

OGÓLNE WARUNKI UMOWY O
ŚWIADCZENIE USŁUGI
VCC LIVE SPÓŁKI
VCC Live POLAND SP. Z O.O.
Z SIEDZIBĄ W WARSZAWIE
(DALEJ: "OWU VCC Live")

Wersja: 2.3.1

Data ostatniej modyfikacji: 2017.03.31.

roku Ważność ostatniej modyfikacji: 2017.05.01.

Spis treści

1. Definicje	3
2. Postanowienia Ogólne.....	4
3. Zmiany OWU VCC Live lub Cennika	4
4. Zawarcie Umowy.....	5
5. Prawa i obowiązki Stron Umowy	5
6. Ograniczenie odpowiedzialności	6
7. Płatności i faktury	7
8. Pomoc, zgłaszanie reklamacji i rozwiązywanie problemów.....	7
9. Prawo używania	9
10. Czas trwania, wprowadzanie modyfikacji i rozwiązanie Umowy.....	9
11. Zarządzanie danymi, ochrona danych Klienta.....	10
12. Postanowienia końcowe	10
13. Załączniki, powiązane dokumenty:.....	11
Załącznik 1. Cennik.....	12
1. Opłata licencyjna.....	12
1.1 Pakiety.....	12
1.2 Stawki za abonament miesięczny.....	12
2. Opłaty telekomunikacyjne	12
3. Pozostałe opłaty	12

1. Definicje

(1) Usługodawca – VCC Live Poland Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Chmielnej 132/134., 00805 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 VCC Live świadczonej przez Usługodawcę;

(3) Strony Umowy – Usługodawca i Klient;

(4) VCC Live – oparte na technologii chmury zaawansowane oprogramowanie umożliwiające prowadzenie biura obsługi klienta lub call center;

(5) Wynagrodzenie – opłaty określone w Cenniku, stanowiącym Załącznik nr 1 do OWU VCC Live, należne Usługodawcy z tytułu świadczonej Usługi;

(6) Oprogramowanie – oprogramowanie, za pomocą którego Usługodawca świadczy Usługę, w tym Oprogramowanie VCC Live Klienta (np. interfejs konsultanta i administratora), Oprogramowanie do Pobierania Plików Audio VCC Live;

(7) Cennik – załącznik nr 1 do OWU VCC Live Usługodawcy zawierający stawki opłat obowiązujące u Usługodawcy;

(8) Umowa – zawarta pomiędzy Stronami na czas określony lub nieokreślony indywidualna umowa abonencka;

(9) Usługa – usługa VCC Live świadczona przez Usługodawcę na warunkach określonych odpowiednio w OWU VCC Live Usługodawcy;

(10) Wymagania Systemowe – określone w Powiązane dokumenty do OWU VCC Live 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, śnieżycy, 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 VCC Live, Oprogramowanie VCC Live Klienta (np. interfejs konsultanta i administratora), Oprogramowanie do Pobierania Plików Audio VCC Live 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.vcc-live.pl

2. Postanowienia Ogólne

(1) Niniejsze OWU VCC Live określa ogólne zasady i warunki świadczenia przez VCC Live 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 VCC Live 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 Live Klient ma prawo wykonywać jedynie w celu korzystania z Usługi VCC Live.

(3) Klient oświadcza, że zapoznał się z Dokumentacją oraz oznajmia, że funkcjonalności dostępne w ramach Usługi VCC Live 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 działanośc 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 Live. Odmiennie uzgodnienia Stron zawarte w Umowie, mogące pozostawać w sprzeczności z niniejszymi OWU VCC Live będą miały pierwszeństwo przed obowiązującymi postanowieniami OWU VCC Live.

(6) Niniejsze OWU VCC Live 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 Live Usługodawcy, wówczas wiążące są OWU VCC Live Usługodawcy.

3. Zmiany OWU VCC Live lub Cennika

(1) Usługodawca zastrzega sobie prawo zmian OWU VCC Live 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 Live i Cennika dokonywanych przez Usługodawcę Klient zostanie powiadomiony. Powiadomienie nastąpi w formie wyraźnego wskazania na nową treść OWU VCC Live 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 Live lub Cennika Klient ma prawo w terminie 15 dni od chwili udostępnienia nowej wersji OWU VCC Live 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 Live lub Cennika, a tym samym na nowe warunki Umowy.

(4) Zmiany OWU VCC Live lub Cennika obowiązują od chwili udostępnienia nowej wersji OWU VCC Live lub Cennika na stronie internetowej Usługodawcy. Dotychczasowych Klientów, którzy nie złożyli oświadczenia o rozwiązaniu Umowy za wypowiedzeniem zgodnie z ustępem 3.(2), OWU VCC Live i Cennik obowiązują od 31 dnia po ich powiadomieniu o planowanych zmianach.

4. Zawarcie Umowy

(1) Zawarcie Umowy przez Strony następuje w formie pisemnej.

(2) Usługodawca zobowiązuje się aktywować Usługę w ciągu 2 (dwóch) dni roboczych od zawarcia Umowy 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.

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) Klient może zapisać się do usługi newslettera udostępnianego drogą elektroniczną.

(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 Live Usługodawcy.

Klient ponosi odpowiedzialność za przeszkolenie wyznaczonych przez niego osób z zakresu prawidłowego używania Oprogramowania oraz za przestrzeganie przez te osoby warunków OWU VCC Live.

(5) Klient nie ma prawa wnioskować o zawieszenie Usługi VCC Live.

(6) Jeżeli Klient korzysta z Usługi niezgodnie z OWU VCC Live 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. Przestoje 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 jakichkolwiek bazach danych Klienta.

(6) Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku wad Systemu Usługodawcy zaistniałych na skutek Siły Wyższej lub niezawinionych 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 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, 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 Live 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 VCC Live.

(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 VCC Live, w przypadku którego dostęp do takich danych podlega odpowiedniej autoryzacji.

(7) Usługodawca - przy korzystaniu z Usługi - świadczy "Usługę Magazynowania" przesyłanych, nagrywanych i generowanych danych (np. ustawień, danych klienta, CDR, statystyk) i plików (np. nagrane pliki głosowe, e-maile) w celu przechowywania. Usługodawca udostępnia 10 GB miejsca w ramach pakietów abonenckich. Jeśli rozmiar danych, które mają być przechowywane, przekracza 10 GB, Usługodawca ma prawo pobierać opłaty określone w umowie abonenckiej.

Usługodawca umożliwi Klientom automatyczne pobieranie plików głosowych za pośrednictwem dostarczonego programu archiwizującego. Klient ma możliwość - w zależności od ustawień - automatycznego usuwania starych danych.

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 zaferuje 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@vcc.live). 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 Live.

(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 odliczając ją odsalda Klienta. Czas trwania przerwy w dostawie to czas pomiędzy telefonicznym lub e-mailowym 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 udoskonaliał usługi VCC Live 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 VCC Live 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 Live, 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: a. powtarzające się istotne opóźnienie w dokonywaniu płatności, b. naruszenie praw własności intelektualnej przez drugą Stronę.

(8) Klient może rozwiązać Umowę zawartą na czas nieokreślony za 8-dniowym wypowiedzeniem zwykłym. Usługodawca może rozwiązać Umowę na czas nieokreślony za 60-dniowym wypowiedzeniem zwykłym. Każda ze Stron może rozwiązać umowę 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

(1) 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.

(2) Usługodawca zobowiązuje się do przechowywania plików audio przez 1 (jeden) miesiąc, natomiast danych statystycznych i płyt CDR przez okres 1 (jednego) roku.

(3) 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.

(4) Klient upoważnia Usługodawcę do używania wszelkich plików dziennika oraz informacji systemowych wygenerowanych przez Klienta w trakcie korzystania z Oprogramowania VCC Live Klienta celem wyszukiwania ewentualnych błędów.

(5) 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 jakimkolwiek 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 jakiegokolwiek sposób, w szczególności postanowienia dotyczące ochrony tajemnic handlowych i poufnych informacji.

(4) Wszelkie odniesienia do „dni roboczych“ w Umowie oraz OWU VCC Live 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 korespondencję 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 VCC Live Poland Sp. z o.o.. siedzibą przy ul. Chmielnej 132/134, 00-805 Warszawa POLSKA. Powyższe zastrzeżenie nie dotyczy przypadków, gdy OWU VCC Live jednoznacznie dopuszcza dokonywanie zawiadomień telefonicznie lub poprzez wysłanie wiadomości e-mail.

(7) W kwestiach nieuregulowanych w niniejszych OWU VCC Live, Umowie oraz powiązanych umowach zastosowanie ma prawo polskie.

(8) W przypadku uznania za nieobowiązującą, bezskuteczną jakiegokolwiek części niniejszych OWU VCC Live, pozostała część OWU VCC Live nadal obowiązuje.

(9) Strony ustalają, że ewentualne spory prawne wynikłe na tle stosowania niniejszych OWU VCC Live, 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.

13. Załączniki, powiązane dokumenty:

Załącznik 1. Cennik

Powiązane dokumenty:

- Wymagania Systemowe:
<https://download.vcc.live/pl/pobierz/#wymagania-systemowe>

Załącznik 1. Cennik

1. Opłata licencyjna

1.1 Pakiety

- **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

<https://vcc-live.pl/wp-content/uploads/sites/5/2017/03/vcc-live-ogolne-warunki-umowy-zalacznik-1-oplata-za-licencje.pdf>

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: 2700 PLN/trunk (maks. 10 godzin roboczych)
- Opłata za minutę: 0,034 PLN/min.

3. Pozostałe opłaty

Other services		
Licencja administratorska	200	/licencje/miesiąc
Licencja aplikacji mobilnej VCC	140	/licencje/miesiąc
Wysyłka e-mail	0,03	/email
Opłata za przechowywanie danych	75	/miesiąc /100 GB
Podniesienie limitu liczby projektów	7	/miesięcznie/projekt
Podniesienie limitu liczby aktywnych projektów	7	/miesięcznie/projekt

Opłata miesięczna VCC Live Pay		
0 - 5 000 transakcji	1400	/miesiąc
5 001 – 10 000 transakcji	2100	/miesiąc
10 001 - 30 000 transakcji	2800	miesiąc
VCC Live Pay opłaty transakcyjne		
0-137000 PLN		1.9 %
137001-274000 PLN		1.75 %
274001 -		1.6%
Support services		
Podstawowy trening	200	/godzinę
Trening przypominający	140	/godzinę
Dodatkowy support, konsultacje	110	/godzinę
Opłata developerska (w przypadku unikalnego wdrożenia)	165	/godzinę
Serwisy awaryjne, reaktywacja konta (w przypadku niewystarczającego stanu konta, w ciągu dwóch godzin w czasie pracy Obsługi Klienta)	275	/jednorazowo
Oficjalne zawiadomienie o zaległej płatności	75	/jednorazowo
Nagrywanie plików dźwiękowych	110	/godzinę
Praca w biurze Klienta	200	/ustalana indywidualnie
	2	/km