

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG MASTERWWW

### § 1

#### Przedmiot

1. Niniejszy Regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady i warunki świadczenia usług przez MAGDALENA KUSEK „13-TKA” FH, Kraków 30-428, ul. Zdunów 22c/13, NIP: 9441130104, REGON: 121591214, e-mail [biuro@masterwww.pl](mailto:biuro@masterwww.pl), tel. +48 665028766, a także zasady i warunki korzystania ze strony internetowej <https://www.masterwww.pl> oraz <https://panel.masterwww.pl>.
2. MasterWWW świadczy Usługi zarówno na obszarze Unii Europejskiej, jak i na terenie państw niebędących członkami Unii Europejskiej, na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w niniejszym Regulaminie i w Polityce prywatności, a także na zasadach określonych w umowie zawartej z Klientem. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami niniejszego Regulaminu a postanowieniami zawartej z Klientem umowy, przyjmuje się pierwszeństwo postanowień umownych.
3. Z Usług MasterWWW korzystać mogą zarówno Przedsiębiorcy, jak również Konsumenty. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają bezwzględnie obowiązujących praw Konsumentów. W przypadku sprzeczności postanowień niniejszego Regulaminu z bezwzględnie obowiązującymi przepisami, zastosowanie mają przedmiotowe przepisy, z tym że pozostałe postanowienia Regulaminu są nadal ważne i pozostają w mocy. W przypadku gdyby jakiegokolwiek postanowienie Regulaminu lub zawartej z MasterWWW umowy stanowiło klauzulę niedozwoloną w rozumieniu art. 385 kodeksu cywilnego, stosowanie tego postanowienia zostaje wyłączone względem Konsumenta, zaś zastosowanie znajdujących pozostałe zapisy wiążące strony, chyba że co innego wynika z ich treści, bądź celu poszczególnych zapisów umowy lub Regulaminu, nie podlegających wyłączeniu z mocy prawa.

### § 2

#### Definicje

1. Wskazane poniżej pojęcia mają następujące znaczenie:
  - a) Awaria – okres braku dostępności Usługi Elektronicznej Odpłatnej, wynikający z przyczyn zawnionych przez MasterWWW, trwający dłużej niż 15 minut;
  - b) Cennik – dokument określający ceny za poszczególne Usługi Elektroniczne Odpłatne świadczone przez MasterWWW, opublikowany na Stronie internetowej;
  - c) Domena – unikalny element adresu internetowego, kierującego użytkowników Internetu na wskazaną stronę internetową, złożony z nazwy głównej oraz rozszerzenia;
  - d) Formularz Kontaktowy – Usługa Elektroniczna Nieodpłatna umożliwiająca Użytkownikom przesyłanie wiadomości do MasterWWW poprzez formularz udostępniony na Stronie internetowej, bez potrzeby logowania do Konta Klienta;
  - e) Formularz Zgłoszeniowy – Usługa Elektroniczna Nieodpłatna umożliwiająca Klientom przesyłanie wiadomości do MasterWWW poprzez formularz udostępniony w Koncie Klienta;
  - f) Klient – Konsument lub Przedsiębiorca, który zawarł z MasterWWW umowę o świadczenie Usług Elektronicznych Odpłatnych;
  - g) Konsument – osoba fizyczna zawierająca umowę z MasterWWW, w zakresie niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - h) Konto Klienta – udostępniony przez MasterWWW na Stronie internetowej indywidualny profil Klienta zawierający jego dane, do którego Klient po dokonaniu rejestracji loguje się za pomocą nazwy użytkownika i hasła, umożliwiający zawieranie umów o świadczenie Usług, zarządzanie zakupionymi Usługami Elektronicznymi Odpłatnymi przez Klienta, dokonywanie płatności na rzecz MasterWWW, pobieranie faktur VAT za świadczone Usługi Elektroniczne Odpłatne, zawierający historię transakcji oraz umożliwiający składanie zapytań do MasterWWW;
  - i) Newsletter – Usługa Elektroniczna Nieodpłatna polegająca na przesyłaniu przez MasterWWW na adres poczty elektronicznej Użytkowników, którzy dokonali subskrypcji, wiadomości e-mailowych zawierających informacje o produktach lub usługach MasterWWW;
  - j) Partner – Przedsiębiorca zawierający z MasterWWW umowę o świadczenie Usług Elektronicznych Odpłatnych w celu ich dalszej dystrybucji;
  - k) Przedsiębiorca – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą i zawierająca z MasterWWW umowę o świadczenie Usług Elektronicznych Odpłatnych w celach związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą;
  - l) Regulamin – przedmiotowy dokument regulujący prawa i obowiązki Klienta oraz MasterWWW
  - m) Siła wyższa – niemożliwe do przewidzenia nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, którego skutkiem nie można zapobiec pomimo dołożenia najwyższej staranności;
  - n) SLA – parametr Usługi Elektronicznej Odpłatnej, określający jej poziom jakości oraz dostępności, którego niedopełnienie skutkuje odpowiedzialnością MasterWWW na zasadach określonych w Regulaminie;
  - o) Strona internetowa – dokument HTML udostępniony w Internecie przez serwer WWW, dostępny pod adresem <https://www.masterwww.pl> lub <https://panel.masterwww.pl>;

- p) Specyfikacja Usług – dokument opublikowany na Stronie internetowej, w którym opisano Usługi Elektroniczne Odpłatne świadczone przez MasterWWW, w tym w szczególności ich właściwości, parametry techniczne, a także warunki techniczne i sprzętowe;
  - q) Usługi – Usługi Elektroniczne Odpłatne oraz Usługi Elektroniczne Nieodpłatne;
  - r) Usługi Elektroniczne Odpłatne – świadczone odpłatnie przez MasterWWW na rzecz Klientów (za pośrednictwem sieci Internet) zasoby w postaci Domen, Hostingu WWW, Certyfikatów SSL oraz usługi Monitoringu działania serwisów internetowych, a także Rejestracji i utrzymania domen;
  - s) Usługi Elektroniczne Nieodpłatne – świadczone przez MasterWWW na rzecz Użytkowników usługi Konto Klienta, Formularz Kontaktowy, Formularz Zgłoszeniowy oraz Newsletter;
  - t) Użytkownik – każda osoba korzystająca ze Strony internetowej, w tym również Klient;
  - u) Zgłoszenie serwisowe – zgłoszenie dokonywane przez Klienta w przypadku stwierdzenia Awarii.
2. Definicje wskazane w ust. 1 powyżej stosuje się odpowiednio do Polityki Prywatności opublikowanej na Stronie internetowej.

### § 3

#### Usługi Elektroniczne Odpłatne

1. MasterWWW świadczy na rzecz Klientów m.in. następujące Usługi Elektroniczne Odpłatne:
  - a) **Rejestracja i utrzymanie Domeny** – usługa polegająca na utrzymaniu nazwy Domeny oraz obsłudze administracyjnej i technicznej Domeny; umowa o świadczenie usługi Rejestracji i utrzymania Domeny zawierana jest na czas określony jednego roku, na czas nieokreślony lub na inny okres wskazany w umowie lub w Specyfikacji Usług.
  - b) **Hosting WWW** – usługa polegająca na udostępnianiu Klientowi infrastruktury informatycznej należącej do MasterWWW, o określonych w umowie parametrach, w celu utrzymania strony internetowej Klienta; umowa o świadczenie usługi Hostingu WWW zawierana jest na czas określony jednego roku, chyba że umowa stanowi inaczej lub Strony (w formie pisemnej lub dokumentowej) postanowią inaczej;
  - c) **Certyfikaty SSL** – usługa polegająca na dostarczeniu narzędzia poświadczającego wiarygodność domeny internetowej oraz stanowiące gwarancję bezpieczeństwa przepływu informacji pomiędzy użytkownikiem Internetu a serwerem; umowa o świadczenie usługi Certyfikatu SSL zawierana jest na czas określony jednego roku, chyba że umowa stanowi inaczej lub Strony (w formie pisemnej lub dokumentowej) postanowią inaczej;
  - d) **Administracja** - Usługa polegająca na administrowaniu serwerem czy hostingiem Klienta oraz przesyłaniu Klientowi informacji o działaniu serwera czy hostingu; umowa o świadczenie usługi administracji zawierana jest na czas określony jednego roku, na czas nieokreślony lub na inny okres wskazany w umowie lub w Specyfikacji Usług.
2. Szczegółowe informacje na temat specyfikacji i parametrów poszczególnych Usług Elektronicznych Odpłatnych zostały opisane w Specyfikacji Usług.
3. MasterWWW podejmuje działania w celu poszerzenia oferty świadczonych usług i dopasowania jej do potrzeb Klientów. Informacje o nowych usługach w ofercie MasterWWW publikowane są na Stronie internetowej.

### § 4

#### Zawarcie umowy o świadczenie Usług Elektronicznych Odpłatnych

1. Świadczenie Usług Elektronicznych Odpłatnych odbywa się na podstawie umowy zawartej przez MasterWWW z Klientem oraz na podstawie niniejszego Regulaminu i powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
2. W celu zawarcia i realizacji umowy o świadczenie Usług Elektronicznych Odpłatnych konieczne jest posiadanie Konta Klienta.
3. Umowa o świadczenie Usług Elektronicznych Odpłatnych jest zawierana w formie dokumentowej, drogą elektroniczną (za pośrednictwem Konta Klienta) lub w formie pisemnej.
4. W celu zawarcia umowy o świadczenie Usług Elektronicznych Odpłatnych, Klient składa zamówienie poprzez wypełnienie formularza w Koncie Klienta.
5. Przed zawarciem umowy o świadczenie Usług Elektronicznych Odpłatnych, MasterWWW może wezwać Przedsiębiorcę do przesłania na wskazany adres elektroniczny MasterWWW kopii dokumentów potwierdzających prawdziwość przedstawionych informacji, a także kopii pełnomocnictwa upoważniającego do reprezentowania Klienta (gdy stanowi ono podstawę reprezentacji) i uzależnić zawarcie umowy od przedłożenia tych dokumentów.
6. Przed zawarciem umowy o świadczenie Usług Elektronicznych Odpłatnych, MasterWWW może dokonać oceny wiarygodności płatniczej Klienta, w szczególności na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2018 r., poz. 470, z późn. zm.).
7. Przed zawarciem umowy o świadczenie Usług Elektronicznych Odpłatnych, MasterWWW dokonuje weryfikacji możliwości technicznych jej realizacji. W przypadku negatywnej weryfikacji, MasterWWW (o ile to możliwe) proponuje Klientowi realizację Usługi Elektronicznej Odpłatnej o odmiennych parametrach.
8. Przed zawarciem umowy Klient ma obowiązek zapoznać się z treścią Regulaminu, Polityki prywatności, Cennika oraz Specyfikacji Usług, a także obowiązującymi wzorcami umownymi. Dokumenty, o których mowa w zdaniu poprzednim są publikowane przez MasterWWW na Stronie internetowej.
9. Zawierając umowę Klient składa oświadczenie o akceptacji jej warunków, a także oświadczenie o zapoznaniu się i akceptacji treści Regulaminu, Polityki prywatności oraz Cennika. Klient będący Konsumentem dodatkowo oświadcza, że wie, iż zawarcie

- umowy o świadczenie Usług Elektronicznych Odpłatnych pociąga za sobą obowiązek zapłaty. Akceptacja dokumentów i złożenie oświadczeń wskazanych w zdaniu poprzednim jest koniecznym warunkiem zawarcia umowy.
10. MasterWWW potwierdza otrzymanie zamówienia na Usługę Elektroniczną Odpłatną na adres e-mail wskazany przez Klienta podczas rejestracji Konta Klienta.
  11. Umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej Odpłatnej zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia jej warunków przez MasterWWW. MasterWWW przesyła Klientowi potwierdzenie zawarcia umowy o świadczenie Usług Elektronicznych Odpłatnych na adres e-mail wskazany przez Klienta podczas rejestracji Konta Klienta. W przypadku Konsumentów, MasterWWW przesyła Konsumentowi wraz z potwierdzeniem informacje, o których mowa w ust. 8 powyżej, w tym niniejszy Regulamin.
  12. Dniem rozpoczęcia świadczenia Usług Elektronicznych Odpłatnych jest dzień określony w umowie, który co do zasady nie może być wcześniejszy niż dzień dokonania przez Klienta zapłaty za daną Usługę Elektroniczną Odpłatną (lub pierwszy okres rozliczeniowy) w sposób zgodny z niniejszym Regulaminem lub umową. Rozpoczęcie świadczenia Usług Elektronicznych Odpłatnych na podstawie umowy zawartej z Konsumentem, następuje po złożeniu przez niego wyraźnego żądania wykonania danej Usługi Elektronicznej Odpłatnej przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy, co w przypadku skorzystania z prawa odstąpienia od umowy w 14-dniowym terminie, wiązać się będzie z koniecznością zapłaty przez niego za Usługę Elektroniczną Odpłatną w kwocie obliczonej proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, do chwili odstąpienia od umowy.
  13. Klient ma prawo żądać usunięcia zarejestrowanej Domeny w dowolnym czasie, z zastrzeżeniem, że w przypadku wystosowania żądania przed upływem okresu zawarcia umowy, MasterWWW nie będzie zobowiązane do zwrotu na rzecz Klienta wynagrodzenia z tytułu realizacji umowy, ani jakiegokolwiek jego części.
  14. MasterWWW odmawia zawarcia umowy o świadczenie Usług Elektronicznych Odpłatnych w następujących sytuacjach:
    - a) Klient odmawia przedstawienia informacji i dokumentów koniecznych do realizacji umowy;
    - b) Klient nie wyraził zgody na przedstawione parametry Usługi Elektronicznej Odpłatnej;
    - c) Klient podaje nieprawdziwe dane podczas rejestracji Konta Klienta;
    - d) Z przyczyn technicznych lub innych uzasadnionych, świadczenie Usług Elektronicznych Odpłatnych jest niemożliwe.

## **§ 5**

### **Usługi Elektroniczne Nieodpłatne**

1. MasterWWW świadczy na rzecz Użytkowników, nieodpłatnie, co do zasady przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie oraz w Polityce prywatności, Usługi Elektroniczne Nieodpłatne: Konto Klienta, Formularz Kontaktowy, Formularz Zgłoszeniowy oraz Newsletter.
2. MasterWWW zastrzega sobie możliwość wyboru i zmiany rodzaju, formy, czasu oraz sposobu udzielania dostępu do wybranych wymienionych Usług Elektronicznych Nieodpłatnych, o czym poinformuje Użytkowników w sposób właściwy dla zmiany Regulaminu.

#### **Konto Klienta**

3. Konto Klienta umożliwia zawieranie umów o świadczenie Usług Elektronicznych Odpłatnych i zarządzanie nimi, dokonywanie płatności na rzecz MasterWWW i pobieranie faktur VAT, a także zawiera historię transakcji, umożliwia składanie zapytań do MasterWWW poprzez Formularz Zgłoszeniowy oraz pozwala na wgląd do historii korespondencji przesyłanej przez MasterWWW do Klienta. Korzystanie z Konta Klienta odbywa się na zasadach określonych w Regulaminie.
4. Konto Klienta co do zasady jest dostępne przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
5. Korzystanie z Konta Klienta wymaga poprzedniej, nieodpłatnej rejestracji w systemie informatycznym, poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego na Stronie internetowej. W celu dokonania rejestracji Klient zobowiązany jest do wskazania wymaganych w formularzu danych oraz zapoznania się i zaakceptowania treści Regulaminu oraz Polityki prywatności.
6. Wypełniony formularz Klient przesyła do MasterWWW poprzez zaznaczenie przycisku kończącego proces rejestracji. Przed przesłaniem formularza, Klient zaznacza oświadczenia o zapoznaniu się i zaakceptowaniu treści Regulaminu oraz Polityki prywatności.
7. Podczas rejestracji Konta Użytkownika, Klient wskazuje następujące dane: imię, nazwisko, adres e-mail, hasło dostępu, adres (miasto, ulica, numer budynku, numer lokalu, kod pocztowy, województwo), numer telefonu, numer identyfikacji podatkowej oraz fakultatywnie numer telefonu do przesyłania wiadomości tekstowych w formie komunikatów serwisowych lub informacji handlowych, a w przypadku osób prawnych, Klient wskazuje również nazwę firmy.
8. MasterWWW zastrzega sobie prawo do weryfikacji poprawności danych wskazanych przez Klienta podczas rejestracji. Przed zawarciem umowy o świadczenie Usługi Elektronicznej Nieodpłatnej Konto Klienta MasterWWW może wezwać Klienta będącego Przedsiębiorcą do przesłania drogą elektroniczną kopii dokumentów urzędowych potwierdzających prawidłowość przedstawionych informacji, o których mowa w ust. 7 powyżej, a także oryginału lub kopii pełnomocnictwa upoważniającego do reprezentowania Klienta, w przypadku gdy stanowi ono podstawę reprezentacji.
9. Po przesłaniu wypełnionego formularza rejestracyjnego, na podany przez Klienta adres e-mail zostanie przesłana informacja o potwierdzeniu rejestracji. Z chwilą otrzymania potwierdzenia zostaje zawarta (na czas nieokreślony) umowa o świadczenie Usług Elektronicznej Nieodpłatnej Konto Klienta.

10. Klient jest zobowiązany do aktualizacji danych wskazanych w ust. 7 w przypadku ich zmiany. Klient może dokonywać zmian danych podanych podczas rejestracji poprzez ich edycję po zalogowaniu do Konta Klienta, poprzez przesłanie informacji na adres e-mail [biuro@masterwww.pl](mailto:biuro@masterwww.pl). W przypadku zgłoszenia aktualizacji danych e-mailowo, MasterWWW dokona zmiany w terminie 7 dni i powiadomi Klienta o dokonaniu zmian, przysyłając wiadomość na adres e-mail, z którego Klient przesłał informację o zmianie danych.
11. Klient może w każdym czasie zakończyć korzystanie z Konta Klienta poprzez wylogowanie się.
12. Klient może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej Nieodpłatnej Konto Klienta w każdym czasie i bez podania przyczyn, bez zachowania okresu wypowiedzenia, poprzez przesłanie do MasterWWW stosownego oświadczenia woli na adres elektroniczny [biuro@masterwww.pl](mailto:biuro@masterwww.pl) lub poprzez wysłanie pisemnego żądania na adres MasterWWW. Usunięcie Konta Klienta powoduje nieodwracalne usunięcie wszystkich danych zgromadzonych przez Klienta w swoim profilu. MasterWWW zastrzega, że posiadanie aktywnego Konta Klienta stanowi warunek konieczny do świadczenia Usług Elektronicznych Odpłatnych. Usunięcie Konta Klienta, na rzecz którego MasterWWW świadczy Usługi Elektroniczne Odpłatne, może okazać się niemożliwe do czasu zakończenia obowiązywania umowy.
13. MasterWWW może wypowiedzieć umowę na świadczenie Usługi Elektronicznej Nieodpłatnej Konto Klienta z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia, przysyłając w tym celu oświadczenie na podany przez Klienta podczas rejestracji adres e-mail. Wypowiedzenie umowy na świadczenie Usługi Elektronicznej Nieodpłatnej Konto Klienta na zasadach określonych w niniejszym ustępie jest niemożliwe w okresie obowiązywania umowy o świadczenie Usług.
14. MasterWWW jest uprawniony do zablokowania dostępu do Konta Klienta w przypadku działania przez Klienta na szkodę MasterWWW, innych Klientów lub Użytkowników, naruszenia przez Klienta przepisów prawa lub postanowień Regulaminu, a także, gdy zablokowanie dostępu do Konta Klienta jest uzasadnione względami bezpieczeństwa, w tym w szczególności przełamaniem zabezpieczeń Strony internetowej lub innymi działaniami hackerskimi. Zablokowanie dostępu do Konta Klienta z wymienionych przyczyn trwa przez okres niezbędny do rozwiązania kwestii stanowiącej podstawę zablokowania dostępu do Konta Klienta. MasterWWW zawiadamia o zablokowaniu dostępu do Konta Klienta na adres e-mail podany przez Klienta w formularzu rejestracyjnym. Jeżeli w związku z zablokowaniem Konta Klienta, na zasadach określonych w niniejszym ustępie, dalsze świadczenie Usług na rzecz Klienta w związku z zawartą umową okaże się niemożliwe, Klientowi nie będzie przysługiwała jakkolwiek rekompensata z tego tytułu. Powyższe nie wyłącza również zobowiązania Klienta do uiszczenia na rzecz MasterWWW wszelkich należności wynikających z zawartej umowy.
15. MasterWWW zastrzega sobie prawo usunięcia Konta Użytkownika w następujących przypadkach:
  - a) naruszenie przez Klienta istotnych postanowień Regulaminu;
  - b) powzięcie przez MasterWWW uzasadnionych, wiarygodnych informacji, że nazwa Konta Klienta jest sprzeczna z prawem, dobrymi obyczajami, narusza dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy MasterWWW;
  - c) umieszczanie przez Klienta treści niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa;
  - d) wykorzystywanie przez Klienta Usługi niezgodnie z jej przeznaczeniem;
  - e) usunięcie przez Klienta adresu poczty elektronicznej, która była użyta do założenia Konta Klienta oraz braku podania nowego aktywnego adresu poczty elektronicznej należącego do Klienta;
  - f) otrzymywanie przez MasterWWW powtarzających się komunikatów o przepełnieniu skrzynki poczty elektronicznej Klienta, uniemożliwiającym dalsze świadczenie Usług.

Jeżeli w związku z usunięciem Konta Klienta, na zasadach określonych w niniejszym ustępie, dalsze świadczenie Usług na rzecz Klienta w związku z zawartą umową okaże się niemożliwe, Klientowi nie będzie przysługiwała jakkolwiek rekompensata z tego tytułu. Powyższe nie wyłącza również zobowiązania Klienta do uiszczenia na rzecz MasterWWW wszelkich należności wynikających z zawartej umowy o świadczenie Usług.

16. MasterWWW zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia Usługi Elektronicznej Nieodpłatnej Konto Klienta, w tym usunięcia Konta Klienta, jeżeli zostało ono założone po raz kolejny po wcześniejszym usunięciu Konta Klienta z przyczyn wskazanych w ust. 15 powyżej.
17. Klient może zgłosić MasterWWW reklamację w związku z korzystaniem z Usługi Elektronicznej Nieodpłatnej Konto Klienta. Reklamacja może być przesłana na adres [biuro@masterwww.pl](mailto:biuro@masterwww.pl). W zgłoszeniu reklamacyjnym Klient winien zawrzeć opis zaistniałego problemu. MasterWWW rozpatruje reklamacje nie później niż w terminie 14 dni i udziela Klientowi odpowiedzi na adres wskazany w reklamacji.

#### **Formularz Zgłoszeniowy**

18. MasterWWW za pośrednictwem Strony internetowej udostępnia Klientom Usługę Elektroniczną Nieodpłatną Formularz Zgłoszeniowy, która umożliwia przysyłanie wiadomości do MasterWWW po zalogowaniu do Konta Klienta.
19. Korzystanie z Formularza Zgłoszeniowego jest możliwe po zalogowaniu do Konta Klienta, poprzez zakładkę „Otwórz zgłoszenie”. Korzystając z Formularza Zgłoszeniowego, Klient ma możliwość wyboru działu, do którego trafi zgłoszenie (Biuro Obsługi Klienta lub Dział Handlowy).
20. Usługa Elektroniczna Nieodpłatna Formularz Zgłoszeniowy co do zasady jest dostępna dla Klientów przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
21. Zapytania przesłane przez Klienta poprzez Formularz Zgłoszeniowy są zapisywane w zakładce „Ostatnie zgłoszenia”, co umożliwia Klientowi śledzenie historii korespondencji z MasterWWW.
22. Klient może w każdym momencie zakończyć korzystanie z Usługi Elektronicznej Nieodpłatnej Formularz Zgłoszeniowy zaprzestając korzystania z tej funkcji lub zaprzestając korzystania ze Strony internetowej.
23. Klient może zgłosić MasterWWW reklamację w związku z korzystaniem z Formularza Zgłoszeniowego. Reklamacja może być przesłana na adres [biuro@masterwww.pl](mailto:biuro@masterwww.pl). W zgłoszeniu reklamacyjnym Klient winien zawrzeć opis zaistniałego problemu. MasterWWW rozpatruje reklamację w terminie 14 dni i udziela Klientowi odpowiedzi na adres wskazany w reklamacji.

### Formularz Kontaktowy

24. MasterWWW za pośrednictwem Strony internetowej udostępnia Użytkownikom Usługę Elektroniczną Nieodpłatną Formularz Kontaktowy, która umożliwia przesyłanie wiadomości do MasterWWW bez potrzeby logowania do Konta Klienta.
25. Formularz Kontaktowy co do zasady jest dostępny dla Użytkowników przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Formularz Kontaktowy został udostępniony na Stronie internetowej w zakładce „Napisz do Nas”.
26. Użytkownik może w dowolnym momencie skorzystać z Formularza Kontaktowego. Korzystanie z Formularza Kontaktowego jest jednorazowe i kończy się z momentem przesłania wiadomości do MasterWWW.
27. Użytkownik może w każdym momencie zakończyć korzystanie z Usługi Elektronicznej Nieodpłatnej Formularz Kontaktowy zaprzestając korzystania z tej funkcji lub zaprzestając korzystania ze Strony internetowej.
28. Użytkownik może zgłosić MasterWWW reklamację w związku z korzystaniem z Formularza Kontaktowego. Reklamacja może być złożona w formie elektronicznej i przesłana na adres [biuro@masterwww.pl](mailto:biuro@masterwww.pl). W zgłoszeniu reklamacyjnym Użytkownik winien zawrzeć opis zaistniałego problemu. MasterWWW rozpatruje reklamację w terminie 14 dni i udziela Użytkownikowi odpowiedzi na adres wskazany w reklamacji.

### Newsletter

29. Z Usługi Elektronicznej Nieodpłatnej Newsletter może skorzystać:
  - a) każdy Użytkownik, który wprowadzi swój adres poczty elektronicznej do formularza rejestracyjnego udostępnionego przez MasterWWW na Stronie internetowej oraz wyrazi zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych w celu przesyłania informacji handlowych przez MasterWWW. Po przesłaniu wypełnionego formularza rejestracyjnego, Użytkownik niezwłocznie otrzymuje od MasterWWW potwierdzenie na adres poczty elektronicznej podany w formularzu rejestracyjnym. Z tą chwilą zawarta zostaje umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej Nieodpłatnej Newsletter, lub:
  - b) każdy Klient, który po zalogowaniu do Konta Klienta potwierdzi subskrypcję Newslettera poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola znajdującego się pod klauzulą o wyrażeniu zgody na przetwarzanie jego danych osobowych w celu przesyłania informacji handlowych drogą elektroniczną przez MasterWWW; następnie Klient niezwłocznie otrzymuje od MasterWWW potwierdzenie na adres poczty elektronicznej wskazany w Koncie Klienta. Z tą chwilą zawarta zostaje umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej Nieodpłatnej Newsletter.
30. Usługa Elektroniczna Nieodpłatna Newsletter polega na przesyłaniu przez MasterWWW na wskazany adres poczty elektronicznej, wiadomości e-mailowej zawierającej informacje o produktach lub usługach znajdujących w ofercie MasterWWW. Każdy Newsletter zawiera w szczególności: informację o nadawcy, wypełnione pole „temat” określające treść przesyłki oraz informację o możliwości i sposobie rezygnacji z Newslettera.
31. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z otrzymywania Newslettera przez wypisanie się z subskrypcji za pośrednictwem odnośnika zamieszczonego w każdej wiadomości elektronicznej wysłanej w ramach Newslettera lub poprzez odznaczenie zgody na przesyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną przez MasterWWW po zalogowaniu do Konta Klienta.
32. MasterWWW ma prawo rozwiązać umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej Nieodpłatnej Newsletter ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
  - a) naruszenia przez Użytkownika istotnych postanowień Regulaminu;
  - b) wykorzystywania Newslettera przez Użytkownika niezgodnie z jego przeznaczeniem;
  - c) usunięcia przez Użytkownika adresu poczty elektronicznej, który był użyty do korzystania z Newslettera oraz braku podania nowego aktywnego adresu poczty elektronicznej należącego do Użytkownika;
  - d) otrzymywania przez MasterWWW powtarzających się komunikatów o przepełnieniu skrzynki poczty elektronicznej Użytkownika, uniemożliwiające dalsze świadczenie Usługi Elektronicznej Nieodpłatnej Newsletter.
33. MasterWWW zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia Usługi Elektronicznej Nieodpłatnej Newsletter na rzecz Użytkownika, jeżeli Użytkownik dokonał kolejnej subskrypcji Newslettera po raz kolejny po usunięciu adresu e-mail Użytkownika z bazy subskrybentów Newslettera w wyniku naruszenia Regulaminu.
34. MasterWWW może wypowiedzieć umowę na świadczenie Usługi Elektronicznej Nieodpłatnej Newsletter przy zachowaniu 14-dniowego okresu wypowiedzenia, przysyłając w tym celu oświadczenie na podany przez Użytkownika podczas rejestracji adres e-mail.
35. Użytkownik może zgłosić MasterWWW reklamację w związku z korzystaniem z Newslettera. Reklamacja może być złożona w formie elektronicznej i przesłana na adres [biuro@masterwww.pl](mailto:biuro@masterwww.pl). W zgłoszeniu reklamacyjnym Użytkownik winien zawrzeć opis zaistniałego problemu. MasterWWW rozpatruje reklamację w terminie 14 dni i udziela Użytkownikowi odpowiedzi na adres wskazany w reklamacji.

## § 6

### Warunki techniczne korzystania z Usług

1. Warunkiem korzystania przez Klienta z Usług, jest spełnienie przez urządzenia poprzez które Klient będzie korzystał z Usług, minimalnych warunków technicznych wymaganych ze względu na zapewnienie kompatybilności infrastruktury technicznej MasterWWW z urządzeniami Klienta.
2. Minimalnymi wymaganiami sprzętowymi, o których mowa w ust. 1 powyżej, jest posiadanie dostępu do sieci Internet oraz posiadanie urządzenia pozwalającego na dostęp do Internetu, o następujących kryteriach:
  - a) posiadającego, co najmniej jedną z poniższych, zainstalowanych przeglądarek internetowych: FireFox 46 lub nowszą, Internet, Explorer 11 lub nowszą, Chrome 50 lub nowszą, Opera 30 lub nowszą, Safari 7 lub nowszą;

- b) wspierającego technologię Ajax, HTML5, JavaScript oraz protokół SSL.
3. MasterWWW zobowiązuje się poinformować Klienta o wszystkich przerwach w udostępnianiu Usług oraz związanych z zaplanowanymi pracami serwisowymi, z minimalnym wyprzedzeniem 5 dni przed planowaną przerwą. Ograniczenia w dostępie do Usług związane z pracami serwisowymi, nie będą przekraczały 12 godzin w skali miesiąca kalendarzowego oraz prowadzone będą w godzinach pomiędzy 23:00 a 5:00 czasu polskiego. Informacja o planowanej przerwie technicznej zostanie opublikowana na Stronie internetowej.
  4. MasterWWW jest uprawniony zawiesić funkcjonowanie lub zablokować dostęp do Strony internetowej lub jej niektórych funkcji, w szczególności ze względu na czynności konserwacyjne, wymianę sprzętu, modyfikacje oraz z przyczyn niezależnych od MasterWWW. MasterWWW nie odpowiada za ewentualne utrudnienia lub niemożność korzystania ze Strony internetowej, jeżeli powstały one z przyczyn, za które nie ponosi on odpowiedzialności.
  5. MasterWWW gwarantuje Klientowi utrzymanie poziomu dostępności Usług Elektronicznych Odpłatnych, na minimalnym poziomie 99,7% w skali roku. W przypadku niedotrzymania wskazanego w niniejszym ustępie parametru, MasterWWW na wniosek Klienta, udzieli Klientowi rekompensaty na zasadach wskazanych w Regulaminie. Czas SLA jest liczony od momentu zgłoszenia potwierdzonej Awarii przez Klienta. Do parametru SLA nie wliczają się przerwy techniczne, wymagane dla należytego utrzymania infrastruktury technicznej MasterWWW, o których mowa w ust. 3 powyżej, czas Awarii uniemożliwiającej dostęp do Usług, które wystąpiły poza infrastrukturą techniczną utrzymywaną i konserwowaną przez MasterWWW, za które MasterWWW nie ponosi odpowiedzialności oraz zdarzenia wynikłe z działania Siły wyższej.
  6. MasterWWW zastrzega sobie prawo do ograniczania ruchu UDP/ICMP, w celu ochrony swojej infrastruktury technicznej.
  7. MasterWWW zastrzega, iż w przypadku wystąpienia stanu zagrożenia dla infrastruktury technicznej lub integralności danych przechowywanych na serwerach, dostęp do niektórych funkcji Usług może zostać ograniczony.

## **§ 7**

### **Partnerzy**

1. MasterWWW dopuszcza możliwość współpracy z Przedsiębiorcami prowadzącymi działalność gospodarczą polegającą na dalszej dystrybucji Usług Elektronicznych Odpłatnych zakupionych od MasterWWW do klientów końcowych. Uprawnienie dalszej dystrybucji Usług Elektronicznych Odpłatnych, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie przysługuje pozostałym Klientom MasterWWW.
2. Przedsiębiorca, o którym mowa w ust. 1, uzyskuje status Partnera MasterWWW
3. Partnerem MasterWWW może zostać wyłącznie Przedsiębiorca prowadzący działalność gospodarczą w zakresie usług telekomunikacyjnych lub hostingowych, który został uprzednio (pisemnie lub e-mailowo) zaakceptowany przez MasterWWW.
4. Współpraca MasterWWW z Partnerem odbywa się na zasadach współpracy przewidzianych dla Przedsiębiorców, z zastrzeżeniem postanowień niniejszego punktu oraz innych postanowień Regulaminu zastrzeżonych dla Partnerów, w tym postanowień pkt IX ppkt 5-9 Regulaminu, a także na podstawie umowy zawartej pomiędzy MasterWWW a Partnerem.

## **§ 8**

### **Prawa i obowiązki Użytkowników i Klientów**

1. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zakazu dostarczania treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści mogących wprowadzić w błąd, zawierających wirusy lub takich, które mogą wywołać zakłócenia bądź uszkodzenia systemów komputerowych, pod rygorem odpowiedzialności przewidzianej przepisami prawa. W szczególności zabrania się Użytkownikowi:
  - a) wykorzystywania Strony internetowej w celu tworzenia, przechowywania lub przekazywania materiałów nakłaniających do agresji, niszczenia mienia oraz czynów zabronionych prawem lub mogących spowodować odpowiedzialność karną lub cywilną;
  - b) wykorzystywania Strony internetowej w celu skrzywdzenia osób niepełnoletnich lub dążenia do ich skrzywdzenia;
  - c) wykorzystywania Strony internetowej w celu tworzenia, przechowywania lub przekazywania materiałów, których celem byłoby szykanowanie innych Użytkowników;
  - d) wykorzystywania Strony internetowej w celu zamieszczania fałszywych, mylących lub kłamliwych ofert sprzedaży lub kupna produktów, przedmiotów lub usług, zachęcania innych do przesyłania „łańcuszków” oraz zachęcania ich do wstąpienia do grup opartych na zasadzie piramidy finansowej itp.;
  - e) wykorzystywania, bez pisemnej zgody MasterWWW, Strony internetowej w celu tworzenia, przechowywania lub przekazywania materiałów reklamowych, w tym w szczególności reklamy produktów i usług oraz do ukrytych celów komercyjnych;
  - f) wykorzystywania Strony internetowej w celu uzyskania bezprawnego dostępu do danych innych Użytkowników oraz próby przełamania zabezpieczeń chroniących dane, oprogramowanie, sprzęt komputerowy lub system komunikacji elektronicznej osób trzecich, a także sieć telekomunikacyjną;
  - g) wykorzystywania Strony internetowej w celu zbierania danych osobowych o osobach trzecich bez ich wiedzy i zgody, w tym także podejmowania działań polegających na zbieraniu danych z ekranu komputera (ang. screen scraping) i zbieraniu informacji ze zbiorów danych (database scraping) lub innych działań, których celem jest uzyskanie spisu Użytkowników lub innych danych;

- h) wykorzystywania Strony internetowej do jakichkolwiek działań, które spowodowałyby utratę lub ograniczenie możliwości korzystania ze Strony internetowej lub Internetu jako takiego dla innych Użytkowników, w tym także wszelkie praktyki związane z działaniami hackerskimi;
  - i) wykorzystywania informacji i materiałów zamieszczonych na Stronie internetowej w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami, naruszający interesy osób trzecich lub interesy MasterWWW;
  - j) korzystania ze Strony internetowej w sposób powodujący przeciążanie łącza;
  - k) korzystania ze Strony internetowej w sposób powodujący naruszenie interesów MasterWWW;
  - l) wykorzystywania programów automatycznie pobierających zawartość ze Strony internetowej bez zgody MasterWWW wyrażonej w formie pisemnej, pod rygorem nieważności;
  - m) umieszczania w innych serwisach internetowych oraz wykorzystywania w jakiegokolwiek formie informacji oraz materiałów umieszczonych na Stronie internetowej bez zgody MasterWWW wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Klient ponosi odpowiedzialność za treść przesyłanych, rozpowszechnianych lub gromadzonych danych w związku z korzystaniem z Usług, a także za ich eksploatację i aktualizację. W szczególności MasterWWW nie ponosi odpowiedzialności za dane przetwarzane w ramach świadczonej Usługi Hostingu. MasterWWW nie dokonuje weryfikacji zgodności z prawem danych przetwarzanych przez Klienta w związku z korzystaniem z Usług.
  3. W przypadku otrzymania wiarygodnej informacji lub urzędowego zawiadomienia o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności, MasterWWW niezwłocznie uniemożliwi Klientowi dostęp do danych oraz zablokuje dostęp do Strony internetowej oraz świadczonych za jego pośrednictwem Usług takiemu Użytkownikowi, a także usunie takie treści. MasterWWW jest uprawniony do przekazania powyższych danych do uprawnionych organów państwowych. W przypadku opisanym w niniejszym ustępie MasterWWW nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenie w dostępie do Usługi ani za jakąkolwiek szkodę powstałą z tego tytułu. Jeśli MasterWWW zamierza podjąć działania opisane w niniejszym ustępie na podstawie wiarygodnej informacji, MasterWWW niezwłocznie zawiadamia o tym Użytkownika przesyłając informację na adres e-mail Użytkownika.
  4. Klient upoważnia MasterWWW, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnieniu informacji gospodarczych i wymianie do informacji gospodarczych do wystąpienia do biur informacji gospodarczej o ujawnienie informacji gospodarczych dotyczących Klienta, w tym również informacji dotyczących zobowiązań powstałych przed dniem wejścia w życie w/w ustawy.
  5. Użytkownik nie może w ramach korzystania ze Strony internetowej prowadzić bezpośredniej ani pośredniej reklamy produktów i usług, bez zgody MasterWWW wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
  6. Korzystanie ze Strony internetowej wiąże się z korzystaniem z publicznie dostępnej sieci internet, co może skutkować zagrożeniem pozyskiwania i modyfikowania danych Użytkowników przez osoby nieuprawnione. Wobec powyższego, aby minimalizować zagrożenia związane z korzystaniem z publicznej sieci internet, Użytkownicy powinni stosować zabezpieczające przed zagrożeniami środki techniczne, w szczególności korzystać z oprogramowania antywirusowego.
  7. Użytkownik zobowiązuje się przy korzystaniu ze Strony internetowej nie naruszać praw osób trzecich, w szczególności dóbr osobistych, praw autorskich i innych praw własności intelektualnej oraz nie naruszać powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
  8. Klient zobowiązuje się do przekazania prawdziwych i aktualnych danych podczas rejestracji Konta Klienta oraz ich bieżącego aktualizowania. W razie zmiany adresu e-mailowego lub innych danych kontaktowych przez Klienta i braku ujawnienia tej zmiany w Koncie Klienta, poczytuje się że wiadomości wysłane na dotychczasowe dane, są doręczone skutecznie z chwilą ich wprowadzenia do systemu informatycznego w taki sposób, że Klient mógłby zapoznać się z ich treścią, gdyby zmiana danych nie nastąpiła.
  9. Niedozwolone jest wykorzystywanie Usług do uruchamiania programów umożliwiających wysyłanie niechcianej poczty elektronicznej w sieci Internet (SPAM), anonimizację (Proxy), dzielenie kart kodujących, pobieranie dużej ilości danych, służących do działalności związanej z włamaniami lub próbami włamań do urządzeń elektronicznych oraz rozpowszechniania treści objętych cudzymi prawami własności intelektualnej.
  10. Celem zapewnienia bezpieczeństwa świadczonych Usług, MasterWWW zastrzega sobie prawo do ograniczenia protokołów P2P oraz IRC.
  11. Klient jest zobowiązany do posiadania wszelkich uprawnień oraz licencji, wymaganych do korzystania z używanego przez siebie oprogramowania za pośrednictwem Usług. W przypadku stwierdzenia braku licencji, o których mowa powyżej, MasterWWW zastrzega sobie prawo do zawieszenia świadczenia Usługi lub do wypowiedzenia umowy o świadczenie Usług ze skutkiem natychmiastowym, bez uprzedniego wezwania.
  12. W przypadku natknięcia się przez Użytkownika na treści niedokładne, błędne, obraźliwe, sprzeczne z prawem lub w inny sposób niepożądane, MasterWWW prosi o przesyłanie zawiadomienia w tej sprawie na adres e-mail: [biuro@masterwww.pl](mailto:biuro@masterwww.pl).

## § 9

### Płatności

1. W Usługa Elektroniczna Odpłatna jest uruchamiana po zaksięgowaniu wpłaty i jej ujawnieniu w Koncie Klienta, chyba że umowa stanowi inaczej.
2. Cena Usługi Elektronicznej Odpłatnej jest wyrażona w złotych i stanowi kwotę netto. W przypadkach wskazanych w obowiązujących przepisach prawa, do ceny zostanie doliczony podatek VAT w stawce obowiązującej, zgodnie z zasadami szczegółowo opisanymi w Cenniku.

3. Klient dokonuje płatności za Usługę Elektroniczną Odpłatną z góry za cały okres zawarcia umowy, chyba że umowa stanowi inaczej.
4. Płatność za Usługę Elektroniczną Odpłatną może zostać dokonana przez Klienta poprzez dokonanie transferu środków pieniężnych za pośrednictwem operatorów płatności internetowych wskazanych na Stronie internetowej.
5. Partnerzy mogą dokonywać zapłaty za Usługi Elektroniczne Odpłatne w sposób wskazany w ust. 4 powyżej lub mogą dokonać płatności za pośrednictwem funkcjonalności znajdującej się w Koncie Klienta, opisanej w ust. 6.
6. Partnerzy mogą dokonywać zapłaty za Usługi Elektroniczne Odpłatne za pośrednictwem funkcjonalności znajdującej się w Koncie Klienta, która umożliwi uprzednie zasilenie swojego salda poprzez dokonanie wpłaty środków, w celu dokonania zapłaty. Poprzez zawarcie umowy o świadczenie Usługi Elektronicznej Odpłatnej, Partner wyraża zgodę na pomniejszenie jego salda o cenę Usługi Elektronicznej Odpłatnej wskazaną w Cenniku. W takim przypadku stan środków na Koncie Klienta nie może być wyrażony wartością ujemną. W przypadku braku środków wystarczających do opłacenia Usługi Elektronicznej Odpłatnej wybranej przez Partnera, nie dochodzi od zawarcia umowy, chyba że zapłata nastąpi w inny sposób, przy uwzględnieniu postanowień Regulaminu.
7. Środki wpłacone przez Partnera, pozostają w nim bezterminowo, zaś Partner może je wykorzystać do opłacenia dowolnej Usługi Elektronicznej Odpłatnej w każdym czasie. Środki stanowią zapłatę za korzystanie z Usług Elektronicznych Odpłatnych i nie podlegają zwrotowi, chyba że co innego wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
8. Partner korzysta z jednej metody płatności opisanej w niniejszym paragrafie. Nie jest możliwe łączenie różnych metod płatności wskazanych w paragrafie niniejszym, w ramach jednej transakcji.
9. W ramach zapłaty za wykupioną Usługę Elektroniczną Odpłatną, Partner korzysta z jednej metody płatności opisanej w niniejszym paragrafie. Nie jest możliwe łączenie różnych metod płatności w ramach jednej transakcji.
10. Klient może pobierać wszystkie dokumenty księgowe z Konta Klienta. Poprzez zawarcie umowy o świadczenie Usługi Elektronicznej Odpłatnej, Klient wyraża zgodę na wystawianie przez MasterWWW oraz otrzymywanie faktur VAT oraz ich korekt drogą elektroniczną, poprzez ich publikację w Koncie Klienta. Klient może również na życzenie otrzymać fakturę pisemną, za dodatkową opłatą wskazaną w Cenniku. Postanowienie dotyczące opłat za wystawienie faktury pisemnej nie ma zastosowania do Konsumentów.

## § 10

### Odpowiedzialność MasterWWW

1. W przypadku gdy brak dostępności Usługi Elektronicznej Odpłatnej przekracza wartość SLA wskazaną w punkcie IX ppkt 5 Regulaminu, MasterWWW zasili stan Konta Klienta kwotą odpowiadającą 1/720 miesięcznej opłaty za świadczenie Usługi Elektronicznej Odpłatnej, której niedostępność stanowiła podstawę udzielenia rekompensaty, za każdą rozpoczętą godzinę przerwy w dostępie do Usługi Elektronicznej Odpłatnej ponad wartość SLA. Klient będący Konsumentem może zażądać zwrotu kwoty pieniężnej obliczonej zgodnie z powyższymi zasadami, zamiast otrzymania rekompensaty w postaci zasilenia środków na Koncie Klienta.
2. Wartość rekompensaty, o której mowa w ust. 1 powyżej, nie może przekraczać wysokości opłaty należnej za okres rozliczeniowy, w którym jest udzielana.
3. Całkowita odpowiedzialność MasterWWW z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, ograniczona jest wyłącznie do rekompensaty przysługującej Klientowi z tytułu przekroczenia SLA. Klientowi nie będzie przysługiwało prawo żądania odszkodowania uzupełniającego oraz żadne inne roszczenia z tego tytułu. MasterWWW w szczególności nie odpowiada za zysk utracony. Niniejsze postanowienie nie znajduje zastosowania do Klienta będącego Konsumentem.
4. MasterWWW nie ponosi odpowiedzialności za informacje, pliki (zwłaszcza pliki adresowe), dane oraz inne treści Klienta oraz za sposób ich wykorzystywania w ramach Usługi, zwłaszcza za transmisję, rozpowszechnianie, zbieranie, wykorzystywanie, przetwarzanie oraz aktualizowanie, chyba że co innego wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

## § 11

### Zgłoszenia serwisowe

1. Klient dokonuje Zgłoszenia serwisowego niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia Awarii, jednak nie później niż w ciągu następnego dnia roboczego przypadającego po dniu, w którym Awaria została stwierdzona przez Klienta.
2. W przypadku braku zgłoszenia Awarii w terminie wskazanym w ust. 1, Klient traci wszelkie roszczenia w stosunku do MasterWWW w tego tytułu, w tym roszczenia o usunięcie Awarii oraz o rabat za okres, w którym Awaria wystąpiła. Postanowień niniejszego ustępu nie stosuje się do Konsumentów.
3. Zgłoszenie serwisowe dokonywane jest za pośrednictwem Konta Klienta, a gdyby to nie było technicznie możliwe, za pośrednictwem poczty e-mail, na adres [biuro@masterwww.pl](mailto:biuro@masterwww.pl).
4. MasterWWW zapewnia Klientom wsparcie techniczne w dni robocze, w godzinach od 10 do 16 czasu polskiego. W pozostałych godzinach, możliwe jest jedynie zgłoszenie przez Klienta Awarii. Przez dni robocze rozumie się dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na podstawie Ustawy z dnia 18 stycznia 1951 roku o dniach wolnych od pracy (Dz.U. z 2015 r., poz. 90 z późn. zm.).
5. Klient zawiera w zgłoszeniu serwisowym następujące informacje:
  - a) imię i nazwisko / nazwę Klienta oraz dane identyfikujące osobę dokonującą zgłoszenia serwisowego;
  - b) wskazanie Usługi, której dotyczy Awaria;



- c) opis Awarii.
6. MasterWWW niezwłocznie potwierdza w formie elektronicznej przyjęcie Zgłoszenia serwisowego, określając jednocześnie przybliżony czas wykonania czynności serwisowych.
  7. MasterWWW dopełni wszelkiej staranności w celu usunięcia Awarii w ciągu 48 godzin. Jeżeli zaś nie będzie to możliwe w ciągu 48 godzin, MasterWWW usunie Awarię w innym obiektywnie możliwym i uzasadnionym terminie.

## § 12

### Tryb postępowania reklamacyjnego (Usługi Elektroniczne Odpłatne)

1. Klient będący Konsumentem może złożyć reklamację dot. Usługi Elektronicznej Odpłatnej w formie pisemnej lub elektronicznej, na adres [biuro@masterwww.pl](mailto:biuro@masterwww.pl) lub za pośrednictwem Konta Klienta, korzystając z funkcji Formularz Zgłoszeniowy. Klient będący Przedsiębiorcą może złożyć reklamację dot. Usługi Elektronicznej Odpłatnej wyłącznie w formie elektronicznej, za pośrednictwem Konta Klienta.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko / nazwę oraz adres zamieszkania / siedziby Klienta;
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz okresu objętego reklamacją;
  - c) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) indywidualny login Klienta do Konta Klienta (dotyczy reklamacji składanych w formie pisemnej);
  - e) oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji.
3. MasterWWW udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
4. W razie braku udzielenia odpowiedzi w terminie 14 dni, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem Klienta, co jednak nie dotyczy Przedsiębiorców.
5. Odpowiedź na reklamację przesyłana jest przez MasterWWW na adres e-mail wskazany przez Klienta, a w przypadku przestania reklamacji za pośrednictwem Konta Klienta, odpowiedź na reklamację może być przestania także przez Konto Klienta.
6. Odpowiedź na reklamację zawiera w szczególności pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

## § 13

### Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Każdemu Konsumentowi przysługuje prawo skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
2. Realizacja prawa wskazanego w ust. 1 powyżej może nastąpić między innymi w następujący sposób:
  - a. poprzez skorzystanie przez Konsumenta z mediacji; w przypadku Konsumentów z Polski listy stałych mediatorów oraz istniejących ośrodkach mediacyjnych przekazywane są i udostępniane przez Prezesów właściwych Sądów Okręgowych w Polsce;
  - b. poprzez skorzystanie z pomocy organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumenta; w przypadku Konsumentów z Polski możliwe jest skorzystanie przez Konsumenta z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta.
3. Konsumenti z Polski mogą poszukiwać szczegółowych informacji na temat pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).
4. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji przez MasterWWW złożonej przez Konsumenta, MasterWWW wyraża wolę skorzystania z pozasądowego systemu rozwiązywania sporów konsumenckich. Podmiotem właściwym do rozwiązywania w/w sporów dla MasterWWW z Konsumentami z Polski jest Inspekcja Handlowa – Małopolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Krakowie: [www.krakow.wiih.gov.pl](http://www.krakow.wiih.gov.pl).
5. Rejestr instytucji pomagających w rozwiązywaniu sporów między polskimi konsumentami i przedsiębiorcami publikowany jest przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta pod adresem: <http://polubowne.uokik.gov.pl/rejestr,5,pl.html>.
6. MasterWWW informuje o możliwości skorzystania przez każdego Konsumenta z pozasądowego rozwiązywania sporu na platformie ODR (ODR — Online Dispute Resolution). Platforma Online Dispute Resolution (ODR) to funkcjonujące w Unii Europejskiej narzędzie, umożliwiające Konsumentowi możliwość polubownego rozstrzygnięcia sporu, bez konieczności kierowania sprawy do sądu. Szczegółowe informacje na temat platformy ODR znajdują się pod następującym adresem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>

## § 14

### Rozwiązanie i odstąpienie od umowy o świadczenie Usług Elektronicznych Odpłatnych

1. Umowa o świadczenie Usług Elektronicznych Odpłatnych zawarta na czas nieoznaczony może zostać wypowiedziana przez każdą ze Stron z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia.
2. Umowa o świadczenie Usług Elektronicznych Odpłatnych może zostać rozwiązana w każdym czasie za porozumieniem Stron.

3. Klient może wypowiedzieć umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku, gdy MasterWWW trwale zaprzestał świadczenia Usług Elektronicznych Odpłatnych objętych zawartą umową lub nie uruchomił Usługi Elektronicznej Odpłatnej w terminie określonym w umowie lub w Regulaminie, bez zawiadomienia Klienta o przyczynie braku uruchomienia Usługi Elektronicznej Odpłatnej. Postanowienie niniejsze nie ogranicza praw Konsumentów przysługujących na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
4. MasterWWW może zawiesić wykonywanie Usług Elektronicznych Odpłatnych oraz wypowiedzieć umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku:
  - a) naruszania przez Klienta istotnych postanowień umowy lub Regulaminu w szczególności zaś postanowień punktu VIII i IX Regulaminu, jak również ewentualnych innych regulaminów, których Klient zobowiązał się przestrzegać w związku z zawarciem umowy, po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszeń i wyznaczeniu odpowiedniego terminu;
  - b) podania nieprawdziwych danych Klienta;
  - c) braku możliwości świadczenia Usług Elektronicznych Odpłatnych z przyczyn technicznych.
5. Klient będący Konsumentem ma prawo do odstąpienia od zawartej umowy o świadczenie Usług Elektronicznych Odpłatnych bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej. W razie wykonania prawa odstąpienia, umowa uważana jest za niezawartą.
6. Rozpoczęcie świadczenia Usług Elektronicznych Odpłatnych na podstawie umowy zawartej z Konsumentem następuje po złożeniu przez niego wyraźnego żądania wykonania danej Usługi przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy, co wiązać się będzie z koniecznością zapłaty przez niego za Usługę Elektroniczną Odpłatną w kwocie obliczonej proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia do chwili odstąpienia od umowy.
7. Konsument składa oświadczenie o odstąpieniu od umowy o świadczenie Usług Elektronicznych Odpłatnych w formie pisemnej na adres MasterWWW lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [biuro@masterwww.pl](mailto:biuro@masterwww.pl). Oświadczenie może zostać złożone na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu. Do zachowania terminu wskazanego w ust. 5 wystarczy przesłanie oświadczenia przed jego upływem. W przypadku złożenia oświadczenia w formie elektronicznej, MasterWWW niezwłocznie potwierdza na wskazany adres e-mail Konsumenta otrzymanie przedmiotowego oświadczenia.
8. MasterWWW ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić mu wszystkie dokonane przez niego płatności, z zastrzeżeniem postanowienia ust. 6 powyżej.
9. MasterWWW dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument chyba, że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z dodatkowymi kosztami.

## **§ 15**

### **Postanowienia dotyczące Przedsiębiorców**

1. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się wyłącznie do Klientów nie będących Konsumentami.
2. Przedsiębiorca nie jest uprawniony do skorzystania z prawa odstąpienia od zawartej umowy, o którym mowa w pkt. XIV ppkt. 5 Regulaminu.
3. Odpowiedzialność MasterWWW w stosunku do Przedsiębiorcy, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona - zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie - do wysokości zapłaconej ceny z tytułu umowy o świadczenie Usług Elektronicznych Odpłatnych.
4. MasterWWW przysuguje prawo odstąpienia od umowy zawartej z Przedsiębiorcą w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podania przyczyny. W takim wypadku MasterWWW nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej wobec Klienta nie będącego Konsumentem za niewykonanie zobowiązania, za wyjątkiem okoliczności, o których mowa w art. 473 § 2 kodeksu cywilnego.
5. MasterWWW nie ponosi wobec Przedsiębiorcy odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści.
6. MasterWWW nie ponosi odpowiedzialności względem Klienta nie będącego Konsumentem za ewentualne utrudnienia lub niemożność korzystania ze Strony internetowej.
7. Akceptacja Regulaminu jest równoznaczna z wyrażeniem zgody na wystawienie przez MasterWWW i przesłanie faktury VAT w formie elektronicznej (plik pdf) za pośrednictwem Konta Klienta.
8. Jeżeli na skutek wypowiedzenia umowy lub odstąpienia od niej przez Klienta będącego Przedsiębiorcą, MasterWWW zobowiązane byłoby do zwrotu wpłaconych przez Klienta środków, MasterWWW pomniejszy zwracaną kwotę o wysokość prowizji pobranej przez operatora przekazów pieniężnych, zgodnie z obowiązującym w dniu zapłaty cennikiem usług operatora. Postanowienie niniejsze nie ogranicza praw Konsumentów przysługujących na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

## § 16

### Ochrona danych osobowych

1. MasterWWW, jako administrator danych osobowych Użytkowników, w tym Klientów oraz ich personelu, przedstawicieli i pełnomocników oświadcza, że przetwarza dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w szczególności w zgodzie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych osobowych i sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: „RODO”) oraz Ustawą z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (dalej: „Ustawa”).
2. Konto Klienta umożliwia Klientowi zamieszczenie danych osobowych jego przedstawicieli, pracowników lub współpracowników (dalej: „Personel”), jako osób uprawnionych do podejmowania kontaktu z MasterWWW w imieniu Klienta, w szczególności w zakresie związanym z realizacją uprawnień i obowiązków wynikających z zawartej z MasterWWW umowy. W przypadku przekazania przez Klienta danych osobowych Personelu, Klient zobowiązany jest do przekazania tym osobom informacji, o których mowa jest w ust. 3 - 8 niniejszego paragrafu.
3. MasterWWW przetwarza dane osobowe Użytkowników, Klientów oraz ich Personelu w celu i w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji zobowiązań umownych. Podanie danych jest dobrowolne, lecz jest niezbędnym warunkiem do zawarcia i realizacji umowy.
4. Dane osobowe Klienta oraz jego Personelu, będą przetwarzane przez okres trwania zawartej umowy, a w razie konieczności, do czasu wygaśnięcia roszczeń związanych z jej zawarciem i realizacją lub przez czas określony w przepisach prawa podatkowego oraz przepisach o rachunkowości (przez okres przechowywania dokumentacji podatkowej i księgowej).
5. Przy przetwarzaniu danych osobowych, MasterWWW zobowiązuje się do:
  - a) zabezpieczenia danych osobowych poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanym z przetwarzaniem danych osobowych,
  - b) nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały dane osobowe w celu realizacji umowy,
  - c) zapewnienia zachowania w tajemnicy danych osobowych przez osoby, które MasterWWW upoważni do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji umowy.
6. Obiorcami danych osobowych Klienta oraz jego Personelu mogą być podmioty świadczące na rzecz MasterWWW usługi księgowe, podmioty udostępniające na rzecz MasterWWW przestrzeń dyskową na serwerach, podmioty świadczące usługi w zakresie przechowywania kopii zapasowych danych gromadzonych w formie elektronicznej, operatorzy płatności oraz podmioty świadczące na rzecz MasterWWW usługi prawne, windykacyjne i księgowe, a także przewoźnicy pocztowi i firmy kurierskie.
7. Klient oraz jego Personel posiadają prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania i przenoszenia danych oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania ich danych osobowych.
8. Jeżeli Klient lub jego Personel podejrzewają, że ich dane osobowe są przetwarzane niezgodnie z RODO i/lub Ustawą, taka osoba ma prawo wniesienia skargi do organu nadzoru (w Polsce jest nim Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych).
9. Klient zobowiązuje się niezwłocznie usunąć z Konta Klienta wszelkie dane osób, z którymi zakończył współpracę, w szczególności w przypadku ustania stosunku pracy lub współpracy bądź wygaśnięcia jakiegokolwiek innego stosunku wiążącego Klienta oraz osobę, której dane zostały udostępnione MasterWWW, stanowiącego podstawę zamieszczenia danych w Koncie Klienta.
10. MasterWWW oraz Klienci udzielają sobie wzajemnej pomocy w zakresie wywiązywania się z obowiązków określonych w RODO i Ustawie, w tym w szczególności w zakresie odpowiadania na żądania osób, których dane dotyczą, zwłaszcza poprzez udzielanie sobie niezbędnych do tego celu informacji.
11. W zakresie danych osobowych powierzanych MasterWWW przez Klienta w związku z korzystaniem z Usług Elektronicznych Odpłatnych, MasterWWW umożliwia zawarcie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych. Wygenerowanie umowy jest możliwe po zalogowaniu do Konta Klienta.
12. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych przez MasterWWW zostały opisane w Polityce prywatności opublikowanej na Stronie internetowej.

## § 17

### Prawa własności intelektualnej

1. Strona internetowa zawiera dobra będące przedmiotem ochrony prawa własności intelektualnej oraz prawa własności przemysłowej, które przysługują MasterWWW lub innym uprawnionym podmiotom. Ich wykorzystanie, z wyłączeniem dozwolonego użytku osobistego, kopiowanie oraz wszelkie formy dystrybucji są zabronione bez uprzedniej, pisemnej zgody MasterWWW.
2. Żadne z postanowień niniejszego Regulaminu nie może być interpretowane jako przyznanie przyzwolenia, ani prawa do korzystania z jakiegokolwiek prawa własności intelektualnej lub prawa własności przemysłowej, na jakiegokolwiek zasadzie.
3. Naruszenie w jakikolwiek sposób praw, o których mowa w ust. 1, rodzi odpowiedzialność za podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

4. W ramach dozwolonego użytku osobistego, Użytkownikom przysługuje prawo do pobierania i drukowania treści Strony internetowej lub jej fragmentów w celu wykorzystania wyłącznie dla celów własnych, o ile nie będzie to naruszać praw autorskich i praw pokrewnych oraz praw własności przemysłowej MasterWWW lub innych podmiotów uprawnionych.
5. Żaden z elementów Strony internetowej, w tym zawarte treści lub materiały nie mogą być wykorzystane w celach komercyjnych, w tym kopiowane, transmitowane, modyfikowane, zwielokrotniane na jakichkolwiek polach eksploatacji lub wykorzystywane w inny sposób bez uprzedniej, pisemnej zgody MasterWWW.

## § 18

### Postanowienia końcowe

1. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienia niniejszego Regulaminu byłyby sprzeczne z treścią bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, wówczas zastosowanie znajdują obowiązujące przepisy prawa.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
3. Wszelkie spory wynikające z zawartej umowy rozstrzygane będą przez Sąd właściwy dla MasterWWW. Postanowienia niniejszego nie stosuje się do konsumentów.
4. MasterWWW zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiany obowiązują „na przyszłość”, po upływie 14 dni od dnia publikacji zmienionej wersji Regulaminu na Stronie internetowej. Klientom, którzy korzystają z Konta Klienta, MasterWWW przesyła na podany przez nich adres e-mail, na 14 dni przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, informację o planowanych zmianach wraz z odnośnikiem do tekstu zmienionego Regulaminu. Użytkownik, który nie akceptuje nowej treści Regulaminu, zobowiązuje się nie korzystać ze Strony internetowej. W przypadku braku akceptacji nowego brzmienia Regulaminu przez Klienta, MasterWWW będzie uprawnione do rozwiązania zawartej z Klientem umowy, natomiast Klient będący Konsumentem będzie miał prawo wypowiedzieć umowę ze skutkiem na dzień wejścia w życie nowego Regulaminu.
5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2020.

### **Załącznik:**

1) formularz odstąpienia od umowy.

*Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia usług MasterWWW*

## WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

\_\_\_\_\_, dnia \_\_\_\_\_ roku  
(miejsowość, data)

\_\_\_\_\_  
(imię i nazwisko konsumenta)

\_\_\_\_\_  
(adres konsumenta)

\_\_\_\_\_  
(adres konsumenta c.d.)

**MasterWWW**  
**MAGDALENA KUSEK „13-TKA” FH**  
ul. Zdunów 22C/13, 30-428 Kraków  
e-mail: [biuro@masterwww.pl](mailto:biuro@masterwww.pl)

### OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY SPRZEDAŻY

Ja, niżej podpisana(y) \_\_\_\_\_, w związku z zawartą umową o świadczenie usług z dnia \_\_\_\_\_, niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie następujących usług:

- 1) \_\_\_\_\_;
- 2) \_\_\_\_\_;
- 3) \_\_\_\_\_;
- 4) \_\_\_\_\_;
- 5) \_\_\_\_\_;

Przyczyna \_\_\_\_\_ odstąpienia:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\*)

\_\_\_\_\_  
(podpis konsumenta)\*\*)

\*) wskazanie przyczyny odstąpienia jest nieobowiązkowe

\*\*\*) jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej