

## 1. Definicje

Projekt – teksty reklamowe, opisy produktów, copywriting, naming, grafiki, zdjęcia, filmy i animacje, dźwięki, strony i sklepy internetowe, projekty i strategie kampanii reklamowych, projekty planów marketingowych, pozycjonowania marki, analiz i badań konkurencji, grup docelowych, projekty związane z usługami doradztwa marketingowego itd.

Wykonawca – fachowiec@reklamy.pl Firma Usługowo Handlowa „Mikuś” Mikuś Robert, Dębowiec 379 (NIP: 6851136694, REGON: 180669634)

Zamawiający (dalej również klient) – osoba która zaakceptowała zasady / regulaminy panujące na stronie fachowiec@reklamy.pl a także opłaciła fakturę pro-forma swojego zamówienia akceptując tym samym warunki umowy

Potwierdzenie zamówienia – opłacenie faktury proforma

Umowa – umowa pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą na wykonanie zawartych w niej usług

Strony umowy – Zamawiający i Wykonawca

Poprawki / zmiany – zmiany wprowadzane do projektów na życzenie i wg. wytycznych klienta

Akceptacja projektu - akceptacja projektów: graficznych, stron internetowych, sklepów internetowych, tekstów, nazw, dźwięków, filmów i animacji i innych utworów oznacza zatwierdzenie projektów pod względem graficznym, merytorycznym, treści oraz formy.

Niezgłoszenie uwag do projektu w ciągu 5 dni roboczych od otrzymania ostatecznej wersji projektu także oznacza jego pełną akceptację.

## 2. Wstęp

2.1. Niniejszy Regulamin określa:

- a) warunki korzystania z portalu Fachowiec@reklamy.pl, zwanego dalej Portalem / Stroną internetową / Serwisem
- b) zasady przyjmowania zamówień / zleceń
- c) zasady dotyczące zarządzania danymi Klienta,
- d) warunki składania reklamacji i warunki odstąpienia od Umowy,
- e) warunki przyjmowania plików graficznych przez firmę Fachowiec@reklamy.pl, zwanej dalej Wykonawcą.

2.2. Strona Fachowiec@reklamy.pl (dalej „Wykonawca”) dostępna jest pod adresem: <https://www.fachowiec@reklamy.pl> adresem e-mail [xxxx@fachowiec@reklamy.pl](mailto:xxxx@fachowiec@reklamy.pl) oraz numerem telefonu 727769590

2.3. Właścicielem oraz administratorem strony [www.fachowiec@reklamy.pl](http://www.fachowiec@reklamy.pl) jest Firma Usługowo Handlowa „Mikuś” Mikuś Robert, Dębowiec 379 (NIP: 6851136694, REGON: 180669634). Konto bankowe: 02 1240 2337 1111 0010 8761 3639 (Bank: Pekao S.A.).

2.4. Wszystkie informacje o produktach i usługach podane na stronie [www.fachowiec@reklamy.pl](http://www.fachowiec@reklamy.pl) oraz drogą mailową i telefoniczną stanowią zaproszenie do zawarcia umowy, w rozumieniu art. 71 Kodeksu Cywilnego.

## 3. Ogólne warunki

3.1. Korzystanie z usług fachowiec@reklamy.pl oznacza pełną akceptację regulaminów i zasad w nich zawartych oraz akceptację zasad ustawy o ochronie i przetwarzaniu danych osobowych.

3.2. Korzystanie z usług fachowiec@reklamy.pl jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na przetwarzanie danych osobowych podanych w formularzu kontaktowym w celu zawarcia i wykonania umowy. Dane osobowe podlegają ochronie i będą przechowywane z zachowaniem zasad bezpieczeństwa określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002r., nr 101, poz. 926 ze zm.). Administratorem

danych jest [fachowiecodreklamy.pl](http://fachowiecodreklamy.pl). Klient ma prawo do swobodnego dostępu do swoich danych, w tym do ich edycji (poprawiania), a także do żądania zaprzestania ich przetwarzania oraz usunięcia z bazy danych.

- 3.3. Zamówienia przyjmowane są wyłącznie w formie elektronicznej: poprzez pocztę e-mail lub platformę Messenger. Dopuszcza się przyjmowanie zamówień drogą telefoniczną lub osobiście w trakcie wizyty w siedzibie firmy, po wcześniejszym ustaleniu szczegółów i potwierdzeniu ich drogą mailową/pisemną.
- 3.4. Klientami [fachowiecodreklamy.pl](http://fachowiecodreklamy.pl) (dalej „Klient” lub „Zamawiający”) mogą być osoby fizyczne, osoby prawne, osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą oraz jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej, o których mowa w odrębnych przepisach, wyposażonych w zdolność do czynności prawnych. Czynności w imieniu osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej, o których mowa w odrębnych przepisach mogą dokonywać jedynie upoważnione do tego osoby. Dokonywanie za pośrednictwem Drukarni czynności prawnych przez osobę nie mającą prawa do ich dokonywania będzie obciążało wyłącznie tę osobę.
- 3.5. Wykonawca może w każdym momencie ze skutkiem natychmiastowym pozbawić lub ograniczyć Klienta praw do korzystania z usług w przypadku naruszenia przez Klienta prawa powszechnie obowiązującego, niniejszego Regulaminu, zasad korzystania z Internetu, a w szczególności, gdy Klient:
  - a) dopuścił się za pośrednictwem [fachowiecodreklamy.pl](http://fachowiecodreklamy.pl) naruszenia dóbr osób trzecich,
  - b) podał nieprawdziwe dane,
  - c) nie miał prawa do dokonywania czynności prawnych w imieniu osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej, o których mowa w odrębnych przepisach,
  - d) swoim zachowaniem godzi w dobre imię marki [fachowiecodreklamy.pl](http://fachowiecodreklamy.pl).
- 3.6. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów i danych w związku ze świadczonymi w ramach Portalu usługami, podejmuje on środki adekwatne do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług, przeciwdziałające uzyskaniu dostępu do danych osobowych Klientów przez osoby nieuprawnione.
- 3.7. Klientowi portalu [fachowiecodreklamy.pl](http://fachowiecodreklamy.pl) zabrania się:
  - a) korzystania z Portalu w sposób niezgodny z prawem powszechnie obowiązującym, niniejszym Regulaminem oraz zasadami korzystania z Internetu,
  - b) przekazywać Wykonawcy treści niezgodnych z prawem, np. treści naruszające prawa albo dobra osobiste osób trzecich, propagujących treści zabronione,
  - c) posługiwać się grafikami co do których nie posiada praw autorskich,
  - d) rozsyłać lub umieszczać w ramach Portalu niezamówionej informacji handlowej, tzw. spamu,
  - e) korzystać z Portalu w sposób mogący zakłócić jego funkcjonowanie, utrudniający dostęp innym użytkownikom albo w inny sposób szkodliwy dla nich lub samego Portalu,
  - f) korzystać z treści zamieszczonych na Portalu w sposób wykraczający poza własny użytek.
- 3.8. Specyfikacje każdego zamówienia / zlecenia określone są w indywidualnej ofercie przedstawionej klientowi.
- 3.9. Wycena zlecenia / zamówienia każdorazowo wykonywana jest przez Wykonawcę indywidualnie, na podstawie briefu (wytycznych Klienta).
- 3.10. Zamawiający poprzez przesłanie materiałów (dźwiękowych, filmowych, graficznych, tekstowych lub tekstowo-graficznych), oświadcza, że:
  - a) przysługują mu autorskie prawa majątkowe do utworów w postaci dźwiękowych,

filmowych, graficznych, tekstowych lub tekstowo-graficznych, które przekazał Wykonawcy lub też uzyskał od osób uprawnionych wymagane zgody na ich rozpowszechnianie i udzielanie dalszych licencji lub utwory które przekazał Wykonawcy stanowią przejaw jego własnej działalności twórczej i stanowią utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych;

b) utwory dźwiękowe, filmowe, graficzne, tekstowe lub tekstowo-graficzne umieszczone przez niego na Platformie Fachowiedreklamy.pl nie naruszają praw osób trzecich.

- 3.11. Zamawiający jeśli dostarcza własne materiały (dźwiękowe, filmowe, graficzne, tekstowe lub tekstowo-graficzne) zobowiązuje się do dostarczania ich w najwyższej jakości. Wykonawca nie bierze odpowiedzialności za niską jakość przesłanych materiałów a także za błędy w nich zawarte, a w szczególności za wartości merytoryczne czy indywidualne założenia Klienta.
- 3.12. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za treść dostarczonych przez Zamawiającego materiałów.
- 3.13. Terminy realizacji/dostaw określone są indywidualnie w zależności od towaru lub usługi i są przekazywane klientowi drogą mailową. Są to terminy przybliżone, a ich długość może ulec zmianie w zależności od okoliczności niezależnych od Wykonawcy, w szczególności wynikających z braku dostawy energii elektrycznej czy problemów technicznych spowodowanych awariami maszyn. Ich przekroczenie nie powoduje odpowiedzialności odszkodowawczej Wykonawcy względem Klienta.
- 3.14. Jeśli dostawa zamówionych towarów lub usług odbywa się poprzez firmy kurierskie, będące stroną trzecią firma kurierska ma prawo dostarczenia przesyłki na trzeci dzień roboczy od momentu jej nadania przez Wykonawcę -fachowiedreklamy.pl, jednak w większości przypadków przesyłki dostarczane są na drugi dzień roboczy od momentu nadania. Terminy realizacji zamówień z dostawą kurierem w fachowiedreklamy.pl ukazują termin dostarczenia towaru przy założeniu, że firma kurierska dostarczy przesyłkę na drugi dzień roboczy.
- 3.15. Nie dostarczenie przesyłki przez firmę kurierską na drugi dzień roboczy od dnia nadania przesyłki, nie upoważnia Klienta do żądania odszkodowania lub składania reklamacji. W przypadku wybrania dodatkowych płatnych opcji kurierskich (dostawa do godziny 10.00, dostawa do godziny 12.00, dostawa na sobotę między godziną 10.00 a 12.00), firma kurierska ma prawo ich nie zrealizowania bez podawania przyczyny, zarówno przed jak i po przyjęciu dyspozycji. W przypadku nie zrealizowania dodatkowej opcji Klient ma wyłącznie prawo do zwrotu kosztów dodatkowej opcji, bez możliwości żądania odszkodowania lub składania reklamacji (nie dotyczy Konsumentów).
- 3.16. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialność za skutki zachowań osób trzecich, w szczególności za opóźnienia w przekazywaniu wpłaty przez instytucje finansowe oraz kurierów, przez których realizowana będzie dostawa produktów do Zamawiającego i szkody przez nich spowodowane.
- 3.17. Przy odbiorze przesyłki Zamawiający jest zobowiązany przy Kurierze sprawdzić ją. W razie stwierdzenia szkody związanej z przesyłką kurierską należy sporządzić protokół szkody wspólnie z kurierem, który jest podstawą reklamacji. Brak protokołu szkody jest podstawą do odmowy uwzględnienia reklamacji przez Wykonawcę.
- 3.18. Domyślnie Ceny Produktów i Usług są cenami netto podanymi w złotych polskich i zawierają: koszt obsługi Zamówienia, koszt Produktu lub Usługi, o ile w opisie Produktu czy usługi nie zaznaczono inaczej. Podane ceny nie zawierają kosztów związanych z dodatkowymi opcjami np. (jeśli dotyczy) koszt pakowania, opłata za wysyłkę, dopłaty za wskazane godziny dostarczenia, dopłaty za wysyłkę do wielu różnych adresów, dopłaty za

dotatkowe zmiany / poprawki w projektach, dopłaty za dodatkowe materiały stockowe i inne.

- 3.19. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 20.12.2012 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 1528) strony ustalają, że będą dokumentować zawierane pomiędzy sobą transakcje wyłącznie w formie elektronicznej. Klient wyraża zgodę na przesyłanie przez Wykonawcę faktur VAT oraz faktur korygujących na adres e-mail podany przez Klienta podczas składania zamówienia. Wykonawca oraz klient zobowiązani są do przechowywania przesłanych faktury zgodnie z przepisami §6-§8 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2012 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 1528).
- 3.20. W przypadku wybrania opcji "Odbiór osobisty" Klient zobowiązuje się odebrać zamawiany towar w terminie 5 dni roboczych od otrzymania potwierdzenia możliwości odebrania zamówienia (potwierdzenie wysyłane jest w formie wiadomości e-mail i/lub telefonicznej). Zamówienia nieodebrane w tym terminie będą wysyłane na koszt klienta, na adres wskazany w fakturze VAT. Aby dokonać odbioru osobistego klient musi znać numer zamówienia lub posiadać przy sobie fakturę VAT, a jeśli to zlecenie do odbioru przez kuriera, również będzie wymagany numer zamówienia. Towar nie zostanie wydany w przypadku braku powyższych informacji.
- 3.21. Za przechowywanie towaru klienta, który nie został odebrany w terminie wskazanym w punkcie 4.10. Regulaminu lub wrócił bez wcześniejszej zgody pracownika Drukarni pod adres Drukarni, klient będzie obciążony kwotą 100 zł netto/dzień pod warunkiem, że klient wcześniej dokonywał zamówienia w Drukarni. Jeśli towar jest wysłany przez klienta, którego danych nie ma w systemie kwota jest naliczana maksymalnie do 3 dni roboczych, następnie towar odsyłany na koszt klienta pod adres, z którego dotarł do firmy z doliczeniem kosztu tej wysyłki. Wówczas towar wysyłany jest za pobraniem.
- 3.22. Przesyłka Produktów ograniczona jest do obszaru Rzeczypospolitej Polskiej i odbywa się na adres wskazany przez Klienta w trakcie składania danego Zamówienia.
- 3.23. Przekazanie zamówienia do realizacji uniemożliwia późniejsze odstąpienie od umowy (nie dotyczy osób fizycznych dokonujących zakupu niezwiązanego z prowadzoną działalnością gospodarczą, zwanych dalej „Konsumentami”).
- 3.24. Od zawartej umowy nie można odstąpić, a towarów nie można zwrócić jeśli Wykonawca prawidłowo wykonał Zlecenie (nie dotyczy Konsumentów).
- 3.25. W terminie 14 dni od dnia dostarczenia zamówionego towaru Klient będący konsumentem ma prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyny poprzez złożenie stosownego oświadczenia na piśmie.
- 3.26. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb, tym samym Klientowi nie przysługuje prawo do zwrotu w przypadku zamówienia indywidualnych projektów dźwiękowych, filmowych, graficznych, tekstowych lub tekstowo-graficznych, druków z własną grafiką (tj. materiały poligraficzne wydrukowane pod wytyczne klienta z jego indywidualną grafiką).
- 3.27. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia w którym Klient będący konsumentem wszedł w posiadanie rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Klienta będącego konsumentem weszła w posiadanie rzeczy.
- 3.28. W celu wykonania prawa odstąpienia od umowy, należy poinformować Wykonawcę (Firma Usługowo Handlowa „Mikuś” Mikuś Robert, Dębowiec 379, 38-220 Dębowiec, e-mail:

kontakt@fachowiecodreklamy.pl) poprzez złożenie jednoznacznego oświadczenia (np. za pomocą poczty tradycyjnej lub poczty elektronicznej) o decyzji odstąpienia od umowy.

- 3.29. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy Klient będący konsumentem może złożyć na formularzu stanowiącym załącznik do niniejszego regulaminu, który jednak nie jest konieczny.
- 3.30. Wraz z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy, Klient będący konsumentem ma obowiązek dostarczyć dowód zakupu wraz z informacją o numerze rachunku bankowego lub adresu zamieszkania na jaki ma nastąpić zwrot ceny zakupu towaru. Wykonawca przewiduje możliwość realizowania zamówienia zamiennego, wedle wyboru Klienta będącego konsumentem i według procedury dotyczącej składania zamówień.
- 3.31. W celu zachowania terminu do odstąpienia od umowy, należy wysłać informację dotyczącą wykonania przysługującego Klientowi będącego konsumentem prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
- 3.32. W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy Wykonawca zwraca Klientowi będącemu konsumentem wszystkie otrzymane od Klienta będącego konsumentem płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta będącego konsumentem sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Wykonawcę), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Klient będący konsumentem poinformował Wykonawcę o decyzji wykonania prawa odstąpienia od umowy. Zwrot płatności nastąpi przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Klienta będącego konsumentem w pierwotnej transakcji, chyba że Klient będący konsumentem wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie, w każdym przypadku Klient będący konsumentem nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
- 3.33. Wykonawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania towaru lub do czasu dostarczenia dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
- 3.34. Towar należy odesłać lub przekazać na adres: Firma Usługowo Handlowa „Mikuś” Mikuś Robert, Dębowiec 379, 38-220 Dębowiec, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym Klient będący konsumentem poinformował Wykonawcę o odstąpieniu od umowy. Termin jest zachowany, jeżeli Klient będący konsumentem odeśle towar przed upływem terminu 14 dni.
- 3.35. Warunkiem skorzystania z prawa odstąpienia od umowy jest, aby towar spełniał następujące warunki:
- nie był używany;
  - nie został w żaden sposób zniszczony;
  - jest kompletny;
  - nadaje się do dalszej odsprzedaży.
- 3.36. W przypadku Klientów będących konsumentami, prawo zgłoszenia reklamacji przysługuje im gdy dostarczony towar/usługa ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową.
- 3.37. Reklamację można wnieść:
- w przypadku Klientów będących Konsumentami – w terminach i na zasadach określonych w treści przepisów art. 556-576 Kodeksu Cywilnego;
  - w przypadku Klientów nie będących Konsumentami – w terminie 2 dni licząc od dnia odbioru towaru/usługi w zakresie reklamacji ilościowej oraz w terminie 14 dni licząc od dnia odbioru towaru/usługi – w zakresie reklamacji jakościowej. Projekty zaakceptowane przez klienta nie podlegają reklamacji.

- 3.38. Akceptacja projektu następuje na podstawie przesłanego przez Wykonawcę projektu. Akceptacja projektów: graficznych, stron internetowych, sklepów internetowych, tekstów, nazw, dźwięków, filmów i animacji i innych utworów oznacza zatwierdzenie projektów pod względem graficznym, merytorycznym, treści oraz formy. Zaakceptowane projekty nie podlegają reklamacji. Niezgłoszenie uwag do projektu w ciągu 5 dni roboczych od otrzymania ostatecznej wersji projektu także oznacza jego pełną akceptację. Akceptacja projektu przez Zamawiającego zwalnia Wykonawcę z odpowiedzialności za błędy / usterki pod względem graficznym, merytorycznym, treści oraz formy.
- 3.39. Akceptując projekt Zamawiający potwierdza iż jest mu znany stan faktyczny projektu (pod względem graficznym, merytorycznym, treści oraz formy) i nie będzie z tego tytułu wnosił żadnych zastrzeżeń.
- 3.40. Projekt staje się wersją finalną z chwilą akceptacji przez Zamawiającego (lub po 5 dniach od przesłania projektu do przez Wykonawcę, jeśli klient nie zgłosi do niego uwag) Zamawiający w jakikolwiek sposób publikując projekt przed jego akceptacją (publikując tym samym projekt, który nie jest jeszcze wersją finalną) sam ponosi odpowiedzialność za projekt (pod względem graficznym, merytorycznym, treści oraz formy) i jego publikację.
- 3.41. Reklamację można złożyć drogą elektroniczną na adres: kontakt@fachowiecodreklamy.pl lub w formie pisemnej należy kierować na adres: Firma Usługowo Handlowa „Mikuś” Mikuś Robert, Dębowiec 379, 38-220 Dębowiec. Reklamację można złożyć poprzez wypełnienie formularza reklamacyjnego stanowiącego załącznik do tego regulaminu lub, w terminie 14 dni od otrzymania zamówienia przez Klienta.
- 3.42. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dokładny opis stwierdzonej niezgodności oraz zakres żądania reklamacyjnego.
- 5.7. Wykonawca zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w ciągu 5 dni roboczych od momentu jej zgłoszenia liczonych od dnia następnego po dniu zgłoszenia. W terminie tym Wykonawca udzieli odpowiedzi będącej podstawą do dalszego postępowania reklamacyjnego.
- 3.43. Wykonawca ocenia zasadność Reklamacji na podstawie próbek zarchiwizowanych przez Dział Kontroli Jakości. Gdy jest to niewystarczające, możliwa jest sytuacja, w której Zamawiający zostanie poproszony o odesłanie części bądź całości zrealizowanego zamówienia. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, koszt przesłania zwrotu zostanie zwrócony Zamawiającemu.
- 3.44. W przypadku uznania reklamacji za zasadną Zamawiającemu przysługuje:
- a) w odniesieniu do Klientów będących Konsumentami prawo do:
    - żądania usunięcia wady;
    - wymiany wadliwych towarów na wolne od wad;
    - złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba, że Wykonawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni towar wadliwy na wolny od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona przez Wykonawcę albo Wykonawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady. Zamawiający będący Konsumentem może zamiast zaproponowanego przez Wykonawcę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba, że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez Zamawiającego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Wykonawcę. Zamawiający będący Konsumentem nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.
  - b) w odniesieniu do Zamawiających niebędących Konsumentami – Zamawiający może żądać

wyłącznie wymiany towaru na wolny od wad lub usunięcia stwierdzonych niedogodności. Zamawiającemu nie będącemu Konsumentem nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy i żądania zwrotu ceny.

- 3.45. W przypadku gdy zgłoszenie reklamacyjne będzie wymagało dostarczenia dodatkowej dokumentacji lub wyjaśnień ze strony Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany skierować korespondencję e-mailową wskazując elementy wymagające uzupełnienia, a Zamawiający jest zobowiązany przesłać je w ciągu 5 dni roboczych od otrzymania e-maila.
- 3.46. Po czasie wskazanym w ust. 5.10 powyżej postępowanie reklamacyjne zostaje zakończone, a reklamacja uznana za oddaloną (nie dotyczy Klientów będących Konsumentami).
- 3.47. Wykonawca dopełni wszelkich starań, aby Zlecenie zrealizować i dostarczyć w podanym terminie. Wykonawca dopuszcza jednak możliwość wydłużenia podanego terminu z powodu wystąpienia nieoczekiwanej zwłoki produkcyjnej. Opóźnienia realizacji w zakresie wskazanych terminów nie pociągają za sobą odpowiedzialności odszkodowawczej Wykonawcy względem Zamawiającego, nie stanowi podstawy do reklamacji i nie upoważnia Zamawiającego do odstąpienia od umowy.
- 3.48. Wykonawca może powierzyć wykonanie Usług osobom trzecim. Za działania lub zaniechania osób, którym Wykonawca powierza wykonanie Usług, odpowiada jak za działania i zaniechania własne.

#### **4. PROJEKTOWANIE GRAFICZNE, REKLAM VIDEO I ANIMACJI**

- 4.1. Zamawiający zobowiązuje się do wypełnienia prawidłowo i w całości oraz wysłania drogą elektroniczną dokumentu, w którym są zawarte niezbędne do realizacji zlecenia informacje / materiały. Dokument do wypełnienia, zwany dalej briefem, dostarczony zostanie klientowi drogą mailową. Brief stanowi także zapis konwersacji mailowej z klientem, w której klient podaje szczegóły i wytyczne dotyczące projektu. Wyżej wspomniane wytyczne stanowią przedmiot wykonania Umowy.
- 4.2. W przypadku gdy Zamawiający nie jest w stanie dostarczyć wszystkich niezbędnych materiałów i informacji wymaganych do poprawnego wykonania przedmiotu Umowy w dniu jej zawarcia zobowiązuje się do dostarczenia ich drogą elektroniczną (mailową) lub poprzez Portal w terminie 5 dni roboczych od daty akceptacji warunków współpracy, przy czym Wykonawca zastrzega sobie prawo do zmiany wyceny, w przypadku gdy przesłane informacje / materiały będą zmieniały w znacznym stopniu zakres umowy lub będą wymagały dodatkowej obróbki. W przypadku przekroczenia wyżej wspomnianego terminu Wykonawca ma prawo nie uwzględniać podczas realizacji zlecenia przesłanych po terminie informacji / materiałów.
- 4.3. Zamawiający zobowiązany jest do przekazania Wykonawcy niezbędnych informacji /wytycznych dot. prawa / ustaw / regulaminów związanych z projektem oraz sposobem jego publikacji a także prezentowanym na projekcie produktem / usługą które mogą być dodatkowo objęte regulacjami prawnymi. W przypadku nie podania wyżej wymienionych informacji Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za odrzucenie treści lub nałożenie na Zamawiającego sankcji związanych z ich publikacją.
- 4.4. Zamawiający jest zobowiązany przekazać Wykonawcy informacje nt. środków przekazu oraz miejsca publikacji zamówionych treści a także przekazać informacje o zasadach zamieszczania treści i regulaminach tam panujących. W przypadku nie podania wyżej wymienionych informacji Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za odrzucenie treści lub nałożenie na Zamawiającego sankcji związanych z ich publikacją, gdyż nie znając

przeznaczenia treści oraz zasad ich emisji Wykonawca nie jest w stanie dostosować się do nich realizując przedmiot Umowy.

- 4.5. Po ustaleniu szczegółów zlecenia (wytycznych), które stanowią przedmiot umowy Klient otrzymuje od Wykonawcy fakturę pro-forma, jej opłacenie jest równoznaczne z akceptacją warunków współpracy.
- 4.6. Poprawki do projektów Zamawiający zobowiązuje się dostarczyć w ciągu 5 dni roboczych od dnia otrzymania projektu na adres mailowy wskazany przez Wykonawcę. Poprawki powinny mieć formę chronologicznej listy lub komentarzy naniesionych bezpośrednio na projekt w możliwie najbardziej czytelny i zrozumiały sposób. W przypadku nie spełnienia wyżej wymienionych warunków Wykonawca zastrzega sobie prawo odmowy wykonania poprawek. Poprawki nie obejmują kompleksowej zmiany projektu na inny, lecz wniesienie zmian do wykonanego już projektu.
- 4.7. Brak zgłoszenia uwag w ciągu 5 dni roboczych od dnia otrzymania projektu jest równoznaczny z akceptacją projektu.
- 4.8. Zamawiający w ramach zamówionego projektu otrzymuje 1 wersję projektu z możliwością naniesienia 1 puli zmian (poprawek) z zaznaczeniem że ilość czasu pracy poświęconego na wprowadzenie poprawek nie może przekraczać 30 minut (nalicza Wykonawca). Jeśli liczba naniesionych przez Zamawiającego poprawek przekracza wskazany limit Zamawiający zobowiązany jest do pokrycia dodatkowych kosztów – o czym jest wcześniej informowany drogą mailową. Poprawki nie obejmują kompleksowej zmiany projektu na inny, lecz wniesienie zmian do wykonanego projektu.
- 4.9. Termin wprowadzenia w życie poprawek przez Wykonawcę zazwyczaj wynosi do 5 dni roboczych, jeśli poprawki są obszerne lub skomplikowane Wykonawca zastrzega sobie prawo do wydłużenia czasu ich realizacji o czym Zamawiający zostanie wcześniej poinformowany.
- 4.10. Cena projektu nie obejmuje przekazywania plików źródłowych (otwartych) projektów. Cena wykupienia plików źródłowych (w przypadku gdy Zamawiający zgłosi chęć wykupu) ustalana jest przez Wykonawcę indywidualnie. W przypadku nie wykupienia plików przy odbiorze projektu (zamknięciu zamówienia) Wykonawca nie gwarantuje ich przechowania na własnym dysku.
- 4.11. Projekty przekazywane są klientowi w formie elektronicznej, na adres e-mail z którego Klient złożył zamówienie (chyba że strony ustaliły inaczej).
- 4.12. Wykonawca zastrzega sobie prawo do odmowy naniesienia poprawek / zmian do projektów, które mogłyby powodować techniczne wady projektu lub łamać docelowe zasady jego użytkowania (przykładowo nie spełniać warunków technicznych wymaganych przez drukarnie lub łamiących regulamin docelowego miejsca emisji reklamy). W przypadku gdy klient wyraża wolę naniesienia takich poprawek / zmian Wykonawca nie ponosi za nie odpowiedzialności.
- 4.13. Ceny nie obejmują zakupu dodatkowych materiałów graficznych typu stock (grafik i zdjęć stockowych). W podanej cenie zawarte są standardowe materiały stock premium do których licencje posiada Wykonawca. Jeśli klientowi nie podobają się zaproponowane materiały i zgłosi chęć zakupu dodatkowych materiałów sam pokryje ich koszt.
- 4.14. Umowa na usługę wykonania projektu graficznego rozpoczyna się z chwilą zaksięgowania na koncie Wykonawcy opłaty z tytułu faktury pro-forma wystawionej Zamawiającemu w ramach zamówionej usługi. Umowa wygasa z chwilą zakończenia prac (przedmiotu umowy) przez Wykonawcę i zaakceptowania (odebrania) projektu przez Zamawiającego. W przypadku gdy Zamawiający nie zgłosi uwag lub nie zaakceptuje projektu



w ciągu 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia zakończenia prac przez Wykonawcę, projekt uważa się za zaakceptowany i zamknięty.

- 4.15. W przypadku gdy usługa obejmuje indywidualne teksty reklamowe/sprzedażowe (copywriting) zastosowanie ma 11 podpunkt niniejszego regulaminu.
- 4.16. Zamawiający przyjmuje do wiadomości że niektóre projekty/grafiki mogą zawierać elementy składowe pochodzące z banków zdjęć i grafik stock od operatora zewnętrznego Freepik Company S.L (Numer podatkowy B-93183366 13 Molina Lario, 5 piętro, 29015 , Málaga, Hiszpania)
- 4.17. Zamawiający oświadcza, że zapoznał się z zasadami a także z regulaminami obowiązującymi u operatora zewnętrznego Freepik S.L oraz że akceptuje te zasady i regulaminy. Szczegółowe informacje dostępne są pod adresami:  
<https://www.freepikcompany.com/legal#nav-freepik>  
<https://www.freepikcompany.com/legal#nav-freepik-license>  
<https://www.freepikcompany.com/privacy>  
<https://www.freepikcompany.com/copyright>  
<https://www.freepikcompany.com/cookie>
- 4.18. Zamawiający przyjmuje do wiadomości że niektóre projekty/grafiki mogą zawierać elementy składowe pochodzące z banków zdjęć i grafik stock od operatorów zewnętrznych Envato Pty Ltd oraz Envato Elements Pty Ltd
- 4.19. Zamawiający oświadcza, że zapoznał się z zasadami a także z regulaminami obowiązującymi u operatorów zewnętrznych Envato Pty Ltd oraz Envato Elements Pty Ltd oraz że akceptuje te zasady i regulaminy. Szczegółowe informacje dostępne są pod adresami:  
<https://envato.com/>  
<https://elements.envato.com/>  
<https://elements.envato.com/user-terms>  
<https://elements.envato.com/license-terms>  
<https://themeforest.net/>  
<https://themeforest.net/legal/market>  
<https://themeforest.net/licenses>
- 4.20. Wykonawca zwraca uwagę, że nie jest stroną umowy zawieranej przez Zamawiającego z podmiotami zewnętrznymi Freepik S.L, Envato Pty Ltd oraz Envato Elements Pty Ltd. Reklamacje dotyczące funkcjonowania usług świadczonych przez podmioty zewnętrzne niepozostające w bezpośrednim związku z Wykonawcą i przedmiotem umowy pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym, powinny być zgłaszane do podmiotów zewnętrznych.

## 5. TWORZENIE STRON INTERNETOWYCH

- 5.1. Zamawiający zobowiązuje się do wypełnienia prawidłowo i w całości oraz wystania drogą elektroniczną dokumentu, w którym są zawarte niezbędne do realizacji zlecenia informacje / materiały. Dokument do wypełnienia, zwany dalej briefem, dostarczony zostanie klientowi drogą mailową. Brief stanowi także zapis konwersacji mailowej z klientem, w której klient podaje szczegóły i wytyczne dotyczące projektu. Wyżej wspomniane wytyczne stanowią przedmiot wykonania Umowy.
- 5.2. W przypadku gdy Zamawiający nie jest w stanie dostarczyć wszystkich niezbędnych materiałów i informacji wymaganych do poprawnego wykonania przedmiotu Umowy w dniu

jej zawarcia zobowiązuje się do dostarczenia ich drogą elektroniczną (mailową) lub poprzez Portal w terminie 5 dni roboczych od daty akceptacji warunków współpracy, przy czym Wykonawca zastrzega sobie prawo do zmiany wyceny, w przypadku gdy przesłane informacje / materiały będą zmieniały w znacznym stopniu zakres umowy lub będą wymagały dodatkowej obróbki. W przypadku przekroczenia wyżej wspomnianego terminu Wykonawca ma prawo nie uwzględniać podczas realizacji zlecenia przesłanych po terminie informacji / materiałów.

- 5.3. Zamawiający zobowiązany jest do przekazania Wykonawcy niezbędnych informacji /wytycznych dot. prawa / ustaw / regulaminów związanych z projektem oraz sposobem jego publikacji a także prezentowanym na projekcie produktem / usługą które mogą być dodatkowo objęte regulacjami prawnymi. W przypadku nie podania wyżej wymienionych informacji Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za odrzucenie treści lub nałożenie na Zamawiającego sankcji związanych z ich publikacją.
- 5.4. Zamawiający jest zobowiązany przekazać Wykonawcy informacje nt. środków przekazu oraz miejsca publikacji zamówionych treści a także przekazać informacje o zasadach zamieszczania treści i regulaminach tam panujących. W przypadku nie podania wyżej wymienionych informacji Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za odrzucenie treści lub nałożenie na Zamawiającego sankcji związanych z ich publikacją, gdyż nie znając przeznaczenia treści oraz zasad ich emisji Wykonawca nie jest w stanie dostosować się do nich realizując przedmiot Umowy.
- 5.5. Po ustaleniu szczegółów zlecenia (wytycznych), które stanowią przedmiot umowy Klient otrzymuje od Wykonawcy fakturę pro-forma, jej opłacenie jest równoznaczne z akceptacją warunków współpracy.
- 5.6. Poprawki do projektów Zamawiający zobowiązuje się dostarczyć w ciągu 5 dni roboczych od dnia otrzymania projektu na adres mailowy wskazany przez Wykonawcę. Poprawki powinny mieć formę chronologicznej listy lub komentarzy naniesionych bezpośrednio na projekt (w tym przypadku zrzuty ekranu / screeny) w możliwie najbardziej czytelny i zrozumiały sposób. W przypadku nie spełnienia wyżej wymienionych warunków Wykonawca zastrzega sobie prawo odmowy wykonania poprawek.
- 5.7. Brak zgłoszenia uwag w ciągu 5 dni roboczych od dnia otrzymania projektu jest równoznaczny z akceptacją projektu.
- 5.8. Zamawiający w ramach zamówionego projektu strony internetowej otrzymuje 3 propozycje szablону strony internetowej opartej o system CMS Wordpress, z których może wybrać max. 1 szablon na którego podstawie stworzona zostanie 1 wersja strony internetowej z możliwością naniesienia 1 puli zmian (poprawek) z zaznaczeniem że ilość czasu pracy poświęconego na wprowadzenie poprawek nie może przekraczać 1 godziny roboczej (nalicza Wykonawca). Jeśli liczba naniesionych przez Zamawiającego poprawek przekracza wskazany limit Zamawiający zobowiązany jest do pokrycia dodatkowych kosztów – o czym jest wcześniej informowany drogą mailową. Poprawki nie obejmują kompleksowej zmiany strony internetowej na inną, lecz wniesienie zmian do wykonanej już strony internetowej.
- 5.9. Termin wprowadzenia w życie poprawek przez Wykonawcę zazwyczaj wynosi do 5 dni roboczych, jeśli poprawki są obszerne lub skomplikowane Wykonawca zastrzega sobie prawo do wydłużenia czasu ich realizacji o czym Zamawiający zostanie wcześniej poinformowany.
- 5.10. Stworzenie strony internetowej obejmuje – propozycje szablónów, zakup wybranego szablónu, dobór zdjęć i grafik stockowych (w cenie standardowy stock Wykonawcy, dodatkowe wybrane na innych stockach materiały opłaca klient). Dostosowanie szablónu do identyfikacji wizualnej klienta, wykonanie indywidualnych grafik i tekstów (copywriting).

Zarejestrowanie i opłacenie w imieniu Zamawiającego - hostingu, domeny, certyfikatu SSL na rok w nazwa.pl, optymalizację seo.

- 5.11. W podanych cenach mieści się jednorazowe zamieszczenie materiałów dostanych przez klienta (jeśli są uwzględnione w specyfikacji usługi). Każda zamiana jest dodatkowo płatna – za każdą rozpoczętą godzinę pracy 65 pln netto (nalicza Wykonawca)
- 5.12. Podane ceny serwisów internetowych (strony, portale, sklepy, blogi, systemy webowe, etc.) obejmują umieszczenie w stopce logo wykonawcy wraz częścią opisową (np.: treść: strona stworzona przez fachowiecodreklamyl.pl + linki).
- 5.13. Podane ceny obejmują testowanie serwisu internetowego w przeglądarce Chrome na: komputerze z Windows 10 oraz smartfonie Apple iPhone (1 model). Zgodność / poprawność działania serwisu obejmuje podaną przeglądarkę w podanej konfiguracji.
- 5.14. Ceny nie obejmują zakupu dodatkowych materiałów graficznych typu stock (grafik i zdjęć stockowych). W podanej cenie zawarte są standardowe materiały stock premium do których licencje posiada Wykonawca. Jeśli klientowi nie podobają się zaproponowane materiały i zgłosi chęć zakupu dodatkowych materiałów sam pokryje ich koszt.
- 5.15. Umowa na usługę wykonania strony internetowej rozpoczyna się z chwilą zaksięgowania na koncie Wykonawcy opłaty z tytułu faktury pro-forma wystawionej Zamawiającemu w ramach zamówionej usługi. Umowa wygasa z chwilą zakończenia prac (przedmiotu umowy) przez Wykonawcę i zaakceptowania (odebrania) strony internetowej przez Zamawiającego. W przypadku gdy Zamawiający nie zgłosi uwag lub nie zaakceptuje projektu w ciągu 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia zakończenia prac przez Wykonawcę, projekt uważa się za zaakceptowany i zamknięty.
- 5.16. Rejestracja / zakup domen, usług hostingowych, certyfikatów SSL oraz poczty e-mail w domenie realizowane są u operatora zewnętrznego – nazwa.pl (nazwa.pl sp. z o.o. Mieczysława Medveckiego 17 31-870 Kraków NIP: 6751402920 REGON: 120805512 kontakt@nazwa.pl KRS: 0000594747 Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie Wydział XI Krajowego Rejestru Sądowego Kapitał zakładowy: 57 600 000 zł). Wykonawca w ramach usługi i za zgodą Zamawiającego rejestruje konto/konta na dane Zamawiającego oraz w imieniu Zamawiającego zamawia NA PIERWSZY ROK usługi niezbędne do realizacji przedmiotu umowy. Koszty zamówionych NA PIERWSZY ROK usług pokrywa Zamawiający i są one wliczone do kosztów budowy strony internetowej. Wszystkie koszty wynikające z utrzymania strony internetowej w kolejnych okresach abonamentowych pokrywa Zamawiający (we własnym zakresie). Wykonawca zastrzega że nie będzie informował we własnym zakresie Zamawiającego o wygasających usługach i konsekwencjach z tego płynących. Zamawiający jest odpowiedzialny za przedłużenie / rezygnację z usług nazwa.pl we własnym zakresie.
- 5.17. Zamawiający oświadcza, że zapoznał się z zasadami a także z regulaminami obowiązującymi u operatora zewnętrznego nazwa.pl oraz że akceptuje te zasady i regulaminy. Szczegółowe informacje dostępne są pod adresami:

<https://www.nazwa.pl>

<https://www.nazwa.pl/kontakt/>

<https://www.nazwa.pl/regulaminy/>

[https://static.nazwa.pl/regulaminy/PI\\_prywatnosci.pdf](https://static.nazwa.pl/regulaminy/PI_prywatnosci.pdf)

<https://www.nazwa.pl/rodo/>

<https://www.nazwa.pl/cennik/>

<https://www.nazwa.pl/gwarancja/>

<https://www.nazwa.pl/parametry-bezpieczenstwa/>

- 5.18. Zakup szablonów stron internetowych odbywa się u dostawców zewnętrznych Envato Pty Ltd oraz Envato Elements Pty Ltd
- 5.19. Zamawiający oświadcza, że zapoznał się z zasadami a także z regulaminami obowiązującymi u operatorów zewnętrznych Envato Pty Ltd oraz Envato Elements Pty Ltd oraz że akceptuje te zasady i regulaminy. Szczegółowe informacje dostępne są pod adresami:

<https://envato.com/>

<https://elements.envato.com/>

<https://elements.envato.com/user-terms>

<https://elements.envato.com/license-terms>

<https://themeforest.net/>

<https://themeforest.net/legal/market>

<https://themeforest.net/licenses>

- 5.20. Wykonawca zwraca uwagę, że nie jest stroną umowy zawieranej przez Zamawiającego z podmiotami zewnętrznymi nazwa.pl sp. z o.o., Envato Pty Ltd oraz Envato Elements Pty Ltd. Reklamacje dotyczące funkcjonowania usług świadczonych przez podmioty zewnętrzne niepozostające w bezpośrednim związku z Wykonawcą i przedmiotem umowy pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym, powinny być zgłaszane do podmiotów zewnętrznych.
- 5.21. W przypadku gdy usługa obejmuje indywidualne projekty graficzne zastosowanie ma 4 podpunkt niniejszego regulaminu.
- 5.22. W przypadku gdy usługa obejmuje indywidualne teksty reklamowe/sprzedazowe (copywriting) zastosowanie ma 11 podpunkt niniejszego regulaminu.

## **6. TWORZENIE SKLEPÓW INTERNETOWYCH**

- 6.1. Zamawiający zobowiązuje się do wypełnienia prawidłowo i w całości oraz wysłania drogą elektroniczną dokumentu, w którym są zawarte niezbędne do realizacji zlecenia informacje / materiały. Dokument do wypełnienia, zwany dalej briefem, dostarczony zostanie klientowi drogą mailową. Brief stanowi także zapis konwersacji mailowej z klientem, w której klient podaje szczegóły i wytyczne dotyczące projektu. Wyżej wspomniane wytyczne stanowią przedmiot wykonania Umowy.
- 6.2. W przypadku gdy Zamawiający nie jest w stanie dostarczyć wszystkich niezbędnych materiałów i informacji wymaganych do poprawnego wykonania przedmiotu Umowy w dniu jej zawarcia zobowiązuje się do dostarczenia ich drogą elektroniczną (mailową) lub poprzez Portal w terminie 5 dni roboczych od daty akceptacji warunków współpracy, przy czym Wykonawca zastrzega sobie prawo do zmiany wyceny, w przypadku gdy przesłane informacje / materiały będą zmieniały w znacznym stopniu zakres umowy lub będą wymagały dodatkowej obróbki. W przypadku przekroczenia wyżej wspomnianego terminu Wykonawca ma prawo nie uwzględniać podczas realizacji zlecenia przesłanych po terminie informacji / materiałów.
- 6.3. Zamawiający zobowiązany jest do przekazania Wykonawcy niezbędnych informacji / wytycznych dot. prawa / ustaw / regulaminów związanych z projektem oraz sposobem jego publikacji a także prezentowanym na projekcie produktem / usługą które mogą być dodatkowo objęte regulacjami prawnymi. W przypadku nie podania wyżej wymienionych

informacji Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za odrzucenie treści lub nałożenie na Zamawiającego sankcji związanych z ich publikacją.

- 6.4. Zamawiający jest zobowiązany przekazać Wykonawcy informacje nt. środków przekazu oraz miejsca publikacji zamówionych treści a także przekazać informacje o zasadach zamieszczania treści i regulaminach tam panujących. W przypadku nie podania wyżej wymienionych informacji Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za odrzucenie treści lub nałożenie na Zamawiającego sankcji związanych z ich publikacją, gdyż nie znając przeznaczenia treści oraz zasad ich emisji Wykonawca nie jest w stanie dostosować się do nich realizując przedmiot Umowy.
- 6.5. Po ustaleniu szczegółów zlecenia (wytycznych), które stanowią przedmiot umowy Klient otrzymuje od Wykonawcy fakturę pro-forma, jej opłacenie jest równoznaczne z akceptacją warunków współpracy.
- 6.6. Poprawki do sklepu internetowego Zamawiający zobowiązuje się dostarczyć w ciągu 5 dni roboczych od dnia otrzymania projektu na adres mailowy wskazany przez Wykonawcę. Poprawki powinny mieć formę chronologicznej listy lub komentarzy naniesionych bezpośrednio na projekt (w tym przypadku zrzuty ekranu / screeny) w możliwie najbardziej czytelny i zrozumiały sposób. W przypadku nie spełnienia wyżej wymienionych warunków Wykonawca zastrzega sobie prawo odmowy wykonania poprawek.
- 6.7. Brak zgłoszenia uwag w ciągu 5 dni roboczych od dnia otrzymania projektu jest równoznaczny z akceptacją projektu.
- 6.8. Zamawiający w ramach zamówionego sklepu internetowego otrzymuje 3 propozycje szablonu opartego o system Shoper, z których może wybrać 1 szablon na którego podstawie stworzona zostanie 1 wersja sklepu internetowego z możliwością naniesienia 1 puli zmian (poprawek) z zaznaczeniem że ilość czasu pracy poświęconego na wprowadzenie poprawek nie może przekraczać 1 godziny roboczej (nalicza Wykonawca). Jeśli liczba naniesionych przez Zamawiającego poprawek przekracza wskazany limit Zamawiający zobowiązany jest do pokrycia dodatkowych kosztów – o czym jest wcześniej informowany drogą mailową. Poprawki nie obejmują kompleksowej zmiany sklepu internetowego na inny, lecz wniesienie zmian do wykonanego już sklepu internetowego.
- 6.9. Termin wprowadzenia w życie poprawek przez Wykonawcę zazwyczaj wynosi do 5 dni roboczych, jeśli poprawki są obszerne lub skomplikowane Wykonawca zastrzega sobie prawo do wydłużenia czasu ich realizacji o czym Zamawiający zostanie wcześniej poinformowany.
- 6.10. Stworzenie sklepu internetowego obejmuje – rejestrację sklepu u dostawcy zewnętrznego Shoper S.A, na pierwszy rok: hosting, domenę, certyfikat SSL i abonament licencji SaaS Shoper S.A opłacony na pierwszy rok, zakup wybranego szablonu, uzupełnienie szablonu o treści, dostosowanie szablonu do identyfikacji wizualnej klienta, indywidualne grafiki i teksty (copywriting) dobór zdjęć i grafik stockowych (w cenie standardowy stock Wykonawcy, dodatkowe wybrane przez klienta na innych stockach materiały opłaca klient), dodanie określonej w umowie liczby produktów, optymalizację SEO.
- 6.11. Ceny nie obejmują zakupu dodatkowych materiałów graficznych typu stock (grafiki i zdjęcia stockowych). W podanej cenie zawarte są standardowe materiały stock premium do których licencje posiada Wykonawca. Jeśli klientowi nie podobają się zaproponowane materiały i zgłosi chęć zakupu dodatkowych materiałów sam pokryje ich koszt.
- 6.12. Umowa na usługę wykonania sklepu internetowego rozpoczyna się z chwilą zaksięgowania na koncie Wykonawcy opłaty z tytułu faktury pro-forma wystawionej Zamawiającemu w ramach zamówionej usługi. Umowa wygasa z chwilą zakończenia prac (przedmiotu umowy) przez Wykonawcę i zaakceptowania (odebrania) sklepu internetowego

przez Zamawiającego. W przypadku gdy Zamawiający nie zgłosi uwag lub nie zaakceptuje projektu w ciągu 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia zakończenia prac przez Wykonawcę, projekt uważa się za zaakceptowany i zamknięty.

- 6.13. Zakup licencji na oprogramowanie SaaS, domen, usług hostingowych, oraz certyfikatów SSL i innych usług świadczonych przez Shoper S.A. w ramach umowy pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą realizowane są u operatora zewnętrznego – Shoper S.A. (Shoper S.A. ul. Władysława Łokietka 79 31-280 Kraków NIP: 9452156998 REGON: 121495203 KRS: 0000395171 Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia Kapitał zakładowy: 2 811 500 zł). Wykonawca w ramach przedmiotu umowy, za zgodą Zamawiającego rejestruje konto/konta na dane Zamawiającego oraz w imieniu Zamawiającego zamawia NA PIERWSZY ROK usługi niezbędne do realizacji przedmiotu umowy. Koszty zamówionych NA PIERWSZY ROK usług pokrywa Zamawiający i są one wliczone do kosztów budowy sklepu internetowego. Wszystkie koszty wynikające z utrzymania sklepu internetowego w kolejnych okresach abonamentowych pokrywa Zamawiający (we własnym zakresie). Wykonawca zastrzega że nie będzie informował we własnym zakresie Zamawiającego o wygasających usługach i konsekwencjach z tego płynących. Zamawiający jest odpowiedzialny za przedłużenie / rezygnację z usług Shoper S.A. we własnym zakresie.
- 6.14. Zamawiający, zamawiając usługę stworzenia sklepu internetowego oświadcza, że zapoznał się z zasadami a także z regulaminami obowiązującymi u operatora zewnętrznego Shoper S.A. oraz że akceptuje te zasady i regulaminy. Regulamin określa zasady świadczenia przez Shoper S.A. usługi polegającej na udostępnianiu Użytkownikom – na okres abonamentu – oprogramowania komputerowego do prowadzenia sklepu internetowego oraz udzielaniu w tym okresie pomocy technicznej przez Shoper S.A. dotyczącej korzystania z tego oprogramowania. Korzystanie z Oprogramowania warunkowane jest zaakceptowaniem przez Użytkownika warunków regulaminu Shoper S.A. oraz respektowaniem obowiązujących przepisów prawa.

Szczegółowe informacje dostępne są pod adresami Shoper S.A.:

<https://www.shoper.pl/>  
<https://www.shoper.pl/kontakt/>  
<https://www.shoper.pl/regulamin/regulamin-promocji/>  
<https://www.shoper.pl/pelny-cennik-uslug-shoper/>  
<https://www.shoper.pl/regulamin/polityka-prywatnosci/>  
<https://www.shoper.pl/regulamin/regulamin-hosting/>  
<https://www.shoper.pl/regulamin/regulamin-domeny/>  
<https://www.shoper.pl/regulamin/licencja-oplata-abonamentowa/>  
<https://www.shoper.pl/regulamin/regulamin-appstore-klienci/>  
<https://www.shoper.pl/regulamin/regulamin-sklepu-ze-stylami-graficznymi/>  
<https://www.shoper.pl/regulamin/warunki-serwisowe/>  
<https://www.shoper.pl/regulamin/zasady-aktywowania-platnosci-ratalnych/>

- 6.15. Wykonawca zwraca uwagę, że nie jest stroną umowy zawieranej przez Zamawiającego z podmiotem będącym dostawcą systemu SaaS Shoper S.A. Reklamacje dotyczące funkcjonowania systemu, niepozostające w bezpośrednim związku z Wykonawcą i przedmiotem umowy pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym, powinny być zgłaszane do dostawcy systemu SaaS - Shoper S.A.

- 6.16. W przypadku gdy usługa obejmuje indywidualne projekty graficzne zastosowanie ma 4 podpunkt niniejszego regulaminu.
- 6.17. W przypadku gdy usługa obejmuje indywidualne teksty reklamowe/sprzedażowe (copywriting) zastosowanie ma 11 podpunkt niniejszego regulaminu.

## 7. DRUKARNIA

- 7.1. Zamawiający zobowiązuje się do wypełnienia prawidłowo i w całości oraz wystania drogą elektroniczną dokumentu, w którym są zawarte niezbędne do realizacji zlecenia informacje / materiały. Dokument do wypełnienia, zwany dalej briefem, dostarczony zostanie klientowi drogą mailową. Brief stanowi także zapis konwersacji mailowej z klientem, w której klient podaje szczegóły i wytyczne dotyczące projektu. Wyżej wspomniane wytyczne stanowią przedmiot wykonania Umowy.
- 7.2. W przypadku gdy Zamawiający nie jest w stanie dostarczyć wszystkich niezbędnych materiałów i informacji wymaganych do poprawnego wykonania przedmiotu Umowy w dniu jej zawarcia zobowiązuje się do dostarczenia ich drogą elektroniczną (mailową) lub poprzez Portal w terminie 5 dni roboczych od daty akceptacji warunków współpracy, przy czym Wykonawca zastrzega sobie prawo do zmiany wyceny, w przypadku gdy przesłane informacje / materiały będą zmieniały w znacznym stopniu zakres umowy lub będą wymagały dodatkowej obróbki. W przypadku przekroczenia wyżej wspomnianego terminu Wykonawca ma prawo nie uwzględniać podczas realizacji zlecenia przesłanych po terminie informacji / materiałów.
- 7.3. Zamawiający zobowiązany jest do przekazania Wykonawcy niezbędnych informacji / wytycznych dot. prawa / ustaw / regulaminów związanych z projektem oraz sposobem jego publikacji a także prezentowanym na projekcie produktem / usługą które mogą być dodatkowo objęte regulacjami prawnymi.
- 7.4. Zamawiający jest zobowiązany przekazać Wykonawcy informacje nt. środków przekazu oraz gdzie publikowane będą zamówione treści a także przekazać informacje o zasadach zamieszczania treści i regulaminach tam panujących. W przypadku nie podania wyżej wymienionych informacji Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za odrzucenie treści lub nałożenie na Zamawiającego sankcji ze strony operatorów wspomnianych wcześniej środków przekazu, gdyż nie znając przeznaczenia treści oraz zasad ich emisji Wykonawca nie jest w stanie dostosować się do nich realizując przedmiot Umowy.
- 7.5. Po ustaleniu szczegółów zlecenia (wytycznych), które stanowią przedmiot umowy Klient otrzymuje od Wykonawcy fakturę pro-forma, jej opłacenie jest równoznaczne z akceptacją warunków współpracy.
- 7.6. Przedmiotem zawarcia umowy z Drukarnią są towary lub usługi, których właściwości zostały określone przez Klienta podczas składania danego zamówienia.
- 7.7. Zamówienie zostanie przekazane do realizacji pod warunkiem, że Klient dokona akceptacji przesłanych grafik, a płatność za zlecenie zostanie zaksięgowana na koncie [Fachowiecodreklamy.pl](http://Fachowiecodreklamy.pl)
- 7.8. W przypadku Klientów będących konsumentami, prawo zgłoszenia reklamacji przysługuje im gdy dostarczony towar ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej (towaru) z umową.
- 7.9. Reklamację można wnieść:
- w przypadku Klientów będących Konsumentami – w terminach i na zasadach określonych w treści przepisów art. 556-576 Kodeksu Cywilnego, stanowiących załącznik do niniejszego Regulaminu;
  - w przypadku Klientów nie będących Konsumentami – w terminie 2 dni licząc od dnia

odbioru towaru w zakresie reklamacji ilościowej oraz w terminie w terminie 14 dni licząc od dnia odbioru towaru – w zakresie reklamacji jakościowej.

7.10. Reklamację można złożyć drogą elektroniczną na adres:

kontakt@fachowiedoreklamy.pl lub w formie pisemnej należy kierować na adres: Firma Usługowo Handlowa „Mikuś” Mikuś Robert, Dębowiec 379, 38-220 Dębowiec. Reklamację można złożyć poprzez wypełnienie formularza reklamacyjnego stanowiącego załącznik do tego regulaminu lub, w terminie 14 dni od otrzymania zamówienia przez Klienta.

5.6. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dokładny opis stwierdzonej niezgodności oraz zakres żądania reklamacyjnego.

5.7. Wykonawca zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w ciągu 5 dni roboczych od momentu jej zgłoszenia liczonych od dnia następnego po dniu zgłoszenia. W terminie tym Wykonawca udzieli odpowiedzi będącej podstawą do dalszego postępowania reklamacyjnego.

7.11. Wykonawca ocenia zasadność Reklamacji na podstawie próbek zarchiwizowanych przez Dział Kontroli Jakości. Gdy jest to niewystarczające, możliwa jest sytuacja, w której Zamawiający zostanie poproszony o odesłanie części bądź całości nakładu zrealizowanego zamówienia. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, koszt przestania zwrotu zostanie zwrócony Zamawiającemu.

7.12. W przypadku uznania reklamacji za zasadną Zamawiającemu przysługuje:

a) w odniesieniu do Klientów będących Konsumentami prawo do:

- żądania usunięcia wady;

- wymiany wadliwych towarów na wolne od wad;

- złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba, że Wykonawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni towar wadliwy na wolny od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona przez Wykonawcę albo Wykonawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady. Zamawiający będący Konsumentem może zamiast zaproponowanego przez Wykonawcę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba, że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez Zamawiającego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Wykonawcę. Zamawiający będący Konsumentem nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.

b) w odniesieniu do Zamawiających niebędących Konsumentami – Zamawiający może żądać wyłącznie wymiany towaru na wolny od wad lub usunięcia stwierdzonych niedogodności. Zamawiającemu nie będącemu Konsumentem nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy i żądania zwrotu ceny.

7.13. W przypadku gdy zgłoszenie reklamacyjne będzie wymagało dostarczenia dodatkowej dokumentacji lub wyjaśnień ze strony Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany skierować korespondencję e-mailową wskazując elementy wymagające uzupełnienia, a Zamawiający jest zobowiązany przesłać je w ciągu 5 dni roboczych od otrzymania e-maila.

7.14. Po czasie wskazanym w ust. 5.10 powyżej postępowanie reklamacyjne zostaje zakończone, a reklamacja uznana za oddaloną (nie dotyczy Klientów będących Konsumentami).

7.15. Wykonawca dokłada wszelkich starań, aby w jak największym stopniu wiernie odwzorować kolory zawarte w projektach dostarczonych przez Klienta.



- 7.16. Różnice kolorystyczne przy wykonaniu jednego projektu mogą wynikać z wykorzystania w procesie drukowania różnych drukarek. Nie może być to podstawą zgłoszenia reklamacji, a jeśli takie zostanie zgłoszone, zostanie przez Wykonawcę odrzucone. Taka sytuacja może również mieć miejsce przy wznowianiu projektu do druku.
- 5.14. Brak zgodności kolorów wydruku z obrazem ekranowym nie może być powodem do zgłoszenia reklamacji i jeśli taka zostanie zgłoszona zostanie przez Wykonawcę odrzucona ze względu na różnice technologiczne ekranów oraz drukarek.
- 7.17. Z uwagi na specyfikację maszyn produkcyjnych oraz procesu druku dopuszczalne są następujące odchylenia, a zamówienie uznaje się za wykonane poprawnie:
- a) przy falcowaniu i bigowaniu (odchylenie złamu od nominalnej linii jego usytuowania) – tolerancja do 2 mm,
  - b) przy krojeniu arkusza na pojedyncze użytki: tolerancja do 3 mm,
  - c) przy perforacji (odchylenie wykonanej perforacji od nominalnego miejsca jej usytuowania) – do 2 mm,
  - d) przy pasowaniu kolorów kolejno po sobie nadrukowywanych: tolerancja do 0,4 mm,
  - e) przy wybiórczym lakierowaniu UV pasowanie rysunku i warstwy lakieru - tolerancja do 2 mm,
  - f) różnic ilościowych i jakościowych zamówionego i dostarczonego Klientowi produktu - nie przekraczające + / - 5% ilości zamówionej.
- Odchylenia te nie mogą być podstawą zgłoszenia reklamacji, a jeśli takie zostanie zgłoszone, zostanie przez Wykonawcę odrzucone.
- 7.18. Za błędnie wykonany złam uznaje się taki, który powoduje zagniecenia papieru, jego zmarszczenia lub inne zdeformowanie uniemożliwiające poprawne odczytanie treści lub ilustracji. Przy gramaturach powyżej 150 g, dostrzega się zjawisko pękania papieru w miejscu łamania, szczególnie widoczne w miejscach silnie pokrytych farbą drukarską. W celu ograniczenia tego niepożądanego zjawiska, Wykonawca stosuje bigowanie przed procesem falcowania. W zależności od surowca i grafiki, bigowanie nie zapewnia jednak pełnego zabezpieczenia przed efektem pękania. Spowodowane to jest graniczną wytrzymałością surowca i wada taka nie jest traktowana jako błąd Wykonawcy, a tym samym nie może podlegać reklamowaniu.
- 7.19. Za błędnie wykonaną warstwę lakierową lakieru offsetowego, dyspersyjnego lub UV uznaje się warstwę, która posiada na powierzchni przeznaczonej do lakierowania miejsca niepolakierowane, łuszczące się, itp.
- 7.20. Przy odbiorze przesyłki Zamawiający jest zobowiązany przy Kurierze sprawdzić ją. W razie stwierdzenia szkody związanej z przesyłką kurierską należy sporządzić protokół szkody wspólnie z kurierem, który jest podstawą reklamacji. Brak protokołu szkody jest podstawą do odmowy uwzględnienia reklamacji przez Wykonawcę.
- 7.21. Materiały wykorzystane we wzorniku papierów offsetowych i materiałów do druku wielkoformatowego Fachowiecodreklamy.pl są przykładowymi i mogą nieznacznie różnić się od tych, które są stosowane w procesie druku. Różnica jest wynikiem stosowania materiałów pochodzących od różnych producentów i mieści się w granicach tolerancji gramatur papierów ogólnie przyjętej w poligrafii.
- 7.22. Wykonawca dopełni wszelkich starań, aby Zlecenie zrealizować i wysłać w podanym terminie. Wykonawca dopuszcza jednak możliwość wydłużenia podanego terminu z powodu wystąpienia nieoczekiwanej wyżki produkcyjnej. Opóźnienia realizacji w zakresie wskazanych terminów nie pociągają za sobą odpowiedzialności odszkodowawczej Wykonawcy względem Zamawiającego, nie stanowi podstawy do reklamacji i nie upoważnia Zamawiającego do odstąpienia od umowy.

- 7.23. W przypadku gdy usługa obejmuje indywidualne projekty graficzne zastosowanie ma 4 podpunkt niniejszego regulaminu.
- 7.24. W przypadku gdy usługa obejmuje indywidualne teksty reklamowe/sprzedażowe (copywriting) zastosowanie ma 11 podpunkt niniejszego regulaminu.

## **8. SEO&SEM**

- 8.1. Usługa pozycjonowania świadczona jest zgodnie z umową pomiędzy Zlecającym a Wykonawcą (na podstawie briefu / konwersacji e-mail) potwierdzoną opłaceniem faktury pro-forma za pierwszą opłatę abonamentową.
- 8.2. W celu rozpoczęcia wykonywania usługi pozycjonowania na rzecz Zamawiającego, Wykonawca wykonuje między innymi następujące czynności: opracowuje indywidualny proces pozycjonowania dla Strony internetowej Zamawiającego; weryfikuje i ewentualnie opracowuje optymalizację kodu źródłowego Strony internetowej Zamawiającego; weryfikuje i wykonuje zmiany optymalizacyjne w zakresie treści Strony internetowej Zamawiającego; analizuje Stronę internetową Zamawiającego pod kątem obecności wybranych, szkodliwych wirusów;
- 8.3. Wykonawca jest uprawniony do prowadzenia analizy Strony internetowej Zamawiającego w celu oceny pod kątem optymalizacji jej wyszukiwania przez wyszukiwarkę internetową bądź inny kanał internetowy. Jeśli zajdzie taka potrzeba Wykonawca zmodyfikuje kod Strony internetowej i dokona jej optymalizacji w celu lepszego jej przyjmowania przez oprogramowanie wyszukiwarki internetowej.
- 8.4. W przypadku odmowy lub braku możliwości dostępu do Strony internetowej, Wykonawca uprawniony jest do przekazania Zamawiającemu wytycznych do zmian optymalizacyjnych w drodze korespondencji elektronicznej (e-mail). Zamawiający zobowiązany jest do wprowadzenia wytycznych do zmian optymalizacyjnych w zakresie treści Strony internetowej w terminie 5 dni od ich przesłania do Zamawiającego.
- 8.5. Zamawiający udostępni Wykonawcy dostęp do serwera FTP lub SFTP, a także, o ile istnieje – do systemu CMS Strony internetowej, a w przypadku zmiany dostępu, zaktualizowane dane dostępowe jeśli od udostępnienia tych danych uzależnione jest prawidłowe wykonanie Usługi przez Wykonawcę.
- 8.6. W przypadku zamówienia Usługi w zakresie pozycjonowania stron internetowych, Zamawiający oświadcza, że w czasie trwania Umowy, nie będzie stosował na swojej Stronie internetowej automatycznego przekierowania do strony internetowej w innej domenie. Zamawiający zobowiązany jest uprzedzić Wykonawcę o zamiarze wprowadzenia zmian na Stronie internetowej.
- 8.7. Zamawiający oświadcza, że w czasie trwania Umowy będzie informował o wszelkich zmianach Strony internetowej mających wpływ na prawidłowe wykonywanie usługi przez Wykonawcę na co najmniej siedem dni przed planowaną zmianą. W przeciwnym razie Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe wykonanie usługi.
- 8.8. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że wynik badania pozycji frazy kluczowej jest aktualny tylko na chwilę badania i nie jest aktualny dłużej niż 24 godziny.
- 8.9. Celem usługi jest zwiększenie Zamawiającemu ilości odwiedzin jego Strony internetowej / odwiedzin lokalu / kontaktów telefonicznych / mailowych wskazanych w Umowie
- 8.10. Zamawiający oświadcza, że zapoznał się z zasadami reklamy w wybranym kanale komunikacji oraz ze standardami usług świadczonych przez poszczególnych operatorów Wyszukiwarek internetowych – dostawców zewnętrznych (np. Google). Zamawiający oświadcza, że zapoznał się z regulaminami świadczenia usług poszczególnych operatorów

Wyszukiwarek internetowych oraz że akceptuje regulaminy wybranych przez niego operatorów.

- 8.11. Zamawiający oświadcza, że jest świadomy, że reklama nie musi się wyświetlać przy każdym wyszukiwaniu danego słowa kluczowego. Fakt ten jest spowodowany warunkami technicznymi określonymi przez operatorów Wyszukiwarek internetowych, może być spowodowany także ograniczeniami ze Strony internetowej Zamawiającego.
- 8.12. Zamawiający ma prawo do zatrzymania kampanii prowadzonej przez Wykonawcę, jednak oświadcza wtedy, iż jest świadomy, że z tego powodu może nie udać się osiągnąć celu reklamy. Powyższe nie może być podstawą do odmowy zapłaty wynagrodzenia należnego Wykonawcy i tym samym Zamawiający zgadza się na wystawienie faktury zgodnie z Umową, bez potrącania jakichkolwiek kwot.
- 8.13. Kampania może być wstrzymana przez Wykonawcę w przypadku wykorzystania budżetu w danym okresie rozliczeniowym do czasu rozpoczęcia kolejnego okresu rozliczeniowego, co pozostanie bez wpływu na wysokość należnego Wykonawcy wynagrodzenia.
- 8.14. Wynagrodzenie za usługę składa się z określonej przez Operatora kanału komunikacji (np. Google) opłaty za przeprowadzoną kampanię w danym okresie czasu na frazy wymienione w Umowie oraz koszty obsługi kampanii przez Wykonawcę.
- 8.15. Zamawiający zobowiązany jest przekazać Wykonawcy niezwłocznie, nie później niż w terminie 5 dni roboczych licząc od dnia zawarcia Umowy, a także przekazywać na bieżąco w całym okresie obowiązywania Umowy informacje oraz dokumenty umożliwiające Wykonawcy prawidłowe wykonanie usługi. W szczególności Zamawiający powinien przekazać Wykonawcy informacje oraz sugestie w zakresie: tekstów reklamowych, reklam graficznych oraz video, słów kluczowych, parametrów emisji reklam.
- 8.16. Wykonawca ma prawo zmieniać tekst reklamowy, celem zwiększenia efektywności reklamy, zgodnie z produktami i usługami Zamawiającego.
- 8.17. W przypadku gdy usługa obejmuje indywidualne projekty graficzne zastosowanie ma 4 podpunkt niniejszego regulaminu.
- 8.18. W przypadku gdy usługa obejmuje indywidualne teksty reklamowe/sprzedazowe (copywriting) zastosowanie ma 11 podpunkt niniejszego regulaminu.
- 8.19. Wykonawca zwraca uwagę, że nie jest stroną umowy zawieranej przez Zamawiającego z podmiotem będącym dostawcą Wyszukiwarek internetowych. Reklamacje dotyczące funkcjonowania systemów, niepozostające w bezpośrednim związku z Wykonawcą i przedmiotem umowy pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym, powinny być zgłaszane do dostawcy danego systemu.

## **9. PROWADZENIE SOCIAL MEDIA**

- 9.1. Usługi świadczone w ramach umowy pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą realizowane są u operatorów zewnętrznych (social media) wymienionych w umowie (np. Facebook, Instagram itp.) Wykonawca w ramach przedmiotu umowy, za zgodą Zamawiającego rejestruje konto/konta u dostawcy usług zewnętrznych na dane Zamawiającego oraz jeśli to konieczne w imieniu Zamawiającego zamawia usługi niezbędne do realizacji przedmiotu umowy. Koszty zamówionych usług (jeśli występują – np. opłata rejestracyjna) pokrywa Zamawiający i są one wliczone do kosztów prowadzonych działań reklamowych / mailingowych. Wszystkie koszty wynikające z utrzymania konta okresie po wykonaniu przedmiotu umowy pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym pokrywa Zamawiający (we własnym zakresie). Wykonawca zastrzega że nie będzie informował we własnym zakresie

Zamawiającego o wygasających usługach i konsekwencjach z tego płynących. Zamawiający jest odpowiedzialny za przedłużenie / rezygnację z usług operatorów zewnętrznych zawartych w umowie we własnym zakresie.

- 9.2. Zamawiający oświadcza, że zapoznał się z zasadami reklam w kanale/kanalach social media objętych Umową, a także z regulaminami obowiązującymi w tych kanałach oraz że akceptuje te regulaminy.
- 9.3. Celem usługi jest prowadzenie profili i działań reklamowych w oparciu o wybrane przez Zamawiającego kanały w social media.
- 9.4. Zamawiający oświadcza, że jest świadomy tego, że posty/działania reklamowe nie muszą wyświetlać się w każdej sytuacji potencjalnemu odbiorcy z grupy docelowej. Fakt ten jest spowodowany warunkami technicznymi systemów zgodnie z regulaminami operatorów kanałów poszczególnych mediów społecznościowych wymienionych w Umowie.
- 9.5. Strony ustalają, że w przypadku, gdy okres rozpoczęcia albo zakończenia kampanii przypada w ciągu okresu rozliczeniowego, zarówno budżet jak i cel kampanii liczone są za każdy dzień miesiąca, proporcjonalnie w stosunku miesięcznym.
- 9.6. Zamawiający ma prawo do zatrzymania działań prowadzonych przez Wykonawcę, jednak oświadcza, iż jest świadomy, że z tego powodu może nie udać się osiągnąć Wykonawcy celu reklam. Powyższe nie może być podstawą do odmowy zapłaty wynagrodzenia należnego Wykonawcy i tym samym Zamawiający zgadza się na wystawienie faktury zgodnie z Umową, bez potrącania jakichkolwiek kwot.
- 9.7. Wynagrodzenie za usługę składa się z określonej przez Operatora kanału social media opłaty za przeprowadzoną kampanię w danym okresie czasu na frazy wymienione w Umowie oraz koszty obsługi kampanii przez Wykonawcę.
- 9.8. Zamawiający zobowiązany jest przekazać Wykonawcy niezwłocznie, nie później niż w terminie 5 dni roboczych dni licząc od dnia zawarcia Umowy, a także przekazywać na bieżąco w całym okresie obowiązywania Umowy informacje oraz dokumenty umożliwiające Wykonawcy prawidłowe wykonanie usługi. W szczególności Zamawiający powinien przekazać Wykonawcy informacje oraz sugestie w zakresie: tekstów reklamowych, reklam graficznych oraz video, słów kluczowych, parametrów emisji reklam.
- 9.9. W przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę niezadowalającego poziomu skuteczności działań reklamowych ma on prawo zmienić teksty i zdjęcia reklamowe, celem zwiększenia efektywności reklamy, zgodnie z produktami i usługami Zamawiającego.
- 9.10. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe wyświetlanie tekstu reklamowego na przestrzeniach reklamowych, niezależnie od Wykonawcy, ani za wszelkie awarie techniczne od niego niezależne, ani za niewyświetlanie się reklamy przy każdym wyszukiwaniu, bądź na każdym urządzeniu, czy też pozycję reklamy.
- 9.11. W przypadku, gdy usługa jest targetowana, rodzaj targetowania jest zgodny z regulaminem wybranego Operatora (dostawcy zewnętrznego) i Wykonawca nie ma na niego wpływu.
- 9.12. W przypadku gdy usługa obejmuje indywidualne projekty graficzne zastosowanie ma 4 podpunkt niniejszego regulaminu.  
W przypadku gdy usługa obejmuje indywidualne teksty reklamowe/sprzedażowe (copywriting) zastosowanie ma 11 podpunkt niniejszego regulaminu.
- 9.13. Wykonawca zwraca uwagę, że nie jest stroną umowy zawieranej przez Zamawiającego z podmiotem będącym dostawcą określonych w Umowie profili w mediach społecznościowych. Reklamacje dotyczące funkcjonowania systemów, niepozostające w bezpośrednim związku z Wykonawcą i przedmiotem umowy pomiędzy Wykonawcą a

Zamawiającym, powinny być zgłaszane do dostawcy danego systemu.

## **10.KAMPANIE REKLAMOWE W SOCIAL MEDIACH**

- 10.1. Zamawiający oświadcza, że zapoznał się z zasadami reklam w kanale/kanałach social media objętych Umową, a także z regulaminami obowiązującymi w tych kanałach oraz że akceptuje te regulaminy.
- 10.2. Celem usługi jest prowadzenie kampanii i działań reklamowych w oparciu o wybrane przez Zamawiającego kanały w social media.
- 10.3. Zamawiający oświadcza, że jest świadomy tego, że reklama nie musi się wyświetlać w każdej sytuacji potencjalnemu odbiorcy z grupy docelowej. Fakt ten jest spowodowany warunkami technicznymi systemów zgodnie z regulaminami operatorów kanałów poszczególnych mediów społecznościowych wymienionych w Umowie.
- 10.4. Strony ustalają, że w przypadku, gdy okres rozpoczęcia albo zakończenia kampanii przypada w ciągu okresu rozliczeniowego, zarówno budżet jak i cel kampanii liczone są za każdy dzień miesiąca, proporcjonalnie w stosunku miesięcznym.
- 10.5. Zamawiający ma prawo do zatrzymania kampanii prowadzonej przez Wykonawcę, jednak oświadcza, iż jest świadomy, że z tego powodu może nie udać się osiągnąć Wykonawcy celu reklamy. Powyższe nie może być podstawą do odmowy zapłaty wynagrodzenia należnego Wykonawcy i tym samym Zamawiający zgadza się na wystawienie faktury zgodnie z Umową, bez potrącania jakichkolwiek kwot.
- 10.6. Kampania może być wstrzymana przez Wykonawcę w przypadku wykorzystania budżetu w danym okresie rozliczeniowym do czasu rozpoczęcia kolejnego okresu rozliczeniowego, co pozostanie bez wpływu na wysokość należnego Wykonawcy wynagrodzenia.
- 10.7. Wynagrodzenie za usługę składa się z określonej przez Operatora kanału social media opłaty za przeprowadzoną kampanię w danym okresie czasu na frazy wymienione w Umowie oraz koszty obsługi kampanii przez Wykonawcę.
- 10.8. Zamawiający zobowiązany jest przekazać Wykonawcy niezwłocznie, nie później niż w terminie 5 dni roboczych dni licząc od dnia zawarcia Umowy, a także przekazywać na bieżąco w całym okresie obowiązywania Umowy informacje oraz dokumenty umożliwiające Wykonawcy prawidłowe wykonanie usługi. W szczególności Zamawiający powinien przekazać Wykonawcy informacje oraz sugestie w zakresie: tekstów reklamowych, reklam graficznych oraz video, słów kluczowych, parametrów emisji reklam.
- 10.9. W przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę niezadowalającego poziomu skuteczności działań reklamowych ma on prawo zmienić teksty i zdjęcia reklamowe, celem zwiększenia efektywności reklamy, zgodnie z produktami i usługami Zamawiającego.
- 10.10. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe wyświetlanie tekstu reklamowego na przestrzeniach reklamowych, niezależnie od Wykonawcy, ani za wszelkie awarie techniczne od niego niezależne, ani za niewyświetlanie się reklamy przy każdym wyszukiwaniu, bądź na każdym urządzeniu, czy też pozycję reklamy.
- 10.11. W przypadku, gdy usługa jest targetowana, rodzaj targetowania jest zgodny z regulaminem wybranego Operatora (dostawcy zewnętrznego) i Wykonawca nie ma na niego wpływu.
- 10.12. W przypadku gdy usługa obejmuje indywidualne projekty graficzne zastosowanie ma 4 podpunkt niniejszego regulaminu.
- 10.13. W przypadku gdy usługa obejmuje indywidualne teksty reklamowe/sprzedażowe (copywriting) zastosowanie ma 11 podpunkt niniejszego regulaminu.

- 10.14. Wykonawca zwraca uwagę, że nie jest stroną umowy zawieranej przez Zamawiającego z podmiotem będącym dostawcą określonych w Umowie profili w mediach społecznościowych. Reklamacje dotyczące funkcjonowania systemów, niepozostające w bezpośrednim związku z Wykonawcą i przedmiotem umowy pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym, powinny być zgłaszane do dostawcy danego systemu.

## 11. COPYRIGHTING

- 11.1. Zamawiający oświadcza, że zapoznał się z zasadami zamieszczania treści a także z regulaminami obowiązującymi w środkach przekazu w których zamierza publikować zamówione treści oraz że akceptuje te zasady / regulaminy.
- 11.2. Zamawiający zobowiązany jest do przekazania Wykonawcy niezbędnych informacji /wytycznych dot. prawa / ustaw / regulaminów związanych z projektem oraz sposobem jego publikacji a także prezentowanym na projekcie produktem / usługą które mogą być dodatkowo objęte regulacjami prawnymi. W przypadku nie podania wyżej wymienionych informacji Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za odrzucenie treści lub nałożenie na Zamawiającego sankcji związanych z ich publikacją.
- 11.3. Zamawiający jest zobowiązany przekazać Wykonawcy informacje nt. środków przekazu gdzie publikowane będą zamówione treści a także przekazać informacje o zasadach zamieszczania treści i regulaminach tam panujących. W przypadku nie podania wyżej wymienionych informacji Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za odrzucenie treści lub nałożenie na Zamawiającego sankcji ze strony operatorów wspomnianych wcześniej środków przekazu, gdyż nie znając przeznaczenia treści oraz zasad ich emisji Wykonawca nie jest w stanie dostosować się do nich realizując przedmiot Umowy.
- 11.4. Zamawiający zobowiązuje się do wypełnienia prawidłowo i w całości oraz wysłania drogą elektroniczną dokumentu, w którym są zawarte niezbędne do realizacji zlecenia informacje / materiały. Dokument do wypełnienia, zwany dalej briefem, dostarczony zostanie klientowi drogą mailową. Brief stanowi także zapis konwersacji mailowej z klientem, w której klient podaje szczegóły i wytyczne dotyczące projektu. Wyżej wspomniane wytyczne stanowią przedmiot wykonania Umowy.
- 11.5. W przypadku gdy Zamawiający nie jest w stanie dostarczyć wszystkich niezbędnych materiałów i informacji wymaganych do poprawnego wykonania przedmiotu Umowy w dniu jej zawarcia zobowiązuje się do dostarczenia ich drogą elektroniczną (mailową) lub poprzez Portal w terminie 5 dni roboczych od daty akceptacji warunków współpracy, przy czym Wykonawca zastrzega sobie prawo do zmiany wyceny, w przypadku gdy przesłane informacje / materiały będą zmieniały w znacznym stopniu zakres umowy lub będą wymagały dodatkowej obróbki. W przypadku przekroczenia wyżej wspomnianego terminu Wykonawca ma prawo nie uwzględniać podczas realizacji zlecenia przesłanych po terminie informacji / materiałów.
- 11.6. Po ustaleniu szczegółów zlecenia (wytycznych), które stanowią przedmiot umowy Klient otrzymuje od Wykonawcy fakturę pro-forma, jej opłacenie jest równoznaczne z akceptacją warunków współpracy.
- 11.7. Poprawki do tekstów Zamawiający zobowiązuje się dostarczyć w ciągu 5 dni roboczych od dnia otrzymania projektu na adres mailowy wskazany przez Wykonawcę. Poprawki powinny mieć formę chronologicznej listy lub komentarzy naniesionych bezpośrednio na tekst w możliwie najbardziej czytelny i zrozumiały sposób. W przypadku nie spełnienia wyżej wymienionych warunków Wykonawca zastrzega sobie prawo odmowy wykonania poprawek.

- 11.8. Zamawiający w ramach zamówionej usługi otrzymuje 1 wersję tekstu z możliwością naniesienia 1 puli zmian (poprawek) z zaznaczeniem że ilość czasu pracy poświęconego na wprowadzenie poprawek nie może przekraczać 30 minut (nalicza Wykonawca). Jeśli liczba naniesionych przez Zamawiającego poprawek przekracza wskazany limit Zamawiający zobowiązany jest do pokrycia dodatkowych kosztów – o czym jest wcześniej informowany drogą mailową. Poprawki nie obejmują kompleksowej zmiany tekstu na inny, lecz wniesienie zmian do wykonanego tekstu.
- 11.9. Termin wprowadzenia w życie poprawek przez Wykonawcę zazwyczaj wynosi do 5 dni roboczych, jeśli poprawki są obszerne lub skomplikowane Wykonawca zastrzega sobie prawo do wydłużenia czasu ich realizacji o czym Zamawiający zostanie wcześniej poinformowany.
- 11.10. Brak zgłoszenia uwag w ciągu 5 dni roboczych od dnia otrzymania tekstu jest równoznaczny z akceptacją projektu.
- 11.11. Wykonawca zastrzega sobie prawo do odmowy naniesienia poprawek / zmian do projektów, które mogłyby powodować techniczne wady projektu lub łamać docelowe zasady jego użytkowania (przykładowo nie spełniać warunków technicznych wymaganych przez drukarnie lub łamiących regulamin docelowego miejsca emisji reklamy). W przypadku gdy klient wyraża wolę naniesienia takich poprawek / zmian Wykonawca nie ponosi za nie odpowiedzialności.
- 11.12. Umowa na usługę wykonania tekstów reklamowych / sprzedażowych (copywriting) rozpoczyna się z chwilą zaksięgowania na koncie Wykonawcy opłaty z tytułu faktury proforma wystawionej Zamawiającemu w ramach zamówionej usługi. Umowa wygasa z chwilą zakończenia prac (przedmiotu umowy) przez Wykonawcę i zaakceptowania (odebrania) tekstów przez Zamawiającego. W przypadku gdy Zamawiający nie zgłosi uwag lub nie zaakceptuje tekstów w ciągu 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia zakończenia prac przez Wykonawcę, projekt uważa się za zaakceptowany i zamknięty.

## 12. NAMING

- 12.1. Naming jest to usługa marketingowa polegająca na stworzeniu propozycji nazwy firmy / usługi / produktu / strony internetowej / sklepu internetowego / oraz innych - na podstawie przesłanego przez Klienta briefu dotyczącego profilu jego działalności, świadczonych usług, sprzedawanych produktów, własnych pomysłów, wizji i skojarzeń. W ramach zamówionej usługi Klient otrzymuje 1 propozycję nazwy do dowolnego wykorzystania we własnym zakresie.
- 12.2. (Jeśli dotyczy) Zamawiający zobowiązany jest do przekazania Wykonawcy niezbędnych informacji /wytycznych dot. prawa / ustaw / regulaminów związanych z projektem oraz sposobem jego publikacji a także produktem / usługą które mogą być dodatkowo objęte regulacjami prawnymi. W przypadku nie podania wyżej wymienionych informacji Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za odrzucenie treści lub nałożenie na Zamawiającego sankcji związanych z ich publikacją.
- 12.3. (Jeśli dotyczy) Zamawiający jest zobowiązany przekazać Wykonawcy informacje nt. środków przekazu gdzie publikowane będą zamówione treści a także przekazać informacje o zasadach zamieszczania treści i regulaminach tam panujących. W przypadku nie podania wyżej wymienionych informacji Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za odrzucenie treści lub nałożenie na Zamawiającego sankcji ze strony operatorów wspomnianych wcześniej środków przekazu, gdyż nie znając przeznaczenia treści oraz zasad ich emisji Wykonawca nie jest w stanie dostosować się do nich realizując przedmiot Umowy.

- 12.4. Zamawiający zobowiązuje się do wypełnienia prawidłowo i w całości oraz wysłania drogą elektroniczną dokumentu, w którym są zawarte niezbędne do realizacji zlecenia informacje / materiały. Dokument do wypełnienia, zwany dalej briefem, dostarczony zostanie klientowi drogą mailową. Brief stanowi także zapis konwersacji mailowej z klientem, w której klient podaje szczegóły i wytyczne dotyczące projektu. Wyżej wspomniane wytyczne stanowią przedmiot wykonania Umowy.
- 12.5. W przypadku gdy Zamawiający nie jest w stanie dostarczyć wszystkich niezbędnych materiałów i informacji wymaganych do poprawnego wykonania przedmiotu Umowy w dniu jej zawarcia zobowiązuje się do dostarczenia ich drogą elektroniczną (mailową) lub poprzez Portal w terminie 5 dni roboczych od daty akceptacji warunków współpracy, przy czym Wykonawca zastrzega sobie prawo do zmiany wyceny, w przypadku gdy przesłane informacje / materiały będą zmieniały w znacznym stopniu zakres umowy lub będą wymagały dodatkowej obróbki. W przypadku przekroczenia wyżej wspomnianego terminu Wykonawca ma prawo nie uwzględniać podczas realizacji zlecenia przesłanych po terminie informacji / materiałów.
- 12.6. Po ustaleniu szczegółów zlecenia (wytycznych), które stanowią przedmiot umowy Klient otrzymuje od Wykonawcy fakturę pro-forma, jej opłacenie jest równoznaczne z akceptacją warunków współpracy.
- 12.7. Poprawki do tekstów Zamawiający zobowiązuje się dostarczyć w ciągu 5 dni roboczych od dnia otrzymania projektu na adres mailowy wskazany przez Wykonawcę. Poprawki powinny mieć formę chronologicznej listy lub komentarzy naniesionych bezpośrednio na tekst w możliwie najbardziej czytelny i zrozumiały sposób. W przypadku nie spełnienia wyżej wymienionych warunków Wykonawca zastrzega sobie prawo odmowy wykonania poprawek.
- 12.8. Zamawiający w ramach zamówionej usługi otrzymuje 1 propozycję z możliwością naniesienia 1 puli zmian (poprawek) z zaznaczeniem że ilość czasu pracy poświęconego na wprowadzenie poprawek nie może przekraczać 30 minut (nalicza Wykonawca). Jeśli liczba naniesionych przez Zamawiającego poprawek przekracza wskazany limit Zamawiający zobowiązany jest do pokrycia dodatkowych kosztów – o czym jest wcześniej informowany drogą mailową. Poprawki nie obejmują kompleksowej zmiany propozycji nazwy na inną, lecz wniesienie zmian do wykonanej.
- 12.9. Termin wprowadzenia w życie poprawek przez Wykonawcę zazwyczaj wynosi do 5 dni roboczych, jeśli poprawki są obszerne lub skomplikowane Wykonawca zastrzega sobie prawo do wydłużenia czasu ich realizacji o czym Zamawiający zostanie wcześniej poinformowany.
- 12.10. Brak zgłoszenia uwag w ciągu 5 dni roboczych od dnia otrzymania tekstu jest równoznaczny z akceptacją projektu.
- 12.11. Wykonawca zastrzega sobie prawo do odmowy naniesienia poprawek / zmian do projektów, które mogłyby powodować techniczne wady projektu lub łamać docelowe zasady jego użytkowania. W przypadku gdy klient wyraża wolę naniesienia takich poprawek / zmian Wykonawca nie ponosi za nie odpowiedzialności.
- 12.12. Umowa na usługę wykonania propozycji nazw (naming) rozpoczyna się z chwilą zaksięgowania na koncie Wykonawcy opłaty z tytułu faktury pro-forma wystawionej Zamawiającemu w ramach zamówionej usługi. Umowa wygasa z chwilą zakończenia prac (przedmiotu umowy) przez Wykonawcę i zaakceptowania (odebrania) propozycji nazw przez Zamawiającego. W przypadku gdy Zamawiający nie zgłosi uwag lub nie zaakceptuje tekstów w ciągu 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia zakończenia prac przez Wykonawcę, projekt uważa się za zaakceptowany i zamknięty.



- 12.13. W przypadku gdy usługa obejmuje indywidualne teksty reklamowe/sprzedażowe (copywriting) zastosowanie ma 11 podpunkt niniejszego regulaminu.

### 13.MAILING

- 13.1. Zamawiający oświadcza, że zapoznał się z zasadami reklam/komunikacji w kanałach komunikacji (środkach przekazu) objętych Umową, a także z regulaminami obowiązującymi w tych kanałach komunikacji oraz że akceptuje te regulaminy
- 13.2. Celem usługi jest prowadzenie działań reklamowych za pośrednictwem poczty e-mail w oparciu o wybrane przez Zamawiającego adresy e-mailowe jego grupy odbiorców (grupy docelowej – adresatów) przy użyciu narzędzia mailingowego świadczonego w ramach usługi poprzez FreshMail Sp. z o.o. Al. 29 Listopada 155 c 31-406 Kraków NIP 6751496393 REGON 123040091 . FreshMail email marketing to intuicyjny program do wysyłania newsletterów, mailingów i autoresponderów.
- 13.3. Zamawiający oświadcza, że zapoznał się z zasadami i regulaminami dostawcy usług mailingowych (tj. operatora zewnętrznego FreshMail Sp. z o.o.) i w pełni je akceptuje. Szczegółowe informacje dostępne są pod adresami FreshMail Sp. z o.o.:

<https://freshmail.pl/kontakt/>  
<https://freshmail.pl/cennik/>  
<https://freshmail.pl/regulamin-serwisu/>  
<https://freshmail.pl/polityka-antyspamowa/>  
<https://freshmail.pl/polityka-prywatnosci/>

- 13.4. Umowa na usługę wykonania działań reklamowych poprzez pocztę e-mail przy użyciu narzędzia mailingowego FreshMail rozpoczyna się z chwilą zaksięgowania na koncie Wykonawcy opłaty z tytułu faktury pro-forma wystawionej Zamawiającemu w ramach zamówionej usługi. Umowa wygasa z chwilą zakończenia prac (przedmiotu umowy) przez Wykonawcę i zaakceptowania (odebrania) formy i treści mailingu przez Zamawiającego. W przypadku gdy Zamawiający nie zgłosi uwag lub nie zaakceptuje projektu w ciągu 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia zakończenia prac przez Wykonawcę, projekt uważa się za zaakceptowany i zamknięty.
- 13.5. Usługi świadczone przez FreshMail Sp. z o.o. w ramach umowy pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą realizowane są u operatora zewnętrznego – FreshMail Sp. z o.o. Al. 29 Listopada 155 c 31-406 Kraków NIP 6751496393 REGON 123040091. Wykonawca w ramach przedmiotu umowy, za zgodą Zamawiającego rejestruje konto/konta u dostawcy usług mailingowych FreshMail na dane Zamawiającego oraz w imieniu Zamawiającego zamawia usługi niezbędne do realizacji przedmiotu umowy. Koszty zamówionych usług pokrywa Zamawiający i są one wliczone do kosztów prowadzonych działań reklamowych / mailingowych. Wszystkie koszty wynikające z utrzymania konta okresie po wykonania przedmiotu umowy pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym pokrywa Zamawiający (we własnym zakresie). Wykonawca zastrzega że nie będzie informował we własnym zakresie Zamawiającego o wygasających usługach i konsekwencjach z tego płynących. Zamawiający jest odpowiedzialny za przedłużenie / rezygnację z usług FreshMail we własnym zakresie.
- 13.6. Wynagrodzenie za usługę składa się z określonej przez Operatora kanału komunikacji (FreshMail) opłaty za przeprowadzoną kampanię oraz koszty obsługi kampanii przez Wykonawcę.

- 13.7. Zamawiający oświadcza, że jest świadomy tego, że wiadomości e-mail/działania reklamowe nie muszą wyświetlać się w każdej sytuacji potencjalnemu odbiorcy z grupy docelowej. Fakt ten jest spowodowany warunkami technicznymi systemów zgodnie z regulaminami operatorów poszczególnych skrzynek pocztowych (e-mailowych) oraz systemu FreshMail.
- 13.8. Strony ustalają, że w przypadku, gdy okres rozpoczęcia albo zakończenia kampanii przypada w ciągu okresu rozliczeniowego, zarówno budżet jak i cel kampanii liczone są za każdy dzień miesiąca, proporcjonalnie w stosunku miesięcznym.
- 13.9. Zamawiający ma prawo do zatrzymania działań prowadzonych przez Wykonawcę, jednak oświadcza, iż jest świadomy, że z tego powodu może nie udać się osiągnąć Wykonawcy celu reklam. Powyższe nie może być podstawą do odmowy zapłaty wynagrodzenia należnego Wykonawcy i tym samym Zamawiający zgadza się na wystawienie faktury zgodnie z Umową, bez potrącania jakichkolwiek kwot.
- 13.10. Zamawiający zobowiązany jest przekazać Wykonawcy niezwłocznie, nie później niż w terminie 5 dni roboczych dni licząc od dnia zawarcia Umowy, a także przekazywać na bieżąco w całym okresie obowiązywania Umowy informacje oraz dokumenty umożliwiające Wykonawcy prawidłowe wykonanie usługi. W szczególności Zamawiający powinien przekazać Wykonawcy informacje oraz sugestie w zakresie: tekstów reklamowych, reklam graficznych oraz video, słów kluczowych, parametrów emisji reklam.
- 13.11. W przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę niezadowolającego poziomu skuteczności działań reklamowych ma on prawo zmienić teksty i zdjęcia reklamowe, celem zwiększenia efektywności reklamy, zgodnie z produktami i usługami Zamawiającego.
- 13.12. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe wyświetlanie tekstu reklamowego na przestrzeniach reklamowych, niezależne od Wykonawcy, ani za wszelkie awarie techniczne od niego niezależne, ani za niewyświetlanie się reklamy przy każdym otwarciu, bądź na każdym urządzeniu, czy też pozycję reklamy.
- 13.13. W przypadku, gdy usługa jest targetowana, rodzaj targetowania jest zgodny z regulaminem wybranego Operatora (dostawcy zewnętrznego) i Wykonawca nie ma na niego wpływu.
- 13.14. W przypadku gdy usługa obejmuje indywidualne projekty graficzne zastosowanie ma 4 podpunkt niniejszego regulaminu.
- 13.15. W przypadku gdy usługa obejmuje indywidualne teksty reklamowe/sprzedażowe (copywriting) zastosowanie ma 11 podpunkt niniejszego regulaminu.
- 13.16. Zamawiający oświadcza że jego baza mailingowa została pozyskana w sposób legalny, zgodny z RODO (grupa docelowa, adresaci) i sam ponosi pełną odpowiedzialność za pozyskanie grupy odbiorców, dostarczone do FreshMail adresy e-mail grupy docelowej oraz za wysyłane do niej materiały reklamowe (mailingi, newslettery, autorespondery).
- 13.17. Wykonawca zwraca uwagę, że nie jest stroną umowy zawieranej przez Zamawiającego z podmiotem będącym dostawcą usług mailingowych FreshMail Sp. z o.o. Al. 29 Listopada 155 c 31-406 Kraków NIP 6751496393 REGON 123040091 Reklamacje dotyczące funkcjonowania systemów, niepozostające w bezpośrednim związku z Wykonawcą i przedmiotem umowy pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym, powinny być zgłaszane do dostawcy danego systemu.

## **14. BUDOWA MARKI - doradztwo marketingowe**

- 14.1. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi/wykonywać powierzone mu zadania z najwyższą starannością, zgodnie ze standardami przyjętymi przy wykonywaniu tego rodzaju usług.
- 14.2. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że porady prowadzone w ramach Usług stanowią subiektywną opinię / ocenę / sugestię Wykonawcy i nie gwarantują mu osiągnięcia określonych korzyści gospodarczych, a Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za tego rodzaju okoliczności.
- 14.3. Zamawiający nie jest zobowiązany do wprowadzania w życie sugestii / porad / opinii czy ocen Wykonawcy, jeśli zamierza wprowadzić je w życie, robi to z własnej woli i na własną odpowiedzialność. W przypadku zastosowania się do sugestii / porad / opinii czy ocen Wykonawcy przez Zamawiającego, Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki powstałe w wyniku tych działań.
15. Czas trwania i rozwiązywanie Umowy na usługi pozycjonowania stron internetowych, prowadzenia kampanii reklamowych oraz profili w mediach społecznościowych
- 15.1. Umowa zawarta jest na czas wskazany w formularzu zamówienia. Jeżeli nic innego nie wynika z odrębnych ustaleń Klienta z Wykonawcą, w przypadku, gdy Umowa zawarta jest na czas określony, ostatnim dniem Umowy jest ostatni dzień miesiąca kalendarzowego, w którym upływa czas trwania Umowy.
- 15.2. O ile nic innego nie wynika z odrębnych ustaleń Klienta z Wykonawcą, jeżeli umowa została zawarta na czas nieokreślony, każda ze Stron może ją wypowiedzieć z zachowaniem 3 (trzy) miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenie powinno być dokonane w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
- 15.3. Wykonawca zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy (bez względu na okres jaki została zawarta) w trybie natychmiastowym, w przypadku:
- naruszenia przez Klienta postanowień regulaminu świadczenia usług,
  - braku należytej współpracy Klienta, uniemożliwiającej bądź poważnie utrudniającej Wykonawcy prawidłową realizację przedmiotu umowy,
  - zalegania w płatnościach wobec Wykonawcy za co najmniej jeden okres rozliczeniowy,
  - naruszenia przez Klienta zasad korzystania z Serwisu fachowiecudreklamy.pl oraz serwisów zależnych) określonych w niniejszym regulaminie.
- 15.4. W przypadku rozwiązania Umowy w trybie wskazanym w powyższym punkcie, tj. z winy Klienta lub jeżeli Klient wypowie Umowę, odstąpi od niej lub w inny sposób ją rozwiąże niezgodnie z postanowieniami Umowy (w tym przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta), Klient będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Wykonawcy wynagrodzenia za przygotowanie projektu świadczenia Usługi stosownie do wybranej Usługi (opłata aktywacyjna). Powyższe dotyczy również sytuacji, jeżeli Umowa jest zawarta na czas nieokreślony.
- 15.5. Wraz z rozwiązaniem Umowy Wykonawca zaprzestaje swoich działań określonych w Umowie.

## **16. Odpowiedzialność Stron**

- 16.1. Zamawiający ponosi wyłączną odpowiedzialność za niewłaściwe wykonywanie swoich obowiązków umownych, w tym brak współpracy przy wykonywaniu Umowy z Wykonawcą.
- 16.2. Zamawiający ponosi wyłączną odpowiedzialność za oferowane przez niego produkty/usługi, ich bezpieczeństwo oraz zgodność z obowiązującymi przepisami prawa.

- 16.3. Zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność wobec Wykonawcy jak i zewnętrznych dostawców za pośrednictwem których świadczone są Usługi za naruszenie regulaminów a w przypadku jakichkolwiek roszczeń osób trzecich w pełni zrekompensuje Wykonawcy wszelkie powstałe wskutek powyższego szkody.
- 16.4. Zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność wobec Wykonawcy jak i zewnętrznych dostawców za pośrednictwem których świadczone są Usługi za wady fizyczne i prawne przekazanych materiałów, które są podstawą prawidłowego wykonania Usług przez Wykonawcę a w przypadku jakichkolwiek roszczeń osób trzecich w pełni zrekompensuje Wykonawcy wszelkie powstałe wskutek powyższego szkody.
- 16.5. Zamawiający ponosi wyłączną odpowiedzialność za niewłaściwe wykonywanie swoich obowiązków umownych, w tym brak współpracy przy wykonywaniu Umowy z Wykonawcą.
- 16.6. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług podlegających opłacie, na zasadach określonych przepisami prawa i niniejszym regulaminem z wyłączeniem odpowiedzialności za ewentualne utracone przez Zamawiającego korzyści. Odpowiedzialność Wykonawcy ograniczona jest do wysokości jednokrotności opłaty wniesionej przez Zamawiającego za Usługę.
- 16.7. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w wykonaniu Usług lub niewykonanie Usług spowodowane z przyczyn pozostających po stronie operatorów mediów internetowych.
- 16.8. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za zmiany w algorytmie, wytycznych i regulaminach mediów (kanałów, serwisów, operatorów) internetowych, w ramach których wykonywane są Usługi. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za działania wykonywane na rzecz Zamawiającego, zgodnie ze zleceniem Zamawiającego (Zamówieniem Usługi) lub zgodnie ze specyfiką Usługi, w tym za nałożone na Zamawiającego sankcje ze strony operatorów mediów internetowych.
- 16.9. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za opóźnienia w wykonaniu Umowy lub przerwania świadczenia Usługi w wyniku zdarzenia powstałego wskutek zdarzenia zewnętrznego, niemożliwego do przewidzenia oraz niemożliwego do zapobieżenia, w szczególności w skutek: nieszczęśliwego wypadku, pożaru, zalania, powodzi, strajku, stanu wojny, stanu wyjątkowego, aktu prawa powszechnie obowiązującego, orzeczenia sądowego, decyzji administracyjnej. Jeśli wskutek takiego zdarzenia nie jest możliwe dalsze świadczenie Usługi przez Wykonawcę, Wykonawca zwraca niewykorzystaną część opłaty proporcjonalnie do niewykorzystanego okresu.
- 16.10. Wykonawca ma prawo do dokonywania przerw w dostępie do Usług w celu przeprowadzenia prac modernizacyjnych Serwisu i serwisów zależnych, przerw koniecznych do rozbudowy, usuwania ewentualnych awarii, innych zdarzeń losowych. W powyższych przypadkach Wykonawca zachowuje prawo do wynagrodzenia.
- 16.11. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z zakłóceń w pracy łączy internetowych, przerw technicznych, o którym mowa w punkcie regulaminie oraz innych od niego niezależnych, które mogą wpłynąć na świadczenie Usług.
- 16.12. Zamawiający oświadcza, że jest mu wiadome, że działania prowadzone w ramach świadczonych Usług przez Wykonawcę nie gwarantują mu osiągnięcia określonych korzyści gospodarczych, a Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za tego rodzaju okoliczności.
- 16.13. Zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność za wady i błędy przekazanych materiałów, które zostaną wykorzystane przez Wykonawcę, w związku ze świadczeniem Usług, a w przypadku jakichkolwiek roszczeń stron trzecich w pełni zrekompensuje Wykonawcy wszelkie powstałe wskutek powyższego szkody.

## **17. Komunikacja Stron**

- 17.1. Strony oświadczają, że wszelkie oświadczenia i korespondencję mogą składać na adresy korespondencyjne bądź drogą poczty elektronicznej.
- 17.2. Korespondencja wysłana na powyższe adresy będzie uważana za skutecznie doręczoną z chwilą pierwszego awizowania, chyba że jedna Strona zakomunikuje drugiej Stronie na piśmie lub w drodze poczty elektronicznej o zmianie miejsca swojej siedziby w terminie 7 (siedmiu) dni od tej zmiany.
- 17.3. Strony oświadczają, że ich uzgodnienia zawarte w drodze komunikacji elektronicznej, o ile nie zmierzają do zmiany treści niniejszej Umowy, są wiążące, jeżeli Umowa lub ustawa nie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. Oświadczenia kierowane tą drogą uważane są za doręczone w chwili, w której możliwy był jej odczyt przez adresata, o ile odczyt ten był możliwy przed godziną 17.00 dnia roboczego. W przeciwnym wypadku oświadczenie takie będzie uważane za doręczone o godz. 9.00 następnego dnia roboczego. Za dzień roboczy uważa się wszystkie dni poza sobotami, niedzielami i dniami ustawowo wolnymi od pracy.
- 17.4. Strony wyrażają zgodę na wzajemne wykorzystanie ich logotypów poprzez zamieszczenie ich w materiałach o charakterze promocyjnym, oraz stronach internetowych informujących o podjętej współpracy.
- 17.5. Strony zobowiązane są do zachowania w poufności wszelkich okoliczności i informacji, o których dowiedziały się w związku z wykonywaniem Umowy, a w szczególności te, których ujawnienie mogłoby narazić drugą Stronę na szkodę. Zamawiający oświadcza ponadto, iż zachowa w tajemnicy metodykę Wykonawcy służącą do wykonywania usług objętych Umową oraz że jest świadomy faktu, iż metodyka ta stanowi utwór w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, do którego wszelkie prawa majątkowe przysługują Wykonawcy i podlegają ochronie prawnej.

## **18. Postanowienia końcowe**

- 18.1. W zakresie nieuregulowanym niniejszym regulaminem zastosowanie znajdują: Potwierdzenie Zamówienia, odrębne umowy zawarte między Stronami oraz przepisy powszechnie obowiązujące prawa.
- 18.2. W przypadku rozbieżności pomiędzy niniejszym regulaminem a postanowieniami Zamówienia, pierwszeństwo mają postanowienia Zamówienia, o ile co innego nie wynika wyraźnie z treści niniejszego regulaminu.
- 18.3. W przypadku bezskuteczności lub nieważności jakichkolwiek postanowień niniejszego regulaminu pozostałe zapisy zachowują moc obowiązującą. W takim wypadku miejsce postanowienia bezskutecznego lub nieważnego zajmuje postanowienie skuteczne i ważne, które pod względem prawnym i ekonomicznym najbliższe jest temu, co strony zamierzały uzgodnić lub co Strony by uzgodniły zgodnie z założeniami umowy na świadczenie usługi, gdyby Strony rozważały tę kwestię w chwili zawierania Umowy.
- 18.4. Wprowadzenie przez Wykonawcę nowych lub zmienionych zasad regulaminu pozostaje bez wpływu na treść stosunków umownych powstałych przed tą zmianą.
- 18.5. Wykonawca zastrzega sobie prawo zmiany regulaminu w każdym czasie. W przypadku podjęcia decyzji o zmianie regulaminu, Wykonawca umieści ich ujednoliconą wersję na stronie internetowej [fachowiecodreklamy.pl](http://fachowiecodreklamy.pl).
- 18.6. Prawem właściwym dla umów pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą na warunkach określonych w niniejszym regulaminie, jest prawo polskie. Wszelkie spory, które wynikną na

tle stosowania niniejszego regulaminu będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla Powiatu Jasielskiego.

## **19.ZAŁĄCZNIKI**

Miejscowość, data

.....  
.....  
.....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

Adres konsumenta(-ów)

Nazwa i adres przedsiębiorcy

**Oświadczenie**

**o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość**

**lub poza lokalem przedsiębiorstwa**

Ja/My (\*).....niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym(\*) odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*) .....

umowy dostawy następujących rzeczy(\*) .....

umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy/o świadczenie następującej usługi(\*).....

Data zawarcia umowy<sup>1</sup>/odbioru<sup>2</sup>(\*).....



Miejscowość, data

.....

.....

.....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

Adres konsumenta(-ów)

Nazwa i adres przedsiębiorcy

### Reklamacja towaru

Niniejszym zawiadamiam, iż zakupiony przeze mnie w dniu ..... towar jest wadliwy. Wada polega na ..... Wada została stwierdzona w dniu ..... Z uwagi na powyższe, na podstawie ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny żądam:

- wymiany towaru na nowy\* (art. 561 § 1)
- nieodpłatną naprawę towaru\* (art. 561 § 1)
- obniżenia ceny towaru o kwotę ..... (słownie: .....) zł, Proszę o zwrot podanej kwoty na konto ...../przekazem pocztowym na mój adres\* (art. 560 § 1)
- odstępuję od umowy i proszę o zwrot ceny towaru na konto .....\* (art. 560 § 1)

Z poważaniem

\*niepotrzebne skreślić

## Wniosek o usunięcie danych

**Dane wnioskodawcy:**

**Dane Administratora danych:**

**Tytuł:** Wniosek o usunięcie danych osobowych

**Treść:**

*Na podstawie art. 17 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, wnioskuję o usunięcie moich danych osobowych z bazy Administratora oraz baz powiązanych oraz zaprzestanie dalszego przetwarzania moich danych osobowych.*

**Uzasadnienie:**

*W związku z powyższym proszę o niezwłoczne usunięcie wszystkich danych osobowych, które mnie dotyczą w bazie Administratora oraz bazach z nim powiązanych.*