

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ AGENCJĘ DEVAGROUP

1. REGULAMIN

- 1.1. Regulamin określa zasady świadczenia usług przez Agencję DEVAGROUP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością KRS: 0000904014, NIP: 6772445840, z siedzibą przy ul. Łokietka 8D/26, 30-010 Kraków, reprezentowana przez Prezesa Zarządu - 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 01.01.2024.

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** – DEVAGROUP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, NIP: 6772445840.
 - 2) **KLIENT** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna, która zleciła AGENCJI odpłatne świadczenie usług.
 - 3) **Umowa** – oznacza każdą umowę zawartą pomiędzy AGENCJĄ a KLIENTEM np. umowę na pozycjonowanie, prowadzenie Kampanii Google Ads, Facebook Ads, Google Marketing Platform i inne.
 - 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** – wszelkie usługi świadczone przez AGENCJĘ np. usługi prowadzenia kampanii reklamowych, pozycjonowania, prowadzenia fanpage i inne.
 - 7) **Grupa Docelowa** – grupa osób, do których mogą być kierowane reklamy, określona przez wspólną cechę lub cechy np. mieszkańcy Krakowa w wieku 20-30 lat.
 - 8) **Strona Docelowa, Serwis** – strona www lub jej podstrona, wskazana przez KLIENTA, dla której AGENCJA realizuje swoje Usługi.
 - 9) **System Reklamowy** – struktura zawierająca między innymi: reklamy, możliwość wyboru grupy docelowej i ustawienia zarządzania budżetem oraz wyświetlania reklam. Każdy System Reklamowy posiada swojego **Właściciela**, czyli firmę decydującą o możliwościach systemu i regulującą zasady korzystania z niego. W ramach wybranego Systemu Reklamowego świadczymy dla naszych KLIENTÓW usługi prowadzenia **Kampanii Reklamowych**.
 - 10) **Usługa prowadzenia Kampanii Reklamowej** - obejmuje konfigurację konta lub kont w ramach wybranego Systemu Reklamowego, dobór grupy docelowej, wykorzystanie optymalnych Wyrażeń Kluczowych i typów reklam oraz takie zarządzanie Kampanią Reklamową by przyniosła ona jak największe korzyści dla KLIENTA.
 - 11) **Wyrażenia Kluczowe** – ciąg znaków alfanumerycznych, słowo lub zestawienie dwóch lub więcej słów, lub słów i znaków alfanumerycznych.

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 dostępów do serwisów i kont KLIENTA powiązanych ze świadczoną Usługą np.: dostępu do kont Google Analytics i Google Ads w przypadku prowadzenia kampanii Google Ads.
- 3.6. Każdorazowo dostępy wymagane do świadczenia konkretnej Usługi zostaną opisane w Umowie albo załączniku do Umowy.
- 3.7. Bez uzyskania wymaganych dostępów 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 dostępów 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. AGENCJA gwarantuje, że dysponuje odpowiednią wiedzą i doświadczeniem celem należytej realizacji Usług.
- 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. pozycjonowania, czy obsługi kampanii reklamowych, 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 nie jest równoznaczne z np. rozpoczęciem wyświetlania reklam czy natychmiastowym wzrostem widoczności strony, lecz z uruchomieniem czynności przygotowawczych do np. uruchomienia Kampanii Reklamowej, 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 dotyczące stosowanych metod i sposobów działania.
- 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. regulaminy Właścicieli Systemów Reklamowych, które KLIENT akceptuje i zobowiązuje się przestrzegać z chwilą zawarcia Umowy. KLIENT jest

- też świadomy, że Właściciele Systemów Reklamowych 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 Reklamowych 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 2 Dni od dnia otrzymania przez nas pytania, odpowiadamy KLIENTOWI na pytania dotyczące modyfikacji strony. Termin wdrożenia zmian każdorazowo ustalamy indywidualnie w zależności od ilości prac jakie mają zostać wykonane,
 - d) do 3 Dni od otrzymania przez nas informacji od KLIENTA o planowanej dodatkowej Kampanii Reklamowej przesyłamy estymację kosztów i efektów,
 - e) 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,
 - f) do 5 Dni od akceptacji przez KLIENTA planowanych kosztów oraz przesłania grafik (jeśli są konieczne) przygotowujemy i uruchamiamy dodatkową Kampanię Reklamową,
 - g) do 7 Dni od akceptacji przez KLIENTA wyceny przygotowujemy grafiki do reklam/kreację fanpage,
 - h) do 7 Dni od akceptacji przez KLIENTA wyceny wprowadzamy modyfikacje kodu Analytics lub GTM,
 - i) do 7 Dni od momentu podpisania Umowy uruchomimy wyświetlanie reklam w ramach prowadzenia Kampanii Reklamowej,
 - j) do 10 dnia każdego miesiąca KLIENT otrzyma od nas raport i fakturę za miesiąc poprzedni,
 - k) w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy na Usługę Pozycjonowania (zależnie od czasu przesłania potrzebnych dostępów) prześlemy pierwszy audyt Serwisu, uwzględniający optymalizację Stron Docelowych 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. Na życzenie KLIENTA możemy przystąpić do realizacji Usługi w terminach krótszych niż wymienione w pkt 5.2. Za realizację usługi w przyspieszonym trybie naliczamy jednak, poza podstawowym wynagrodzeniem wynikającym z Umowy, dodatkowe wynagrodzenie w wysokości 50% stawki godzinowej netto określonej w Umowie za każdą godzinę pracy lub 50% ustalonej stawki całodziowej 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 realizacji Usługi w przyspieszonym trybie oraz termin wykonania będą każdorazowo

indywidualnie uzgadniane z KLIENTEM, a ostateczna zgoda na przyspieszoną realizację 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 Umowy, stworzenia grafik reklamowych do Kampanii, wykonania zadania w przyspieszonym trybie i innych działań. Za każdym razem, zanim zaczniemy realizację zadań wykraczających poza zapisy Umowy, 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 zwłoce. Za okres wstrzymania się AGENCJI przysługuje wynagrodzenie.
- 6.7. Na życzenie i za zgodą KLIENTA AGENCJA może realizować Kampanie Reklamowe z wykorzystaniem Systemów Reklamowych wymagających dodatkowych opłat prowizyjnych np. Google Marketing Platform. W przypadku prowadzenia takiej kampanii KLIENT, niezależnie od wynagrodzenia AGENCJI określonego w Umowie, może zostać obciążony dodatkową opłatą, ustaloną przez Właściciela wybranego Systemu Reklamowego, która 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 o wznowieniu usługi KLIENT winien poinformować AGENCJĘ na co najmniej 7 dni przed planowaną datą jej wznowienia. Z chwilą wznowienia Usługi 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, kontach powiązanych z Usługami świadczonymi przez AGENCJĘ (np. Google Ads i Google Analytics) jak też wszelkie działania dotyczące Stron Docelowych, Serwisu lub tych kont, 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 Właścicielami Systemów Reklamowych za wykorzystane w ramach Kampanii Reklamowych budżety,
 - 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 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 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 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. Z wyjątkiem kwestii wskazanych poniżej wszelkie zmiany w Umowach wymagają co do zasady formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- 9.2. Drogą mailową mogą być dokonywane następujące zmiany:

- a) Adresy Stron Docelowych, Wyrażenia Kluczowe i Grupy Docelowe dla usług pozycjonowania i obsługi Kampanii Reklamowych,
 - b) Miesięczne limity maksymalnego czasu, jaki AGENCJA może przeznaczyć na realizację Usług wynikających z Umowy,
 - c) adres e-mail i telefon kontaktowy osób działających w imieniu KLIENTA lub AGENCJI,
- 9.3. Na piśmie lub drogą mailową, poprzez przesłanie skanu 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 jakiegokolwiek 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.
- 10.5. W przypadku zakwestionowania przez KLIENTA faktury bądź jej części, KLIENT ma obowiązek poinformować o tym fakcie AGENCJĘ w ciągu 14 dni od daty wysłania faktury. Po tym okresie Strony uznają wierzytelność za bezsporną.

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 jakiegokolwiek 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 jakiekolwiek 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. W tym zakresie KLIENTA upoważnia AGENCJĘ do użycia na zasadzie licencji niewyłącznej jego logo.
- 11.9. 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 lub 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 netto 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, niezapewnienie budżetu reklamowego w wybranym Systemie Reklamowym, nieprzekazywanie AGENCJI dostępów, 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. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

- 13.1. AGENCJA, w ramach wynagrodzenia wynikającego z zawartej między AGENCJĄ a KLIENTEM Umowy, przenosi na KLIENTA majątkowe prawa autorskie do stworzonych Artykułów bez ograniczeń terytorialnych i czasowych, na wszystkich znanych w chwili zawarcia niniejszej umowy polach eksploatacji, a w szczególności prawa obejmujące:
- a) trwałe lub czasowe utrwalanie lub zwielokrotnianie w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, niezależnie od formatu, systemu lub standardu, w tym wprowadzanie do pamięci komputera oraz trwałe lub czasowe utrwalanie lub zwielokrotnianie takich zapisów, włączając w to sporządzanie ich kopii oraz dowolne korzystanie i rozporządzanie tymi kopiami,
 - b) tworzenie nowych wersji, adaptacji, opracowań i przeróbek (tłumaczenie, przystosowanie, zmianę układu lub jakiekolwiek inne zmiany),
 - c) wprowadzanie do obrotu, użyczanie lub najem oryginału albo egzemplarzy, publiczne rozpowszechnianie w tym rozpowszechnianie w sieci Internet oraz w sieciach zamkniętych,
 - d) wykorzystywanie utworu do celów marketingowych lub promocji, a także dla celów edukacyjnych lub szkoleniowych,

- e) udzielanie licencji na rzecz osób trzecich, zezwalanie na wykonywanie zależnych praw autorskich do Artykułów.
- 13.2. Autorskie prawa majątkowe do Artykułów przechodzą na KLIENTA z chwilą opłacenia faktury za obsługę AGENCJI za okres rozliczeniowy w którym Artykuły zostały stworzone.
- 13.3. AGENCJA gwarantuje, że Artykuł, który stworzy w ramach Umowy będzie wolny od wad prawnych, w szczególności, że nie będzie naruszać autorskich praw majątkowych i osobistych osób trzecich, oraz że nie będzie naruszać w jakikolwiek inny sposób własności intelektualnej lub przemysłowej osób trzecich.
- 13.4. Odstąpienie od Umowy przez którąkolwiek ze Stron nie ma wpływu na przejście na KLIENTA praw autorskich majątkowych oraz praw zależnych, które do tego dnia zgodnie z Umową przeszły na KLIENTA.

14. DANE OSOBOWE

- 14.1. W przypadku gdy do danych osobowych przetwarzanych na potrzeby realizacji i w celu wykonania Umowy zastosowanie znajdują przepisy Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (**RODO**), AGENCJA spełnia obowiązek informacyjny, zgodnie z poniższymi ustępami.
- 14.2. KLIENT w przypadku wyznaczenia lub wskazania osób do działania lub współdziałania, w jakiegokolwiek formie lub zakresie, przy wykonywaniu Umowy, najpóźniej wraz z przekazaniem AGENCJI danych osobowych tych osób, zobowiązany jest poinformować każdą z nich, o zasadach i podstawie przetwarzania jej danych osobowych przez AGENCJĘ, przedstawiając im klauzulę informacyjną, zgodnie z niniejszym punktem (14) Regulaminu.
- 14.3. AGENCJA jest administratorem danych osobowych w odniesieniu do osoby/osób ze strony KLIENTA, jak i samego KLIENTA, jeżeli dane te stanowią dane osobowe. We wszelkich kwestiach związanych z przetwarzaniem danych osobowych z AGENCJĄ można skontaktować się wykorzystując ogólne dane korespondencyjne AGENCJI.
- 14.4. Jeśli AGENCJA nie pozyskała danych osobowych bezpośrednio od osoby której dane dotyczą, zostały one pozyskane przez AGENCJĘ od KLIENTA w ramach wskazania osób reprezentujących KLIENTA lub wyznaczonych do kontaktów roboczych na potrzeby realizacji i w celu wykonania Umowy.
- 14.5. Dane osobowe KLIENTA lub osób reprezentujących KLIENTA są przetwarzane na podstawie art. 6 ust 1 lit. b) RODO, a osób wyznaczonych do kontaktów roboczych (w tym do działania lub współdziałania, w jakiegokolwiek formie lub zakresie, przy wykonywaniu Umowy) są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, w celu związanym z zawarciem oraz realizacją Umowy, jak również w celu podjęcie działań przed jej zawarciem, a także w celu ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami - podstawą prawną przetwarzania jest w takim przypadku prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO). Dane osobowe mogą być również przetwarzane w celu wystawiania i przechowywania dokumentów księgowych, zgodnie z obowiązującymi przepisami (art. 6 ust. lit. c) RODO).
- 14.6. Dane osobowe mogą być przekazywane uprawnionym organom w zakresie wymaganym przepisami prawa, a także podmiotom świadczącym AGENCJI usługi na podstawie zawartych przez AGENCJĘ umów, dotyczących m.in. usług księgowych, dostawy systemów informatycznych i IT, usług prawnych, podatkowych, audytowych i windykacyjnych, usług archiwizacji dokumentów, usług kurierskich. Dane osobowe co do zasady nie będą przekazywane do państwa trzeciego ani organizacji międzynarodowej poza Europejski Obszar Gospodarczy. W niektórych sytuacjach, ze względu na współpracę AGENCJI z dostawcami usług w ramach realizacji celów przetwarzania danych osobowych, może dojść do przekazania danych osobowych do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego, niemniej w tym przypadku AGENCJA zadba o wszelkie formalności związane z prawidłowym zabezpieczeniem danych osobowych, w tym m.in. stosowanie standardowych klauzul umownych przyjętych przez Komisję Europejską.
- 14.7. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres zawierania i wykonywania Umowy, chyba że dalsze przechowywanie danych uzasadnione jest terminem przedawnienia roszczeń lub wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa albo uzasadnione jest nadrzędnym interesem AGENCJI, wynikającym z realizacji prawnie uzasadnionych interesów. W każdym przypadku decyduje dłuższy termin przechowywania danych osobowych.
- 14.8. KLIENT będący osobą fizyczną, osoby reprezentujące KLIENTA oraz osoby wskazane do kontaktów roboczych lub działania przy wykonywaniu Umowy, posiadają prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu. Dla celów dowodowych Administrator prosi o zgłaszanie sprzeciwu drogą pisemną lub elektroniczną. Mają one również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uznają, iż przetwarzanie danych osobowych ich dotyczących narusza przepisy RODO.
- 14.9. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne dla celów zawarcia Umowy i prowadzenia kontaktów roboczych związanych z jej wykonaniem.
- 14.10. Dane osobowe nie będą przedmiotem procesów, w ramach których miałyby dojść do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.

15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 15.1. Każdy KLIENT zawierając Umowę otrzyma egzemplarz aktualnej wersji Regulaminu.
- 15.2. 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, ujednoliconą wersję Regulaminu na stronie internetowej: <http://www.devagroup.pl> i wejdzie ona w życie zgodnie z datą określoną w Regulaminie, ale nie wcześniej niż po 31 dniach od jej opublikowania.
- 15.3. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna na naszej stronie internetowej: <http://www.devagroup.pl> w zakładce „Regulamin”
- 15.4. 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.
- 15.5. Jeżeli jakieś postanowienia Regulaminu lub Umowy okażą się nieważne, pozostałe postanowienia Regulaminu lub Umowy pozostają w mocy.
- 15.6. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami niniejszego Regulaminu a postanowieniami Umowy na świadczenie usług, stosuje się zapisy Umowy.
- 15.7. W sprawach nieuregulowanych Umową oraz Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
- 15.8. Wszelkie spory wynikające z realizacji Umowy lub Regulaminu będzie rozstrzygał sąd właściwy dla siedziby AGENCJI, chyba że Umowa stanowi inaczej.