

Regulamin Sprzedaży i Świadczenia Usług

Źródło: <https://www.codetwo.pl/regulations/sales-and-services/>

Dostęp: 03.09.2025 r.

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Sprzedaży i Świadczenia Usług, zwany dalej **Regulaminem**, określa warunki zawierania z nami (CodeTwo sp. z o.o. sp.k.) umów i reguluje zasady świadczenia usług naszym klientom, dalej zwanym **Klientami** lub **Tobą**.
2. CodeTwo sp. z o.o. sp. k., dalej **CodeTwo** lub **my**, to spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa zawiązana na mocy prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Nasz Europejski NIP (VAT UE) to PL6112622141. Figurujemy w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000438398, a nasze dokumenty rejestrowe przechowuje Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej we Wrocławiu. Nasze pełne dane kontaktowe znajdują się [tutaj](https://www.codetwo.pl/company/contact) (<https://www.codetwo.pl/company/contact>).
3. Świadczymy następujące usługi, dalej zwane **Usługami**, w oparciu o niniejszy Regulamin:
 - a. udzielamy bezpłatnej licencji na nasze oprogramowanie (dalej **Darmowe oprogramowanie** lub **Darmowe programy**);
 - b. sprzedajemy komercyjną (płatną) licencję na nasze oprogramowanie (dalej **Oprogramowanie** lub **Programy**);
 - c. udzielamy dostępu do naszego Oprogramowania dostępnego w modelu Software-as-a-Service (dalej **Oprogramowanie Chmurowe** lub **Programy Chmurowe**);
 - d. udzielamy wsparcia technicznego dla Oprogramowania, w tym Oprogramowania Chmurowego, jeżeli zdecydujesz się na kupno takich usług (dalej **Abonament na Wsparcie techniczne**).
4. Świadczymy Usługi za pośrednictwem naszych stron internetowych, do których należą www.codetwo.com, www.codetwo.de oraz www.codetwo.pl, a także wszystkie ich poddomeny (dalej **Strony internetowe**).
5. Szczegółowe informacje na temat zakresu Usług, czasu trwania umowy, warunków umowy oraz płatności, a także sposobu, w jaki udzielamy licencji na swoje Darmowe oprogramowanie oraz Oprogramowanie znajdują się w Umowie licencyjnej dla użytkownika końcowego (dalej **Umowa licencyjna**), a także w aktualnych cennikach. Z wymienionymi dokumentami można się zapoznać na naszych Stronach internetowych przed rozpoczęciem korzystania z Usług.

Klienci

6. Nasze Usługi tworzymy wyłącznie w celu wspierania działalności biznesowej naszych klientów. Jeżeli chcesz zakupić nasze Usługi w związku z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub zawodową, możesz to uczynić bezpośrednio u nas za pośrednictwem Stron internetowych lub za pośrednictwem naszych resellerów. Nie możesz testować, używać ani kupować naszych Usług w celach niezwiązanych z działalnością gospodarczą, także jako konsument.
7. Jeżeli jesteś osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, która zawiera umowę bezpośrednio związaną z tą działalnością gospodarczą, jednak nieposiadającą dla niej charakteru zawodowego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, to akceptując ten Regulamin oświadczasz i zapewniasz, że Twój zakup i późniejsze korzystanie z naszych Usług są bezpośrednio związane z Twoją działalnością gospodarczą i mają dla Ciebie charakter profesjonalny.
8. Nie będziemy stroną umowy sprzedaży zawieranej z naszymi dystrybutorami lub resellerami. W takim przypadku punkty 21 – 27 oraz 48 – 58 niniejszego Regulaminu nie mają zastosowania. Sprzedaż za pośrednictwem naszych dystrybutorów i resellerów jest regulowana osobnymi regulaminami, które zostaną Ci udostępnione na ich stronach internetowych w trakcie procesu zakupu.

Ogólne warunki udzielania licencji

9. Nie sprzedajemy swojego Oprogramowania, a jedynie udzielamy licencji na korzystanie z niego.
10. Nie dostarczamy kopii Programu lub Darmowego programu na nośniku fizycznym, ale udostępniamy Ci ją na swoich Stronach internetowych do pobrania. Dostęp do Programu Chmurowego możesz uzyskać za pośrednictwem Stron internetowych. Przed uzyskaniem dostępu do Programu Chmurowego możesz zostać poproszony o utworzenie konta na Stronach internetowych.
11. Darmowy program to program komputerowy dostępny w pełnej wersji (ze wszystkimi funkcjonalnościami) bezpłatnie i bez ograniczeń czasowych w korzystaniu z niego.
12. Możesz korzystać z Darmowego programu, Programu lub Programu Chmurowego jedynie po zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu, naszej Polityki Prywatności i potwierdzeniu, że zapoznałeś/-aś się z Umową licencyjną i zrozumiałeś/-aś jej treść. Licencja na korzystanie z Darmowego Programu, Programu lub Programu Chmurowego jest udzielana (a Umowa licencyjna zawierana) zgodnie z zapisami Umowy licencyjnej. Wszystkie wskazane dokumenty zostaną Ci udostępnione w ramach procesu zakupu.

Konto użytkownika

13. Możesz utworzyć swoje konto ręcznie (wypełniając formularze rejestracyjne i podając dane logowania), lub korzystając z dostępnych opcji pojedynczego logowania (single sign-on). Jeśli wybierzesz opcję ręcznej rejestracji, zostaniesz poproszony o potwierdzenie rejestracji zgodnie z instrukcjami widocznymi podczas procesu rejestracji.

14. Aby utworzyć konto na naszych Stronach internetowych, należy:
- podać prawdziwe, dokładne i aktualne informacje wymagane do utworzenia konta;
 - zaakceptować ten Regulamin oraz naszą Politykę Prywatności;
 - potwierdzić rejestrację zgodnie z opisem w punkcie 13 powyżej w przypadku wyboru opcji ręcznego logowania.
15. Tworząc konto na naszej Stronie internetowej, uzyskasz dostęp do panelu administracyjnego naszego Oprogramowania Chmurowego, który umożliwia zarządzanie ustawieniami Twojej organizacji, informacjami rozliczeniowymi, metodami płatności i subskrypcjami, a także dostęp do faktur, ich pobieranie oraz zarządzanie danymi i uprawnieniami użytkowników.
16. Rejestrując tenanta Microsoft 365 w panelu administracyjnym naszego Oprogramowania Chmurowego, uzyskasz również dostęp do wszystkich dodatkowych funkcji Oprogramowania Chmurowego, które umożliwiają m.in.:
- tworzenie i zarządzanie podpisami email oraz automatycznymi odpowiedziami;
 - edytowanie atrybutów Entra ID (Azure AD) użytkowników Twojej organizacji;
 - przeglądanie wyników One-click surveys (jeśli Twoja organizacja ma aktywną tę funkcję).

Możliwość korzystania przez Ciebie z dodatkowych funkcji zależy od poziomu dostępu, który został Ci przyznany przez globalnego administratora Microsoft 365 Twojej organizacji.

17. Jesteś wyłącznie odpowiedzialny za bezpieczeństwo swoich danych logowania lub kont używanych do uzyskania dostępu do naszego Oprogramowania Chmurowego. Nie możesz udostępniać swoich danych logowania osobom trzecim. Zabronione jest również dzielenie jednego konta pomiędzy kilku użytkowników.
18. Aby usunąć swoje konto, należy zgłosić taki wniosek za pośrednictwem [tego formularza \(https://www.codetwo.pl/form/data-protection\)](https://www.codetwo.pl/form/data-protection).

Uaktualnienia i aktualizacje Programów

19. Jeżeli korzystasz z Darmowego Programu lub Programu, masz prawo do korzystania z uaktualnień i aktualizacji, które wydajemy dla konkretnych wersji Darmowych Programów lub Programów. Zazwyczaj wiąże się to z pobraniem plików zawierających aktualizacje ze Stron internetowych i samodzielnym zainstalowaniem ich zgodnie z Umową licencyjną. Programy Chmurowe będą przez nas aktualizowane automatycznie. Nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek usterki lub niezgodności naszego Oprogramowania i Usług, jeśli nie zainstalujesz dostępnych uaktualnień lub aktualizacji.
20. Aktualizacja konkretnej wersji Programu do wersji wyższej wymaga uiszczenia płatności zgodnie z odnośnym cennikiem, chyba że aktualizacja została wyraźnie oznaczona jako darmowa. Całkowita cena uaktualnienia będzie widoczna przed złożeniem zamówienia.

Wersje próbne

21. Niektóre nasze Programy i Programy Chmurowe są dostępne w wersji próbnej. Jeżeli nigdy nie zakupiłeś/-aś licencji na dany Program lub Program Chmurowy, możesz uzyskać dostęp do Programu Chmurowego lub pobrać wersję próbną Programu ze Stron internetowych. W ten sposób możesz testować nasze oprogramowanie przez określony czas w celu zapoznania się z nim i poznania jego funkcjonalności. Okres próbny jest określony osobno dla każdego Programu i Programu Chmurowego w cenniku na właściwej Stronie internetowej danego oprogramowania.
22. W trakcie okresu próbnego korzystanie z niektórych funkcjonalności może być ograniczone. Dotyczy to w szczególności ilości danych, liczby stanowisk lub użytkowników. Aktualne warunki okresu próbnego są określone w cenniku na stronie internetowej danego oprogramowania.
23. Korzystanie z wersji próbnej wymaga pobrania plików instalacyjnych ze Stron internetowych. Dostęp do Oprogramowania Chmurowego podczas okresu próbnego możesz uzyskać za pośrednictwem naszych Stron internetowych, po utworzeniu na nich konta.
24. Korzystanie z wersji próbnej wymaga zaakceptowania niniejszego Regulaminu, naszej Polityki Prywatności i potwierdzenia zapoznania się z Umową licencyjną.
25. Licencja na okres próbny jest udzielana (a Umowa licencyjna zawierana) zgodnie z postanowieniami Umowy licencyjnej. Po upływie okresu próbnego konieczne będzie wprowadzenie Klucza licencyjnego do produktu, aktywowanie Programu lub Programu Chmurowego na naszych Stronach internetowych lub skorzystanie z innych możliwości odnowienia licencji, aktualnie dostępnych na naszych Stronach internetowych lub w Programach lub Programach Chmurowych, zgodnie z postanowieniami Umowy licencyjnej i cennikiem.
26. Program lub Program Chmurowy automatycznie poinformuje Cię o konieczności zakupu lub przedłużenia licencji albo zaprzestania korzystania z niego przed upływem okresu próbnego. Jeżeli nie zdecydujesz się na zakup Programu lub Programu Chmurowego, nie możesz korzystać z niego po upływie okresu próbnego.
27. W wyjątkowych przypadkach, jeżeli w Twojej organizacji jest wymagany dłuższy okres próbny, możemy wedle własnego uznania przekazać Ci tymczasowy Klucz licencyjny do produktu do niektórych naszych Programów lub Programów Chmurowych.

Okres subskrypcji

28. Okres ważności licencji (dalej zwany **Subskrypcją**) na nasze Programy lub Programy Chmurowe może być określony lub nieokreślony. Rodzaj licencji i jej warunki podano w cenniku dostępnym na naszych Stronach internetowych.
29. Po upływie Subskrypcji konieczne będzie wprowadzenie Klucza licencyjnego do produktu, aktywowanie Programu lub Programu Chmurowego na naszych Stronach internetowych lub skorzystanie z innych możliwości odnowienia licencji, aktualnie dostępnych w Programach lub Programach Chmurowych, zgodnie z postanowieniami Umowy licencyjnej i cennikiem.

30. Program lub Program Chmurowy automatycznie informuje o konieczności zakupu lub przedłużenia licencji albo zaprzestania korzystania z Programu przed upływem okresu ważności licencji. Nie możesz korzystać z Programu lub Programu Chmurowego po upływie okresu ważności licencji.

Abonament na Wsparcie techniczne

Postanowienia ogólne

31. Abonament na Wsparcie techniczne jest dostępny jedynie dla Programów i Programów Chmurowych oraz wyłącznie w trakcie obowiązywania umowy licencyjnej (tj. kiedy posiadasz aktywny Klucz licencyjny do produktu, aktywną Subskrypcję lub kiedy Program lub Program Chmurowy jest aktywny na Twoim koncie założonym na naszych Stronach internetowych).
32. Abonament na Wsparcie techniczne jest dostępny jedynie dla wybranych produktów, zgodnie z informacjami na naszych Stronach internetowych. Abonament na Wsparcie techniczne jest płatny dodatkowo lub wliczony w cenę licencji danego Programu lub Programu Chmurowego.
33. Usługi są świadczone na mocy Abonamentu na Wsparcie techniczne tylko jeżeli posiadasz ważny Abonament na Wsparcie techniczne.
34. Świadczymy usługi na podstawie Abonamentu na Wsparcie techniczne osobom:
- które korzystają z Programu lub Programu Chmurowego we własnym imieniu,
 - które korzystają z Programu lub Programu Chmurowego w imieniu lub na rzecz swojej organizacji,
 - które są upoważnione lub działają w imieniu i na rzecz podmiotu, który jest naszym klientem, nawet jeżeli same nie korzystają z Programu lub Programu Chmurowego.
35. Odmówimy świadczenia naszych usług na mocy Abonamentu na Wsparcie techniczne w przypadku, gdy nie jesteś w stanie poprawnie potwierdzić swojej tożsamości jako osoby uprawnionej do korzystania z tych usług (np. poprzez podanie ważnego Klucza licencyjnego do produktu lub innych danych uwierzytelniających potwierdzających, że jesteś upoważniony/-a do działania na rzecz podmiotu, który jest naszym klientem).
36. Jeżeli jesteś zainteresowany/-a zakupem Abonamentu na Wsparcie techniczne, konieczne jest złożenie zamówienia i zawarcie z nami umowy. Wspomniana umowa jest zawierana w oparciu o niniejszy Regulamin i zgodnie z cennikiem dostępnym na Stronach internetowych. Cenę Abonamentu na Wsparcie techniczne oblicza się dla konkretnej wersji Programu lub Programu Chmurowego. Cena Abonamentu na Wsparcie techniczne dla nowszych wersji Programu lub Programu Chmurowego może być inna.
37. Mamy prawo zawiesić świadczenie usług na mocy Abonamentu na Wsparcie techniczne do czasu uiszczenia całej kwoty za licencję na Program lub Program Chmurowy lub za Abonament na Wsparcie techniczne. W takim przypadku okres ważności Abonamentu na Wsparcie techniczne nie zostanie przedłużony o okres takiego zawieszenia i mogą Ci nie przysługiwać żadne zniżki ani zwroty.

Świadczenie usług na mocy Abonamentu na Wsparcie techniczne

Niniejsza sekcja opisuje zasady na jakich świadczymy usługi na mocy Abonamentu na Wsparcie techniczne i ma zastosowanie tylko w przypadku zakupu Abonamentu na Wsparcie techniczne wraz z licencją na Program lub Program Chmurowy lub jeżeli Abonament na Wsparcie techniczne stanowi część licencji. Świadczymy także Usługi na mocy Abonamentu na Wsparcie techniczne wszystkim Klientom, którzy korzystają z wersji próbnych i tym Klientom, którzy korzystają z tymczasowych kluczy licencyjnych do naszych Programów, jeżeli licencja tymczasowa obejmuje Abonament na Wsparcie techniczne.

38. Abonament na Wsparcie techniczne ma określony zakres i dotyczy tylko konserwacji i korzystania z naszych Programów lub Programów Chmurowych. Odpowiemy na pytania dotyczące funkcjonalności Programu lub Programów Chmurowych i pomożemy w rozwiązaniu zgłoszonych nam problemów technicznych, które mają miejsce w trakcie korzystania z oprogramowania, jeżeli posiadasz ważny Abonament na Wsparcie techniczne lub korzystasz z wersji próbnej oprogramowania. Abonament na Wsparcie techniczne i usługi wsparcia nie są dostępne dla Darmowego Oprogramowania.
39. Abonament na Wsparcie techniczne zawsze dotyczy jednego, konkretnego Programu lub Programu Chmurowego, do którego został zakupiony. Nie świadczymy usług na mocy Abonamentu na Wsparcie techniczne dla oprogramowania, które nie zostało uwzględnione w Abonamencie na Wsparcie techniczne.
40. Dokładamy wszelkich starań, by rozwiązać każdy zgłoszony nam problem, nie możemy jednak zagwarantować skuteczności w każdym przypadku. W szczególności nie gwarantujemy, że usługi świadczone na mocy Abonamentu na Wsparcie techniczne zawsze spełnią Twoje wymagania lub oczekiwania, ani że wskutek wyświadczonych usług nasz Program lub Program Chmurowy będzie wolny od błędów i nieprawidłowości w działaniu, ani też, że wyświadczone przez nas usługi wyeliminują takie błędy i nieprawidłowości.
41. Świadczymy usługi na mocy Abonamentu na Wsparcie techniczne za pośrednictwem poczty elektronicznej (**Wsparcie mailowe**) lub środków komunikacji w czasie rzeczywistym, takich jak telefon i sesja przez Internet (**Wsparcie w czasie rzeczywistym**). Aby skorzystać ze Wsparcia mailowego, użyj [tego formularza kontaktowego](#) (<https://www.codetwo.pl/company/contact>). Aby skorzystać ze Wsparcia w czasie rzeczywistym, sprawdź na naszych Stronach internetowych jakie formy wsparcia są aktualnie dostępne. Co do zasady Wsparcie w czasie rzeczywistym jest dostępne bez przerwy w dni robocze.
42. Skorzystanie z usług na mocy Abonamentu na Wsparcie techniczne wymaga nawiązania połączenia telefonicznego lub wysłania emaila. Wspomniane usługi są dostarczane przez zewnętrznych operatorów sieci. Koszt połączeń z naszymi numerami kontaktowymi jest naliczany zgodnie ze stawkami ustalonymi przez operatorów.
43. Zastrzegamy sobie wyłączne prawo do wyboru narzędzi i sposobu świadczenia usług na mocy Abonamentu na Wsparcie techniczne. Narzędzia i sposoby świadczenia usługi wybierzemy na podstawie zgłoszonego przez Ciebie problemu. Nie możesz zażądać od nas użycia innych narzędzi i sposobów do wyświadczania Ci usług na mocy Abonamentu na Wsparcie techniczne.

44. Zarejestrujemy każdy zgłoszony przez Ciebie problem lub pytanie i utworzymy w tym celu rekord w systemie wsparcia (**Zgłoszenie**). Nie ma żadnych ograniczeń co do liczby dokonanych przez Ciebie Zgłoszeń. W związku z tym, jeżeli zwrócisz się do nas z kolejną kwestią, zazwyczaj będzie się to wiązać z utworzeniem nowego Zgłoszenia.
45. Zgłoszenie uznajemy za zamknięte po przekazaniu Ci ostatecznej odpowiedzi na Twoje pytanie, po rozwiązaniu problemu lub po uznaniu, że problemu nie da się rozwiązać i wyjaśnieniu Ci tego. Możemy powrócić do sprawy, jeżeli konieczne będą dalsze działania dotyczące tego samego Zgłoszenia.
46. Jeżeli zdecydujesz się na udostępnienie nam plików dziennika lub dziennika systemowego albo na przeprowadzenie przez nas sesji zdalnej, będzie spoczywał na Tobie obowiązek usunięcia lub ukrycia wszelkich danych osobowych, które mogą się znajdować w tych plikach lub być widoczne w trakcie sesji zdalnej. Jeżeli jest to niemożliwe, powinieneś zadbać o należyte poinformowanie osób, których dane osobowe mogą znajdować się we wspomnianych plikach, o ujawnieniu tychże danych. Więcej informacji na temat sposobu w jaki korzystamy z plików dziennika oraz jak przeprowadzamy sesje zdalne znajduje się w [Polityce Prywatności \(https://www.codetwo.pl/regulations/privacy\)](https://www.codetwo.pl/regulations/privacy).
47. Dołożymy wszelkich starań (ale nie gwarantujemy), aby skontaktować się z Tobą najpóźniej następnego dnia roboczego po zarejestrowaniu Zgłoszenia. Nie oznacza to jednak, że w tym czasie uda się nam rozwiązać zgłoszoną przez Ciebie kwestię.

Zakup Programów, Oprogramowania Chmurowego i Abonamentu na Wsparcie techniczne

48. Zamówienie na Program, Program Chmurowy lub Abonament na Wsparcie techniczne można złożyć przez Internet za pośrednictwem naszych Stron internetowych. Inny sposób złożenia zamówienia (np. przez telefon) wymaga naszej wspólnej zgody.
49. Przy składaniu zamówienia na Program lub Program Chmurowy przez Strony internetowe, możliwe jest złożenie zamówienia tylko na jeden, wybrany Program lub Program Chmurowy. Można złożyć dowolną liczbę zamówień na zakup licencji na dowolną liczbę Programów lub Programów Chmurowych. Przy składaniu zamówienia przez Strony internetowe można zakupić tylko te rodzaje licencji, które zostały określone w cenniku dla danego Programu lub Programu Chmurowego. Aby złożyć zamówienie o szerszym zakresie niż ten określony w cenniku, najpierw [skontaktuj się z nami \(www.codetwo.pl/company/contact\)](http://www.codetwo.pl/company/contact).
50. Możesz złożyć dowolną liczbę zamówień na Abonament na Wsparcie techniczne dla dowolnej liczby Programów lub Programów Chmurowych. Pojedyncze zamówienie na Abonament na Wsparcie techniczne składane przez nasze Strony internetowe może jednak dotyczyć tylko jednego, wybranego Programu lub Programu Chmurowego i tylko tej jego wersji, którą określono w cenniku dla tego Programu lub Programu Chmurowego.
51. Złożenie zamówienia przez Internet wymaga uzupełnienia i przesłania formularza zamówienia dostępnego na naszych Stronach internetowych. Formularz umożliwia wybór Programu lub Programu Chmurowego oraz zakresu licencji. Ponosisz wyłączną odpowiedzialność za poprawność danych wprowadzonych do formularza zamówienia.

52. Przed złożeniem zamówienia masz obowiązek zaakceptować niniejszy Regulamin oraz cenę licencji i Abonamentu na Wsparcie techniczne podane w formularzu zamówienia, jak również potwierdzić zapoznanie się z Umową licencyjną.
53. Potwierdzenie złożenia zamówienia otrzymasz niezwłocznie po złożeniu zamówienia przez Internet. Potwierdzenie zostanie przesłane na adres email wskazany w zamówieniu i będzie zawierać numer zamówienia, szczegółowe informacje na temat płatności za złożone zamówienie (o ile płatność nie została zrealizowana drogą elektroniczną w chwili składania zamówienia) oraz inne niezbędne informacje. Dokonując płatności, musisz przestrzegać wszystkich wymogów dotyczących podatku u źródła, zgodnie z obowiązującymi przepisami federalnymi, krajowymi i lokalnymi. Jeżeli otrzymamy takie żądanie, dostarczymy Ci: (i) formularze lub zaświadczenia niezbędne do zastosowania zwolnienia od podatku u źródła w odniesieniu do każdego Programu, Programu Chmurowego i Abonamentu na Wsparcie techniczne, które od nas zakupisz; oraz (ii) wszelkie oświadczenia i formularze, w zakresie, w jakim takie żądanie jest uzasadnione, które pomogą w określeniu i wypełnieniu Twoich zobowiązań dotyczących podatku u źródła. Musisz złożyć wymagane formularze w odpowiednim organie skarbowym w Twojej jurysdykcji podatkowej. W przypadku, gdy nie możesz prawidłowo zastosować zwolnienia z podatku u źródła, wszystkie Twoje płatności na rzecz CodeTwo, w odniesieniu do sytuacji, w których taki podatek jest wymagany, zostaną zwiększone w zakresie niezbędnym do zapewnienia, że otrzymamy pełną kwotę należności po potrąceniu podatku u źródła, równą kwocie, którą otrzymalibyśmy, gdyby nie dokonano takiego potrącenia lub gdyby nie było ono wymagane.
54. Udostępnimy Ci Program lub Program Chmurowy lub będziemy gotowi świadczyć Ci usługi na mocy Abonamentu na Wsparcie techniczne w ciągu 2 dni od daty uznania naszego rachunku bankowego całą kwotą należną nam z tytułu Twojego zamówienia. Aby udostępnić Ci nasze usługi, prześlemy Ci Klucz licencyjny do produktu na adres email wskazany w zamówieniu lub aktywujemy Program przez Internet dla należącego do Ciebie konta użytkownika.
55. Jeżeli w cenniku dla konkretnego Programu lub Programu Chmurowego wyraźnie wskazano, że zakupu można dokonać także za pomocą zamówienia z odroczonym terminem płatności (lub innej metody ustalonej z Tobą indywidualnie), Program, Program Chmurowy lub usługa Wsparcia technicznego zostaną Ci udostępnione przed opłaceniem zamówienia. Jeżeli całość zamówienia nie zostanie opłacona w terminie, mamy prawo bezzwłocznie zawiesić świadczenie usług do czasu uregulowania takiej płatności w całości. W takim przypadku okres ważności licencji na Program, Program Chmurowy lub okres ważności Abonamentu na Wsparcie techniczne nie zostanie przedłużony o okres takiego zawieszenia i mogą Ci nie przysługiwać żadne zniżki ani zwroty.
56. Jeżeli nie opłacisz/-aś poprzedniego zamówienia, mamy prawo wstrzymać realizację kolejnych złożonych przez Ciebie zamówień (tj. zawiesić świadczenie Ci Usług) do czasu uznania naszego rachunku bankowego kwotą należną za zaległe zamówienie.
57. Niektóre Programy lub Programy Chmurowe oferowane w Subskrypcji są wyposażone w mechanizm automatycznego odnawiania licencji. To oznacza, że zostaniesz jednorazowo poproszony/-a o podanie danych do płatności i zaakceptowanie Regulaminu, w chwili pierwszego zakupu Programu lub Programu Chmurowego.

Odnowienie Subskrypcji nie będzie wiązać się z dodatkowymi działaniami lub uzyskiwaniem zgody. Subskrypcja odnowi się automatycznie poprzez obciążenie Twojej karty kredytowej, chyba że zmienisz Subskrypcję lub zrezygnujesz z niej przed jej odnowieniem.

58. Wiążąca prawnie umowa wraz z zobowiązaniem do zapłaty zostaje zawarta w chwili uzupełnienia i zatwierdzenia formularza zamówienia na naszych Stronach internetowych.

Zwrot licencji – prawo odstąpienia od umowy

59. W przypadku niektórych Programów lub Programów Chmurowych można zwrócić licencję (odstąpić od umowy) bez podania przyczyny w ciągu 30 dni od zakupu. Prawo to dotyczy tylko tych Programów lub Programów Chmurowych, w przypadku których zostało to wyraźnie wyszczególnione na naszych Stronach internetowych. Prawo odstąpienia od umowy nie obejmuje Abonamentu na Wsparcie techniczne, chyba że stanowi on część zamówienia na licencję na Program, którego dotyczy prawo odstąpienia od umowy.
60. Zwrot licencji wymaga uzupełnienia i złożenia internetowego formularza zwrotu, który jest dostępny na naszych Stronach internetowych. Należy podać te same dane identyfikacyjne, które zostały wskazane w zamówieniu, oraz podać albo numer zamówienia, które ma zostać objęte zwrotem, albo numer faktury VAT, która dotyczy tego zamówienia. Możemy nie mieć możliwości zrealizowania zwrotu, jeżeli podasz inne dane identyfikacyjne.
61. W razie chęci odstąpienia od umowy należy uzupełnić formularz zwrotu najpóźniej 30 dnia licząc od daty zakupu. W przeciwnym wypadku zwrot nie zostanie uznany.
62. Jeżeli Program lub Program Chmurowy jest objęty prawem odstąpienia od umowy, a formularz zwrotu został prawidłowo i terminowo uzupełniony, otrzymasz od nas potwierdzenie. Zwrócimy Ci środki na konto, z którego dokonano płatności, w ciągu 30 dni od przesłania Ci potwierdzenia.

Odpowiedzialność CodeTwo

63. Niniejszy Regulamin wyłącza naszą odpowiedzialność z tytułu rękojmi. Wyłączamy wszystkie domniemane gwarancje i warunki, w tym te dotyczące przydatności do sprzedaży, przydatności do określonego celu oraz braku naruszenia praw. Jeśli lokalne prawo nie zezwala na wyłączenie domniemanych gwarancji, wówczas wszelkie domniemane gwarancje, zapewnienia lub warunki obowiązują tylko przez okres trwania ograniczonej gwarancji i są ograniczone w zakresie, w jakim zezwala na to lokalne prawo.
64. Niniejszy Regulamin w pełni wyłącza naszą odpowiedzialność umowną za szkody powstałe wskutek niewywiązania się z umowy lub nieprawidłowego wywiązania się z umowy, z wyłączeniem odpowiedzialności za szkody spowodowane umyślnie. Wyłączamy naszą odpowiedzialność za utracone korzyści, utratę lub uszkodzenie jakichkolwiek danych lub informacji, przerwy w działaniu systemów informatycznych, szkody przypadkowe, pośrednie lub następcze. Maksymalna wartość szkody, jakiej naprawienia możesz się od nas domagać, będzie ograniczona do sumy

wszystkich opłat uiszczonych przez Ciebie na naszą rzecz za Usługi w okresie jednego roku bezpośrednio poprzedzającego zdarzenie będące podstawą lub do 50 USD, jeśli otrzymasz Usługi bezpłatnie.

65. W żadnym wypadku nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek przerwę i opóźnienia w wykonywaniu naszych obowiązków określonych w niniejszym Regulaminie, lub za ich niewykonanie, spowodowane nieprawidłowym działaniem Twojej infrastruktury IT, niedostarczeniem poprawnych informacji dotyczących płatności lub rozliczeń oraz innymi zdarzeniami wynikającymi z Twoich działań lub zaniechań.
66. W żadnym wypadku nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek przerwę i opóźnienia w wykonywaniu naszych obowiązków określonych w niniejszym Regulaminie, lub za ich niewykonanie, wynikające z przyczyn od nas niezależnych (dalej **Przyczyny siły wyższej**). Przyczyny siły wyższej obejmują, ale nie ograniczają się do:
- a. pożar, skażenie chemiczne lub zanieczyszczenie promieniowaniem radioaktywnym, elektromagnetycznym lub jonizującym;
 - b. trzęsienia ziemi, uderzenia pioruna, cyklony, huragany, powodzie, susze lub inne ekstremalne warunki pogodowe lub środowiskowe, których przewidzenie lub przygotowanie się na które było niemożliwe ze względu na ich gwałtowny i/lub długotrwały charakter lub nietypowy obszar występowania;
 - c. fale uderzeniowe powstałe w wyniku ruchu obiektów poruszających się z prędkością naddźwiękową lub uszkodzenia spowodowane przez jakikolwiek statek powietrzny lub podobne urządzenie;
 - d. wojna, inwazja, terroryzm (w tym cyberterroryzm), blokada, embargo, zamieszki, zakłócenie porządku publicznego, gwałtowne demonstracje, powstanie, bunt, rozruchy społeczne i sabotaż;
 - e. w stopniu, w którym mają one podłoże polityczne: strajki, lokauty, przestoje w pracy, spory pracownicze i inne działania przemysłowe podejmowane przez pracowników;
 - f. działania lub zaniechania władz cywilnych lub wojskowych, a także organów regulacyjnych lub administracji rządowych (w tym uchwalanie ustaw lub rozporządzeń, lub innych aktów rządowych, które mają wpływ na świadczenie Usług);
 - g. niedobór paliwa lub energii, awarie sieci, przerwy i zakłócenia w prawidłowym funkcjonowaniu zewnętrznej sieci telekomunikacyjnej oraz zewnętrznych urządzeń telekomunikacyjnych, działania lub zaniechania operatorów internetowych, a także niemożność uzyskania sprzętu, materiałów eksploatacyjnych lub narzędzi niezbędnych do świadczenia Usług od podstawowego i rezerwowego dostawcy;
 - h. ataki hakerów, wirusów i złośliwego oprogramowania, powodujące zakłócenia w działaniu sieci o skali lokalnej, krajowej lub globalnej.

Reklamacje

67. Reklamacje na nasze Usługi można złożyć poprzez uzupełnienie i złożenie internetowego formularza zwrotu dostępnego [tutaj](https://www.codetwo.pl/support/form) (<https://www.codetwo.pl/support/form>).
68. Rozpatrzymy reklamację w ciągu 14 dni od jej otrzymania. Poinformujemy Cię o wyniku reklamacji, wysyłając email na adres wskazany w reklamacji.
69. Jeżeli mimo zakupienia i opłacenia Programu, Programu Chmurowego lub Abonamentu na Wsparcie techniczne nie otrzymasz w terminie określonym w niniejszym Regulaminie wiadomości email zawierającej Klucz licencyjny do produktu lub podobnej informacji niezbędnej do rozpoczęcia korzystania z naszych Usług, lub też nie otrzymasz faktury, ponownie prześlemy Ci stosowną korespondencję, jak tylko nas o tym poinformujesz.

Przetwarzanie danych osobowych

Więcej informacji na temat tego, w jaki sposób przetwarzamy Twoje dane osobowe, jakie dane zbieramy i do czego ich używamy oraz w jaki sposób możesz skorzystać ze swoich praw do danych znajduje się w naszej [Polityce Prywatności](https://www.codetwo.pl/regulations/privacy) (<https://www.codetwo.pl/regulations/privacy>).

70. W przypadku zakupu licencji na Oprogramowanie Chmurowe, akceptując niniejszy Regulamin zawierasz jednocześnie z nami umowę powierzenia przetwarzania danych. Szczegółowe warunki przetwarzania przez nas danych osobowych, które otrzymujemy od Ciebie w związku z korzystaniem przez Ciebie z Oprogramowania Chmurowego, znajdziesz w naszej [Umowie Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych](https://www.codetwo.pl/regulations/dpa) (<https://www.codetwo.pl/regulations/dpa>).
71. Niniejsza sekcja oraz Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych nie mają zastosowania do żadnych innych typów oprogramowania poza Oprogramowaniem Chmurowym.

Zabronione treści i ograniczenia w korzystaniu z naszych Stron internetowych i Oprogramowania

72. Nie wolno Ci łamać zabezpieczeń naszych Programów, Darmowych programów i Programów Chmurowych, włamywać się do nich, rozkładać ich na części składowe ani próbować odtworzyć ich kodu źródłowego.
73. Nie wolno Ci korzystać ani zezwalać osobom trzecim na korzystanie z naszych Stron internetowych, Programów, Programów Chmurowych i Darmowych programów w sposób, który narusza ten Regulamin, w tym w celu:
 - a. wysyłania spamu, wiadomości phishingowych lub innego rodzaju wiadomości naruszających prawo lub warunki korzystania z usługi Microsoft 365;
 - b. przesyłania, przechowywania lub rozpowszechniania jakichkolwiek treści naruszających prawo lub warunki korzystania z usługi Microsoft 365.

Zabronione wiadomości lub treści, o których mowa powyżej, obejmują w szczególności wszelką komunikację lub informacje, które naruszają obowiązujące przepisy prawa dotyczące ochrony prywatności lub przeciwdziałania spamowi, są wykorzystywane do popełniania przestępstw, cyberataków lub oszustw, a także do rozpowszechniania pornografii, mowy nienawiści, treści rasistowskich lub ksenofobicznych.

74. Używamy zautomatyzowanych rozwiązań technicznych do monitorowania ruchu sieciowego na naszych Stronach internetowych i w naszym Oprogramowaniu Chmurowym, aby wykrywać podejrzany ruch sieciowy lub inne anomalie, które mogą być związane z korzystaniem z naszych Stron internetowych, Oprogramowania lub Oprogramowania Chmurowego z naruszeniem Regulaminu. Nie monitorujemy aktywnie treści przesyłanych, przechowywanych lub wysyłanych za pośrednictwem naszych Stron internetowych lub Oprogramowania Chmurowego.
75. Jeśli otrzymamy informację, że korzystanie przez Ciebie z naszych Stron internetowych, Oprogramowania, Oprogramowania Chmurowego lub Darmowego oprogramowania narusza Regulamin, w tym punkt 73 powyżej, mamy prawo zawiesić przepływ poczty lub zawiesić bądź usunąć Twoją licencję lub konto użytkownika bez prawa do zwrotu kosztów. Będziemy działać w sposób staranny, obiektywny i proporcjonalny w stosowaniu i egzekwowaniu tych ograniczeń. W przypadku, gdy środki te zostały zastosowane z powodu naruszenia przez Ciebie punktu 73 (b) powyżej, prześlemy Ci jasne i konkretne uzasadnienie wyjaśniające, dlaczego środki te zostały zastosowane.

Pozostałe postanowienia

76. Nasze Strony internetowe i ich zawartość są chronione prawem autorskim.
77. Zachęcamy do dzielenia się z nami swoimi uwagami, pomysłami i propozycjami nowych funkcjonalności dotyczącymi Stron internetowych, Oprogramowania lub Usług. Wyrażasz zgodę na wykorzystanie i wdrożenie przez nas takich uwag bez otrzymania za to wynagrodzenia i konieczności uzyskania przez nas dalszej zgody.
78. O ile wyraźnie nie zaznaczysz inaczej w trakcie zakupu Programu lub Abonamentu na Wsparcie techniczne, poprzez zaakceptowanie niniejszego Regulaminu, zezwalasz nam na bezpłatne umieszczenie Twojego znaku towarowego i nazwy na naszych Stronach internetowych do celów marketingowych. Jeżeli nie wyrażasz na to zgody, możesz nas o tym poinformować, kontaktując się z naszym Inspektorem Ochrony Danych oraz Zespołem ds. Bezpieczeństwa Danych za pomocą [tego formularza \(https://www.codetwo.pl/form/data-protection\)](https://www.codetwo.pl/form/data-protection).
79. Zalecamy korzystanie z najnowszych wersji przeglądarek Internet Explorer, Microsoft Edge, Firefox, Safari lub Google Chrome do przeglądania naszych Stron internetowych i korzystania z naszych usług. Korzystanie z innych przeglądarek lub ze starych wersji wymienionych przeglądarek może powodować problemy.
80. Przestrzegamy najwyższych standardów etycznych podczas świadczenia usług z poszanowaniem wszelkich mających zastosowanie do Usług norm i przepisów prawa powszechnie obowiązującego. Odrzucamy, jako nieakceptowalne, wszelkie zachowania o charakterze przestępczym. W szczególności dokaładamy starań, aby ani u nas, ani w przedsiębiorstwach dostawców lub podwykonawców nie dochodziło do handlu ludźmi

lub współczesnego niewolnictwa. Upewniamy się również, że ani my, ani nasi dostawcy lub podwykonawcy nie bierzemy udziału w innych nieetycznych praktykach biznesowych, tj. łapownictwie i innych formach korupcji, oszustwach, praniu brudnych pieniędzy lub finansowaniu terroryzmu.

81. Niniejszy Regulamin obejmuje wszystkie nasze prawa i obowiązki związane z Usługami i zastępuje wszelkie wcześniejsze ustalenia ustne, pisemne lub ustalone pomiędzy Tobą a nami w inny sposób. Niniejszy Regulamin w żadnym wypadku nie może być zmieniany, uzupełniany ani zastępowany innym bez naszej zgody. Nasza zgoda musi być udzielona w sposób wyraźny i sporządzona w odrębnym dokumencie. Nasza zgoda nie może być domniemana lub dorozumiana z jakiegokolwiek innego dokumentu, korespondencji lub innego rodzaju oświadczenia, a w szczególności nie może wynikać z faktu, że przyjmujemy każdy dokument (niezależnie od jego formy), który do nas wysyłasz lub dostarczasz przed, w trakcie lub po procesie zakupu licencji.
82. Możemy od czasu do czasu zmieniać Regulamin, w szczególności w celu odzwierciedlenia zmian w obowiązujących przepisach prawnych lub dostosowania jego treści do zmian w naszych Usługach. Wszystkie nowe wersje będą publikowane [tutaj \(https://www.codetwo.pl/regulations/sales-and-services\)](https://www.codetwo.pl/regulations/sales-and-services) i wchodzi w życie natychmiast po opublikowaniu. Jeśli nie chcesz być związany nową wersją Regulaminu, możesz przestać korzystać z naszego oprogramowania i anulować subskrypcję na Oprogramowanie Chmurowe w ciągu 14 dni od jej opublikowania. Aby anulować subskrypcję na Oprogramowanie Chmurowe, należy postępować zgodnie z instrukcją dostępną [tutaj \(https://www.codetwo.com/userguide/email-signatures-for-office-365/licensing.htm#cancel\)](https://www.codetwo.com/userguide/email-signatures-for-office-365/licensing.htm#cancel).
83. Niniejszy Regulamin należy rozpatrywać w świetle prawa obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej (państwa członkowskiego Unii Europejskiej) bez uwzględniania norm kolizyjnych. Wszelkie spory wynikające z niniejszego Regulaminu będą rozpatrywane przez właściwe sądy w Rzeczypospolitej Polskiej.
84. W zakresie, w jakim niniejszy Regulamin może mieć zastosowanie do zakupów dokonywanych przez osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą, które zawierają umowę bezpośrednio związaną z tą działalnością gospodarczą, jednak nieposiadającą dla nich charakteru zawodowego, żadne postanowienie niniejszego Regulaminu nie powinno być interpretowane jako ograniczające lub wyłączone jakiegokolwiek prawa przyznane takim osobom. W przypadku stwierdzenia, że którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu ma taki skutek, niniejszy Regulamin należy stosować i interpretować w taki sposób, aby można było zapewnić, że takie osoby będą mogły skorzystać w pełnym zakresie ze swoich praw.