

## Regulamin Platformy NewReview

Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki korzystania z Usług dostarczanych za pośrednictwem Platformy NewReview

Definicje:

1. **Klient** – podmiot korzystający z Platformy w ramach Konta Klienta.
2. **Konto Klienta** – dostęp do Platformy dla Klienta po dokonaniu Rejestracji lub przeprowadzeniu Negocjacji, za pośrednictwem której Klient może korzystać z Usług.
3. **Negocjacje** – proces negocjacji zakończony ustaleniem warunków współpracy między Operatorem Platformy a podmiotem, który zamierza zostać Klientem z wykorzystaniem planu abonamentowego, który nie został opisany w niniejszym Regulaminie.
4. **Okres Rozliczeniowy** – okres rozliczeniowy za świadczenie Usługi. Wynosi miesiąc kalendarzowy.
5. **Operator Platformy** – AJ Group Nell i Krystian Adamczyk-Jesionowscy spółka cywilna, prowadzący działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej ul. Kromera 3, 10-129 Olsztyn, NIP: 7394017930, REGON 541917722.
6. **Polityka Prywatności** – polityka prywatności i plików cookies zawierająca postanowienia dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Operatora Platformy.
7. **Regulamin** – niniejszy regulamin Platformy NewReview. Dokument ten stanowi jednocześnie regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
8. **Rejestracja** – proces utworzenia Konta Klienta, na który składa się podanie danych wymaganych przez Platformę, akceptacja Regulaminu i Polityki Prywatności, oraz aktywacja Konta Klienta.
9. **Plan** – rodzaj dostępu do funkcjonalności w ramach Konta Klienta.
10. **Platforma** – prowadzona przez Operatora Platformy internetowa platforma technologiczna dostępna w domenie: [www.newreview.io](http://www.newreview.io)
11. **Umowa** – zawarta na odległość umowa o świadczenie Usług w ramach Platformy zawierana między Operatorem Platformy a Klientem za pośrednictwem Platformy w momencie akceptacji przez Klienta Regulaminu i rejestracji Konta Klienta lub umowa podpisana w tradycyjnej formie jako wynik Negocjacji. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony.

12. **Usługi** – usługi świadczone lub udostępniane przez Operatora Platformy z wykorzystaniem Platformy. Szczegółowy wykaz Usług i funkcjonalności Platformy w Załączniku nr 1 do Regulaminu.

### **1. Postanowienia wstępne**

- 1.1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Platformy przez Klienta. Każdy Klient obowiązany jest zapoznać się z treścią Regulaminu i zaakceptować jego postanowienia przed rozpoczęciem korzystania z Platformy.
- 1.2. W ramach Platformy Operator Platformy umożliwia korzystanie z funkcjonalności Platformy. Główną funkcjonalnością Platformy jest gromadzenie i zarządzanie opiniami klientów oraz ich analiza w środowisku chmurowym. Platforma zapewnia infrastrukturę, w tym serwery, przestrzeń dyskową i zasoby obliczeniowe, a także środowisko wykonawcze.
- 1.3. Korzystając z Platformy, Klient wyraża zgodę na związanie się warunkami niniejszego Regulaminu. Jeśli Klient nie zgadza się z postanowieniami niniejszego Regulaminu, korzystanie z funkcjonalności Platformy jest niedozwolone.
- 1.4. Korzystanie z Usług w ramach poszczególnych Planów oferujących dostęp do funkcjonalności Platformy jest płatne. Płatność uzależniona jest od wyboru Planu Konta i aktualnej oferty Platformy. Operator dopuszcza jednak korzystanie z Usług za pośrednictwem Platformy nieodpłatnie - jest to wyłączone uprawnienie Operatora.
- 1.5. O ile nie zastrzeżono inaczej, ilekroć mowa jest o adresie e-mail Operatora Platformy, jest to adres e-mail: [info@newreview.io](mailto:info@newreview.io)

### **2. Konto Klienta**

- 2.1. Klient może korzystać z funkcjonalności Platformy i Usług wyłącznie po dokonaniu Rejestracji na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie lub po przeprowadzeniu Negocjacji.
- 2.2. Operator udostępnia jeden rodzaj Planu.
- 2.3. Rejestracja Konta Klienta wymaga:
- 2.3.1. Wypełnienia formularza dostępnego na Platformie i podania wymaganych danych oraz hasła ustanowionego zgodnie z zasadami podanymi w formularzu;
- 2.3.2. Zapoznania się z Polityką Prywatności i Regulaminem oraz akceptacji ich postanowień;
- 2.4. O ile strony nie postanowią podpisać oddzielnej umowy w drodze Negocjacji, po spełnieniu obowiązków, o których mowa w pkt 2.3, na podany przez Klienta adres e-mail zostanie wysłane potwierdzenie utworzenia Konta Klienta oraz link do jego aktywacji. Rejestracja zostaje zakończona w momencie aktywacji Konta przez Klienta.

W tym momencie dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie usługi prowadzenia Konta.

- 2.5. Osoba, która prowadzi działalność gospodarczą lub reprezentuje spółkę prowadzącą działalność gospodarczą i chce skorzystać z Usług świadczonych w ramach Platformy powinna skontaktować się z Operatorem Platformy drogą mailową na adres: [info@newreview.io](mailto:info@newreview.io), przeprowadzić Negocjacje, w wyniku których ustalone zostaną indywidualne warunki świadczenia usług za pośrednictwem Platformy.
- 2.6. Po zakończeniu Negocjacji, Operator Platformy składa Klientowi ofertę zawarcia umowy o świadczenie usług za pośrednictwem Platformy na podstawie informacji przekazanych podczas Negocjacji. Oferta jest ważna przez 1 tydzień kalendarzowy, a do jej akceptacji wystarczy twierdząca odpowiedź co najmniej drogą poczty elektronicznej przez Klienta. W chwili przyjęcia oferty dochodzi do zawarcia umowy.
- 2.7. Klient może posiadać tylko jedno Konto Klienta na Platformie. Zasada ta nie ma zastosowania, jeżeli zaistnieje konieczność założenia kolejnego Konta Klienta z powodu braku możliwości dostępu do Konta Klienta lub innych ważnych przyczyn wskazanych przez Klienta, przy czym wszelkie wyłączenia w tym zakresie będą szczegółowo weryfikowane przez Operatora Platformy, który będzie uprawniony do zawieszenia Konta Klienta na czas weryfikacji lub usunięcia Konta Klienta w przypadku braku potwierdzenia okoliczności uzasadniających zastosowanie powyższego wyłączenia.
- 2.8. Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych, poprawnych i aktualnych danych podczas procesu Rejestracji oraz korzystania z Platformy. Klient zobowiązany jest do aktualizacji danych w przypadku ich zmiany.
- 2.9. Klient zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy danych dostępowych do Konta Klienta oraz do ich ochrony przed dostępem nieuprawnionych osób trzecich. Klient zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora Platformy w przypadku powzięcia informacji o uzyskaniu przez nieuprawnione osoby trzecie danych dostępowych do Konta Klienta i w miarę możliwości niezwłocznie je zmienić.
- 2.10. W celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania usług Platformy oraz ochrony i zapewnienia bezpieczeństwa osób i podmiotów z niego korzystających, Operator Platformy zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia dodatkowej weryfikacji aktualności i prawdziwości danych podanych przez Klienta oraz do żądania od Klienta potwierdzenia tożsamości reprezentującej go osoby lub innych niezbędnych danych w sposób wybrany przez Operatora Platformy. W przypadku bezskutecznej weryfikacji danych lub tożsamości Klienta, Operator Platformy może zawiesić lub zablokować działanie Konta Klienta.

### **3. Usługi**

- 3.1. W ramach Konta Klienta Klient otrzymuje możliwość korzystania Usług i funkcjonalności Platformy.
- 3.2. Klient jest świadomy, że w celu prawidłowego działania funkcjonalności Platformy, oraz realizacji Usługi może być wymagane podjęcie odpowiednich działań przez Klienta.

### **4. Cena i Płatności**

- 4.1. Wysokość ceny za dostęp do Planu zależy od ceny podanej na Platformie w momencie Rejestracji lub ustalonej w drodze Negocjacji.
- 4.2. W trakcie trwania Umowy Konta możliwa jest zmiana ceny Planu. Zmiana będzie wiążąca wraz z rozpoczęciem następnego Okresu Rozliczeniowego pod warunkiem poinformowania Klienta o zmianie ceny na minimum 7 dni przed rozpoczęciem następnego Okresu Rozliczeniowego za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na adres przypisany do Konta.
- 4.3. Płatności za dostęp do funkcjonalności Platformy w przypadku planu, który nie znajduje się w ofercie na stronie internetowej, który został przyznany na podstawie Negocjacji następują w formie przelewu bankowego na podstawie faktury wystawionej Klientowi przez Operatora Platformy.
- 4.4. Płatność uważana jest za dokonaną z chwilą jej zaksięgowania na rachunku bankowym Operatora Platformy, wskazanym na fakturze.
- 4.5. Faktura VAT wysyłana jest na wskazany przez Klienta adres e-mail lub przypisany do Konta Klienta adres e-mail w wersji elektronicznej, na co Klient się zgadza.
- 4.6. Akceptowaną walutą płatności jest polski złoty (PLN).
- 4.7. Wszystkie opłaty zawierają podatek VAT, gdzie ma to zastosowanie.
- 4.8. Operator Platformy nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe dane podane przez Klienta, na podstawie których dokonano płatności.

### **5. Czas trwania Umowy Konta Klienta i Rozwiązanie Umowy Konta Klienta**

- 5.1. Umowa Konta Klienta zostaje zawarta na czas nieokreślony.
- 5.2. Klient jest uprawniony do rozwiązania Umowy Konta w każdym czasie. Rozwiązanie Umowy Konta Klienta staje się skuteczne z upływem miesiąca i ma skutek na koniec bieżącego Okresu Rozliczeniowego. Klient informuje Operatora Platformy o rozwiązaniu Konta za pośrednictwem poczty elektronicznej lub gdy Operator umożliwia taką opcję za pośrednictwem odpowiedniego rozwiązania w Koncie Klienta.

- 5.3. Operator Platformy jest uprawniony do rozwiązania z Klientem Umowy Konta w każdym czasie. O rozwiązaniu Umowy Konta Operator Platformy poinformuje Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres przypisany do Konta. Rozwiązanie Umowy Konta przez Operatora Platformy staje się skuteczne z końcem bieżącego Okresu Rozliczeniowego.
- 5.4. Z chwilą rozwiązania Umowy Konta, Klient traci dostęp do informacji i funkcjonalności związanych z dostępem do Konta.

## **6. Wymagania techniczne.**

- 6.1. Korzystanie z Platformy odbywa się za pośrednictwem publicznej Sieci Internet.
- 6.2. Minimalne wymagania techniczne umożliwiające korzystanie z Platformy i administrowanie Konta Klienta:
  - 6.2.1. urządzenie z aktualnym systemem operacyjnym posiadające dostęp do sieci Internet lub sieci prywatnej, o której mowa w pkt 6.1.
  - 6.2.2. zainstalowana oraz prawidłowo skonfigurowana i aktualna wersja przeglądarki internetowej lub inne narzędzie Klienta HTTP.
  - 6.2.3. aktywne konto poczty elektronicznej.

## **7. Własność intelektualna.**

- 7.1. Platforma jako wyłączna własność Operatora Platformy objęta jest ochroną praw autorskich. Chroni ona zawartość Platformy, narzędzia składające się na jego funkcjonalności oraz inne utwory kwalifikowane przez prawo autorskie jako dzieła chronione. Wszelkie prawa należą do Operatora Platformy lub Operator Platformy posiada prawo do korzystania z nich na podstawie odrębnej umowy.
- 7.2. Zabronione jest jakiegokolwiek przetwarzanie danych i innych informacji dostępnych w Platformie w celu udostępnienia ich osobom trzecim w ramach innych serwisów internetowych, jak również poza siecią Internet.
- 7.3. Operator Platformy zastrzega, że jakiegokolwiek wykorzystywanie, modyfikowanie lub dalsze publikowanie zmodyfikowanego utworu będącego własnością Operatora Platformy jest zabronione.

## **8. Ochrona danych osobowych**

- 8.1. Operator działa zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych. Szczegółowe informacje, zakres, zasady i warunki prywatności dostępne są w Polityce Prywatności na Platformie.

## 9. Niedopuszczalne działania Klienta

- 9.1. Klient jest uprawniony do korzystania z Platformy zgodnie z jej przeznaczeniem, w granicach prawa i przyzwoitości publicznej oraz z poszanowaniem praw i własności innych osób. W szczególności Klient zobowiązuje się:
  - 9.1.1. nie podejmować działań, które mogłyby zakłócić prawidłowe funkcjonowanie Platformy, w tym nie ingerować w zawartość Platformy oraz Kont ani w elementy informatyczne Platformy;
  - 9.1.2. nie podejmować działań nieetycznych lub niezgodnych z prawem;
  - 9.1.3. powstrzymać się od: działania w złej wierze, nadużywania funkcjonalności Platformy, wykorzystywania Platformy i usług świadczonych za jej pośrednictwem niezgodnie z jej przeznaczeniem i niezgodnie z Regulaminem;
- 9.2. Klient zobowiązany jest do przestrzegania obowiązków określonych w punkcie 9 Regulaminu na każdym etapie korzystania z Platformy, w odniesieniu do każdej oferowanej funkcjonalności.
- 9.3. Operator Platformy jest uprawniony do zablokowania Konta, jeżeli zachodzi podejrzenie, że za pośrednictwem Konta mogły lub mogą być podejmowane działania zagrażające bezpieczeństwu Klientów w Platformie, jak również w przypadku, gdy działania podejmowane za pośrednictwem Konta negatywnie wpływają na dobre imię Operatora Platformy lub w inny sposób szkodzą Operatorowi Platformy.
- 9.4. W przypadku poważnego naruszenia prawa z wykorzystaniem Platformy, jak również poważnego lub powtarzającego się naruszenia Regulaminu, Operator Platformy może, z zachowaniem zasad proporcjonalności i poszanowania swobody obrotu, zawiesić Konto lub czasowo lub trwale je zablokować, co będzie równoznaczne z czasowym zawieszeniem świadczenia usług na rzecz Klienta, z zastrzeżeniem poniższych zasad:
  - 9.4.1. zawieszenie Konta oznacza czasowe zawieszenie jego funkcjonalności. Klient, którego Konto zostało zawieszona, traci możliwość aktywnego korzystania z Platformy.

9.4.2. zablokowanie Konta oznacza, że Klient traci możliwość logowania się na Konto.

## **10. Odpowiedzialność Operatora Platformy**

- 10.1. Operator Platformy podejmuje uzasadnione starania, aby zapewnić aktualność, dokładność i nieprzerwaną dostępność zawartości i funkcjonalności Platformy. W tym celu w ramach Usługi Operator Platformy usuwa wszelkie błędy występujące w Platformie bez zbędnej zwłoki.
- 10.2. Operator Platformy nie ponosi odpowiedzialności za poprawność działania operatorów zapewniających łączność z Platformą zarówno po stronie Operatora Platformy, jak i osób korzystających z Platformy.
- 10.3. Operator Platformy nie ponosi odpowiedzialności za efekty biznesowe lub ich brak po stronie Klienta w związku z korzystaniem z Platformy.
- 10.4. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za ustawienia dokonane w panelu administracyjnym Platformy, za poprawność danych (w tym linków) wprowadzanych do Platformy oraz za sposób korzystania z systemu przez siebie i swoich pracowników. Klient korzysta z Platformy i panelu administracyjnego na własną odpowiedzialność, zarówno w zakresie własnych działań, jak i udostępniania aplikacji klientom końcowym (np. konsumentom, gościom, użytkownikom).
- 10.5. Klient zobowiązany jest do przestrzegania regulaminów i zasad obowiązujących w zewnętrznych serwisach (portalach opinii), do których kieruje aplikacja. Operator Platformy nie ponosi odpowiedzialności za skutki naruszenia tych zasad.

## **11. Zapytania i reklamacje.**

- 11.1. Zapytania, wnioski, reklamacje oraz uwagi Klienta dotyczące funkcjonowania Platformy, lub usług świadczonych za jej pośrednictwem należy kierować na dedykowany adres e-mail Operatora Platformy: [info@newreview.io](mailto:info@newreview.io). Reklamacja powinna zawierać co najmniej adres e-mail przypisany do Konta Klienta oraz dokładny opis okoliczności i nieprawidłowości będących przyczyną reklamacji. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje nie pozwolą Operatorowi Platformy na rozpoznanie reklamacji, Operator Platformy zwróci się do Klienta o wyjaśnienie wątpliwości lub o udzielenie dodatkowych informacji drogą elektroniczną, jeżeli będzie to konieczne do rozpoznania reklamacji przez Operatora Platformy, wskazując dokładnie takie wątpliwości lub wymagane informacje. Jeżeli pomimo tego Klient nie prześle wymaganych danych, Operator Platformy może pozostawić reklamację bez rozpatrzenia.

- 11.2. Reklamacja powinna być złożona w terminie 30 dni od zaistnienia reklamowanego zdarzenia. Reklamacje nie będą rozpatrywane po upływie wspomnianego 30-dniowego terminu.
- 11.3. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni w stosunku do osób uznanych za konsumentów w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> kodeksu cywilnego, od daty ich otrzymania oraz w terminie 30 dni w stosunku do pozostałych podmiotów. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest drogą elektroniczną na adres podany w zgłoszeniu reklamacyjnym.
- 11.4. Składając reklamację Klient zgadza się na przetwarzanie danych osobowych w zakresie adresu e-mail, z którego została wysłana reklamacja.

## **12. Postanowienia końcowe**

- 12.1. Operator Platformy ma prawo do zmiany postanowień Regulaminu poprzez ich zamieszczenie w Platformie i dostarczenie takiej informacji do Klienta na podany adres e-mail. Zmiany wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Operatora Platformy, chyba że obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej. Klient powinien zapoznać się ze zmianami wprowadzonymi przez Operatora Platformy.
- 12.2. Klient, który nie wyraża zgody na zmiany w Regulaminie, nie może korzystać z Konta po upływie terminu, o którym mowa w pkt 12.1. Dalsze korzystanie przez Klienta z Platformy po wejściu w życie zmian w Regulaminie jest równoznaczne z akceptacją tych zmian.
- 12.3. Osoba fizyczna zawierająca z Operatorem Platformy umowę treści cyfrowych bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, może w terminie 14 dni od zawarcia umowy odstąpić od niej bez podania przyczyny. Odstąpienie w tym trybie nie jest możliwe, jeżeli przed upływem tego terminu:
  - 12.3.1. Operator Platformy w pełni wykonał daną odpłatną usługę; albo
  - 12.3.2. w przypadku usług odpłatnych, których przedmiotem jest dostarczenie usług cyfrowych Klient jest zobowiązany do zapłaty ceny, Operator Platformy rozpocznie świadczenie takich usług; oraz Klient wyraził uprzednio wolę skorzystania z usługi, będąc świadomym, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora Platformy utraci prawo odstąpienia od umowy.
- 12.4. Prawem właściwym dla wszelkich umów pomiędzy Klientem a Operatorem Platformy są odpowiednie przepisy prawa polskiego.

12.5. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie niniejszego Regulaminu jest nieważne lub nieskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień. Nieważne lub nieskuteczne postanowienia zostaną zastąpione postanowieniami, które w największym stopniu odpowiadają celowi biznesowemu i charakterowi relacji między Operatorem Platformy a Klientem.

## ZAŁĄCZNIK NR 1

### Opis Oprogramowania

#### Opis Oprogramowania NewReview

Oprogramowanie „NewReview” jest aplikacją internetową umożliwiającą firmom gromadzenie i zarządzanie opiniami klientów oraz ich analizę. Funkcjonalności systemu obejmują w szczególności:

1. Personalizacja profilu firmy - możliwość utworzenia spersonalizowanego profilu zawierającego m.in. logo oraz zdjęcie.  
Integracja z zewnętrznymi portalami - dodawanie odnośników do zewnętrznych serwisów służących do zbierania opinii (np. Google, TripAdvisor, ZnanyLekarz), z możliwością przekierowania klientów bezpośrednio do tych źródeł.
2. Opinie wewnętrzne - zbieranie i przeglądanie anonimowych opinii klientów wewnątrz platformy, niedostępnych publicznie.
3. Statystyki i analityka - dostęp do zestawień statystycznych oraz funkcji porównawczych względem konkurencji.
4. Ułatwione wystawianie opinii - umożliwienie klientom szybkiego dodania opinii poprzez przyłożenie telefonu do karty NFC lub zeskanowanie kodu QR, prowadzące do:
  - o formularza wewnętrznego w aplikacji, albo
  - o automatycznego przekierowania do wskazanej zewnętrznej platformy opiniotwórczej.
5. Korzystanie z Serwisu przez klientów końcowych Zamawiającego wymaga posiadania urządzenia obsługującego technologię NFC (z aktywną funkcją) lub czytnika kodów QR, a także konta w odpowiednim serwisie (np. konto Google, TripAdvisor). Zdecydowana większość współczesnych urządzeń mobilnych spełnia te wymagania, jednak Usługodawca nie ma wpływu na konkretne urządzenia wykorzystywane przez użytkowników końcowych.

Oprogramowanie dostarczane jest w modelu SaaS i stanowi narzędzie wspierające firmy w zakresie budowania reputacji oraz monitorowania satysfakcji klientów.