT Excellence powiadamia reklamującego o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia.

14.4. Audyt korzystania z Usługi. IT Excellence może kontrolować sposób i zakres korzystania z Oprogramowania przez Klienta i jego Podmioty powiązane, w celu upewnienia się, że warunki Umowy, w tym ograniczenia i limity licencyjne, są przestrzegane. Kontrola odbywa się na podstawie danych ewidencyjnych i telemetrycznych, o których mowa w pkt 1.11, oraz — w razie potrzeby — na podstawie wyjaśnień Klienta. Informacje zebrane podczas kontroli będą wykorzystywane wyłącznie do celów audytu i rozliczeń między stronami oraz do celów diagnostycznych i statystycznych IT Excellence, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących przetwarzania danych osobowych.

14.5. Brak doradztwa. W ramach świadczonych Usług IT Excellence nie udziela informacji z zakresu doradztwa księgowego, podatkowego, finansowego ani prawnego, ani konsultacji związanych z decyzjami biznesowymi. IT Excellence nie ponosi odpowiedzialności za czynności podjęte przez Klienta w oparciu o takie informacje uzyskane w związku z realizacją Usług.

14.6. Całość Umowy. Regulamin, poszczególne Zamówienia oraz inne dokumenty wskazane w Regulaminie i Zamówieniu stanowią pełne porozumienie pomiędzy Klientem a IT Excellence w odniesieniu do Oprogramowania oraz usług utrzymania i Wsparcia technicznego wskazanych w Zamówieniu.

14.7. Rozbieżności. W przypadku rozbieżności pierwszeństwo mają kolejno: Zamówienie, Karta Produktowa, Umowa powierzenia (DPA), Regulamin.

14.8. Klauzula salwatoryjna. W granicach wyznaczonych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nieważność któregośkolwiek z postanowień Umowy pozostaje bez wpływu na ważność pozostałych postanowień. W przypadku uznania niektórych postanowień za nieważne strony będą dążyć do zastąpienia ich postanowieniami wywołującymi taki sam skutek biznesowy.

14.9. Prawo właściwe i jurysdykcja. Umowa zostaje zawarta pod prawem polskim. Sędem właściwym dla rozstrzygania ewentualnych sporów jest sąd właściwy ze względu na siedzibę IT Excellence.

14.10. Zmiany Regulaminu. Regulamin wchodzi w życie z momentem jego publikacji. IT Excellence zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu, o czym powiadomi Klienta z 30-dniowym wyprzedzeniem wiadomością e-mail wysłaną na adres wskazany w Zamówieniu. W sytuacji, gdy nowe brzmienie Regulaminu zwiększa obowiązki Klienta lub uszczupla jego prawa, Klient ma prawo wypowiedzieć Umowę w sposób określony w pkt 8.7–8.9. Brak wypowiedzenia we wskazanej formie w terminie co najmniej 14 dni przed datą zmiany oznacza akceptację zmian przez Klienta. Drobne zmiany o charakterze redakcyjnym nie stanowią zmiany Regulaminu.

14.11. Zmiany Kart Produktowych. Drobne zmiany o charakterze redakcyjnym Kart Produktowych oraz dodanie nowych Kart Produktowych nie stanowią zmiany Regulaminu. Pozostałe zmiany Kart Produktowych oraz usunięcie Karty Produktowej wymagają powiadomienia na zasadach określonych w pkt 14.10 — wyłącznie Klientów posiadających produkt objęty daną Kartą.

14.12. Załączniki. Integralną część Umowy stanowią:

1. **Załącznik nr 1** — Karta Produktowa;
2. **Załącznik nr 2** — Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych (DPA).

Załącznik nr 1 — Karta Produktowa Usługi „eHandel365”

W Karcie Produktowej zawarte są najważniejsze informacje na temat Usługi eHandel365. Karta jest integralną częścią Regulaminu i ma pokazać kluczowe cechy Usługi oraz pomóc Klientowi w ich zrozumieniu. Prosimy o uważne zapoznanie się z tym dokumentem.

#	Pytanie	Odpowiedź
1	Na czym polega Usługa?	eHandel365 to rozwiązanie dla firm handlowych i dystrybucyjnych, wspierające sprzedaż mobilną i stacjonarną, obsługę magazynu oraz obieg dokumentów handlowych. Usługa obejmuje w szczególności: kartoteki kontrahentów i towarów, wystawianie dokumentów sprzedaży i zamówień, obsługę dostaw i stanów magazynowych, rozliczanie należności, fiskalizację sprzedaży na drukarce fiskalnej, wysyłkę faktur do Krajowego Systemu e-Faktur oraz raportowanie sprzedaży. Dostęp jest możliwy przez przeglądarkę internetową oraz przez dedykowaną aplikację mobilną na platformy Android i iOS, przeznaczoną dla przedstawicieli handlowych i kierowców.
2	W jaki sposób jest zawierana Umowa?	Umowa jest zawierana na podstawie Zamówienia złożonego przez Klienta w formie pisemnej lub dokumentowej, za pośrednictwem Partnera albo przez formularz rejestracyjny udostępniony na stronie eHandel365.
3	Czy i w jaki sposób jest wykonywana kopia zapasowa?	Tak. Kopia zapasowa bazy danych Instancji Klienta wykonywana jest automatycznie, raz na dobę, w oknie nocnym. Kopia obejmuje dane Klienta wraz z załącznikami (m.in. dokumenty sprzedaży, kartoteki, wydruki). Kopie są przechowywane przez 30 dni, po czym są trwale usuwane. Kopie zapasowe służą odtworzeniu Usługi po awarii i nie zastępują eksportu danych wykonywanego przez Klienta.
4	W jakim momencie Klient uzyskuje dostęp do Usługi?	W momencie aktywacji Instancji Klienta, o której Klient zostaje powiadomiony wiadomością e-mail zawierającą adres dostępowy Instancji oraz dane logowania Administratora Klienta.
5	W jakim momencie Klient może rozpocząć korzystanie z Oprogramowania?	Po pierwszym zalogowaniu Administratora Klienta, zmianie hasła początkowego i skonfigurowaniu uwierzytelniania dwuskładnikowego. Rozpoczęcie sprzedaży wymaga uprzedniej konfiguracji: danych firmy, magazynów, kartotek towarowych, typów dokumentów i stawek podatkowych, a w przypadku sprzedaży fiskalnej — podłączenia drukarki fiskalnej przez Most fiskalny.

#	Pytanie	Odpowiedź
6	Czy jest dostępny okres próbny?	Tak — 30 dni od aktywacji Instancji. W Okresie próbnym fiskalizacja sprzedaży i wysyłka dokumentów do KSeF działają wyłącznie w trybie testowym. Po upływie Okresu próbnego dostęp zostaje wstrzymany, a dane są usuwane po 30 dniach , o ile Klient nie złoży Zamówienia na Usługę odpłatną.
7	Czy po rozwiązaniu Umowy Klient może wyodrębnić i pobrać zapisane w Oprogramowaniu dane?	Przed wygaśnięciem Umowy Klient może samodzielnie wyeksportować kartoteki, dokumenty handlowe i raporty do plików w formatach CSV, XLSX i PDF. Po wygaśnięciu Umowy dostęp do Usługi zostaje wyłączony; w okresie karencji wynoszącym 30 dni Klient może zwrócić się o odpłatne wydanie kopii bazy danych Instancji. Po upływie okresu karencji dane są trwale usuwane wraz z kopiami zapasowymi. Uwaga: obowiązek przechowywania dokumentów księgowych w okresach wynikających z przepisów podatkowych i o rachunkowości spoczywa na Kliencie.
8	Jaki jest Okres zobowiązania?	12 miesięcy. Strony mogą uzgodnić w Zamówieniu okres krótszy lub dłuższy.
9	Jaki jest Okres rozliczeniowy?	1 miesiąc albo 12 miesięcy — zgodnie z Zamówieniem.
10	W jaki sposób można odnowić Okres zobowiązania?	Okres zobowiązania jest wznawiany automatycznie, chyba że przed jego upływem Klient lub IT Excellence rozwiążą Umowę na zasadach wskazanych w Regulaminie.
11	Jakie są oferowane opcje Rozbudowy Usługi?	• zwiększenie liczby Użytkowników (w tym kont mobilnych przedstawicieli handlowych); • zwiększenie liczby stanowisk fiskalnych; • rozszerzenie o obsługę kolejnych podmiotów gospodarczych lub magazynów; • aktywacja Modułów Dodatkowych; • zwiększenie limitu operacji KSeF; • podpięcie własnej domeny Klienta; • przejście na wyższy poziom Wsparcia technicznego.

#	Pytanie	Odpowiedź
12	Jakie są oferowane Moduły Dodatkowe i Pakiety?	Moduł Podstawowy: kartoteki (kontrahenci i ich kontakty, towary, magazyny, pracownicy, użytkownicy), dokumenty handlowe, cenniki i rabaty, stany magazynowe, należności, raporty sprzedaży, dziennik audytu. Moduły Dodatkowe: • Aplikacja mobilna handlowca (sprzedaż, dostawy, wydruki, fiskalizacja, raporty) • Fiskalizacja (Most fiskalny do drukarki fiskalnej) • KSeF / e-Faktura • Integracja z systemem ERP • Procesy (obiegi akceptacji dokumentów handlowych) • Moduły własne budowane przez Klienta w kreatorze. Aktualna lista Modułów i Pakietów dostępna jest w Cenniku.
13	Jakie integracje z systemami zewnętrznymi obejmuje Usługa?	Usługa może współpracować z Krajowym Systemem e-Faktur (KSeF), z systemem ERP Klienta (za pośrednictwem agenta instalowanego w infrastrukturze Klienta) oraz z drukarkami fiskalnymi obsługującymi protokół wskazany w Dokumentacji. Zakres i dostępność integracji zależą od zamówionych Modułów. IT Excellence nie odpowiada za dostępność, wydajność ani zmiany interfejsów systemów podmiotów trzecich, w tym systemów administracji publicznej.
14	Jakie Komponenty lokalne są instalowane u Klienta?	• Most fiskalny — usługa systemowa instalowana na komputerze Klienta (Windows/macOS), pośrednicząca w druku paragonów i faktur na drukarce fiskalnej; wymaga stałego połączenia drukarki z tym komputerem. • Agent integracji ERP — usługa uruchamiana w sieci Klienta, pośrednicząca w wymianie danych z systemem ERP. Komponenty lokalne są udostępniane w ramach Licencji i wyłącznie na czas trwania Umowy. Za środowisko, w którym są uruchamiane (system operacyjny, sprzęt, sterowniki drukarki, uprawnienia sieciowe), odpowiada Klient.
15	Czy aplikacja mobilna działa bez połączenia z Internetem?	Nie. Aplikacja mobilna eHandel365 działa wyłącznie w trybie online — wszystkie operacje wymagają aktywnego połączenia z siecią Internet. Usługa nie zapewnia pracy offline ani lokalnej synchronizacji danych na urządzeniu.

#	Pytanie	Odpowiedź
16	Jaki jest deklarowany poziom dostępności Usługi?	99,5 % w miesiącu kalendarzowym, z wyłączeniami wskazanymi w pkt 6.3 Regulaminu. Planowe okna serwisowe: soboty w godzinach 22:00–02:00 , zapowiadane z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzin .
17	W jaki sposób są zabezpieczane serwery, na których świadczona jest Usługa?	Usługa jest utrzymywana na serwerach zlokalizowanych na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego, u dostawcy infrastruktury: Microsoft . Stosowane zabezpieczenia obejmują m.in. szyfrowanie transmisji (TLS), szyfrowanie wybranych kategorii danych osobowych w bazie danych, logiczne oddzielenie danych poszczególnych Klientów, kontrolę dostępu opartą na rolach i uprawnieniach, uwierzytelnianie dwuskładnikowe oraz rejestr zdarzeń (dziennik audytu). Szczegółowy opis zabezpieczeń jest udostępniany na indywidualną prośbę Klienta.
18	Jak i kiedy można zrezygnować z Usługi?	Klient może złożyć rezygnację na zasadach ogólnych opisanych w pkt 8.7–8.9 Regulaminu, tj. z co najmniej 45-dniowym wyprzedzeniem ze skutkiem na koniec bieżącego Okresu zobowiązania.
19	Model licencjonowania	Model Użytkownika Nazwanego dla kont w aplikacji webowej i mobilnej. Dla stanowisk fiskalnych dodatkowo Model per Urządzenie. Dla wariantu wielofirmowego dodatkowo Model per Podmiot. Dla operacji KSeF — Model per Zużycie, gdzie jednostką rozliczeniową jest operacja , tj. każda czynność polegająca na wystaniu dokumentu do KSeF lub pobraniu dokumentu z KSeF; ten sam dokument wystany i następnie pobrany jest liczony jednokrotnie.
20	Czy Usługa wykorzystuje sztuczną inteligencję?	Nie — Usługa może zawierać funkcjonalności wspierające pracę Użytkowników w oparciu o algorytmy uczenia maszynowego lub sztucznej inteligencji, na zasadach opisanych w pkt 1.16–1.17 Regulaminu. Dostawcy usług wykorzystywanych do świadczenia tych funkcjonalności: nie dotyczy .

#	Pytanie	Odpowiedź
21	Podwykonawcy (dalsze podmioty przetwarzające)	Microsoft — dostawca infrastruktury chmurowej; Microsoft Ireland Operations Limited — dostawca poczty elektronicznej — aktualny wykaz stanowi element Umowy powierzenia (Załącznik nr 2).
22	Cennik i rabaty	Wycenę produktu w dowolnym wariantcie oraz pełną informację o oferowanych rabatach można otrzymać u przedstawiciela handlowego IT Excellence lub autoryzowanego Partnera. Ceny wybranych wariantów są publikowane na stronie eHandel365.

Regulamin świadczenia usługi eHandel365 · Regulamin · wersja wrzesień 2026 · © IT Excellence S.A.

Uwaga: dokument nie był weryfikowany przez radcę prawnego — przed publikacją wymaga przeglądu prawnego.