

REGULAMIN Usług Comarch e-Sklep

Niniejszy regulamin zwany dalej Regulaminem określa zakres i warunki świadczenia Usług Comarch e-Sklep przez firmę Comarch Spółka Akcyjna z siedzibą w Krakowie, Aleja Jana Pawła II 39A, zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000057567. Wysokość kapitału zakładowego Spółki wynosi 8.133.349,00 zł. Kapitał zakładowy został wpłacony w całości, NIP: 677 - 00 - 65 - 406 (zwana dalej „Comarch”), BDO: 000005192. Comarch posiada status dużego przedsiębiorcy.

§1 Definicje

1. **Klient** – przedsiębiorca, który zawiera z Comarch umowę o świadczenie Usług Comarch e-Sklep.
2. **Konsument** – Klient prowadzący działalność gospodarczą, który dokonując zawarcia umowy o świadczenie Usług Comarch e-Sklep dokonuje transakcji, która uznana zostanie za niezawodową.
3. **Usługa Comarch e-Sklep (Usługa)** – usługa, w ramach której Klient ma dostęp do Standardowej wersji Systemu Comarch e-Sklep oraz usług wymienionych w §4 ust. 2.
4. **Standardowa Wersja Comarch e-Sklep (Comarch e-Sklep)** – oprogramowanie o zakresie funkcjonalnym opisanym w Dokumentacji wspomagające sprzedaż towarów lub usług przez Internet zainstalowane na serwerach Comarch, do którego majątkowe prawa autorskie przysługują Comarch, udostępniane Klientom w wersji online w ramach Usługi Comarch e-Sklep.
5. **Comarch Cloud Portal (Portal)** – portal zbierający usługi Comarch oferowane i świadczone w modelu chmurowym umożliwiający Klientom i użytkownikom samodzielne zarządzanie usługami, składaniem zamówień, zarządzanie kontami i inne, o ile strony nie postanowiły inaczej.
6. **Szablon** – gotowy, niezmodyfikowany szablon witryny internetowej udostępniony w ramach Usługi zawierający interfejs nawigacyjny, elementy graficzne oraz funkcjonalności przewidziane w Dokumentacji.
7. **Dodatki do Comarch e-Sklep** – produkty, które Klient może nabyć fakultatywnie za dodatkową opłatą, którą powinien uiścić zgodnie z cennikiem opublikowanym na stronie <https://www.comarchesklep.pl/cennik/>
8. **Zamówienie Usługi (Zamówienie)** – zamówienie złożone w formie elektronicznej przez Klienta określające szczegółowo zakres Usługi. **Cennik** – cennik określający aktualną wysokość opłat za Usługi oraz Dodatki Comarch e-Sklep publikowany na stronie internetowej <https://www.comarchesklep.pl/cennik/>
9. **Godziny robocze** – godziny od 9:00 do 17:00 w dni robocze.
10. **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
11. **Kody dostępu** – hasło i login konieczne do korzystania z Usług Comarch e-Sklep jako Administrator.
12. **Administrator** – użytkownik Comarch e-Sklep z uprawnieniami do wprowadzania zmian określonych w Comarch e-Sklep.
13. **Dokumentacja Comarch e-Sklep** – opisy funkcjonalności Comarch e-Sklep dostępne dla Klienta na stronie internetowej <https://pomoc.comarchesklep.pl>
14. **Błąd Comarch e-Sklep (Błąd)** – funkcjonowanie Standardowej Wersji Comarch e-Sklep w sposób niezgodny z Dokumentacją.
15. **Panel administracyjny** – Panel Klienta dostępny pod adresem: <https://panel.comarchesklep.pl> umożliwiający korzystanie z Usługi Comarch e-Sklep. Zalogowanie się do Panelu administracyjnego możliwe jest po podaniu Kodów dostępu, otrzymanych w momencie rozpoczęcia świadczenia Usług przez Comarch.

16. **Integracje** – połączenie umożliwiające współpracę Usługi Comarch e-Sklep z innymi usługami lub systemami Zewnętrznych dostawców.
17. **Zewnętrzni dostawcy** – podmioty trzecie, których usługi, systemy udostępnione zostały Użytkownikom w ramach Integracji, świadczone przez te podmioty na odrębnych zasadach (np. usługi płatnicze, marketplace itp.).
18. **Produkty Podmiotów Trzecich** - każdy produkt (system operacyjny, oprogramowanie, licencja itp.), którego producentem lub właścicielem nie jest Comarch.
19. **Parametry SLA** – zespół parametrów określający gwarantowany przez Comarch poziom dostępności i wsparcia świadczonych Usług określony w niniejszym Regulaminie.
20. **Wersja testowa Comarch e-Sklep** – pełna wersja Usługi Comarch e-Sklep udostępniana przez Comarch w celu oceny przydatności Usługi Comarch e-Sklep dla działalności gospodarczej Klienta na zasadach określonych w Cenniku.
21. **Umowa** – umowa na świadczenie Usługi, którą stanowi niniejszy Regulamin.

§2 Warunki świadczenia Usług Comarch e-Sklep

1. Klientem może być wyłącznie przedsiębiorca.
2. Świadczenie Usług Comarch e-Sklep wymaga uprzedniego zawarcia z Comarch umowy o świadczenie Usług Comarch e-Sklep.
3. W celu zalogowania do Comarch e-Sklep jako Administrator Klient podaje Kody dostępu przekazane przez Comarch zgodnie z §3 ust. 4.
4. Akceptując zapisy niniejszego Regulaminu, Klient potwierdza, że zapoznał się z wymaganiami technicznymi Comarch e-Sklep, które dostępne są na stronie internetowej: <https://pomoc.comarchesklep.pl/artukul/wymagania-techniczne/>
5. Klient zobowiązuje się do przestrzegania warunków licencyjnych oprogramowania firmy Microsoft zainstalowanego przez Comarch w ramach Usługi znajdujących się pod adresem <https://www.comarch-cloud.pl/EndUserLicenseTerms.pdf>
6. Klient wyraża zgodę na przekazanie przez Comarch Podmiotom Trzecim informacji obejmujących dane przedsiębiorstwa w tym dane adresowe oraz informacje o posiadanych przez Klienta licencjach. Przekazanie tych informacji nastąpi wyłącznie na żądanie Podmiotu Trzeciego oraz w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązań umownych Comarch względem Podmiotów Trzecich.
7. Comarch umożliwia dowolnemu podmiotowi zgłaszanie nielegalnych treści, a które to treści są publikowane, udostępniane lub rozpowszechniane przy wykorzystaniu Usługi. Zgłoszenia mogą być przesyłane za pośrednictwem formularza: <https://www.comarch.pl/zglaszanie-nielegalnych-tresci/>.
8. Klient przyjmuje do wiadomości, że w ramach Usługi Comarch e-Sklep Comarch udostępnia funkcjonalności, które działają w oparciu o mechanizm sztucznej inteligencji. Klient zobowiązany jest do samodzielnego weryfikowania dokładności i rzetelności generowanych przez taki mechanizm treści i używać ich wyłącznie jako wsparcie. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za wygenerowane przez taki mechanizm treści, a także za decyzje podjęte przez Klienta na podstawie informacji uzyskanych za pomocą tych mechanizmów.
9. Klient oświadcza, że na dzień zawarcia Umowy zgodnie z jego najlepszą wiedzą zarówno on, jak i jego podmioty powiązane:

- a. nie są objęte jakimikolwiek sankcjami, embargami handlowymi, środkami ograniczającymi, wykluczeniami, zakazami przekazywania środków finansowych i zasobów gospodarczych lub innymi środkami nałożonymi na podstawie przepisów Rzeczypospolitej Polskiej, Unii Europejskiej lub nałożonymi przez Radę Bezpieczeństwa ONZ bądź przez właściwe organy Stanów Zjednoczonych Ameryki (dalej: Przepisy Sankcyjne lub Sankcje);
 - b. nie uczestniczą w żadnym postępowaniu lub dochodzeniu prowadzonym przeciwko nim w związku z naruszeniem jakichkolwiek Przepisów Sankcyjnych lub Sankcji;
 - c. nie są kontrolowane bezpośrednio ani pośrednio przez podmioty lub osoby objęte Sankcjami.
10. Klient zobowiązuje się, że przez cały okres obowiązywania Umowy będzie przestrzegać wszystkich obowiązujących Przepisów Sankcyjnych lub Sankcji.
11. Klient zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Comarch, jeśli stanie się podmiotem objętym Sankcjami. W przypadku, gdy w toku współpracy Klient zostanie objęty Sankcjami, Comarch ma prawo do wypowiedzenia niniejszej Umowy.

§3 Zawarcie umowy o świadczenie Usług Comarch e-Sklep

1. Umowa o świadczenie Usługi Comarch e-Sklep zostaje zawarta przez złożenie przez Klienta Zamówienia oraz jego zaakceptowanie przez Comarch.
2. Zaakceptowanie zamówienia przez Comarch następuje do 3 Dni Roboczych od dnia złożenia Zamówienia przez Klienta. Zaakceptowanie Zamówienia przez Comarch jest równoznaczne z rozpoczęciem świadczenia Usługi Comarch e-Sklep i zawarcia Umowy. O rozpoczęciu świadczenia Usługi Comarch informuje Klienta mailowo.
3. W dniu rozpoczęcia świadczenia Usług przez Comarch, Klient otrzyma na adres e-mail, podany przy wypełnianiu Formularza, wiadomość zawierającą adres strony internetowej pod którym będzie dostępny e-Sklep Klienta wraz z instrukcją uruchomienia.
4. W czasie trwania Umowy Klient może zmienić wariant Usługi Comarch e-Sklep zgodnie z opcjami dostępnymi w cenniku (wybór między Light, Standard, Enterprise, B2B). Klient wnioskuje o zmianę wariantu Usługi Comarch e-Sklep wysyłając odpowiednią wiadomość na adres e-sklep@comarch.pl. Po weryfikacji i potwierdzeniu zmiany przez Comarch, od następnego okresu rozliczeniowego zmieniana jest wartość miesięcznej faktury za Usługę Comarch e-Sklep. Zmiana wariantu Usługi e-Sklepu następuje wraz z początkiem nowego okresu rozliczeniowego.

§4 Przedmiot umowy o świadczenie Usług Comarch e-Sklep

1. Przedmiotem umowy jest:
 - a. zapewnienie Klientowi dostępu do Usługi Comarch e-Sklep,
 - b. w razie wskazania przez Klienta jego domeny umożliwienie połączenia domeny Klienta z Comarch e-Sklep, a w razie braku wskazania przez Klienta jego domeny udostępnienie Comarch e-Sklep w ramach domeny wskazanej przez Comarch,
 - c. usługa przechowywania na serwerach Comarch danych oraz plików wprowadzanych przez Klienta podczas pracy z Comarch e-Sklep,
 - d. zapewnienie Klientowi możliwości korzystania z porad telefonicznych z zakresu usługi i funkcjonowania Usługi Comarch e-Sklep zgodnie z regulaminem dostępnym na stronie: <https://www.comarchesklep.pl/wiedza/pomoc-i-wsparcie-techniczne/>.
2. Opisy wszystkich funkcjonalności Comarch e-Sklep zawarte są w Dokumentacji Comarch e-Sklep.

3. Comarch posiada autorskie prawa majątkowe do Comarch e-Sklep oraz do Dokumentacji Comarch e-Sklep. Klient jest uprawniony do korzystania z nich wyłącznie na podstawie Umowy.
4. Klient jest zobowiązany zapewnić przestrzeganie postanowień niniejszego Regulaminu i poszanowanie praw autorskich oraz praw własności intelektualnej Comarch i producentów oprogramowania niezbędnego dla korzystania z Usług Comarch e-Sklep przez użytkowników i pracowników Klienta i ponosi pełną odpowiedzialność za spowodowane przez nich szkody.
5. Klient nie może przechowywać, zamieszczać, publikować, udostępniać lub rozpowszechniać treści niezgodnych z obowiązującym prawem lub normami społecznymi, a w szczególności: stron, grafik, tekstów, nagrań audio i wideo oraz materiałów zawierających treści pornograficzne, propagujących piractwo fonograficzne lub komputerowe, upowszechniających techniki łamania kodów dostępowych, upowszechniających wiedzę służącą tworzeniu wirusów komputerowych, zawierających treści obsceniczne lub wulgarne nawołujących do nienawiści w szczególności ze względu na rasę, płeć, narodowość, przynależność państwową, orientację seksualną, obrażające uczucia religijne lub kwestionujące bezwyznaniowość, propagujących ideologie nazizmu, komunizmu lub apartheidu oraz kwestionujące prawdę historyczną, godzących w dobra osobiste jakichkolwiek osób trzecich, naruszających prawa własności intelektualnej osób trzecich, w tym prawa do znaku towarowego lub innych oznaczeń odróżniających oraz w prawa autorskie i prawa pokrewne, a także promujących, zachęcających lub instruujących w zakresie działań przestępczych, odnośników (linków) do plików i stron zawierających wyżej wskazane treści.
6. Klient nie może usuwać, modyfikować lub zakrywać jakichkolwiek oznaczeń praw autorskich, praw do znaków towarowych lub innych oznaczeń producenta, w szczególności oznaczenia „Powered by Comarch e-Sklep” lub zapisów o podobnym znaczeniu zawierających nazwę oprogramowania „Comarch e-Sklep”, które są zawarte lub są wykorzystywane w ramach świadczenia Usługi Comarch e-Sklep. W przypadku usunięcia przez Klienta ww. oznaczeń i informacji o producencie oprogramowania Comarch przysługuje uprawnienie do naliczenia miesięcznej opłaty z tego tytułu w wysokości określonej przez Comarch, nie wyższej niż dwukrotności miesięcznego abonamentu Klienta.
7. Klient nie może odtwarzać kodu źródłowego, dekompilować oraz deasemblować Comarch e-Sklep. Klient nie może bez uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Comarch udostępniać Usługi Comarch e-Sklep, w szczególności nie może:
 - a. korzystać z Usługi Comarch e-Sklep wspólnie z podmiotami trzecimi,
 - b. udostępniać Usługi Comarch e-Sklep osobom trzecim do samodzielnego używania, pod jakimkolwiek innym tytułem darmowym lub odpłatnym.
8. Klient zobowiązany jest do aktualizowania Comarch e-Sklep do najnowszej wersji Comarch e-Sklep lub nie starszej niż 3 miesiące od momentu wydania ostatniej wersji Comarch e-Sklep oraz do pracy na najnowszych szablonach udostępnionych przez Comarch w ramach Usługi. Comarch udostępnia informacje o nowych wersjach Comarch e-Sklep w Panelu administracyjnym Klienta. Zasady i warunki aktualizacji poszczególnych wersji Comarch e-Sklep określone są w dokumentacji pod adresem <https://pomoc.comarchesklep.pl/kategoria/nowosci-i-zmiany/>.
9. Klient po zalogowaniu jako Administrator może wprowadzać jedynie takie zmiany, jakie są przewidziane w Dokumentacji Comarch e-Sklep (np. aktualizacja oferty Klienta, informacji o produktach lub usługach Klienta, zmiana grafiki, dodanie banneru, menu lub koszyka).
10. Klientowi nie wolno wykonywać kopii Comarch e-Sklep, kopiować posiadanej Dokumentacji Comarch e-Sklep, ani udostępniać Kodów dostępu do Comarch e-Sklep osobom trzecim.

11. Comarch może powierzyć osobie trzeciej obowiązek świadczenia Klientowi Usług Comarch e-Sklep.
12. Comarch zapewnia wsparcie w zakresie usuwania Błędów Comarch e-Sklep na zasadach wskazanych w §6.

§5 Wynagrodzenie

1. Klient jest zobowiązany do dokonywania terminowej zapłaty miesięcznego wynagrodzenia z tytułu świadczenia Usług Comarch e-Sklep.
2. Wynagrodzenie wyliczane będzie przez Comarch na podstawie Zamówienia Klienta według cen określonych w obowiązującym Cenniku Usług Comarch e-Sklep.
3. Wynagrodzenie jest płatne z dołu za dany okres rozliczeniowy, tj. miesiąc kalendarzowy, na podstawie elektronicznej faktury (e-Faktury) wystawionej przez Comarch pierwszego dnia roboczego miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, za który jest wystawiana faktura.
4. Comarch zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika. Zmiany będą komunikowane Klientom na <https://www.comarchesklep.pl/cennik/>.
5. Wynagrodzenie za pierwszy miesiąc kalendarzowy obowiązywania Umowy ustala się w następującej sposób:
 - a. przy zamówieniu złożonym do 15 dnia miesiąca, wynagrodzenie będzie stanowiło 100% miesięcznej opłaty określonej w Cenniku,
 - b. przy zamówieniu złożonym po 15 dniu miesiąca, wynagrodzenie będzie stanowiło 50% wartości miesięcznej opłaty określonej w Cenniku.
6. Wynagrodzenie jest płatne przelewem na rachunek bankowy Comarch wskazany na fakturze, w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury.
7. W przypadku opóźnienia w zapłacie wynagrodzenia dłuższego niż 14 dni Comarch jest uprawniony do wstrzymania świadczenia na rzecz Klienta Usług Comarch e-Sklep. Wznowienie świadczenia Usług Comarch e-Sklep po ich każdorazowym zablokowaniu, Comarch może uzależnić od zapłacenia w wyznaczonym terminie wszystkich nieuregulowanych płatności oraz zapłacenia jednorazowej opłaty aktywacyjnej w wysokości 70% wartości miesięcznego wynagrodzenia, nie mniejszej jednak niż 50 zł netto. Powyższe wynagrodzenie może zostać doliczone do kolejnej faktury. Za czas wstrzymania świadczenia Usług Comarch może naliczyć wynagrodzenie należne za ten okres.

§6 Tryb reklamacyjny

1. Reklamacje Klienta powinny dotyczyć konkretnych przerw lub nieprawidłowości w świadczeniu Usług lub Błędów Usługi. Reklamacja powinna określać:
 - a) dane Klienta umożliwiające kontakt z nim oraz identyfikację;
 - b) uwagi Klienta;
 - c) okoliczności uzasadniające reklamację Klienta;
 - d) ewentualnie sugestie Klienta, co do sposobu usunięcia zgłoszonych uwag.
2. Zgłoszenia reklamacji Klient dokonuje bezpośrednio do Comarch. Klient powinien zgłosić reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-sklep@comarch.pl lub w Systemie Obsługi Zgłoszeń (<https://www.asysta.comarch.pl>).

3. Comarch zobowiązany jest do reakcji na zgłoszone przez Klienta nieprawidłowości w terminie 14 dni od momentu otrzymania przez Comarch takiego zgłoszenia.
4. Zapisy zawarte w niniejszym paragrafie nie dotyczą Klientów będących Konsumentami.

§7 Parametry SLA

1. Comarch gwarantuje dostępność Usług Comarch e-Sklep na poziomie 99% czasu w skali roku, z wyłączeniem przerw serwisowych, o których mowa w §9 ust. 3.
2. Comarch zobowiązuje się do podjęcia naprawy w ciągu 4 godzin roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia.
3. W przypadku zgłoszenia Błędu, którego następstwem jest powstanie takich zapisów źródłowych lub wyników w bazie danych, które powodują zafałszowanie wielkości zobowiązań i należności, Comarch usunie Błąd niezwłocznie.
4. Błędy w Usłudze Comarch e-Sklep, które nie powodują skutków wymienionych w ust. powyżej Comarch usunie w kolejnych wersjach Comarch e-Sklep.
5. Comarch nie jest związany żadnym terminem ustalonym do naprawienia zaistniałych nieprawidłowości przy świadczeniu Usługi Comarch e-Sklep, jeżeli nieprawidłowość w świadczeniu Usług spowodowana została z przyczyn leżących po stronie Klienta lub w wyniku naruszenia przez niego niniejszego Regulaminu. Nieprawidłowość taka, o ile zostanie usunięta przez Comarch, będzie traktowana jako usługa dodatkowa wykonana na dodatkowe zamówienie Klienta i za jej wykonanie Comarch może żądać od Klienta stosownej opłaty.
6. W przypadku całkowitego braku dostępu do Usług Comarch e-Sklep wynikającego wyłącznie z przyczyn leżących po stronie Comarch i trwającego dłużej niż przez osiem kolejnych godzin, należne Comarch wynagrodzenie ulega zmniejszeniu o 1% za każde kolejne pełne 8 godzin, aż do usunięcia awarii, po zgłoszeniu przez Klienta reklamacji w tym zakresie.

§8 Okres trwania umowy, rozwiązanie umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony.
2. Każdej ze stron przysługuje prawo wypowiedzenia umowy z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
3. W przypadku rażącego naruszenia postanowień Umowy przez Klienta Comarch przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem od dnia doręczenia Klientowi stosownego oświadczenia. Oświadczenie może zostać złożone w formie mailowej.
4. W przypadku blokady dostępu do Usług Comarch e-Sklep trwającej ponad 60 dni, umowa o świadczenie Usług Comarch e-Sklep ulega automatycznemu rozwiązaniu, bez wcześniejszego informowania Klienta.
5. W celu wypowiedzenia umowy Klient powinien wysłać do Comarch skan podpisanego przez osoby uprawnione do reprezentacji Klienta oświadczenia na adres mailowy e-sklep@comarch.pl. Wzór wypowiedzenia można otrzymać po przesłaniu informacji na adres e-sklep@comarch.pl.

§9 Odpowiedzialność Comarch

1. Odpowiedzialność Comarch wobec Klienta za szkody powstałe w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy o świadczenie Usług jest ograniczona do 12-krotności wartości

miesięcznej opłaty abonamentowej uiszczonej przez Klienta w miesiącu, w którym miało miejsce zdarzenie w wyniku którego powstała szkoda. Odpowiedzialność Comarch z tytułu rękojmi i utraconych korzyści jest wyłączona.

2. Comarch nie odpowiada za szkody będące skutkiem przerw w świadczeniu Usług Comarch e-Sklep spowodowanych niewywiązaniem się z zobowiązań przez osoby trzecie, w tym także zewnętrznych dostawców.
3. Comarch zastrzega sobie możliwość przerywania świadczenia Usług w celu przeprowadzenia prac serwisowych, o czym Klient zostanie powiadomiony z jednodniowym wyprzedzeniem w Panelu administracyjnym.
4. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane brakiem ciągłości usług, za który odpowiedzialność ponosi Klient lub w razie:
 - niewłaściwej instalacji Comarch e-Sklep,
 - wad sprzętu komputerowego,
 - pracy Klienta na wersji Comarch e-Sklep lub Szablonach starszych niż wskazane w §4 ust. 8
 - niewłaściwej instalacji, obsługi lub nieprawidłowego funkcjonowania u Klienta oprogramowania, którego producentem nie jest Comarch,
 - nieuprawnionej ingerencji w Comarch e-Sklep lub bazy danych systemów Comarch ERP
 - błędów i braków w bazach danych systemów Comarch ERP obsługiwanych przez Comarch e-Sklep,
 - nieprawidłowej obsługi Comarch e-Sklep,
 - błędnej interpretacji wyników,
 - nieznamomości przepisów prawa
5. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z brakiem u Klienta odpowiednich zabezpieczeń przed przejęciem Kodów dostępu lub udostępnieniem przez Klienta Kodów dostępu osobom trzecim lub niegodnym zaufania.
6. Comarch zobowiązuje się dążyć należytej staranności w celu zapewnienia nieprzerwanego działania i utrzymania Integracji. Comarch nie odpowiada za nieprawidłowości, błędy, przerwy w dostępie, a także wyłączenie dostępu do Integracji, za które odpowiada zewnętrzny dostawca. Comarch nie ponosi również odpowiedzialności za Produkty Podmiotów Trzecich.

§10 Bezpieczeństwo danych powierzonych Comarch w związku z świadczeniem Usług Comarch e-Sklep

1. Dane wprowadzone przez Klienta do Usługi Comarch e-Sklep są własnością Klienta, który jest ich Administratorem. W związku z powyższym dochodzi do powierzenia przez Klienta danych osobowych do przetwarzania przez Comarch. Zasady powierzenia przetwarzania danych osobowych ustanawia Regulamin Powierzenia stanowiący załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu. Akceptacja Regulaminu przez Klienta jest jednoznaczna z akceptacją Regulaminu Powierzenia.
2. Wszystkie dane wprowadzone do Comarch e-Sklep będą przechowywane przez Comarch zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej RODO).
3. Comarch zobowiązuje się, że nie będzie w żaden sposób wykorzystywał danych osobowych wprowadzonych przez Klienta do Comarch e-Sklep, co nie dotyczy jednak danych niezbędnych do wykonania umowy o

świadczenie Usług Comarch e-Sklep oraz danych osobowych, które zgodnie z przepisami prawa, Comarch jest zobowiązany udostępnić sądom, organom ścigania lub administracji publicznej.

4. Wszystkie dane przechowywane przez Comarch będą chronione od momentu pojawienia się ich w Comarch e-Sklep zabezpieczone przed ingerencją z zewnątrz oraz przed nieuprawnionym dostępem wewnętrznym (tj. przed dostępem nieuprawnionych pracowników Comarch).
5. Comarch zobowiązuje się filtrować dane za pomocą „ścian ogniowych” (firewall) w celu ich zabezpieczenia przed nieautoryzowanym dostępem.
6. Dane Klienta będą przechowywane przez Comarch na serwerach wyposażonych w profesjonalne systemy podtrzymywania napięcia oraz dodatkowo tworzone będą kopie bezpieczeństwa danych w cyklu 24 godzinny na niezależny nośnik, w celu dodatkowego zabezpieczenia przed utratą. Comarch zobowiązuje się do zachowywania kopii bezpieczeństwa danych z ostatnich 7 dni.
7. Dane wprowadzone przez Klienta do Comarch e-Sklep mogą być na jego wniosek udostępnione za pośrednictwem usługi IBARD. Udostępnienie kopii bezpieczeństwa bazy danych za pośrednictwem systemu Comarch IBARD możliwe jest tylko w przypadku posiadania przez Klienta konta w systemie Comarch IBARD.
8. W przypadku rozwiązania Umowy o świadczenie Usług Comarch e-Sklep Klient zobowiązany jest do wykonania kopii bezpieczeństwa swojej bazy danych najpóźniej do ostatniego dnia świadczenia Usług.
9. Po upływie 14 dni od rozwiązania Umowy o świadczenie Usług Comarch e-Sklep, dane wprowadzane przez Klienta są bezpowrotnie kasowane, bez możliwości ich odzyskania.
10. Comarch nie jest zobowiązany do przekazywania Klientowi danych, o których mowa w ust. 6, jeżeli Klient pozostaje w opóźnieniu z zapłatą wynagrodzenia należnego zgodnie z umową o świadczenie Usług Comarch e-Sklep.
11. Klient korzystając z Usługi Comarch e-Sklep wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie danych technicznych i ich wykorzystywanie przez Comarch, w tym m.in. danych technicznych urządzenia Klienta, wersji Oprogramowania Comarch ERP, urządzeń peryferyjnych (w szczególności IP, numer wersji Oprogramowania), które to dane są przechowywane i przetwarzane w celu ułatwienia wprowadzania aktualizacji Oprogramowania Comarch e-Sklep, doskonalenia Oprogramowania, świadczenia Usługi Comarch e-Sklep.

§11 Dodatki do Comarch e-Sklep

1. Klient może nabyć fakultatywnie, za dodatkową opłatą, Dodatki do Comarch e-Sklep. Opłata za Dodatki naliczana jest zgodnie z cennikiem opublikowanym na stronie <https://www.comarchesklep.pl/cennik/>
2. Zasady zamawiania i warunki świadczenia Dodatków do Comarch e-Sklep określa Dokumentacja Comarch e-Sklep.

§12 Wersja Testowa

1. W celu oceny przydatności Usługi Comarch e-Sklep dla działalności gospodarczej Klienta, Klient ma możliwość do skorzystania z Wersji testowej Comarch e-Sklep.
2. Po zakończeniu korzystania z Wersji testowej dostęp do Usługi Comarch e-Sklep zostanie zablokowany, chyba, że Klient wykupi wersję płatną.

§ 13 Postanowienia dotyczące Klientów – Konsumentów

1. Konsument ma prawo odstąpienia od umowy na świadczenie Usługi Comarch e-Sklep bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, w terminie 14 dni od daty jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie do Comarch oświadczenia o odstąpieniu od umowy, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu („Oświadczenie o odstąpieniu”).
2. Oświadczenie Konsumenta może być złożone w dowolny sposób, zapewniający jednak Comarch możliwość zapoznania się z jego treścią. W szczególności oświadczenie może być złożone na piśmie, na adres: Comarch S.A. ul. Życzkowskiego 29A, 31-864 Kraków lub wysłane w formie elektronicznej na adres : e-sklep@comarch.pl
3. Comarch niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania Oświadczenia o odstąpieniu, zwróci Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności z zastrzeżeniem zapisu ust. 2 niniejszego paragrafu.
4. W przypadku odstąpienia od umowy przez Konsumenta Comarch zwróci mu uiszczone wynagrodzenie, pomniejszone o wynagrodzenie za czas w którym korzystał z Usługi Comarch e-Sklep liczone w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień świadczenia Usługi Comarch e-Sklep. Comarch dokona zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że wyraźnie zgodził się on na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi dodatkowymi kosztami.
5. W przypadku Konsumenta Comarch rozpatruje reklamacje z tytułu rękojmi w terminie 14 dni od daty jej otrzymania, powiadamiając Konsumenta o sposobie dalszego postępowania. Jeżeli w ciągu 14 dni Comarch nie ustosunkuje się do żądań Konsumenta oznacza to uznanie żądania Konsumenta za uzasadnione.
6. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Warszawie. Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygania sporów, znajdują się pod następującym adresem: www.uokik.gov.pl, w zakładce „Rozstrzyganie sporów konsumenckich”.
7. Konsument ma również możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu dochodzenia roszczeń w sporach dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług, korzystając z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

§14 Postanowienia końcowe

1. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie lub Zamówieniu zastosowanie znajdują przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
2. Klient nie jest uprawniony do przenoszenia praw wynikających z umowy na inne osoby bez zgody Comarch.
3. Klient zobowiązany jest do poinformowania Comarch o wszelkich zmianach dotyczących danych teleadresowych (zwłaszcza adresu e-mail) lub dotyczących jego statusu prawnego.
4. Comarch uprawniony jest do wprowadzania zmian do Regulaminu w następujących przypadkach:
 - a) Zmiany przepisów prawa mające wpływ na treść Regulaminu;
 - b) Zmiany technologiczne i funkcjonalne w Usłudze;
 - c) Zmiany w zakresie świadczonych usług, w tym wprowadzanie nowych usług;

- d) Zmiany konieczne z uwagi na względy bezpieczeństwa, w tym w celu zapobiegania nadużyciom lub naruszeniu praw bądź uzasadnionego interesu Comarch;
 - e) Zmiany redakcyjne.
5. Comarch jest uprawniony w każdym czasie do wprowadzenia zmian w Regulaminie, przy czym zmiany wchodzić będą w życie z dniem ich ogłoszenia na stronie internetowej Comarch.
 6. W terminie 14 dni od dnia ogłoszenia informacji o zmianie Regulaminu Klient może złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu umowy - w takim przypadku umowa ulega rozwiązaniu zgodnie z zasadami określonymi w §8 ust. 2. Po upływie terminu wskazanego w zdaniu powyżej Strony wiąże umowa o treści wynikającej ze zmienionego Regulaminu.
 7. Klient akceptując Regulamin zgadza się na zbieranie i udostępnianie Comarch statystyk swojej obecności i aktywności w Usłudze. Dane są zbierane automatycznie i mogą zostać wykorzystane do analizy aktywności użytkowników.
 8. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Comarch a Klientem, który jest Konsumentem zostaje poddane właściwym sądom powszechnym zgodnie z postanowieniami przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
 9. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Comarch a Klientem, który nie jest Konsumentem zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Comarch.
 10. Integralną częścią niniejszego Regulaminu stanowi Regulamin powierzenia przetwarzania danych osobowych.
 11. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.07.2025 r.

Załącznik nr 1
do Regulaminu Usługi Comarch e-Sklep

Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość

....., dn.

.....

.....

imię, nazwisko i adres przedsiębiorstwa konsumenta

OŚWIADCZENIE O ODSZCZEPNIENIU OD UMOWY
ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

Oświadczam, że zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 r. poz. 827) odstępuję od umowy nr zawartej dnia dotyczącej zakupu usługi

.....
podpis konsumenta

Załącznik nr 2

Regulamin powierzenia przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem z Usług Comarch e-Sklep

Niniejszy regulamin zwany dalej „Regulaminem” określa zasady przetwarzania danych osobowych przez Comarch spółkę akcyjną z siedzibą w Krakowie przy Aleja Jana Pawła II 39A, zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego pod numerem KRS 0000057567 (zwaną dalej: Comarch). Wysokości kapitału zakładowego Comarch wynosi 8.133.349,00 zł. Kapitał zakładowy został wpłacony w całości. Numer NIP: 677 - 00 - 65 – 406, BDO: 000005192. Comarch posiada status dużego przedsiębiorcy.

§1

1. Klient oświadcza, że będąc administratorem danych osobowych lub podmiotem przetwarzającym w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej „Rozporządzenie” lub „RODO”) w stosunku do danych wskazanych w niniejszym Regulaminie, jest uprawniony do powierzenia ich do przetwarzania Comarch.
2. Klient w rozumieniu art. 28 ust. 3 i 4 RODO powierza Comarch przetwarzanie danych osobowych na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
3. Comarch zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, może przetwarzać dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Klienta, co dotyczy również przekazywania danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej. W celu uniknięcia wątpliwości Strony oświadczają, że akceptacja niniejszego Regulaminu jest równoznaczna z udokumentowanym poleceniem przetwarzania danych.
4. Ustępu 3 powyżej nie stosuje się, jeżeli obowiązek przetwarzania danych osobowych nakładają na Comarch przepisy prawa. W takiej sytuacji informuje on Klienta przed rozpoczęciem przetwarzania o tym obowiązku, chyba że przepisy te zabraniają udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.

§ 2

1. Comarch może przetwarzać dane osobowe w celu realizacji Umowy i świadczenia Usług Comarch e-Sklep.
2. Comarch może przetwarzać dane wprowadzane przez Klienta do Usługi, które także mogą zawierać dane osobowe tj.:
 - dane identyfikacyjne (imię, nazwisko, adres e-mail, data urodzenia, login, nr telefonu, PESEL, nr dowodu osobistego, wizerunek pracowników),
 - dane adresowe (kod, kraj, miasto, ulica, numer domu),
 - adresy IP.
3. Kategorie osób, których Dane osobowe dotyczą:
 - Klienci,
 - Kontrahenci,
 - Pracownicy.

4. Na powierzonych danych osobowych będą wykonywane w szczególności następujące operacje: zbieranie, utrwalanie, organizowanie, pobieranie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie przez przesłanie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie.
5. Klient udostępni Comarch dane osobowe w formie elektronicznej. Comarch uprawniony jest do przetwarzania danych w formie elektronicznej, przy czym bez względu na formę przetwarzania zobowiązany jest do zapewnienia odpowiedniego poziomu ich zabezpieczenia.
6. Comarch będzie przetwarzał powierzone dane osobowe przez okres realizacji Umowy.

§ 3

1. Klient oświadcza, że zapoznał się ze środkami technicznymi i organizacyjnymi stosowanymi w Comarch stanowiącymi Załącznik A przed akceptacją Regulaminu świadczenia usług Comarch e-Sklep i akceptuje je bez zastrzeżeń.
2. Klient oświadcza, że dokonał wyboru Comarch jako usługodawcy, biorąc pod uwagę wiedzę fachową, wiarygodność i zasoby Comarch oraz jego ofertę w zakresie zapewnienia wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych.
3. Comarch oświadcza, że dysponuje środkami umożliwiającymi prawidłowe przetwarzanie danych osobowych powierzonych przez Klienta, w zakresie i celu określonym w Regulaminie świadczenia usług Comarch e-Sklep.
4. Comarch oświadcza, że osobom zatrudnionym przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych (np. pracownik etatowy, osoba świadcząca czynności na podstawie umów cywilnoprawnych, inne osoby pracujące na rzecz Comarch), nadane zostały upoważnienia do przetwarzania danych osobowych, że zostały one zapoznane z przepisami o ochronie danych osobowych oraz z odpowiedzialnością za ich nieprzestrzeganie, zostały zobowiązane do ich przestrzegania oraz do bezterminowego zachowania w tajemnicy przetwarzanych danych osobowych i sposobów ich zabezpieczenia.

§ 4

1. Comarch zobowiązuje się zastosować środki techniczne i organizacyjne mające na celu należyte, odpowiednie do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, zabezpieczenie powierzonych do przetwarzania danych osobowych, w szczególności zabezpieczyć je przed udostępnieniem osobom nieupoważnionym, przetwarzaniem z naruszeniem przepisów prawa.
2. Strony uzgadniają, że Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z poleceniami Klienta. Polecenia Klienta dotyczące przetwarzania Danych Osobowych zawarte są w Regulaminie świadczenia usług Comarch e-Sklep. Klient może kierować do Comarch polecenia dotyczące przetwarzania Danych Osobowych wyłącznie w formie pisemnej lub mailowej. Polecenia przekazane w innej formie nie są wiążące do momentu ich przesłania w uzgodnionej formie.
3. Comarch, biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, w miarę możliwości pomaga Klientowi poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw. W przypadku otrzymania takiego żądania, przekazuje je niezwłocznie Klientowi.
4. Comarch, uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, pomaga Klientowi wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO.
5. Comarch niezwłocznie informuje Klienta, jeżeli jego zdaniem wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów o ochronie danych.
6. Comarch w razie stwierdzenia naruszenia ochrony danych osobowych niezwłocznie poinformuje o tym Klienta.
7. Comarch jest zobowiązany do wspierania Klienta w wypełnianiu przez niego obowiązków z art. 33 i 34 RODO.
8. Comarch po rozwiązaniu Umowy usuwa wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że szczególne przepisy prawa nakazują przechowywanie danych osobowych.

§ 5

1. Klient wyraża niniejszym zgodę na dalsze powierzenie Przetwarzania Danych osobowych Klienta w ramach usług zleczanych przez Comarch następującym podwykonawcom:
 - Vercom S.A., ul. Wierzbicice 1B, 61-569 Poznań, NIP: 7811765125
 - DOMENY.TV MSERWIS Sp. z o.o., ul. Stacyjna 1/63 53-613 Wrocław, Polska, NIP: 8971849179
2. Comarch zobowiązuje się współpracować z takimi podwykonawcami, którzy zapewniają wdrożenie takich środków technicznych i organizacyjnych, aby Przetwarzanie odpowiadało wymogom RODO.
3. Comarch zawrze z każdym podwykonawcą, który będzie przetwarzał Dane osobowe Klienta stosowną umowę, nakładającą na podwykonawcę odpowiednie obowiązki ochrony Danych osobowych.
4. Jeżeli podwykonawca Comarch nie wywiąże się ze spoczywających na nim obowiązków ochrony Danych osobowych Klienta, Comarch ponosi wobec Klienta odpowiedzialność za niewypełnienie obowiązków przez podwykonawcę tak jak za własne działania i zaniechania.
5. Comarch będzie przetwarzać dane osobowe jedynie na obszarze EOG, nie może przekazywać danych osobowych do państw trzecich.

§ 6

1. Klient jest upoważniony do przeprowadzenia audytu w celu weryfikacji przestrzegania zasad powierzenia przetwarzania danych przez Comarch, bezpośrednio lub za pośrednictwem upoważnionego audytora, z zastrzeżeniem następujących warunków:
 - a. audytorem Klienta nie może być podmiot prowadzący działalność konkurencyjną wobec Comarch S.A. lub innej spółki z grupy Comarch, ani podmiot z nim powiązany lub jego pracownik lub podmiot/osoba z nim współpracująca, bez względu na podstawę zatrudnienia lub współpracy
 - b. audyt może obejmować wysyłanie zapytań, analizę dokumentów, o ile mają bezpośredni związek z przetwarzaniem danych
 - c. audyt nie może obejmować informacji lub dokumentów dotyczących innych klientów Comarch, ani zmierzać lub skutkować uzyskaniem dostępu Klient do Danych Osobowych innych niż Dane Osobowe Klienta lub do danych poufnych Comarch lub innych podmiotów;
 - d. Comarch może uzależnić udział audytora lub wyznaczonego pracownika Klienta w audycie od uprzedniego zawarcia odpowiedniej umowy poufności z Comarch;
 - e. w czasie audytu Klient i audytor mają obowiązek przestrzegania wewnętrznych procedur i polityk Comarch dotyczących bezpieczeństwa i poufności;
 - f. audyt nie powinien być przeprowadzany częściej niż raz w roku kalendarzowym i nie powinien trwać dłużej niż 14 dni;
 - g. termin audytu powinien być uzgodniony przez Strony, przy czym Klient powinien zgłosić zamiar przeprowadzenia audytu co najmniej 14 dni przed jego proponowanym terminem, wysyłając wiadomość pisemną;
 - h. Comarch zobowiązany jest do aktywnego udziału w audycie i odpowiedniej współpracy z Klientem i audytorem;
 - i. każda ze Stron pokrywa własne koszty związane z przeprowadzeniem audytu, przy czym Klient pokrywa każdorazowo wszystkie koszty audytora.

§ 7

1. Comarch ponosi odpowiedzialność wobec Klienta za wypełnienie obowiązków ochrony danych oraz za szkody spowodowane swoim działaniem w związku z niedopełnieniem obowiązków, które RODO nakłada bezpośrednio na podmiot przetwarzający, zgodnie z art. 82 RODO z zastrzeżeniem ograniczenia odpowiedzialności Comarch określonego w Regulaminie świadczenia usług Comarch e-Sklep.

Załącznik A - Standardowe środki techniczne i organizacyjne

Niniejszy załącznik przedstawia ogólny opis standardowych środków technicznych i organizacyjnych stosowanych przy świadczeniu dla klientów usług związanych z przetwarzaniem danych osobowych.

I. Środki organizacyjne - Procedury i polityki obowiązujące w grupie Comarch

1. W spółkach z grupy Comarch wdrażane są niezbędne procedury i polityki służące m.in. zapewnieniu bezpieczeństwa, poufności, integralności i dostępności danych klientów (w tym danych osobowych, w stosunku do których administratorami są klienci), do których w ramach świadczonych usług uzyskują dostęp pracownicy lub współpracownicy spółek z grupy Comarch.
2. Spółka Comarch S.A. posiada certyfikat ISO 27001 i wdrożyła procedury i powiązane z nimi instrukcje określające w szczególności:
 - a) Politykę bezpieczeństwa
 - b) Politykę zarządzania siecią informatyczną Comarch
 - c) Zasady administracji systemami i aplikacjami
 - d) Zasady przebywania na terenie Comarch i dostępu do pomieszczeń Comarch
 - e) Zasady użytkowania aktywów i wynoszenie sprzętu
 - f) Zasady zabezpieczenia komputerów osobistych
 - g) Zasady korzystania z nośników informacji
 - h) Zasady dostępu zdalnego
 - i) Zasady bezpieczeństwa poczty elektronicznej
 - j) Politykę haseł
 - k) Politykę ciągłości działania
 - l) Politykę antywirusową
3. W pozostałych spółkach z grupy Comarch wdraża się niezbędne procedury i polityki co do zasady oparte na procedurach obowiązujących w głównej spółce w grupie, w zakresie uwzględniającym specyfikę i działalność tych spółek.
4. Wdrażane są ponadto dedykowane procedury służące zapewnieniu prawidłowego wykonania wynikających z RODO obowiązków spółek Comarch jako administratorów oraz obowiązków spółek Comarch jako podmiotów przetwarzających (w stosunku do danych klientów).
5. Spółki z grupy Comarch współpracują w zakresie wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, zapewniając tym samym odpowiedni standard bezpieczeństwa dla klientów grupy Comarch.

II. Środki techniczne i organizacyjne – kontrola dostępu

1. W spółkach z grupy Comarch wdrażane są odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ograniczenie dostępu do budynków, systemów, środowisk i zbiorów danych wyłącznie dla osób upoważnionych.
2. W budynkach Comarch wydzielane są strefy publicznie dostępne oraz strefy z dostępem zastrzeżonym dla osób upoważnionych.
3. Pracownicy lub współpracownicy korzystają z kart dostępowych lub stosowane są inne metody kontroli fizycznego dostępu do nieruchomości, budynków lub pomieszczeń Comarch, zapewniające kontrolę dostępu poszczególnych osób odpowiednią do zakresu ich uprawnień.
4. Nadawanie uprawnień poszczególnym pracownikom lub współpracownikom w zakresie dostępu do systemów wewnętrznych Comarch oraz środowisk klienta podlega procedurze umożliwiającej kilkustopniową weryfikację wniosku o nadanie uprawnień.
5. Dostęp do systemów wewnętrznych i środowisk oraz danych klientów możliwy jest tylko dla upoważnionych pracowników lub współpracowników odpowiednie indywidualne i unikalne poświadczenia tożsamości i dostępu z

użyciem indywidualnego konta i niepowtarzalnych haseł ustanowionych zgodnie z Polityką haseł.

6. Wymiana informacji z użyciem sieci zewnętrznych z i do sieci grupy Comarch odbywa się zgodnie z wewnętrznymi przyjętymi wymogami bezpieczeństwa, które są przygotowywane, monitorowane i aktualizowane na bieżąco w oparciu o aktualne trendy bezpieczeństwa i wymogi prawne.

7. Zdalny dostęp pracowników lub współpracowników do sieci grupy Comarch i późniejsza wymiana informacji odbywają się w sposób zbliżony do uwierzytelnienia opisanego w pkt 5 przy wykorzystaniu bezpiecznych mechanizmów, zapewniających poufność i integralność (np. VPN IPSec).

8. W celu zapewnienia bezpieczeństwa, tam gdzie jest to uzasadnione oraz zgodne z prawem, Comarch stosuje odpowiednie środki monitorujące ruch i powiadamiające o możliwym naruszeniu oraz współpracuje z wyspecjalizowanymi i uzbrojonymi formacjami ochrony mienia.

III Środki techniczne i organizacyjne – usługi wsparcia

Usługi wsparcia świadczone są przez przeszkolonych pracowników za pomocą Systemu Obsługi Zgłoszeń (SOZ) oraz systemu pocztowego, które to systemy podlegają eksploatacji i rozwojowi z uwzględnieniem zasad rozwoju i eksploatacji systemów informatycznych spełniających wytyczne związane z przetwarzaniem danych osobowych przyjęte w firmie Comarch. Uzyskane bazy danych w celach realizacji usługi są niezwłocznie i bezpowrotnie niszczone zgodnie z polityką wewnętrzną Comarch.

IV. Zarządzanie incydentami bezpieczeństwa

W Comarch wdrożono procedury zarządzania incydentami związanymi z naruszeniem bezpieczeństwa informacji i nałożono na wszystkich pracowników obowiązek zgłaszania wszelkiego rodzaju incydentów związanych z naruszeniem bezpieczeństwa informacji, w tym naruszeń ochrony danych osobowych.

V. Szkolenia i audyty

1. W Comarch wdrożono procedury zapewniającą okresowe szkolenia pracowników z zakresu obowiązujących polityk i procedur bezpieczeństwa oraz przepisów i procedur dotyczących ochrony danych osobowych.

2. Audyty bezpieczeństwa systemów wewnętrznych grupy Comarch przeprowadzane są przez upoważnioną i wyspecjalizowaną komórkę wewnętrzną, której pracownicy posiadają odpowiednią wiedzę, doświadczenie oraz uprawnienia niezbędne do prawidłowego wykonania powierzonych zadań związanych z utrzymaniem najwyższego poziomu bezpieczeństwa i aktualności stosowanych organizacyjnych i technicznych środków bezpieczeństwa informacji.

3. Comarch S.A. okresowo przechodzi audyty realizowane przez jednostki certyfikujące.

4. Audyty systemów klientów podlegają zasadom określonym w umowach z klientami. Comarch współpracuje z klientami w zakresie kontroli i audytów przeprowadzanych przez klientów lub wyznaczonych audytorów zewnętrznych w zakresie uzgodnionym przez strony w umowie, przy zachowaniu procedur bezpieczeństwa obowiązujących w grupie Comarch oraz przy uwzględnieniu tajemnicy przedsiębiorstwa oraz obowiązku zachowania w poufności danych i warunków współpracy z innymi klientami.