

## Regulamin PRORETURE

### § 1. Postanowienia ogólne

#### 1. Wstęp

Niniejszy Regulamin Proreture („Regulamin”) określa zasady udostępniania oprogramowania oraz świadczenia usług drogą elektroniczną przez Baster Ludmiła Jasinowska, z siedzibą w Gorzowie Wielkopolskim ul. Wełniany Rynek 3 lok. 30 telefon: +48 507044688, NIP 5991642008, REGON 081109283, e-mail: info@proreture.pl („Proreture”).

#### 2. Definicje

**Abonament** – opłata ustalona indywidualnie lub zgodnie z Regulaminem za udzielenie Licencji na korzystanie z Systemu, należna Proreture od Użytkownika. Wysokość abonamentu zależy od zakresu usług świadczonych przez Proreture.

**Dni Robocze** – dni od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 – 17:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce oraz 2 maja, 24 grudnia i 31 grudnia.

**Dostawca Usług Zewnętrznych** – podmiot świadczący usługi zewnętrzne oferowane lub udostępniane Użytkownikowi oraz zintegrowane z Systemem, takie jak platformy internetowe (marketplace), firmy wysyłkowe, systemy ERP, systemy księgowo, e-hurtownie oraz usługi fulfillmentu.

**Konto** – oznaczone indywidualną subdomeną (twojanazwa.proreture.pl) i zabezpieczone hasłem, nadany przez administratora Proreture podczas zakładania nowego konta dla Użytkownika.

**Licencja** – uprawnienie do korzystania z Systemu w zakresie określonym niniejszym Regulaminem.

**Okres Rozliczeniowy** – okres, za który następuje rozliczenie z tytułu Opłat, rozpoczynający się w dniu aktywacji Konta lub innym dniu uzgodnionym przez Strony, a kończący się z upływem dnia w kolejnym miesiącu, który datą odpowiada dniu początkowemu; w przypadku braku takiego dnia w kolejnym miesiącu – w ostatnim dniu tego miesiąca.

**Okres Testowy** – okres, w którym korzystanie z Systemu jest nieodpłatne, umożliwiając Użytkownikowi zapoznanie się z Systemem. Proreture może wedle własnego uznania wyznaczyć taki okres, przedłużyć czas trwania Okresu Testowego danemu Użytkownikowi lub odmówić udzielenia Okresu Testowego.

**Opłaty** – Abonament oraz Dodatkowe Opłaty mogą być naliczane łącznie lub oddzielnie, w zależności od kontekstu.

**Profil Pracowniczy** - profil dodatkowego użytkownika Konta o ograniczonym stopniu uprawnień. Profilów pracowniczych może być dowolna ilość. Proreture nie pobiera opłat za profile pracownicze. Profile pracownicze może zakładać użytkownik we własnym zakresie.

**Rozwiązanie** - oznacza oprogramowanie, aplikację, system, serwis, platformę, sklep internetowy, integrację poprzez API lub inne podobne rozwiązania informatyczne, których właścicielem, administratorem lub operatorem jest Dostawca Usług Zewnętrznych lub Użytkownik. Proreture nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwe działanie tych rozwiązań.

**Serwis** - oznacza serwis internetowy, którego operatorem jest Proreture, dostępny pod adresem twojanazwa.proreture.pl. W ramach Serwisu oferowane są Usługi Elektroniczne, w tym szczególnie udostępniany jest System. Oficjalna strona Proreture to [www.proreturecrm.pl](http://www.proreturecrm.pl).

**Strony** - odnosi się do Proreture lub Użytkownika, razem bądź osobno, w zależności od kontekstu.

**System** - oprogramowanie w modelu SaaS (Software as a Service), udostępniane Użytkownikowi przez Proreture na podstawie Licencji i zgodnie z Umową, przeznaczone do obsługi zwrotów konsumenckich.

**Umowa** - umowa określająca warunki udostępniania Systemu lub realizacji danej Usługi Elektronicznej, w zależności od przypadku, zgodnie z treścią określoną w Regulaminie - jeśli dotyczy jest dodatkowym dokumentem zawartym między Proreture a Użytkownikiem, wraz ze wszystkimi zmianami.

**Usługa Elektroniczna** - usługa świadczona drogą elektroniczną przez Proreture na rzecz Użytkownika na podstawie niniejszego Regulaminu.

**Usługa Wdrożeniowa** - prace wdrożeniowe i konfiguracyjne na Koncie lub szkolenia dotyczące korzystania z Systemu, których zakres jest określony w ofercie Proreture zaakceptowanej przez Użytkownika, realizowane zdalnie w Dni Robocze.

**Użytkownik** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadząca działalność gospodarczą lub zawodową we własnym imieniu, niebędąca konsumentem w rozumieniu powszechnie obowiązujących przepisów, która korzysta z Usług Elektronicznych na podstawie Umowy.

**Wsparcie Techniczne** - Usługa Elektroniczna świadczona zdalnie przez Proreture, polegająca na obsłudze zgłoszeń Użytkownika dotyczących korzystania z Systemu. Zgłoszenia są przyjmowane przez zakładkę „Zgłoszenia” w Systemie.

**Wsparcie techniczne Whatsapp** - Grupa na Whatsapp, w której dział obsługi udziela porad oraz wsparcia użytkownikom. Grupa jest aktywna w Dni Robocze.

**Wersja Beta** - oprogramowanie w wersji beta odnosi się do serwisu, który jest w trakcie testów. Faza beta poprzedza wersję finalną. Twórcy oprogramowania udostępniają wersje beta, aby zebrać cenne opinie przed wydaniem ostatecznej wersji programu.

**Doradztwo dotyczące zakupu dostaw** – Zespół Proreture udziela porad z zakresu zakupu zwrotów konsumenckich z Amazon. Wszystkie przekazywane klientom informacje są udzielane w dobrej wierze i z dobrymi intencjami. Ostateczna decyzja co do zakupu należy do użytkownika.

### 3. Zapewnienia Użytkownika i jego reprezentantów

3.1. Zawierając Umowę, Użytkownik oświadcza i zapewnia, że zapoznał się z treścią niniejszego Regulaminu oraz jego załączników, jeżeli takowe występują, i że jest uprawniony do zawarcia ważnej i skutecznej Umowy. W przypadku, gdy Umowa jest zawierana przez osobę działającą w imieniu i na rzecz Użytkownika, taka osoba oświadcza i zapewnia, że posiada uprawnienia do reprezentacji Użytkownika przy zawarciu Umowy oraz że jej umocowanie do reprezentacji Użytkownika jest nadal ważne.

3.2. Regulamin oraz Usługi Elektroniczne są skierowane wyłącznie do Użytkowników będących przedsiębiorcami posiadającymi zdolność do czynności prawnych. Akceptując Regulamin, Użytkownik oświadcza, że posiada status przedsiębiorcy oraz zdolność do czynności prawnych, a Umowa ma dla niego charakter zawodowy, co wyłącza uprawnienia konsumenckie Użytkownika.

3.3. Użytkownik zobowiązuje się w szczególności do:

(a) korzystania z Systemu i Usług Elektronicznych zgodnie z obowiązującym prawem oraz dobrymi obyczajami; Użytkownik ponosi pełną i wyłączną odpowiedzialność za sposób korzystania z Systemu i Usług Elektronicznych oraz wszelkie działania i zaniechania zarówno swoje, jak i osób, którym udostępnił Konto lub Profil Pracowniczy.

(b) Powstrzymywania się od wykorzystywania zasobów i funkcji dostępnych w Systemie do prowadzenia działalności naruszającej interes Proreture, w szczególności polegającej na odsprzedaży Usług Elektronicznych lub świadczeniu usług podobnych do tych, z których Użytkownik korzysta na podstawie Regulaminu.

(c) Podawania w ramach Konta prawdziwych, dokładnych i aktualnych danych, a w przypadku ich zmiany, niezwłocznego ich aktualizowania, w tym danych osobowych.

(d) Niedostarczania i nieprzekazywania w ramach Serwisu jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym.

(e) Niepodejmowania działań mających na celu uzyskanie informacji, które nie są przeznaczone dla Użytkownika, w tym danych innych użytkowników Serwisu, ani ingerencji w zasady lub techniczne aspekty funkcjonowania Serwisu.

## § 2. Usługi Elektroniczne oraz System

### 1. Wstęp

Na podstawie Regulaminu udostępniane są:

- (a) Serwis,
- (b) Konto,
- (c) System,
- (d) wyświetlanie komunikatów dotyczących Usług Elektronicznych,
- (e) Wsparcie Techniczne,
- (f) Grupa WhatsApp
- (h) Newsletter,
- (i) Usługi Wdrożeniowe.

## 2. Serwis

2.1. Serwis to witryna internetowa zawierająca informacje o Systemie oraz Usługach Elektronicznych, umożliwiającą korzystanie z Systemu za pośrednictwem Konta. [www.proreturecrm.pl](http://www.proreturecrm.pl)

2.2. Informacje prezentowane w ramach Serwisu nie stanowią oferty handlowej.

## 3. Rejestracja Konta

3.1. Użytkownik może rozpocząć korzystanie z Konta po spełnieniu następujących kroków:

(a) wypełnienie formularza rejestracyjnego dostarczonego przez administratora Proreture, podanie prawdziwych i aktualnych danych, zaakceptowanie postanowień Regulaminu oraz zapoznanie się z Polityką Prywatności.

(b) zalogowanie się na Konto przy użyciu adresu e-mail podanego przez Użytkownika podczas wypełniania formularza rejestracyjnego oraz hasła dostarczonego przez administratora systemu Proreture.

3.2. Z chwilą pierwszego zalogowania się do systemu Proreture dochodzi do zawarcia Umowy między Użytkownikiem a Proreture oraz utworzenia Konta przypisanego Użytkownikowi.

3.3. Konto może zostać zarejestrowane wyłącznie przez osobę fizyczną posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych. Dodatkowo, w przypadku osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, rejestracja Konta może być dokonana przez osobę posiadającą odpowiednie umocowanie do zaciągania zobowiązań i nabywania praw w zakresie umożliwiającym akceptację Regulaminu. Jeśli Proreture będzie miało wątpliwości co do umocowania osoby rejestrującej Konto, może wezwać Użytkownika do przedłożenia odpowiednich dokumentów potwierdzających umocowanie, zawiesić Konto do czasu otrzymania wymaganych informacji lub dokumentów, podjąć inne działania w celu wyjaśnienia wątpliwości, a także usunąć Konto.

3.4. Nie jest możliwe zarejestrowanie Konta przy użyciu subdomeny, która już istnieje w systemie Proreture.

## 4. Korzystanie z Konta

4.1. Użytkownik jest odpowiedzialny za prawidłowe i bezpieczne zarządzanie hasłem do Konta, w szczególności powinien:

(a) ustalić unikalne i silne hasło do Konta,

(b) powstrzymać się od przechowywania loginu i hasła do Konta w przeglądarce internetowej,

(c) powstrzymać się od udostępniania loginu i hasła innym osobom,

(d) niezwłocznie zgłosić Proreture żądanie zawieszenia Konta w przypadku podejrzenia lub stwierdzenia, że login i hasło zostały wykorzystane przez nieuprawnioną osobę trzecią.

4.2. Zmiana danych jest możliwa w ustawieniach Konta. Proreture może zażądać przedłożenia odpowiednich dokumentów potwierdzających zasadność zmiany danych, w tym zmianę danych rejestrowych Użytkownika, a w przypadku ich braku – zawiesić Konto.

4.3. Użytkownik może nadawać uprawnienia do korzystania z Konta swoim pracownikom, współpracownikom lub reprezentantom poprzez utworzenie Profilu Pracowniczego powiązanego z Kontem. Utworzenie Profilu Pracowniczego wymaga ustalenia loginu i hasła, które powinny różnić się od loginu i hasła Konta (głównego), oraz określenia zakresu uprawnień. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za konsekwencje nadania określonych uprawnień Profilowi Pracowniczemu. Postanowienia Regulaminu dotyczące Konta mają odpowiednie zastosowanie do Profilu Pracowniczego.

4.4. Zmiana ustawień Profilu Pracowniczego lub jego usunięcie jest możliwe wyłącznie po zalogowaniu się na Konto lub Profil Pracowniczy posiadający odpowiednie uprawnienia.

## 5. Zawieszenie i usunięcie Konta

5.1. Użytkownik może w każdej chwili i bez podania przyczyny zainicjować zawieszenie Konta, wysyłając zgłoszenie na adres [info@proreture.pl](mailto:info@proreture.pl) W treści zgłoszenia powinna znaleźć się nazwa subdomeny użytkownika oraz data, od kiedy konto ma być zawieszane.

5.2. Proreture jest uprawniony do zawieszenia Konta, zablokowania dostępu do Proreture lub wstrzymania świadczenia innych Usług Elektronicznych w następujących przypadkach:

(a) Brak aktywacji Konta po upływie Okresu Testowego, jeśli taki będzie obowiązywał – do czasu, aż Użytkownik zaloguje się na Konto i je aktywuje.

- (b) Opóźnienie w zapłacie Opłat za abonament – do czasu uregulowania płatności przez Użytkownika,
- (c) Zmiana danych Użytkownika – do czasu, aż Użytkownik uprawdopodobni zasadność zmiany danych.
- (d) Podejrzenie nieuprawnionego dostępu do Konta – do czasu ustania przesłanek podejrzenia nieuprawnionego dostępu do Konta.
- (e) Naruszenie Regulaminu lub odrębnej umowy z Proreture – do czasu, aż Użytkownik naprawi szkodę wynikającą z naruszenia w terminie wyznaczonym przez Proreture.
- (f) Podejrzenie naruszenia prawa przez Użytkownika przy korzystaniu z Konta – do czasu, aż Użytkownik udowodni, że nie zachodzi ryzyko naruszenia oraz że nie doszło do naruszenia prawa.

5.3. Konto zostanie trwale usunięte w przypadku zawieszenia trwającego:

- (a) 3 miesiące – w przypadku braku płatności.

5.4. Użytkownik może, w każdej chwili i bez podania przyczyny, zainicjować usunięcie Konta, dokonując zgłoszenia do Wsparcia Technicznego.

5.5. W okresie zawieszenia Konta, korzystanie z Systemu jest ograniczone, a przepływ danych zatrzymany. Zawieszenie Konta nie powoduje zmian w jego ustawieniach ani usunięcia przechowywanych danych.

5.6. Nie ma możliwości przywrócenia usuniętego Konta ani odzyskania przechowywanych na nim danych przez Użytkownika. Usunięcie Konta jest równoznaczne z natychmiastowym wypowiedzeniem Umowy.

5.7. Proreture jest uprawniony do kontaktowania się z Użytkownikiem w okresie zawieszenia Konta lub przez okres 60 dni po jego usunięciu z inicjatywy Użytkownika, w celu ustalenia przyczyn zawieszenia lub usunięcia Konta oraz uzyskania opinii Użytkownika o Systemie lub Usługach Elektronicznych.

## 6. Korzystanie z Systemu

6.1. Korzystanie z Systemu wymaga posiadania Konta oraz spełnienia następujących wymagań technicznych przez urządzenie końcowe i system teleinformatyczny, z którego korzysta Użytkownik: posiadanie komputera lub innego urządzenia podłączonego do Internetu o przepustowości umożliwiającej płynne odświeżanie stron www, z minimalną rozdzielczością ekranu 1280 x 720 pikseli, wyposażonego w jedną z następujących przeglądarek internetowych: Chrome w wersji 94 lub wyższej, Internet Explorer w wersji 11 lub wyższej, FireFox w wersji 93 lub wyższej, Edge w wersji 94 lub wyższej, Safari w wersji 14 lub wyższej, Opera w wersji 80 lub wyższej, obsługującą JavaScript oraz umożliwiającą zapisywanie plików cookie. Aby korzystać z Usług Elektronicznych dostępnych w ramach Serwisu, Użytkownik musi posiadać ważny/aktywny adres e-mail oraz urządzenie umożliwiające poprawne wypełnianie formularzy elektronicznych.

6.2. Proreture ma prawo kontaktować się z Użytkownikiem przez okres 60 dni po zakończeniu Okresu Testowego w celu ustalenia przyczyn nieaktywowania Konta oraz uzyskania opinii Użytkownika na temat Systemu lub innych Usług Elektronicznych.

6.3. Proreture może przeprowadzać prace konserwacyjne, w tym w celu usunięcia awarii lub zapobieżenia jej wystąpieniu, które mogą skutkować czasowym ograniczeniem funkcjonalności lub zawieszeniem działania Usług Elektronicznych. Proreture poinformuje Użytkownika o terminie prac konserwacyjnych za pośrednictwem wiadomości e-mail lub komunikatu na grupie wsparcia na Whatsapp. Okres ograniczenia funkcjonalności lub niedostępności Usług Elektronicznych w opisanym zakresie jest uwzględniony w Abonamencie i nie wpływa na jego wysokość.

6.4. Istnieje możliwość przeniesienia całego lub części zmodyfikowanego systemu Proreture na serwery wskazane przez Użytkownika po spełnieniu określonych wymagań technicznych i prawnych oraz za zgodą właściciela aplikacji. Po przeniesieniu aplikacji na serwery Użytkownika wsparcie techniczne może być utrudnione lub niemożliwe.

## 7. Wsparcie Techniczne

7.1. Użytkownik posiadający Konto może skorzystać ze Wsparcia Technicznego dostępnego w Dniach Roboczych, komunikując się z Proreture za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego po zalogowaniu na Konto lub za pośrednictwem grupy na Whatsapp. Użytkownik powinien opisać, czego dotyczy zgłoszenie oraz, jeśli to możliwe, załączyć link do problemu lub zrzut ekranu przedstawiający miejsce występowania problemu.

7.2. Warunkiem korzystania ze Wsparcia Technicznego jest brak zaległych płatności wobec Proreture.

7.3. Wsparcie Techniczne może być udzielane również telefonicznie na numer telefonu podany przez Użytkownika w formularzu rejestracyjnym.

7.4. Wsparcie Techniczne obejmuje pomoc dotyczącą użytkowania Systemu oraz informacje na temat jego funkcjonalności i opcji rozszerzeń.

7.5. Dla jasności, Wsparcie Techniczne nie obejmuje w szczególności:

- (a) świadczenia usług programistycznych,
- (b) modyfikacji Systemu (np. dodawania modułów, funkcjonalności lub zmiany w kodzie źródłowym) lub ich serwisowania,
- (c) konfiguracji Rozwiązań lub elementów, które podlegają samodzielnej konfiguracji lub modyfikacji przez Użytkownika, oraz konfiguracji Rozwiązań dostawców usług zewnętrznych, chyba że strony ustalą inaczej,
- (d) udzielania pomocy klientom Użytkownika, chyba że strony ustalą inaczej,
- (e) awarii lub błędów wynikających z niespełnienia przez Użytkownika Wymogów Technicznych,
- (f) awarii, błędów lub modyfikacji ustawień Rozwiązań Użytkownika lub Dostawców Usług Zewnętrznych,
- (g) porad prawnych, podatkowych, rachunkowych lub biznesowych. Żaden komunikat przekazany Użytkownikowi w ramach Wsparcia Technicznego nie powinien być traktowany jako porada prawna, podatkowa, rachunkowa lub biznesowa.

7.6. Dokonując zgłoszenia w ramach Wsparcia Technicznego, Użytkownik powinien je precyzyjnie sformułować, przekazując wszystkie niezbędne lub użyteczne informacje dla udzielenia Wsparcia Technicznego. W przypadku braku precyzyjnych informacji, administrator Proreture może odmówić udzielenia Wsparcia Technicznego bez udzielenia odpowiedzi.

7.7. Rozpatrzenie zgłoszeń w ramach Wsparcia Technicznego może wymagać aktywnego uczestnictwa Użytkownika, zwłaszcza:

- (a) dostarczania Proreture wszystkich niezbędnych, rzetelnych i kompletnych informacji oraz danych niezbędnych do właściwego rozpatrzenia zgłoszenia;
- (b) pozostawania dostępnym w celu szybkiego rozpatrzenia zgłoszenia i natychmiastowej reakcji na zapytania i prośby Proreture;
- (c) wykonania instrukcji Proreture i udzielenia Proreture dostępu do infrastruktury informatycznej Użytkownika, jeżeli jest to wymagane do rozpatrzenia zgłoszenia.

7.8. Proreture dołoży najlepszych starań, aby rozpatrzyć zgłoszenie w możliwie najkrótszym czasie. Jednakże czas rozpatrzenia może ulec wydłużeniu, jeśli zgłoszenie dotyczy wielu zagadnień, jest skomplikowane lub nietypowe, lub z przyczyn niezależnych od Proreture, w szczególności:

- (a), gdy występuje brak współpracy ze strony Użytkownika;
- (b), gdy Użytkownik podaje nieprawdziwe lub niekompletne informacje lub dane;
- (c) z powodu przyczyn leżących po stronie Dostawców Zewnętrznych Usług.

7.9. Jeżeli w danym Okresie Rozliczeniowym ponad 50% zgłoszeń dokonanych przez Użytkownika okaże się bezpodstawnych, Użytkownik będzie zobowiązany do zapłaty wynagrodzenia za świadczenie przez Proreture usług związanych z tymi zgłoszeniami według stawki godzinowej 30 EUR netto za każdą rozpoczętą godzinę, według kursu NBP z ostatniego dnia poprzedniego miesiąca.

7.10. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę na to, że Proreture będzie mogło uzyskać dostęp do Konta oraz przechowywanych w ramach Konta danych Użytkownika w zakresie niezbędnym do należytego udzielenia Wsparcia Technicznego.

7.11. Komunikaty dotyczące Usług Elektronicznych. Za pośrednictwem Systemu, korespondencji e-mail lub grupy na Whatsapp, Proreture może przesyłać Użytkownikowi komunikaty dotyczące Usług Elektronicznych, w tym informacje o dostępności nowych funkcjonalności, modułów i wtyczek do Systemu, zmianach w infrastrukturze Systemu, zgłoszeniach błędów i awarii Serwisu, materiałach edukacyjnych i instrukcjach dotyczących korzystania z Usług Elektronicznych, zmianach w Regulaminie lub innych dokumentach udostępnionych w Serwisie, a także ankietach dotyczących działania Systemu lub jego elementów.

7.12. Niektóre Usługi Elektroniczne Proreture mogą być niedostępne na urządzeniach mobilnych.

### **§ 3. Własność Intelaktualna**

#### **1. Warunki Licencji**

Na czas trwania Umowy Proreture udziela Użytkownikowi nieograniczonej terytorialnie, niewyłącznej licencji na korzystanie z Systemu zgodnie z jego przeznaczeniem, bez prawa do udzielania sublicencji (bez uszczerbku dla uprawnień użytkowników Profili Pracowniczych). Licencja uprawnia Użytkownika do czasowego zwielokrotnienia Systemu w całości na urządzeniu elektronicznym i w jakiegokolwiek formie poprzez wyświetlanie oraz stosowanie.

#### **2. Pozostałe warunki**

2.1. System, Usługi Elektroniczne oraz ich zawartość stanowią wyłączną własność Proreture lub osób trzecich, które udzieliły Proreture stosownego upoważnienia do korzystania z nich. Użytkownikowi nie przysługują żadne prawa do tych elementów, z wyjątkiem Licencji udzielonej zgodnie z warunkami określonymi przez Proreture oraz zasady eksploatacji elementów oprogramowania otwartego, które zostały włączone do Systemu i rozpowszechniane w jego ramach.

2.2. Użytkownik zobowiązany jest przestrzegać warunków i zasad określonych w Regulaminie dotyczących korzystania z Usług Elektronicznych, w tym postanowień dotyczących licencji na oprogramowanie otwarte zawartego w Usługach Elektronicznych, o ile takie postanowienia zostały określone w Regulaminie. Użytkownik akceptuje, że nieprzestrzeganie tych zobowiązań może prowadzić do naruszenia praw autorskich oraz skutkować odpowiedzialnością odszkodowawczą wobec Użytkownika.

2.3. Wprowadzając treści (opisy produktów) do systemu Proreture, akceptujesz ich dodanie do wewnętrznej produktyzacji oraz katalogu produktów. Udostępniasz te treści nieodpłatnie do użytku innym użytkownikom Proreture w celach zarobkowych. Przekazujesz również prawa własności intelektualnej do tych treści oraz możliwość ich edycji. Dodanie treści do wewnętrznego systemu produktyzacji ma na celu współdzielenie opisów produktów w celu przyspieszenia procesów sprawdzania produktów przez innych użytkowników. Proreture może udostępnić innym użytkownikom tylko: opis producenta, parametry produktu oraz tytuł aukcji. Proreture nie udostępni innym użytkownikom Twoich zdjęć ani notatek dotyczących produktów o określonym numerze SKU.

## § 4. Płatności i opłaty dodatkowe

### 1. Wysokość Opłat

- 1.1. Użytkownik zobowiązany jest do uiszczenia należnych Opłat zgodnie z Regulaminem oraz ustaleniami stron.
- 1.2. Opłaty określone w ustaleniach pomiędzy stronami są podane według stawki netto, do której należy doliczyć VAT w wysokości obowiązującej z chwili wystawienia faktury VAT.
- 1.3. W przypadku, gdy Użytkownik posiada więcej niż jedno Konto, Proreture może zsumować wolumeny tych Kont.
- 1.4. Proreture może naliczyć dodatkowe opłaty za korzystanie z API Amazon po przekroczeniu weryfikacji 20 000 produktów (raport zamówień) w jednym okresie rozliczeniowym. Za każde następne rozpoczęte 10 000 zapytań, Proreture może naliczyć opłatę w wysokości 50 euro netto, zgodnie z kursem NBP z ostatniego dnia poprzedniego miesiąca. Decyzja o naliczeniu dodatkowej opłaty należy do administratora systemu Proreture.
- 1.5. Proreture może naliczyć dodatkowe opłaty za czynności nieobjęte podstawowym uruchomieniem systemu. Każda informacja o dodatkowych opłatach będzie konsultowana z użytkownikiem i potwierdzona wiadomością e-mail przed rozpoczęciem dodatkowych prac lub szkoleń. Proreture nigdy nie naliczy dodatkowych opłat bez wcześniejszej konsultacji i ustalenia stawek godzinowych za dodatkowe prace systemowe.

### 2. Sposób uiszczania Opłat

- 2.1. Rozliczenie płatności z tytułu Opłat następuje na początku pełnego Okresu Rozliczeniowego. W przypadku usunięcia lub zawieszenia Konta w trakcie trwania Okresu Rozliczeniowego, Proreture może uznać, że Usługa Elektroniczna była świadczona nieodpłatnie w ramach gwarancji satysfakcji i wystawić korektę do faktury za nie wykorzystany okres oraz zwrócić środki użytkownikowi.
- 2.2. Użytkownik zobowiązany jest do uiszczenia należnych Opłat w kwocie i w walucie określonej w Cenniku w terminie do 7 dni od wystawienia faktury za usługi.
- 2.3. Użytkownik dokonuje płatności na konto firmowe Proreture podane na fakturze za abonament.
- 2.4. Dokonywanie płatności z wykorzystaniem innych metod niż określone w niniejszym punkcie jest dozwolone wyłącznie za wyraźną zgodą Proreture. W przeciwnym przypadku Proreture może zwrócić Użytkownikowi kwotę płatności i zażądać dokonania płatności zgodnie z Regulaminem.
- 2.5. Wybranie Płatności Cyklicznych skutkuje automatycznym opłacaniem kwot wynikających z Regulaminu, należnych za kolejne Okresy Rozliczeniowe, do momentu zawieszenia lub usunięcia Konta lub zrezygnowania z tej metody płatności przez Użytkownika.
- 2.6. Poprzez podpisanie karty płatniczej lub kredytowej Użytkownik oświadcza, że jest jej legalnym posiadaczem oraz że jest uprawniony do wyrażenia zgody na jej obciążenie płatnościami z tytułu Opłat.
- 2.7. Użytkownik może zrezygnować z Płatności Cyklicznych za pośrednictwem Konta w dowolnym momencie, z zastrzeżeniem, że anulowanie tych płatności nie będzie miało zastosowania do trwającego w danym momencie Okresu Rozliczeniowego.
- 2.8. W przypadku braku środków na rachunku bankowym, Proreture może zawiesić dostęp do konta do czasu uiszczenia opłaty abonamentowej.

### 3. Faktura i opóźnienie w płatności

- 3.1. Użytkownik upoważnia Proreture do wystawienia i doręczenia faktury elektronicznej bez konieczności podpisu Użytkownika na Konto lub w formie linku do faktury przesyłanego na adres e-mail przypisany do Konta. Niezależnie od powyższego, Proreture może wystawić fakturę w formie papierowej (tradycyjnej), zwłaszcza w przypadku wystąpienia problemów technicznych z wystawieniem faktur elektronicznych.
- 3.2. Użytkownik nie jest uprawniony do potrącania, zatrzymywania lub zawieszania płatności kwot należnych Proreture na mocy Umowy.

3.3. W przypadku opóźnienia w dokonaniu jakiegokolwiek płatności należnej Proreture z tytułu Umowy, Proreture ma prawo do naliczenia odsetek za opóźnienie w maksymalnej wysokości dopuszczalnej przez przepisy prawa.

3.4. Proreture jest uprawniona do kontaktowania się z Użytkownikiem (w tym na numer telefonu podany w formularzu rejestracyjnym) w celu przypomnienia o zaległych płatnościach.

## § 5. Obowiązki Użytkownika

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Usług Elektronicznych zgodnie z postanowieniami Regulaminu oraz przepisami prawa. Powinien unikać działań, które mogą zakłócać lub zagrażać zakłóceniem funkcjonowania Serwisu, Systemu lub jego części. W szczególności zabrania się Użytkownikowi podejmowania prób przełamania zabezpieczeń Systemu.

2. Użytkownik nie może wykorzystywać rozwiązań automatyzujących korzystanie z Usług Elektronicznych (takich jak skrypty, boty, roboty itp.), z wyjątkiem rozwiązań wykorzystujących oficjalne narzędzia Proreture.

3. W przypadku działań podejmowanych wobec Systemu, które skutkują nadmiernym obciążeniem infrastruktury, Proreture może podjąć działania mające na celu zabezpieczenie stabilności infrastruktury. Szczególnie mogą to być:

(a) W przypadku nadmiernego korzystania z masowych operacji, takie operacje zostaną odpowiednio zakolejkowane.

(b) w przypadku przekroczenia ilości zapytań do API Amazon, Proreture może zablokować API, a wówczas Użytkownik musi skontaktować się z administratorem Proreture.

## 4. Analityka danych

Proreture może wykorzystywać dane związane z prowadzeniem sprzedaży internetowej przez Użytkowników przy wykorzystaniu Systemu (np. dotyczące liczby produktów, transakcji oraz klientów) w celach analitycznych lub statystycznych, za wyjątkiem danych osobowych klientów Użytkowników. Wyniki takich analiz Proreture może udostępniać osobom trzecim jedynie w formie zagregowanej, uniemożliwiającej identyfikację poszczególnych Użytkowników. Wyjątek stanowią sytuacje, gdy udostępnienie danych następuje na żądanie Użytkownika lub jest niezbędne do zapewnienia rozliczeń między Proreture a Dostawcami Usług Zewnętrznych.

## § 6. Reklamacje

### 1. Sposób złożenia reklamacji

1.1. Użytkownik ma prawo złożyć reklamację dotyczącą Usług Elektronicznych poprzez formularz kontaktowy dostępny na Koncie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [info@proreture.pl](mailto:info@proreture.pl)

1.2. W zgłoszeniu reklamacyjnym, pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, należy wskazać:

(a) Informacje i okoliczności dotyczące przedmiotu reklamacji, w tym opis stanu faktycznego będącego podstawą reklamacji, informacje dotyczące Usługi Elektronicznej będącej przedmiotem reklamacji, moment wystąpienia przesłanki reklamacyjnej oraz moment uzyskania informacji o przesłance reklamacyjnej.

(b) Określenie preferowanego sposobu doprowadzenia Usług Elektronicznych do zgodności z Regulaminem.

(c) Dane identyfikacyjne i dane kontaktowe Użytkownika składającego reklamację, w szczególności adres e-mail przypisany do Konta oraz pełną nazwę konta wraz z subdomeną ([twojanazwa.proreture.pl](mailto:twojanazwa.proreture.pl))

1.3. Jeżeli umożliwi to lub znacznie ułatwi rozpatrzenie reklamacji, Proreture może poprosić Użytkownika o przekazanie dodatkowych informacji lub przedstawienie merytorycznego stanowiska w przedmiocie reklamacji, w terminie wskazanym przez Proreture. W przypadku braku odpowiedzi w określonym terminie, Proreture zastrzega sobie prawo do odmowy rozpatrzenia reklamacji.

### 2. Rozpatrzenie reklamacji

2.1. Termin na zgłoszenie reklamacji upływa, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej:

(a) Po upływie 48 godzin od momentu wystąpienia przesłanki reklamacyjnej.

(b) Po upływie 48 godzin od momentu uzyskania informacji o przesłance reklamacyjnej.



2.2. Proreture rozpatrzy reklamację Użytkownika nie później niż w terminie 30 dni od złożenia reklamacji. Termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu o czas oczekiwania na dodatkowe informacje lub przedstawienie przez Użytkownika merytorycznego stanowiska w przedmiocie reklamacji zgodnie z pkt. 1.3 powyżej. Rozstrzygnięcie reklamacyjne zostanie przekazane Użytkownikowi na adres e-mail przypisany do Konta lub za pośrednictwem Konta.

2.3. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego określonego w niniejszym § 6 Regulaminu, Użytkownikowi przysługuje prawo do dochodzenia roszczeń na zasadach ogólnych.

2.4. Procedura określona w niniejszym paragrafie obejmuje również reklamacje dotyczące faktur wystawianych przez Proreture. W przypadku reklamacji dotyczącej części faktury, Użytkownik zobowiązany jest do uregulowania niekwestionowanej części należności wynikającej z faktury.

## § 7. Odpowiedzialność

### 1. Odpowiedzialność Proreture

1.1. Proreture ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone umyślnie poprzez niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Elektronicznej, z wyłączeniem utraconych korzyści oraz szkód pośrednich, takich jak koszty postępowań prawnych, doradztwa prawnego, audytu, inwentaryzacji lub utraty danych, koszty wynikające z przerw w działalności, koszty zastępczego wykonania, odszkodowania lub kary umowne wypłacone przez Użytkownika osobom trzecim itp. Odpowiedzialność Proreture z tytułu rękopisów jest wyłączona.

1.2. Proreture nie ponosi odpowiedzialności za treści dodane do systemu przez Użytkownika oraz treści dostarczone przez innych dostawców poprzez API do systemu Proreture. Odpowiedzialność ta nie obejmuje treści o charakterze bezprawnym, w szczególności treści naruszających prawa własności intelektualnej osób trzecich lub ich dobra osobiste, treści sprzeczne z dobrymi obyczajami lub naruszające przepisy prawa. W przypadku otrzymania urzędowego zawiadomienia lub wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze treści umieszczonych przez Użytkownika za pośrednictwem Systemu, Użytkownik zobowiązany jest jak najszybciej usunąć taką treść lub ją zmodyfikować tak, aby nie naruszała przepisów prawa.

1.3. Proreture nie ponosi odpowiedzialności za blokady kont oraz naruszenia regulaminów na Marketplace, na których zarejestrowany jest Użytkownik i gdzie prowadzi sprzedaż. Użytkownik jest zobowiązany do monitorowania komunikatów dotyczących naruszeń regulaminów na Marketplace oraz wprowadzania odpowiednich korekt treści i innych, aby spełniać wymagania zewnętrznych platform sprzedażowych.

1.4. Proreture nie ponosi odpowiedzialności za awarie, błędy lub incydenty wynikające z Rozwiązania, w szczególności spowodowane wadami, brakiem dostępu do API, informacji i wytycznych Dostawcy Usług Zewnętrznych lub Użytkownika dotyczących tego Rozwiązania (w tym jego aktualizacji) lub ich braku.

1.5. Proreture nie ponosi odpowiedzialności za szkody Użytkownika wynikające z przyjętych przez niego rozwiązań prawnych lub podatkowych, w tym rozwiązań dotyczących faktur, paragonów, stawek VAT (np. wystawianie paragonów imiennych, wysyłanie faktur czy paragonów e-mailem, fiskalizacja na drukarce fiskalnej) przekazywanych do zewnętrznych systemów i Marketplace sprzedażowych. Użytkownik zobowiązany jest skonsultować wszelkie tego typu rozwiązania z kompetentnym doradcą podatkowym.

1.6. Proreture nie jest stroną umów między Użytkownikiem a Dostawcami Usług Zewnętrznych zintegrowanych z Systemem ani umów między Użytkownikiem a jego klientami, ani pośrednikiem w relacjach między Użytkownikiem a Dostawcą Usług Zewnętrznych lub klientami. Proreture nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotowych umów.

1.7. Proreture nie ponosi odpowiedzialności wobec Użytkownika:

(a) w zakresie, w jakim Użytkownik przyczynił się do powstania lub zwiększenia się szkody;

(b) w zakresie, w jakim szkoda została naprawiona przez osobę trzecią;

(c) w zakresie, w jakim szkoda powstała w związku ze zmianami w przepisach prawa lub wydania decyzji lub orzeczenia organu, instytucji, sądu lub trybunału;

(d) w zakresie, w jakim szkoda powstała z przyczyn niezależnych od Proreture, w szczególności od wystąpienia siły wyższej;

(e) w zakresie, w jakim szkoda powstała wskutek podjęcia przez Proreture działań mających na celu zabezpieczenie stabilności infrastruktury Systemu.

(f) w zakresie, w jakim szkoda powstała w wyniku błędu systemu, jeżeli nie było to działanie świadome i z premedytacją na szkodę klienta.

1.8. Proreture nie ponosi odpowiedzialności za doradztwo dotyczące zakupu dostaw zwrotów konsumenckich oraz ich stanu, ilości i jakości, formy wystawiania na Marketplace oraz z powodu błędnych opisów i zdjęć dostarczonych przez API. Ostateczna decyzja co do zakupu, sprawdzania i wystawiania leży wyłącznie po stronie użytkownika.



1.9. Proreture może pomóc w rozwiązywaniu sporów z dostawcami zwrotów konsumenckich, jednakże nie ponosi odpowiedzialności za wynik tych sporów ani za ewentualne braki w wypłacie odszkodowania za brakujące towary lub ich stan.

1.10. Proreture nie ponosi odpowiedzialności za treści wprowadzone przez użytkowników do systemu. W przypadku naruszenia praw własności intelektualnej przez użytkownika, obowiązany jest on do ich zmodyfikowania lub usunięcia.

1.11. Łączna odpowiedzialność Proreture wobec Użytkownika z dowolnych tytułów jest ograniczona do kwoty ostatniego Abonamentu zapłaconego przez Użytkownika w Okresie Rozliczeniowym poprzedzającym zgłoszenie do Proreture szkody.

## 2. Siła wyższa

2.1. Proreture nie ponosi odpowiedzialności wobec Użytkownika w zakresie, w jakim szkoda powstała z przyczyn niezależnych od Proreture, w szczególności od wystąpienia siły wyższej.

2.2. Za okoliczności siły wyższej uważa się wystąpienie takich nadzwyczajnych zdarzeń zewnętrznych, niemożliwych lub prawie niemożliwych do przewidzenia, których skutkiem nie można było zapobiec i które uniemożliwiają należyte wykonanie obowiązków wynikających z Umowy lub znacznie utrudniają ich wykonanie zgodnie z jej postanowieniami. Koszt zabezpieczenia się przed ich skutkami byłby niewspółmierny do możliwych do ocalenia korzyści. Takie zdarzenia obejmują:

- a) powódź, susza, trzęsienie ziemi lub inne klęski żywiołowe;
- b) epidemia lub pandemia;
- c) atak terrorystyczny, atak hackerski, wojna domowa, zamieszki, stan nadzwyczajny, wojna (niezależnie od terytorium), groźba wojny lub przygotowanie do wojny, nałożenie sankcji, embargo lub zerwanie stosunków dyplomatycznych;
- d) skażenie jądrowe, chemiczne lub biologiczne, uderzenie dźwiękowe;
- e) wprowadzenie przepisów prawa lub działania podjęte przez rząd lub organ publiczny, w tym zakaz lub nieudzielenie niezbędnej zgody lub pozwolenia;
- f) zawalenie się budynków, pożar lub wybuch;
- g) awaria lub przerwy w dostawie systemów lub usług informatycznych renomowanych dostawców Proreture.

2.3. W przypadku wystąpienia okoliczności siły wyższej, Proreture, jeżeli jest to możliwe, zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Użytkownika. Jeżeli wskutek opóźnienia wynikłego z działania siły wyższej wykonanie Umowy straciłoby dla Użytkownika znaczenie, może on wypowiedzieć Umowę, powiadamiając o tym Proreture w terminie do dnia ustąpienia zdarzeń siły wyższej.

## § 8. Postanowienia końcowe

### 1. Czas trwania Regulaminu

1.1. Niniejszy Regulamin pozostaje wiążący tak długo, jak Użytkownik korzysta z danej Usługi Elektronicznej, a później - w zakresie wynikającym z charakteru praw oraz zobowiązań wynikających z Regulaminu, w szczególności do końca okresów przedawnienia ewentualnych roszczeń z nim związanych.

1.2. Każda ze stron może w każdej chwili, bez podania przyczyny, wypowiedzieć daną Umowę, nie zachowując okresu wypowiedzenia.

### 2. Zmiana Regulaminu

2.1. Proreture zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w każdym czasie.

2.2. W przypadku zmian w Regulaminie, Proreture udostępni tekst jednolity Regulaminu poprzez jego publikację w ramach Serwisu lub wiadomość przesłaną do Użytkownika na adres e-mail podany w formularzu rejestracji. Użytkownik zobowiązuje się zapoznać z treścią zmian. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie 14 dni od daty udostępnienia Użytkownikowi tekstu jednolitego zmienionego Regulaminu. Jeśli Użytkownik nie zgadza się z proponowanymi zmianami, powinien zaprzestać korzystania z Systemu i usunąć Konto przed wejściem w życie zmian Regulaminu. Dalsze korzystanie z Konta po wejściu w życie zmienionego Regulaminu jest równoznaczne z jego akceptacją.

### 3. Cesja

Bez uszczerbku dla pozostałych postanowień Regulaminu, każda ze stron może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią.

### 4. Częściowa nieważność

Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie Regulaminu zostanie uznane za nieważne, bezskuteczne lub niemożliwe do wyegzekwowania, w całości lub części, nie wpłynie to na ważność, skuteczność lub możliwość wyegzekwowania pozostałych postanowień Regulaminu. Strony Regulaminu niniejszym zgadzają się zastąpić takie postanowienie innym postanowieniem wynegocjowanym w dobrej wierze, które, na ile jest to możliwe, osiąga pierwotny cel stron Regulaminu. Strony Regulaminu niniejszym oświadczają, że w razie stwierdzenia ewentualnej nieważności poszczególnych postanowień Regulaminu zostałyby on zawarty bez tych postanowień.

## 5. Prawo i właściwość sądu

5.1. W sprawach nieuregulowanych Umową obowiązują powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

5.2. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów pomiędzy Proreture a Użytkownikiem wynikających lub związanych z Umową jest sąd właściwy dla siedziby Proreture.

## § 9. Postanowienia szczególne dla określonych krajów

**1. Polska** Każdy Użytkownik z Polski ma obowiązek zarejestrować swoją działalność gospodarczą przed korzystaniem z usług Proreture, zgodnie z przepisami prawa polskiego. Użytkownik oświadcza, że nie jest konsumentem w rozumieniu art. 385(5) Kodeksu Cywilnego oraz art. 7aa ustawy o prawach konsumenta.

**2. Niemcy** Użytkownik z Niemiec zobowiązany jest do przestrzegania przepisów dotyczących ochrony danych osobowych zawartych w Ogólnym Rozporządzeniu o Ochronie Danych (RODO).

**3. Wielka Brytania** Wszystkie umowy zawierane pomiędzy Proreture a Użytkownikami z Wielkiej Brytanii podlegają prawu angielskiemu, a wszelkie spory rozstrzygane są przez sądy angielskie.

**4. Stany Zjednoczone** Użytkownicy ze Stanów Zjednoczonych zobowiązani są do przestrzegania ustaw dotyczących handlu elektronicznego i ochrony konsumentów, w tym ustawy o ochronie prywatności online (COPPA).