

**OGÓLNE WARUNKI UMOWY O
ŚWIADCZENIE USŁUGI WIRTUALNEGO
CALL CENTER**

SPÓŁKI

VIRTUAL CALL CENTER POLAND SP. Z O.O.

Z SIEDZIBĄ W WARSZAWIE

(DALEJ: "OWU VCC")

Wersja: 2.2

Data ostatniej modyfikacji: 01.07.2015 roku

Ważność ostatniej modyfikacji: 15.07.2015 roku

Spis treści

| | |
|--|----|
| 1. Definicje..... | 2 |
| 2. Postanowienia Ogólne | 2 |
| 3. Zmiany OWU VCC lub Cennika | 3 |
| 4. Zawarcie Umowy..... | 4 |
| 5. Prawa i obowiązki Stron Umowy..... | 4 |
| 6. Ograniczenie odpowiedzialności..... | 5 |
| 7. Płatności i faktury | 6 |
| 8. Pomoc, zgłaszanie reklamacji i rozwiązywanie problemów..... | 7 |
| 9. Prawo używania | 8 |
| 10. Czas trwania, wprowadzanie modyfikacji i rozwiązanie Umowy | 8 |
| 11. Zarządzanie danymi, ochrona danych Klienta | 9 |
| 12. Postanowienia końcowe..... | 9 |
| Załącznik 1. Wymagania Systemowe | 11 |
| Wymagania sprzętowe | 11 |
| Systemy operacyjne | 11 |
| Słuchawki z mikrofonem..... | 11 |
| Internet..... | 11 |
| Załącznik 2. Cennik..... | 12 |
| 1. Opłata licencyjna..... | 12 |
| 1.1 Pakiety..... | 12 |
| 1.2 Stawki za abonament miesięczny | 12 |
| 1.3 Opłata licencyjna dla administratorów..... | 13 |
| 2. Opłaty telekomunikacyjne | 13 |
| 3. Koszty przechowywania plików dźwiękowych | 13 |
| 4. Pozostałe opłaty..... | 13 |

1. Definicje

- (1) Usługodawca – Virtual Call Center Poland Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Chmielnej 132/134., 00-805 Warszawa POLSKA; numer w rejestrze przedsiębiorców KRS: 0000542073, NIP: 5272729657, VAT UE: PL5272729657;
- (2) Klient – przedsiębiorca w rozumieniu art. 43¹ kodeksu cywilnego (tj. osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 33¹ kodeksu cywilnego, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową), który korzysta z usługi Wirtualnego Call Center świadczonej przez Usługodawcę;
- (3) Strony Umowy – Usługodawca i Klient;
- (4) Wirtualne Call Center – oparte na technologii chmury zaawansowane oprogramowanie umożliwiające prowadzenie biura obsługi klienta lub call center;
- (5) Wynagrodzenie – opłaty określone w Cenniku, stanowiącym Załącznik nr 2 do OWU VCC, należne Usługodawcy z tytułu świadczonej Usługi;
- (6) Oprogramowanie – oprogramowanie, za pomocą którego Usługodawca świadczy Usługę, w tym Oprogramowanie Wirtualnego Call Center Klienta (np. interfejs konsultanta i administratora), Oprogramowanie do Pobierania Plików Audio Wirtualnego Call Center;
- (7) Cennik – załącznik nr 2 do OWU VCC Usługodawcy zawierający stawki opłat obowiązujące u Usługodawcy;
- (8) Umowa – zawarta pomiędzy Stronami na czas określony lub nieokreślony indywidualna umowa abonencka;
- (9) Usługa – usługa Wirtualnego Call Centre świadczona przez Usługodawcę na warunkach określonych odpowiednio w OWU VCC Usługodawcy;
- (10) Wymagania Systemowe – określone w załączniku nr 1 do OWU VCC Usługodawcy warunki techniczne, które musi spełnić Klient, by mógł korzystać z Usługi;
- (11) Siła Wyższa - okoliczności powstałe po zawarciu Umowy w rezultacie nieprzewidzianych i nieodwracalnych wydarzeń, takich jak: klęski żywiołowe (np. powódź, huragan, śnieżyca, gradobicie), wojna, działania militarne, strajki, przedsięwzięcia zabronione przez państwo;
- (12) System Usługodawcy – system teleinformatyczny Usługodawcy, za pomocą którego świadczy on Usługę. Na System Usługodawcy składa się oprogramowanie oraz infrastruktura informatyczna należąca do Usługodawcy, w tym: centralny system usługi Wirtualnego Call Center, Oprogramowanie Wirtualnego Call Center Klienta (np. interfejs konsultanta i administratora), Oprogramowanie do Pobierania Plików Audio Wirtualnego Call Center oraz usługi głosowe świadczone przez Usługodawcę w ramach Usługi;
- (13) Dokumentacja – internetowe specyfikacje np. wymagań systemowych i dokumenty udostępnione Klientowi online przez Usługodawcę;
- (14) Strona internetowa Usługodawcy – www.virtual-call-center.pl
- (15) Usługodawca, zgodnie z opłatą zawartą w OWU (Załącznik nr. 2) - po upływie 30-dniowego okresu przechowywania - zapewnia Klientowi przechowywanie plików dźwiękowych. Sposób kalkulacji opłaty jest również zawarty w Załączniku nr. 2.

2. Postanowienia Ogólne

- (1) Niniejsze OWU VCC określa ogólne zasady i warunki świadczenia przez Virtual Call Center Poland Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Chmielnej 132/134, 00-805 Warszawa POLSKA; numer w

rejestrze przedsiębiorców KRS: 0000542073, NIP: 5272729657, VAT UE: PL5272729657 i korzystania przez Klienta z usługi Wirtualnego Call Center oraz zasady udzielania Klientowi przez Usługodawcę wsparcia technicznego, a także prawa do używania oprogramowania niezbędnego do korzystania z Usługi.

- (2) Wszelkie prawa przysługujące Klientowi w ramach niniejszych OWU VCC Klient ma prawo wykonywać jedynie w celu korzystania z Usługi Wirtualnego Call Center.
- (3) Klient oświadcza, że zapoznał się z Dokumentacją oraz oznajmia, że funkcjonalności dostępne w ramach Usługi Wirtualnego Call Center odpowiadają jego potrzebom oraz spełniają jego oczekiwania, oraz że znane mu są Wymagania Systemowe dla korzystania z Usługi.
- (4) Usługi nie mogą być wykorzystywane w działalności lub urządzeniach (logistycznych/dystrybucyjnych) od których zależy życie, zdrowie lub bezpieczeństwo ludzi – jako istotny element, którego niedziałanie, awaria bądź spadek poziomu efektywności niesie potencjalne ryzyko śmierci, uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub jakichkolwiek innych szkód na osobie.
- (5) Klient przyjmuje do wiadomości, iż do wykonania poszczególnych Umów mają zastosowanie zasady określone w niniejszych OWU VCC. Odmienne uzgodnienia Stron zawarte w Umowie, mogące pozostawać w sprzeczności z niniejszymi OWU VCC będą miały pierwszeństwo przed obowiązującymi postanowieniami OWU VCC.
- (6) Niniejsze OWU VCC są udostępniane Klientowi przed zawarciem Umowy z Usługodawcą i dostępne do wydruku lub pobrania na stronie internetowej Usługodawcy.
- (7) Jeśli ogólne warunki umów, regulaminy, instrukcje lub inne wzorce umowne Klienta w części bądź w całości są sprzeczne z niniejszymi OWU VCC Usługodawcy, wówczas wiążące są OWU VCC Usługodawcy.

3. Zmiany OWU VCC lub Cennika

- (1) Usługodawca zastrzega sobie prawo zmian OWU VCC i Cennika w szczególności w przypadku nastąpienia zmian technologicznych lub organizacyjnych w działaniu Systemu Usługodawcy oraz konieczności dostosowania tego Systemu do nowych przepisów prawa. O wszelkich zmianach OWU VCC i Cennika dokonywanych przez Usługodawcę Klient zostanie powiadomiony. Powiadomienie nastąpi w formie wyraźnego wskazania na nową treść OWU VCC i Cennika, które zostanie Klientowi przedłożone na piśmie lub przesłane drogą e-mail na 30 dni przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
- (2) W przypadku zmiany OWU VCC lub Cennika Klient ma prawo w terminie 15 dni od chwili udostępnienia nowej wersji OWU VCC lub Cennika do rozwiązania Umowy za 30-dniowym wypowiedzeniem złożonym na piśmie pod rygorem nieważności.
- (3) Jeżeli Klient nie złożył na piśmie, w terminie zastrzeżonym w ustępie 3.(2) powyżej, oświadczenia o rozwiązaniu Umowy za wypowiedzeniem, uznaje się, że wyraził zgodę na zmiany w OWU VCC lub Cennika, a tym samym na nowe warunki Umowy.
- (4) Zmiany OWU VCC lub Cennika obowiązują od chwili udostępnienia nowej wersji OWU VCC lub Cennika na stronie internetowej Usługodawcy. Dotychczasowych Klientów, którzy nie złożyli oświadczenia o rozwiązaniu Umowy za wypowiedzeniem zgodnie z ustępem 3.(2), OWU VCC i Cennik obowiązuje od 31 dnia po ich powiadomieniu o planowanych zmianach.

4. Zawarcie Umowy

- (1) Zawarcie Umowy przez Strony następuje w formie pisemnej lub drogą elektroniczną, przez Internet.
- (2) Do zawarcia Umowy drogą elektroniczną dochodzi w momencie kliknięcia przez Klienta na link aktywacyjny wysłany przez Usługodawcę w wiadomości e-mail po zarejestrowaniu się przez Klienta w systemie dostępnym na stronie internetowej Usługodawcy.
 1. Proces zawierania Umowy przez Klienta zostaje rozpoczęty w momencie wypełnienia przez niego formularza rejestracyjnego na stronie internetowej Usługodawcy, co jest równoznaczne ze złożeniem zamówienia.
 2. Usługodawca zobowiązuje się do potwierdzenia danych wprowadzonych przez Klienta w trakcie procesu rejestracji, Cennika oraz warunków Umowy poprzez wysłanie do Klienta wiadomości e-mail.
 3. Klikając na link aktywacyjny przesłany w e-mailu zwrotnym, o którym mowa w ustępie 4.(2).2. powyżej, Klient akceptuje warunki Umowy przedstawione przez Usługodawcę, OWU VCC Usługodawcy oraz Cennik obowiązujące w dniu zawierania Umowy.
 4. Usługodawca wysyła wiadomość e-mail potwierdzającą zawarcie Umowy.
- (3) Usługodawca zobowiązuje się aktywować Usługę w ciągu 2 (dwóch) dni roboczych od potwierdzenia zawarcia Umowy, o którym mowa w ustępie 4.(2).4. powyżej oraz dokonania przez Klienta zapłaty Wynagrodzenia, chyba że strony postanowiły w Umowie inaczej. Aktywizacja Usługi polegać będzie na udostępnieniu Klientowi loginu i hasła umożliwiających dostęp do konta Klienta.
- (4) Usługodawca może odmówić zawarcia Umowy w przypadku nieprawidłowej rejestracji, w szczególności podania danych nieprawdziwych lub niepełnych.
- (5) Z Usługi mogą korzystać jedynie Klienci posiadający pełną zdolność do czynności prawnych.
- (6) Osoba fizyczna, która zawiera z Usługodawcą Umowę w imieniu i na rzecz Klienta ma prawo zarejestrować się w systemie dostępnym na stronie internetowej Usługodawcy jeśli zgodnie z przepisami prawa jest uprawniona do reprezentowania Klienta w zakresie koniecznym do zawarcia Umowy lub otrzymała stosowne pełnomocnictwo.
- (7) Poprawne zarejestrowanie w systemie Usługodawcy, potwierdzenie zawarcia Umowy przez Usługodawcę oraz zapłata Wynagrodzenia są podstawą do wystawienia faktury VAT.

5. Prawa i obowiązki Stron Umowy

- (1) Usługodawca zobowiązuje się udzielić Klientowi dostępu do interfejsu chronionego nazwą użytkownika i hasłem, które mają za zadanie ochronę danych Klienta przed dostępem osób trzecich, a które Klient może zmieniać w dowolnym czasie.
- (2) Klient odpowiada za powiadomienie Usługodawcy o wprowadzeniu wszelkich zmian w informacjach podanych w procesie rejestracji w ciągu 5 dni roboczych od momentu wprowadzenia takich zmian, w szczególności takich jak: zmiana firmy Klienta oraz zmiana danych teleadresowych Klienta. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z nieprawidłowości informacji podanych w trakcie rejestracji, ani za niezawiadomienie o wprowadzeniu zmian do takich informacji przez Klienta.
- (3) W trakcie procesu zawierania Umowy Klient może zapisać się do usługi newslettera

udostępnianego elektronicznie.

- (4) Klient ma prawo udzielić dostępu do Oprogramowania wyznaczonym przez niego osobom oraz utworzyć nazwy użytkowników i hasła dostępu dla takich osób jedynie dla celów prowadzonej przez Klienta działalności gospodarczej oraz zgodnie z postanowieniami OWU VCC Usługodawcy. Klient ponosi odpowiedzialność za przeszkolenie wyznaczonych przez niego osób z zakresu prawidłowego używania Oprogramowania oraz za przestrzeganie przez te osoby warunków OWU VCC.
- (5) Klient nie ma prawa wnioskować o zawieszenie Usługi Wirtualnego Call Center.
- (6) Jeżeli Klient korzysta z Usługi niezgodnie z OWU VCC Usługodawcy, powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub w działalności zabronionej przepisami prawa, takie działanie uznaje się za poważne naruszenie Umowy i uprawnia Usługodawcę do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem ze skutkiem natychmiastowym.
- (7) Usługodawca ma prawo zatrudniać podwykonawców (partnerów wykonawczych) i ponosi za ich działania taką samą odpowiedzialność, jak za swoje działania. Jedynie Usługodawca ma prawo do wydawania poleceń podwykonawcom i partnerom wykonawczym.
- (8) Usługodawca gwarantuje 99% dostępność Usługi w ciągu roku. Przerwy wynikające z prowadzenia prac konserwacyjnych i wdrażaniem nowych funkcjonalności, o których Klient zostanie zawiadomiony w drodze e-mail z co najmniej 8-dniowym wyprzedzeniem, nie są brane pod uwagę przy obliczaniu dostępności Usługi.
- (9) Klient zobowiązuje się do korzystania z Usługi w sposób nienaruszający praw osób trzecich, dobrych obyczajów ani przepisów prawa oraz ponosi odpowiedzialność za sposób korzystania z usług przez podmioty trzecie, którym Klient udostępnił login i hasło.

6. Ograniczenie odpowiedzialności

- (1) Aby móc korzystać z Usługi, Klient musi mieć dostęp do odpowiedniego połączenia internetowego, sieci internetowej, stanowisk roboczych, słuchawek z mikrofonami itp. Wymagania Systemowe stanowią warunki zawieszające korzystania z Usługi.
- (2) Klient zobowiązuje się nie udostępniać swojej nazwy użytkownika i hasła osobom trzecim. Ponadto Klient ponosi odpowiedzialność za wszystkie działania podejmowane przy pomocy jego nazwy użytkownika i hasła lub przy pomocy jakichkolwiek innych nazw użytkowników i haseł przez niego utworzonych i przypisanych mu. Klient niezwłocznie powiadomi Usługodawcę o wszelkich przypadkach nieupoważnionego dostępu lub naruszenia bezpieczeństwa.
- (3) Klient zobowiązuje się do ustawienia odpowiednio skomplikowanego hasła dostępu, składającego się z liter i cyfr o długości co najmniej 6 znaków oraz do okresowego zmieniania tego hasła.
- (4) W przypadku gdy Klient udziela dostępu do Oprogramowania osobom trzecim, Klient ponosi odpowiedzialność za ustawienie odpowiednich poziomów dostępu dla takich osób. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody powstałe w wyniku przypisania nieprawidłowych poziomów dostępu.
- (5) Klient ponosi odpowiedzialność za zapewnienie, by na jego sprzęcie nie było żadnych wirusów, ani szkodliwego oprogramowania oraz by posiadał on odpowiednią ochronę przed nieuprawnionym dostępem (np. poprzez użycie zapory ochronnej). Usługodawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody powstałe na skutek obecności szkodliwego oprogramowania w sprzęcie Klienta lub w jakiegokolwiek bazach danych Klienta.

- (6) Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku wad Systemu Usługodawcy zaistniałych na skutek Siły Wyższej lub nie zawinionych przez Usługodawcę lub wynikające z błędów skutkujących ograniczeniem możliwości korzystania z Oprogramowania.
- (7) Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku wad elementów spoza Systemu Usługodawcy. Elementy spoza Systemu Usługodawcy to m.in.:
 - jakość połączenia internetowego i lokalnej sieci internetowej, przepustowość;
 - problemy z jakością lub wady powstałe na skutek przeciążenia (np. sieci, oprogramowania) spowodowanego działaniem innych systemów;
 - połączenie telefoniczne;
 - dostawa energii elektrycznej;
 - wady sprzętowe;
 - stanowiska robocze i lokalna sieć internetowa Klienta;
 - niewłaściwe użytkowanie;
 - wady systemu operacyjnego i innego oprogramowania systemowego (np. baz danych).

7. Płatności i faktury

- (1) Strony Umowy postanawiają, że z tytułu świadczenia Usługi Usługodawcy przysługuje Wynagrodzenie, którego wysokość zostaje ustalona wraz z zawarciem Umowy (ust. 4.(2)) lub wraz z wprowadzeniem do niej modyfikacji (ust. 3 oraz ust. 10.(2)).
- (2) Klient zobowiązuje się do zapłaty Usługodawcy Wynagrodzenia z góry przed aktywacją Usługi przelewem lub inną metodą płatności za pośrednictwem środków elektronicznych poprzez stronę internetową Usługodawcy, zgodnie z informacją o płatności wysłaną Klientowi przez Usługodawcę e-mailem. Za dzień zapłaty Wynagrodzenia lub faktury VAT uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym Usługodawcy. Po zapłacie Wynagrodzenia Usługodawca wystawi fakturę VAT na kwotę zapłaconą przez Klienta oraz zaksięguje tę kwotę na Saldzie Klienta. Usługodawca udzieli Klientowi dostępu online do faktury VAT wystawionej na kwotę zapłaconą przez Klienta za pośrednictwem środków elektronicznych, na co Klient wyraża zgodę akceptując niniejsze OWU VCC Usługodawcy. Klient może ustalić kwotę doładowania na Saldzie Klienta wedle własnego uznania, jednak nie może ona być mniejsza niż 200 PLN.
- (3) Klient ma prawo korzystać z Usług dopóty, dopóki Saldo Klienta pokrywa kwotę opłat należnych Usługodawcy za usługi, z których Klient korzysta lub zamierza korzystać.
- (4) Usługodawca każdego dnia potrąca opłaty należne danego dnia z Salda i powiadamia o tym Klienta drogą mailową. Powiadomienie musi zawierać zestawienie opłat wniesionych przez Klienta oraz opłat potrąconych przez Usługodawcę przedstawionych w taki sposób, by możliwe było rozróżnienie między płatnościami należnymi za usługi świadczone w ramach Wirtualnego Call Center.
- (5) Usługodawca automatycznie potrąca z Salda wszelkie koszty konsultacji, konfiguracji, wyszukiwania błędów i rozwiązywania problemów, które wynikają z elementów leżących poza Systemem Usługodawcy, obliczone według stawki godzinowej za Pomoc Techniczną zgodnie z Cennikiem za każdą godzinę lub jej część.
- (6) Klient może zapoznać się z Saldem za pośrednictwem Oprogramowania Wirtualnego Call Center, w przypadku którego dostęp do takich danych podlega odpowiedniej autoryzacji.

8. Pomoc, zgłaszanie reklamacji i rozwiązywanie problemów

- (1) W trakcie trwania niniejszej Umowy Usługodawca zapewnia regularną aktualizację Oprogramowania oraz zobowiązuje się dalej rozwijać Oprogramowanie oraz zawsze udostępniać jego najnowszą wersję, a także nieodpłatnie naprawić wady Oprogramowania, należące do zakresu odpowiedzialności Usługodawcy.
- (2) W razie potrzeby Usługodawca zaoferuje personelowi Klienta udział w szkoleniach z obsługi Oprogramowania w sposób określony osobną umową oraz za osobną opłatą.
- (3) Wszelkie reklamacje związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi Klient może zgłaszać telefonicznie lub drogą e-mail, w języku polskim, w dni robocze między godz. 7:00 a 20:00 (nr telefonu: +48 12 39 508 86; e-mail: support@virtual-call-center.eu). Zgłoszenie reklamacji Klienta dotyczące Usługi musi zawierać następujące informacje: nazwa projektu, nazwa użytkownika, godzina wykrycia wady, numer telefonu osoby dzwoniącej lub odbierającej połączenie, pozostałe dane identyfikacyjne (imię, nazwisko, nr dowodu tożsamości), nazwa interfejsu i szczegółowy opis wady. Usługodawca rozpatruje reklamacje i naprawia wady w dni robocze między godz. 9:00 a 17:00. W przypadku zgłoszenia reklamacji Usługodawca udzieli informacji nt. prawdopodobnej przyczyny wady, oczekiwanego czasu rozpoczęcia i zakończenia naprawy lub poprosi o udzielenie dodatkowych informacji celem identyfikacji, odtworzenia lub naprawy wady w ciągu 4 (czterech) godzin od momentu zgłoszenia reklamacji, jeżeli zgłoszenie nastąpiło w godzinach pracy albo do godz. 12:00 następnego dnia, jeżeli zgłoszenie nastąpiło poza godzinami pracy. Usługodawca ze względów bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych może udzielić informacji lub przyjąć zgłoszenie reklamacji jedynie od osób, które zostały jednoznacznie zidentyfikowane.
- (4) W przypadku nieprawidłowego działania Usługi, Klient zobowiązuje się do sprawdzenia, czy błąd wystąpił w elementach poza Systemem Usługodawcy kontrolowanych przez Klienta, czy też kontrolowanych przez osobę trzecią, której Klient potrzebuje do korzystania z Usługi (ust. 5.1). Klient zgłosi reklamację dopiero po upewnieniu się, że błąd wystąpił w Systemie Usługodawcy. W przypadku gdy przyczyna błędu leży poza Systemem Usługodawcy, Usługodawca ma prawo do podjęcia stosownych działań zgodnie z ustępem 7.5.
- (5) W przypadku nieprawidłowego działania Systemu Usługodawcy, Usługodawca ponosi odpowiedzialność jedynie w przypadku, gdy Klient zgłosi reklamację Usługodawcy drogą mailową na adres e-mail lub numer telefoniczny wskazany w ustępie 7.3. powyżej lub poprzez interfejs Zgłaszania Błędów obsługiwany przez Usługodawcę i poda Usługodawcy informacje niezbędne Usługodawcy do prawidłowej i jednoznacznej identyfikacji błędu. Data zgłoszenia reklamacji to data zgłoszenia Usługodawcy szczegółowo opisanej wady przez Klienta.
- (6) Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek opóźnienia, których przyczyny leżą poza Systemem Usługodawcy.
- (7) Klient przyjmuje do wiadomości, że Usługa jest świadczona prawidłowo, jeżeli działa zgodnie z treścią Dokumentacji. Wymagania Systemowe wyszczególniono w Aneksie 1 do niniejszych OWU VCC.
- (8) W przypadku przerwy w dostawie Usługi ze względu na błąd w Systemie Usługodawcy, której czas trwania przekroczy 20 minut lub gdy łączny czas trwania kilku krótkich przerw w dostawie przekroczy 30 minut, Usługodawca udzieli zniżki w wysokości 5% całkowitej kwoty należności za korzystanie z Usługi za dany miesiąc doliczając ją do salda Klienta. Czas trwania przerwy w

dostawie to czas pomiędzy telefonicznym lub e-meilowym zgłoszeniem błędu przez Klienta oraz godziną wysłania przez Usługodawcę zawiadomienia o usunięciu wady. Usługodawca zobowiązuje się do wysłania powiadomienia do Klienta drogą elektroniczną w ciągu 48 godzin. Usługodawca doliczy powyższą kwotę do salda Klienta do 10. dnia miesiąca następującego po danym miesiącu zgodnie z czasem trwania przerwy w dostawie podanym w powiadomieniu.

- (9) Usługodawca będzie udoskonalał usługi Wirtualnego Call Center oraz uruchamiał nowe wersje w terminach, o których Klient będzie powiadamiany drogą elektroniczną. Oprogramowanie Klienta będzie aktualizowane automatycznie podczas procesu logowania. Planowana aktualizacja będzie miała miejsce między 21:00 a 6:00. W przypadku wystąpienia poważnej awarii, Usługodawca może zmodyfikować system i uruchomić nową aktualizację w dowolnym czasie bez uprzedniego zawiadomienia.

9. Prawo używania

- (1) Strony postanawiają, że oprogramowanie komputerowe (program źródłowy, kod i Oprogramowanie objęte Umową), w tym wszelka (w wersji online i wydrukowanej) dokumentacja jakiegokolwiek rodzaju i zapisana na jakimkolwiek nośniku danych, stanowią własność Usługodawcy i podlegają ochronie zgodnie z Ustawą o prawie autorskim i prawach pokrewnych z 04.02.1994r. (Dz. U. z 1994r. nr 24, poz. 83 ze zm.)
- (2) Przy instalowaniu Oprogramowania Wirtualnego Call Center Klienta lub jakiegokolwiek innego oprogramowania, którego Klient potrzebuje do korzystania z Usług, Klient jest zobowiązany do zaakceptowania i przestrzegania wszystkich postanowień umowy licencyjnej regulującej ich używanie.

10. Czas trwania, wprowadzanie modyfikacji i rozwiązanie Umowy

- (1) Strony zawierają Umowę na czas nieokreślony, a Umowa wchodzi w życie wraz z aktywizacją Usługi.
- (2) Usługodawca ma prawo do jednostronnego modyfikowania Umowy lub Wymagań Systemowych w przypadku wprowadzenia zmian do obowiązujących przepisów prawa lub w przypadku istotnej zmiany okoliczności świadczenia Usługi, zmiany Cennika lub OWU VCC, a także w przypadku wprowadzenia nowych usług.
- (3) Usługodawca powiadomi Klienta o wszelkich istotnych zmianach Umowy lub Wymagań Systemowych. Usługodawca powiadomi Klienta o wszelkich istotnych modyfikacjach pisemnie lub drogą elektroniczną i nie później niż na 30 dni przed wejściem zmian w życie.
- (4) Jeżeli Klient odmówi przyjęcia modyfikacji, zachowuje prawo do rozwiązania Umowy za 30-dniowym pisemnym wypowiedzeniem pod rygorem nieważności, złożonym Usługodawcy w terminie 15 dni od powiadomienia go o modyfikacji przez Usługodawcę.
- (5) W przypadku braku wypowiedzenia Umowy przez Klienta w powyższym terminie, nowe warunki Umowy lub Wymogi Systemowe obowiązują od 31 dnia od zawiadomienia Klienta o wprowadzanych modyfikacjach.
- (6) Każda ze Stron Umowy może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku

- poważnego naruszenia Umowy przez drugą stronę Umowy na piśmie pod rygorem nieważności.
- (7) Za poważne naruszenie Umowy uważa się każdą taką postawę lub zachowanie, które poważnie narusza lub zagraża, bądź które może naruszać lub zagrażać interesom drugiej Strony, w szczególności:
- powtarzające się istotne opóźnienie w dokonywaniu płatności,
 - naruszenie praw własności intelektualnej przysługujących Usługodawcy;
 - naruszenie tajemnicy handlowej drugiej Strony;
 - rażące naruszenie zobowiązań wynikających z Umowy przez drugą Stronę.
- (8) Każda Strona może rozwiązać Umowę zawartą na czas nieokreślony za 30-dniowym wypowiedzeniem zwykłym albo za wypowiedzeniem ze skutkiem natychmiastowym w razie poważnego naruszenia Umowy, na piśmie pod rygorem nieważności.
- (9) W przypadku gdy Saldo Klienta spada poniżej ustalonego progu minimalnego, a Klient nie ureguluje Salda w ciągu 90 (dziewięćdziesięciu) dni od momentu otrzymania od Usługodawcy stosownego wezwania, Usługodawca ma prawo do rozwiązania Umowy za 15-dniowym (piętnastodniowym) wypowiedzeniem.
- (10) Strona, która nie jest w stanie wykonać zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy zobowiązana jest niezwłocznie powiadomić drugą Stronę o zaistniałych okolicznościach.
- (11) W przypadku rozwiązania niniejszej Umowy Usługodawca będzie zobowiązany rozliczyć z Klientem Saldo należności. Klient przyjmuje do wiadomości, że 15% kwoty należnej mu ewentualnie do zwrotu zostanie potrącone z Salda i pobrane przez Usługodawcę celem pokrycia kosztów administracyjnych za wyjątkiem rozwiązania Umowy przez zwykłe wypowiedzenie przez Usługodawcę.
- (12) Ewentualnych rabatów naliczonych w ramach niniejszej Umowy nie można przenosić na żadne osoby trzecie. Rabaty te zostaną utracone wraz z rozwiązaniem niniejszej Umowy.

11. Zarządzanie danymi, ochrona danych Klienta

- Usługodawca zobowiązuje się zachować w tajemnicy i chronić dane przekazane mu przez Klienta w trakcie procesu rejestracji, lub wprowadzone, zarejestrowane lub utworzone przez Klienta po rejestracji oraz do nieujawniania takich danych jakimkolwiek osobom trzecim.
- Usługodawca zobowiązuje się do przechowywania plików audio przez 1 (jeden) miesiąc, natomiast danych statystycznych i płyt CDR przez okres 1 (jednego) roku.
- Usługodawca nie przyjmuje żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody i utratę zysku wynikające z pełnej lub częściowej, niemożliwej do przewidzenia utraty lub zniszczenia danych lub plików audio w wyniku Siły Wyższej lub jego niezawinionego działania lub zaniechania.
- Klient upoważnia Usługodawcę do używania wszelkich plików dziennika oraz informacji systemowych wygenerowanych przez Klienta w trakcie korzystania z Oprogramowania Wirtualnego Call Center Klienta celem wyszukiwania ewentualnych błędów.
- Usługodawca zobowiązuje się do niewykorzystywania i nieprzekazywania danych Klienta w trakcie trwania Umowy oraz po jej rozwiązaniu, chyba że jest do tego zobowiązany przepisami prawa lub dane te wykorzystuje w celu realizacji Umowy z Klientem.

12. Postanowienia końcowe

- (1) Klient upoważnia Usługodawcę do umieszczenia nazwy jego spółki oraz nazw wykorzystywanych przez niego Usług w wykazie referencji Usługodawcy, o ile Klient nie oświadczy inaczej.
- (2) Strony uzgadniają, że wszelkie dane i informacje związane z Umową lub z jakimikolwiek powiązanymi umowami, które zostaną zawarte zgodnie z Umową, a także z wykonywaniem Umowy, należy traktować jako tajemnicę handlową i zobowiązują się do wzajemnej ochrony takich informacji i danych.
- (3) Określone postanowienia Umowy zachowują ważność po jej rozwiązaniu z jakiegokolwiek przyczyny i w jakikolwiek sposób, w szczególności postanowienia dotyczące ochrony tajemnic handlowych i poufnych informacji.
- (4) Wszelkie odniesienia do „dni roboczych“ w Umowie oraz OWU VCC oznaczają dni robocze zgodnie z kalendarzem urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej, a wszelkie odniesienia do „czasu“ należy rozumieć jako odniesienia do środkowoeuropejskiej strefy czasowej (CET, CEST).
- (5) Wszelką korespondencje kierowaną do Klienta pod ostatnio wskazany przez niego adres do doręczeń uznaje się jako prawidłowo nadaną ze skutkiem prawnym.
- (6) Wszelkie zawiadomienia, pisma lub korespondencja kierowana do Usługodawcy powinna być dokonywana listem poleconym lub przesyłką kurierską na adres korespondencyjny Virtual Call Center Poland Sp. z o.o.. siedzibą przy ul. Chmielnej 132/134, 00-805 Warszawa POLSKA. Powyższe zastrzeżenie nie dotyczy przypadków, gdy OWU VCC jednoznacznie dopuszcza dokonywanie zawiadomień telefonicznie lub poprzez wysłanie wiadomości e-mail.
- (7) W kwestiach nieuregulowanych w niniejszych OWU VCC, Umowie oraz powiązanych umowach zastosowanie ma prawo polskie.
- (8) W przypadku uznania za nieobowiązującą, bezskuteczną jakiegokolwiek części niniejszych OWU VCC, pozostała część OWU VCC nadal obowiązuje.
- (9) Strony ustalają, że ewentualne spory prawne wynikłe na tle stosowania niniejszych OWU VCC, Umowy i umów powiązanych lub w związku z ich rozwiązaniem, wypowiedzeniem, wygaśnięciem lub odstąpieniem od nich będą rozstrzygane w drodze negocjacji.
- (10) Jeżeli negocjacje nie przyniosą rezultatu, strony poddadzą spór pod jurysdykcję sądu właściwego dla siedziby Usługodawcy.

Załącznik 1. Wymagania Systemowe

Wymagania sprzętowe

- Procesor o prędkości 1 GHz lub szybszy, 32 bit (x86) lub 64 bit (x64)
- 1 GB pamięci RAM
- 100 MB wolnego miejsca na dysku

Systemy operacyjne

- Windows: Microsoft Windows Vista/7/8
- Linux: Ubuntu 12.04 32/64bit

Słuchawki z mikrofonem

- Aby zapewnić wysoką jakość dźwięku podczas rozmów, zalecamy używanie słuchawek podłączanych na USB. Przed zakupem dużej liczby słuchawek należy poprosić dystrybutora lub producenta o udostępnienie sprzętu testowego, aby upewnić się, czy zachowana jest odpowiednia jakość sprzętu.

Internet

- Aby zapewnić odpowiednią jakość dźwięku podczas rozmów z wykorzystaniem Wirtualnego Call Center, Klient będzie potrzebował stabilnego połączenia internetowego o przepustowości min. 100 kbit/s na każdym stanowisku roboczym.
- Nie zaleca się korzystania z mobilnego internetu!

Załącznik 2. Cennik

1. Opłata licencyjna

1.1 Pakiety

- **BASIC:** Proste, zautomatyzowane rozwiązanie dla małych i średnich przedsiębiorstw
- **STANDARD:** Zwiększenie efektywności dla małych i średnich Call Center
- **PROFESSIONAL:** Innowacyjna usługa dla profesjonalnych Call i Contact Center
- **MULTICHANNEL:** Telefon, E-mail, SMS oraz obsługa ticketów dla centrum obsługi klienta
- **PREMIUM:** Wyróżniona ochrona danych dla firm multinacjonalnych oraz finansowych, obsługa kart bankowych w systemie

1.2 Stawki za abonament miesięczny

| | BASIC | STANDARD | PROFESSIONAL | MULTICHANNEL | PREMIUM | Opis |
|--|---------|----------|--------------|--------------|----------|---|
| Cena pakietowa | 395 PLN | 645 PLN | 2190 PLN | 2590 PLN | 3290 PLN | Standardowa stawka za usługę wirtualnego centrum obsługi telefonicznej na miesiąc. |
| Liczba stanowisk w pakiecie podstawowym | 5 | 5 | 10 | 10 | 10 | Podstawowa cena pakietu obejmuje minimalną liczbę stanowisk, określoną na liście funkcji. Istnieje możliwość rozszerzenia pakietu w oparciu o rozliczenia miesięczne lub minutowe. Pakiet podstawowy obejmuje rozliczenie miesięczne. |
| Dodatkowa licencja stanowisk | 79 PLN | 129 PLN | 219 PLN | 259 PLN | 329 PLN | Pakiet można rozszerzyć o dowolną liczbę stanowisk, wybierając licencje miesięczną za stanowiska |

1.3 Opłata licencyjna dla administratorów

- Licencja jest udzielana nieodpłatnie dla 2 menedżerów.
- Przy każdym 10 stanowiskach 1 licencja dla menedżera jest bezpłatna
- Dodatkowe licencje dla menedżerów: 135 PLN/miesiąc/menedżer

W interfejsie menedżera nie ma możliwości obsługi połączeń!

2. Opłaty telekomunikacyjne

Opłaty telekomunikacyjne zostały określone w Umowie.

Jeżeli Klient korzysta z VCC z własnym dostawcą usług telekomunikacyjnych (protokół SIP), stawki są następujące:

- Opłata jednorazowa: 1350 PLN/trunk (maks. 10 godzin roboczych)
- Opłata za minutę: 0,034 PLN/min.

3. Koszty przechowywania plików dźwiękowych

Koszt przechowywania plików dźwiękowych jest określany i rozliczany 1. dnia kalendarzowego w każdym miesiącu, wg. całości materiałów dźwiękowych przechowywanych w poprzednim okresie. Opłata za przechowywanie jest kalkulowana pasmowo - jednostki 100 GB - biorąc pod uwagę najwyższy poziom wykorzystania hostingu. Najmniejsza jednostka to 100 GB.

- 68 PLN / 100 GB

4. Pozostałe opłaty

Szkolenie podstawowe: 0 PLN (4-6 godzin)

Szkolenie odświeżające: 600 PLN(4 godziny)

Dodatkowa pomoc, opłata za konsultacje 100 PLN/gódz.

Opłata programisty (w przypadku indywidualnego projektu): 160 PLN/godz.

Ponowne uruchomienie usługi (w przypadku nieuregulowanego salda): 60 PLN

Ceny są cenami netto i nie zawierają podatku VAT.