

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ AGENCJĘ DEVAGROUP

1. REGULAMIN

- 1.1. Regulamin określa zasady świadczenia usług przez DEVA GROUP Katarzyna Marzec, ul. Łokietka 8b/66, 30-010 Kraków, NIP: 677-215-38-18 na podstawie umów zawartych z klientami.
- 1.2. Zawierając umowę, klienci akceptują także ten regulamin, który stanowi integralną część umowy.
- 1.3. Regulamin obowiązuje od dnia 1.11.2017.

2. DEFINICJE

- 2.1. Dokładamy wszelkich starań, aby stosowane przez nas słownictwo było proste i zrozumiałe, jednak żeby uniknąć jakichkolwiek wątpliwości, użyte w tym regulaminie oraz w umowach na świadczenie usług definicje będą miały następujące znaczenie:

- 1) **AGENCJA** lub **WYKONAWCA** - DEVA GROUP Katarzyna Marzec, ul. Łokietka 8b/66, 30-010 Kraków, NIP: 677-215-38-18.
- 2) **ZAMAWIAJĄCY** lub **KLIENT** - osoba fizyczna lub prawna, będąca przedsiębiorcą, która zleciła AGENCJI świadczenie usług pozycjonowania.
- 3) **Umowa** - oznacza umowę o pozycjonowanie, umowę o prowadzenie Kampanii AdWords, Double Click lub Facebook Ads, prowadzenie fanpage i wszelkie inne umowy zawierane pomiędzy Agencją a Klientem.
- 4) **Regulamin** - oznacza niniejszy regulamin określający szczegółowe zasady świadczenia przez nas Usług, stanowiący część Umowy.
- 5) **Dni** lub **Dzień** - podawane dni liczymy zawsze jako pełne dni robocze od poniedziałku do piątku, przy czym np. prace wymagające 3 dni, zlecone w piątek o 12:00 rozpoczną się w poniedziałek, a zadanie zostanie wykonane przed zakończeniem naszej pracy w środę.
- 6) **Usługi** - świadczone przez AGENCJĘ Usługa Adwords/Facebook Ads, Usługa Pozycjonowania, prowadzenia fanpage i wszelkie inne usługi świadczone przez Agencję.
- 7) **Usługa AdWords** - oznacza stworzenie, optymalizację i prowadzenie Kampanii AdWords. W ramach tej usługi zajmujemy się przygotowaniem tekstów reklamowych, odpowiednim doбором Wyrażeń Kluczowych i wykluczeń, określeniem grupy docelowej (jeśli nie masz pewności do kogo powinny być kierowane reklamy) oraz dbaniem o wysoką jakość Kampanii i optymalizację jej ustawień.
- 8) **Usługa Facebook Ads** - oznacza stworzenie, optymalizację i prowadzenie Kampanii Facebook Ads. W ramach tej usługi zajmujemy się konfiguracją konta, wyświetlaniem reklam, promocją postów w portalu Facebook, określeniem Grupy Docelowej (jeśli nie masz pewności do kogo powinny być kierowane reklamy) oraz dbaniem o wysoką jakość Kampanii i optymalizację jej ustawień.
- 9) **Usługa Pozycjonowania** - oznacza podejmowane przez nas działania polegające na wypromowaniu i utrzymaniu serwisu KLIENTA na możliwie najwyższych pozycjach w wynikach wyszukiwania wyszukiwarki Google, dla wybranych Wyrażeń Kluczowych.
- 10) **Prowadzenie fanpage** - oznacza publikowanie na fanpage KLIENTA w portalu Facebook treści przygotowanych przez AGENCJĘ, lub dostarczonych przez KLIENTA, zgodnych z wcześniejszymi ustaleniami pomiędzy KLIENTEM i AGENCJĄ, a także moderację postów użytkowników portalu Facebook.
- 11) **Grupa Docelowa** - grupa osób, do których mogą być kierowane reklamy, określona przez wspólną cechę lub cechy np. mieszkańcy Krakowa w wieku 20-30 lat.
- 12) **Strona Docelowa** - strona www wskazana przez KLIENTA, dla której AGENCJA realizuje swoje Usługi.
- 13) **Kampania** - struktura w systemie AdWords lub Facebook Ads zawierająca między innymi: reklamy, określoną grupę docelową, ustawienia zarządzania budżetem.
- 14) **Wyrażenia Kluczowe** - ciąg znaków alfanumerycznych, słowo lub zestawienie dwóch lub więcej słów, lub słów i znaków alfanumerycznych.
- 15) **Serwis** - to strona lub serwis internetowy KLIENTA.
- 16) **Google** - oznacza wyszukiwarkę internetową dostępną pod adresem www.google.pl

3. ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG

- 3.1. Żeby rozpocząć świadczenie Usług potrzebujemy, poza wstępnymi ustaleniami z KLIENTEM zakresu działań AGENCJI, przede wszystkim: podpisanej przez KLIENTA Umowy i dostępow, a także opłaconej proformy na kwotę naszego wynagrodzenia za okres rozliczeniowy działań.

UMOWA

- 3.2. Świadczenie Usług możemy rozpocząć po otrzymaniu od KLIENTA skanu lub zdjęcia podpisanej przez KLIENTA Umowy. Kiedy tylko przedstawicie AGENCJI otrzyma mailem skan lub zdjęcie podpisanej przez KLIENTA umowy prześle naszym specjalistom informację, że mogą zaczynać pracę - jeden z nich skontaktuje się z Tobą i prześle dalsze informacje. Jeżeli handlowiec nie dostanie zdjęcia lub skanu będziemy musieli poczekać z rozpoczęciem działań, aż Umowa dotrze do nas pocztą.
- 3.3. Niestety, dla potrzeb naszej dokumentacji i zgodnego z prawem świadczenia Usług wersja elektroniczna Umowy nam nie wystarczy i chociaż prace możemy zacząć przed otrzymaniem jej papierowego, podpisanego egzemplarza, to i tak każdy KLIENT zobowiązany jest przesłać wydrukowaną i podpisaną Umowę na adres AGENCJI w dwóch egzemplarzach. Jeden egzemplarz podpisanej Umowy odeślemy KLIENTOWI po tym, kiedy podpisana przez KLIENTA Umowa trafi do naszego biura.

FAKTURA PROFORMA

- 3.4. Świadczenie Usług na podstawie Umowy rozpoczniemy najwcześniej w dniu, w którym KLIENT opłaci w całości wynagrodzenie podstawowe za pierwszy okres rozliczeniowy, które płatne jest z góry, na podstawie wystawionej przez AGENCJĘ faktury proforma. Wysokość tego wynagrodzenia zostanie każdorazowo określona w Umowie. W pierwszym okresie rozliczeniowym poza wynagrodzeniem podstawowym WYKONAWCY może także przysługiwać dodatkowe wynagrodzenie, uzależnione np. od wydanego budżetu reklamowego lub innych czynników, co zawsze zostanie szczegółowo określone w Umowie..
- 3.5. Za dzień zapłaty uważany będzie dzień, w którym należność z tej faktury wpłynie na rachunek bankowy AGENCJI. Żeby uniknąć zbędnych opóźnień KLIENT powinien przesłać potwierdzenie dokonania przelewu mailem do przedstawiciela AGENCJI, z którym w kontakcie pozostaje KLIENT.

DOSTĘPY

- 3.6. Dla prawidłowego świadczenia Usług standardowo potrzebujemy dostępów do następujących serwisów i kont KLIENTA:
 - a) Google Analytics,
 - b) Konta Google AdWords,
 - c) Google Search Console,
 - d) konta reklamowego Facebook oraz fanpage na Facebooku,
 - e) Google Merchant Center i Google Tag Manager w przypadku prowadzenia Kampanii Adwords.
- 3.7. W przypadku, gdyby zakres Usług określony w Umowie wymagał dostępu również do innych serwisów i kont KLIENTA, zostaną one określone w Umowie albo załączniku do Umowy.
- 3.8. Bez uzyskania dostępów nie możemy rozpocząć świadczenia Usług, w związku z czym wszelkie opóźnienia w przekazaniu dostępów przez KLIENTA powodują przesunięcie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług o czas tego opóźnienia i w takim wypadku AGENCJA nie jest traktowana jak strona pozostająca w zwłoce lub opóźnieniu.
- 3.9. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi informujemy KLIENTA, które dostępy będą potrzebne. Jeżeli nie wiesz jak je przyznać lub nie masz założonego konta wtedy pomożemy. Niektóre dostępy nie są absolutnie niezbędne do wykonywania Usług, ale bez nich mamy mniejsze możliwości działania i efekty mogą być gorsze niż zakładaliśmy początkowo, w związku z czym odmowa przyznania tych dostępów odbywa się na własne ryzyko KLIENTA.

4. SZCZEGÓŁOWE ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG I OBOWIĄZKI STRON

- 4.1. Usługi są świadczone przez pracowników oraz współpracowników AGENCJI, za których działania lub zaniechania AGENCJA odpowiada jak za własne działania lub zaniechania.
- 4.2. AGENCJA może powierzyć świadczenie Usług również innym osobom trzecim, i wówczas również odpowiada według zasad określonych w pkt 4.1.
- 4.3. Jeśli w Umowie nie zaznaczono inaczej okresem rozliczeniowym jest pełny miesiąc kalendarzowy.
- 4.4. Jeśli w Umowie jej strony określają limit godzin pracy AGENCJI i zapisy umowy nie stanowią inaczej, to godziny w ramach limitu przysługują KLIENTOWI do wykorzystania w ramach danego okresu rozliczeniowego i nie przechodzą na kolejny okres rozliczeniowy. Limit godzin może być zmienny i zależeć od wysokości wynagrodzenia AGENCJI, każdorazowo regulują go zapisy Umowy.
- 4.5. Limit godzin pracy obejmuje nie tylko prace polegającą na wykonywaniu Usługi Pozycjonowania, Usługi AdWords lub Usługi Facebook Ads, lecz także konsultacje, rozmowy (w tym również telefoniczne) i spotkania z KLIENTEM dotyczące realizacji przez nas Usług.

- 4.6. Zazwyczaj przyjęty przez nas limit godzin pracy jest wystarczający dla prawidłowego i optymalnego świadczenia Usług na rzecz KLIENTA, jednak w przypadkach nieprzewidzianych, w tym zwłaszcza w wyniku okoliczności od nas niezależnych, w danym okresie rozliczeniowym może pojawić się konieczność wykonania przez nas prac wykraczających poza przyjęty limit. W takim wypadku, jeżeli KLIENT zleci AGENCJI wykonanie takich dodatkowych prac, lub ich wykonanie będzie konieczne dla prawidłowego wykonania Usługi, za te prace AGENCJI przysługuje dodatkowe wynagrodzenie, którego wysokość zostanie ustalona na podstawie sporządzonej przez nas wyceny, którą prześlemy drogą mailową przed przystąpieniem do wykonania tych prac.
- 4.7. Klient ma świadomość, że rozpoczęcie świadczenia przez AGENCJĘ Usługi AdWords lub Usługi Facebook Ads nie jest równoznaczne z rozpoczęciem Kampanii, lecz rozpoczęciem czynności przygotowawczych do uruchomienia Kampanii, za które AGENCJI przysługuje wynagrodzenie zgodnie z Umową.
- 4.8. O przyjętych metodach i sposobach realizacji Usług decyduje AGENCJA, jednak zobowiązujemy się korzystać wyłącznie z takich metody i sposobów, które są legalne, oraz uznane przez nas – na podstawie własnych doświadczeń – za bezpieczne. Na prośbę KLIENTÓW wyjaśniamy wszelkie wątpliwości i zapytania odnośnie stosowanych metod i sposobów.
- 4.9. KLIENT ma świadomość, że świadczenie przez nas Usług jest podporządkowane pewnym ogólnym zasadom, które określają, co przy ich realizacji możemy robić, a czego nie. Te zasady to m.in. regulamin Google AdWords i Facebooka – które KLIENT akceptuje i zobowiązuje się przestrzegać z chwilą zawarcia Umowy. Klient jest też świadomy, że Google i Facebook mają dostęp do danych KLIENTA i danych jego Kampanii i wyraża zgodę na przekazywanie danych tym podmiotom.
- 4.10. KLIENT zobowiązany jest do niezwłocznego stosowania się do sugerowanych przez nas wskazówek i zaleceń, jak też poprawek, z zastrzeżeniem możliwości uzasadnionego pominięcia tych, które nie uniemożliwiają prawidłowej realizacji Umowy przez AGENCJĘ. W takim wypadku KLIENT zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić nas o nieuwzględnieniu poprawek z uzasadnieniem, dlaczego nie zostały uwzględnione. AGENCJA nie ponosi odpowiedzialności za wpływ nieuwzględnienia wskazówek, zaleceń lub poprawek na świadczone Usługi.
- 4.11. KLIENT zobowiązany jest niezwłocznie informować nas o wszelkich przerwach w działaniu Serwisu jak też planowanych przerwach w prowadzeniu Kampanii.
- 4.12. Ze świadczenia Usług sporządzamy miesięczne raporty, które przesyłamy na adres email KLIENTA lub udostępniamy KLIENTOWI za pośrednictwem używanych przez nas serwisów najpóźniej do 10-tego dnia każdego kolejnego miesiąca po miesiącu, którego dotyczy dany raport.
- 4.13. KLIENT ma bieżący wgląd w czynności podejmowane przez Agencję przy świadczeniu Usług i zobowiązany jest niezwłocznie zgłaszać AGENCJI wszelkie stwierdzone błędy i uchybienia nie później niż w terminie 30 dni od dnia zakończenia okresu rozliczeniowego, w którym wystąpiły te błędy lub uchybienia. Zgłoszenia kierowane do AGENCJI po tym terminie nie będą przez nas uwzględniane, a KLIENTOWI nie będą z tytułu takich błędów lub uchybień przysługiwać względem AGENCJI jakiegokolwiek roszczenia.

5. TERMINY REALIZACJI USŁUG

- 5.1. Zawsze staramy się żeby Usługi realizować bez jakichkolwiek opóźnień, w ustalonych w Umowie terminach, jednak w niektórych wypadkach, zwłaszcza tych niezależnych od nas, może nam to zająć nieco więcej czasu. W takim wypadku niezwłocznie informujemy o tym KLIENTÓW, podając przyczynę i możliwy termin realizacji Usługi.
- 5.2. Najszybciej jak to możliwe staramy się także odpowiadać na każde pytanie KLIENTA, dotyczące świadczonych przez nas Usług.
- 5.3. Realizując Usługi, każdorazowo staramy się przestrzegać następujących terminów:
- do następnego Dnia od dnia otrzymania przez nas pytania, KLIENT otrzymuje od nas odpowiedź na pytania związane z Wyrażeniami Kluczowymi, stawkami, grupami reklam prowadzonej przez nas Kampanii,
 - do 2 Dni od dnia otrzymania przez nas pytania, odpowiadamy KLIENTOWI na pytania bardziej wymagające, np. związane z koniecznością przeprowadzenia analizy,
 - do 3 Dni od otrzymania przez nas informacji od KLIENTA o planowanej dodatkowej Kampanii AdWords/Facebook Ads przesyłamy estymację kosztów i efektów,
 - do 3 Dni od otrzymania przez nas informacji o podpisaniu z KLIENTEM Umowy, poprzez otrzymanie jej w postaci przynajmniej skanu lub zdjęcia podpisanej Umowy zgodnie z pkt 3.2. i 3.3. Regulaminu, z KLIENTEM kontaktuje się jeden z naszych specjalistów, który przekaże kilka technicznych informacji dotyczących współpracy i rozpocznie świadczenie Usług zgodnie z postanowieniami Umowy,
 - do 5 Dni od akceptacji przez KLIENTA planowanych kosztów oraz przesłania grafik (jeśli są konieczne) przygotowujemy i uruchamiamy dodatkową Kampanię AdWords/Facebook Ads,

- f) do 7 Dni od akceptacji przez KLIENTA wyceny przygotowujemy grafiki do reklam/kreację fanpage,
 - g) do 7 Dni od akceptacji przez KLIENTA wyceny wprowadzamy na zmiany związane z zapięciem kodu Analytics, GTM,
 - h) do 7 Dni od momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi AdWords lub Usługi Facebook Ads na podstawie Umowy, uruchomimy Kampanię AdWords lub/i Facebook Ads,
 - i) do 10 dnia każdego miesiąca Klient otrzyma od nas raport i fakturę za miesiąc poprzedni,
 - j) w trakcie pierwszego miesiąca od zawarcia Umowy na Usługę Pozycjonowania (zależnie od czasu przesłania potrzebnych dostępów) prześlemy pierwszy audyt Serwisu, uwzględniający optymalizację landing pages pod Wyrażenia Kluczowe wybrane do pozycjonowania.
- 5.4. Dla potrzeb Umowy może zostać sporządzony indywidualny harmonogram w zależności od potrzeb projektu, w którym zostaną uwzględnione inne terminy, niż te o których mowa w pkt 5.3.
- 5.5. W każdym wypadku, w przypadku konieczności podjęcia natychmiastowych działań, możemy przyspieszyć i zmienić naszą listę działań, tak by KLIENT został potraktowany priorytetowo. Za taką zmianę przysługuje nam jednak, poza podstawowym wynagrodzeniem według stawki godzinowej netto określonej w Umowie, lub ustalonej stawki całościowej za realizację usługi dodatkowe wynagrodzenie w wysokości 50% stawki godzinowej netto określonej w Umowie za każdą godzinę pracy, lub ustalonej stawki całościowej za realizację usługi.
- 5.6. Dodatkowa stawka wynagrodzenia, o której mowa w pkt 5.5. jest dodawana do standardowej kwoty wynagrodzenia naliczonego zgodnie z Umową za te prace i nie zostanie uwzględniona na fakturze jako osobna pozycja.
- 5.7. Nawet w przypadku zlecenia przez KLIENTA przyspieszonego działania zgodnie z pkt 5.5. powyżej nie zawsze będziemy w stanie je zrealizować, zwłaszcza, jeżeli uniemożliwiają nam to ustalone wcześniej terminy innych zleceń, których nie możemy zmienić. Dlatego możliwość przyspieszonego działania będzie każdorazowo indywidualnie uzgadniana z KLIENTEM, a ostateczna decyzja o jej zastosowaniu będzie należeć do AGENCJI.

6. WYNAGRODZENIE AGENCJI I PŁATNOŚCI

- 6.1. Za wykonanie Usług AGENCJI przysługuje wynagrodzenie w wysokości i na zasadach określonych w Umowie oraz Regulaminie. Do kwoty wynagrodzenia AGENCJA doliczy podatek od towarów i usług według stawki obowiązującej w dniu powstania obowiązku podatkowego.
- 6.2. Wynagrodzenie AGENCJI jest zależne od ustaleń AGENCJI z KLIENTEM, zaakceptowanych przez obie strony przy okazji zawarcia Umowy.
- 6.3. W przypadku Usługi Pozycjonowania, KLIENT ma do wyboru jeden z kilku oferowanych przez nas pakietów godzinowych, zawierających określony limit godzin pracy miesięcznie, które przeznaczymy na prace analityczne, optymalizacyjne lub wdrożenia konkretnych zmian w Serwisie.
- 6.4. W przypadku Usługi AdWords lub Usługi Facebook Ads wynagrodzenie AGENCJI uzależnione jest od budżetu wydanego na prowadzenie Kampanii lub od wybranego przez KLIENTA pakietu godzinowego, zawierającego określony limit godzin pracy nad Kampanią miesięcznie, przy czym praca nad Kampanią to nie tylko jej uruchomienie, ale wszelkie czynności związane z jej przygotowaniem.
- 6.5. Za dodatkowym wynagrodzeniem możemy podjąć się świadczenia dodatkowych usług, tj. np. zaawansowane wdrożenie Google Tag Manager, dodatkowe cele w Google Analytics, prace programistyczne, zadania przekraczające limit godzin z pakietów pozycjonowania, zlecenie nam stworzenia grafik reklamowych do Kampanii lub wykonanie zadania w ekspresowym trybie. Za każdym razem, zanim zaczniemy, KLIENT otrzyma od nas indywidualną wycenę, po której zaakceptowaniu przez KLIENTA rozpoczniemy świadczenie dodatkowych usług, a dodatkowa kwota zostanie doliczona do faktury za dany okres rozliczeniowy.
- 6.6. Wszelkie płatności na rzecz AGENCJI będą realizowane na podstawie faktur proforma lub/i faktur wystawionych przez AGENCJĘ i przesłanych KLIENTOWI w wersji elektronicznej, na co KLIENT wyrazi zgodę w Umowie.
- 6.7. Za dzień zapłaty wszelkich należności na rzecz AGENCJI uważa się dzień obciążenia rachunku bankowego AGENCJI kwotą przelewu.
- 6.8. W razie opóźnienia w płatności jakichkolwiek należności na rzecz AGENCJI przysługują odsetki ustawowe za każdy dzień opóźnienia.
- 6.9. W razie opóźnienia w płatności jakichkolwiek należności na rzecz AGENCJI, AGENCJA może wstrzymać się ze świadczeniem Usług na rzecz KLIENTA do czasu uregulowania tych należności w pełnej wysokości i wówczas nie jest traktowana jako strona pozostająca w opóźnieniu lub zwłóce.
- 6.10. W przypadku realizowania kampanii reklamowej przez system Doubleclick KLIENT, niezależnie od należności AGENCJI określonych w Umowie, może zostać obciążony dodatkową opłatą prowizyjną, wynikającą z zasad prowadzenia kampanii DoubleClick określanych przez właściciela systemu reklamowego (Google), na co

KLIENT wyraża zgodę. Wysokość opłaty to równowartość 5% od kwoty wydanego w miesiącu budżetu reklamowego, dodatkowa opłata zostanie doliczona do faktury KLIENTA, wystawionej przez AGENCJĘ.

7. KONTAKT

- 7.1. Aby prawidłowo realizować Usługi i móc w pełni uwzględniać oczekiwania KLIENTA, czasami będziemy chcieli się skontaktować z KLIENTEM telefonicznie lub mailowo, a jeśli nam się to nie uda, a sprawa będzie wymagała natychmiastowej reakcji ze stron KLIENTA, chciemy mieć możliwość kontaktu również z inną osobą upoważnioną przez KLIENTA. Żeby zagwarantować sobie ciągłość pracy prosimy zatem o podanie przy okazji zawarcia Umowy następujących danych kontaktowych:
- a) 2 adresów mailowych do 2 różnych osób upoważnionych do działania w imieniu KLIENTA
 - b) 2 numerów telefonów do 2 różnych osób upoważnionych do działania w imieniu KLIENTA.
- 7.2. Jeżeli KLIENT chce, aby wyłącznie jedna osoba była upoważniona do kontaktu z nami w sprawach realizacji Usług, wówczas przy okazji zawarcia Umowy może wskazać wyłącznie dane kontaktowe jednej osoby. W takim wypadku KLIENT zobowiązany jest zapewnić możliwość ciągłego kontaktu z tą osobą i ponosi wszelką odpowiedzialność za brak możliwości nawiązania kontaktu i związane z tym negatywne skutki dla realizacji Usług, jak też upoważnia AGENCJĘ do podejmowania w takim wypadku wszelkich działań, które mogą przyczynić się do zmniejszenia ryzyka powstania tych negatywnych skutków.
- 7.3. KLIENT może zmienić podane dane kontaktowe w każdym czasie, jednak o tej zmianie zobowiązany jest niezwłocznie nas powiadomić, zgodnie z postanowieniami pkt 9 poniżej. Do czasu otrzymania przez nas powiadomienia o zmianie danych kontaktowych wszelka korespondencja kierowana na dotychczas podane przez KLIENTA adresy i numery telefonu uważana jest za skutecznie doręczoną.
- 7.4. W przypadku gdy Umowa lub Regulamin nie określa formy, w jakiej KLIENT ma przekazywać AGENCJI jakiegokolwiek informacje, przyjmuje się, że chodzi przynajmniej o formę mailową.

8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ AGENCJI

- 8.1. Każdy KLIENT ma świadomość, że Usługi należą do świadczeń starannego działania, a nie rezultatu oraz nie zapewniają osiągnięcia określonych rezultatów finansowych, biznesowych, czy gospodarczych, jak też określonego wyniku sprzedaży, a także że świadczone Usługi mogą należeć do metod reklamowych podwyższonego ryzyka i nawet przy zachowaniu wszelkich zasad bezpieczeństwa efekty działań nie mogą być łatwo przewidywalne.
- 8.2. Każdy KLIENT ma świadomość, że Usługi świadczone przez AGENCJĘ mogą przyczynić się do polepszenia, czy też zwiększenia określonych parametrów, jednakże ich osiągnięcie każdorazowo uwarunkowane jest od panujących warunków rynkowych, gospodarczych, ekonomicznych oraz innych, na które AGENCJA nie ma żadnego wpływu.
- 8.3. Każdy KLIENT ma także świadomość, że jakiegokolwiek zmiany w Serwisie, kontaktach Google AdWords i Analytics oraz Facebook Ads jak też wszelkie działania dotyczące Serwisu lub tych kont, jak też zmiany na Stronie Docelowej (zarówno techniczne, dotyczące treści jak i dostępności towarów/usług lub zmiany terminów Kampanii) podejmowane przez KLIENTA mogą wpłynąć na prawidłowość świadczenia Usług przez AGENCJĘ, w związku z czym każdy KLIENT zobowiązany jest do uzgadniania i konsultowania z AGENCJĄ wszelkich tego typu zmian przed ich podjęciem.
- 8.4. Biorąc pod uwagę okoliczności opisane w punktach 8.1. – 8.3. powyżej, odpowiedzialność AGENCJI pozostaje ograniczona zgodnie z postanowieniami niniejszego punktu 9, jak też Umowy.
- 8.5. AGENCJA nie ponosi odpowiedzialności za:
- a) niezrealizowanie zakładanych przez KLIENTA rezultatów, biznesowych, czy gospodarczych, jak też określonego wyniku sprzedaży chyba, że jest to wynikiem wyłącznie oczywiście błędnych i zwinionych działań AGENCJI podejmowanych w wyniku rażącego naruszenia postanowień Regulaminu lub Umowy,
 - b) jakiegokolwiek zmiany algorytmiczne wprowadzane przez wyszukiwarkę Google z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, które mogą mieć niekorzystny wpływ na widoczność Serwisu w wynikach wyszukiwania Google,
 - c) nałożone przez Google kary, które nie wynikają bezpośrednio z ignorowania przez AGENCJĘ wezwań KLIENTA do zaprzestania dalszego używania konkretnych metod pozyskiwania linków oraz nieautoryzowanych działań podejmowanych przez AGENCJĘ. AGENCJA nie odpowiada w szczególności za kary wynikające z: działań osoby trzeciej lub nieautoryzowanych przez nas działań KLIENTA oraz zmian algorytmu uznających bezpieczne metody za karalne. Przez kary rozumie się sztuczne zaniżenie pozycji Serwisu lub konkretnej podstrony przez wyszukiwarkę lub usunięcie całości lub części Serwisu z wyników wyszukiwania,
 - d) szkody wynikłe z reklamowania nieaktualnych promocji, cen, treści czy nieaktywnych bądź uszkodzonych stron, jeżeli KLIENT nie powiadomił AGENCJI o nieaktualności lub nieaktywności tych elementów.

- e) rozliczenia KLIENTA z Google w ramach konta Google AdWords oraz z Facebook w ramach konta Facebook Ads, w tym w szczególności za pobranie przez Google lub Facebook jakichkolwiek środków KLIENTA w ramach tego konta,
 - f) jakiegokolwiek opóźnienia w realizacji Usług, które są wynikiem działań niezawinionych przez AGENCJĘ, w tym w szczególności będące wynikiem opóźnień po stronie KLIENTA w przekazaniu dostępów lub jakichkolwiek informacji lub materiałów, do których przekazania jest zobowiązany na podstawie Regulaminu, bądź Umowy, lub dokonywania jakichkolwiek płatności – zarówno na rzecz AGENCJI jak i podmiotów zewnętrznych,
 - g) działania i zaniechania jakichkolwiek osób trzecich niezatrudnionych lub niedziałających na zlecenie AGENCJI, w tym także za działania i zaniechania KLIENTA, jego pracowników i osób działających na jego zlecenie. Jeżeli działania lub zaniechania KLIENTA lub osób trzecich w jakikolwiek sposób wpłynie na świadczenie przez AGENCJĘ usług, KLIENTOWI nie będą z tego tytułu przysługiwać żadne roszczenia ani reklamacje względem AGENCJI. W przypadku, gdyby usunięcie skutków tych działań lub zaniechań będzie wymagało podjęcia przez AGENCJĘ czynności wykraczających poza zakres określonego w Umowie limitu godzin pracy AGENCJI, to KLIENT zobowiązany jest do zapłaty AGENCJI dodatkowego wynagrodzenia za te czynności (przed przystąpieniem do ich wykonania prześlemy KLIENTOWI wycenę do akceptacji).
- 8.6. W każdym wypadku odpowiedzialność AGENCJI jest ograniczona do wartości 3-krotności średniego wynagrodzenia AGENCJI określonego w Umowie i obejmuje wyłącznie szkodę w postaci rzeczywistej straty. Średnie wynagrodzenie AGENCJI, o którym mowa w tym punkcie, rozumiemy jako średnie wynagrodzenie wyliczone na podstawie opłaconych przez KLIENTA faktur z trzech ostatnich okresów rozliczeniowych – a w przypadku, gdyby opłacone zostały faktury za mniej niż trzy okresy rozliczeniowe - z wszystkich okresów rozliczeniowych, za które faktury zostały opłacone.

9. ZMIANY W UMOWIE

- 9.1. Żeby uniknąć wątpliwości odnośnie zakresu obowiązków Stron wynikających z Umowy, wszelkie zmiany w Umowie wymagają co do zasady formy pisemnej.
- 9.2. Drogą mailową mogą być dokonywane następujące zmiany:
- a) Wyrażenia Kluczowe w Usłudze Pozycjonowania i Usłudze AdWords
 - b) Grupa Docelowa Użytkowników w Usłudze AdWords i Usłudze Facebook Ads,
 - c) Adres Strony Docelowej dla Usługi AdWords i Usługi Pozycjonowania,
 - d) adres e-mail i telefon kontaktowy osób działających w imieniu KLIENTA,
 - e) adres e-mail i telefon kontaktowy osób działających w imieniu AGENCJI
- 9.3. Na piśmie lub drogą mailową poprzez przesłanie skanem podpisanego oświadczenia mogą być dokonywane następujące zmiany:
- a) zmiana danych adresowych KLIENTA i AGENCJI,
 - b) zmiana nazwy firmy lub imienia i nazwiska KLIENTA i AGENCJI.
- 9.4. Pozostałe zmiany warunków Umów, takie jak m.in.: wypowiedzenie Umowy, zmiana podmiotu KLIENTA, zmiana innych zasad realizacji Usług, zmiana wynagrodzenia AGENCJI wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

10. REKLAMACJE

- 10.1. Jesteśmy specjalistami, ale jak każdemu, mogą zdarzyć się nam pomyłki. W przypadku jeżeli KLIENT stwierdzi jakikolwiek błąd lub uchybienie w realizacji Usług może zgłosić do nas reklamację.
- 10.2. Reklamacja wymaga dla swej skuteczności zgłoszenia w formie mailowej. W reklamacji KLIENT zobowiązany jest dokładnie opisać zaistniały problem. W pilnych przypadkach, niezależnie od wysłania reklamacji mailem, KLIENT może także zgłosić problem telefonicznie - w godzinach pracy staramy się być cały czas dostępni pod telefonem.
- 10.3. Uwzględniamy reklamacje dotyczące tylko tych błędów lub uchybień, za które zgodnie z Umową lub Regulaminem ponosimy odpowiedzialność oraz wyłącznie te reklamacje, które zostały zgłoszone w terminie najpóźniej 30 dni od dnia wystąpienia uchybienia lub błędu.
- 10.4. W razie uwzględnienia reklamacji naprawimy powstałe błędy i uchybienia w możliwie najszybszym terminie i w najlepszy możliwy wybrany przez AGENCJĘ sposób, przy czym czas na rozwiązanie zgłoszonego problemu nie będzie krótszy niż 5 Dni od dnia otrzymania przez nas reklamacji.

11. POUFNOŚĆ

- 11.1. Wszelkie informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne, gospodarcze oraz know-how, które będziemy przekazywać KLIENTOWI w związku z realizacją Usług stanowią naszą tajemnicę przedsiębiorstwa.
- 11.2. KLIENT zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, o których mowa powyżej, o których powziął wiedzę choćby przypadkowo, wyrażonych w jakiegokolwiek formie, niezależnie od tego, czy ujawnienie tychże informacji – w ocenie KLIENTA – mogłoby stanowić zagrożenie lub naruszenie interesów AGENCJI.
- 11.3. KLIENT nie może, w żadnej formie oraz w jakikolwiek sposób wykorzystywać jakichkolwiek informacji, danych, realizacji, projektów, utworów co do których nie zostały na niego przeniesione prawa autorskie, jak również pomysłów oraz know-how AGENCJI, w jakiegokolwiek działalności prowadzonej przez KLIENTA lub podmioty powiązane kapitałowo lub osobowo z KLIENTEM, jak również przez jego partnerów handlowych, jego pracowników oraz wszelkich innych podmiotów współpracujących z KLIENTEM.
- 11.4. Niezależnie pod powyższych obowiązków KLIENTA, zarówno KLIENT jak i AGENCJA nie będą ujawniać osobom trzecim lub w inny sposób wykorzystywać informacji poufnych dotyczących lub przekazanych przez drugą stronę, bez pisemnej zgody takiej strony, przy czym bez takiej pisemnej zgody, informacje te mogą być ujawnione przez stronę, członkom organów nadzorczych danej strony, jej wspólnikom oraz prawnym i finansowym doradcom oraz osobom trzecim współpracującym przy świadczeniu Usług na podstawie Umowy (podwykonawcy), w zakresie w jakim konieczna jest znajomość przez nich tych informacji. W przypadku ujawnienia informacji poufnych takim osobom, strona ujawniająca zobowiązana jest poinformować taką osobę o poufnym charakterze przekazywanych informacji i spowodować skuteczne zobowiązanie się takiej osoby do traktowania takich informacji jako poufnych.
- 11.5. Informacja, która była w posiadaniu strony przed zawarciem Umowy i nie była przedmiotem zobowiązania do zachowania poufności i jest lub stanie się dostępna publicznie nie z winy strony lub nie jest uzyskiwana przez stronę ze źródeł znanych stronie jako naruszające zobowiązanie do zachowania poufności, nie będzie uważana za informację poufną.
- 11.6. W przypadku, gdy strona jest zobowiązana ujawnić jakiejkolwiek informacje poufne stosownie do bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, orzeczeń sądowych i decyzji organów administracji publicznej, strona zobowiązana jest natychmiast powiadomić drugą stronę o zaistnieniu, warunkach i okolicznościach towarzyszących takiemu zobowiązaniu oraz ujawnić tylko te informacje, co do których ujawnienia istnieje obowiązek prawny.
- 11.7. Obowiązki stron, związane z zachowaniem poufności obowiązują w czasie trwania Umowy oraz 2 lat od dnia jej rozwiązania lub wygaśnięcia, chyba że w danej Umowie strony postanowią inaczej.
- 11.8. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy prawa AGENCJI do informowania o rozpoczęciu współpracy z KLIENTEM oraz wykorzystania w prezentowanych portfolio nazwy firmy i logo KLIENTA.

12. CZAS TRWANIA WYPOWIEDZENIE UMOWY

- 12.1. Co do zasady wszystkie Umowy zawieramy na czas nieokreślony, natomiast w indywidualnych wypadkach możemy ustalić inny okres obowiązywania Umowy.
- 12.2. KLIENTOWI przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy w terminach i na zasadach w niej określonych, jednak przed podjęciem decyzji o zakończeniu współpracy z nami prosimy o wcześniejszy kontakt – być może przyczyną, jest coś na co możemy zaradzić? Jeżeli mimo tego, KLIENT zdecyduje się wypowiedzieć Umowę, oświadczenie o wypowiedzeniu KLIENT zobowiązany jest przesłać je w formie pisemnej na adres AGENCJI. Oświadczenie będzie skuteczne z chwilą, kiedy do nas wpłynie i od tej chwili rozpocznie bieg okres wypowiedzenia.
- 12.3. W przypadku gdyby KLIENT zmienił zdanie, możemy pisemnie porozumieć się co do dalszego trwania Umowy, mimo złożenia przez KLIENTA oświadczenia o wypowiedzeniu.
- 12.4. Do wypowiedzenia Umowy uprawniona będzie także AGENCJA – na zasadach określonych w Umowie oraz w Regulaminie. AGENCJA będzie uprawniona do wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku;
 - a) naruszenia zobowiązań umownych umowy przez KLIENTA, a w szczególności w razie opóźnienia w płatności wynagrodzenia AGENCJI powyżej 14 dni, niezależnie od prawa wstrzymania się ze świadczeniem Usług przez cały okres opóźnienia,
 - b) braku współpracy ze strony KLIENTA, który uniemożliwia lub utrudnia prawidłowe wykonanie Usługi; przez brak współpracy należy rozumieć w szczególności ignorowanie zaleceń i wskazówek AGENCJI, brak zasilania konta Google AdWords, nieprzekazywanie AGENCJI dostępu, informacji lub jakichkolwiek materiałów potrzebnych do wykonania Usług oraz niedostosowanie lub nieuruchomienie Serwisu,
- 12.5. Jeżeli zaistnieją przesłanki do wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym AGENCJA będzie uprawniona do jej wypowiedzenia bez zachowania okresu wypowiedzenia, nawet jeżeli wcześniej którakolwiek ze stron wypowiedziała Umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia.
- 12.6. Nawet w przypadku wypowiedzenia Umowy, do końca jej obowiązywania będziemy świadczyć Usługi, tak jak przez cały okres Umowy i za ten okres również przysługuje nam pełne wynagrodzenie.

13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 13.1. Każdy KLIENT zawierając Umowę otrzyma egzemplarz aktualnej wersji Regulaminu.
- 13.2. AGENCJA może zmienić Regulamin w każdym czasie. W takim wypadku, umieścimy jego aktualną, ujednoliconą wersję na naszej stronie internetowej: <http://www.devagroup.pl> i wejdzie ona w życie z chwilą jej opublikowania.
- 13.3. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna na naszej stronie internetowej: <http://www.devagroup.pl> w zakładce „Regulamin”
- 13.4. AGENCJA może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy i Regulaminu na rzecz osoby trzeciej bez dodatkowej zgody KLIENTA, natomiast o takim przeniesieniu każdorazowo powiadomi KLIENTA.
- 13.5. Jeżeli jakieś postanowienia Regulaminu lub Umowy okażą się nieważne, pozostałe postanowienia Regulaminu lub Umowy pozostają w mocy.
- 13.6. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami niniejszego Regulaminu a postanowieniami Umowy na świadczenie usług, stosuje się zapisy Umowy.
- 13.7. W sprawach nieuregulowanych Umową oraz Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
- 13.8. Wszelkie spory wynikające z realizacji Umowy lub Regulaminu będzie rozstrzygał sąd właściwy dla siedziby AGENCJI, chyba że Umowa stanowi inaczej.