

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG WSPARCIA TECHNICZNEGO

Niniejszy dokument określa warunki świadczenia usług wsparcia technicznego dla Produktu zakupionego przez Klienta, o ile w umowie zakupu zawartej pomiędzy Klientem a SMS Eagle nie uzgodniono inaczej.

SMS Eagle	Proximus sp. z o.o., właściciel marki SMS Eagle, z siedzibą w Poznaniu, ul. Piątkowska 163, 60-650 Poznań, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Poznania Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000956902, NIP 7812032643, REGON 521369644, BDO: 000146105.
Produkt	Urządzenie SMS Eagle zakupione u autoryzowanego partnera, resellera lub w Sklepie Internetowym
Klient	Osoba lub podmiot, który nabył Produktu.
Strona Internetowa	Strona internetowa SMS Eagle dostępna pod adresem https://www.smseagle.eu
Sklep Internetowy	Sklep internetowy SMS Eagle dostępny pod adresem https://store.smseagle.eu

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Niniejsze Warunki świadczenia usług wsparcia technicznego („**Warunki**”) określają szczegółowe zasady, zakres, warunki, ograniczenia oraz wyłączenia związane ze świadczeniem usług wsparcia technicznego dla produktów SMS Eagle.
- 1.2. Usługi wsparcia technicznego („**Usługi**”) są świadczone przez SMS Eagle na rzecz Klienta na warunkach określonych w niniejszych Warunkach oraz w umowie, na podstawie której Klient nabył Produkt („**Umowa**”). Przez Umowę należy rozumieć w szczególności warunki, postanowienia i regulaminy, których akceptacja stanowi warunek nabycia i korzystania z Produktu.
- 1.3. Warunki stanowią integralną część Umowy pomiędzy SMS Eagle a Klientem. W przypadku rozbieżności dotyczących warunków świadczenia Usług wsparcia technicznego, pierwszeństwo mają postanowienia Warunków.
- 1.4. Warunki handlowe świadczenia Usług są określone w Umowie albo w toku procesu zamawiania Usług (lub w inny jednoznaczny sposób).
- 1.5. Akceptacja Warunków następuje poprzez zaakceptowanie niniejszego dokumentu na Stronie internetowej (lub w inny jednoznaczny sposób) i stanowi warunek korzystania przez Klienta z Usług.

2. ZAKRES USŁUG

- 2.1. SMS Eagle zobowiązuje się świadczyć Usługi z należytą starannością, wykorzystując swoją wiedzę oraz dostępne zasoby techniczne w celu zdiagnozowania i podjęcia próby rozwiązania problemów zgłoszonych przez Klienta. Usługi są świadczone w formule „as is” co do rezultatu końcowego. SMS Eagle nie gwarantuje, że każde zgłoszenie zakończy się całkowitym rozwiązaniem problemu, przywróceniem pełnej funkcjonalności lub usunięciem błędów, w szczególności jeżeli wynikają one z czynników zewnętrznych, niekompatybilności oprogramowania osób trzecich lub specyficznej konfiguracji środowiska Klienta.
- 2.2. Wsparcie w ramach Usług jest świadczone w języku angielskim albo polskim – zależnie od potrzeb Klienta. Zakres terytorialny Usług jest globalny.
- 2.3. W ramach aktywnego pakietu SMS Eagle zapewnia wsparcie wyłącznie w formie zdalnej w następujących obszarach:
 - a. analiza i diagnostyka problemów związanych z funkcjonowaniem Produktu;
 - b. wsparcie w zakresie konfiguracji urządzeń i oprogramowania;
 - c. wsparcie dla API oraz integracji (w tym HTTP/REST, Email2SMS, webhooks, wtyczki);
 - d. wsparcie w optymalizacji wydajności systemu (logi, monitoring, rotacja, czyszczenie kolejek);
 - e. dostęp do aktualizacji oprogramowania w okresie wskazanym w Umowie;
 - f. wsparcie wdrożeniowe w trybie best effort w zakresie integracji z systemami wskazanymi jako wspierane przez SMS Eagle (w szczególności monitoring/NOC, BMS, SIEM, ticketing, CRM/ERP), przy czym lista wspieranych systemów jest dostępna pod adresem <https://www.smseagle.eu/integration-plugins/>;
 - g. pomoc w przywróceniu ustawień fabrycznych i konfiguracji (o ile jest to możliwe);
 - h. doradztwo w zakresie najlepszych praktyk: bezpieczeństwo sieci, utrzymanie, polityki kopii zapasowych.
- 2.4. W celu zapewnienia najwyższej jakości usług oraz jednoznacznego określenia granic odpowiedzialności SMS Eagle wskazuje, że Usługi nie obejmują w szczególności:
 - a. napraw sprzętowych, fizycznej wymiany komponentów lub procedur RMA/logistyki związanych z serwisowaniem urządzeń, które są regulowane odrębnymi Ogólnymi Warunkami Gwarancji;
 - b. prac wykonywanych w siedzibie Klienta (on-site);
 - c. tworzenia dedykowanego oprogramowania lub modyfikacji kodu źródłowego;
 - d. wsparcia dla Produktów wycofanych (End-of-Life, EOL), tj. urządzeń, dla których zakończono produkcję, sprzedaż oraz wsparcie techniczne. Lista wycofanych Produktów oraz kalendarz są dostępne pod adresem <https://support.smseagle.eu/hc/en-us/articles/6416612572561-Retirement-calendar-for-SMSEagle-products>;
 - e. administracji infrastrukturą Klienta (sieci, serwery, bazy danych);
 - f. odpowiedzialności za działania osób trzecich (operatorów komórkowych, SMSC, dostawców poczty e-mail itp.);
 - g. wsparcia dla Produktów, w których dokonano nieuprawnionych modyfikacji systemu operacyjnego lub zainstalowano oprogramowanie osób trzecich niezatwierdzone przez SMS Eagle;
 - h. gwarantowania całkowitego usunięcia wszelkich zgłaszanych nieprawidłowości – SMS Eagle dokłada komercyjnie uzasadnionych starań oraz należytej staranności.

3. OBOWIĄZKI KLIENTA

- 3.1. Klient jest zobowiązany do współpracy z zespołem wsparcia technicznego SMS Eagle oraz do wdrażania przekazywanych zaleceń diagnostycznych. W szczególności Klient jest zobowiązany do:
 - a. zapewnienia dostępu do Produktów oraz danych (w szczególności logów urządzenia) – Klient musi zapewnić, aby każda ze stron posiadała prawa do korzystania z właściwych Produktów i danych w celu świadczenia Usług. Jeżeli dostęp taki nie został jeszcze zapewniony, Klient jest odpowiedzialny za jego zapewnienie przed złożeniem zgłoszenia wsparcia;

- b. współpracy z zespołem wsparcia technicznego – Klient powinien współpracować oraz stosować się do instrukcji przekazywanych przez przedstawicieli zespołu wsparcia technicznego SMSEagle (listy kontrolne, testy, scenariusze odtworzenia), ponieważ większość problemów może zostać rozwiązana zdalnie dzięki współpracy i przestrzeganiu wytycznych;
- c. utrzymywania Produktu w aktualnej wersji oprogramowania oraz instalowania wymaganych aktualizacji – Klient musi aktualizować oprogramowanie i produkty do minimalnych wymaganych wersji (tj. aktualnych stabilnych wersji systemu wskazanych przez SMSEagle) oraz instalować wszelkie poprawki lub aktualizacje zgodnie z instrukcjami SMSEagle, aby zachować uprawnienie do wsparcia;
- d. regularnego wykonywania kopii zapasowych danych – Klient powinien samodzielnie wykonywać kopie zapasowe wszystkich danych;
- e. ochrony danych uwierzytelniających oraz danych poufnych – Klient nie powinien ujawniać haseł ani informacji poufnych, w tym danych osobowych, przedstawicielom wsparcia technicznego, chyba że jest to bezwzględnie konieczne dla prawidłowego wykonania Usługi (zasada minimalizacji danych);
- f. prowadzenia profesjonalnej komunikacji w ramach Usług – Klient nie może zamieszczać w wiadomościach ani plikach przesyłanych do zespołu wsparcia technicznego treści obraźliwych, agresywnych lub wulgarnych. Jakiegokolwiek użycie języka dyskryminującego, gróźb, nękania lub materiałów nieodpowiednich jest surowo zabronione i może skutkować ostrzeżeniem, a następnie zawieszeniem Usługi lub podjęciem dalszych działań uznanych za konieczne przez SMSEagle.

3.2. Brak współpracy ze strony Klienta lub naruszenie przez Klienta postanowień Warunków uprawnia SMSEagle do odmowy świadczenia Usług lub do ograniczenia ich zakresu.

4. GODZINY ŚWIADCZENIA USŁUG ORAZ KANAŁY KONTAKTU

- 4.1. Wsparcie jest świadczone wyłącznie w Dni Robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 – 17:00 CET/CEST. Na potrzeby niniejszych Warunków przez „Dni Robocze” rozumie się dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce oraz dni, w których banki w Polsce są zamknięte dla ogółu operacji.
- 4.2. Dostępne są następujące kanały komunikacji z SMSEagle:
 - a. portal wsparcia technicznego <https://support.smseagle.eu>;
 - b. adres e-mail: support@smseagle.eu;
 - c. inne kanały formalnie wskazane przez SMSEagle.
- 4.3. Zgłoszenie wsparcia powinno zawierać co najmniej:
 - a. numer seryjny urządzenia;
 - b. opis problemu;
 - c. kroki pozwalające odtworzyć problem;
 - d. logi systemowe (jeżeli jest to konieczne).

5. UMOWA O POZIOMIE ŚWIADCZENIA USŁUG (SLA)

- 5.1. SMSEagle świadczy Usługi zgodnie ze standardami Umowy o poziomie świadczenia usług (SLA) określonymi w Załączniku nr 1 do Umowy. SLA określa czasy reakcji, częstotliwość przekazywania informacji o statusie oraz poziomy priorytetu mające zastosowanie do usług świadczonych na rzecz Klienta.
- 5.2. O ile odrębna Umowa nie stanowi inaczej, wszelkie czasy naprawy lub zastosowania obejścia (workaround) mają charakter szacunkowy i nie stanowią gwarancji terminowego rozwiązania problemu.

6. POLITYKA UCZCIWEGO KORZYSTANIA (FAIR USE POLICY)

- 6.1. Usługa podlega polityce uczciwego korzystania. Celem tej polityki jest zapewnienie równego i sprawiedliwego dostępu do zasobów zespołu wsparcia technicznego dla wszystkich Klientów oraz zapobieganie praktykom, które mogłyby nadmiernie obciążać zespół i obniżyć jakość usług świadczonych na rzecz innych klientów.
- 6.2. Za nadużycie polityki uczciwego korzystania oraz działania wykraczające poza standardowy zakres Usług uznaje się w szczególności:
 - a. żądania wykraczające poza zakres – wielokrotne kierowanie zapytań dotyczących systemów zewnętrznych, oprogramowania osób trzecich lub problemów wynikających z nieprawidłowej konfiguracji infrastruktury Klienta, niezwiązanych bezpośrednio z Produktem;
 - b. nieuzasadnione eskalacje – uporczywe przypisywanie najwyższego priorytetu Zgłoszeniom, mimo że nie spełniają one kryteriów dla takiego priorytetu;
 - c. agresywna komunikacja – używanie wulgaryzmów, gróźb lub obraźliwego języka wobec zespołu wsparcia technicznego;
 - d. monopolizowanie zasobów – generowanie nadmiernej liczby Zgłoszeń (tzw. spam), które są w oczywisty sposób nakierowane na wymuszenie dedykowanej konsultacji, a nie na rozwiązanie rzeczywistych problemów technicznych.
- 6.3. Nadużycia mogą skutkować:
 - a. ostrzeżeniem – formalnym zawiadomieniem przesłanym drogą elektroniczną, wskazującym konkretne naruszenie i wzywającym do przestrzegania Warunków;
 - b. czasowym ograniczeniem Usług – zawieszeniem dostępu do wybranych kanałów wsparcia lub obniżeniem priorytetu wszystkich Zgłoszeń Klienta na okres 30 dni, odmową obsługi Zgłoszenia albo uzależnieniem jego obsługi od uiszczenia przez Klienta dodatkowej opłaty uzgodnionej z SMSEagle;
 - c. wypowiedzeniem umowy – rozwiązaniem Umowy o świadczenie Usług bez prawa do zwrotu uiszczonych opłat, w przypadku uporczywego naruszania zasad oraz po uprzednim ostrzeżeniu.

7. OKRES ŚWIADCZENIA USŁUG ORAZ ODNOWIENIE

- 7.1. Okres świadczenia Usług rozpoczyna się w dniu wskazanym na fakturze.
- 7.2. Okres świadczenia Usług zależy od zakupionego pakietu. Może wynosić:
 - a. 24 miesiące w pakiecie Standard (wliczone w zakup Produktu);
 - b. 36/60 miesięcy w pakiecie Extended (wymaga odrębnego zakupu);
 - c. 60 miesięcy w pakiecie Extended Plus (wymaga odrębnego zakupu);
 - d. 12/24/36 miesięcy w pakiecie Post-Warranty Support Care Pack (wymaga odrębnego zakupu).
- 7.3. Usługi są odnawiane na warunkach obowiązujących w dniu odnowienia. Odnowienie może nastąpić poprzez zakup pakietów Post-Warranty Support Care Pack, zgodnie z aktualną ofertą SMSEagle.

8. ROZWIĄZANIE UMOWY

- 8.1. Jeżeli Klient nabył Usługi od autoryzowanego partnera lub resellera, zasady dotyczące zwrotów, anulowania oraz zwrotu płatności są określone na fakturze lub w innej dokumentacji sprzedażowej dostarczonej przez tego autoryzowanego partnera lub resellera. Aby dokonać zwrotu lub anulowania, należy skontaktować się bezpośrednio z autoryzowanym partnerem lub resellerem.

- 8.2. SMSEagle zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy o świadczenie Usług w dowolnym momencie w okresie ich świadczenia z następujących przyczyn:
- brak zapłaty za Usługi;
 - rażące naruszenie Warunków;
 - przesyłanie treści obraźliwych lub zabronionych;
 - nadużycie polityki uczciwego korzystania.
- 8.3. SMSEagle oraz Klient, który nabył Usługi bezpośrednio od SMSEagle, mogą rozwiązać umowę zawartą na podstawie akceptacji niniejszych Warunków z zachowaniem co najmniej 30-dniowego okresu wypowiedzenia. SMSEagle zwróci środki za niewykorzystany, opłacony z góry okres świadczenia Usług, proporcjonalnie do okresu, w którym Usługi nie będą świadczone.
- 8.4. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów o ochronie konsumentów, jeżeli SMSEagle rozwiąże umowę z przyczyn wskazanych w pkt 8.2, Klientowi nie przysługuje zwrot jakichkolwiek już uiszczonych opłat ani zwolnienie z opłat należnych SMSEagle.
- 8.5. Usługi opisane w niniejszej Polityce są świadczone niezależnie od jakiejkolwiek gwarancji sprzętowej. Wygaśnięcie lub rozwiązanie Usług nie wpływa na ważność i czas trwania gwarancji sprzętowej przypisanej do Produktu.

9. PRZENIESIENIE USŁUG ORAZ PRAW

- 9.1. Klient ma prawo przenieść Usługi na osobę trzecią wyłącznie łącznie z trwałym przeniesieniem prawa własności Produktu, z którym Usługi są powiązane. W takim przypadku nowy właściciel jest zobowiązany zaakceptować Warunki w ich aktualnym brzmieniu.
- 9.2. Dopuszcza się jednorazowe przeniesienie przypisanych Usług pomiędzy fizycznymi Produktami należącymi do tego samego Klienta, pod warunkiem uprzedniej rejestracji nowego Produktu w systemie SMSEagle.
- 9.3. Skuteczność przeniesienia Usług zależy od:
- złożenia formalnego wniosku za pośrednictwem panelu klienta lub oficjalnego kanału wsparcia technicznego SMSEagle;
 - dezaktywacji Usług w pierwotnym Produkcie (jeżeli dotyczy).
- 9.4. Każda kolejna próba przeniesienia Usług ponad wskazany limit wymaga odrębnej zgody SMSEagle i może wiązać się z dodatkową opłatą administracyjną zgodnie z aktualnym cennikiem.

10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 10.1. SMSEagle nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za jakiekolwiek straty pośrednie lub następne, w tym utracone korzyści jakiegokolwiek rodzaju oraz utratę klientów, sprzedaży, marży, produkcji lub wizerunku, o ile powyższe wyłączenie nie dotyczy szkody wyrządzonej przez SMSEagle umyślnie.
- 10.2. Odpowiedzialność SMSEagle w związku z jakimkolwiek roszczeniem spowodowanym, związanym z lub wynikającym z korzystania z Usług, lub suma takich roszczeń, nie przekroczy nigdy kosztu Produktu, w odniesieniu do którego powstała szkoda, chyba że takie ograniczenie odpowiedzialności jest niedopuszczalne na gruncie obowiązującego prawa polskiego.
- 10.3. W zakresie odpowiedzialności SMSEagle za roszczenia użytkownika końcowego, odpowiedzialność SMSEagle jest ograniczona wyłącznie do sytuacji, w których szkoda jest wynikiem bezpośredniego działania lub zaniechania SMSEagle, i wyłącznie do kosztu Produktu, w odniesieniu do którego powstała szkoda, chyba że takie ograniczenie odpowiedzialności jest niedopuszczalne na gruncie obowiązującego prawa polskiego. Klient zobowiązuje się nie przyczyniać do powstania szkody ani do zwiększenia szkody poniesionej wskutek zaspokojenia roszczeń użytkownika końcowego. Zgłaszając roszczenie użytkownika końcowego do SMSEagle, Klient załączy wszelkie dokumenty dotyczące zaspokojenia roszczenia, a SMSEagle udzieli odpowiedzi na roszczenie Klienta na tej podstawie dopiero po otrzymaniu wskazanych dokumentów.
- 10.4. SMSEagle w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za:
- utratę danych lub konfiguracji;
 - utracone korzyści Klienta;
 - szkody pośrednie lub następne;
 - działania osób trzecich.
- 10.5. Postanowienia niniejszej sekcji nie mają zastosowania do Klientów będących konsumentami.

11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ WOBEC KONSUMENTÓW

- 11.1. SMSEagle jest zobowiązane świadczyć Usługi zgodnie z Umową, Warunkami oraz z należytą starannością.
- 11.2. W przypadku niezgodności Usług z Umową konsumentowi przysługują uprawnienia określone w Rozdziale 5B ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
- 11.3. SMSEagle, zgodnie z obowiązującymi przepisami, ponosi odpowiedzialność wobec konsumentów za wady fizyczne lub prawne Usług.
- 11.4. Jeżeli Usługi nie funkcjonują prawidłowo, konsument może żądać doprowadzenia Usług do zgodności z Umową.
- 11.5. Postanowienia niniejszej sekcji mają zastosowanie wyłącznie do Klientów będących konsumentami oraz do osób fizycznych zawierających umowę bezpośrednio związaną z ich działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla nich charakteru zawodowego (przedsiębiorcy na prawach konsumenta).

12. POUFNOŚĆ ORAZ PRZETWARZANIE DANYCH

- 12.1. Strony zobowiązują się zachować w poufności wszelkie informacje uzyskane w związku ze świadczeniem Usług, w tym dane techniczne, handlowe oraz dane osobowe („Dane Chronione”). Klient przyjmuje do wiadomości, że przed przystąpieniem do wsparcia technicznego jest zobowiązany wykonać kopię zapasową Danych Chronionych. SMSEagle nie ponosi odpowiedzialności za jakąkolwiek utratę danych wynikającą z czynności utrzymaniowych.
- 12.2. W toku procesu diagnozy i usuwania problemów może być konieczne przekazanie zespołowi wsparcia technicznego SMSEagle danych z systemów Klienta. SMSEagle udostępni kilka metod transferu tych danych, w tym m.in. pocztą e-mail oraz portal wsparcia technicznego. O ile SMSEagle nie zażąda tego wyraźnie, Klient nie powinien przekazywać Danych Chronionych bezpośrednio do zasobów wsparcia technicznego SMSEagle.
- 12.3. W zakresie, w jakim świadczenie Usług wymaga przetwarzania danych osobowych, przetwarzanie to odbywa się na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych określonej w Załączniku nr 2 do Umowy.
- 12.4. Jeżeli SMSEagle zażąda Danych Chronionych, Klient udostępni żądane Dane Chronione i przekaze je SMSEagle z zastosowaniem uzgodnionej pomiędzy Stronami bezpiecznej metody oraz do miejsca wskazanego przez SMSEagle. Jeżeli takie dane zostaną przekazane do SMSEagle metodą inną niż bezpieczna metoda uzgodniona przez Strony lub do niewskazanego miejsca, SMSEagle nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za jakiekolwiek szkody (w tym utratę przychodu) – niezależnie od tego, czy odpowiedzialność miałaby charakter kontraktowy czy deliktowy – związane z takim transferem, nawet jeżeli SMSEagle została poinformowana o możliwości wystąpienia takich szkód.

12.5. SMSEagle oświadcza, że Dane Chronione będą dostępne wyłącznie dla zespołu wsparcia technicznego posiadającego odpowiednie upoważnienia do ich przetwarzania w zakresie niezbędnym do wykonania Usług. Szczegółowe zasady przetwarzania danych określa Polityka prywatności dostępna na Stronie internetowej.

13. KOMPONENTY OSÓB TRZECICH

- 13.1. Prawidłowe działanie Produktu może wymagać wykorzystania komponentów osób trzecich. Komponenty te mogą obejmować w szczególności bazy danych, systemy operacyjne, serwer WWW. SMSEagle wspiera wdrożenie Produktu z tymi komponentami, jednak nie zapewnia bezpośredniego wsparcia dla komponentów osób trzecich.
- 13.2. Klient jest odpowiedzialny za konfigurację tych komponentów oraz zapewnienie, aby inne aplikacje działały w pożądanej konfiguracji przed skontaktowaniem się ze wsparciem technicznym SMSEagle w sprawach dotyczących Produktu.
- 13.3. W niektórych przypadkach wsparcie techniczne SMSEagle może współpracować oraz przekazywać informacje dostawcom osób trzecich. Jeżeli wada oprogramowania osoby trzeciej powoduje, że Produkt działa poniżej optymalnych parametrów, wsparcie techniczne SMSEagle zidentyfikuje dany komponent osoby trzeciej, aby Klient mógł poszukiwać rozwiązania u właściwego dostawcy.

14. SIŁA WYŻSZA

- 14.1. SMSEagle nie narusza postanowień Warunków, jeżeli całkowite lub częściowe niewykonanie bądź nienależyte wykonanie obowiązków wynikających z Warunków jest spowodowane zdarzeniem siły wyższej. Na potrzeby Warunków termin „siła wyższa” oznacza wszelkie zdarzenia nadzwyczajne, którym nie można było zapobiec i które pozostają poza kontrolą SMSEagle, niezależnie od tego, czy mogły być przewidziane w dniu zawarcia umowy („Siła Wyższa”). Siła Wyższa obejmuje w szczególności zdarzenia losowe, takie jak pożar, huragan lub inne klęski żywiołowe, decyzje władz państwowych lub rządowych, w tym zakazujące prowadzenia działalności gospodarczej, wojny, zamieszki, akty terroru, blokady szlaków morskich, powstania, embarga, niepokoje społeczne, pandemię, epidemie, stany zagrożenia epidemicznego, zakazy eksportu lub importu oraz strajki generalne.
- 14.2. Jeżeli SMSEagle nie jest w stanie wykonać swoich obowiązków wynikających z Warunków lub ich wykonanie jest utrudnione z przyczyn Siły Wyższej, poinformuje Klienta – o ile to możliwe – o niemożności lub utrudnieniu, wskazując przyczynę. Wykonanie Umowy ulega zawieszeniu na czas trwania zdarzenia Siły Wyższej. SMSEagle powiadomi Klienta niezwłocznie po ustaniu przyczyny zawieszenia.

15. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA

- 15.1. Wszelkie materiały udostępniane Klientowi w ramach świadczenia Usług, w tym w szczególności dokumentacja, instrukcje, fragmenty kodu, skrypty pomocnicze oraz bazy wiedzy („materiały”), pozostają wyłączną własnością SMSEagle.
- 15.2. SMSEagle udziela Klientowi ograniczonej czasowo, niewyłącznej oraz niezbywalnej licencji na korzystanie z powyższych materiałów przez okres świadczenia Usług.
- 15.3. Licencja jest udzielona wyłącznie w celu wsparcia eksploatacji i utrzymania Produktów będących własnością Klienta.
- 15.4. W szczególności Klientowi zabrania się, bez uprzedniej pisemnej zgody SMSEagle, pod rygorem nieważności:
- udostępniania materiałów osobom trzecim;
 - wykorzystywania materiałów w połączeniu z produktami lub usługami firm konkurencyjnych;
 - odsprzedaży materiałów lub ich komercyjnego powielania.

16. REKLAMACJE

- 16.1. Reklamacje mogą być składane w formie pisemnej na adres siedziby SMSEagle lub w formie elektronicznej na adres e-mail SMSEagle.
- 16.2. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta, przedmiot reklamacji oraz żądanie Klienta związane z reklamacją.
- 16.3. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w terminie 14 dni na adres e-mail podany przy zawieraniu Umowy. SMSEagle jest również uprawnione do udzielenia odpowiedzi na reklamację pocztą tradycyjną.
- 16.4. Klient będący konsumentem ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Taki Klient ma w szczególności prawo zwrócić się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy. Szczegółowe informacje dotyczące pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń są dostępne na stronie www.uokik.gov.pl.

17. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 17.1. Treść Warunków jest stale dostępna na Stronie internetowej.
- 17.2. Sposób udostępnienia Warunków umożliwia ich pozyskanie, odtworzenie oraz utrwalenie poprzez zapisanie ich na nośniku lub wydrukowanie w dowolnym momencie.
- 17.3. Nagłówki opisowe zamieszczono wyłącznie w celu ułatwienia korzystania z Warunków i nie wpływają one na ich wykładnię ani treść.
- 17.4. Jeżeli którekolwiek postanowienie Warunków okaże się nieważne, bezskuteczne, sprzeczne z prawem lub niewykonalne w całości lub w części, okoliczność ta nie wpływa na ważność pozostałych postanowień Warunków (klauzula salwatoryjna).
- 17.5. Treść stosunku prawnego pomiędzy SMSEagle a Klientem, obok Warunków, wyznaczają także warunki udostępniane w toku zawierania Umowy z SMSEagle, treść oświadczeń składanych przez Klienta oraz postanowienia zawarte w innych dokumentach i treściach udostępnionych Klientowi przed zawarciem Umowy.
- 17.6. W sprawach nieuregulowanych Warunkami zastosowanie mają przepisy prawa polskiego. W przypadku Klientów będących konsumentami wybór prawa nie pozbawia ich ochrony przyznanej im na mocy przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy, zgodnie z prawem państwa, w którym konsument ma miejsce zwykłego pobytu.
- 17.7. Wszelkie spory wynikające z Warunków będą rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby SMSEagle, z zastrzeżeniem, że takie ustalenie właściwości sądu nie ma zastosowania do Klientów będących konsumentami.
- 17.8. SMSEagle zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Warunkach z ważnych przyczyn, w szczególności z uwagi na zmianę przepisów prawa lub zmianę modelu świadczenia Usług, zmianę sposobu zawierania umów lub zmianę funkcjonalności Usług. Aktualnie obowiązująca wersja Warunków będzie zawsze dostępna na Stronie internetowej. SMSEagle poinformuje Klienta o planowanych zmianach Warunków co najmniej 14 dni przed planowaną datą wejścia w życie zmian. Klient ma prawo zgłosić sprzeciw wobec zmian Warunków, co skutkuje rozwiązaniem Umowy z upływem okresu wypowiedzenia.

ZAŁĄCZNIK NR 1
UMOWA O POZIOMIE ŚWIADCZENIA USŁUG (SLA)

1. DEFINICJE I INTERPRETACJA

1.1. Na potrzeby niniejszej Umowy SLA zastosowanie mają następujące definicje:

- a. **„Czas Reakcji”** – okres pomiędzy otrzymaniem Zgłoszenia za pośrednictwem wyznaczonego kanału wsparcia a udzieleniem pierwszej merytorycznej odpowiedzi przez technika SMSEagle;
- b. **„Dzień Roboczy”** – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce oraz innych dni, w których banki komercyjne w Polsce są oficjalnie zamknięte dla ogółu operacji;
- c. **„Godziny Robocze”** – okres od godziny 8:00 do 17:00 (08:00–17:00) czasu środkowoeuropejskiego (CET) lub środkowoeuropejskiego czasu letniego (CEST), w zależności od strefy czasowej aktualnie obowiązującej w Polsce;
- d. **„Zgłoszenie”** – wniosek o udzielenie pomocy technicznej, złożony przez Klienta zgodnie z wymogami określonymi w Warunkach;
- e. **„Obejście (workaround)”** – tymczasowe rozwiązanie lub zmiana konfiguracji, która ogranicza wpływ usterki, jednak nie stanowi ostatecznego usunięcia problemu;
- f. **„Aktualizacja Statusu”** – komunikat uzupełniający przekazywany przez SMSEagle Klientowi, zawierający informacje o aktualnym postępie w rozwiązywaniu Zgłoszenia, mający na celu bieżące informowanie Klienta o podjętych działaniach, nawet jeżeli ostateczne rozwiązanie nie zostało jeszcze osiągnięte.

2. MIERNIKI WYKONANIA I POZIOMY ŚWIADCZENIA USŁUG

2.1. SMSEagle dołoży należytych starań, aby w Godzinach Roboczych realizować następujące docelowe Casy Reakcji oraz częstotliwości przekazywania Aktualizacji Statusu:

Priorytet usługi	Specyfikacja	Czas reakcji
Priorytet 1	Problemy krytyczne dla działalności	4 Godziny Robocze
Priorytet 2	Problemy z obniżoną użytecznością	8 Godzin Roboczych
Priorytet 3	Instrukcja/wsparcie	24 Godziny Robocze

2.2. Wszelkie terminy wyrażone w „Godzinach Roboczych” oblicza się wyłącznie w ramach okna Godzin Roboczych. Jeżeli Zgłoszenie zostanie złożone poza Godzinami Roboczymi, bieg terminu rozpoczyna się z początkiem następnego Dnia Roboczego.

2.3. Wszelkie zgłoszenia wsparcia należy składać wyłącznie za pośrednictwem wyznaczonych kanałów: Portalu Wsparcia (<https://support.smseagle.eu>) lub poczty e-mail (support@smseagle.eu).

3. CHARAKTER PRAWNY SLA

3.1. Casy Reakcji oraz częstotliwości przekazywania Aktualizacji Statusu określone w niniejszym Załączniku stanowią cele i nie stanowią gwarancji rozwiązania problemu w określonym przedziale czasu.

3.2. O ile Strony nie uzgodnią wyraźnie inaczej w odrębnej pisemnej umowie, niedotrzymanie docelowego Czasu Reakcji lub docelowej częstotliwości Aktualizacji Statusu nie stanowi istotnego naruszenia Polityki i nie uprawnia Klienta do jakichkolwiek kredytów serwisowych, obniżek ceny ani kar umownych. Zdanie poprzedzające nie pozbawia konsumentów roszczeń, które mogą im przysługiwać na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

3.3. Jedynym i wyłącznym środkiem ochrony prawnej przysługującym Klientowi w przypadku niewywiązania się przez SMSEagle z celów SLA jest wewnętrzna procedura eskalacji.

4. KLASYFIKACJA I ZARZĄDZANIE PRIORYTETAMI

4.1. Poziom priorytetu złożonego Zgłoszenia determinuje czas reakcji:

a. **PRIORYTET-1: KRYTYCZNY DLA DZIAŁALNOŚCI** – priorytet ten ma zastosowanie w sytuacjach, gdy urządzenie SMSEagle jest całkowicie bezużyteczne lub kluczowa funkcja niezbędna dla prowadzenia działalności jest całkowicie niedostępna oraz nie istnieje obejście ani rozwiązanie alternatywne. Problem bezpośrednio dotyczy środowisk produkcyjnych, powodując całkowite wstrzymanie krytycznych funkcji komunikacyjnych lub innych podstawowych możliwości.

Przykłady:

- Urządzenie nie uruchamia się lub nie łączy się z siecią;
- Wysyłanie/odbieranie wiadomości SMS w środowisku produkcyjnym jest całkowicie нефункционалне;
- Uwierzytelnienie lub dostęp do urządzenia jest zablokowany, co uniemożliwia jakiejkolwiek korzystanie z urządzenia.

Wyłączenia: Nie obejmuje problemów występujących w środowiskach stagingowych, testowych ani deweloperskich.

b. **PRIORYTET-2: OBNIŻONA UŻYTECZNOŚĆ** – priorytet ten obejmuje problemy powodujące okresową niestabilność, obniżoną wydajność lub ograniczoną funkcjonalność urządzenia SMSEagle. Urządzenie pozostaje sprawne, jednak jakość usługi jest zauważalnie pogorszona. Obejście może istnieć, lecz nie jest stabilne ani wystarczająco efektywne do długoterminowego stosowania.

Przykłady:

- Sporadyczne błędy w dostarczaniu lub odbieraniu wiadomości SMS;
- Urządzenie nieoczekiwanie uruchamia się ponownie, jednak wznowia pracę;
- Niektóre funkcje działają niespójnie lub z obniżoną niezawodnością.

Wyłączenia: Nie obejmuje problemów rozwojowych, próśb o nowe funkcje ani problemów w środowiskach nieprodukcyjnych (stagingowych/testowych).

c. **PRIORYTET-3: INSTRUKCJA / WSPARCIE** – priorytet ten jest przypisywany do niepilnych wniosków o pomoc dotyczących konfiguracji, użytkowania lub ogólnych wskazówek w zakresie urządzeń i usług SMS Eagle. Zgłoszenia te nie dotyczą błędów, awarii ani obniżonej wydajności, lecz mają na celu pomoc użytkownikom w zrozumieniu funkcji, optymalizacji ustawień lub integracji z innymi systemami. Zgłoszenia o prioryecie 3 mają zazwyczaj charakter informacyjny i służą poprawie doświadczenia użytkownika lub poszerzeniu wiedzy.

Przykłady:

- Instrukcje krok po kroku dotyczące konfiguracji funkcji urządzenia lub integracji;
- Doradztwo w zakresie najlepszych praktyk dotyczących bezpieczeństwa, kopii zapasowych lub optymalizacji wydajności;
- Wskazówki dotyczące korzystania z API, wtyczek lub wspieranych systemów osób trzecich;
- Wyjaśnienia dotyczące dokumentacji lub możliwości Produktu.

4.2. SMS Eagle zastrzega sobie prawo do zmiany klasyfikacji poziomu priorytetu w dowolnym momencie, jeżeli w sposób uzasadniony uzna, że przypisana klasyfikacja jest nieprawidłowa. Jeżeli Klient nie wybierze priorytetu, system domyślnie przypisze Priorytet 3.

5. WARUNKI WSTĘPNE I OBOWIĄZKI KLIENTA

5.1. Zobowiązanie SMS Eagle do świadczenia Usług w ramach Czasów Reakcji jest ściśle uzależnione od spełnienia następujących warunków:

- a. Klient posiada ważną i w pełni opłaconą umowę;
- b. Klient przekazuje wszystkie wymagane informacje, w tym numery seryjne oraz szczegółowe opisy usterki;
- c. Klient zapewnia dostępność wykwalifikowanego personelu technicznego oraz udostępnia niezbędny zdalny dostęp na potrzeby diagnostyki.

6. PROCEDURA ESKALACJI

6.1. Jeżeli docelowy Czas Reakcji zostanie przekroczony o więcej niż 100%, Klient może zażądać przeprowadzenia wewnętrznego przeglądu przez lidera zespołu wsparcia SMS Eagle. Procedura ta ma na celu priorytetyzację zasobów oraz zapewnienie możliwie najszybszego rozwiązania, jednak nie modyfikuje prawnych ograniczeń odpowiedzialności określonych w niniejszej umowie.

ZAŁĄCZNIK NR 2**UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Na potrzeby niniejszej Umowy powierzenia przetwarzania danych (dalej: „UPPD”) Klient uznawany jest za administratora („**Administrator**”), natomiast SMSEagle – za podmiot przetwarzający („**Podmiot przetwarzający**”).
2. W zakresie, w jakim świadczenie Usług wymaga przetwarzania danych osobowych, Administrator niniejszym powierza Podmiotowi przetwarzającemu przetwarzanie danych osobowych, a Podmiot przetwarzający zobowiązuje się przetwarzać takie dane wyłącznie w imieniu Administratora oraz zgodnie z udokumentowanymi instrukcjami Administratora, w tym niniejszą UPPD, Umową, Warunkami oraz instrukcjami przekazywanymi w ramach Usług, chyba że obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
3. Podmiot przetwarzający niezwłocznie poinformuje Administratora, jeżeli – w jego ocenie – instrukcja narusza RODO lub inne mające zastosowanie przepisy o ochronie danych. Jeżeli Podmiot przetwarzający jest zobowiązany na mocy obowiązujących przepisów prawa do przetwarzania danych osobowych w sposób inny niż wynika to z instrukcji Administratora, Podmiot przetwarzający poinformuje Administratora o takim wymogu prawnym przed rozpoczęciem przetwarzania, chyba że prawo to zakazuje przekazania takiej informacji ze względu na istotne względy interesu publicznego.
4. Celem przetwarzania jest świadczenie przez Podmiot przetwarzający Usług na rzecz Administratora, w szczególności w zakresie diagnostyki, rozwiązywania problemów, wsparcia konfiguracji, analizy systemu oraz innych czynności ściśle niezbędnych do wykonania usług wsparcia technicznego opisanych w Warunkach.
5. Okres przetwarzania odpowiada okresowi świadczenia Usług na podstawie Umowy, a w stosownych przypadkach – okresowi niezbędnemu do realizacji danego zgłoszenia wsparcia, chyba że obowiązujące przepisy prawa wymagają dłuższego okresu przechowywania.
6. Przetwarzanie dotyczy następujących kategorii osób, których dane dotyczą: pracowników, wykonawców, współpracowników lub innych przedstawicieli Administratora, a także użytkowników końcowych, których dane mogą być zawarte w logach, konfiguracjach lub innych materiałach udostępnianych przez Administratora w związku ze zgłoszeniem wsparcia.
7. Kategorie przetwarzanych danych osobowych mogą obejmować w szczególności: dane identyfikacyjne, dane kontaktowe, dane systemowe i urządzeń (w tym logi), dane konfiguracyjne oraz wszelkie inne dane przekazane przez Administratora w związku ze świadczeniem Usług.
8. Charakter przetwarzania może obejmować: dostęp, zbieranie, utrwalanie, porządkowanie, organizowanie, strukturyzowanie, przechowywanie, adaptację, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie – wyłącznie w zakresie niezbędnym do wykonania Usług.
9. Podmiot przetwarzający zapewni, że osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych zobowiązały się do zachowania poufności lub są objęte odpowiednim ustawowym obowiązkiem zachowania poufności.
10. Podmiot przetwarzający wdroży odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zgodnie z art. 32 RODO, uwzględniając stan wiedzy technicznej, koszty wdrożenia oraz charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania, jak również ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych.
11. Uwzględniając charakter przetwarzania, Podmiot przetwarzający, w miarę możliwości, będzie wspierać Administratora – poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne – w realizacji obowiązku Administratora udzielania odpowiedzi na żądania dotyczące wykonywania praw osób, których dane dotyczą, na podstawie RODO.
12. Uwzględniając charakter przetwarzania oraz informacje dostępne Podmiotowi przetwarzającemu, Podmiot przetwarzający będzie wspierać Administratora w zapewnieniu zgodności z obowiązkami wynikającymi z art. 32–36 RODO.
13. W przypadku naruszenia ochrony danych osobowych Podmiot przetwarzający zawiadomi Administratora bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 48 godzin od uzyskania wiadomości o naruszeniu, za pośrednictwem danych kontaktowych powiązanych z kontem Administratora lub w inny sposób przewidziany w Umowie.
14. Administrator udziela Podmiotowi przetwarzającemu ogólnego upoważnienia do korzystania z podmiotów podprzetwarzających. Aktualna lista podmiotów podprzetwarzających została określona w Załączniku do niniejszej UPPD. Podmiot przetwarzający poinformuje Administratora o wszelkich planowanych zmianach dotyczących dodania lub zastąpienia podmiotów podprzetwarzających, umożliwiając Administratorowi zgłoszenie sprzeciwu wobec takich zmian w terminie 14 dni. Sprzeciw może skutkować rozwiązaniem Umowy zgodnie z jej postanowieniami.
15. W przypadku korzystania przez Podmiot przetwarzający z podmiotu podprzetwarzającego, nałoży on na ten podmiot – w drodze umowy lub innej czynności prawnej – takie same obowiązki w zakresie ochrony danych, jakie zostały określone w niniejszej UPPD.
16. Po zakończeniu świadczenia Usług Podmiot przetwarzający – według wyboru Administratora – usunie lub zwróci Administratorowi wszystkie dane osobowe oraz usunie istniejące kopie, chyba że obowiązujące przepisy prawa wymagają ich przechowywania. W przypadku braku szczegółowej instrukcji Administratora dane zostaną usunięte w terminie 3 lat od zakończenia danej czynności wsparcia.
17. Podmiot przetwarzający udostępni Administratorowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania zgodności z art. 28 RODO oraz umożliwi i będzie współdziałał przy audytach, w tym inspekcjach, przeprowadzanych przez Administratora lub audytora upoważnionego przez Administratora, z zastrzeżeniem uprzedniego uzgodnienia zakresu, terminu oraz obowiązków w zakresie poufności.
18. W sprawach nieuregulowanych niniejszą UPPD zastosowanie mają RODO, właściwe przepisy prawa polskiego oraz Umowa, w tym Warunki.
19. Niniejsza UPPD wchodzi w życie z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usług i stanowi integralną część Umowy.

Załącznik do Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych**Lista podmiotów podprzetwarzających**

Lp.	Nazwa podmiotu i adres	Rodzaj świadczonych usług	Zabezpieczenia transferu
1.	Zendesk, Inc. 1019 Market Street San Francisco, CA 94103 United States	Chmurowa platforma obsługi klienta i system zgłoszeniowy wykorzystywane do przyjmowania, śledzenia oraz rozwiązywania zgłoszeń wsparcia technicznego, w tym do przetwarzania komunikacji z Klientem oraz załączników.	Wiążące reguły korporacyjne Zendesk (Podmiot przetwarzający) zatwierdzone na podstawie RODO; standardowe klauzule umowne w przypadku transferów międzynarodowych, o ile mają zastosowanie.

2.	HubSpot, Inc. 25 First Street, 2nd Floor Cambridge, MA 02141 United States	Chmurowa platforma CRM oraz komunikacji z Klientami wykorzystywana do zarządzania zapytaniami Klientów, interakcjami związanymi ze wsparciem oraz danymi kontaktowymi w toku świadczenia usług wsparcia technicznego.	Standardowe klauzule umowne (SCC UE) oraz środki uzupełniające opisane w Umowie powierzenia przetwarzania danych HubSpot.
----	---	---	---