

BR360 – Regulamin usługi

Wersja 2.102

1. DEFINICJE

Poszczególne sformułowania zawarte w niniejszym regulaminie pisane z dużej litery, oznaczają:

- **Regulamin** (lub Regulamin główny) - niniejszy regulamin,
- **Usługodawca (lub Dostawca)** - spółka pod firmą BOOKINGCOMPASS.COM Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, ul. Solskiego 5/7, 31-215 Kraków, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie - XI Wydział Gospodarczy KRS pod nr KRS - 0000465290; NIP: 6751489861, REGON: 122871795, adres e-mail: info@br360.pl, zwana dalej Usługodawca,
- **Usługobiorca (lub Biuro rachunkowe, Biuro)** - klient korzystający z Usług świadczonych przez Usługodawcę na ww zasadach określonych w Regulaminie. Usługobiorca jest przedsiębiorcą wykonującym we własnym imieniu działalność gospodarczą. Może on być osobą fizyczną lub osobą prawną.
- **Klient Usługobiorcy (lub Klient)** - klient korzystający z usług świadczonych przez Biuro, którego Konto Klienta zostało założone przez Usługobiorce w Serwisie. Klient jest przedsiębiorcą wykonującym we własnym imieniu działalność gospodarczą. Może on być osobą fizyczną lub osobą prawną.
- **Użytkownik Biura** - osoba posiadająca konto w Serwisie, upoważniona do reprezentowania Usługobiorcy i korzystania z Serwisu w jego imieniu.
- **Użytkownik Klienta** - osoba posiadająca konto w Serwisie, upoważniona do reprezentowania Klienta i korzystania z Serwisu w jego imieniu.
- **Użytkownik Systemu** – to Użytkownik Biura lub Użytkownik Klienta.
- **System BR360(lub BR360, System, Serwis, Aplikacja)** – aplikacja webowa, system informatyczny strony internetowej pod adresem <https://br360.pl> działający w oparciu o model SaaS (Software as a Service), narzędzie o charakterze zawodowym, wspierające prowadzenie działalności gospodarczej o charakterze biura rachunkowego lub innych usług księgowych, zgodnie z wybranym przez Usługobiorcę PKD.
- **Konto Usługobiorcy (lub Konto Biura)** – to indywidualny, przypisany do Biura profil utworzony w Serwisie, umożliwiający korzystanie z funkcjonalności Systemu. Konto Biura zakładane jest przez uprawnionego przedstawiciela Biura Rachunkowego na etapie rejestracji w Serwisie.
- **Konto Klienta** – to profil utworzony w Serwisie przez Biuro Rachunkowe, służący do obsługi konkretnego Klienta (podmiotu gospodarczego) będącej klientem Biura Rachunkowego. Konto Klienta pozostaje powiązane z Kontem Biura i funkcjonuje w ramach relacji usługowej pomiędzy Biurem Rachunkowym a jego Klientem.

- **Usługi** - usługi świadczone przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu BR360, podzielone na Moduły i podlegające ograniczeniom i limitom zgodnie z Pakietami usług.
- **Usługi dodatkowe** - usługi świadczone przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu BR360 jako dodatkowe funkcjonalności Serwisu lub zwiększenia limitów parametrów dla konkretnych Usług z Pakietu usług, szczegółowo opisane i wyceniane w Cenniku.
- **Usługi dodatkowe PREPAID** – Usługi dodatkowe o szczególnym charakterze, które ze swojej natury wymagają wniesienia opłaty za nie przed ich uruchomieniem na Koncie Usługobiorcy. Przykładem takiej usługi są Pakiety SMSów.
- **Pakiet usług** - grupa konkretnych Usług oferowana przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu BR360.pl. Bieżące Pakiety usług, ich parametry, ograniczenia i specyfikacje oraz opłaty za nie uwidocznione są Cenniku.
- **Pakiet SMSów** – usługa dodatkowa typu PREPAID, możliwa do zakupienia przez Usługobiorcę, umożliwiająca uruchomienie w Serwisie funkcjonalności wysyłki wskazanej w pakiecie ilości wiadomości SMS do Klientów.
- **Moduły** - oznaczają wyodrębnione zbiory funkcjonalności Serwisu, umożliwiające realizację określonych procesów lub zadań w ramach działania Serwisu. Każdy Moduł może obejmować zestaw narzędzi, opcji i interfejsów służących do wykonywania konkretnych operacji. Zakres dostępnych Modułów może się różnić w zależności od wybranego Pakietu usług.
- **Umowa** - stosunek prawny łączący Usługodawcę z Usługobiorcą, na podstawie którego Usługodawca świadczy Usługi na rzecz Usługobiorcy.
- **Dzień rejestracji** - dzień, w którym zgodnie ze wskazówkami umieszczonymi w Serwisie, Usługobiorca wybrał swój identyfikator, otrzymał tajne hasło i uzyskał możliwość korzystania z Serwisu. Od dnia rejestracji Usługobiorcy przysługuje prawo do Okresu testowego.
- **Okres testowy** - okres maksymalnie 120 dni, w którym Użytkownik ma prawo do bezpłatnego korzystania z wybranych (podstawowych) Usług, służący zapoznaniu się z funkcjonalnością Serwisu.
- **Okres abonamentowy** - okres, na który Usługi udostępniane są Usługobiorcy. Okres abonamentowy może wynosić 1 miesiąc (**abonament miesięczny**), 3 miesiące (**abonament kwartalny**), 6 miesięcy (**abonament półroczny**) lub inny okres udostępniony przez Usługodawcę określony w Cenniku i elektronicznym wniosku zamówienia Usług w Serwisie.
- **Opłata abonamentowa** - opłata uiszczana przez Usługobiorcę tytułem korzystania z Usług, ustalana zgodnie z Cennikiem obowiązującym w chwili zamówienia danych Usług. Opłata abonamentowa uiszczana jest z góry.
- **Cennik** - zakładka znajdująca się na stronie internetowej br360.pl, zawierająca informacje dotyczące wysokości Opłat abonamentowych za korzystanie z konkretnych Usług, Pakietów usług oraz Usług dodatkowych i Usług dodatkowych PREPAID
- **Opis modułów** – zakładka znajdująca się na stronie internetowej br360.pl zawierająca szczegółowy opis funkcjonalności Serwisu.
- **Wdrożenia do Systemu** – ciąg zadań które Usługobiorca musi wykonać aby rozpocząć użytkowanie Systemu, w szczególności takich jak wprowadzenie do Systemu poprzez odpowiedni formularz danych firmy Usługobiorcy, na podstawie których Usługodawca

może wystawiać dokumenty księgowe w celu rozliczenia płatności Usługobiorcy za wszelkie usługi świadczone przez Usługodawcę.

- **Identyfikator Usługobiorcy w Serwisie (lub Identyfikator Biura)** – Unikalny w skali Serwisu ciąg znaków alfanumerycznych i znaków specjalnych „-” (znak pauzy), przypisany na stałe do Usługobiorcy, umożliwiający Użytkownikom Systemu i Klientom korzystanie z części Serwisu przypisanej Usługobiorcy.
- **Formularz rejestracji Usługobiorcy** – formularz dostępny na stronie internetowej br360.pl umożliwiający Usługobiorcy rejestrację w Serwisie i rozpoczęcie korzystania z Usług oferowanych przez Usługodawcę w ramach Serwisu.
- **Formularza zmiany pakietu** – Formularz dostępny w Serwisie, który umożliwia Usługobiorcy przesłanie życzenia zmiany Pakietu usługi na inny.
- **Support (lub Wsparcie techniczne)** – oznacza świadczenie przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy usług polegających na zapewnieniu bieżącej pomocy technicznej w korzystaniu z Serwisu
- **Poziom dostępności (lub SLA)** - procentowy wskaźnik określający, jak długo usługa jest dostępna i działa poprawnie w danym okresie
- **Czas reakcji** – oznacza czas liczony od momentu zgłoszenia przez Usługobiorcę incydentu lub awarii Systemu, do momentu pierwszej odpowiedzi ze strony Usługodawcy, potwierdzającej przyjęcie zgłoszenia oraz rozpoczęcie prac nad jego weryfikacją lub rozwiązaniem. Czas reakcji nie oznacza rozwiązania problemu, a jedynie potwierdzenie, że zgłoszenie zostało zarejestrowane i podjęte.
- **Czas rozwiązania** – oznacza czas liczony od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Usługodawcę do momentu usunięcia zgłoszonego problemu, dostarczenia rozwiązania lub zamknięcia zgłoszenia z uzasadnieniem. Czas rozwiązania może się różnić w zależności od poziomu istotności zgłoszenia (typu zgłoszenia), zgodnie z klasyfikacją incydentów określoną w niniejszym Regulaminie.
- **Best effort** - pojęcie oznaczające "najlepszy możliwy wysiłek" lub "zrobić wszystko, co w swojej mocy". Oznacza że Usługodawca wykona swoje obowiązki tak dobrze, jak to tylko możliwe, bez gwarantowania konkretnego wyniku.
- **Awaria krytyczna (lub P1)** - Zgłoszenie typu P1 dotyczy awarii lub problemu, który całkowicie uniemożliwia pracę Usługobiorcy i Klienta lub w istotny sposób wpływa na jej poprawność, prowadząc do poważnych zakłóceń w działalności operacyjnej oraz potencjalnych strat finansowych. Przykładem może być sytuacja, w której kluczowa funkcjonalność Systemu nie działa i nie zwraca żadnego komunikatu o błędzie, co prowadzi do dezinformacji Użytkownika Systemu, a tym samym może skutkować błędnymi decyzjami i stratami. Tego typu sytuacje wymagają natychmiastowej reakcji i priorytetowego traktowania, ponieważ uniemożliwiają korzystanie z kluczowych funkcjonalności Systemu lub Usług.
Problem uniemożliwia korzystanie z kluczowych funkcji aplikacji, wpływa na większość Użytkowników Systemu i prowadzi do zatrzymania pracy.
- **Problem średniego priorytetu (lub P2)**- Zgłoszenie P2 obejmuje sytuacje, które powodują utrudnienia w pracy Biura i Klientów, jednak nie prowadzą do całkowitego zatrzymania procesów. Przykładowo, funkcjonalność może nie działać zgodnie z oczekiwaniami, ale System zwraca odpowiedni komunikat o błędzie, dzięki czemu Użytkownik Systemu ma świadomość wystąpienia problemu. Pozwala to na podjęcie działań opartych na dostępnych

alternatywnych rozwiązaniach, co umożliwia kontynuowanie pracy z zachowaniem poprawności wykonywanych zadań do momentu pełnego rozwiązania problemu. Funkcje działają, ale część Użytkowników Systemu ma ograniczenia lub część funkcjonalności Systemu nie działa – da się pracować, ale z utrudnieniami.

- **Problem niskiego priorytetu (lub P3)** - Problem nie wpływa na codzienną pracę lub dotyczy funkcji dodatkowych, ewentualnie tylko pojedynczego użytkownika
- **Instancja Systemu** - wydzielona część Serwisu przypisana konkretnemu Biuru, umożliwiającą temu Biuru oraz powiązanim z nim Klientom korzystanie z funkcjonalności Serwisu. Instancja Systemu obejmuje m.in. Panel Biura, Panele Klientów, dane oraz ustawienia związane z obsługą Klientów przez to Biuro. Każda Instancja Systemu zawiera odrębne dane, konta Użytkowników Systemu oraz konfiguracje, a dostęp do niej mają wyłącznie Użytkownicy Biura oraz powiązani Użytkownicy Klientów. Instancja Systemu tworzona jest przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy podczas rejestracji Konta Biura w Serwisie.
- **Panel Biura** (lub Panel Biura Rachunkowego, Panel Usługobiorcy) - przypisana Biuru Rachunkowemu część Instancji Systemu, dostępna po zalogowaniu, umożliwiającą zarządzanie kontami Klientów, oraz korzystanie z funkcjonalności przewidzianych dla Biura w ramach Usługi.
- **Panel Klienta** - przypisana Klientowi część Instancji Systemu, dostępna po zalogowaniu, umożliwiającą korzystanie z funkcjonalności przewidzianych dla Klienta w ramach Usługi.

2. PRZEDMIOT UMOWY - POSTANOWIENIA OGÓLNE

2.1. Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Usługodawcę za pośrednictwem Systemu BR360, zasady korzystania z Usług oraz zasady ochrony danych osobowych Użytkowników Systemu, będących osobami fizycznymi.

2.2. Użytkownicy przed rozpoczęciem korzystania z Systemu w BR360.pl zobowiązani są do zapoznania się z Regulaminem.

2.3. Usługi świadczone są drogą elektroniczną na rzecz Usługobiorców. Świadczenie Usług odbywa się na mocy Umowy zawieranej zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

2.4. Usługobiorca oświadcza, iż korzystanie z Usługi ma charakter zawodowy i jest ściśle związane z charakterem prowadzonej przez niego działalności gospodarczej.

2.5. Udostępniany Usługobiorcy System wraz ze wszystkimi jego funkcjami stanowi całość i nie ma możliwości jego personalizowania poprzez wyłączenia poszczególnych funkcji, czy też rezygnację z wybranych rozwiązań. O zawartości funkcji w systemie decyduje Usługodawca.

2.6. Usługodawca zastrzega możliwość zmiany funkcjonalności Serwisu w każdym czasie, przy czym zmiany te nie stanowią zmiany Regulaminu.

3. RODZAJE I ZAKRES USŁUG

3.1. Usługi świadczone są na rzecz Usługobiorców za pośrednictwem Systemu BR360.

3.2. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Usługobiorców Usług, które w ujęciu ogólnym polegają na:

- a) udostępnianiu Usługobiorcy i jego Klientowi aplikacji webowej, zapewniających możliwość wykonywania czynności związanych z gromadzeniem, przetwarzaniem i wymianą danych oraz plików według pakietów funkcji wskazanych w Opisie modułów i Cenniku.
- b) przechowywaniu w Serwisie wprowadzonych przez Usługobiorcę i Klienta danych na zasadach określonych w Regulaminie,
- c) aktualizacji Serwisu w sposób umożliwiający Usługobiorcom i Klientom korzystanie z niego zgodnie z przeznaczeniem oraz bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa polskiego,
- d) archiwizacji danych i zabezpieczeniu ich przed utratą,

3.3. Konkretnie Usługi zostały przez Usługodawcę pogrupowane w Moduły. Bieżące Moduły oraz opłaty za nie uwidocznione są w Opisie modułów i Cenniku. Zmiany funkcjonalności danych Modułów oraz ich cen nie stanowią zmiany Regulaminu.

3.4. Za wyjątkiem Okresu testowego Usługodawca świadczy Usługi odpłatnie.

3.5. Za wyjątkiem Okresu testowego rozpoczęcie świadczenia Usług na rzecz Usługobiorcy nastąpi po uiszczeniu przez niego Opłaty abonamentowej.

3.6. Usługa świadczona jest w Okresach abonamentowych. W przypadku nieprzedłużenia Okresu abonamentowego na zasadach określonych w pkt. 10, dostęp Usługobiorcy do Usług wygasa wraz ze wszystkimi wykupionymi Usługami dodatkowymi i Usługami dodatkowymi PREPAID niezależnie od stopnia ich wykorzystania przez Usługobiorcę.

3.7. W celu umożliwienia Usługobiorcy korzystania z Usług zgodnie z ich przeznaczeniem Usługodawca dostarcza Usługobiorcy dodatkowe narzędzia w postaci:

- a) **Support** - wsparcie techniczne (w formie dodatku merytoryczne) dla Usługobiorcy w formie indywidualnych zapytań i odpowiedzi;
- b) **Dokumentacja** – zbiór materiałów tekstowych, graficznych i wideo publikowanych na stronie internetowej br360.pl lub dostępnych wewnątrz Systemu (po zalogowaniu), zawierających informację o działaniu Systemu BR360 i sposobie prawidłowego z nich korzystania przez Użytkowników Systemu.
- c) **Wysyłki treści informacyjnych w formie elektronicznej** - przesyłane Użytkownikom Biura cyklicznie lub nie cyklicznie zestawie istotnych informacji o zmianach i nowych funkcjach Systemu
- d) **Informacje wewnątrzsystemowe** dotyczące funkcji Serwisu - nieprofilowane informacje dotyczące możliwości Systemu przeznaczone dla Użytkowników Systemu. Ich celem jest poznanie możliwości funkcjonalnych Systemu BR360.

3.8. Narzędzia wskazane w pkt. 3.7 powyżej są nierozwerwalnie związane z Systemem i Użytkownik Systemu nie ma możliwości ich wyłączenia.

3.9. Usługodawca może świadczyć na rzecz Usługobiorcy odpłatne Usługi dodatkowe i Usługi dodatkowe PREPAID, niewchodzące w zakres Pakietu Usług objętego wykupionym Usługą w Okresie abonamentowym. Zakres, warunki oraz ceny Usług dodatkowych i Usług dodatkowych PREPAID są każdorazowo określone w aktualnym Cenniku. Skorzystanie z Usługi dodatkowej lub Usługi dodatkowej PREPAID wymaga jej odrębnego zamówienia przez Usługobiorcę za pośrednictwem Serwisu lub poprzez bezpośredni kontakt z Usługodawcą, oraz może wymagać uprzedniego jej zaakceptowania przez Usługodawcę. Usługi dodatkowe i Usługi dodatkowe PREPAID są świadczone zgodnie z ustalonym zakresem i terminem realizacji. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odmowy ich realizacji w przypadku braku dostępności zasobów, braku technicznej możliwości realizacji lub innych uzasadnionych przyczyn.

4. WARUNKI TECHNICZNE KORZYSTANIA Z SERWISU I REJESTRACJA

4.1. Dostęp do wszystkich usług Serwisu BR360 możliwy jest z dowolnego komputera posiadającego połączenie z siecią Internet. Zalecane jest używanie nowszych wersji przeglądarek internetowych: Chrome, Mozilla Firefox, Edge i Safari.

4.2. Warunkiem rozpoczęcia pracy w Serwisie BR360 jest rejestracja Biura rachunkowego, wybór Identyfikatora Biura tj. nazwy pod którą konkretna Instancja Serwisu dla Biura rachunkowego będzie dostępny w sieci Internetu i rejestracja pierwszego Użytkownika Biura zgodnie z instrukcjami zawartymi w na stronie br360.pl w zakładce zawierającej Formularz rejestracji Usługobiorcy.

4.3. W celu prawidłowego funkcjonowania Serwisu dane wprowadzane przez Użytkownika Systemu powinny być zgodne z rzeczywistością. Przed skorzystaniem z usług BR360 Użytkownik Systemu powinien każdorazowo podjąć wszelkie wymagane czynności dostosowawcze,

konfiguracyjne i sprawdzające, w tym w szczególności w zakresie weryfikacji obowiązującego stanu prawnego oraz wynikających z niego obowiązków ciążących na Użytkowniku Systemu. Prawidłowe korzystanie przez Użytkownika Systemu z Usług powinno polegać na odpowiednim przetworzeniu, uzupełnieniu i dostosowaniu danego elementu Usługi w zależności od indywidualnych potrzeb Użytkownika Systemu, charakteru, okoliczności i warunków danej czynności faktycznej lub prawnej, jaką zamierza wykonać lub wykonuje, a także celów oraz skutków, jakie spodziewa się osiągnąć w wyniku podjętej lub zamierzonej czynności. Użytkownik Systemu powinien w każdym przypadku zweryfikować także kompletność oraz zgodność danych wprowadzanych do Systemu ze stanem faktycznym oraz obowiązującymi przepisami prawa.

4.4. W procesie rejestracji Usługobiorcy w Systemie, Użytkownik Biura otrzymuje własne hasło. Hasło to może w każdym momencie zmienić.

4.5. Login Użytkownika Systemu, będący jego adresem e-mail, stanowi unikalną nazwę Użytkownika, umożliwiającą jego identyfikację w Serwisie.

4.6. Hasło Użytkownika Systemu jest przyporządkowane do jego loginu i stanowi dodatkowe zabezpieczenie danych przed dostępem osób niepowołanych. Hasło powinno zawierać co najmniej 8 znaków, w tym przynajmniej jedną wielką literę, jedną małą literę, a także co najmniej jedną cyfrę lub jeden znak specjalny (np. !, @, #, %).

4.7. Usługodawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności w razie ujawnienia przez Użytkownika Systemu hasła osobom trzecim.

4.8. Od dnia dokonania rejestracji Usługobiorca zobowiązany jest do informowania Usługodawcy o wszelkich zmianach danych teleadresowych koniecznych do wystawiania faktur i doręczeń oraz zmianach kontaktowego adresu poczty elektronicznej pod rygorem uznania za skutecznie doręczonych pism lub wiadomości e-mail wysyłanych na adresy niezaktualizowane.

4.9. Usługobiorca zobowiązuje się, że nie będzie w szczególności:

- a) modyfikować, zakłócać, blokować, nadmiernie obciążać, przerywać, spowalniać normalne funkcjonowanie Serwisu, utrudniać jego dostępność innym Użytkownikom,
- b) przysyłać lub rozprzestrzeniać wirusów, koni trojańskich, robaków, zainfekowanych plików lub podobnych destrukcyjnych elementów w obrębie Serwisu,
- c) dostarczać i rozpowszechniać treści o charakterze bezprawnym lub godzących w dobre imię lub interes Usługodawcy lub podmiotów trzecich.

4.10. Usługodawca ma prawo do zmiany wybranego przez Usługobiorcę na etapie rejestracji Biura w Systemie, Identyfikatora Biura, w szczególności jeśli wybrany przez Usługobiorcę Identyfikator Biura narusza prawa osób trzecich, dobra osobiste albo obowiązujące przepisy prawa lub jeśli Usługodawca uzna go za nieodpowiednie, mylące, wprowadzające w błąd lub naruszające zasady współżycia społecznego. Zmiana taka może zostać wprowadzona przez Usługodawcę w dowolnym momencie trwania Okresu testowego lub w czasie trwania Okresu Abonamentowego po uprzednim poinformowaniu Usługobiorcy z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem.

4.11. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Identyfikatora Biura, w szczególności z przyczyn technicznych, organizacyjnych lub prawnych, po uprzednim poinformowaniu Usługobiorcy z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem.

4.12. Zmiana Identyfikatora Biura nie wpływa na ciągłość świadczenia Usługi. Usługodawca

zapewni przekierowanie ze starego adresu URL na nowy przez okres co najmniej 30 dni od daty zmiany.

5. SLA - DOSTĘPNOŚĆ USŁUGI, ZGŁOSZENIA AWARII I BŁĘDÓW W DZIAŁANIU SERWISU ICH TYPY ORAZ CZASY REAKCJI I ROZWIĄZAŃ

5.1. Usługodawca zobowiązuje się do zapewnienia Dostępności Usługi (SLA) na poziomie nie niższym niż 98% w skali Okresu abonamentowego, z wyłączeniem przerw zaplanowanych o których Usługobiorca zostanie poinformowany za pomocą poczty elektronicznej, nie później niż 5 dni przed ich planowym wystąpieniem oraz przerw wynikających z siły wyższej.

Naruszenie tego poziomu skutkuje możliwością ubiegania się przez Usługobiorcę o odszkodowanie z tytułu reklamacji.

5.2. Czasy niedostępności usługi spowodowane awariami typu P1 i P2 wliczają się do czasu niedostępności liczonego na potrzeby poziomu dostępności określonego w pkt 5.1.

Oznacza to, że:

- każde opóźnienie w rozwiązaniu zgłoszenia P1 wpływa negatywnie na poziom dostępności usługi,
- Usługodawca powinien dążyć do jak najszybszego przywrócenia działania systemu, aby uniknąć przekroczenia dopuszczalnego progu niedostępności.

5.3. SLA w zakresie Czasów reakcji i Czasów rozwiązania dotyczy wyłącznie zgłoszeń zaklasyfikowanych jako P1 – Awaria Krytyczna i P2 - Problem średniego priorytetu. Dla pozostałych zgłoszeń (P3) Usługodawca zobowiązuje się do podjęcia działań w trybie "Best effort", przy czym orientacyjne Czasy Reakcji i Czasy Realizacji określone są w pkt. 5.8. i 5.9.

5.4. Usługodawca zapewnia Wsparcie techniczne na rzecz Usługobiorcy w szczególności w zakresie:

- a) udzielania wyjaśnień dotyczących funkcjonowania Systemu oraz jego poszczególnych modułów,
- b) przyjmowania zgłoszeń dotyczących błędów, awarii lub nieprawidłowości w działaniu Systemu oraz podejmowania działań naprawczych,
- c) zapewnienia dostępu dla Usługobiorcy do kanałów kontaktu z zespołem wsparcia technicznego.

5.5. Wsparcie techniczne nie obejmuje:

- a) szkoleń indywidualnych lub grupowych,
- b) tworzenia raportów, zestawień, dokumentów lub funkcji na indywidualne zamówienie,
- c) integracji z zewnętrznym oprogramowaniem
- d) wsparcia w zakresie systemów informatycznych Usługobiorcy niezwiązanych bezpośrednio z Serwisem.

5.6. Wsparcie techniczne świadczone jest za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, w szczególności:

- a) poprzez dedykowaną skrzynkę e-mail wskazaną na stronie <https://br360.pl/kontakt>
- b) za pomocą formularza kontaktowego dostępnego na stronie <https://br360.pl/kontakt>,
- c) telefonicznie, pod numerem wskazanym na stronie <https://br360.pl/kontakt>

5.7. Czas pracy Wsparcia technicznego: od poniedziałku do piątku w godzinach 9-17 czasu polskiego, z wyłączeniem świąt i dni wolnych od pracy w Polsce

5.8. Czasy reakcji dla poszczególnych typów zgłoszeń:

- P1 - do 30min w czasie pracy Supportu i do 12h poza czasem pracy Supportu
- P2 - do 5h w czasie pracy Supportu i do 24h poza czasem pracy Supportu
- P3 - do 2 dni roboczych bez względu na czas pracy Supportu

5.9. Czas rozwiązania dla poszczególnych typów zgłoszeń:

- P1 - do 4h w godzinach pracy supportu i do 12h poza godzinami pracy supportu
- P2 - do 2 dni roboczych bez względu na czas pracy supportu
- P3 - do 5 dni roboczych bez względu na czas pracy supportu

5.10. Typy priorytetu zgłoszeń z przykładami:

a) P1 - Awaria krytyczna:

- Aplikacja w ogóle się nie uruchamia (brak dostępu do Systemu).
- Brak możliwości logowania dla wszystkich Użytkowników Systemu
- Utrata dostępu do podstawowych danych Klientów, jak przesłane dokumenty, kwoty należnych podatków i składek ZUS czy dane dot. rozliczeń z Biurem (z poziomu panelu Biura i Klienta)
- System nie zapisuje lub błędnie zapisuje wprowadzane dane (np. kwoty należnych podatków i składek ZUS) bez informacji zwrotnej o tym błędzie wysyłanej przez System dla Użytkownika Systemu)
- System błędnie prezentuje poprawnie wprowadzone dane, co uniemożliwia pracę lub może prowadzić do pomyłek w pracy

b) P2 - Problem średniego priorytetu:

- Część użytkowników ma problem z logowaniem (np. problem z resetem/przywróceniem hasła do konta Użytkownika Systemu).
- System nie wyświetla wszystkich lub wyświetla błędnie niektóre informacje o danych Klienta i wymienionych z nim informacji, dokumentów i plików.
- Formularz dodawania nowego konta Klienta działa, ale nie zapisuje jednego z pól (np. telefonu)
- Nie działa lub działa błędnie aktualizacja danych na Koncie Klienta, ale Użytkownik Systemu jest informowany o tym błędzie przez system.
- Nie działa lub działa błędnie funkcja dodawania dokumentów, wprowadzania nowych kwot dot. należnych podatków i składek ZUS, czy rozliczeń z Biurem, ale Użytkownik Systemu jest informowany o tym błędzie przez system.
- Nie działa mechanizm wysyłki wiadomości email/sms z systemu

c) P3 - Problem niskiego priorytetu:

- Literówka w interfejsie, błędy w tłumaczeniach
- Problemy w wyświetlaniu elementów graficznego interfejsu, które nie uniemożliwiają pracy, a jedynie stanowią jego estetyczny ozdobnik.
- Błędne działanie funkcji filtrowania czy sortowania danych
- Nie działa mechanizm zmiany szablonu powiadomień email dla Klienta lub Biura

5.11. Każde zgłoszenie do Wsparcia technicznego, składane przez Usługobiorcę za pośrednictwem wskazanych w pkt 5.6. środków komunikacji elektroniczne powinno zawierać proponowany przez

Usługobiorcę poziom priorytetu (P1, P2, lub P3), zgodny z definicjami zawartymi w niniejszym regulaminie.

5.12. Usługodawca ma prawo do zweryfikowania i w uzasadnionych przypadkach zmiany nadanego priorytetu, jeśli uzna, że zgłoszenie nie spełnia kryteriów przypisanych do wskazanego poziomu. Zmiana priorytetu dokonywana jest na podstawie:

- faktycznego wpływu problemu na działalność Usługobiorcy,
- dostępności obejść (workaroundów),
- kompletności i jakości dostarczonych informacji w zgłoszeniu,
- obowiązujących definicji typów zgłoszeń (P1, P2, P3).

5.13. W przypadku zmiany poziomu priorytetu, Usługodawca zobowiązuje się do:

- niezwłocznego poinformowania Usługobiorcy o dokonanej zmianie,
- uzasadnienia przyczyn zmiany,
- wskazania dalszego trybu postępowania oraz przewidywanych terminów realizacji zgodnie z nowym priorytetem.

5.14. Usługobiorca ma prawo do zakwestionowania decyzji o zmianie priorytetu, przedstawiając dodatkowe informacje uzasadniające pierwotną klasyfikację. W takim przypadku zgłoszenie zostaje poddane ponownej analizie, a decyzja Usługodawcy zostaje potwierdzona lub skorygowana w terminie nie dłuższym niż 4 godziny od otrzymania odwołania.

6. OKRES TESTOWY

6.1. Z dniem zarejestrowania w Systemie Usługobiorca ma prawo do jednorazowego bezpłatnego Okresu testowego. Okres testowy kończy się po upływie 120 dni od daty jego rozpoczęcia. Usługobiorca może wykupić odpowiednią dla siebie Usługę w czasie trwania Okresu testowego, jak i po jego upływie. Po upływie Okresu testowego Usługobiorca może również usunąć swoje konto z Systemu.

6.2. W przypadku, gdy Usługobiorca po wykorzystaniu Okresu testowego nie dokonał zakupu żadnej Usługi oraz nie usunął swojego konta z Systemu, jego konto w Systemie zostanie usunięte automatycznie przez Usługodawcę w terminie nie krótszym niż 90 i nie dłuższym niż 180 dni kalendarzowych licząc od dnia następnego po dacie upływu Okresu testowego.

6.3. Usługodawca może przedłużyć okres testowy o wskazaną przez siebie liczbę dni.

7. ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG

7.1. Zawarcie Umowy o świadczenie Usług następuje z chwilą wpływu na rachunek bankowy Usługodawcy pierwszej Opłaty abonamentowej za dane Usługi na warunkach określonych w Regulaminie, Cenniku oraz zgodnie ze specyfikacją danych Usług określoną w Serwisie.

7.2. Zawarcie Umowy następuje z chwilą łącznego spełnienia następujących warunków:

- a) zarejestrowania się Usługobiorcy w Serwisie,
- b) akceptacji Regulaminu wraz z ewentualnymi załącznikami,
- c) uiszczenia Opłaty abonamentowej zgodnie z Cennikiem.

7.3. Celem zapewnienia prawidłowego rozliczenia pomiędzy Usługobiorcą a Usługodawcą, Usługobiorca zobowiązany jest podczas rejestracji konta Biura i Wdrożenia do Systemu podać następujące dane: adres poczty elektronicznej (e-mail), nazwę firmy, adres siedziby firmy (ulicę, numer, kod, miejscowość), NIP.

7.4. Usługobiorca zobowiązany jest podczas rejestracji podać dane wskazane w pkt 7.3 zgodnie z prawdą.

7.5. Akceptacja Regulaminu przez Usługobiorcę jest równoznaczna ze złożeniem oświadczeń następującej treści:

- a) zapoznałem się z Regulaminem i jego załącznikami, akceptuję wszystkie jego postanowienia bez zastrzeżeń,
- b) dobrowolnie przystąpiłem do Umowy;
- c) dane zawarte w Formularzu rejestracyjnym i formularzu Wdrożenia do Systemu są zgodne z prawdą.

7.6. Zawierając Umowę, Usługobiorca w sposób wyraźny udziela zgody na uzyskanie dostępu do Usługi niezwłocznie po zawarciu Umowy i uiszczeniu opłaty. Usługobiorca niniejszym przyjmuje do wiadomości, że uzyskując niezwłoczny dostęp do Usługi, Usługobiorca nie ma możliwości odstąpienia od Umowy w terminie czternastu dni od jej zawarcia. Postanowienia niniejszego punktu regulaminu nie mają wpływu na prawo Usługobiorcy do rezygnacji z Usługi w dowolnym momencie Okresu testowego, bez konieczności uiszczenia zapłaty za Usługę.

8. ZMIANY PAKIETU USŁUG

8.1. W czasie trwania aktualnego Okresu abonamentowego Usługobiorca nie ma prawa zmienić swojego Pakietu usług.

8.2. Zmiana bieżącego Pakietu usług na inny Pakiet możliwy jest wyłącznie w odniesieniu do przyszłych Okresów abonamentowych i realizowana jest na wyraźne życzenie Usługobiorcy, wyrażone w formie pisemnej (pod rygorem nieważności) i przesłane na adres poczty elektronicznej (email) Usługodawcy lub za pomocą Formularza zmiany pakietu w Systemie.

8.3. Życzenie zmiana bieżącego Pakietu usług na inny Pakiet musi zostać złożone do Usługodawcy nie później niż na 10 dni przed rozpoczęciem Okresu abonamentowego, którego zmiana Pakietu usług ma dotyczyć.

9. PŁATNOŚCI

9.1. Z tytułu świadczenia Usług Usługobiorca obowiązany jest do uiszczania Opłaty abonamentowej według kwot wskazanych w Cenniku. Zmiany cen wskazanych w Cenniku ogłaszane są na stronie internetowej br360.pl i nie stanowią zmian niniejszego Regulaminu.

9.2. Za dzień płatności uznawany jest dzień zaksięgowania kwoty Opłaty abonamentowej należnej za daną Usługę na rachunku bankowym Usługodawcy. Po takim zaksięgowaniu na adres poczty elektronicznej Usługobiorcy przesyłana jest informacja o przydzieleniu dostępu do zakupionej Usługi.

9.3. Płatności za Usługi należne są z góry.

9.4. Płatność za Usługi odbywają się na zasadzie odrębnych płatności (zwanymi dalej Odrębnymi płatnościami) – płatności każdorazowo dokonywane są odrębnie przez Usługobiorcę za każdy kolejny Okres abonamentowy w oparciu o przygotowaną przez Usługodawcę fakturę proforma.

9.5. Faktura proforma wysyłana jest Usługobiorcy przez Usługodawcę najpóźniej na 7 dni przed końcem bieżącego Okresu abonamentowego na wskazany adres poczty elektronicznej (email) lub udostępniana w Systemie.

9.6. Płatności za Usługi dodatkowe należne są z dołu, tj. po zakończeniu okresu abonamentowego. Opłata za nie naliczana jest zgodnie z Cennikiem i jeśli zależą od realnego wykorzystania zasobów Systemu to naliczane w oparciu o te wartości.

9.7. Płatności za Usługi dodatkowe PREPAID należne są z góry. Opłata za nie naliczana jest zgodnie z Cennikiem.

9.8. Płatności za Usługi dodatkowe mogą być łączone z płatnością za Usługi na kolejne Okresy abonamentowe. Są one wtedy dodatkowymi pozycjami na fakturze proforma za Usługi lub wykazywane na osobnej fakturze proforma przesyłanej za pomocą poczty elektronicznej lub udostępnianej Usługobiorcy w Systemie.

9.9. W przypadku decyzji Usługodawcy o odszkodowaniu na rzecz Usługobiorcy z tytułu reklamacji, kwot odszkodowania może być uwzględniona w płatności za kolejny okres abonamentowy korzystania z Usługi jako rabat.

9.10. Usługodawca po otrzymaniu płatności wystawia fakturę w formie elektronicznej, którą przesyła w formacie PDF na adres e-mail Usługobiorcy lub informacją o jej wystawieniu i możliwości jej pobrania z Systemu.

9.11. Faktura w postaci papierowej będzie wystawiona oraz dostarczona za pomocą poczty tradycyjnej tylko na wyraźne życzenie Usługobiorcy, i może podlegać dodatkowej opłacie. Prośba taka musi być wyrażone w formie pisemnej (pod rygorem nieważności) i przesłane na adres poczty elektronicznej Usługodawcy.

10. PRZEDŁUŻENIE OKRESU ABONAMENTOWEGO

10.1. Przed końcem bieżącego Okresu Abonamentowego Usługodawca poinformuje Usługobiorcę za pomocą poczty elektronicznej o upływie Okresu Abonamentowego oraz o wysokości opłat za przedłużenie okresu świadczenia Usług na kolejny Okres Abonamentowy. Przedłużenie Okresu Abonamentowego jest równoznaczne z zamówieniem Usług na zasadach określonych w Regulaminie.

10.2. Usługobiorca dokonuje przedłużenia Okresu Abonamentowego poprzez dokonanie wpłaty na rachunek bankowy wskazany przez Usługodawcę tytułem korzystania z Usług w kolejnym Okresie Abonamentowym.

10.3. Dokonanie wpłaty przez Usługobiorcę tytułem korzystania z Usług w kolejnym Okresie Abonamentowym jest równoznaczne z oświadczeniem, że Usługobiorca zapoznał się z Regulaminem w jego aktualnym brzmieniu, akceptuje go, jak również akceptuje Cennik, specyfikację danych Usług, parametry bezpieczeństwa oraz inne dokumenty, o których mowa w Regulaminie i tym samym zawierana jest umowa o świadczenie Usług w kolejnym Okresie Abonamentowym.

10.4. Po zaksięgowaniu wpłaty na rachunku bankowym Usługodawcy tytułem korzystania z Usług w kolejnym Okresie Abonamentowym okres świadczenia Usług zostanie przedłużony o kolejny Okres Abonamentowy.

10.5. W przypadku gdy Opłata abonamentowa została uiszczona przed dniem upływu poprzedniego Okresu abonamentowego, kolejny Okres abonamentowy będzie liczony od daty następującej po dniu zakończenia danego Okresu Abonamentowego.

10.6. W przypadku gdy opłata została uiszczona po zakończeniu poprzedniego Okresu abonamentowego, kolejny Okres abonamentowy liczony będzie od dnia uiszczenia Opłaty abonamentowej na poczet kolejnego Okresu abonamentowego.

10.7. Brak wpłaty na rachunku bankowym Usługodawcy tytułem korzystania z Usług w kolejnym Okresie Abonamentowym skutkować będzie zablokowaniem dostępu do Usług. W takim przypadku dane Usługobiorcy będą przechowywane przez Usługodawcę przez okres 90 dni kalendarzowych licząc od dnia następującego po dacie upływu Okresu abonamentowego. W tym czasie Usługobiorca może w dowolnym momencie wznowić korzystanie z Usług poprzez uiszczenie Opłaty abonamentowej lub usunąć swoje konto z Serwisu.

11. USUWANIE KONTA USŁUGOBIORCY

11.1. Usługobiorca może w każdej chwili zrezygnować z dalszego korzystania z Usług i usunąć swoje konto z Serwisu.

11.2. Konto usuwane jest przez Usługodawcę na wyraźne życzenie Usługobiorcy. Życzenie takie musi być wyrażone w formie pisemnej (pod rygorem nieważności) i przesłane na adres poczty elektronicznej Usługodawcy.

11.3. Usunięcie konta przez Usługobiorcę jest dobrowolne i nie uprawnia go do zwrotu należności za zakupioną Usługę, Usługi dodatkowe i Usługi dodatkowe PREPAID.

11.4. Usunięcie konta przez Usługodawcę następuje automatycznie po upływie okresu wskazanego w pkt 10.6. Wcześniejsze usunięcie konta może nastąpić wyłącznie z inicjatywy Usługobiorcy poprzez jego działanie, zgodnie z zapisami niniejszego punktu Regulaminu.

11.5. W przypadku usunięcia Konta Usługobiorcy, przysługuje mu prawo do odbioru kopii danych przechowywanych w Serwisie związanych ze swoją Instancją Systemu. Przekazanie kopii danych dokonywany jest bezpłatnie, wyłącznie na wyraźną prośbę Usługobiorcy złożoną w formie

pisemnej i wysłaną za pomocą poczty elektronicznej na adres Usługodawcy (pod rygorem nieważności). Termin składania prośby to maksymalnie 14 dni kalendarzowych od daty usunięcia Konta Usługobiorcy. Usługodawca zobowiązany jest przekazać kopię danych lub udostępnić techniczną możliwość pobrania w/w danych Usługobiorcy do 30 dni kalendarzowych. W przypadku udostępnienia możliwości pobrania, czas takiej możliwości nie może być krótszy niż 14 dni kalendarzowych. Format przekazanych danych określa Usługodawca i zależy od warunków technicznych.

12. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

12.1. Usługodawca zobowiązany jest świadczyć Usługi z należytą starannością.

12.2. W związku ze świadczonymi na rzecz Usługobiorcy Usługami, Usługami dodatkowymi i Usługami dodatkowymi PREPAID Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu:

- a) trwałej albo czasowej niemożności świadczenia Usług, Usług dodatkowych i Usług dodatkowych PREPAID oraz z tytułu nienależytego świadczenia Usług, Usług dodatkowych i Usług dodatkowych PREPAID z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, w tym na skutek wystąpienia siły wyższej,
- b) utraconych przez Usługobiorcę korzyści,
- c) trwałej albo czasowej niemożności świadczenia Usług, Usług dodatkowych i Usług dodatkowych PREPAID oraz z tytułu nienależytego świadczenia Usług, Usług dodatkowych i Usług dodatkowych PREPAID z przyczyn leżących po stronie osób trzecich, za pomocą których Usługi, Usługi dodatkowe i Usługi dodatkowe PREPAID są świadczone,
- d) skutków nieprawidłowego wykorzystania świadczonych Usług, Usług dodatkowych i Usług dodatkowych PREPAID, w szczególności w sposób sprzeczny z Regulaminem, Umową, naturą stosunku oraz zasadami współżycia społecznego.
- e) skutków udostępnienia przez Usługobiorcę jakichkolwiek treści osobom trzecim przy wykorzystaniu Usług, Usług dodatkowych i Usług dodatkowych PREPAID
- f) skutków wykorzystania informacji autoryzujących dostęp do Usług, Usług dodatkowych i Usług dodatkowych PREPAID przez osoby trzecie, jeżeli osoby te weszły w posiadanie tych informacji na skutek ich ujawnienia przez Usługobiorcę albo na skutek niedostatecznego zabezpieczenia informacji przez Usługobiorcę przed dostępem takich osób,
- g) przerw w dostępności do Serwisu powstałych wskutek przerwy technicznej, wynikającej z rozwoju lub naprawy Serwisu.
- h) strat danych spowodowanych usunięciem konta przez Usługobiorcę.

12.3. Odpowiedzialność Usługodawcy względem Usługobiorcy w każdym przypadku ograniczona jest do wysokości opłaty jaką Usługobiorca wniósł na rzecz Usługodawcy z tytułu świadczenia Usług i Usług dodatkowych w ciągu ostatnich 12 miesięcy.

13. DANE USŁUGOBIORCY I ICH OCHRONA

13.1. Dane Usługobiorcy wprowadzone do Serwisu, stanowią własność Usługobiorcy.

13.2. Wszelkie dane Usługobiorcy, Użytkownika, Klientów i Użytkowników-Klientów gromadzone i przetwarzane są przez Usługodawcę w celu prawidłowego, zgodnego z Regulaminem świadczenia Usług oraz w celu dokonywania rozliczeń Usługodawcy z Usługobiorcą za świadczone Usługi.

13.3. Usługodawca podejmuje wszelkie niezbędne środki do ochrony danych osobowych Usługobiorcy, jego firmy i jego Klientów oraz wszelkich innych danych wprowadzanych do Serwisu.

13.4. Na ochronę, o której mowa w pkt 13.3. składają się przestrzeganie ogólnie pojętych dobrych zasad i praktyk w zakresie tworzenia oprogramowania i systemów informatycznych oraz ich ochrony, w szczególności:

- a) System bezpieczeństwa transmisji danych - dane Usługobiorcy szyfrowane są przy użyciu protokołu sieciowego SSL (Secure Socket Layer) i praktycznie nie mogą być przechwycone i rozszyfrowane przez niepowołane osoby.
- b) System zabezpieczenia danych przed awarią urządzeń - wszelkie wprowadzone przez Usługobiorcę dane będą przechowywane w taki sposób, aby wyeliminować możliwość ich utraty w razie awarii sprzętu poprzez stosowanie regularnych kopii zapasowych
- c) Techniczna separacja danych różnych Usługobiorców w ramach Serwisu
- d) Szyfrowanie haseł do kont Użytkowników Systemu
- e) Logi audytowe zmian danych

13.5. Usługodawca nie odpowiada za treść danych wprowadzanych do Serwisu przez Usługobiorcę i jego Klientów.

13.6. Usługobiorca ma prawo wglądu do przechowywanych w Serwisie danych osobowych zarówno swoich, jak i swojej firmy, swoich Klientów i Użytkowników, a także modyfikowania tych danych w każdej chwili.

14. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

14.1. W ramach świadczenia drogą elektroniczną Usług wymagających podania danych osobowych, Usługodawca jest uprawniony na podstawie art. 18 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r., Nr 144, poz. 1204, z późn. zm.) do przetwarzania danych osobowych Usługobiorców niezbędnych do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania Umowy o świadczenie Usług przez Usługodawcę oraz w celu prawidłowej realizacji Usług.

14.2. Informacje o danych osobowych przetwarzanych w Serwisie oraz o Usługodawcy jako administratorze danych znajdują się w Polityce prywatności, stanowiącej załącznik do Regulaminu.

14.3. Usługobiorca oświadcza że co do wszelkich wprowadzonych przez niego do Systemu danych osobowych Użytkowników Systemu, jest ich Administratorem i pozyskał na ich przetwarzanie i dalsze powierzenie przetwarzania wymagane prawem zgody.

14.4. Dane osobowe wprowadzane do Serwisu, wobec których Usługobiorca jest Administratorem Danych, Usługodawca przetwarza na podstawie Umowy Powierzenia Przetwarzania stanowiącej załącznik do niniejszego Regulaminu.

14.5. Powierzenie przetwarzania danych osobowych

- a) W związku ze świadczeniem Usługi przez Usługodawcę (Procesora) na rzecz Usługobiorcy (Administradora), Usługobiorca i Usługodawca zgodnie uznają, że Usługodawca przetwarza dane osobowe, do których dostęp uzyskuje w ramach realizacji postanowień niniejszego

Regulaminu, wyłącznie na polecenie Usługobiorcy i w jego imieniu, zgodnie z art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO).

- b) Szczegółowe zasady i warunki przetwarzania danych osobowych określa Załącznik nr 1 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych, który stanowi integralną część niniejszego Regulaminu.
- c) Akceptacja zapisów niniejszego Regulaminu jest równoznaczne z zawarciem przez Usługobiorcę i Usługodawcę umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych w zakresie i na warunkach określonych w Załączniku nr 1.

15. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

15.1. Reklamacje dotyczące Usług Usługobiorca może składać w formie pisemnej, przy pomocy poczty elektronicznej na adres info@br360.pl.

15.2. Usługobiorca może złożyć reklamację w terminie 14 dni od dnia wystąpienia zdarzenia będącego przyczyną reklamacji.

15.3. Reklamacja musi zawierać dane Usługobiorcy umożliwiające nawiązanie z nim kontaktu, w tym dane umożliwiające identyfikację:

- a) osoby składającej reklamację, jako Usługobiorcy;
- b) konkretna Usługę, której reklamacja dotyczy;
- c) zarzuty Usługobiorcy co do wskazanej Usługi;
- d) okoliczności uzasadniające reklamację;
- e) ewentualne żądanie Usługobiorcy związane ze złożoną reklamacją.

15.4. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia otrzymania wiadomości przesłanej pocztą elektroniczną przez Usługobiorcę.

15.5. Usługodawca, rozpatrując reklamację, stosować będzie postanowienia Regulaminu.

15.6. O decyzji Usługodawcy Usługobiorca zostanie powiadomiony pisemnie przy pomocy poczty elektronicznej.

15.7. W przypadku potwierdzenia naruszenia poziomu SLA, Usługobiorcy przysługuje rekompensata w postaci obniżenia Opłaty abonamentowej za dany Okres Abonamentowy w wysokości proporcjonalnej do okresu przekroczenia niedostępności. W szczególności:

- a) Odszkodowanie wyliczane jest według wzoru:
$$\text{Odszkodowanie} = (\text{Cena abonamentu za dany Okres Abonamentowy}) \times (\text{Czas niedostępności przekraczający dopuszczalny poziom SLA} / \text{Czas trwania całego Okresu Abonamentowego})$$
- b) Łączna wysokość odszkodowania nie może przekroczyć 50% wartości opłaty abonamentowej za dany Okres Abonamentowy.

16. OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY I JEJ ROZWIĄZANIE

16.1. Umowa o świadczenie Usługi zawierana jest na czas określony - równy Okresowi Abonamentowemu. Przedłużenie Okresu abonamentowego skutkuje przedłużeniem Umowy bez konieczności składania odrębnych oświadczeń woli. Umowa o świadczenie Usługi ulega rozwiązaniu na skutek:

- a) nieprzedłużenia Okresu Abonamentowego danej Usługi zgodnie z postanowieniami Regulaminu,
- b) śmierci Usługobiorcy,
- c) ustania bytu prawnego Usługobiorcy,
- d) usunięcia przez Usługobiorcę konta w Systemie.

16.2. Usługodawca uprawniony będzie do rozwiązania umowy o świadczenie danej Usługi w przypadku, gdy:

- a) Usługobiorca istotnie naruszy postanowienia Umowy lub Regulaminu,
- b) Usługobiorca będzie korzystał z Usługi niezgodnie z jej parametrami określonymi w Serwisie, przeznaczeniem Usługi lub zasadami współżycia społecznego.
- c) Usługobiorca będzie działał na szkodę Usługodawcy, innych klientów Usługodawcy lub użytkowników sieci Internet,
- d) Usługobiorca będzie dokonywał czynności niezgodnych z prawem lub działań zmierzających do naruszenia bezpieczeństwa danych znajdujących się w Serwisie.

16.3. Przed rozwiązaniem umowy Usługodawca wezwie Usługobiorcę do zaprzestania naruszeń, wyznaczając mu przy tym termin nie krótszy niż 14 dni na zaniechanie tych naruszeń. Wezwanie to może zostać złożone na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

16.4. Rozwiązanie Umowy może zostać dokonane pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

16.5. W przypadku decyzji o zwrocie środków na konto Usługobiorcy, Usługodawca potrąca 50 zł tytułem kosztów operacyjnych dotyczących obsługi zwrotu środków, to jest wystawienia korekty, przeprowadzenia zwrotu środków z rachunku bankowego. Usługobiorca wyraża zgodę na potrącenie ww. kwoty, bez konieczności składania przez Usługodawcę odrębnego oświadczenia o potrąceniu. Warunkiem zwrotu środków jest usunięcie konta przez Usługobiorcę z Serwisu.

17. ZAPRZESTANIE ŚWIADCZENIA USŁUGI PRZEZ USŁUGODAWCĘ

17.1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia Usługi, z ważnych przyczyn organizacyjnych, technicznych lub biznesowych.

17.2. W takim przypadku Usługodawca poinformuje Usługobiorców o planowanym zakończeniu świadczenia Usługi z co najmniej 180-dniowym wyprzedzeniem, przesyłając stosowną informację na adresy e-mail Usługobiorców.

17.3. Umowa o świadczenie Usługi ulega rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia wskazanego w pkt. 17.2.

17.4. W przypadku wniesienia Opłaty abonamentowej z góry za okres przekraczający datę zakończenia świadczenia Usługi, Usługodawca zwróci proporcjonalną część wniesionej opłaty za niewykorzystany okres, w terminie 14 dni od daty rozwiązania Umowy, na rachunek bankowy wskazany przez Usługobiorcę.

17.5. Po zakończeniu świadczenia Usługi Usługobiorcy mogą wystąpić do Usługodawcy z żądaniem pobrania kopii danych przechowywanych w ramach Serwisu – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy. Po tym terminie dane mogą zostać trwale usunięte.

18. POSTANOWIENIA KOŃCOWE (Cesja praw, zmiany w regulaminie)

18.1. Regulamin jest udostępniony Usługobiorcom Serwisu nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej br360.pl w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.

18.2. Każdy Usługobiorca Serwisu zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu od chwili rozpoczęcia korzystania z Usług.

18.3. W przypadku zmiany Regulaminu aktualna jego wersja zostanie umieszczona na stronie internetowej br360.pl wraz z jednoczesnym poinformowaniem Usługobiorców o fakcie udostępnienia nowej wersji Regulaminu drogą elektroniczną - za pośrednictwem wiadomości systemowych dostępnych na Koncie Biura lub na adres email Usługobiorcy.

18.4. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmian Regulaminu jak i załączników do Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa, wprowadzenia nowych funkcjonalności lub rozpoczęcia świadczenia nowych Usług, zmiany warunków technicznych świadczenia Usług, zmiany warunków świadczonych przez osoby trzecie usług na rzecz Usługodawcy niezbędnych do świadczenia Usług, zmian organizacyjnych lub przekształceń prawnych z tym zastrzeżeniem, że zmiana wyłącznie w zakresie formy prawnej Usługodawcy lub zmiana firmy nie stanowi zmiany Umowy. Zmiany te obowiązują od chwili udostępnienia nowej wersji Regulaminu w Serwisie.

18.5. Zapisy niniejszego regulaminu mogą być nadpisywane poprzez indywidualne ustalenia między Usługodawcą i Usługobiorcą, na podstawie załączników i aneksów, szczególnie w zakresie długości okresu testowego, cen Pakietów i parametrów Usług i Usług dodatkowych.

18.6. Wszelkie pytania, opinie i wnioski dotyczące funkcjonowania Serwisu oraz oświadczenia do Usługodawcy Usługobiorca może kierować na wskazany poniżej adres poczty elektronicznej: info@br360.pl.

18.7. Załączniki do Regulaminu głównego stanowią jego integralną część. Zmiana załączników do Regulaminu głównego nie stanowi jego zmiany.

18.8. Załączniki stanowiące integralną część Regulaminu głównego:

- a) Załącznik nr 1 - Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych
- b) Załącznik nr 2 - Polityka prywatności

18.9. Regulamin wchodzi w życie z dniem 02 stycznia 2026 r.

Załącznik nr 1 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych (zwana dalej Umową powierzenia)

Umowa ta stanowi załącznik do Regulaminu Usługi BR360, a stosowane w niej zapisy i definicje są zgodne z zapisami i definicjami w/w Regulaminu.

1. Przedmiot umowy

1. Na mocy niniejszej umowy Usługobiorca (zwany dalej Administratorem) powierza Usługodawcy (zwanym dalej Procesorem) przetwarzanie danych osobowych w zakresie i celu określonym poniżej.
2. Przetwarzanie danych odbywa się w związku z korzystaniem przez Administratora z Serwisu BR360 wspierającej obsługę biura rachunkowego.

2. Zakres i cel przetwarzania

1. Procesor przetwarza dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora, w celu świadczenia usług objętych Regulaminem.
2. Zakres danych może obejmować m.in.: imiona i nazwiska, adresy, numery identyfikacyjne (PESEL, NIP), dane kontaktowe, dane finansowe i księgowość a także inne dane i dokumenty przesłane przez Usługodawcę i jego Klientów do Systemu.
3. Kategorie osób, których dane dotyczą: Użytkownicy Biura, Użytkownicy Klienta, Klienci Administratora oraz ich pracownicy/współpracownicy.

3. Czas trwania przetwarzania

1. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres obowiązywania Regulaminu i świadczenia Usługi dla Usługobiorcy przez Usługodawcę, oraz przez czas niezbędny do realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa, chyba że Administrator zdecyduje o wcześniejszym usunięciu danych.

4. Obowiązki Procesora

Procesor zobowiązuje się do:

1. Przetwarzania danych wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora,
2. Zachowania poufności danych przez osoby upoważnione do ich przetwarzania,
3. Podejmowania środków technicznych i organizacyjnych zapewniających bezpieczeństwo danych zgodnie z art. 32 RODO,
4. Współpracy z Administratorem przy realizacji praw osób, których dane dotyczą (art. 15–22 RODO),
5. Współpracy przy ocenie skutków i konsultacjach z organem nadzorczym,

6. Zgłaszania Administratorowi naruszeń ochrony danych osobowych niezwłocznie, nie później niż w ciągu 24 godzin od ich wykrycia,
7. Po zakończeniu przetwarzania – usunięcia lub zwrotu danych osobowych, zgodnie z decyzją Administratora.

5. Podpowierzenie

1. Procesor może powierzyć przetwarzanie danych dalszym podmiotom przetwarzającym (subprocesorom) wyłącznie za uprzednią, ogólną zgodą Administratora.
2. Aktualna lista subprocesorów dostępna jest na żądanie Administratora i może być okresowo aktualizowana.
3. Procesor zobowiązuje się zawrzeć z każdym subprocesorem umowę zapewniającą równoważną ochronę danych osobowych.

6. Odpowiedzialność

1. Procesor ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania subprocesorów, jak za działania własne.
2. W zakresie nieuregulowanym niniejszą umową zastosowanie mają przepisy RODO oraz Kodeksu cywilnego.

7. Postanowienia końcowe

1. Umowa wchodzi w życie z dniem akceptacji Regulaminu, jeśli stanowi jej integralną część.
2. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej lub dokumentowej pod rygorem nieważności.

Załącznik nr 2 - Polityka prywatności

Umowa ta stanowi załącznik do Regulaminu Usługi BR360, a stosowane w niej zapisy i definicje są zgodne z zapisami i definicjami w/w Regulaminu.

1. Informacje ogólne

1. Niniejsza Polityka Prywatności określa zasady przetwarzania danych osobowych w ramach korzystania z Systemu BR360.
2. Administratorem danych osobowych jest spółka pod firmą BOOKINGCOMPASS.COM Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, ul. Solskiego 5/7, 31-215 Kraków, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie - XI Wydział Gospodarczy KRS pod nr KRS - 0000465290; NIP: 6751489861, REGON: 122871795, adres e-mail: info@br360.pl.

2. Zakres stosowania

Polityka dotyczy danych osobowych Użytkowników Systemu, tj.:

- Użytkowników Biura Usługobiorcy, zwanych dalej Pracownikami
- Użytkownikami Klienta Biura rachunkowego (firm korzystających z usług biura rachunkowego).

3. Zakres przetwarzanych danych

W ramach korzystania z systemu mogą być przetwarzane następujące dane osobowe:

- imię i nazwisko,
- adres e-mail,
- numer telefonu,
- stanowisko,
- dane logowania (login, hasło – w formie zaszyfrowanej),
- adres IP,
- identyfikatory sesji/cookies,
- wszelkie dane zawarte w przesyłanych dokumentach (np. faktury, umowy, deklaracje podatkowe).

Usługobiorca oraz jego Klienci mogą przetwarzać w Systemie również dane osobowe osób trzecich (np. pracowników, kontrahentów, wspólników). W takim przypadku są oni samodzielnymi administratorami tych danych i odpowiadają za ich legalne przetwarzanie.

4. Cel i podstawa prawna przetwarzania

Dane osobowe są przetwarzane w celu:

Cel	Podstawa prawna	Uzasadnienie
Umożliwienie korzystania z systemu (logowanie, obsługa konta, przesyłanie dokumentów i danych)	art. 6 ust. 1 lit. b RODO (dot. Regulaminu świadczonej Usługi)	Użytkownik Systemu korzysta z systemu na podstawie umowy zawartej z administratorem lub pracodawcą
Realizacja obowiązków prawnych (np. podatkowych, księgowych)	art. 6 ust. 1 lit. c RODO	Obowiązki administratora wynikające z przepisów
Obsługa techniczna i bezpieczeństwo systemu	art. 6 ust. 1 lit. f RODO (uzasadniony interes)	Zapewnienie prawidłowego działania i bezpieczeństwa systemu

5. Odbiorcy danych

Dane osobowe mogą być udostępniane:

- podmiotom świadczącym usługi hostingowe, IT, prawne, księgowe na rzecz administratora (na podstawie umów powierzenia),
- organom publicznym – jeśli wymaga tego prawo.

6. Przekazywanie danych poza EOG

Dane osobowe nie są przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy, chyba że będzie to konieczne i zapewniony zostanie odpowiedni poziom ochrony (np. poprzez standardowe klauzule umowne).

7. Okres przechowywania danych

Dane osobowe będą przechowywane przez okres:

- trwania umowy z Usługobiorcą i świadczenia dla niego usług
- wymagany przepisami prawa,
- do momentu przedawnienia roszczeń lub odwołania zgody (jeśli dotyczy).

8. Prawa użytkownika

Użytkownikowi Systemu przysługuje:

- prawo dostępu do swoich danych,
- prawo ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
- prawo do przenoszenia danych,
- prawo wniesienia sprzeciwu (jeśli przetwarzanie odbywa się na podstawie uzasadnionego interesu),

- prawo do wycofania zgody w dowolnym momencie (jeśli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody),
- prawo do wniesienia skargi do Prezesa UODO.

9. Pliki cookies i sesje

System wykorzystuje pliki cookies i identyfikatory sesji w celu:

- uwierzytelnienia użytkownika po zalogowaniu,
- utrzymania sesji użytkownika,
- poprawy bezpieczeństwa i działania systemu.

Użytkownik Systemu może zarządzać plikami cookies w ustawieniach swojej przeglądarki. Wyłączenie cookies może wpłynąć na funkcjonalność systemu.

10. Zabezpieczenia

Administrator stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo przetwarzanych danych, w tym m.in.:

- szyfrowanie połączeń,
- haszowanie haseł,
- ograniczenia dostępu,

11. Zmiany Polityki Prywatności

Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany Polityki Prywatności. Aktualna wersja dokumentu jest dostępna na stronie internetowej br360.pl.