

Regulamin świadczenia usług Calendes

[ROZDZIAŁ I: POSTANOWIENIA WSTĘPNE]

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora, w tym prawa i obowiązki Stron, zakres odpowiedzialności Stron i inne warunki umowy, której przedmiot będzie obejmował świadczenie Usług, w szczególności w ramach Systemu Rezerwacji.
2. Umowa jest zawierana wyłącznie pomiędzy Operatorem a Klientem Biznesowym. Operator nie zawiera umów z Klientami Końcowymi. Umowy z Klientami Końcowymi są zawierane przez Klienta Biznesowego za pomocą Systemu Rezerwacji.
3. Operator informuje, że w ramach Umowy wyłącznie udostępnia zasoby swoich systemów teleinformatycznych w celu umożliwienia Użytkownikom korzystania z Usług. Operator nie świadczy żadnych innych usług w imieniu własnym, jak również nie jest stroną w zawieraniu jakichkolwiek umów, których przedmiotem może być w szczególności świadczenie jakichkolwiek usług przez Klienta Biznesowego na rzecz Klienta Końcowego. Za świadczenie usług na rzecz Klienta Końcowego odpowiada wyłącznie Klient Biznesowy.
4. Operator może zawierać z Klientami Biznesowymi odrębne, zindywidualizowane umowy na świadczenie Usług. W takim przypadku niniejszy Regulamin stanowi integralną część umowy odrębnej. Jeżeli wystąpią sprzeczności pomiędzy treścią umowy odrębnej a niniejszego Regulaminu, pierwszeństwo stosowania mają postanowienia umowy odrębnej.
5. Zasady dotyczące zamieszczania Treści Użytkownika, w ramach dostępnych funkcjonalności, zostały określone w Załączniku nr 3. Zamieszczając jakąkolwiek Treść Użytkownika, Użytkownik jest zobowiązany stosować się do tych zasad. Obowiązki Operatora związane z Treściami Użytkownika pozostają niezależne od obowiązków Klienta Biznesowego, które są związane z treściami zamieszczanymi przez jego Klientów Końcowych, w związku z czym Klient Końcowy jest zobowiązany wprowadzić własne procedury związane z zarządzaniem takimi treściami.

§ 2.

Definicje

Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają, co następuje:

1. **Abonament** — przez „Abonament” należy rozumieć wynagrodzenie należne Operatorowi za świadczenie Usług przez Operatora, zgodnie z wybranym Planem Abonamentowym;
2. **Aktualizacja** – przez „Aktualizację” należy rozumieć aktualizację, którą zobowiązał się dostarczyć Operator i która jest niezbędna do zachowania zgodności Usług Cyfrowych z Umową;
3. **blokada konta Użytkownika** — przez „blokadę konta Użytkownika” należy rozumieć działania, które polegają na uniemożliwieniu Użytkownikowi korzystania z Usług w przypadkach wskazanych w Regulaminie;
4. **Cena** — przez „Cenę” należy rozumieć określoną kwotę pieniężną należną Operatorowi za nabycie Pakietu;
5. **dni robocze** — przez „dni robocze” należy rozumieć dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
6. **E-zapłata** – przez „E-zapłatę” należy rozumieć zapłatę za Usługę Cyfrową za pomocą cyfrowego odwzorowania wartości, w szczególności za pomocą bonów elektronicznych, e-kuponów, walut wirtualnych itp.;
7. **formularz rejestracyjny** — przez „formularz rejestracyjny” należy rozumieć formularz w Systemie Rezerwacji, który służy do rejestracji Użytkownika w Systemie Rezerwacji oraz założenia konta Użytkownika;
8. **funkcjonalność** — przez „funkcjonalność” należy rozumieć pojedyncze zadanie możliwe do wykonania w ramach Systemu Rezerwacji;

9. **godziny robocze** — przez „godziny robocze” należy rozumieć godziny od 09:00 do 16:00 (według strefy czasowej dla Warszawy) w dni robocze;
10. **hasło** — przez „hasło” należy rozumieć ciąg znaków używany do zabezpieczenia dostępu do Usług;
11. **Klient Biznesowy** — przez „Klienta Biznesowego” należy rozumieć osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną wyposażoną w zdolność prawną, zawierającą umowy z Klientami Końcowymi w zakresie swojej działalności, której przedmiotem może być w szczególności świadczenie usług kosmetycznych, fryzjerskich, psychologicznych, prawniczych itp.;
12. **Klient Końcowy** — przez „Klienta Końcowego” należy rozumieć osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną wyposażoną w zdolność prawną, zawierającą umowę z Klientem Biznesowym, której przedmiotem jest korzystanie z usług oferowanych przez Klienta Biznesowego;
13. **konto Użytkownika** — przez „konto Użytkownika” należy rozumieć konto utworzone przez Użytkownika w Systemie Rezerwacji, przy czym konto Użytkownika może być wyłącznie kontem Klienta Biznesowego;
14. **login** — przez „login” należy rozumieć indywidualne i niepowtarzalne oznaczenie Klienta Biznesowego, pozwalające dokonać jego identyfikacji, wykorzystywane przy korzystaniu z Usług. W przypadku systemów teleinformatycznych Operatora standardowo jest to adres e-mail podany przez Klienta Biznesowego;
15. **Okres Abonamentowy** — przez „Okres Abonamentowy” należy rozumieć okres, przez który Klient Biznesowy jest uprawniony do korzystania z Usług w ramach zawartej Umowy;
16. **Okres Próbnny** — przez „Okres Próbnny” należy rozumieć pierwsze 14 dni korzystania z Usług przez Klienta Biznesowego w celu wypróbowania Usług, za które Klient Biznesowy jest zwolniony z wnoszenia Abonamentu;
17. **Okres Rozliczeniowy** — przez „Okres Rozliczeniowy” należy rozumieć wybrany przez Klienta Biznesowego okres dokonywania płatności, przy czym Okres Rozliczeniowy może obejmować:
 - a. jeden miesiąc, liczony od momentu zaksięgowania płatności;
 - b. jeden rok liczony od momentu zawarcia Umowy;
18. **Operator** — przez „Operatora” należy rozumieć MPR Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Floriańskiej 6 lok. 02, 03-707 Warszawa, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS: 0000788188, posługującą się numerem NIP: 5783137225, kapitał zakładowy: 10.000 zł;
19. **Oплата** — przez „Opłatę” należy rozumieć wszelkie należności na rzecz Operatora, w szczególności Cenę lub Abonament;
20. **Pakiet** — przez „Pakiet” należy rozumieć określony zestaw Usług, które mogą być świadczone przez Operatora w zamian za ustaloną Cenę. Pakiet może być nabyty w trakcie obowiązywania Okresu Abonamentowego;
21. **Plan Abonamentowy** — przez „Plan Abonamentowy” należy rozumieć określony zestaw Usług, które mogą być świadczone przez Operatora w zamian za ustalony Abonament;
22. **prawa własności intelektualnej** — przez „prawa własności intelektualnej” należy rozumieć prawa własności intelektualnej (prawa autorskie, prawa własności przemysłowej, prawa do baz danych) przysługujące Operatorowi w ramach Systemu Rezerwacji;
23. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta (PNPK)** — przez „Przedsiębiorcę na prawach konsumenta (PNPK)” należy rozumieć przedsiębiorcę, który prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, chce zawrzeć Umowę z Operatorem bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, a jednocześnie Umowa nie ma dla niego charakteru zawodowego;
24. **Regulamin** — przez „Regulamin” należy rozumieć niniejszy Regulamin;
25. **Strony** — przez „Strony” należy rozumieć Operatora lub Klienta Biznesowego;
26. **System Rezerwacji** — przez „System Rezerwacji” należy rozumieć system teleinformatyczny pod nazwą Calendes dostępny w postaci:
 - a. Systemu Rezerwacji na urządzenia mobilne, który można pobrać ze sklepów Google Play, App Store;
 - b. Systemu Rezerwacji przeglądarkowej, z której można korzystać za pośrednictwem strony internetowej;i w ramach którego Operator udostępnia zasoby teleinformatyczne Klientom Biznesowym;
27. **Treści Cyfrowe** — przez „Treści Cyfrowe” należy rozumieć dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej, jakie mogą być zamieszczane w Systemie Rezerwacji;
28. **Treści Użytkownika** — przez „Treści Użytkownika” należy rozumieć wszelkie dane lub informacje wytwarzane lub dostarczane przez Użytkownika w ramach korzystania z Systemu Rezerwacji, w szczególności:
 - a. opinie o Operatorem lub świadczonych przez niego Usługach,
 - b. komentarze pod treściami dostępnymi w Systemie Rezerwacji lub innych miejscach zarządzanych przez Operatora;
 - c. treści wprowadzane przez Klienta Biznesowego do Systemu Rezerwacji (w szczególności na potrzeby tworzenia stron internetowych w ramach Systemu Rezerwacji, gdzie Treści Użytkownika mogą obejmować filmy wideo, linki, teksty);

29. **Umowa** — przez „Umowę” należy rozumieć umowę o świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Klienta Biznesowego;
30. **Usługi** — przez „Usługi” należy rozumieć Usługi Cyfrowe lub Usługi Elektroniczne;
31. **Usługi Cyfrowe** – przez „Usługi Cyfrowe” należy rozumieć usługi pozwalające Użytkownikowi na:
- wytwarzanie, przetwarzanie, przechowywanie lub dostęp do danych w postaci cyfrowej;
 - wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez Użytkownika lub innych użytkowników Usług;
 - inne formy interakcji za pomocą danych w postaci cyfrowej;
32. **Usługi Elektroniczne** — przez „Usługi Elektroniczne” należy rozumieć wszelkie usługi elektroniczne w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2022 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t. j. Dz. U. 2020 po. 344, z późn. zm.), które są świadczone przez Operatora na rzecz Użytkownika;
33. **Użytkownik** — przez „Użytkownika” należy rozumieć Klienta Biznesowego lub Klienta Końcowego, któremu Klient Biznesowy udostępnia zasoby teleinformatyczne w ramach Systemu Rezerwacji;
34. **zewnętrzny dostawca** — przez „zewnętrznego dostawcę” należy rozumieć każdą osobę trzecią, niebędącą Operatorem, która dostarcza na potrzeby wykonania Umowy jakiejkolwiek towary lub usługi, w szczególności oprogramowanie wykorzystywane w Systemie Rezerwacji oraz usługi niezbędne do funkcjonowania Systemu Rezerwacji.

[ROZDZIAŁ II: PRZEDMIOT I ZAWARCIE UMOWY]

§ 3.

Przedmiot Umowy

- W ramach Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia ustalonych Usług, w szczególności w ramach Pakietu lub Planu Abonamentowego, na rzecz Klienta Biznesowego, a Klient Biznesowy zobowiązuje się do korzystania z Usług zgodnie z przeznaczeniem, na zasadach przewidzianych w Regulaminie — odpłatnie lub nieodpłatnie. Usługi na rzecz Klientów Końcowych świadczy wyłącznie Klient Biznesowy, natomiast jakiejkolwiek relacje umowne pomiędzy Operatorem a Klientem Końcowym mogą dotyczyć wyłącznie zamieszczenia Treści Użytkownika na zasadach opisanych w Załączniku nr 3.
- Informacje na temat odpłatności lub nieodpłatności określonych Usług są zamieszczone bezpośrednio w Systemie Rezerwacji, na stronach internetowych Operatora lub są przekazywane Klientom Biznesowym w inny sposób umożliwiający zapoznanie się z cennikiem, np. poprzez przesłanie wiadomości e-mail z cennikiem.
- Korzystanie z Systemu Rezerwacji przez Klienta Biznesowego jest zawsze odpłatne i wymaga uiszczania Opłat zgodnie z informacjami podawanymi przez Operatora.

§ 4.

Zawarcie Umowy

- Przed zawarciem Umowy Klient Biznesowy jest zobowiązany zapoznać się z informacjami Operatora na temat zasad świadczenia Usług, postanowieniami Regulaminu i innymi warunkami. Zawierając Umowę, Operator ma prawo przyjąć, że Klient Biznesowy dopełnił powyższych wymagań.
- Każdy Klient Biznesowy przed zawarciem Umowy ma zapewnioną nieodpłatną możliwość zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient Biznesowy, lub przy użyciu innych środków.
- Klient Biznesowy jest związany postanowieniami Regulaminu, jeżeli został mu udostępniony w sposób opisany w ust. 2.
- Jakiegokolwiek informacje dotyczące świadczenia Usług, które są zawarte na stronach internetowych Operatora lub rozpowszechniane za pośrednictwem innych kanałów komunikacyjnych (np. mediów społecznościowych), nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 k.c., lecz ewentualnie zaproszenie do zawarcia Umowy.
- Aby nabyć Usługi zgodnie z wybranym Pakietem lub Planem Abonamentowym, Klient Biznesowy powinien wybrać interesujący go Pakiet lub Plan Abonamentowy, a następnie wypełnić formularz zamówienia zgodnie z

poszczególnymi krokami. Nabycie Pakietu jest możliwe wyłącznie w przypadku, gdy Klient Biznesowy posiada aktywny Plan Abonamentowy. Nabywanie Pakietów bez aktywnego Planu Abonamentowego nie jest możliwe.

6. Na potrzeby zawarcia Umowy konieczne jest zaakceptowanie Regulaminu przez Klienta Biznesowego — poprzez odpowiednie oświadczenie składane np. za pomocą check-boxa lub w sposób dorozumiany, poprzez rozpoczęcie korzystania z Usług (nieodpłatnych) w ramach Systemu Rezerwacji.
7. Umowa zostaje zawarta z chwilą dokonania czynności wymienionych w ust. 5-6.
8. W zależności od rodzaju wybranych Usług pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem dochodzi do zawarcia Umowy określonego rodzaju:
 - a. w przypadku Usług Cyfrowych dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie usług cyfrowych;
 - b. w przypadku Usług Elektronicznych dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie usług elektronicznych;
9. W celu uniknięcia wątpliwości Operator wskazuje, że:
 - a. Umowy, które dotyczą Usług Cyfrowych, są umowami o świadczenie usług cyfrowych, do których stosuje się przepisy rozdziału 5b ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
 - b. do Umów, które nie dotyczą Usług Cyfrowych, nie stosuje się przepisów rozdziału 5b ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

[ROZDZIAŁ III: KORZYSTANIE Z SYSTEMU REZERWACJI]

§ 5.

Charakter, przeznaczenie i rozwój Systemu Rezerwacji

1. System Rezerwacji został stworzony przede wszystkim w celu ułatwienia umawiania wizyt, spotkań, terminów itp. przez Klientów Końcowych u Klientów Biznesowych. Ponadto System Rezerwacji służy do zarządzania usługami bezpośrednio przez Klienta Biznesowego, który za pomocą Systemu Rezerwacji może kontrolować terminy świadczenia usług, dokonywane płatności, kontaktować się z Klientami Końcowymi, zarządzać grafikami personelu itp..
2. System Rezerwacji oraz związane z nim Usługi umożliwiają Klientom Biznesowym między innymi:
 - a. założenie konta Użytkownika w celu korzystania z określonych funkcjonalności Systemu Rezerwacji;
 - b. przyjmowanie rezerwacji on-line;
 - c. przysyłanie zautomatyzowanych powiadomień Klientom Końcowym;
 - d. oferowanie Klientom Końcowym karnetów i subskrypcji;
 - e. prowadzenie konsultacji wideo za pomocą zewnętrznych narzędzi do prowadzenia konsultacji wideo (np. Google lub Zoom);
 - f. zarządzanie płatnościami on-line (przy pomocy zewnętrznych operatorów płatności);
 - g. tworzenie stron www;
 - h. kreowanie prostych aplikacji mobilnych;
 - i. zarządzanie grafikami pracy personelu;
 - j. synchronizację kalendarzy za pomocą zewnętrznych integracji;
 - k. eksport danych;
 - l. automatyzację wystawiania i przysyłania faktur za pomocą zewnętrznych integracji;
 - m. korzystanie z narzędzi analitycznych; za pomocą zewnętrznych integracji;
 - n. przeprowadzanie integracji z zewnętrznym oprogramowaniem;
 - o. inne czynności przewidziane w ramach funkcjonalności Systemu Rezerwacji.
3. System Rezerwacji w żaden sposób nie może być wykorzystywany do celów niezgodnych z prawem lub dobrymi obyczajami.
4. Operator dostarcza System Rezerwacji w modelu „as is”, co Klient Biznesowy akceptuje. Operator nie daje gwarancji, że System Rezerwacji będzie w pełni odpowiadał wszystkim potrzebom Klientów Biznesowych, jak również nie zapewnia, że za pomocą Systemu Rezerwacji będzie możliwe zrealizowanie wszystkich celów, oczekiwanych przez Klientów Biznesowych. Operator jest zobowiązany wyłącznie dostarczyć System Rezerwacji i świadczyć Usługi Elektroniczne zgodnie z Regulaminem.
5. Z uwagi na to, że oraz System Rezerwacji stanowi system teleinformatyczny Operatora, Operator może prowadzić prace techniczne i informatyczne, które będą miały na celu rozwój Systemu Rezerwacji oraz zapewnienie świadczenia Usług na jak najwyższym poziomie.

6. W ramach rozwoju Systemu Rezerwacji, zgodnie z ust. 5, Operator może w szczególności:
 - a. dodawać nowe funkcjonalności oraz zmieniać lub usuwać istniejące funkcjonalności w ramach Systemu Rezerwacji;
 - b. wprowadzić System Rezerwacji na inny rodzaj urządzeń.
7. Jeżeli działania Operatora, o których mowa w ust. 6, nie wpływają w sposób istotny na prawa i obowiązki Użytkowników, działania te nie wymagają zmiany Regulaminu.

§ 6.

Wymagania techniczne dotyczące Systemu Rezerwacji

1. Przed zawarciem Umowy Klient Biznesowy jest zobowiązany sprawdzić, czy spełnia minimalne wymagania techniczne potrzebne do korzystania z Systemu Rezerwacji, o których mowa w ust. 2.
2. Do korzystania z Systemu Rezerwacji wymagane jest co najmniej:
 - a. posiadanie przeglądarki internetowej: Google Chrome, Safari, Opera oraz Microsoft Edge. Każda przeglądarka powinna mieć włączoną obsługę JavaScript, CSS, HTML5 oraz opcję „cookies”;
 - b. posiadanie stałego dostępu do Internetu;
 - c. posiadanie urządzenia mobilnego z systemem Android w wersji minimum 12;
 - d. posiadanie urządzenia mobilnego z systemem iOS w wersji minimum 15;
 - e. posiadanie aktywnej skrzynki e-mail.
3. Do przeprowadzenia integracji Systemu Rezerwacji z używanym przez Klienta Biznesowego systemem informatycznym wymagane jest co najmniej:
 - a. Dostęp do API Operatora;
 - b. Dostęp do narzędzi zewnętrznych, które umożliwiają integrację z systemem informatycznym Calendesk;
 - c. Spełnienie szczegółowych wymagań technicznych, określanych odrębnie dla danego systemu informatycznego.
4. Operator zapewnia pomoc techniczną związaną z dokonaniem integracji Systemu Rezerwacji z systemem informatycznym używanym przez Klienta Biznesowego, na następujących zasadach:
 - a. Drogą elektroniczną na adres support@calendesk.com;
 - b. Przez czat dostępny na stronach Calendesk; W przypadku, gdy Klient Biznesowy jest zainteresowany dokonaniem indywidualnej integracji ze swoimi systemami informatycznymi, Operator może dokonać takiej integracji na podstawie odrębnej umowy i za odrębnym wynagrodzeniem.
5. Jeżeli na potrzeby korzystania z Systemu Rezerwacji (lub ich poszczególnych funkcjonalności) konieczne będzie spełnienie przez Klienta Biznesowego dodatkowych wymagań technicznych, innych niż wskazane w ust. 2-3, Operator poinformuje o tym Klienta Biznesowego przed rozpoczęciem korzystania z Systemu Rezerwacji, poprzez zamieszczenie odpowiedniej informacji w ramach Systemu Rezerwacji.

[ROZDZIAŁ IV: ZASADY DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z SYSTEMU REZERWACJI]

§ 7.

Podstawowe zasady korzystania z Systemu Rezerwacji

1. Każdy Klient Biznesowy jest odpowiedzialny za zabezpieczenie danych do logowania, w tym loginu i hasła, przed udostępnieniem ich osobom nieuprawnionym.
2. Przekazywanie loginu i hasła osobom nieuprawnionym jest surowo zabronione. Udostępnienie loginu i hasła osobom nieuprawnionym może przyczynić się do naruszenia bezpieczeństwa Systemu Rezerwacji, jak również świadczenia Usług przez Operatora, w związku z czym stwierdzenie przez Operatora, że wskazane dane są w posiadaniu osoby nieuprawnionej, może skutkować blokadą dostępu do Systemu Rezerwacji, w tym blokadą konta Użytkownika.

3. W przypadku, gdy Klient Biznesowy stwierdzi, że dane do logowania, w tym login i hasło, mogły zostać przejęte przez osobę nieuprawnioną, jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić o tym Operatora. Operator po otrzymaniu zawiadomienia może dokonać blokady konta Użytkownika. Po dokonaniu blokady ponowny dostęp do Systemu Rezerwacji będzie możliwy po zmianie hasła przez Klienta Biznesowego i ewentualnym dokonaniu czynności uwierzytelniających, przewidzianych przez Operatora w ramach procedur bezpieczeństwa — zgodnie z informacjami podanymi przez Operatora.
4. Klient Biznesowy, pod rygorem natychmiastowego rozwiązania Umowy z winy Klienta Biznesowego, nie może korzystać z Systemu Rezerwacji, a także Usług:
 - a. w sposób niezgodny z ich charakterem i przeznaczeniem, w szczególności w sposób uniemożliwiający lub zakłócający korzystanie z zasobów systemowych lub sprzętowych Operatora przez innych Klientów Biznesowych;
 - b. w sposób prowadzący do popełnienia czynu zabronionego lub czynu niedozwolonego w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa, w szczególności poprzez popełnienie przestępstwa;
 - c. w celu przesyłania niezamówionych informacji handlowych, pozostałego spamu lub dostarczania treści o charakterze bezprawnym;
 - d. w sposób godzący w integralność systemu informatycznego Operatora.
5. Klient Biznesowy nie może podejmować działań mających na celu zapoznanie się z danymi dostępowymi, w tym loginami i hasłami, innych Klientów Biznesowych.

§ 8.

Bezpieczeństwo i zagrożenia

1. Operator dostarcza Usługi z zachowaniem należytych standardów bezpieczeństwa, w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych do danych i informacji przetwarzanych w ramach Systemu Rezerwacji.
2. Pomimo podejmowania przez Operatora środków, o których mowa w ust. 1, każdy Klient Biznesowy powinien posiadać wiedzę na temat potencjalnych zagrożeń związanych z korzystaniem z sieci Internet.
3. Do podstawowych zagrożeń związanych z korzystaniem z sieci Internet należą między innymi złośliwe oprogramowanie, wirusy, robaki, trojany (konie trojańskie), keyloggers, dialery; programy szpiegujące; programy śledzące działania Klienta Biznesowego; spam; phishing; włamania do systemu teleinformatycznego Klienta Biznesowego przy użyciu narzędzi hackerskich.
4. Aby przeciwdziałać zagrożeniom, o których mowa w ust. 3, Klient Biznesowy powinien stosować odpowiednie środki bezpieczeństwa — np. w postaci programu antywirusowego, zapory sieciowej, stosowania mechanizmów szyfrujących, regularnej konserwacji stosowanych urządzeń, poszerzanie wiedzy na temat zagadnień związanych z cyberbezpieczeństwem.

[ROZDZIAŁ V: KONTO UŻYTKOWNIKA ORAZ JEGO BLOKADA LUB USUNIĘCIE]

§ 9.

Konto Użytkownika

1. W przypadku Systemu Rezerwacji konto Użytkownika jest tworzone bezpośrednio przez Klienta Biznesowego. W przypadku kont Klientów Końcowych Klient Biznesowy zarządza tworzeniem, zmienianiem i usuwaniem kont Klientów Końcowych w Systemie Rezerwacji zgodnie z własnymi potrzebami w zakresie działalności prowadzonej z użyciem Systemu Rezerwacji.
2. W ramach korzystania z Systemu Rezerwacji Klient Biznesowy może założyć konto Użytkownika, które pozwala korzystać w pełny sposób z funkcjonalności dostępnych w Systemu Rezerwacji.
3. W celu założenia konta Użytkownika Klient Biznesowy jest zobowiązany:
 - a. spełnić wymagania techniczne przewidziane w § 6 ust. 2;

- b. wypełnić formularz rejestracyjny zgodnie z poleceniami zawartymi w formularzu rejestracyjnym. Klient Biznesowy jest zobowiązany podać prawdziwe, rzetelne i kompletne dane osobowe;
 - c. zatwierdzić i wysłać formularz rejestracyjny.
- 4. Po wysłaniu formularza rejestracyjnego zgodnie z ust. 3 Klient Biznesowy otrzymuje potwierdzenie przesłania formularza rejestracyjnego na podany adres e-mail.
- 5. System Rezerwacji jest przeznaczony wyłącznie dla osób pełnoletnich, co oznacza, że zabronione jest zakładanie konta Użytkownika przez osobę mającą poniżej 18 lat. W przypadku założenia konta Użytkownika przez osobę mającą mniej niż 18 lat za wszystkie szkody związane z korzystaniem z Systemu Rezerwacji przez takiego Klienta Biznesowego odpowiadają rodzice, opiekunowie prawni lub inni przedstawiciele ustawowi.
- 6. Operatorowi w każdej chwili przysługuje prawo weryfikacji, czy Klient Biznesowy jest osobą pełnoletnią. W tym celu Klient Biznesowy jest zobowiązany przedstawić Operatorowi, na wyraźne żądanie operatora, dowód ukończenia 18 lat.
- 7. Po utworzeniu konta Użytkownika Klient Biznesowy otrzymuje dostęp do jego funkcjonalności.

§ 10.

Blokada konta Użytkownika lub usunięcie konta Użytkownika

- 1. Jeżeli Klient Biznesowy korzysta z Usług niezgodnie z Regulaminem, Operator może:
 - a. dokonać blokady konta Użytkownika, na czas określony lub nieokreślony;
 - b. trwale usunąć konto Użytkownika;w zależności od okoliczności danej sprawy.
- 2. Blokada konta Użytkownika lub trwale usunięcie konta Użytkownika może nastąpić w sytuacji, gdy:
 - a. Klient Biznesowy naruszył postanowienia § 7;
 - b. odnosi się do innych Klientów Biznesowych w sposób obraźliwy, wulgarny lub w inny sposób niezgodny z dobrymi obyczajami;
 - c. korzysta z Usług niezgodnie z Regulaminem;
 - d. próbuje uzyskać Usługę podstępem lub bez obowiązku zapłaty;
 - e. narusza warunki korzystania z Usług;
 - f. podszywa się pod jakąkolwiek osobę trzecią;
 - g. świadczy usługi na rzecz Klientów Końcowych z naruszeniem należytej staranności lub wykorzystuje System Rezerwacji do jakiejkolwiek działalności bezprawnej związanej z Klientami Końcowymi (np. przyjmuje płatności bez świadczenia usług);
 - h. pozostaje w opóźnieniu z zapłatą Opłat.
- 3. Zastosowanie blokady konta Użytkownika lub trwale usunięcie konta Użytkownika z powodu naruszeń Regulaminu jest możliwe po umożliwieniu Klientowi Biznesowemu złożenia wyjaśnień dotyczących zarzucanego naruszenia — z zastrzeżeniem ust. 4.
- 4. Operator nie jest zobowiązany umożliwić Klientowi Biznesowemu złożenie wyjaśnień w sytuacji, gdy Operator otrzyma urzędowe zawiadomienie lub uzyska wiarygodną wiadomość o bezprawnej działalności Klienta Biznesowego, a także w przypadku, gdy wstrzymanie blokady lub usunięcia konta Użytkownika może grozić Operatorowi lub osobie trzeciej szkodą albo innymi poważnymi skutkami (np. możliwością pociągnięcia Operatora do odpowiedzialności prawnej, w tym karnej, dalszego naruszenia chronionych dóbr osoby trzeciej itp.).
- 5. W czasie blokady konta Użytkownika Klient Biznesowy nie może:
 - a. korzystać z Usług wymagających aktywnego konta Użytkownika;
 - b. założyć nowego konta Użytkownika;
 - c. stosować środków technicznych, które będą służyły obejściu lub wyłączeniu blokady konta Użytkownika;
 - d. podejmować dalszych prób kontynuowania działalności bezprawnej — mimo blokady konta Użytkownika.
- 6. Cofnięcie blokady konta Użytkownika po jej zastosowaniu przez Operatora jest możliwe wyłącznie wówczas, gdy Klient Biznesowy złoży wyczerpujące i prawdziwe wyjaśnienia, jak również zaprzestanie naruszeń Regulaminu, które były przyczyną wprowadzenia blokady konta Użytkownika. W przypadku, gdy wystąpiły jakiejkolwiek skutki naruszeń dokonywanych przez Klienta Biznesowego, dodatkowym warunkiem cofnięcia blokady konta Użytkownika jest skuteczne usunięcie przez Klienta Biznesowego skutków tych naruszeń.

[ROZDZIAŁ VI: PRZERWY W DZIAŁANIU SYSTEMU REZERWACJI ORAZ PROCEDURA ZGŁOSZEŃ]

§ 11.

Prace serwisowe i konserwacyjne

1. Operator zapewnia dostęp do Usług przez 24 (słownie: dwadzieścia cztery) godziny na dobę, przez siedem dni w tygodniu i prawie wszystkie dni w roku, przy czym dostęp do Usług może ulec ograniczeniu w przypadku:
 - a. awarii lub błędów;
 - b. prac konserwacyjnych oraz mających na celu modyfikację systemów teleinformatycznych, serwerów itp.;
 - c. wystąpienia siły wyższej;
 - d. działań osób trzecich, w tym ingerencji w działanie Systemu Rezerwacji;
 - e. innych okoliczności, niezależnych od Operatora.
2. Operator będzie informował Klienta Biznesowego z odpowiednim wyprzedzeniem, wynoszącym co najmniej 3 (słownie: trzy) dni, o zamiarze prowadzenia prac serwisowych i konserwacyjnych, jeżeli prace te będą miały charakter istotny i będą wymagały dłuższego czasu. Operator będzie się starał, aby prace te odbywały się w godzinach nocnych, w weekendy oraz dni wolne od pracy.
3. Prace serwisowe i konserwacyjne, o których mowa w ust. 2, nie mogą trwać jednorazowo dłużej niż 8 (słownie: osiem) godzin.
4. Operator nie ma wpływu na prowadzenie prac serwisowych i konserwacyjnych przez zewnętrznych dostawców.

§ 12.

Wsparcie techniczne

1. Operator zapewnia Klientowi Biznesowemu wsparcie techniczne na potrzeby korzystania z Systemu Rezerwacji — w rozsądnych granicach.
2. Wsparcie techniczne nie obejmuje czynności serwisowych, konserwacyjnych, naprawczych lub innych czynności o charakterze informatycznym, które powinny być wykonywane na infrastrukturze Klienta Biznesowego, w szczególności w miejscu prowadzenia działalności lub siedzibie Klienta Biznesowego.
3. Wsparcie techniczne jest świadczone w dni robocze, w godzinach roboczych, w sposób zdalny.
4. Przed skorzystaniem ze wsparcia technicznego Klient Biznesowy jest zobowiązany zapoznać się z informacjami zawartymi w zakładce „Pomoc techniczna”, „FAQ” lub zakładce spełniającej podobną funkcję.
5. Aby skorzystać ze wsparcia technicznego, Klient Biznesowy powinien przekazać opis problemu Operatorowi — za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres support@calendesk.com lub za pośrednictwem odpowiedniej funkcjonalności w ramach Systemu Rezerwacji (o ile taka funkcjonalność zostanie wprowadzona).
6. Przyjęcie zgłoszenia, o którym mowa w ust. 5, zostanie niezwłocznie potwierdzone przez Operatora poprzez wysłanie wiadomości e-mail.

[ROZDZIAŁ VII: DOSTARCZANIE USŁUG]

§ 13.

Ogólne zasady dotyczące świadczenia Usług i korzystania z nich

1. Operator jest zobowiązany świadczyć Usługi z zachowaniem należytej staranności, przewidzianej dla działalności profesjonalnej tego rodzaju.

2. Operator jest uprawniony do dokonywania zmian w zakresie Usług Cyfrowych w trakcie trwania Umowy, z wyjątkiem Usług Cyfrowych, które są dostarczane w sposób jednorazowy. Zmiany w zakresie Usług Cyfrowych, które zostały nabyte przez PNPK, mogą być dokonywane z zachowaniem poniższych wymogów:
 - a. zmiany w Usługach Cyfrowych mogą być dokonywane wyłącznie z uzasadnionych przyczyn, w szczególności takich jak usunięcie usterek, dostosowanie Usług Cyfrowych do potrzeb Użytkowników, dostosowanie Usług Cyfrowych do zmian prawnych lub decyzji sądów i organów;
 - b. zmiany w Usługach Cyfrowych nie mogą wiązać się z kosztami po stronie PNPK;
 - c. Operator poinformuje PNPK w sposób jasny i zrozumiały o dokonywanej zmianie;
 - d. jeżeli zmiana w Usługach Cyfrowych istotnie i negatywnie wpływa na dostęp Użytkownika do Usług Cyfrowych lub korzystanie z nich, Operator jest zobowiązany poinformować PNPK z odpowiednim wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, na trwałym nośniku, o właściwościach i terminie wprowadzenia zmiany, a także uprawnieniach związanych z tymi zmianami;
 - e. jeżeli zmiana w Usługach Cyfrowych istotnie i negatywnie wpływa na dostęp Użytkownika do Usług Cyfrowych lub korzystanie z nich, PNPK może wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w ciągu 30 dni od dnia dokonania zmiany w Usługach Cyfrowych lub poinformowania o zmianach w Usługach Cyfrowych, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana. Uprawnienie to nie przysługuje Użytkownikowi, gdy Operator zapewni PNPK, bez dodatkowych kosztów, prawo do zachowania Usług Cyfrowych i zgodnych z Umową w stanie niezmienionym.
3. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Usług zgodnie z ich przeznaczeniem, na zasadach sprecyzowanych w Regulaminie.
4. Operator informuje, że Klient Biznesowy samodzielnie zarządza swoją działalnością przy użyciu Systemu Rezerwacji, świadczy usługi na rzecz Klientów Końcowych, realizuje programy lojalnościowe, zarządza personelem i wykonuje inne czynności, do których potrzebuje Systemu Rezerwacji. Operator nie ma żadnego wpływu na sposób realizacji umowy dotyczącej usług świadczonych przez Klientów Biznesowych.
5. We wszelkich sprawach związanych z usługami oferowanymi przez Klientów Biznesowych Klient Końcowy jest zobowiązany zwracać się bezpośrednio do Klienta Biznesowego. Operator nie odpowiada za komunikację z Klientem Biznesowym ani nie pośredniczy w niej.
6. Klient Biznesowy przy korzystaniu z Usług gwarantuje, że:
 - a. nie wykonuje żadnych działań zabronionych, które są przewidziane w ustawie z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (t. j. Dz. U. 2022 poz. 593, z późn. zm.), a w szczególności gwarantuje, że środki pieniężne przekazywane w ramach Opłat nie będą pochodziły z prania brudnych pieniędzy;
 - b. nie będzie korzystał z Usług w celu uzyskania pomocy na potrzeby popełnienia czynu zabronionego przez prawo;
 - c. nie będzie korzystał z Usług w celu bezprawnego uszczuplenia jakichkolwiek należności publicznoprawnych, np. w celu popełnienia przestępstwa karnoskarbowego.

§ 14.

Zasady wykonywania Usług

1. Usługę Cyfrową uważa się za dostarczoną w chwili, gdy Użytkownik lub fizyczne albo wirtualne urządzenie, które Użytkownik wybrał samodzielnie w tym celu, uzyskali dostęp do Usługi Cyfrowej.
2. Operator świadczy Usługi Cyfrowe w wersji obowiązującej na dzień dostarczenia Usługi Cyfrowej i nie zapewnia Aktualizacji po dniu dostarczenia Usługi Cyfrowej — chyba że w opisie Usługi Cyfrowej zostanie wyraźnie wskazane, że Usługa Cyfrowa obejmuje także Aktualizacje Usługi Cyfrowej w późniejszym terminie.
3. Z zastrzeżeniem ust. 4, uzyskanie dostępu do Usług umożliwiających korzystanie z funkcjonalności dedykowanych Klientom Biznesowym wymaga uprzedniego zawarcia Umowy i wniesienia Opłaty. Niezwłocznie po zawarciu Umowy Klient Biznesowy uzyskuje dostęp do Usług, w związku z czym Klient Biznesowy może rozpocząć świadczenie usług na rzecz Klientów Końcowych.
4. Operator umożliwia Klientom Biznesowym skorzystanie z Okresu Próbnego, który ma na celu zapoznanie się Klienta Biznesowego ze sposobem działania Systemu Rezerwacji. Okres Próbnny przysługuje Klientowi Biznesowemu tylko raz. Po wykorzystaniu Okresu Próbnego Klient Biznesowy może podjąć decyzję, czy

kontynuuje korzystanie z Systemu Rezerwacji i zawrze Umowę wymagającą uiszczenia Abonamentu, czy rezygnuje z korzystania z Systemu Rezerwacji.

5. Klient Biznesowy, korzystając z Systemu Rezerwacji, jest zobowiązany we własnym zakresie sporządzić i zamieścić regulaminy i polityki związane z jego działalnością, w tym warunki świadczenia usług na rzecz Klientów Końcowych, warunki realizacji programów lojalnościowych i inne warunki związane z prowadzoną działalnością. Operator nie jest zobowiązany do opracowywania na rzecz Klientów Biznesowych jakichkolwiek zindywidualizowanych wzorów regulaminów lub warunków umów, a ponadto nie świadczy jakichkolwiek usług o charakterze prawnym, w szczególności doradztwa prawnego.
6. Operator może udostępnić Klientowi Biznesowemu generator podstawowych wzorów umów i polityki, które mogą być przydatne przy korzystaniu z Systemu Rezerwacji. Klient Biznesowy we własnym zakresie decyduje, czy skorzysta z wzorów udostępnianych przez Operatora, czy wprowadzi własne dokumenty za pomocą dedykowanych funkcjonalności (w formacie PDF). W każdym przypadku Klient Biznesowy jest wyłącznie odpowiedzialny za zapewnienie zgodności regulaminów i polityk z obowiązującym prawem.
7. Klient Biznesowy odpowiada za poprawne i rzetelne wykonywanie świadczeń na rzecz Klientów Końcowych, jak również podawanie w nich prawdziwych i wyczerpujących informacji dotyczących świadczonych usług.

§ 15.

Zamieszczanie i zwrot Treści Użytkownika

należących do Klienta Biznesowego

1. Szczegółowe zasady dotyczą zamieszczania, moderowania i usuwania Treści Użytkownika, które należą do Klienta Biznesowego, zostały opisane w Załączniku nr 3.
2. W odniesieniu do wszelkich Treści Użytkownika, które zostały zamieszczone lub stworzone przez Użytkownika w Systemie Rezerwacji, Użytkownik udziela Operatorowi oraz pozostałym Użytkownikom nieodpłatnej, niewyłącznej, zbywalnej i przenaszalnej licencji na korzystanie z tych Treści Użytkownika, bez ograniczeń czasowych lub terytorialnych. Udzielenie licencji następuje z chwilą zamieszczenia lub stworzenia Treści Użytkownika w Systemie Rezerwacji. Użytkownik może wypowiedzieć licencję dotyczącą Treści Użytkownika z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego 3 (słownie: trzy) miesiące, ze skutkiem na koniec kwartału kalendarzowego.
3. Po odstąpieniu od Umowy Operator nie może wykorzystywać Treści Użytkownika, z wyjątkiem Treści Użytkownika, które:
 - a. są użyteczne wyłącznie w związku z Usługami Cyfrowymi;
 - b. dotyczą wyłącznie aktywności PNPK w trakcie korzystania z Usług Cyfrowych;
 - c. zostały połączone przez Operatora z innymi danymi i nie mogą zostać rozłączone bez nadmiernych trudności;
 - d. zostały wytworzone wspólnie z innymi PNPK, którzy nadal mogą z nich korzystać.
4. Na żądanie PNPK Operator udostępni takiemu Użytkownikowi, na swój koszt, w rozsądnym czasie oraz w powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego, Treści Użytkownika, które zostały wytworzone lub dostarczone w trakcie korzystania z Usług Cyfrowych. Obowiązek ten nie dotyczy zwrotu Treści Użytkownika, o których mowa w ust. 3 pkt a) - c).

[ROZDZIAŁ VIII: OPŁATY. ZASADY PŁATNOŚCI]

§ 16.

Opłaty za korzystanie z Usług

1. Z tytułu korzystania przez Klienta Biznesowego z Usług o charakterze odpłatnym Użytkownik jest zobowiązany uiścić Opłatę w wysokości określonej w cenniku stosowanym przez Operatora. W przypadku Planu Abonamentowego Klient Biznesowy może zmienić obowiązujący go Plan Abonamentowy w trakcie trwania Okresu Abonamentowego.

2. Okres Abonamentowy w każdym przypadku wynosi 12 miesięcy. Przed upływem Okresu Abonamentowego Operator przesyła Klientowi Biznesowemu powiadomienie o upływającym Okresie Abonamentowym, poprzez zamieszczenie informacji w koncie Użytkownika oraz przesłanie wiadomości e-mail.
3. Okres ważności Pakietu jest powiązany z długością Okresu Abonamentowego. Klient Biznesowy może wykorzystać opłacone Usługi tylko w czasie Okresu Abonamentowego. W przypadku niewykorzystania Usług w Okresie Abonamentowym niewykorzystane Usługi przepadają.
4. Jeżeli Operator pozostaje w gotowości do świadczenia Usług, a Klient Biznesowy nie korzysta z Usług z przyczyn leżących po jego stronie, Operator nie jest zobowiązany do zwrotu Opłat w całości lub części na rzecz Klienta Biznesowego.
5. Operator może oferować rabaty, upusty lub inne gratyfikacje przy okazji korzystania z Usług, w szczególności w przypadku zapłaty z góry Abonamentu za cały Okres Abonamentowy. Decyzje dotyczące przyznawania rabatów, upustów lub innych gratyfikacji podejmuje Operator.
6. W każdym przypadku informowania o obniżeniu Opłat Operator obok informacji o obniżonej Opłacie zamieszcza również informację o najniższej Opłacie, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki. Jeżeli dana Usługa jest oferowana do sprzedaży w okresie krótszym niż 30 dni, obok informacji o obniżonej Opłacie Operator zamieszcza również informację o najniższej Opłacie, która obowiązywała w okresie od dnia rozpoczęcia oferowania tej Usługi do sprzedaży do dnia wprowadzenia obniżki.
7. Operator jest uprawniony do organizowania akcji specjalnych, w szczególności we współpracy z partnerami biznesowymi, w związku z czym Klienci Biznesowi biorący udział w akcji specjalnej mogą być zwolnieni z obowiązku wnoszenia Opłat w całości na rzecz Operatora lub zobowiązani do jego uiszczenia w wysokości niższej niż to wynika z cennika lub Regulaminu.
8. Zasady akcji specjalnych określają odrębne regulaminy akcji specjalnych.
9. Jeżeli Operator zorganizował akcję specjalną, a Użytkownik nie skorzystał z niej z przyczyn leżących po stronie Użytkownika (np. w wyniku nielogowania się przez Użytkownika do Systemu Rezerwacji, nieodczytanie poczty elektronicznej przez dłuższy czas, zakwalifikowanie wiadomości e-mail wysłanego przez Operatora jako spamu przez dostawcę poczty elektronicznej Użytkownika itp.), Użytkownikowi nie przysługują roszczenia związane z akcjami specjalnymi, w szczególności nie przysługuje prawo do skorzystania z nich w późniejszym terminie ani otrzymania ekwiwalentu za niewykorzystane uprawnienia.

§ 17.

Dokonywanie płatności

1. Cena za Pakiet zawsze jest uiszczana z góry, za wskazany Okres Rozliczeniowy.
2. Abonament jest uiszczany z góry, zgodnie z wybranym przez Klienta Biznesowego Okresem Rozliczeniowym.
3. Okres Rozliczeniowy może wynosić:
 - a. 12 miesięcy — wówczas płatność Abonamentu jest dokonywana z góry za cały Okres Abonamentowy;
 - b. 1 miesiąc — wówczas płatność Abonamentu jest dokonywana cyklicznie z góry za każdy kolejny miesiąc kalendarzowy w Okresie Abonamentowym;
 - c. liczbę miesięcy indywidualnie uzgodnioną z Klientem Biznesowym — wówczas płatność Abonamentu jest dokonywana na zasadach ustalonych z Klientem Biznesowym.
4. W każdym przypadku faktury VAT są wystawiane najpóźniej w terminie 3 (słownie: trzech) dni od dnia zaksięgowania płatności dokonanej przez Klienta Biznesowego.
5. W przypadku zmiany Planu Abonamentowego w trakcie Okresu Abonamentowego przyjmuje się następujące zasady rozliczeń:
 - a. jeżeli Klient Biznesowy zmienia Plan Abonamentowy na wyższy, jest zobowiązany płacić wyższy Abonament wyłącznie za miesiące pozostałe do wygaśnięcia Okresu Abonamentowego. Operator nie obciąża Klienta Biznesowego wyższym Abonamentem za miesiące poprzedzające zmianę Planu Abonamentowego;
 - b. jeżeli Klient Biznesowy zmienia Plan Abonamentowy na niższy, w zależności od wyboru Klienta Biznesowego, Operator może albo zaliczyć nadpłaconą kwotę na poczet przyszłych płatności, lub zwrócić nadpłaconą kwotę na rachunek bankowy Klienta Biznesowego, najpóźniej w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od dnia otrzymania żądania Klienta Biznesowego.
6. Uiszczenie Opłat jest możliwe za pomocą metod płatności wskazanych w Systemie Rezerwacji, w szczególności poprzez:

- a. dokonanie zapłaty przelewem na wskazany rachunek bankowy - wyłącznie w przypadku Okresu Abonamentowego wynoszącego co najmniej 12 miesięcy;
 - b. dokonanie zapłaty za pomocą karty płatniczej - we wszystkich pozostałych przypadkach.
7. Operator może udostępnić Użytkownikom możliwość dokonania E-zapłaty, np. za pomocą kodu rabatowego, vouchera lub innego e-kuponu. W takim przypadku Użytkownik będzie mógł dokonać uiszczenia Opłaty, w całości lub części, poprzez E-zapłatę, zgodnie z instrukcjami dostępnymi na stronie formularza zamówienia. Udostępnienie możliwości dokonywania E-zapłaty nie jest obowiązkiem Operatora.
8. Dniem zapłaty jest dzień zaksięgowania środków na rachunku bankowym Operatora.
9. W przypadku naruszenia przez Klienta Biznesowego obowiązku uiszczenia Opłaty, w całości lub części, Operator dokonuje blokady konta Użytkownika, uniemożliwiając Klientowi Biznesowemu w szczególności korzystanie z Usług, jak również może dochodzić zapłaty od Klienta Biznesowego wszelkimi dostępnymi środkami prawnymi.
10. W przypadku opóźnienia w regulowaniu Opłat Operatorowi przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie w płatnościach, zgodnie z właściwymi przepisami prawa.
11. Operator wystawia faktury VAT. W tym celu Klient Biznesowy jest zobowiązany przekazać Operatorowi wszystkie dane niezbędne do wystawienia faktury VAT zgodnie z właściwymi przepisami prawa podatkowego — poprzez wskazanie ich w koncie Użytkownika. Faktury VAT będą przekazywane elektronicznie, na adres e-mail wskazany przez Klienta Biznesowego. W związku z tym Klient Biznesowy upoważnia Operatora do przesyłania faktur VAT za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności na podany przez Klienta Biznesowego adres elektroniczny. Od dnia 1 lutego 2026 r. faktury dla Klientów Biznesowych będących podmiotami podlegającymi obowiązkowi stosowania Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF) będą wystawiane w formie faktur ustrukturyzowanych i przekazywane do KSeF zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego.
12. Klient Biznesowy upoważnia Operatora do wystawiania faktur VAT bez jego podpisu.
13. Operator nie gromadzi żadnych danych dotyczących płatności za pośrednictwem operatorów szybkich płatności lub przy użyciu karty płatniczej, z wyjątkiem podstawowych danych identyfikujących płatność, który umożliwia potwierdzenie, że dana płatność została dokonana.

[ROZDZIAŁ IX: POZOSTAŁE PRAWA I OBOWIĄZKI STRON]

§ 18.

Pozostałe prawa i obowiązki Operatora

1. W ramach Umowy Operator zobowiązuje się:
 - a. świadczyć Usługi na zasadach przewidzianych w Regulaminie;
 - b. informować Klienta Biznesowego o istotnych okolicznościach związanych z korzystaniem z Systemu Rezerwacji;
 - c. udzielać Klientom Biznesowym informacji dotyczących korzystania z Systemu Rezerwacji;
 - d. zapewnić dostęp do konta Użytkownika i związanych z nim dokumentów;
 - e. świadczyć Usługi z należytą starannością wymaganą od podmiotu profesjonalnie zajmującego się administrowaniem portalami internetowymi;
 - f. podejmować odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu ochrony Systemu Rezerwacji przed utratą, uszkodzeniem oraz nieautoryzowanym dostępem do niego lub jego wykorzystaniem — z zastrzeżeniem, że w przypadku kopii Systemu Rezerwacji instalowanych na infrastrukturze Klienta Biznesowego za wprowadzenie odpowiednich środków bezpieczeństwa w zakresie infrastruktury odpowiada Klient Biznesowy;
 - g. obsługiwać Klientów Biznesowych w dniach i godzinach roboczych.
2. Operator ma prawo do:
 - a. informowania Klientów Biznesowych, drogą elektroniczną, o ważnych powiadomieniach związanych z Usługami;
 - b. pytania Klientów Biznesowych o ogólną opinię i poziom zadowolenia korzystania z Usług. Opinie mogą być zbierane w formie pytań lub krótkich ankiet za pomocą systemu teleinformatycznego;
 - c. prowadzenia działań marketingowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz oświadczeniami Klientów Biznesowych, jeżeli będą wymagane.

§ 19.

Pozostałe prawa i obowiązki Klientów Biznesowych

1. W ramach Umowy Klient Biznesowy zobowiązuje się:
 - a. przestrzegać postanowień Regulaminu;
 - b. regulować Opłaty zgodnie z Regulaminem;
 - c. korzystać z Usług zgodnie z ich przeznaczeniem i dostępnymi funkcjonalnościami;
 - d. korzystać z Usług zgodnie z prawem, zgodnie z postanowieniami Regulaminu oraz zasadami współzycia społecznego;
 - e. przetwarzać dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności powiadomić osoby trzecie o przetwarzaniu danych osobowych, gdy jest do tego zobowiązany;
 - f. nie naruszać praw własności intelektualnej przysługujących Operatorowi oraz osobom trzecim;
 - g. współdziałać w dobrej wierze z Operatorem w zakresie należytego wykonania Umowy;
 - h. informować Operatora o wszystkich istotnych okolicznościach związanych z wykonywaniem Umowy;
 - i. udzielać na żądanie Operatora wszystkich potrzebnych wyjaśnień, informacji i innych danych;
 - j. zabezpieczyć we własnym zakresie dostęp do urządzeń i sprzętów, które są używane do korzystania z Usług.
2. Klient Biznesowy ma prawo do:
 - a. zarządzania swoimi danymi i zgodami (może cofnąć zgodę w każdym czasie);
 - b. korzystania z Usług zgodnie z Regulaminem;
 - c. kierowania zapytań do działu pomocy Operatora i wnoszenia reklamacji.

[ROZDZIAŁ X: ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON]

§ 20.

Odpowiedzialność Operatora

1. Z uwzględnieniem ograniczeń odpowiedzialności przewidzianych w pozostałych postanowieniach Regulaminu Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. nieosiągnięcie celów oczekiwanych przez Klienta Biznesowego w ramach Umowy, w szczególności w postaci uzyskania nowych Klientów Końcowych, wzrostu sprzedaży usług itp.;
 - b. nieprzydatność Usług do celu założonego przez Klienta Biznesowego;
 - c. błędy w Systemie Rezerwacji wpływające na sposób świadczenia usług przez Klienta Biznesowego na rzecz Klienta Końcowego;
 - d. błędne informacje wprowadzane przez Klientów Biznesowych (np. w zakresie informacji o usługach, punktach lojalnościowych, abonamentach i karnetach itp.);
 - e. nieaktualność, niekompletność, sprzeczność z prawem lub niedostosowaniem do prowadzonej działalności wzorów regulaminów i polityk, które są udostępniane przez Operatora;
 - f. skutki blokady konta Użytkownika;
 - g. brak dostępu do Usług z przyczyn leżących po stronie Użytkownika;
 - h. skutki nieuprawnionej ingerencji w System Rezerwacji przez Użytkownika lub osoby trzecie;
 - i. utratę danych zapisanych w systemach teleinformatycznych Operatora z przyczyn leżących po stronie Użytkownika lub osoby trzeciej, niezależnej od Operatora;
 - j. nieprawidłowe wykonanie Umowy z przyczyn leżących po stronie Użytkownika lub osoby trzeciej, w szczególności zewnętrznych dostawców;
 - k. problemy techniczne związane z dokonywaniem płatności z przyczyn leżących po stronie osób trzecich, w szczególności operatorów płatności;
 - l. działania i zaniechania operatorów płatności;
 - m. skutki opóźnienia we wnoszeniu opłat przez Użytkownika;
 - n. niezastosowanie się przez Użytkownika do wskazówek i zaleceń Operatora;
 - o. podanie niepełnych, nieprawdziwych lub niezgodnych ze stanem rzeczywistym danych osobowych, w tym danych kontaktowych;

- p. skutki korzystania z Usług z naruszeniem przepisów prawa;
 - q. skutki nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu;
 - r. skutki siły wyższej.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za dostawców zewnętrznych technologii, urządzeń, usług itp.
 3. Odpowiedzialność Operatora wobec Klienta Biznesowego z tytułu odpowiedzialności odszkodowawczej za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy jest ograniczona do szkody wyrządzonej przez Operatora w sposób umyślny.
 4. Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności przewidziane w Regulaminie, w szczególności w ust. 1-3, nie dotyczą szkody, w stosunku do której, zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, odpowiedzialności Operatora nie można wyłączyć lub ograniczyć.
 5. Odpowiedzialność Operatora wobec Klientów Biznesowych będących PNPk z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy regulują właściwe przepisy prawa cywilnego, w związku z czym postanowienia niniejszego paragrafu związane z ograniczeniem lub wyłączeniem odpowiedzialności Operatora nie dotyczą PNPk.

§ 21.

Odpowiedzialność za zgodność Usług Cyfrowych z Umową

1. Rękojmia za wady Usług Cyfrowych, o jakiej mowa w przepisach Kodeksu cywilnego, jest wyłączona w przypadku Umów, które są zawierane przez Użytkowników innych niż PNPk.
2. Do Umów, które są zawierane przez PNPk, stosuje się przepisy o odpowiedzialności za zgodność Usług Cyfrowych z Umową, które są zawarte w ustawie o prawach konsumenta, z uwzględnieniem postanowień Regulaminu.
3. Operator jest odpowiedzialny względem PNPk za zgodność Usług Cyfrowych z Umową. Zgodność Usług Cyfrowych z Umową ocenia się zgodnie z przepisami ustawy o prawach konsumenta.
4. W przypadku Usług Cyfrowych:
 - a. dostarczanych jednorazowo lub w częściach — Operator ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Usług Cyfrowych z Umową, który istniał w chwili ich dostarczenia i ujawnił się w ciągu dwóch lat od tej chwili;
 - b. dostarczanych w sposób ciągły — Operator ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Usług Cyfrowych z Umową, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z Umową miały być dostarczane.
5. W przypadku, gdy Operator dostarcza Usługi Cyfrowe w sposób ciągły, Usługi Cyfrowe powinny być zgodne przez czas ich dostarczania zgodnie z Umową.

§ 22.

Doprowadzenie Usług Cyfrowych do zgodności z Umową

1. Jeżeli Usługi Cyfrowe są niezgodne z Umową, PNPk może żądać doprowadzenia Usług Cyfrowych do zgodności z Umową.
2. Jeżeli doprowadzenie Usług Cyfrowych do zgodności z Umową jest niemożliwe lub wymagałoby nadmiernych kosztów dla Operatora, może on odmówić doprowadzenia Usług Cyfrowych do zgodności z Umową.
3. Operator doprowadza Usługi Cyfrowe do zgodności z Umową w rozsądnym czasie, nie dłuższym niż 21 dni, od chwili, w której Operator został poinformowany przez PNPk o braku zgodności Usług Cyfrowych z Umową, i bez nadmiernych niedogodności dla PNPk, uwzględniając ich charakter oraz cel, w jakim są wykorzystywane.
4. Koszty doprowadzenia Usług Cyfrowych do zgodności z Umową ponosi Operator.

§ 23.

Obniżenie Opłaty lub odstąpienie od Umowy w przypadku niezgodności Usług Cyfrowych z Umową

1. Jeżeli Usługi Cyfrowe są niezgodne z Umową, PNPk może złożyć oświadczenie o obniżeniu Opłaty albo odstąpieniu od Umowy, gdy:
 - a. Operator odmówił doprowadzenia Usług Cyfrowych do zgodności z Umową zgodnie z § 22 ust. 2;
 - b. Operator nie doprowadził Usług Cyfrowych do zgodności z Umową;

- c. brak zgodności Usług Cyfrowych z Umową występuje nadal, mimo że Operator próbował doprowadzić Usługi Cyfrowe do zgodności z Umową;
 - d. brak zgodności Usług Cyfrowych z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie Opłaty albo odstąpienie od Umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków, o których mowa w § 22 ust. 1;
 - e. z oświadczenia Operatora lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Usług Cyfrowych do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla PNPK.
- 2. Obniżona Opłata musi pozostawać w takiej proporcji do Opłaty wynikającej z Umowy, w jakiej wartość Usług Cyfrowych niezgodnych z Umową pozostaje do wartości Usług Cyfrowych zgodnych z Umową. Jeżeli Usługi Cyfrowe są dostarczane w częściach lub w sposób ciągły, przy obniżeniu Opłaty należy uwzględnić czas, w którym Usługi Cyfrowe pozostawały niezgodne z Umową.
 - 3. Operator jest zobowiązany zwrócić PNPK należną mu Opłatę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia PNPK o obniżeniu Opłaty.
 - 4. PNPK nie może odstąpić od Umowy, jeżeli Usługi Cyfrowe są dostarczane w zamian za zapłatę Opłaty, a brak zgodności Usług Cyfrowych z Umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności Usług Cyfrowych z Umową jest istotny.

§ 24.

Rozliczenie z PNPK w przypadku odstąpienia od Umowy

- 1. W sytuacji, gdy Użytkownik będący PNPK odstąpi od Umowy:
 - a. w ramach uprawnień wynikających z rękojmi konsumenckiej za niezgodność Usług Cyfrowych z Umową;
 - b. w przypadku niedostarczenia przez Operatora Usług Cyfrowych, pomimo wezwania ze strony Użytkownika,do rozliczeń pomiędzy Stronami stosuje się postanowienia niniejszego paragrafu.
- 2. Jeżeli Operator dostarczył Treść Cyfrową na nośniku materialnym, Operator może zażądać zwrotu tego nośnika najpóźniej w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, a PNPK jest zobowiązany zwrócić nośnik niezwłocznie, nie później niż w terminie 21 dni, na koszt Operatora.
- 3. Operator jest zobowiązany do zwrotu Opłaty jedynie w części odpowiadającej Usługom Cyfrowym niezgodnym z Umową albo Usługom Cyfrowym, w odniesieniu do których odpadł obowiązek ich dostarczenia na skutek odstąpienia od Umowy. Jednocześnie Operator nie jest uprawniony do żądania zapłaty za czas, w którym Usługi Cyfrowe były niezgodne z Umową, nawet jeżeli przed odstąpieniem od Umowy PNPK faktycznie z nich korzystał.
- 4. Operator jest zobowiązany zwrócić PNPK należną mu Opłatę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia PNPK o odstąpieniu od Umowy.
- 5. Operator dokonuje zwrotu należnej Opłaty przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył PNPK, chyba że PNPK wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

§ 25.

Odpowiedzialność Klienta Biznesowego

- 1. Klient Biznesowy ponosi odpowiedzialność wobec Operatora na zasadach ogólnych prawa cywilnego, w tym ponosi odpowiedzialność również za działania osób trzecich, z którymi wykonuje Umowę, lub którym powierza wykonanie Umowy w całości lub w części, jak za swoje działania.
- 2. Klient Biznesowy w szczególności ponosi odpowiedzialność wobec Operatora za:
 - a. korzystanie z Usług niezgodnie z Regulaminem, w szczególności poprzez wykorzystywanie go do celów niezgodnych z przeznaczeniem;
 - b. spowodowanie szkody osobie trzeciej podczas korzystania z Usług, w szczególności w postaci naruszenia jakichkolwiek praw osób trzecich;
 - c. prowadzenie działalności bezprawnej z użyciem Usług;
 - d. naruszenie praw własności intelektualnej lub innych praw niematerialnych przysługujących Operatorowi lub osobom trzecim;
 - e. niezgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych;
 - f. opóźnienia w wykonywaniu obowiązków przewidzianych w Regulaminie;

- g. przekazanie nieprawdziwych, niekompletnych lub w inny sposób niezgodnych ze stanem faktycznym albo prawnym informacji na potrzeby korzystania z Usług.
3. W przypadku wystąpienia przez osoby trzecie z jakimikolwiek roszczeniami wobec Operatora z tytułu korzystania z Usług przez Klienta Biznesowego, Klient Biznesowy zwalnia Operatora z odpowiedzialności wobec tej osoby trzeciej, a także pokrywa wszelkie udokumentowane koszty, jakie poniósł Operator w związku z tymi roszczeniami.

[ROZDZIAŁ XI: CZAS TRWANIA UMOWY]

§ 26.

Czas trwania Umowy

1. Umowa z Klientem Biznesowym zostaje zawarta na czas oznaczony równy Okresowi Abonamentowemu, z zastrzeżeniem ust. 2. W przypadku, gdy Klient Biznesowy korzysta z wielu Usług, Umowa wygasa wraz z zakończeniem świadczenia ostatniej Usługi.
2. W przypadku, gdy przed upływem Okresu Abonamentowego żadna ze Stron nie wyrazi woli zakończenia Umowy, Umowa przedłuża się automatycznie na kolejny czas oznaczony równy kolejnemu Okresowi Abonamentowemu. Do kolejnych Okresów Abonamentowych postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio.
3. W każdym przypadku wskazanym w ust. 1 lub ust. 2 dzień wygaśnięcia Umowy nie może być wcześniejszy niż dzień uregulowania wszystkich Opłat na rzecz Operatora przez Klienta Biznesowego.

§ 27.

Rozwiązanie Umowy

1. Operator może wypowiedzieć Umowę z ważnych przyczyn leżących po jego stronie, z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego 1 (słownie: jeden) miesiąc, ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca, w szczególności w przypadku:
 - a. cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków prowadzenia działalności przez Operatora, w szczególności w następstwie wydania decyzji administracyjnej, innego orzeczenia lub zmiany prawa;
 - b. utraty przez Operatora możliwości technicznych, finansowych lub organizacyjnych, pozwalających wykonywać Umowę na dotychczasowym poziomie;
 - c. zmiany charakteru działalności prowadzonej przez Operatora;
 - d. wycofania Systemu Rezerwacji z obrotu.
2. W sytuacjach, o których mowa w § 25 ust. 2, Operator może rozwiązać Umowę, bez zachowania okresu wypowiedzenia, po uprzednim wezwaniu Klienta Biznesowego do określonego działania lub zaniechania i wyznaczeniu terminu dodatkowego, nie krótszego niż 7 (słownie: siedem) dni.
3. Klient Biznesowy może rozwiązać Umowę zawartą z Operatorem na czas nieoznaczony w każdej chwili, przesyłając oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy lub zaprzestając korzystania z Usług (np. poprzez wypisanie się z newslettera).
4. Klient z Biznesowy może rozwiązać Umowę zawartą z Operatorem na czas oznaczony wyłącznie w przypadkach wskazanych we właściwych przepisach prawa lub Regulaminie (np. prawo rezygnacji z Usług po Okresie Próbnym). W pozostałych przypadkach Umowa zawarta na czas oznaczony nie podlega wypowiedzeniu przed upływem okresu, na jaki została zawarta.
5. Klient Biznesowy może rozwiązać Umowę dotyczącą Planu Abonamentowego z Operatorem w każdej chwili, składając oświadczenie z tym związane za pomocą odpowiednich funkcjonalności w koncie Użytkownika. W przypadku anulowania Planu Abonamentowego w trakcie Okresu Abonamentowego Umowa wygasa w ostatnim dniu opłaconego Okresu Abonamentowego.
6. W przypadku rezygnacji z Usług w czasie trwania Okresu Abonamentowego Klient Biznesowy zachowuje prawo do korzystania z Usług do końca opłaconego okresu.

7. W przypadku rozwiązania Umowy przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Klienta Biznesowego Klientowi Biznesowemu nie przysługują roszczenia odszkodowawcze wobec Operatora z tego tytułu, jak również nie przysługuje zwrot Abonamentu. Ograniczenie to nie dotyczy Klientów Biznesowych będących PNPk.
8. Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy Operator jest uprawniony do jednostronnego usunięcia danych Klienta Biznesowego. Operator może usunąć ze swoich systemów teleinformatycznych wszelkie dane dotyczące Klienta Biznesowego.

[ROZDZIAŁ XII: PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY]

§ 28.

Odstąpienie od Umowy przez Klienta Biznesowego będącego PNPk

1. Klient Biznesowy będący PNPk co do zasady może odstąpić od Umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od dnia jej zawarcia, składając oświadczenie o odstąpieniu. W celu skorzystania z uprawnienia do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn Klient Biznesowy powinien przesłać Operatorowi oświadczenie na piśmie lub w postaci elektronicznej, zgodnie z danymi kontaktowymi Operatora. Wzór oświadczenia stanowi **Załącznik nr 1**.
2. Zgodnie z art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t. j. Dz. U. 2020 poz. 287, z późn. zm. — dalej: u.p.k.) Użytkownikowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w przypadku Umowy:
 - a. o świadczenie Usług, za które Użytkownik jest zobowiązany do uiszczenia Opłaty, jeżeli Operator wykonał w pełni Usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od Umowy, i przyjął to do wiadomości;
 - b. o dostarczanie Treści Cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które Konsument lub PNPk jest zobowiązany do zapłaty Ceny, jeżeli Operator rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od Umowy, i przyjął to do wiadomości, a Operator przekazał Użytkownikowi potwierdzenie, o którym mowa w art. 21 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta.
3. Klientowi Biznesowemu nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn, o ile zostały spełnione warunki przewidziane w ust. 2.
4. W przypadku skutecznego odstąpienia od Umowy zawartej na odległość Umowa jest uważana za niezawartą, a Klient Biznesowy jest zwolniony z wszelkich zobowiązań, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 35 u.p.k. Z wyjątkiem tych kosztów Strony są zobowiązane zwrócić sobie nawzajem to, co świadczyły do czasu odstąpienia od Umowy.
5. Operator niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, zwraca Klientowi Biznesowemu dokonane przez niego płatności, do zwrotu których jest zobowiązany.
6. Operator dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient Biznesowy, chyba że Klient Biznesowy zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

[ROZDZIAŁ XIII: PROCEDURA REKLAMACYJNA]

§ 29.

Postępowanie reklamacyjne

1. W przypadku stwierdzenia, że Umowa nie jest wykonywana zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, Klient Biznesowy może złożyć reklamację.
2. Reklamację można złożyć:
 - a. poprzez wysłanie reklamacji na adres elektroniczny: support@calendesk.com;
 - b. poprzez wysłanie reklamacji na piśmie, najlepiej listem poleconym — na adres Operatora.

3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko (ewentualnie firmę) Klienta Biznesowego;
 - b. dane kontaktowe (e-mail oraz telefon);
 - c. szczegółowy opis, na czym polegała niezgodność świadczenia Usług z Regulaminem.
4. Po otrzymaniu reklamacji Operator niezwłocznie potwierdza jej otrzymanie — drogą elektroniczną, na podany adres elektroniczny.
5. Reklamacje są rozpatrywane w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od dnia złożenia reklamacji.
6. Jeżeli Operator nie dostarczył Usług Cyfrowych zgodnie z Umową, Użytkownik może złożyć reklamację, w której wezwie Operatora do dostarczenia Usług Cyfrowych. Jeżeli pomimo tego wezwania Operator nie dostarczy Usług Cyfrowych niezwłocznie lub w dodatkowym terminie umówionym pomiędzy Stronami. Użytkownik może odstąpić od Umowy, bez wzywania Operatora do dostarczenia Usług Cyfrowych, gdy:
 - a. z oświadczenia Operatora lub okoliczności będzie wyraźnie wynikać, że Operator nie dostarczy Usług Cyfrowych;
 - b. Strony uzgodniły lub z okoliczności zawarcia Umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usług Cyfrowych miał istotne znaczenie dla Użytkownika, a Operator nie dostarczył ich w tym terminie.

[ROZDZIAŁ XIV: OCHRONA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH]

§ 30.

Prawa własności intelektualnej

1. System Rezerwacji oraz wszystkie materiały związane z systemami teleinformatycznymi Operatora, w tym kod źródłowy, layout, logo, bazy danych itp., a także wszelkie treści zamieszczane przez Operatora mogą stanowić chronione dobra niematerialne, zwane dalej „**Dobrami Niematerialnymi**” — i podlegać ochronie zgodnie z właściwymi przepisami z zakresu własności intelektualnej. Klient Biznesowy zobowiązuje się w każdym czasie do nienaruszania praw własności intelektualnej przysługujących Operatorowi, pod rygorem odpowiedzialności odszkodowawczej przewidzianej w odpowiednich przepisach prawa.
2. Na podstawie Regulaminu Operator udziela Klientowi Biznesowemu licencji niewyłącznej na korzystanie z Dóbr Niematerialnych w zakresie koniecznym do korzystania z Usług. Korzystanie z Systemu Rezerwacji przez podmioty trzecie na potrzeby sprzedaży licencji pod własnym oznaczeniem i na swoje ryzyko jest przedmiotem odrębnej umowy z Operatorem i do takiego korzystania postanowienia niniejszego paragrafu nie znajdują zastosowania.
3. Licencja, o której mowa w ust. 2, jest udzielana na czas korzystania z Usług, na terytorium, gdzie Klient Biznesowy ma siedzibę lub miejsce zamieszkania.
4. Klient Biznesowy nie może udzielać dalszych licencji (sublicencji) na rzecz osób trzecich ani przenosić uprawnień wynikających z udzielonej licencji na osoby trzecie bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie.
5. Z uwzględnieniem przepisów o dozwolonym użytku oraz postanowień dotyczących licencji bezwzględnie zabrania się Klientowi Biznesowemu bez zgody Operatora:
 - a. trwałego lub czasowego wielokrotniania (reprodukcji) Dóbr Niematerialnych, w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie;
 - b. wprowadzania jakichkolwiek poprawek, modyfikacji źródeł i zmian w strukturze Dóbr Niematerialnych;
 - c. stosowania Dóbr Niematerialnych i ich części, fragmentów lub wersji w innym oprogramowaniu lub utworze;
 - d. tworzenia oprogramowania podobnego do Systemu Rezerwacji, które mogłoby stanowić opracowania Systemu Rezerwacji;
 - e. odtwarzania, dekompilowania, dezasemblowania i wszelkich innych czynności, które będą prowadzić do pozyskania kodu źródłowego z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa;
 - f. odsprzedawania, rozpowszechniania, użyczania, dzierżawienia, najmowania, oddawania płatnie i nieodpłatnie osobom trzecim Dóbr Niematerialnych, ich kopii, wszelkich modyfikacji oraz dokumentacji;

- g. dokonywania jakichkolwiek czynności rozporządzających prawami do Dóbr Niematerialnych na rzecz osób trzecich.
- 6. Udzielenie licencji na korzystanie z Dóbr Niematerialnych innych niż System Rezerwacji nastąpi w momencie uzyskania przez Użytkownika dostępu do Dóbr Niematerialnych koniecznych do korzystania z Usług. Licencja wygasa wraz z zakończeniem świadczenia Usług, niezależnie od trybu, w jakim to nastąpi.
- 7. W przypadku, gdy Klient Biznesowy narusza postanowienia licencyjne, Operator jest uprawniony do zawieszenia wszelkich udzielonych licencji. W przypadku rażących naruszeń praw własności intelektualnej przysługujących Operatorowi lub osobie trzeciej Operator jest uprawniony do wypowiedzenia Klientowi Biznesowemu wszelkich udzielonych licencji ze skutkiem natychmiastowym. Zawieszenie lub wypowiedzenia licencji jest możliwe po uprzednim umożliwieniu Klientowi Biznesowemu złożenia wyjaśnień dotyczących zarzucanego naruszenia.
- 8. Klient Biznesowy zobowiązuje się do przestrzegania praw własności intelektualnej osób trzecich, w szczególności zewnętrznych dostawców.
- 9. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości związanych z prawami własności intelektualnej oraz zakresem udzielonych uprawnień Klient Biznesowy powinien niezwłocznie skontaktować się z Operatorem.

§ 31.

Ochrona danych osobowych

- 1. Administratorem Danych Osobowych Klientów Biznesowych jest Operator.
- 2. Szczegółowe zasady związane z przetwarzaniem danych osobowych oraz plikami cookies zostały opisane w polityce prywatności dostępnej pod adresem: <https://calendesk.com/pl/polityka-prywatnosci/>.
- 3. Klient Biznesowy zobowiązuje się przekazać dokument, o którym mowa w ust. 2, swoim pracownikom, zleceniobiorcom, wykonawcom i innym osobom przez siebie zatrudnionym, jeżeli przekaze Operatorowi ich dane osobowe w celu wykonania Umowy (np. na potrzeby kontaktu pomiędzy Stronami).
- 4. Klient Biznesowy, niezależnie od Operatora, pozostaje odrębnym administratorem danych osobowych Klientów Końcowych i samodzielnie realizuje obowiązki związane z ochroną danych osobowych.
- 5. W przypadku, gdy Operator przetwarza dane osobowe na polecenie Klienta Biznesowego i w jego imieniu, przetwarzanie danych osobowych przez Operatora odbywa się w ramach powierzenia przetwarzania danych osobowych — na podstawie art. 28 RODO.
- 6. Na potrzeby powierzenia przetwarzania danych osobowych, o którym mowa w ust. 5, Operator i Klient Biznesowy są zobowiązani zawrzeć umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych. Zawarcie umowy powierzenia następuje w oparciu o treść Regulaminu powierzenia przetwarzania danych osobowych, który stanowi **Załącznik numer 2**.
- 7. Klient Biznesowy, wykorzystując jakiekolwiek dane osobowe należące do osób trzecich na potrzeby wykonania Umowy, jest zobowiązany zapewnić, aby użycie tych danych następowało zgodnie z prawem, a w szczególności, by podmioty, do których te dane należą, zostały należycie poinformowane o ich wykorzystywaniu.
- 8. Jeżeli Klient Biznesowy korzysta z danych osobowych należących do osób trzecich, Operator ma prawo przyjąć, że użycie tych danych osobowych następuje zgodnie z prawem.
- 9. W przypadku, gdy:
 - a. Klient Biznesowy nie dopełnia należycie obowiązków wskazanych w ust. 3;
 - b. Klient Biznesowy bezprawnie korzysta z danych osobowych należących do osób trzecich,i z tego powodu Operator poniesie jakąkolwiek odpowiedzialność (cywilną, administracyjną), Klient Biznesowy może zostać zobowiązany do naprawienia Operatorowi szkody tym wywołanej — w szczególności poprzez zwrot Operatorowi wszelkich udokumentowanych kosztów, w tym kosztów administracyjnych kar pieniężnych.

§ 32.

Opinie

- 1. Operator może zapewnić Użytkownikom możliwość opublikowania opinii o Systemie Rezerwacji oraz świadczonych Usługach. W przypadku uruchomienia takiej funkcjonalności stosuje się postanowienia niniejszego paragrafu.
- 2. Funkcja opublikowania opinii o Systemie Rezerwacji jest dostępna po zawarciu Umowy dotyczącej Usług, co stanowi zabezpieczenie przed opublikowaniem opinii przez Klientów Biznesowych, którzy nie korzystali z

Systemu Rezerwacji. Ponadto zakazane jest publikowanie opinii przez Użytkownika, który wprowadzie nabył Usługę, ale nie korzystał z niej w sposób pozwalający na sformułowanie rzetelnej opinii.

3. Użytkownik powinien sformułować opinię w sposób rzetelny, uczciwy i merytoryczny, w miarę możliwości poprawny językowo oraz bez używania wulgaryzmów i innych słów powszechnie uznawanych za obraźliwe.
4. Opinia opublikowana przez Użytkownika jest rodzajem Treści Użytkownika. W związku z tym Operator może moderować opinie na zasadach określonych w Załączniku nr 3, a każda osoba przeglądająca zawartość Systemu Rezerwacji może zgłosić opinię naruszającą zasady Regulaminu na zasadach określonych w Załączniku nr 3.
5. Operator może samodzielnie publikować w Systemie Rezerwacji opinie o Systemie Rezerwacji zgromadzone w inny sposób niż poprzez opublikowanie opinii przez Użytkownika na zasadach określonych powyżej.
6. Operator oświadcza i gwarantuje Użytkownikowi, że publikowane przez niego opinie o Systemie Rezerwacji, o których mowa w ust. 5, pochodzą wyłącznie od Użytkowników, którzy korzystali z Systemu Rezerwacji w sposób pozwalający na rzetelne sformułowanie opinii. Na potrzeby gromadzenia takich opinii Operator kontaktuje się indywidualnie z Klientem Biznesowym, który kupił Usługę, prosząc o podzielenie się opinią z przeznaczeniem do publikacji w Systemie Rezerwacji.
7. Opinie, o których mowa w ust. 5 i 6, nie są rodzajem Treści Użytkownika, ale każda osoba przeglądająca zawartość Systemu Rezerwacji, która stwierdzi, że określona opinia narusza zasady Regulaminu, może zgłosić ją do weryfikacji na zasadach określonych w Załączniku nr 3.

[ROZDZIAŁ XV: POSTANOWIENIA POZOSTAŁE I KOŃCOWE]

§ 33.

Kontakt z Operatorem

1. Kontakt z Operatorem jest możliwy w następujący sposób:
 - a. pocztą elektroniczną: support@calendesk.com;
 - b. telefonicznie: +48 58 333 12 10;
 - c. pocztą tradycyjną: ul. Floriańska 6 lok. 02, 03-707 Warszawa, Polska.
2. Preferowaną formą komunikacji pomiędzy Stronami jest korespondencja elektroniczna, za pomocą wiadomości e-mail.

§ 34.

Postanowienia końcowe

1. Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie w takich przypadkach, jak:
 - a. zmiana warunków świadczenia Usług;
 - b. konieczność dostosowania Regulaminu do zmian prawnych;
 - c. konieczność dostosowania Regulaminu do decyzji, wyroku lub innego orzeczenia właściwego sądu lub organu państwowego;
 - d. konieczność spełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Operaterze;
 - e. zmiany redakcyjne.
2. Każdy dokument oznaczony jest datą, od której obowiązują jego postanowienia.
3. Zmiany Regulaminu są publikowane w Systemie Rezerwacji, a ponadto Klienci Biznesowi zostaną powiadomieni o planowanej zmianie treści Regulaminu drogą elektroniczną, poprzez wiadomość e-mail (o ile Operator posiada adres e-mail Klienta Biznesowego).
4. Zmiany Regulaminu zaczynają obowiązywać najwcześniej po 7 (słownie: siedmiu) dniach od powiadomienia, o którym mowa w ust. 3.
5. W przypadku, gdy zmiana Regulaminu ma charakter istotny oraz istotnie wpływa na prawa lub obowiązki Użytkownika, Użytkownik ma prawo rozwiązać Umowę, która ma być wykonywana również po zmianie Regulaminu, do czasu planowanego wejścia w życie zmian.
6. Prawem właściwym dla Umowy jest prawo polskie. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie znajdują zastosowanie właściwe przepisy prawa polskiego.

7. W przypadku sporządzenia Regulaminu w różnych wersjach językowych rozstrzygające znaczenie ma wersja polska.
8. Użyte w Regulaminie nagłówki jednostek redakcyjnych (paragrafów) mają charakter informacyjny dla wygody Stron i nie wpływają na interpretację Umowy.
9. Wszystkie załączniki stanowią integralną część Regulaminu.
10. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie Regulaminu w całości lub części zostanie uznane za nieważne, bezskuteczne lub niemożliwe do wyegzekwowania, nie wpłynie to na ważność, skuteczność lub możliwość wyegzekwowania pozostałych postanowień Regulaminu. Strony niniejszym zgadzają się zastąpić takie postanowienie właściwym przepisem prawa.
11. W przypadku jakichkolwiek sporów wynikłych pomiędzy Stronami odnośnie zawarcia, interpretacji, wykonania i skutków prawnych Umowy Strony w dobrej wierze podejmą negocjacje w celu polubownego rozstrzygnięcia sporu. W razie braku rozwiązania sporu na drodze polubownej Strony oddadzą spór pod rozstrzygnięcie sądowi powszechnemu właściwemu dla siedziby Operatora.
12. Regulamin obowiązuje od dnia 15 stycznia 2026 r.

Załącznik nr 1: Wzór odstąpienia od Umowy

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

W przypadku chęci odstąpienia od zawartej umowy może Pan / Pani posłużyć się poniższym formularzem, przesyłając go do nas pocztą tradycyjną lub elektroniczną.

Adresat:

MPR Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Floriańskiej 6 lok. 02, 03-707 Warszawa, KRS: 0000788188, NIP: 5783137225.

Niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy, której przedmiotem było:

- 1) – cena:
- 2) – cena:

Dane obowiązkowe:

Data zawarcia umowy / numer zamówienia:

.....

Imię i nazwisko PNPk:

.....

Adres PNPk:

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

Dane dobrowolne, które ułatwią nam komunikację:

Adres e-mail PNPk:

.....

Numer telefonu PNPk:

.....

Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Pana/Panią użyte w pierwotnej transakcji. Jeżeli płacił/a Pan/Pani w inny sposób niż przelewem na rachunek bankowy, a chce Pan/Pani otrzymać zwrot na rachunek bankowy, proszę poniżej podać numer rachunku bankowego do zwrotu:

.....
data wypełnienia

.....
podpis PNPK
(jeżeli formularz przesyłany jest w formie skanu)

Załącznik numer 2

[Regulamin powierzenia przetwarzania danych osobowych - PDF](#)

Załącznik numer 3

ZASADY DOTYCZĄCE ZAMIESZCZANIA I WERYFIKACJI TREŚCI UŻYTKOWNIKA

§ 1.

Treści Użytkownika

1. Jeżeli Użytkownik zamierza zamieścić jakiekolwiek Treści Użytkownika w ramach systemów zarządzanych przez Operatora, jest zobowiązany zredagować Treść Użytkownika zgodnie z regułami języka polskiego, w sposób wyważony i merytoryczny.
2. Użytkownik nie może zamieszczać Treści Użytkownika, które stanowią nielegalne treści w rozumieniu aktu o usługach cyfrowych (DSA) lub w inny sposób są niezgodne z Regulaminem lub dobrymi obyczajami, co oznacza, że nie można zamieszczać Treści Użytkownika, które:
 - a. są niezgodne z tematyką lub funkcjonalnościami — treści powinny być związane z treściami pojawiającymi się w ramach dostępnej funkcjonalności;
 - b. dotyczą spraw technicznych związanych z funkcjonowaniem Systemu Rezerwacji – sprawy techniczne powinny być zgłaszane przez Użytkowników elektronicznie na adres e-mail support@calendesk.com;
 - c. zawierają linki lub inne treści o charakterze spamu;
 - d. służą prowadzeniu działalności konkurencyjnej wobec Operatora, np. promowaniu konkurencyjnych systemów rezerwacyjnych;
 - e. służą prowadzeniu niedozwolonych działań reklamowych, promocyjnych, marketingowych, w szczególności poprzez zamieszczanie reklam, sprzedaż oraz promowanie produktów, usług, projektów, zbiorów;
 - f. służą prowadzeniu działań zakazanych przez prawo, np. próbom oszustwa i wyłudzenia środków finansowych od innych Użytkowników;
 - g. nawołują do przemocy wobec jakichkolwiek istot żywych, w tym zwierząt, lub pochwalają taką przemoc;
 - h. propagują jakiegokolwiek faszystowski lub inny totalitarny ustrój państwa;
 - i. nawołują do nienawiści na tle różnic płciowych, seksualnych, narodowościowych, etnicznych, rasowych, wyznaniowych albo ze względu na bezwyznaniowość, lub pochwalają taką nienawiść;

- j. znieważają grupę ludności albo poszczególne osoby z powodu jej przynależności płciowej, seksualnej, narodowej, etnicznej, rasowej, wyznaniowej albo z powodu jej bezwyznaniowości;
- k. zawierają treści o charakterze szowinistycznym lub mizoginistycznym, jak również noszące znamiona dyskryminacji płciowej;
- l. zniesławiają lub znieważają jakąkolwiek osobę trzecią;
- m. naruszają dobra osobiste jakiejkolwiek osoby trzeciej;
- n. naruszają prawa autorskie jakiejkolwiek osoby trzeciej;
- o. zawierają wulgaryzmy lub inne treści o charakterze obraźliwym;
- p. nawołują do zachowań niebezpiecznych lub pochwalają takie zachowania;
- q. obrażają uczucia religijne;
- r. mogą wywoływać dyskomfort innych Użytkowników, w szczególności poprzez brak empatii lub szacunku innych Użytkowników;
- s. naruszają obowiązujący porządek prawny lub dobre obyczaje w inny sposób niż określony w pkt a-r.

§ 2.

Weryfikacja Treści Użytkownika

1. Operator w każdej chwili może weryfikować Treści Użytkownika zamieszczane przez Użytkowników. Operator przeprowadza weryfikację w sposób niearbitralny, obiektywny i z zachowaniem należytej staranności. Jednocześnie Operator zastrzega, że nie ma obowiązku uprzedniego kontrolowania Treści Użytkowników zamieszczanych przez Użytkowników, w szczególności poprzez kontrolę prewencyjną (np. w ramach uprzedniego zatwierdzania Treści Użytkowników dodawanych przez Użytkowników) lub w jakiejkolwiek innej formie sprawdzania Treści Użytkowników.
2. Operator może stosować zautomatyzowane mechanizmy wykrywania naruszeń w obrębie Systemu Rezerwacji, co oznacza, że Treści Użytkownika mogą być analizowane pod kątem potencjalnych naruszeń Regulaminu przez odpowiedni algorytm. W przypadku uruchomienia takiego algorytmu Operator przekaze informacje o zasadach jego funkcjonowania przed dodaniem Treści Użytkownika przez Użytkownika.
3. W razie wykrycia niezgodności Treści Użytkownika z Regulaminem, Treść Użytkownika może zostać zablokowana i stać się niewidoczna dla innych Użytkowników Systemu Rezerwacji, a w przypadku rażącego naruszenia Regulaminu — usunięta z Systemu Rezerwacji.
4. W przypadku zablokowania lub usunięcia Treści Użytkownika Operator niezwłocznie powiadamia o tym Użytkownika, który zamieścił Treści Użytkownika podlegające zablokowaniu lub usunięciu, podając uzasadnienie dla swojej decyzji.
5. W przypadku zablokowania lub usunięcia Treści Użytkownika jako niezgodnych z Regulaminem Użytkownik, który zamieścił te Treści Użytkownika, może złożyć odwołanie na zasadach opisanych w § 5.
6. Operator zapewnia, że odwołania dotyczące Treści Użytkownika nie będą rozpatrywane w sposób zautomatyzowany — za weryfikację zasadności zablokowania lub usunięcia Treści Użytkownika będzie odpowiadał personel Operatora.

§ 3.

Zgłoszenie Treści Użytkownika

1. W przypadku, gdy Treści Użytkownika, które zostały zamieszczone przez Użytkownika w Systemie Rezerwacji, mogą naruszać Regulamin, inny Użytkownik lub osoba trzecia może zgłosić takie Treści Użytkownika w celu ich weryfikacji przez Operatora. Zgłoszenie naruszenia może nastąpić:
 - a. drogą e-mailową, na adres support@calendes.com;
 - b. poprzez formularz kontaktowy zamieszczony w Systemie Rezerwacji.
2. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 1, musi zawierać wszystkie elementy wymagane na mocy aktu o usługach cyfrowych (DSA), takie jak:

- a. wystarczająco uzasadnione wyjaśnienie powodów, dla których dana osoba lub dany podmiot zarzucają, że Treści Użytkownika są niezgodne z Regulaminem;
 - b. jasne wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji informacji, takiej jak dokładny adres URL lub dokładne adresy URL, oraz, w stosownych przypadkach, dodatkowe informacje umożliwiające identyfikację Treści Użytkownika, stosownie do rodzaju Treści Użytkownika i konkretnego rodzaju usługi hostingu;
 - c. imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE;
 - d. oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawidłowe i kompletne.
3. Po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, Operator niezwłocznie potwierdza zgłaszającemu otrzymanie zgłoszenia — drogą elektroniczną, na podany adres elektroniczny. W przypadku, gdy zgłoszenie jest niepełne lub zawiera inne błędy, Operator może zwrócić się do zgłaszającego z prośbą o uzupełnienie lub poprawienie zgłoszenia. Jeżeli zgłaszający nie dokona uzupełnienia lub poprawienia zgłoszenia najpóźniej w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od dnia wezwania przez Operatora, zgłoszenie pozostawia się bez rozpoznania.
4. Weryfikacja Treści Użytkownika przez Operatora nastąpi najpóźniej w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od dnia otrzymania kompletnego i prawidłowego zgłoszenia. Operator przeprowadza weryfikację w sposób niearbitralny, obiektywny i z zachowaniem należytej staranności. Operator w celu weryfikacji Treści Użytkownika może zażądać od zgłaszającego dodatkowych informacji lub dokumentów, np. potwierdzających posiadanie praw, które weryfikowane Treści Użytkownika potencjalnie naruszają.
5. W trakcie dokonywania weryfikacji Operator jest uprawniony do zablokowania Treści Użytkownika w taki sposób, aby stały się niewidoczne dla innych Użytkowników.
6. Po dokonaniu weryfikacji Operator może trwale zablokować lub usunąć Treści Użytkownika jako naruszające Regulamin albo uznać, że Treści Użytkownika nie naruszają Regulaminu. Jeżeli Treści Użytkownika zostały wcześniej zablokowane, a po weryfikacji okazało się, że Treści Użytkownika nie naruszają Regulaminu, Operator niezwłocznie przywraca Treści Użytkownika oraz powiadamia o tym zgłaszającego, podając uzasadnienie dla swojej decyzji.
7. W przypadku zablokowania lub usunięcia Treści Użytkownika Operator niezwłocznie powiadamia o tym zarówno zgłaszającego, jak i Użytkownika, który zamieścił Treści Użytkownika podlegające zablokowaniu lub usunięciu, podając uzasadnienie dla swojej decyzji.
8. W przypadku zablokowania lub usunięcia Treści Użytkownika jako niezgodnych z Regulaminem lub odmowy zablokowania lub usunięcia Treści Użytkownika Operator, który zamieścił te Treści Użytkownika, lub zgłaszający mogą złożyć odwołanie na zasadach opisanych w § 5.
9. Operator zapewnia, że wszelkie odwołania dotyczące Treści Użytkownika nie będą rozpatrywane w sposób zautomatyzowany — za weryfikację zasadności zablokowania lub usunięcia Treści Użytkownika będzie odpowiadał personel Operatora.

§ 4.

Sankcje za zamieszczanie Treści Użytkownika niezgodnych z Regulaminem

1. Jeżeli Użytkownik korzysta z Systemu Rezerwacji niezgodnie z Regulaminem, zamieszczając jakiegokolwiek Treści Użytkownika sprzeczne z Regulaminem, Operator może:
 - a. dokonać blokady konta Użytkownika lub
 - b. trwale usunąć konto Użytkownika lub
 - c. zawiesić Użytkownikowi korzystanie z określonych funkcjonalności Systemu Rezerwacji lub
 - d. trwale uniemożliwić Użytkownikowi korzystanie z określonych funkcjonalności Systemu Rezerwacji.

2. Wybór środka, o którym mowa w ust. 1, zależy od okoliczności sprawy oraz wagi naruszenia, jakiego dopuścił się Użytkownik podczas korzystania z Systemu Rezerwacji. Działania te pozostają niezależne od innych działań, jakie może podjąć Operator w stosunku do Treści Użytkownika, takich jak zablokowanie dostępu lub trwale usunięcie Treści Użytkownika.
3. Przy wyborze środka, o którym mowa w ust. 1, Operator działa z należytą starannością, w sposób obiektywny i proporcjonalny oraz z należyтым uwzględnieniem praw i prawnie uzasadnionych interesów wszystkich zaangażowanych stron.
4. Blokada konta Użytkownika lub zawieszenie korzystania z określonych funkcjonalności Systemu Rezerwacji może nastąpić na okres od 1 do 90 dni. Po upływie tego czasu Operator przywraca dostęp do funkcjonalności Systemu Rezerwacji, które pozostawały zawieszone.
5. W przypadku zastosowania środka, o którym mowa w ust. 1, Użytkownik, wobec którego środek został zastosowany, może złożyć odwołanie na zasadach opisanych w § 5.
6. Operator zapewnia, że wszelkie odwołania dotyczące zastosowania środka, o którym mowa w ust. 1, nie będą rozpatrywane w sposób zautomatyzowany — za weryfikację zasadności zastosowania danego środka będzie odpowiadał personel Operatora.

§ 5.

Procedura odwoławcza

1. W przypadku, gdy:
 - a. Operator nie zablokował lub nie usunął Treści Użytkownika mimo zgłoszenia ze strony innego Użytkownika lub osoby trzeciej;
 - b. Treści Użytkownika zostały zablokowane lub usunięte niezgodnie z postanowieniami Regulaminu;
 - c. Operator zastosował wobec Użytkownika jakiejkolwiek sankcje związane z Treściami Użytkownika (zawieszenie lub zakończenie świadczenia Usług w ramach Systemu Rezerwacji, zawieszenie lub usunięcie konta Użytkownika itp.);Użytkownik, który opublikował Treści Użytkownika, lub osoba, która zgłosiła Treści Użytkownika do weryfikacji, może złożyć odwołanie.
2. Każda decyzja Operatora związana z Treściami Użytkownika musi zawierać uzasadnienie, które umożliwi złożenie odwołania — z wyjątkiem sytuacji, gdy Operator otrzyma nakaz związany z Treściami Użytkownika od odpowiedniej służby lub organu władzy publicznej. Uzasadnienie musi spełniać wymagania przewidziane w akcie o usługach cyfrowych (DSA) i obejmować takie informacje, jak:
 - a. wskazanie, czy decyzja obejmuje usunięcie Treści Użytkownika, uniemożliwienie dostępu do nich, depozycjonowanie lub ograniczenie widoczności Treści Użytkownika lub zawieszenie lub zakończenie płatności pieniężnych odnoszących się do takich Treści Użytkownika albo nakłada inne środki, o których mowa w Regulaminie, w odniesieniu do tych Treści Użytkownika, oraz, w stosownych przypadkach, zakres terytorialny decyzji i okres jej obowiązywania;
 - b. fakty i okoliczności, na podstawie których podjęto decyzję, w tym w stosownych przypadkach informację, czy decyzję podjęto na podstawie zgłoszenia dokonanego przez innego Użytkownika lub osobę trzecią, czy na podstawie dobrowolnych czynności sprawdzających prowadzonych z inicjatywy Operatora oraz, gdy jest absolutnie niezbędne, tożsamość zgłaszającego;
 - c. w stosownych przypadkach informację na temat wykorzystania zautomatyzowanych środków podczas podejmowania decyzji, w tym informację, czy decyzję podjęto w odniesieniu do Treści Użytkownika wykrytych lub zidentyfikowanych z wykorzystaniem zautomatyzowanych środków;
 - d. jeżeli decyzja dotyczy potencjalnie niedozwolonych Treści Użytkownika, wskazanie podstawy prawnej lub podstawy umownej, na której opiera się decyzja, oraz wyjaśnienia

- dotyczące powodów, dla których na tej podstawie uznaje się dane Treści Użytkownika za niedozwolone;
- e. jasne i przyjazne dla Użytkownika informacje na temat przysługujących Użytkownikowi lub zgłaszającemu możliwości odwołania się od decyzji.
- 3. Odwołanie można złożyć poprzez wysłanie odwołania:
 - a. na adres elektroniczny support@calendesk.com;
 - b. za pomocą formularza kontaktowego;
 - c. na piśmie, najlepiej listem poleconym — na adres siedziby Operatora.
 - 4. Odwołanie powinno zawierać:
 - a. imię i nazwisko (ewentualnie firmę) odwołującego;
 - b. dane kontaktowe;
 - c. szczegółowe uzasadnienie, dlaczego w opinii odwołującego decyzja Operatora była błędna i powinna zostać zmieniona.
 - 5. Po otrzymaniu odwołania Operator niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie — drogą elektroniczną, na podany adres elektroniczny.
 - 6. Odwołania są rozpatrywane w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od dnia złożenia odwołania.

§ 6.

Postanowienia końcowe

- 1. Jeżeli Operator poweźmie wiarygodne informacje o możliwości popełnienia przestępstwa lub wykroczenia przez Użytkownika, Operator jest uprawniony i zobowiązany do powiadomienia o tym odpowiednich służb lub organów władzy publicznej, a także przekazania im danych dotyczących Użytkownika. To samo dotyczy sytuacji, gdy służby lub organy władzy publicznej zwrócą się do Operatora o udostępnienie danych Użytkownika, w szczególności na potrzeby prowadzonych postępowań cywilnych lub karnych.
- 2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za Treści Użytkownika zamieszczone w Systemie Rezerwacji pod warunkiem że Operator:
 - a. nie ma faktycznej wiedzy o nielegalnej działalności lub nielegalnych Treściach Użytkownika, a w odniesieniu do roszczeń odszkodowawczych – nie wie o stanie faktycznym lub okolicznościach, które w sposób oczywisty świadczą o nielegalnej działalności lub nielegalnych Treściach Użytkownika; lub
 - b. podejmuje bezzwłocznie odpowiednie działania w celu usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do nielegalnych Treści Użytkownika, gdy uzyska taką wiedzę lub wiadomość.