

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTĘPNYCH W RAMACH ANKIETAPLUS.PL

### Dział I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady i warunki techniczne świadczenia przez Usługodawcę Usług drogą elektroniczną, o których mowa w Dziale II.
2. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
  - a. **Usługodawca** – oznacza Prolabs.pl Michał Abram z siedzibą przy ul. Jana Kazimierza 30/60, 01-248 Warszawa, wpisany w ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Nowego Sącza pod numerem pozycji w rejestrze 23520/08, o nr NIP 734-302-79-99, nr REGON 120627192
  - b. **Usługobiorca** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, a która korzysta z usług Systemu (w tym również Konsument)
  - c. **Usługi** – usługi w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną świadczone przez Usługodawcę, a określonych w regulaminie.
  - d. **Cennik** – wykaz cen poszczególnych Pakietów Usług.
  - e. **Formularz rejestracyjny** – dokument elektroniczny, którego wypełnienie przez Usługobiorcę stanowi jeden z warunków korzystania z Usług świadczonych drogą elektroniczną przez [www.ankietaplus.pl](http://www.ankietaplus.pl)
  - f. **Hasło** – ciąg znaków literowych, cyfrowych oraz znaków specjalnych, znany jedynie osobie uprawnionej do pracy w Systemie.
  - g. **Konto** – dokument elektroniczny przypisany do Usługobiorcy, powstały w wyniku wypełnienia Formularza rejestracyjnego oraz spełnienia innych wymogów niezbędnych, by rozpocząć pracę w Systemie.
  - h. **Regulamin** – niniejszy dokument, określający warunki korzystania z Usług świadczonych przez [www.ankietaplus.pl](http://www.ankietaplus.pl) drogą elektroniczną.
  - i. **Opłata** – wynagrodzenie wnoszone z góry przez Usługobiorcę za wykupioną Usługę, zgodnie z Cennikiem.
  - j. **System** – oprogramowanie zainstalowane na serwerach Usługodawcy, udostępniane Usługobiorcy na komputerze Usługobiorcy poprzez przeglądarkę internetową, dostępne przez protokół HTTPS po zalogowaniu przy użyciu loginu i hasła.
  - k. **Pakiety Usług** – Usługi zamówione przez Usługobiorcę.
  - l. **Ficzer Usług** – zamówione Usługi dodatkowe przez Usługobiorcę.
  - m. **Okres rozliczeniowy** – okres trwający od opłacenia przez Klienta wybranego przez siebie Pakietu Usług do ostatniego dnia przewidzianego w tym Pakiecie.

### Dział II. Rodzaje i zakres świadczonych usług

1. Usługodawca świadczy usługi płatne i bezpłatne.
2. Usługi świadczone są niezwłocznie po zawarciu umowy.
3. W ramach usług bezpłatnych Usługobiorca, po dokonaniu rejestracji, może korzystać z następującego Pakietu Darmowego obejmującego:
  - a. dowolną liczbę ankiet,
  - b. dowolną liczbę pytań do każdej ankiety,
  - c. dowolną liczbę odpowiedzi do każdej ankiety,
  - d. pytania warunkowe Skip-Logic
  - e. zapis wyników do pliku,
  - f. drukowanie ankiety & zapis do PDF,
  - g. prowadzenie ankiety po bezpiecznym połączeniu SSL/HTTPS,
  - h. randomizacja pytań i odpowiedzi,
  - i. raporty email dzienne i tygodniowe,
  - j. dowolne tła, czcionki i kolorystyka,

- k. wgranie własnego logotypu,
  - l. własny adres URL badania
  - m. wyniki w czasie rzeczywistym,
  - n. 1 konto Użytkownika do 1 konta Usługobiorcy w Systemie,
  - o. wsparcie e-mailem,
  - p. wszystkie typy pytań,
  - q. podział ankiet na strony,
  - r. pasek postępu,
  - s. 10 szablonów,
  - t. obsługa dowolnego języka,
  - u. wysyłka zaproszeń przez wszystkie kolektory (e-mail, social media, web site, widget, etc.),
  - v. analiza zebranych danych - przeglądanie wyników ankiety w widoku grupowym i pojedynczo,
  - w. możliwość wysyłki do 5000 e-maili w ramach wszystkich projektów.
4. W ramach usług płatnych Usługobiorca, po dokonaniu rejestracji i wniesieniu opłaty, ma możliwość zakupienia Usług w ramach pakietów:
- a. Bez Limitów:
    - usługi objęte w ramach pakietu Darmowego,
    - dowolna liczba projektów z brandingiem,
    - własne szablony CSS3,
    - własna favicona,
    - przekierowanie po wypełnieniu projektu,
    - własne domeny i adresy email,
    - ukrycie identyfikacji Ankieta+,
    - brak reklam w kwestionariuszu,
    - badania White-Label,
    - możliwość wysyłki do 5000 e-maili w ramach wszystkich projektów.
  - b. Per Projekt:
    - Usługi objęte w ramach pakietu Darmowego,
    - 1 projekt z White-Label przez 100 dni,
    - własne szablony CSS3,
    - własna favicona,
    - przekierowanie po wypełnieniu projektu,
    - własne domeny i adresy email,
    - ukrycie identyfikacji Ankieta+,
    - brak reklam w kwestionariuszu,
    - badania White-Label,
    - możliwość wysyłki do 5000 e-maili w ramach wszystkich projektów.
5. Usługodawca w ramach tzw. Panelu Badawczego umożliwia utworzenie Konta Usługobiorcom, którzy za bonifikatę w formie stosownego wynagrodzenia będą brali udział w ankietach przeprowadzanych przez Usługodawcę. Przystąpienie do Panelu Badawczego będzie wiązało się z podpisaniem stosownej umowy cywilnoprawnej.
6. Ceny Usług płatnych zostały określone w Cenniku dostępnym pod adresem internetowym [www.ankietaplus.pl/cennik](http://www.ankietaplus.pl/cennik). Zasady dotyczące płatności zostały z kolei opisane w Dziale V niniejszego Regulaminu.
7. W ramach każdego Pakietu Usług Usługobiorca może wykupić Ficzery Usług, których ceny są w sposób jednoznaczny określone w Cenniku, o którym mowa w pkt. 6.
8. Publikacja reklam na stronie [www.ankietaplus.pl](http://www.ankietaplus.pl) jest płatna i wymaga skontaktowania się z Usługodawcą w celu zawarcia odrębnej umowy za pośrednictwem formularza kontaktowego umieszczonego na stronie <http://www.ankietaplus.pl> bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: [pomoc@ankietaplus.pl](mailto:pomoc@ankietaplus.pl)

9. Przystąpienie do Programu Partnerskiego będzie możliwe po wcześniejszej akceptacji odrębnej umowy. Podmioty zainteresowane współpracą partnerską mogą kontaktować się z Usługodawcą poprzez stronę <http://www.ankietaplus.pl> i znajdujący się na niej formularz kontaktowy bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: pomoc@ankietaplus.pl
10. Usługodawca ma prawo do zmian funkcjonalności Serwisu, w szczególności poprzez wprowadzanie nowych funkcji i udogodnień dla Usługobiorców. Jeżeli wprowadzanie zmian bądź dokonywanie aktualizacji wiązać się będzie z czasową niedostępnością Usług, Usługodawca będzie zawiadamiał o takich pracach Usługobiorców na co najmniej 7 dni przed planowanymi pracami, na adres e-mail podany w formularzu rejestracyjnym.

### **Dział III. Warunki świadczenia usług**

1. Wymagania techniczne dotyczące korzystania z Usług, o których mowa w Dziale II Regulaminu są następujące:
  - a. Połączenie z siecią Internet,
  - b. Przeglądarka internetowa (o standardzie odpowiadającym aplikacji Internet Explorer 8 lub nowszy, Firefox 3.6 lub nowszy, Opera 9.0 lub nowszy, Safari 5.0 lub nowszy, Chrome 12.0 lub nowszy) umożliwiającą wyświetlanie na ekranie komputera dokumentów hipertekstowych (HTML) powiązanych w sieci Internet przez usługę sieciową z włączonym wykonywaniem Java Script, obsługą protokołu SSL oraz zapisywaniem Cookies,
  - c. Konto pocztowe e-mail.
2. Usługodawca informuje, że ma prawo do upubliczniania i umieszczania w ankietach Usługobiorców stworzonych w ramach Darmowego Pakietu, treści reklamowych w formach powszechnie stosowanych w Internecie
3. Usługodawca daje alternatywne rozwiązanie dla Usługobiorcy poprzez korzystanie z Usług płatnych. Wówczas ankiety będą prywatne i pozbawione treści reklamowych.
4. Usługodawca informuje, a Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że korzystanie z sieci Internet może wiązać się z ryzykiem w postaci szkody, którą Usługobiorca może ponieść na skutek zagrożeń występujących w sieci Internet, a w szczególności włamania do systemu informatycznego Usługobiorcy, przejęcia haseł przez osoby trzecie, zainfekowania systemu informatycznego Usługobiorcy wirusami.
5. Usługodawca oświadcza, że będzie starał się, w miarę możliwości, informować Usługobiorców o czasowej niedostępności Usług z wyprzedzeniem.
6. Usługobiorca zobowiązuje się do podania prawdziwych danych w formularzu rejestracyjnym.
7. Usługodawca może mieć prawo zweryfikowania danych ujętych w formularzu oraz odmówienia lub zaprzestania świadczenia Usługi w przypadku, gdy dane Usługobiorcy wskazane w formularzu rejestracyjnym są nieprawdziwe, po wcześniejszym poinformowaniu Usługobiorcy o zaistniałej sytuacji.
8. Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania wszystkich postanowień Regulaminu.
9. Usługobiorca zobowiązuje się powstrzymać od wszelkich działań mogących utrudnić, bądź destabilizować funkcjonowanie Systemu lub korzystanie z Usług.
10. W razie otrzymania przez Usługodawcę urzędowego zawiadomienia lub wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez Usługobiorcę, Usługodawca może uniemożliwić dostęp do Konta Usługobiorcy.
11. Zakazane jest dostarczanie przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym. W razie otrzymania przez Usługodawcę urzędowego zawiadomienia lub wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez Usługobiorcę, Usługodawca może uniemożliwić dostęp do Konta Usługobiorcy lub rozwiązać umowę o świadczenie usług objętych niniejszym Regulaminem. W przypadku uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych Usługodawca zawiadomi, za pośrednictwem poczty elektronicznej (adres e-mail podany w formularzu rejestracyjnym), Usługobiorcę o

zamiarze uniemożliwienia mu dostępu do Konta lub o rozwiązaniu umowy w trybie natychmiastowym.

#### **DZIAŁ IV. Zawieranie i rozwiązywanie umowy**

1. Rozpoczęcie korzystania przez Usługobiorcę z Usług o charakterze płatnym możliwe jest jedynie w przypadku uprzedniego zapoznania się i akceptacji postanowień zawartych w Regulaminie, a także po dokonaniu rejestracji i uzyskaniu dostępu do indywidualnego Konta. Ponadto dostęp do Usług, o których tu mowa, możliwy jest po uiszczeniu opłaty za wybrany Pakiet Usług, zgodnie z Cennikiem. Spełnienie warunków opisanych w niniejszym punkcie jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, której przedmiotem jest korzystanie z Systemu, stosownie do wybranego Pakietu Usług.
2. Rozpoczęcie korzystania przez Usługobiorcę z Usług o charakterze bezpłatnym możliwe jest jedynie w przypadku uprzedniego zapoznania się i akceptacji postanowień zawartych w Regulaminie, wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z klauzulami podanymi pod formularzem, a także po dokonaniu rejestracji i uzyskaniu dostępu do indywidualnego Konta. Rozpoczęcie korzystania z opisanych tu usług jest jednoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Po spełnieniu warunków, o których mowa w poprzednich zdaniach niniejszego punktu, Usługobiorca w każdej chwili ma możliwość wykupienia któregośkolwiek z odpłatnych Pakietów Usług. W takim przypadku niezbędne będzie uzupełnienie danych identyfikujących Usługobiorcę (poprzez formularz dostępny w Koncie Usługobiorcy), które umożliwią Usługodawcy wystawienie na jego rzecz faktury pro forma/faktury VAT.
3. W terminie 10 dni od zawarcia umowy, o której mowa w niniejszym Dziale, Usługobiorca będący konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) może od niej odstąpić bez podania przyczyn poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie elektronicznej lub na piśmie.
4. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Usługobiorcy, o którym mowa w pkt. 3 niniejszego Działu, jeżeli rozpoczął korzystanie z Usługi (tj. utworzył ankietę lub skorzystał z funkcjonalności) przed upływem ww. terminu 10 dni.
5. Umowa o świadczenie usług może zostać wypowiedziana przez którąkolwiek ze stron z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca.
6. Usługodawca ma prawo wypowiedzieć umowę o świadczenie usług bez zachowania terminu wypowiedzenia i zaprzestać świadczenia Usług w następujących przypadkach:
  - a. naruszenia przez Usługobiorcę istotnych postanowień Regulaminu,
  - b. umieszczania przez Usługobiorcę treści niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa,
  - c. wykorzystywania przez Usługobiorcę Usług niezgodnie ze jej przeznaczeniem.

#### **DZIAŁ V. Płatności**

1. Usługobiorca, który zdecydował się na zakup któregoś z Pakietów Usług o charakterze płatnym, ma możliwość opłacenia go w następujący sposób:
  - online - rozliczenia transakcji kartą kredytową i e-przelewem przeprowadzane są za pośrednictwem Dotpay.pl,
  - tradycyjnym przelewem na podstawie faktury pro forma na podane w niej konto bankowe.
2. Po zaksięgowaniu płatności Usługobiorca będzie miał możliwość pobrania ze swego Konta faktury VAT. Na życzenie Usługobiorcy, faktura VAT może zostać mu przesłana również pocztą tradycyjną na adres podany podczas rejestracji. Usługodawca wystawi ją wówczas w ciągu 7 dni i wyśle na adres podany podczas rejestracji.

#### **DZIAŁ VI. Reklamacje**

1. Wszelkie ewentualne reklamacje Usługobiorca bądź inna osoba odwiedzająca stronę [www.ankietaplus.pl](http://www.ankietaplus.pl) winni zgłaszać na piśmie na adres wskazany w oznaczeniu Usługodawcy, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: pomoc@ankietaplus.pl.
2. Reklamacja powinna zawierać w swej treści: imię i nazwisko – w przypadku osoby fizycznej lub firmę – w przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje osobowość prawną, Login Użytkownika jego dokładny adres zamieszkania lub siedziby, ewentualnie adres korespondencyjny, jeśli jest różny od adresu zamieszkania lub siedziby, oraz adres poczty elektronicznej podany podczas Rejestracji, jako również dokładny opis i powód reklamacji.
3. Usługodawca rozpatrzy zgłoszenie reklamacyjne w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia.
4. Odpowiedź na reklamację wysyłana będzie na adres e-mail podany w zgłoszeniu reklamacyjnym chyba, że Usługobiorca zastrzeże inaczej.

## **DZIAŁ VII. Przetwarzanie i ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych w stosunku do informacji podawanych przez Usługobiorcę podczas rejestracji (dane osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, dane osób kontaktowych) jest Prolabs.pl Michał Abram z siedzibą przy ul. Jana Kazimierza 30/60, 01-248 Warszawa. Dane te Usługodawca przetwarzać będzie wyłącznie w celach związanych z realizacją Usług objętych umową o świadczenie usług drogą elektroniczną (w tym związanych z rozpatrywaniem reklamacji, prowadzenia statystyk), marketingiem bezpośrednim własnych produktów i usług, a także – pod warunkiem wyrażenia stosownych zgód – w celach związanych z przesyłaniem informacji handlowych drogą elektroniczną od Usługodawcy i partnerów biznesowych. Każda osoba ma prawo wglądu w swoje dane oraz możliwość ich poprawiania. Podanie danych ma charakter dobrowolny, ale niezbędny do realizacji ww. celów.
2. Usługodawca w zależności od świadczonej Usługi zbiera od Usługobiorców i przetwarza następujące dane osobowe:
  - a. imię i nazwisko,
  - b. nazwa firmy,
  - c. adres siedziby,
  - d. adres zamieszkania lub/i korespondencyjny,
  - e. adres poczty elektronicznej,
  - f. adres IP,
  - g. numer telefonu,
  - h. w przypadku firm nr NIP.
3. W stosunku do danych osobowych wprowadzanych przez Usługobiorcę podczas korzystania z poszczególnych funkcjonalności Systemu (np. dane potrzebne do wykonania mailingu) administratorem danych jest Usługobiorca. W omawianym tu celu i zakresie Usługobiorca, zgodnie z art. 31 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych powierza przetwarzanie danych Usługodawcy.
4. Usługodawca oświadcza, że stosuje środki techniczne i organizacyjne mające na celu zabezpieczenie powierzonych danych osobowych stosownie do przepisów, o których mowa w art. 36-39 oraz spełnia wymagania określone w przepisach, o których mowa w art. 39a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. W szczególności Usługodawca oświadcza, że opracował i wdrożył politykę bezpieczeństwa oraz instrukcję zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych, o których mowa w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych.

5. Usługodawca oświadcza, że każda osoba (np. pracownik etatowy, osoba świadcząca czynności na podstawie umów cywilnoprawnych, inne osoby pracujące na rzecz Usługodawcy), która zostanie dopuszczona do przetwarzania powierzonych przez Usługobiorcę danych osobowych zostanie zobowiązana do zachowania tych danych w tajemnicy. Tajemnica ta obejmuje również wszelkie informacje dotyczące sposobów zabezpieczenia powierzonych do przetwarzania danych osobowych.
6. Umowa powierzenia przetwarzania danych, o której mowa w niniejszym Dziale, zawierana jest na czas określony, powiązany z czasem świadczenia Usług wykupionych przez Usługobiorcę. Rozwiązanie umowy świadczenia drogą elektroniczną Usług udostępnianych w ramach Systemu jest jednoznaczne z rozwiązaniem umowy powierzenia przetwarzania danych.
7. Na życzenie Usługobiorcy, Usługodawca dostarczy protokół zniszczenia powierzonych danych. Protokół taki zostanie przekazany Usługobiorcy w terminie 14 dni kalendarzowych liczonych od daty skierowania takiego życzenia do Usługodawcy.
8. Usługodawca oświadcza, że na życzenie Usługobiorcy, istnieje możliwość zawarcia odrębnej, pisemnej umowy powierzenia przetwarzania danych. W tym celu Usługobiorca powinien skontaktować się z Usługodawcą mailowo na adres [pomoc@ankietaplus.pl](mailto:pomoc@ankietaplus.pl)
9. Usługodawca zastrzega sobie prawo udostępniania danych urzędom i organom uprawnionym do przetwarzania danych na podstawie obowiązujących przepisów prawa np. organom ścigania, sądom.
10. Usługodawca wykorzystuje pliki tekstowe, w urządzeniach końcowych Usługobiorcy przeznaczonych do korzystania z tych usług. Szczegółowe zasady przechowywania danych, o których mowa w niniejszym punkcie określone są w „Polityce Cookies” dostępnej pod adresem [www.ankietaplus.pl/polityka-cookies](http://www.ankietaplus.pl/polityka-cookies).

#### **DZIAŁ VIII. Zasady odpowiedzialności i ochrona praw własności intelektualnej**

1. Usługodawca zwraca uwagę, że w związku ze świadczeniem Usług udostępnia Usługobiorcy treści chronione prawem własności intelektualnej, w szczególności utwory chronione prawem autorskim (np. wybór i układ treści, loga/logotypy, nazwy, multimedia, zdjęcia, etc.).
2. Usługobiorca zobowiązany jest przestrzegać przepisów prawa własności intelektualnej. Wszelkie kopiowanie, wprowadzanie zmian, a także publiczne odtwarzanie udostępnianych treści bez zgody Usługodawcy jest zakazane, o ile nie wynika to z odrębnych umów zawartych przez Usługobiorcę z Usługodawcą lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

#### **DZIAŁ IX. Przepisy końcowe**

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 21 maja 2013 roku.
2. Regulamin jest udostępniony Usługobiorcy nieodpłatnie za pośrednictwem witryny internetowej, znajdującej się pod tym adresem internetowym [www.ankietaplus.pl/regulamin-ankietaplus.pdf](http://www.ankietaplus.pl/regulamin-ankietaplus.pdf) która umożliwia Usługobiorcy pobranie, utrwalenie i wydrukowanie Regulaminu.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu i Cennika, przy czym zmiany Cennika nie mają wpływu na świadczenie Usług już opłaconych. Informacje o zmianach będą przesyłane do Usługobiorców na wskazane przez nich adresy e-mail podane podczas rejestracji na co najmniej 14 dni przed ich wejściem w życie. Brak zgody na zmiany ze strony Usługobiorcy daje mu podstawę do jednostronnego wypowiedzenia umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
4. Prawem właściwym jest prawo polskie.

Wersja: v1.6.

Data ostatniej aktualizacji: 26.03.2014