

Regulamin Serwisu internetowego Centeo kierowanego do przedsiębiorców (B2B)

§ 1 DEFINICJE

Pojęcia użyte w niniejszym dokumencie mają następujące znaczenie:

1. Cennik -cennik Usług dostępny w Serwisie;
2. Dni robocze –dni od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach 8:00-16:00;
3. Dni wolne –dni nie będące Dniami roboczymi;
4. Formularz rejestracyjny –dostępny w Serwisie formularz rejestracyjny pozwalający Usługobiorcy, poprzez jego skuteczne wypełnienie, na założenie Profilu w Serwisie oraz korzystanie z Usług;
5. Onboarding –proces integracji sklepu internetowego Usługobiorcy przez Usługodawcę polegający na podłączeniu pliku xml w formacie Ceneo do narzędzia Centeo, opcjonalnym podłączeniu klucza API z konta Ceneo oraz integracji przychodów z Google Analytics przez skrypt przygotowany przez Usługodawcę, który należy wkleić w kod źródłowy sklepu lub skonfigurowanie połączenia przez Google Tag Manager-a a następnie skonfigurowanie raportu w google sheet, który będzie przekazywać dane do narzędzia Centeo;
6. Okres rozliczeniowy -okres za jaki następuje rozliczenie za korzystanie z Usług rozpoczynający się po zakończeniu procesu Onboardingu, a kończący się ostatniego dnia miesiąca w którym proces onboardingu został rozpoczęty.
7. Model rozliczenia –Usługodawca rozlicza należności za miesiąc z dołu wystawiając fakturę VAT 1 dnia miesiąca następującego po zakończeniu okresu rozliczeniowego;
8. Pakiet –pakiet oferowany przez Usługodawcę Usługobiorcy w związku ze świadczeniem Usług uzależniony od celi jakie chce zrealizować Usługobiorca. Dokładny zakres aktualnie dostępnych pakietów dostępny jest pod linkiem: <https://centeo.pl/#cennik>
9. Płatności cykliczne (rekurencyjne) -metoda rozliczeń polegająca na automatycznym obliczaniu wartości należności dla Usługodawcy i generowaniu dla Usługobiorcy faktury VAT w formie elektronicznej z możliwością opłacenia jej online;

10. Profil Usługobiorcy (Profil) –przydzielona danemu Usługobiorcy z związku ze świadczeniem Usługi przestrzeń w zasobach teleinformatycznych Usługodawcy, oznaczona indywidualną nazwą (loginem) oraz hasłem Usługobiorcy, za pośrednictwem której Usługobiorca ma dostęp do Systemu Centeo (jeśli dany pakiet zawiera dostęp do panelu Systemu);
11. Regulamin -niniejszy regulamin;
12. System -serwis internetowy prowadzony przez Usługodawcę pod adresem <https://app.centeo.pl>, w ramach którego funkcjonuje System;
13. Specyfikacja techniczna –wymogi techniczne, których spełnienie przez Usługobiorcę jest konieczne do prawidłowego świadczenia Usług, określone w Załączniku 1 do Regulaminu stanowiącego integralną część Regulaminu;
14. System –oprogramowanie dostępne w modelu SaaS (Software as a Service) dostarczane Usługobiorcy przez Usługodawcę na podstawie niniejszej umowy przeznaczone do zarządzania procesami sprzedaży w Ceneo;
15. Umowa –umowa o świadczenie Usług zawierana poprzez Serwis między Usługodawcą a Usługobiorcą na podstawie niniejszego Regulaminu, a także w oparciu o Cennik oraz ofertę zawartą w Serwisie (w tym m.in. informacje o Pakietach) posiadająca dla Usługobiorcy zawodowy charakter;
16. Usługi –w zależności od sposobu korzystania z usług odpłatnie lub nieodpłatnie świadczone przez Usługodawcę drogą elektroniczną na rzecz Usługobiorców usługi za pośrednictwem Serwisu i na podstawie niniejszego regulaminu polegające przede wszystkim na zapewnieniu Usługobiorcy dostępu do Systemu, a także jego prawidłowego funkcjonowania na zasadach określonych w Regulaminie oraz w zależności od pakietu na zarządzaniu procesami sprzedaży w Ceneo przez zespół specjalistów Usługodawcy na rzecz Usługobiorcy;
17. Usługobiorca –podmiot korzystający z Usług na podstawie Umowy w celach związanych bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową nie będący Konsumentem;
18. Usługodawca - Centeo spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Rzeszowie, przy ul. Słowackiego 24/1103, 35-060 Rzeszów wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego –rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000867997, NIP 8133846786, nr REGON 87449438, e-mail: kontakt@centeo.pl;

19. Wsparcie techniczne / Wsparcie –wsparcie techniczne Usługodawcy w zakresie świadczonych Usług w trakcie trwania Umowy;
20. Zgłoszenie problemu / Zgłoszenie –wiadomość wysłana przez Usługobiorcę Usługodawcy na adres e-mail support@centeo.pl, w której Usługobiorca opisuje problem techniczny / funkcjonalny związany z Usługami w celu uzyskania pomocy od Usługodawcy.

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin reguluje warunki oraz sposób świadczenia usług drogą elektroniczną przez Usługodawcę, a także korzystania z tych usług przez Usługobiorców.
2. Z uwagi na charakter Usług i fakt, że mają one na celu wsparcie w prowadzeniu działalności sprzedażowej na Ceneo przez przedsiębiorców regulamin oraz Usługi nie są kierowane do Konsumentów.
3. Dla skorzystania z Usług niezbędne jest przede wszystkim urządzenie z przeglądarką internetową z dostępem do Internetu oraz aktywna poczta e-mail. Szczegółowe warunki techniczne korzystania z Usług znajdują się w Specyfikacji technicznej.

§ 3 KORZYSTANIE Z USŁUG

1. W celu skorzystania z Usług Usługobiorca powinien zarejestrować się w Serwisie tj. założyć w Serwisie Profil Usługobiorcy, podając właściwe, określone w Formularzu rejestracyjnym, dane (w tym dane dostępne do Serwisu), a także zaakceptować niniejszy regulamin.
2. W momencie wysłania do Usługodawcy przez Usługobiorcę Formularza rejestracyjnego, poprzez aktywację odpowiedniego przycisku podczas składania zamówienia przez Usługobiorcę, następuje zawarcie Umowy między Usługodawcą a Usługobiorcą, a Usługobiorca uzyskuje możliwość korzystania z Usług w ramach Okresu testowego
3. Usługobiorca ma możliwość zawarcia kolejnej umowy na kolejny sklep internetowy, którego jest Właścicielem na zasadach określonych w Regulaminie.
4. O zakończeniu trwania Okresu testowego Usługobiorca zostanie poinformowany na adres e-mail wskazany w formularzu rejestracyjnym.

5. Usługobiorca może korzystać z Usług wyłącznie w związku z prowadzoną przez siebie sprzedażą towarów, a Usługodawca nie wyraża zgody na używanie zasobów i funkcji dostępnych w Serwisie w celu prowadzenia przez Usługobiorcę działalności, która naruszałaby interes Usługodawcy, a zwłaszcza polegającej na sprzedaży usług, z których Usługobiorca korzysta na podstawie Umowy.

6. Zabronione jest korzystanie przez Usługobiorcę w ramach Serwisu, Systemu bądź Usług z wszelkich rozwiązań automatyzujących korzystanie z Serwisu, Systemu bądź Usług (skrypty, boty, roboty itp.).

7. W przypadku stwierdzenia przez Usługodawcę naruszenia przez Usługobiorcę §3 ust. 6 powyżej, Usługodawca będzie uprawniony do zablokowania dostępu do Systemu poprzez blokadę Profilu Usługobiorcy i rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia zgodnie z §6 ust. 4 lit. b.

8. Zabronione jest korzystanie przez Usługobiorcę z Serwisu w sposób naruszający przepisy prawa, dobre obyczaje, dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy Usługodawcy, a także dostarczanie treści bezprawnych

§4 ZAKRES USŁUG

1. W ramach korzystania z Usług Usługobiorca przy wykorzystaniu usługi Profil Usługobiorcy może dodatkowo korzystać przede wszystkim z takich funkcji jak:

a. tworzenie kampanii produktowych z określeniem odchylenia cenowego do konkurencji, docelową pozycją do bidowania, ilością konkurencyjnych ofert dla produktu w Ceneo, maksymalną stawką BID,

b. pobieranie danych o konkurencji przez zaimplementowane w Systemie API Ceneo. System pobiera dane takie jak cena konkurencji, pozycja oferty, ilość sklepów dla oferty. Proces pobierania danych odbywa się automatycznie kilka razy na dobę,

c. możliwość wyświetlania raportów na poziomie kampanii, producenta, kategorii z informacjami takimi jak trend, ROAS, koszty,

d. możliwość pobierania raportów do pliku w formacie csv zawierających informacje takie jak ceny konkurencji (minimalna cena z TOP3 w Ceneo, minimalna cena w Ceneo), koszty przekierowań i bidowania, ROAS,

e. możliwość definiowania w prowadzonych kampaniach docelowych ROAS pod które System będzie optymalizować kampanie,

f. zmienić dane do rozliczeń oraz zresetować hasło do Profilu.

2. Szczegółowe informacje dotyczące funkcji Usług, dostępnych integracji Systemu, a także Pakietów znajdują się w Serwisie, a zwłaszcza w Cenniku.

§ 5 WSPARCIE TECHNICZNE

1. W czasie obowiązywania Umowy Usługobiorca ma możliwość skorzystania ze zdalnego Wsparcia technicznego Usługodawcy w zakresie związanym z Usługami w ramach płatności za korzystanie z Usługi.

2. Ze Wsparcia technicznego Usługobiorca może skorzystać przez wystanie Zgłoszenia problemu do Usługodawcy na wskazany adres e-mail podany w regulaminie lub drogą telefoniczną.

3. Zgłaszając błąd lub zadając pytanie Usługobiorca wskazuje czego dotyczy zgłoszenie przez jak najdokładniejsze opisanie problemu, dzięki czemu czas odpowiedzi będzie mógł stać się możliwie najkrótszy

4. Warunkiem korzystania ze Wsparcia technicznego przez Usługobiorcę jest brak zaległych płatności za Usługi po stronie Usługobiorcy.

5. Wsparcie techniczne obejmuje pomoc w usuwaniu błędów w Systemie, które powstały w czasie korzystania z Usługi przez Usługobiorcę i dotyczą podstawowych Usług, a także ich funkcji, świadczonych przez Usługodawcę a także udzielanie odpowiedzi na pytania związane z funkcjonowaniem Systemu

6. Wsparcie techniczne nie ma zastosowania w stosunku do:

a. plików wymiany danych xml, które nie są zgodne z standardem/dokumentacją Ceneo dostępna pod linkiem

<https://www.ceneo.pl/poradniki/Instrukcja-tworzenia-pliku-XML>

b. duplikatów produktów znajdujących się w przestany pliku XML, c. błędów wynikających z niespełnienia przez Usługobiorcę wymogów technicznych niezbędnych do korzystania z Usługi wskazanych w Umowie.

7. W przypadku gdy w danym miesiącu rozliczeniowym ponad 25% zgłoszonych przez Usługobiorcę błędów zostanie zgłoszonych niezgodnie z ust. 6 lub będzie fikcyjnych, Usługobiorca będzie zobowiązany do zapłaty wynagrodzenia za świadczenie przez Usługodawcę usług w związku z tymi zgłoszeniami według stawki godzinowej wynoszącej 140 zł netto, za każdą rozpoczętą godzinę.

8. Wsparcie techniczne jest świadczone w dni robocze w godzinach 8:00 –16:00

9. Usługodawca może zakwalifikować przedmiot zgłoszenia nie będący w ocenie Usługodawcy błędem jako funkcję, której wdrożenie weźmie pod uwagę

rozwijając Usługi –w takim przypadku zgłoszenie nie jest traktowane jako podstawa do wyliczenia wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 7.10. Wsparcie techniczne realizowane jest wyłącznie w Dni robocze.

11. W przypadku błędów zgłoszonych w Dni wolne termin na usunięcie błędów zaczyna biec od godziny 10:00 pierwszego Dnia roboczego następującego po Dniu wolnym, w którym został zgłoszony błąd.

§ 6 OBOWIĄZYWANIE UMOWY

1. Umowy o świadczenie odpłatnych Usług zawierane są na czas nieokreślony.
2. Usługobiorca po okresie testowym może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia tj. trwale usunąć Profil zgłaszając taki zamiar na kontakt@centeo.pl.
3. Usługodawca może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia, z zastrzeżeniem ust. 4. Swoje ewentualne wypowiedzenie skieruje na adres e-mail Usługobiorcy przypisany do jego Profilu w Serwisie.
4. Prawo do rozwiązania umowy bez zachowania wskazanego w Regulaminie okresu wypowiedzenia przysługuje Usługodawcy w przypadku: a. podania przez Usługobiorcę nieprawdziwych lub niekompletnych danych wymaganych w związku z Umową; b. podejrzenia lub stwierdzenia faktu, że Usługobiorca korzysta z Usług w sposób niezgodny z Regulaminem lub powszechnie obowiązującymi przepisami prawa; c. podejrzenia, że Usługobiorca korzysta z Usług w sposób naruszający prawa osób trzecich.

§ 8 PŁATNOŚCI

1. Szczegółowe informacje dotyczące płatności, a także Okresu testowego, za Usługi, znajdują się w Cenniku dostępnym w Serwisie.
2. Po zakończeniu każdego Okresu rozliczeniowego, w którym Usługobiorca korzystał z Usług i wystąpił po jego stronie obowiązek zapłaty Usługodawca wystawi i przekaze Usługobiorcy fakturę drogą elektroniczną.
3. W przypadku gdy Usługobiorca wypowie Umowę w trakcie trwania Okresu testowego Usługobiorca nie wystawi faktury za okres korzystania z Systemu przez Usługobiorcę.

4. Fakturę uznaje się za opłaconą w momencie wpływu całej kwoty na niej wskazanej na rachunek bankowy Usługodawcy.
5. Usługobiorca wyraża zgodę na przekazywanie przez Usługodawcę faktur drogą elektroniczną na adres e-mail Usługobiorcy przypisany do jego Profilu.
6. Usługodawca wykorzystuje zewnętrzny system księgowy fakturownia.pl.7.Rozliczenie faktur wystawionych przez Usługodawcę kartą płatniczą lub przez płatności online przeprowadzane są za pośrednictwem systemu PayU zintegrowanego z systemem fakturownia. Usługobiorca w wiadomości e-mail z fakturą elektroniczną ma możliwość realizacji płatności przez kliknięcie odpowiedniego przycisku w tej wiadomości. Więcej szczegółów dostępnych pod linkiem <https://fakturownia.pl/platnosci-online>

§ 9 REKLAMACJE

1. W przypadku wystąpienia zastrzeżeń co do funkcjonowania Usług, a zwłaszcza Systemu, a także świadczenia Usług przez Usługodawcę, Usługobiorca może złożyć reklamację.
2. Reklamację należy złożyć drogą elektroniczną:a.na adres e-mail Usługodawcy: kontakt@centeo.pl lub b.za pośrednictwem Serwisu przy wykorzystaniu formularza kontaktowego.
3. W zgłoszeniu reklamacyjnym, pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, należy wskazać łącznie:a.login lub adres e-mail Usługobiorcy przypisany do niego w Serwisie,b.przedmiot reklamacji tj. zastrzeżenia dotyczące Usług,c.proponowany przez Usługobiorcę sposób rozstrzygnięcia reklamacji,d.moment wystąpienia przestanki reklamacyjnej,e.moment uzyskania informacji o przestance reklamacyjnej, o której mowa w literze d).
4. Termin na zgłoszenia reklamacji upływa:a.po 20 dniach od dnia, o którym mowa w ust. 3 lit. e).b.po 60 dniach od dnia, o którym mowa w ust. 3 lit. d).
5. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi w terminie 30 dni od dnia złożenia właściwego zgłoszenia reklamacyjnego.
6. Rozstrzygnięcie reklamacyjne Usługodawca przekaże Usługobiorcy na adres e-mail przypisany do Profilu Usługobiorcy.

§ 10 ZASTRZEŻENIA

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność wyłącznie za szkody wyrządzone Usługobiorcy umyślnie. Wszelka inna odpowiedzialność Usługodawcy względem Usługobiorcy (w tym za utracone korzyści) zostaje wyłączona.
2. Usługobiorca jako administrator danych osobowych wprowadzanych przez siebie do Systemu, za wyjątkiem danych w stosunku do których administratorem jest Usługodawca, odpowiada za wykonywanie i przechowywanie kopii zapasowych tych danych, a także innych wprowadzanych przez siebie treści.
3. Usługodawca zastrzega, że mogą wystąpić przerwy lub zakłócenia w świadczeniu usług drogą elektroniczną i w udostępnianiu Serwisu, w tym Systemu, spowodowane modyfikacją, naprawą, modernizacją, rozbudową lub konserwacją systemu teleinformatycznego lub oprogramowania Usługodawcy mającego znaczenie dla funkcjonowania Usług.
4. Usługodawca w każdym przypadku dokłada wszelkich starań, aby w jak największym stopniu ograniczyć negatywne skutki zaistniałych problemów technicznych oraz aby przerwy techniczne w możliwie najmniejszym stopniu ograniczały dostęp Usługobiorców do Usług.
5. Usługodawca ma prawo do wykorzystania nazwy, adresu strony internetowej oraz logotypu Usługobiorcy na swoich stronach internetowych oraz w swoich materiałach promocyjnych w celu wskazania, że Usługobiorca korzysta lub korzystał z Usług, chyba że Usługobiorca sprzeciwi się temu w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
6. W celu rozwoju i ulepszania jakości świadczonych Usług, w tym Systemu, Usługodawca może wykorzystywać dane związane z obsługą Usługobiorców przy wykorzystaniu Systemu (np. dane dotyczące ilości produktów do bidowania, wydatków reklamowych dla danych kategorii), za wyjątkiem danych osobowych Usługobiorców, do dokonywania analiz.
7. Usługodawca może publikować wyniki analiz, o których mowa w ustępie 6, ale wyłącznie w formie zbiorczych podsumowań dotyczących Usługobiorców w sposób uniemożliwiający odbiorcom tych analiz przypisanie danych do poszczególnych Usługobiorców.

§ 11 DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorcy, przekazanych podczas korzystania z Serwisu, jest Usługodawca.

2. Administratorem danych osobowych osób innych niż Usługobiorca, przekazanych przez Usługobiorcę w związku z korzystaniem z Serwisu, jest Usługobiorca. Przetwarzanie przez Usługodawcę danych dotyczących osób innych niż Usługobiorca następuje na podstawie Umowy powierzenia przetwarzania danych, stanowiącej załącznik nr 2 do Regulaminu.
3. Dane osobowe Usługobiorcy przetwarzane są głównie na podstawie umowy i w celu jej realizacji, zgodnie z zasadami określonymi w ogólnym rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) o ochronie danych (RODO). Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych przez Usługodawcę zawiera polityka prywatności zamieszczona w Serwisie.

§ 12 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin jest dostępny w języku polskim.
2. Usługodawca przysługuje prawo do zmiany niniejszego Regulaminu na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.
3. Usługodawca poinformuje Usługobiorców o proponowanych zmianach nie później niż w terminie 14 dni przed ich planowanym wejściem w życie poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej przypisany do Profilu Usługobiorcy.
4. Brak sprzeciwu Usługobiorcy wobec proponowanych zmian i dalsze korzystanie z Usług, pomimo poinformowania Usługobiorcy przez Usługodawcę o zmianach Regulaminu, jest równoznaczne z wyrażeniem na nie zgody.
5. Do czasu wejścia w życie zmian Usługobiorca może wypowiedzieć umowę ze skutkiem na koniec okresu obowiązywania dotychczasowego regulaminu.
6. W przypadku gdy Usługobiorca nie wypowie umowy jednak sprzeciwi się zmianom –Umowa ulega rozwiązaniu z dniem poprzedzającym dzień wejścia zmian w życie.
7. Wszelkie spory powstałe na gruncie niniejszego Regulaminu będą rozwiązywane przed sądem powszechnym właściwym ze względu na siedzibę Usługodawcy, w oparciu o przepisy prawa polskiego.

Załącznik 1: Specyfikacja techniczna

1. W ramach Usług Ceneo możliwe jest zarządzanie procesami sprzedaży na Ceneo poprzez:
 - a. dostęp do Panelu Funkcjonalnego dla Usługobiorcy,

b.możliwość przekazywania produktów z sklepu internetowego do Ceneo za pośrednictwem Ceneo przez plik xml zgodny z specyfikacją Ceneo (plik musi być dostępny pod linkiem przez przeglądarkę internetową)

c.zarządzanie kampaniami produktowymi w panelu Ceneo zgodnie z przyjętą logiką biznesową

d.generowanie i pobieranie raportów kosztowych i przychodowych dla zarządzanej oferty w Ceneo przez panel Ceneo.2.Określa się następujące wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Usług app.ceneo.pl:

a.sprzęt komputerowy oraz stabilne połączenie do Internetu,

b.nowoczesna przeglądarka Internetowa: np. Internet Explorer w wersji 11. 0 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i cookies lub Mozilla Firefox w wersji 50.0 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i cookies, Google Chrome w wersji 50 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i cookies.c.konto sklepu w platformie Ceneo

d.dodatknie saldo na koncie sklepu w Ceneo

e.włączona usługa API w panelu Ceneo (element procesu onboarding)

f.aktywny plik xml zgodny z specyfikacją Ceneo, dostępny pod adresem url

3. Usługa może nie być dostępna na urządzeniach mobilnych. Usługodawca nie gwarantuje jednak jej poprawnego działania i zaleca używanie przez sprzęt komputerowy.