

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ AGENCJĘ DEVAGROUP

### 1. REGULAMIN

- 1.1. Regulamin określa zasady świadczenia usług przez Agencję DEVAGROUP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Krakowie KRS: 0000798060 , NIP: 6772445840 ul. Łokietka 8D/26, 30-010 Kraków, reprezentowana przez Prezesa Zarządu komplementariusza - Krzysztofa Marca, 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 01.09.2019.

### 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** – DEVA GROUP Katarzyna Marzec, ul. Łokietka 8b/66, 30-010 Kraków, NIP: 677-215-38-18.
- 2) **KLIENT** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna, która zleciła AGENCJI odpłatne świadczenie usług.
- 3) **Umowa** – oznacza umowę o pozycjonowanie, umowę o prowadzenie Kampanii Google Ads (dawniej AdWords), Google Marketing Platform (dawniej 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, zatem 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** – usługi świadczone przez AGENCJĘ w tym w szczególności usługi prowadzenia kampanii Google Ads/Facebook Ads, pozycjonowania, prowadzenia fanpage, ale też wszelkie inne usługi świadczone przez Agencję.
- 7) **Usługa Google Ads** (dawniej Google AdWords) - oznacza stworzenie, optymalizację i prowadzenie Kampanii Google Ads. W ramach tej usługi zajmujemy się np. konfiguracją konta, przygotowaniem tekstów reklamowych, odpowiednim doбором Wyrażeń Kluczowych oraz dbaniem o wysoką jakość Kampanii i optymalizację jej ustawień.
- 8) **Usługa Google Marketing Platform** (dawniej Double Click) - oznacza stworzenie, optymalizację i prowadzenie Kampanii realizowanej przez Google Marketing Platform. W ramach tej usługi zajmujemy się np. konfiguracją konta, przygotowaniem tekstów reklamowych, odpowiednim doбором Wyrażeń Kluczowych oraz dbaniem o wysoką jakość Kampanii i optymalizację jej ustawień.
- 9) **Usługa Facebook Ads** – oznacza stworzenie, optymalizację i prowadzenie Kampanii Facebook Ads. W ramach tej usługi zajmujemy się np. konfiguracją konta, wyświetlaniem reklam i promocją postów w portalu Facebook oraz dbaniem o wysoką jakość Kampanii i optymalizację jej ustawień.
- 10) **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.
- 11) **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.
- 12) **Grupa Docelowa** – grupa osób, do których mogą być kierowane reklamy, określona przez wspólną cechę lub cechy np. mieszkańcy Krakowa w wieku 20-30 lat.
- 13) **Strona Docelowa** – strona www wskazana przez KLIENTA, dla której AGENCJA realizuje swoje Usługi.
- 14) **Kampania** – struktura w systemie Google Ads lub Facebook Ads zawierająca między innymi: reklamy, określoną grupę docelową, ustawienia zarządzania budżetem.
- 15) **Wyrażenia Kluczowe** – ciąg znaków alfanumerycznych, słowo lub zestawienie dwóch lub więcej słów, lub słów i znaków alfanumerycznych.
- 16) **Serwis** – to strona lub serwis internetowy KLIENTA.
- 17) **Google** – właściciel systemów Google Ads i Google Marketing Platform oraz wyszukiwarki internetowej dostępnej między innymi pod adresem [www.google.pl](http://www.google.pl)

### **3. ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG**

#### **UMOWA**

- 3.1. Świadczenie Usług możemy rozpocząć po otrzymaniu od KLIENTA skanu lub zdjęcia podpisanej przez KLIENTA Umowy. Kiedy je otrzymamy wybrany zostanie dedykowany KLIENTOWI specjalista, który skontaktuje się z KLIENTEM, przekaze niezbędne do realizacji naszych usług informacje, a następnie rozpocznie prace. Jeżeli nie otrzymamy zdjęcia lub skanu Umowy będziemy musieli poczekać z rozpoczęciem prac, aż Umowa dotrze do nas pocztą.
- 3.2. Dla potrzeb naszej dokumentacji i zgodnego z prawem świadczenia Usług skan lub zdjęcie Umowy nie są wystarczające. Chociaż prace możemy zacząć przed otrzymaniem oryginału Umowy, to i tak każdy KLIENT zobowiązany jest przesłać wydrukowaną i podpisaną w dwóch egzemplarzach Umowę na adres AGENCJI. Następnie, po uzupełnieniu na umowie podpisu przedstawiciela AGENCJI, jeden egzemplarz Umowy odeślemy KLIENTOWI.

#### **FAKTURA PROFORMA**

- 3.3. Świadczenie Usług na podstawie Umowy rozpoczniemy najwcześniej w dniu, w którym KLIENT, na podstawie wysłanej przez AGENCJĘ faktury proforma z góry opłaci w całości wskazane w Umowie wynagrodzenie AGENCJI za pierwszy okres rozliczeniowy.
- 3.4. Za dzień zapłaty uważany będzie dzień, w którym należność z faktury proforma wpłynie na rachunek bankowy AGENCJI. Żeby uniknąć zbędnych opóźnień KLIENT powinien powiadomić AGENCJĘ o dokonaniu przelewu i przesłać potwierdzenie dokonania przelewu mailem.

#### **DOSTĘPY**

- 3.5. Dla prawidłowego świadczenia Usług potrzebujemy Strony Docelowej, którą zapewnia KLIENT oraz dostępu do serwisów i kont KLIENTA np.: Google Analytics, Google Ads, Google Search Console, konta reklamowego Facebook oraz fanpage na Facebooku, Google Merchant Center czy Google Tag Manager.
- 3.6. Każdorazowo dostępy wymagane do świadczenia konkretnej Usługi zostaną opisane w Umowie albo załączniku do Umowy.
- 3.7. Bez uzyskania wymaganych dostępu lub z powodu braku Strony Docelowej nie możemy rozpocząć świadczenia Usług. Wszelkie opóźnienia wynikające z działań lub z braku działań podjętych przez KLIENTA powodują również opóźnienie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi. W takim wypadku AGENCJA nie jest traktowana jak strona pozostająca w zwłoce lub opóźnieniu i za okres, w którym z winy KLIENTA usługa nie może być świadczona przysługuje AGENCJI pełne wynagrodzenie.
- 3.8. W przypadku, gdyby KLIENT nie posiadał konta w serwisie, do którego AGENCJA wymaga dostępu konto takie, o ile będzie to możliwe, zostanie założone przez AGENCJĘ.
- 3.9. Odmowa przyznania wymaganych do realizacji Usługi dostępu odbywa się na własne ryzyko KLIENTA i zwalnia AGENCJĘ z wykonywania czynności przewidzianych umową, do których wykonania konieczny jest ten dostęp.

### **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. Agencja gwarantuje, że osoby, o których mowa w zdaniu poprzedzającym dysponują odpowiednią wiedzą i doświadczeniem celem należytej realizacji Usług.
- 4.3. Jeśli w Umowie nie zaznaczono inaczej okresem rozliczeniowym jest pełny miesiąc kalendarzowy.
- 4.4. Jeśli w Umowie określony jest godzinowy limit pracy AGENCJI, to godziny w ramach limitu przysługują KLIENTOWI do wykorzystania w ramach danego okresu rozliczeniowego i nie przechodzą na kolejny okres rozliczeniowy.
- 4.5. Limit godzin obejmuje nie tylko prace polegające na wykonywaniu Usług np. Usługi Pozycjonowania, Usługi Google Ads lub Usługi Facebook Ads, lecz także wszelkie prace przygotowawcze, konsultacje, rozmowy (w tym również telefoniczne, korespondencję e-mail, chaty itp.) 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 niektórych przypadkach może pojawić się konieczność

wykonania przez nas prac wykraczających poza przyjęty limit. W takim wypadku, jeżeli KLIENT zleci AGENCJI wykonanie dodatkowych prac lub ich wykonanie będzie konieczne dla prawidłowego wykonania Usługi, za te prace AGENCJI przysługuje dodatkowe wynagrodzenie, którego wysokość zostanie wyceniona i przesłana drogą mailową przed przystąpieniem do wykonania tych prac.

- 4.7. KLIENT ma świadomość, że rozpoczęcie świadczenia przez AGENCJĘ Usługi Google Ads lub Usługi Facebook Ads nie jest równoznaczne z rozpoczęciem wyświetlania reklam, 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 metod 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 AGENCJĘ Usług jest podporządkowane pewnym ogólnym zasadom, które muszą być przez AGENCJĘ przestrzegane. Te zasady to m.in. regulamin Google Ads i Facebooka, które KLIENT akceptuje i zobowiązuje się przestrzegać z chwilą zawarcia Umowy. KLIENT jest też świadomy, że firmy 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 przygotowanych przez AGENCJĘ wskazówek, zaleceń lub poprawek związanych z realizacją Usług. W przypadku braku możliwości zastosowania się do nich KLIENT niezwłocznie powiadomi o tym AGENCJĘ. AGENCJA nie ponosi odpowiedzialności za wpływ nieuwzględnienia wskazówek, zaleceń lub poprawek na efekty świadczonej Usługi.
- 4.11. KLIENT zobowiązany jest niezwłocznie informować AGENCJĘ o wszelkich przerwach w działaniu Serwisu jak też planowanych przerwach w prowadzeniu Kampanii.
- 4.12. W przypadku kampanii Google Ads i Facebook Ads KLIENT zobowiązuje się do informowania AGENCJI o planowanym zasileniu konta przed zleceniem przelewu. Nie wstrzymujemy kampanii po wyczerpaniu budżetu, więc jeśli nie dostaniemy innych wytycznych reklamy zaczną się wyświetlać od razu po ponownym zasileniu konta.
- 4.13. 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.

## 5. TERMINY REALIZACJI USŁUG

- 5.1. Staramy się świadczyć Usługi bez jakichkolwiek opóźnień, w ustalonych w Umowie terminach, jednak w niektórych, niezależnych od AGENCJI wypadkach terminy mogą zostać przekroczone. W takim wypadku niezwłocznie informujemy o tym KLIENTÓW, podając przyczynę i możliwy termin realizacji Usługi.
- 5.2. Realizując Usługi, każdorazowo staramy się przestrzegać następujących terminów:
  - a) 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,
  - b) do 2 Dni od dnia otrzymania przez nas pytania, odpowiadamy KLIENTOWI na pytania bardziej wymagające, np. związane z koniecznością przeprowadzenia analizy,
  - c) do 3 Dni od otrzymania przez nas informacji od KLIENTA o planowanej dodatkowej Kampanii Google Ads/Facebook Ads przesyłamy estymację kosztów i efektów,
  - d) do 3 Dni od otrzymania przez nas informacji o podpisaniu z KLIENTEM Umowy, zgodnie z pkt 3.1. i 3.2. Regulaminu, z KLIENTEM kontaktuje się jeden z naszych specjalistów, który rozpocznie świadczenie Usług zgodnie z postanowieniami Umowy,
  - e) do 5 Dni od akceptacji przez KLIENTA planowanych kosztów oraz przesłania grafik (jeśli są konieczne) przygotowujemy i uruchamiamy dodatkową Kampanię Google Ads/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 modyfikacje kodu Analytics lub GTM,
  - h) do 7 Dni od momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi Google Ads lub Usługi Facebook Ads na podstawie Umowy, uruchomimy Kampanię Google Ads lub/i Facebook Ads,
  - i) do 10 dnia każdego miesiąca KLIENT otrzyma od nas raport i fakturę za miesiąc poprzedni,
  - j) w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy na Usługę Pozycjonowania (zależnie od czasu przesłania potrzebnych dostępów) prześlemy pierwszy audyt Serwisu, uwzględniający optymalizację landing pages pod Wyrażenia Kluczowe wybrane do Usługi Pozycjonowania.
- 5.3. W szczególnych sytuacjach, w porozumieniu z KLIENTEM może zostać sporządzony indywidualny harmonogram, w którym zostaną uwzględnione inne terminy, niż te o których mowa w pkt 5.2.

## REALIZACJA USŁUG W PRZYSPIESZONYM TRYBIE

- 5.4. W razie konieczności podjęcia natychmiastowych działań, możemy przystąpić do realizacji Usługi w terminach krótszych niż wymienione w pkt 5.2, 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 50% ustalonej stawki całościowej za realizację usługi.
- 5.5. Dodatkowa stawka wynagrodzenia, o której mowa w pkt 5.4. jest dodawana do standardowej kwoty wynagrodzenia naliczonego zgodnie z Umową za te prace i nie zostanie uwzględniona na fakturze jako osobna pozycja.
- 5.6. Nie zawsze będziemy w stanie zrealizować Usługę w sposób opisany w pkt 5.4, zwłaszcza, jeżeli uniemożliwiają nam to ustalone wcześniej terminy innych zleceń, których nie możemy zmienić. Z tego powodu możliwość przyspieszonej realizacji Usługi 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. Za dodatkowym wynagrodzeniem możemy podjąć się świadczenia dodatkowych usług np. zaawansowanego wdrożenia Google Tag Manager, konfiguracji dodatkowych celów w Google Analytics, prac programistycznych, zadań przekraczających limit godzin z pakietów pozycjonowania, stworzenia grafik reklamowych do Kampanii, wykonania zadania w ekspresowym trybie i innych działań. Działania te nie mieszczą się jednak w pierwotnym zakresie działań objętych daną umową zawartą z AGENCJĄ. Za każdym razem, zanim zaczniemy, KLIENT otrzyma od nas indywidualną wycenę, a prace rozpoczniemy dopiero po zaakceptowaniu kosztów przez KLIENTA i złożeniu przez niego zlecenia wykonania tych prac za określoną wcześniej cenę. Dodatkowe wynagrodzenie zostanie doliczone do faktury KLIENTA za okres rozliczeniowy, w którym zakończyła się realizacja dodatkowej usługi.
- 6.3. 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.
- 6.4. Za dzień zapłaty wszelkich należności na rzecz AGENCJI uważa się dzień zasilenia rachunku bankowego AGENCJI kwotą przelewu wynikającą z wystawionej faktury.
- 6.5. W razie opóźnienia w płatności jakichkolwiek należności na rzecz AGENCJI przysługują odsetki ustawowe w transakcjach handlowych za każdy dzień opóźnienia, a AGENCJA jest także uprawniona do dochodzenia ustawowej rekompensaty za nieterminową płatność.
- 6.6. 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. Za okres wstrzymania się AGENCJI przysługuje wynagrodzenie.
- 6.7. W przypadku realizowania kampanii reklamowej przez Google Marketing Platform KLIENT, niezależnie od wynagrodzenia AGENCJI określonego w Umowie, może zostać obciążony dodatkową opłatą prowizyjną, wynikającą z zasad prowadzenia kampanii przez Google Marketing Platform określanych przez właściciela systemu reklamowego (firmę 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 na zasadzie jej refaktury.
- 6.8. AGENCJI przysługuje pełne wynagrodzenie za dany okres rozliczeniowy nawet w przypadku jakichkolwiek opóźnień lub przerw w świadczeniu usług przez AGENCJĘ wskutek okoliczności leżących po stronie KLIENTA (tj. np. nieprzyznanie AGENCJI dostępu do kont, brak doładowania konta itp.).
- 6.9. W przypadku wstrzymania świadczenia usługi przez AGENCJĘ na wniosek KLIENTA w wznowieniu usługi ZAMAWIAJĄCY winien poinformować AGENCJĘ na co najmniej 7 dni przed planowaną datą jej wznowienia. Z chwilą wznowienia kampanii AGENCJI przysługuje prawo do wynagrodzenia na zasadach określonych w umowie i Regulaminie.

## 7. KONTAKT

- 7.1. Aby prawidłowo realizować Usługi AGENCJA może kontaktować się z KLIENTEM telefonicznie lub mailowo.
- 7.2. W celu zapewnienia ciągłości prac 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.
- 7.3. KLIENT zapewnia możliwość ciągłego kontaktu ze wskazanymi osobami kontaktowymi i ponosi wszelką odpowiedzialność za brak możliwości kontaktu oraz związane z tym negatywne skutki dla realizacji Usług.
- 7.4. 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.
- 7.5. 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 wpływających np. na ilość wejść na stronę www czy sprzedaż, 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, kontakch Google Ads 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 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 zawinionych działań AGENCJI podejmowanych w wyniku rażącego naruszenia postanowień Regulaminu lub Umowy przy czym w tym przypadku odpowiedzialność AGENCJI ogranicza się do rzeczywistej straty KLIENTA,
  - b) jakiegokolwiek zmiany algorytmiczne wprowadzane przez wyszukiwarkę Google z przyczyn niezależnych od AGENCJI, 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 AGENCJĘ 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 Ads 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 dostępu lub jakiegokolwiek informacji lub materiałów, do których przekazania jest zobowiązany na podstawie Regulaminu, bądź Umowy,

lub wynikające z terminów 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 wpłynę 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 wymagało podjęcia przez AGENCJĘ czynności wykraczających poza zakres określonego w Umowie limitu godzin, KLIENT zobowiązany jest do zapłaty AGENCJI dodatkowego wynagrodzenia za te czynności (przed przystąpieniem do ich wykonania prześlemy KLIENTOWI wycenę do akceptacji),

8.5. 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, to 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 pod rygorem nieważności.
- 9.2. Drogą mailową mogą być dokonywane następujące zmiany:
- a) Wyrażenia Kluczowe w Usłudze Pozycjonowania i Usłudze Google Ads
  - b) Grupa Docelowa Użytkowników w Usłudze Google Ads i Usłudze Facebook Ads,
  - c) Adres Strony Docelowej dla Usługi Google Ads 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. W przypadku, jeżeli KLIENT stwierdzi jakikolwiek błąd lub uchybienie w realizacji Usług AGENCJI może zgłosić reklamację.
- 10.2. Reklamacja wymaga 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. KLIENT może zgłaszać AGENCJI wszelkie stwierdzone błędy i uchybienia w terminie do 30 dni od dnia zakończenia okresu rozliczeniowego, w którym wystąpiły te błędy lub uchybienia. Zgłoszenia reklamacyjne 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.
- 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 dłuższy niż 30 dni od dnia otrzymania przez AGENCJĘ 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. Wyjątek stanowi tu ujawnienie informacji członkom organów nadzorczych danej strony, jej wspólnikom oraz prawnym i finansowym doradcom oraz osobom trzecim współpracującym przy świadczeniu Usług na podstawie Umowy (podwykonawcy) a także osobom trzecim współpracującym z AGENCJĄ na podstawie Umów Partnerskich, w minimalnym 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. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy prawa AGENCJI do informowania o rozpoczęciu współpracy z KLIENTEM oraz wykorzystania w prezentowanych portfolio nazwy firmy i logo KLIENTA. W tym zakresie KLIENTA upoważnia AGENCJĘ do użycia na zasadzie licencji niewyłącznej jego logo.
  - 11.8. W trakcie trwania dowolnej umowy zawartej pomiędzy AGENCJĄ i KLIENTEM, oraz przez okres 1 roku po jej zakończeniu lub rozwiązaniu KLIENT zobowiązuje się powstrzymać od nakłaniania Pracowników i Współpracowników AGENCJI do zawierania jakichkolwiek umów ze sobą z pominięciem AGENCJI, chyba że AGENCJA wyrazi na takie działania pisemną zgodę. W przypadku zawarcia dowolnej umowy wchodzącej w zakres usług AGENCJI wiążącej KLIENTA i Pracownika lub Współpracownika AGENCJI z pominięciem AGENCJI KLIENT zobowiązuje się zapłacić na rzecz AGENCJI karę umowną w wysokości 50000 zł za każdy przypadek naruszenia. W przypadku, gdyby szkoda AGENCJI przewyższała zastrzeżoną na ten wypadek karę umowną AGENCJA może dochodzić odszkodowania przewyższającego tę karę umowną także na zasadach ogólnych.

## **12. CZAS TRWANIA I WYPOWIEDZENIE UMOWY**

- 12.1. Każdorazowo czas trwania umowy i okres wypowiedzenia zawarte są w Umowie.
- 12.2. W celu wypowiedzenia zawartej Umowy KLIENT wysyła stosowne oświadczenie w formie pisemnej na adres AGENCJI. Oświadczenie będzie skuteczne z chwilą, kiedy do nas wpłynie, a okres wypowiedzenia rozpoczyna bieg pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym umowa została wypowiedziana.
- 12.3. W przypadku, gdyby KLIENT po wysłaniu wypowiedzenia Umowy zdecydował się jednak kontynuować współpracę z AGENCJĄ konieczne będzie powiadomienie AGENCJI o tej decyzji w formie mailowej, a następnie potwierdzić ten fakt także w formie pisemnej przy czym do anulowania wypowiedzenia konieczna jest zgoda AGENCJI.
- 12.4. Do wypowiedzenia Umowy uprawniona jest także AGENCJA, odbywa się to przez wysłanie stosownego oświadczenia w formie pisemnej na adres KLIENTA. AGENCJĘ obowiązuje wskazany w Umowie okres wypowiedzenia. Dodatkowo AGENCJA jest uprawniona do wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:
  - a) naruszenia zobowiązań Umowy przez KLIENTA, a w szczególności w razie opóźnienia w płatności wynagrodzenia AGENCJI powyżej 14 dni, niezależnie od prawa do wstrzymania świadczenia Usług opisanego w pkt 6.6 Regulaminu.
  - 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 zasilenia konta Google Ads, 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. W przypadku wypowiedzenia Umowy, do końca jej obowiązywania AGENCJA będzie świadczyć Usługi, tak jak przez cały okres Umowy i za ten okres również przysługuje jej 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, poinformuje wszystkich KLIENTÓW o zmianie poprzez wysłanie wiadomości na adresy email na które KLIENTOM wysyłane są faktury. Dodatkowo AGENCJA umieści aktualną, ujednoczoną wersję Regulaminu na 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.