

Regulamin korzystania z aplikacji ZILO

Obowiązujący od dnia 27.10.2022 r.

§ 1. [Definicje]

1. **Regulamin** – niniejszy “Regulamin korzystania z aplikacji ZILO”, określający zasady świadczenia przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy usługi polegającej na udostępnianiu w modelu SaaS oprogramowania komputerowego służącego warsztatom samochodowym do obsługi zleceń oraz zarządzania relacjami z klientami, przez okres obowiązywania abonamentu.
2. **Umowa** – umowa zawarta przez Strony, której treść określa Regulamin.
3. **Usługodawca** – spółka pod firmą: DobryMechanik.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu (61-692), ul. Dobrogojskiego 30A, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000352554, zidentyfikowana nadanymi jej numerami NIP 9721210206 oraz REGON 301363304. Dane kontaktowe Usługodawcy: tel. +48 (61) 250 41 81, adres poczty elektronicznej (email): kontakt@zilo.co. Ewentualna zmiana firmy (nazwy) Usługodawcy, siedziby lub adresu siedziby, numerów identyfikacyjnych, nie stanowi zmiany Regulaminu, jednakże wymaga ogłoszenia na stronie internetowej Usługodawcy lub powiadomienia Usługobiorcy o takiej zmianie w formie dokumentowej.
4. **Usługobiorca** – posiadająca status przedsiębiorcy w rozumieniu obowiązujących przepisów: osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą i korzystająca z Usług w ramach prowadzonej działalności.
5. **Strony** – łącznie Usługodawca i Usługobiorca.
6. **Strona** – każda ze Stron z osobna.
7. **Usługa (Usługi)** – usługa lub usługi świadczone przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy, w szczególności usługa zapewniania dostępu do ZILO w modelu SaaS, na zasadach określonych w Regulaminie .
8. **Aplikacja** lub **Zilo** – program komputerowy udostępniany Usługobiorcy w modelu SaaS (*Software as a Service*), poprzez przeglądarkę internetową, służący warsztatom samochodowym do obsługi zleceń oraz zarządzania relacjami z klientami, przez okres obowiązywania abonamentu.
9. **Login** – indywidualne oznaczenie Usługobiorcy (natomiast po uruchomieniu takiej funkcjonalności przez Usługodawcę - także członka personelu Usługobiorcy), stanowiące jego identyfikator w ramach Usług. O tym, jakiego rodzaju dana/-e stanowią Login, decyduje Usługodawca.
10. **Hasło** – ciąg znaków alfanumerycznych, o składni określonej przez Usługodawcę. Usługodawca zastrzega sobie możliwość wdrożenia funkcjonalności pozwalającej na rejestrowanie (utworzenie Konta) lub logowanie się w Aplikacji za pośrednictwem zewnętrznej usługi uwierzytelniającej udostępnianej przez podmioty trzecie, jak np. Google, Apple, Facebook.
11. **Konto** – funkcjonalność Aplikacji, dedykowana dla Usługobiorcy i dostępna dla niego po skutecznej rejestracji w ZILO. Konto zawiera, m.in. informacje o Usługobiorcy oraz dane

kontaktowe do działu wsparcia technicznego Usługodawcy. Usługobiorca uzyskuje dostęp do Konta za pomocą Loginu i Hasła.

12. **Aktualizacja** – każda zmiana Aplikacji, która została dokonana przez Usługodawcę.
13. **Dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
14. **Prawo autorskie** – ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1231 z późn. zm.),
15. **Wymagania techniczne ZILO** - określone przez Usługodawcę minimalne parametry techniczne urządzeń i przeglądark, za pomocą których Usługobiorca może korzystać z ZILO, których treść jest dostępna [\[tutaj\]](#).
16. **Dystrybutor** - podmiot trzeci w stosunku do Usługodawcy i Usługobiorcy świadczący usługi z zakresu dystrybucji części zamiennych do samochodów i innych pojazdów,
17. **Usługa Dystrybutora** - udostępniona w ZILO usługa świadczona drogą elektroniczną przez Dystrybutora na rzecz Usługobiorcy polegająca na umożliwieniu składania zamówień na części lub materiały eksploatacyjne do samochodów i innych pojazdów

§ 2. [Rejestracja, dostęp do Usług i Aktualizacji]

1. Korzystanie z Usług wymaga uprzedniej rejestracji, tzn. utworzenia Konta w Aplikacji oraz zaakceptowania przez Usługobiorcę Regulaminu.
2. W ramach jednego Konta Usługobiorca może dopuścić do korzystania z Aplikacji dowolną liczbę użytkowników końcowych. Usługobiorca odpowiada za działania lub zaniechania użytkowników końcowych jak za działania lub zaniechania własne. Usługobiorca, w razie udostępnienia takiej funkcjonalności przez Usługodawcę, może nadać użytkownikom końcowym odrębne loginy i hasła do subkont utworzonych w ramach Konta Usługobiorcy.
3. Usługobiorca jest zobowiązany zapewnić przestrzeganie postanowień Regulaminu przez poszczególnych użytkowników ZILO działających w imieniu lub na rzecz Usługobiorcy.
4. W okresie obowiązywania Umowy, Usługobiorca uzyskuje prawo do otrzymywania Aktualizacji, chyba że dana Aktualizacja podlega odrębnemu wynagrodzeniu, o czym decyduje Usługodawca. Przy czym o kierunkach i zakresie rozwoju Aplikacji, w tym stworzeniu Aktualizacji decyduje wyłącznie Usługodawca.
5. Usługobiorca zobowiązuje się w okresie obowiązywania Umowy, na swój koszt, dostosowywać swoją infrastrukturę teleinformatyczną do Wymagań technicznych ZILO. Zmiana Wymagań technicznych ZILO nie stanowi zmiany Regulaminu, jednakże wymaga ogłoszenia na stronie internetowej Usługodawcy lub powiadomienia Usługobiorcy o takiej zmianie w formie dokumentowej.

§ 3. [Usługa Dystrybutora]

1. Usługi Dystrybutora mogą być dostępne w ramach ZILO, o czym decyduje Usługodawca.
2. Usługodawca może wprowadzić dodatkowe warunki, których spełnienie pozwoli na udzielenie dostępu do Usług Dystrybutora.
3. Stosunki prawne związane ze świadczeniem Usług Dystrybutora są nawiązywane bezpośrednio między Usługobiorcą a Dystrybutorem.

4. Usługodawca nie jest stroną żadnych stosunków prawnych powstałych w związku ze świadczeniem Usług Dystrybutora. W szczególności, Usługodawca nie odpowiada za wykonanie Usług zewnętrznych, związane z nimi reklamacje i nie obsługuje żadnych roszczeń.

§ 4. [Reklamacje]

1. Usługobiorcy przysługuje prawo do złożenia reklamacji w sprawach związanych ze świadczonymi Usługami. Reklamacje należy składać pocztą elektroniczną na adres: kontakt@zilo.co.
2. Usługodawca rozpatrzy i udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania, z zachowaniem formy dokumentowej.
3. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji jest utrudnione Usługodawca może przedłużyć termin jej rozpatrzenia o kolejne 30 dni, o czym będzie starał się powiadomić Usługobiorcę przed upływem pierwotnego terminu.
4. Usługodawca nie gwarantuje żadnego poziomu dostępności ZILO, ani nie zapewnia w stosunku do ZILO żadnego SLA, w szczególności Usługodawca nie zapewnia żadnych czasów naprawy błędów ZILO.
5. Ze względu na konieczność prowadzenia cyklicznych prac serwisowych korzystanie z Usług, w tym z Aplikacji, może być ograniczone lub całkowicie wyłączone. Usługodawca dokłada starań, aby powiadamiać Usługobiorców w formie dokumentowej o planowanych pracach serwisowych skutkujących niedostępnością Aplikacji. Ponadto, z uwagi w szczególności na niezależne od Usługodawcy właściwości sieci Internet oraz sprzętu komputerowego, Usługodawca nie gwarantuje nieprzerwanego i niezakłóconego dostępu do Aplikacji lub świadczonych Usług.

§ 5. [Rozwiązanie Umowy]

1. Umowa zawarta na czas oznaczony ulega rozwiązaniu z upływem terminu, na jaki została zawarta.
2. Umowa zawarta na czas nieoznaczony może zostać rozwiązana w każdym czasie, przez każdą ze Stron, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
3. Usługodawca ma prawo do rozwiązania Umowy, bez względu na jaki okres została zawarta, bez zachowania okresu wypowiedzenia, w przypadku:
 - 1) naruszenia przez Usługobiorcę istotnego postanowienia Regulaminu lub nieusunięcia skutków lub niezaniechania dalszego naruszania Umowy, mimo wezwania i wyznaczenia Usługobiorcy dodatkowego terminu;
 - 2) jeśli działanie Usługobiorcy godzi w wizerunek, renomę lub inne uzasadnione interesy Usługobiorcy.
4. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy wymaga zachowania przez Strony formy dokumentowej pod rygorem nieważności.
5. W przypadku rozwiązania Umowy wszelkie uiszczone opłaty nie podlegają zwrotowi.
6. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Usługobiorca ma prawo zwrócić się do Usługodawcy, najpóźniej w terminie 3 (trzech) dni roboczych od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, z wnioskiem o zwrot przechowywanych w ZILO danych Usługobiorcy. Usługodawca zwróci przechowywane dane w formacie CSV w terminie 14 dni od dnia otrzymania wniosku.

§ 6. [Odpowiedzialność]

1. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za:
 - 1) dane zapisywane przez Usługobiorcę lub podległy mu personel w Aplikacji,
 - 2) sposób wykorzystania Aplikacji,
 - 3) prawdziwość złożonych oświadczeń i podanych Usługodawcy informacji oraz danych.
2. Usługobiorca zobowiązuje się dołożyć należytej staranności, aby osoby, którym Usługobiorca umożliwił korzystanie z ZILO, przestrzegały postanowień Regulaminu zawartych w ust. 3 poniżej, odnoszących się do Usługobiorcy.
3. Usługobiorca oświadcza, że zamieszczane przez niego treści w Aplikacji nie będą:
 - 1) naruszać jakichkolwiek praw osób trzecich, w tym praw autorskich, praw do znaków towarowych, tajemnicy przedsiębiorstwa, ani też dóbr osobistych;
 - 2) naruszać obowiązującego prawa lub powszechnie przyjętych norm obyczajowych;
 - 3) obraźliwe oraz nie będą zawierać gróźb skierowanych pod adresem osób trzecich;
 - 4) zawierać treści rasistowskich, posiadających charakter pornograficzny i innych, niezgodnych z prawem bądź społecznie uznanymi wartościami;
 - 5) zawierać wirusów lub innych programów komputerowych, których celem jest powodowanie szkód, przechwytywanie danych, łamanie zabezpieczeń lub powodowanie destabilizacji systemów komputerowych lub sieci;
 - 6) wykorzystywane do wysyłania spamu;
 - 7) zawierać bezpośrednich lub pośrednich odsyłaczy, ani jakichkolwiek przekierowań do zawartości:
 - a) która jest niedozwolona według Regulaminu,
 - b) w stosunku do której Usługobiorca nie ma prawa umieszczać odsyłaczy ani przekierowań.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do usuwania albo blokowania treści naruszających Regulamin, przy użyciu wszelkich niezbędnych środków technicznych, nie wykluczając zablokowania dostępu do Aplikacji.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do stosowania narzędzi, które będą zabezpieczały go przed naruszeniem postanowień Regulaminu.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące w komputerowym oprogramowaniu, z którego korzysta Usługobiorca (jak np. firewall, niewłaściwa konfiguracja, programy antywirusowe i inne), a które uniemożliwiają Usługobiorcy korzystanie z Usług.
7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności wobec Usługobiorcy w szczególności za:
 - 1) szkody powstałe w związku z nieprawidłowym lub niezgodnym z postanowieniami Regulaminu korzystaniem przez Usługobiorcę z Aplikacji;
 - 2) jakiegokolwiek problemy w funkcjonowaniu Usług, jeżeli nastąpiły one wskutek zdarzeń, których Usługodawca przy zachowaniu należytej staranności nie był w stanie przewidzieć lub którym nie mógł zapobiec, w szczególności w przypadkach problemów w funkcjonowaniu Usług związanych z jakością usług świadczonych przez operatorów urządzeń teleinformatycznych;
 - 3) treści zamieszczane przez Usługobiorcę w ramach korzystania z Usług;

- 4) skutki uzyskania przez osoby nieupoważnione dostępu do Konta, w tym zaciągnięte zobowiązania, niezależnie od sposobu, w jaki do tego doszło (np. udostępnienie hasła osobie trzeciej, złamanie/ kradzież hasła przez osobę trzecią);
 - 5) szkody, wynikające, z czynników niezależnych od Usługodawcy, w tym niedozwolonej ingerencji Usługobiorcy, osób trzecich, w tym w szczególności za utratę wszystkich danych zgromadzonych w ramach Konta, w tym również na serwerach nienależących do Usługodawcy;
 - 6) bezprawne lub naruszające postanowienia Regulaminu działania innych usługobiorców oraz osób trzecich;
 - 7) brak możliwości wykonania Umowy w całości lub w części wskutek rozwiązania, wygaśnięcia lub zmiany warunków świadczenia usług przez podwykonawców Usługodawcy lub wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umów przez podwykonawców Usługodawcy.
8. Wyłącza się wszelką odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu rękojmi za wady Aplikacji.
 9. Całkowita łączna odpowiedzialność Usługodawcy wobec Usługobiorcy z tytułu szkód wyrządzonych Usługobiorcy w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy jest ograniczona do równowartości wszelkich opłat otrzymanych przez Usługodawcę od Usługobiorcy z tytułu świadczenia Usługi, z zachowaniem ograniczeń odpowiedzialności, o jakich mowa w innych postanowieniach niniejszego paragrafu.
 10. Jeśli Usługa świadczona jest bezpłatnie, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód wskazanych w ust. 9.
 11. Odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu utraconych korzyści lub szkód pośrednich jest wyłączona.
 12. Usługodawca nie odpowiada wobec Usługobiorcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy spowodowanego siłą wyższą, tj. zdarzeniem zewnętrznym, od niego niezależnym, o charakterze nadzwyczajnym, jak np. pożarem, powodzią, silnym mrozem, intensywnymi opadami śniegu, deszczem nawalnym, huraganem, trzęsieniem ziemi, klęską żywiołową, strajkiem, zamieszkami, wojną, rozruchami społecznymi lub zagrożeniem epidemiologicznym, w szczególności wywołanym COVID-19.
 13. Wszelkie ograniczenia odpowiedzialności Usługodawcy przewidziane w Regulaminie, pozostają w mocy w czasie obowiązywania Umowy oraz po jej rozwiązaniu.

§ 7. [Przetwarzanie danych osobowych]

1. Usługodawca jest administratorem danych osobowych Usługobiorców oraz innych użytkowników korzystających z ZILO, zwłaszcza członków personelu Usługobiorcy. Administratorem danych osobowych klientów Usługobiorcy jest co do zasady Usługobiorca, który powierza takie dane do przetwarzania Usługodawcy.
2. Zasady przetwarzania przez Usługodawcę powierzonych przez Usługobiorcę danych osobowych reguluje umowa zawarta pomiędzy Stronami, stanowiąca [załącznik nr 1](#) do Regulaminu, do której znajdują w pełni zastosowanie postanowienia § 7 Regulaminu.
3. Usługobiorca zobowiązuje się niezwłocznie przekazać członkom swojego personelu informację o zasadach przetwarzania ich danych osobowych przez Usługodawcę, którą Usługodawca udostępni lub przekaze w formie dokumentowej Usługobiorcy. Powyższe dotyczy także wszelkich zmian, aktualizacji wspomnianej informacji.

§ 8. [Odstąpienie od Umowy]

1. Usługobiorca, będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, który zawarł Umowę bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, jednakże Umowa nie ma dla niego charakteru zawodowego, może zrealizować uprawnienie do odstąpienia od Umowy zawartej z Usługodawcą w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny, na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może przybrać dowolną treść pod warunkiem, że będzie jednoznacznie wskazywać wolę odstąpienia od Umowy przez Usługobiorcę, o którym mowa w ust. 1 powyżej.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może zostać złożone w formie dokumentowej, na adres email: kontakt@zilo.co.
4. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może zostać złożone z wykorzystaniem wzoru formularza stanowiącego [załącznik nr 2](#) do Regulaminu, na adres email kontakt@zilo.co.
5. Bieg terminu do odstąpienia od Umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia Umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Odstąpienie od Umowy jest skuteczne od chwili doręczenia Usługodawcy oświadczenia.
6. Prawo do odstąpienia od Umowy nie przysługuje w szczególności, gdy:
 - 1) Usługodawca wykonał Usługę przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy za wyraźną zgodą Usługobiorcy, o którym mowa w ust. 1, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo do odstąpienia od Umowy lub
 - 2) Usługa dotyczy dostarczania treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Usługobiorcy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy i po poinformowaniu go przez Usługodawcę o utracie prawa do odstąpienia od Umowy.

§ 9. [Postanowienia końcowe]

1. Usługobiorca nie jest uprawniony bez uprzedniej zgody Usługodawcy:
 - 1) przenosić praw lub obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią,
 - 2) ustanowić praw na prawach wynikających z Regulaminu.
2. Usługobiorca wyraża zgodę na przeniesienie przez Usługodawcę wszystkich lub wybranych praw lub obowiązków wynikających z Umowy na rzecz wskazanych przez Usługodawcę podmiotów.
3. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne, Regulamin pozostaje w mocy co do pozostałych postanowień, a w miejsce postanowień dotkniętych nieważnością stosuje się odpowiednie przepisy polskiego prawa.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy polskiego prawa.
5. Spory wynikłe w związku z realizacją postanowień Regulaminu lub powstałe na tle ich interpretacji będą rozstrzygane wyłącznie przez właściwy rzeczowo sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Usługodawcy.
6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu w trakcie obowiązywania Umowy, o czym informuje Usługobiorcę w formie dokumentowej, najpóźniej na 15 dni przed

proponowaną datą wejścia w życie zmian Regulaminu. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Regulaminu, Usługobiorca nie złoży za pośrednictwem poczty elektronicznej (email) lub poprzez Konto oświadczenia o braku akceptacji tych zmian, uznaje się, że Usługobiorca wyraził na nie zgodę i zmiany są wiążące dla Usługobiorcy od dnia ich wejścia w życie.

7. W przypadku złożenia przez Usługobiorcę oświadczenia, o którym mowa w ustępie powyżej, uznaje się, że Usługobiorca dokonał wypowiedzenia Umowy ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmienionego Regulaminu.
8. W zakresie objętym Regulaminem wyłączone jest stosowanie jakichkolwiek wzorców umów przedstawionych, uznawanych, wydanych, bądź stosowanych przez Usługobiorcę (klauzula defensywna).
9. Usługobiorca jest zobowiązany do niezwłocznego powiadamiania Usługodawcy o wszelkich zmianach swoich danych rejestrowych lub ewidencyjnych lub kontaktowych pod rygorem skuteczności doręczenia wszelkich oświadczeń dokonanych przez Usługodawcę na dotychczasowe dane kontaktowe lub adres Usługobiorcy.
10. Załączniki do Regulaminu:
 - 1) Załącznik nr 1 - [Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych](#);
 - 2) Załącznik nr 2 - [Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy](#).