

OGÓLNE WARUNKI UMOWY DLA KLIENTÓW UXERIA

Niniejsze Ogólne Warunki Umowy dla Klientów Uxeria, zwane dalej OWU, regulują zasady świadczenia usług przez Uxeria na rzecz Klientów. OWU stanowią integralną część Umowy.

§1 DEFINICJE

W rozumieniu OWU poniższe pojęcia pisane wielką literą mają następujące znaczenie:

- 1) Uxeria – Uxeria.com spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Puławskiej 465, 02-844 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000335318, o kapitale zakładowym w wysokości 5.000,00 zł, NIP 951-22-95-776, REGON 141973207.
- 2) Klient – osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca drugą stroną Umowy zawartej z Uxeria.
- 3) Umowa – umowa zawarta pomiędzy Uxeria a Klientem, której przedmiotem jest świadczenie usług polegających na udostępnieniu Klientowi przez Uxeria funkcjonalności Serwisu oraz Aplikacji celem przeprowadzenia Badań przez Klienta lub przeprowadzenie Badań przez Uxeria na rzecz Klienta w ramach wybranego Pakietu przez Klienta.
- 4) Serwis – serwis internetowy będący platformą umożliwiającą przeprowadzenie Badań, w tym z wykorzystaniem Aplikacji, dostępny dla Klientów pod adresem internetowym www.uxeria.com, którego właścicielem i administratorem jest Uxeria.
- 5) Aplikacja – aplikacja desktopowa, do której majątkowe prawa autorskie posiada Uxeria, umożliwiającą przeprowadzanie Badań.
- 6) Badanie – zdalne badanie użyteczności i jakości produktów, usług i rozwiązań (serwisów internetowych, aplikacji, materiałów reklamowych) przeprowadzone z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu i Aplikacji.
- 7) Pakiet – usługa udostępnienia przez Uxeria na rzecz Klienta funkcjonalności Serwisu oraz Aplikacji umożliwiającą przeprowadzenie Badania przez Klienta lub usługa przeprowadzenia Badania przez Uxeria na rzecz Klienta, których zakres jest wybierany przez Klienta.
- 8) Opłata – cykliczna lub jednorazowa opłata dokonywana przez Klienta na rzecz Uxeria tytułem wynagrodzenia za zamówiony Pakiet.
- 9) Zamówienie – formularz zamówienia umożliwiający zawarcie Umowy, dostępny na stronach internetowych Serwisu lub dostarczony Klientowi przez Uxeria.
- 10) Konto Klienta – zbiór zasobów i uprawnień w systemie informatycznym Serwisu dostępny dla Klienta. Konto Klienta posiada unikalną nazwę i zabezpieczone jest hasłem.
- 11) Konto Demo – Konto Klienta o ograniczonej funkcjonalności i utworzone na określony czas. Korzystanie przez Klienta z funkcjonalności Serwisu i Aplikacji w ramach Konta Demo jest bezpłatne.
- 12) Tester – osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych, mogąca brać udział w Badaniu.
- 13) Tester Uxeria – Tester skierowany do udziału w Badaniu przez podmioty współpracujące z Uxeria.
- 14) Tester Klienta – Tester skierowany do udziału w Badaniu przez Klienta.
- 15) Użytkownik – Tester, Klient bądź inna osoba upoważniona przez Klienta do korzystania z Serwisu za pośrednictwem Konta Klienta.

§2 ZAWARCIE UMOWY

1. Do zawarcia Umowy pomiędzy Uxeria a Klientem dochodzi:
 - a. na skutek rejestracji w Serwisie poprzez utworzenie Konta Klienta oraz uiszczenia Opłaty w ramach wybranego Pakietu, lub
 - b. na skutek rejestracji w Serwisie poprzez utworzenie Konta Demo przez Klienta, lub
 - c. na skutek otrzymania przez Uxeria Zamówienia od Klienta oraz uiszczenia Opłaty w ramach wybranego Pakietu.
2. Rejestracja oraz utworzenie Konta Klienta lub Konta Demo w Serwisie następuje poprzez podanie przez Klienta lub osoby zakładającej Konto Klienta lub Konto Demo w imieniu Klienta następujących danych: imię i nazwisko, nazwa firmy, adres e-mail, numer telefonu oraz hasło. W trakcie tworzenia Konta Klienta, Klient lub osoba zakładająca konto w imieniu Klienta dokonuje wyboru Pakietu. Warunkiem utworzenia Konta Klienta oraz Konta Demo jest oświadczenie o zapoznaniu się i zaakceptowaniu niniejszego OWU poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w formularzu rejestracyjnym.
3. Utworzenia Konta Klienta lub złożenia Zamówienia może dokonać jedynie Klient lub osoba umocowana do składania tego rodzaju oświadczeń woli w ramach struktury organizacyjnej Klienta lub posiadająca odpowiednie pełnomocnictwo do dokonywania tego rodzaju czynności.
4. Uzpełnienie Zamówienia polega na podaniu danych Klienta niezbędnych do wykonania Umowy oraz na wyborze Pakietu. Warunkiem skutecznie dokonanego Zamówienia jest oświadczenie Klienta o zapoznaniu się i zaakceptowaniu niniejszego OWU.
5. Z chwilą zawarcia Umowy Klient zobowiązuje się do przestrzegania postanowień niniejszego OWU.
6. Udostępnienie funkcjonalności Serwisu oraz Aplikacji umożliwiającej przeprowadzenie Badania przez Klienta lub rozpoczęcie przeprowadzenia Badania przez Uxeria na rzecz Klienta następuje po otrzymaniu przez Uxeria Opłaty w ramach wybranego Pakietu. W przypadku Klientów będących konsumentami, rozpoczęcie świadczenia usług przez Uxeria następuje po wyrażeniu zgody przez Klienta na świadczenie usług, chyba że upłynął termin do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w §15 ust. 1 OWU.

§3 RODZAJE BADAŃ ORAZ PAKIETÓW

1. Rodzaje Badań dostępne dla Klientów są stale ulepszone i rozwijane przez Uxeria. Opis rozwiązań i funkcjonalności w powyższym zakresie dostępny jest na stronach internetowych Serwisu.
2. Rodzaje Pakietów oraz wysokość Opłat jest zależna między innymi od czasu trwania Umowy, liczby zamówionych wywiadów oraz wybranych usług dodatkowych. Rodzaj Pakietu może zostać także ustalony po przeprowadzeniu bezpośrednich ustaleń pomiędzy Uxeria a Klientem.

§4 KONTO KLIENTA

1. Klient może posiadać jedno lub więcej Kont Klienta w Serwisie.
2. W ramach korzystania z Konta Klienta, Klient może udzielić dostępu do Serwisu nie więcej niż 20 osobom (Subkonta). Klient jest odpowiedzialny za działania i zaniechania osób, którym został umożliwiony dostęp do Konta Klienta w ramach Subkonta, w szczególności za przestrzeganie przepisów dotyczących ochrony danych osobowych Testerów uczestniczących w Badaniach, w tym postanowień niniejszego OWU oraz ustawy z dnia

29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity z dnia 17 czerwca 2002 r. – Dz.U. Nr 101, poz. 926).

3. Klient jest odpowiedzialny za ochronę danych dostępowych do Konta Klienta przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie skutki prawne wynikające z uzyskania dostępu oraz korzystania z Konta Klienta przez osoby posługujące się hasłem Klienta. Klient ma obowiązek poinformować Uxeria o każdym nieuprawnionym użyciu swojego konta lub jakimkolwiek innym naruszeniu bezpieczeństwa.
4. Dane podane przez Klienta powinny być zgodne z danymi ujawnionymi w rejestrach związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą (KRS, CEIDG). W przypadku Klienta będącego konsumentem podany adres powinien być zgodny z miejscem zamieszkania Klienta. Klient ma obowiązek zapewnić aktualność danych, którymi się posługuje.
5. W przypadku wątpliwości odnośnie prawdziwości lub kompletności danych podanych przez Klienta lub osoby działającej w imieniu Klienta, Uxeria zastrzega sobie prawo do weryfikacji podanych informacji, w tym do żądania od Klienta przesłania kopii zaświadczeń z właściwych rejestrów potwierdzających dane podane w procesie rejestracji. Uxeria może żądać potwierdzenia prawdziwości danych przez cały okres istnienia Konta Klienta.
6. W przypadku braku przedstawienia przez Klienta żądanych danych lub dokumentów, lub stwierdzenia nieprawdziwości podanych danych, Uxeria ma prawo zablokowania dostępu do Konta Klienta.
7. Klient ma prawo zgłoszenia żądania usunięcia Konta Klienta. W tym celu Klient powinien poinformować Uxeria o swoim zamiarze w formie pisemnej na adres Uxeria, pod numerem telefonu +48 22 379 47 12 lub na adres e-mail helpdesk@uxeria.com. Żądanie usunięcia Konta Klienta z Serwisu jest bez wpływu na ważność Umowy, w szczególności na kwoty należne na rzecz Uxeria zgodnie z Umową.
8. Każda osoba może dokonać zgłoszenia nadużycia polegającego na istnieniu Konta Klienta zarejestrowanego przez osobę nieuprawnioną lub z wykorzystaniem nieprawdziwych danych. Zgłoszenie może być dokonane w formie pisemnej na adres Uxeria, pod numerem telefonu +48 22 379 47 12 lub na adres e-mail helpdesk@uxeria.com.
9. Osoba zgłaszająca nadużycie jest zobowiązana na każde żądanie Uxeria przedstawić dane lub dokumenty, które mogą uzasadniać wiarygodność zgłoszenia o nadużyciu. Osoba zgłaszająca nadużycie ponosi odpowiedzialność wobec Klienta, w stosunku do którego zgłosiła nadużycie, za skutki wynikające z dokonania zgłoszenia niezasadnego lub w złej wierze.

§5 ZASADY KORZYSTANIA Z SERWISU I APLIKACJI

1. Udostępnienie funkcjonalności Serwisu na rzecz Klientów polega na zobowiązaniu Uxeria do umożliwienia Klientom w ramach wykupionych Pakietów:
 - a. tworzenia Badań,
 - b. przeprowadzenia Badań z udziałem Testerów Uxeria bądź z udziałem Testerów Klientów,
 - c. opracowywania wyników Badań,
 - d. wygenerowania raportów z Badań.
2. Opis wymagań technicznych niezbędnych do korzystania z Serwisu oraz Aplikacji dostępny jest na stronach internetowych Serwisu.
3. W trakcie tworzenia Badań Klient decyduje między innymi o liczbie i rodzaju zadań, z tym zastrzeżeniem, że Klient ponosi ryzyko tego, że zbyt duża liczba zadań lub zbyt duży stopień ich skomplikowania może

spowodować uzyskanie od Testerów wyników niekompletnych lub niedostarczających wystarczających danych dla opracowania raportu z Badań.

4. Klient udostępniając w ramach tworzonego Badania określone treści oświadcza i gwarantuje, że dysponuje odpowiednimi uprawnieniami, w szczególności z tytułu majątkowych praw autorskich lub innych praw własności intelektualnej, których jest właścicielem lub posiadaczem licencji, umożliwiającymi udostępnianie tych treści w ramach Badania.
5. Klient ponosi odpowiedzialność za to, aby osoby upoważnione przez niego do dostępu do Konta Klienta posiadały stosowne umocowanie do składania oświadczeń woli w imieniu i na rzecz Klienta w zakresie czynności wykonywanych za pośrednictwem Serwisu.
6. W przypadku złożenia Zamówienia przez Klienta na przeprowadzenie pojedynczego Badania przez Uxeria, szczegóły dotyczące realizacji Badania (czas realizacji Badania, wymogi dotyczące Testerów, czas udostępnienia raportu z Badania) będą ustalane w Zamówieniu lub w trakcie osobnych ustaleń dokonanych pomiędzy Uxeria a Klientem.
7. Klient nie może korzystać z Serwisu:
 - a. w sposób niezgodny z charakterem i przeznaczeniem Badania, w szczególności w sposób uniemożliwiający lub zakłócający korzystanie z zasobów systemowych lub sprzętowych Serwisu przez innych Klientów,
 - b. w sposób prowadzący do popełnienia czynu zabronionego w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa,
 - c. w celu dostarczania treści o charakterze bezprawnym,
 - d. gdzie przedmiotem Badania będą zadania lub treści uderzające w godność osoby lub osób, treści erotyczne, treści wulgarne lub treści lub zadania naruszające w inny sposób prawo lub dobre obyczaje,
 - e. gdzie treść lub przedmiot Badania wymaga lub prowadzi do wprowadzenia przez Testera prawdziwych danych osobowych dotyczących jego lub dowolnej innej osoby,
 - f. gdzie dowolne zadanie wprost lub nie wprost może prowadzić do złożenia przez Testera w trakcie przebiegu badania oświadczenia woli w dowolnej postaci (w tym zamówienie usługi lub produktu) wobec Klienta lub wobec dowolnej innej osoby lub podmiotu,
 - g. gdzie przedmiot Badania może być związany lub może prowadzić do ujawnienia przez Testera czyichkolwiek danych wrażliwych, o których mowa w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych lub dotyczących jego życia prywatnego,
 - h. w sposób godzący w integralność systemu informatycznego Serwisu.
8. Zarówno Serwis jak i Aplikacja nie wymagają od Użytkowników podawania jakichkolwiek danych ujawniających pochodzenie rasowe lub etniczne, poglądy polityczne, przekonania religijne lub filozoficzne, przynależność wyznaniową, partyjną lub związkową, informacje o stanie zdrowia, kodzie genetycznym, nałogach lub życiu seksualnym, informacje dotyczące skazań, orzeczeń o ukaraniu i mandatów karnych, a także innych orzeczeń wydanych w postępowaniu sądowym lub administracyjnym (Dane Wrażliwe).

§6 TESTERZY

1. Udział Testerów w Badaniach jest dobrowolny.
2. W Badaniach tworzonych w ramach Konta Klienta mogą brać udział Testerzy Klienta, a także Testerzy Uxeria, o ile taka funkcjonalność została wykupiona. W Badaniach tworzonych w ramach Konta Demo mogą brać

udział wyłącznie Testerzy Klienta. Testerzy Klienta mogą być zapraszani do udziału w Badaniach między innymi za pośrednictwem narzędzia mailingowego udostępnianego przez Uxeria w ramach Serwisu, wtyczki (widget) umieszczonej na stronie internetowej Klienta oraz mediów społecznościowych.

3. Tester w trakcie uczestnictwa w Badaniach zobowiązany jest do nieujawniania czyichkolwiek Danych Wrażliwych oraz do wprowadzania danych niepowiązanych z żadnymi żywymi i zmarłymi osobami, a w szczególności z samym Testerem (Dane Fikcyjne). Tester powinien używać Danych Fikcyjnych we wszystkich miejscach badanych witryn, które wymagają danych osobowych, informacji poufnych lub Danych Wrażliwych.
4. Zasady korzystania z Aplikacji przez Testerów określa umowa licencyjna Aplikacji, której warunki są akceptowane przez Testerów przed zainstalowaniem Aplikacji na dysku urządzeń, którymi się posługują.
5. Badania przeprowadzane z użyciem Aplikacji mogą zostać skonfigurowane w ten sposób, że w trakcie badania rejestrowany jest widok ekranu Testera oraz obraz i dźwięk zarejestrowany przez kamerę zainstalowaną w urządzeniu, z którego korzysta Tester. W takich przypadkach Tester zostanie każdorazowo poinformowany o fakcie rejestracji obrazu i dźwięku przed rozpoczęciem Badania.
6. W Badaniach, w których uczestniczą Testerzy Klienta, Klient jest zobowiązany do uprzedniego uzyskania od nich zgody na przetwarzanie ich danych osobowych w postaci wizerunku i głosu, o ile takie dane będą zbierane w trakcie przeprowadzania Badania. Klient zobowiązuje się, że Testerzy Klienta, którzy nie wyrazili zgody na przetwarzanie ich danych osobowych w postaci wizerunku i głosu, nie będą uczestniczyli w Badaniach, w których rejestrowany jest obraz i dźwięk.

§7 PŁATNOŚCI

1. Płatności związane z Umową, w szczególności uiszczenie Opłaty, mogą być dokonywane przez Klienta z wykorzystaniem płatności on-line lub w drodze dokonania tradycyjnego zlecenia przelewu na podstawie faktury elektronicznej wysłanej Klientowi przez Uxeria.
2. Klient wyraża zgodę, o której mowa w art. 106n ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tekst jednolity z dnia 29 lipca 2011 r. - Dz. U. Nr 177, poz. 1054), na przesyłanie na podany przez siebie adres e-mail faktur elektronicznych.

§8 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Uxeria oraz Klient są odpowiedzialni względem siebie lub względem osób trzecich za własne działania lub zaniechania, bez względu czy były zawinione czy też nie, w tym także za działania osób, które w ich imieniu wykonują Umowę.
2. Klient jest wyłącznie odpowiedzialny za treści wykorzystane przy tworzeniu Badań. Klient zapewnia, że w ramach tworzenia Badań w Serwisie nie zostaną wykorzystane treści naruszające prawa osób trzecich, przepisy powszechnie obowiązującego prawa lub zasady współżycia społecznego. W przypadku umieszczenia takich treści Uxeria ma prawo usunięcia Badania oraz zablokowania Konta Klienta.
3. Klient jest zobowiązany do naprawienia szkody jaką poniosła Uxeria w związku z tym, że w Badaniu utworzonym z wykorzystaniem Serwisu zostały wykorzystane treści naruszające prawa osób trzecich lub przepisy powszechnie obowiązującego prawa. Przez szkodę, o której mowa w zdaniu poprzednim rozumie się w szczególności koszty zasądzonych odszkodowań, nałożonych kar oraz koszty postępowań sądowych oraz postępowań przed organami władzy publicznej, w tym uzasadnione koszty pomocy prawnej.
4. Uxeria nie ponosi odpowiedzialności za:

- a. nadmiernie przeciążone łącza internetowe Użytkownika, a także inne łącza międzyoperatorskie,
 - b. zakłócenia w funkcjonowaniu strony Serwisu wywołane niedozwoloną ingerencją Użytkowników, w żaden sposób niezależną od Uxeria,
 - c. skutki działań, wynikających z udostępniania danych dostępowych do Serwisu osobom trzecim.
5. W przypadku konieczności dokonania zmian i ulepszeń w Serwisie lub przeprowadzenia prac konserwacyjnych lub awarii sprzętu Uxeria zastrzega sobie prawo do czasowej przerwy w funkcjonowaniu Serwisu. Klienci zostaną powiadomieni o wyżej wymienionych przerwach technicznych i czasie ich trwania za pośrednictwem wiadomości przesłanej na adres e-mail podany podczas rejestracji lub w drodze komunikatu udostępnionego na stronie internetowej Serwisu.
6. W związku z faktem, że Uxeria nie weryfikuje treści umieszczanych przez Testerów uczestniczących w Badaniach, ani treści umieszczanych przez Klientów w trakcie tworzenia Badania, pod kątem ich zgodności z przepisami prawa oraz pełni wyłącznie rolę usługodawcy udostępniającego zasoby systemu teleinformatycznego w celu przechowywania danych, o którym mowa w art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity z dnia 15 października 2013 r. - Dz. U. z 2013 r. poz. 1422), Uxeria nie ponosi odpowiedzialności za dane umieszczane w Serwisie przez Testerów lub przez Klienta, w tym w szczególności za:
 - a. podanie Danych Wrażliwych lub danych osobowych, w tym danych innych osób fizycznych,
 - b. udostępnienie treści naruszających prawa własności intelektualnej lub stanowiących czynny nieuczciwej konkurencji,
 - c. używanie słów powszechnie uznawanych za obraźliwe, bezprawne, nieprawdziwe, niezgodne z przepisami prawa, propagujące przemoc, nienawiść, naruszających normy moralne lub dobre obyczaje lub godzące w dobre imię Klienta lub innych osób.

§9 OBSŁUGA KLIENTA

1. W ramach świadczonych usług Uxeria udostępni Klientom system wsparcia Serwisu oraz Aplikacji. Zakres wsparcia regulują parametry wybranego Pakietu.
2. W ramach dostępu do Serwisu oraz Aplikacji, Uxeria zobowiązuje się do dochowania czasu reakcji do określonego typu zgłoszeń:
 - a. awaria krytyczna – maksymalny czas reakcji – 2 godziny robocze, maksymalny czas usunięcia awarii – 8 godzin roboczych (może zostać wydłużone do 16 godzin w wypadku przyczyn nieleżących bezpośrednio po stronie Uxeria),
 - b. usterka – maksymalny czas reakcji – 8 godzin roboczych, maksymalny czas usunięcia – 16 godzin roboczych (termin może być wydłużony w wypadku bardziej złożonych usterek, Uxeria poinformuje Klienta o spodziewanym terminie naprawy usterki),
 - c. propozycja usprawnień – maksymalny czas reakcji - 16 godzin roboczych, maksymalny czas wprowadzenia - zależny od uznania propozycji przez Uxeria i jej zakresu.
3. Przez awarię krytyczną rozumie się nieprawidłowość działania Serwisu lub Aplikacji, która prowadzi do ich zatrzymania, powoduje utratę danych lub narusza ich spójność, co przekłada się na to że korzystanie z Serwisu lub Aplikacji jest niemożliwe. Przez usterkę rozumie się stan, w którym funkcjonalności Serwisu lub Aplikacji działają w sposób niestabilny lub z szeregu alternatywnych funkcjonalności niektóre są niedostępne, co przekłada się na to, że korzystanie z Serwisu lub Aplikacji jest utrudnione.

4. W ramach dostępnych Pakietów w przypadku niedochowania maksymalnego czasu reakcji oraz maksymalnego czasu usunięcia usterki Klientowi przysługuje od Uxeria kara umowna w postaci wydłużenia okresu obowiązywania Pakietu o jeden miesiąc. Łączne wydłużenie okresu na tej podstawie nie może przekroczyć 3 miesięcy.
5. Istnieje możliwość zakupu dodatkowych usług serwisowych nieobjętych wykupionym Pakietem na podstawie odrębnej umowy. Oferta cenowa jest dostępna po kontakcie z osobą reprezentującą Uxeria.

§10 REKLAMACJE

1. Reklamacje dotyczące funkcjonowania Serwisu lub Aplikacji powinny być składane przez Klienta w momencie stwierdzenia nieprawidłowości w świadczeniu usługi drogą elektroniczną.
2. W związku z faktem, że Uxeria nie ponosi odpowiedzialności za wyniki Badań przeprowadzonych z udziałem Testerów Klienta, w szczególności za ich rzetelność oraz dokładność, reklamacje dotyczące jakości wyników Badań mogą dotyczyć wyłącznie Badań w zakresie w jakim uczestniczyli w nich Testerzy Uxeria.
3. Reklamacja powinna zawierać przedmiot reklamacji z uzasadnieniem przyczyn jej wniesienia oraz powinna być złożona pisemnie w formie listu wysłanego na adres Uxeria, bądź w formie elektronicznej wysłanej na adres helpdesk@uxeria.com.
4. Reklamacja dotycząca nieprawidłowego działania Serwisu lub Aplikacji powinna wskazywać Klienta, Konto Klienta oraz czas i szczegółowe okoliczności wystąpienia problemu. W przypadku wystąpienia komunikatu błędu konieczne jest przekazanie jego dokładnej treści. Reklamacja powinna zostać złożona niezwłocznie po wystąpieniu problemu.
5. Reklamacja dotycząca kwoty faktury powinna zawierać numer faktury, kwotę oraz datę wystawienia faktury.
6. Uxeria zobowiązuje się do rzetelnego zbadania okoliczności zaistnienia nieprawidłowości wskazanych w reklamacji.
7. Reklamacje są rozpatrywane w terminie 30 dni od daty ich otrzymania. W przypadkach wymagających przeprowadzenia dodatkowych wyjaśnień Uxeria zastrzega sobie możliwość przedłużenia tego czasu do 60 dni.
8. W przypadku uznania reklamacji Uxeria skontaktuje się z Klientem w celu ustalenia formy rekompensaty. Rekompensatą może być przedłużenie okresu obowiązywania Pakietu.
9. Uxeria zastrzega, że w przypadku gdy przerwa w dostępie do Serwisu lub Aplikacji została spowodowana przez siły wyższe, lub okoliczności niezwiązane z działaniem lub zaniechaniem Uxeria, reklamacje mogą zostać rozpatrzone negatywnie.
10. Reklamacje złożone bez zachowania wskazanych w niniejszym artykule warunków mogą zostać rozpatrzone negatywnie.

§11 DANE OSOBOWE KLIENTÓW

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest Uxeria. Dane osobowe przekazane przez Klientów będą przetwarzane wyłącznie dla celów realizacji usług opisanych w niniejszym OWU, celów statystycznych oraz w prawnie usprawiedliwionym celu, tj. marketingu bezpośredniego towarów i usług administratora danych. Dane te są chronione i przetwarzane, zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych i prawo poprawiania danych. Podanie danych osobowych przez Klienta jest

konieczne dla wykonania usług opisanych w niniejszym OWU. Klient ponosi odpowiedzialność za podanie nieprawdziwych danych osobowych.

2. Klient ma obowiązek aktualizować podane przez siebie dane niezwłocznie po każdej zmianie tych danych.
3. W przypadku powzięcia przez Uxeria uzasadnionych wątpliwości, co do zgodności z prawdą bądź aktualności danych podanych przez Klienta, Uxeria zastrzega sobie prawo ich weryfikacji.
4. Uxeria jest uprawniona do ujawnienia danych osobowych Klientów podmiotom upoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa.

§12 DANE OSOBOWE TESTERÓW UXERIA

1. Administratorem danych osobowych Testerów Uxeria w postaci wizerunku i głosu zebranych w trakcie Badania jest Uxeria.
2. Dane osobowe Testerów Uxeria są przetwarzane dla celów przeprowadzenia Badania, udostępnienia wyników Badania Klientom oraz dla celów statystycznych.
3. Dane osobowe Testerów Uxeria są chronione i przetwarzane, zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych.
4. Klient jest zobowiązany do przestrzegania obowiązujących przepisów o ochronie danych osobowych, w tym ustawy o ochronie danych osobowych, w zakresie w jakim zostały mu udostępnione dane osobowe Testerów Uxeria.
5. Zabronione jest przetwarzanie przez Klienta jakichkolwiek danych mogących stanowić dane osobowe, wpisywanych przez Testerów Uxeria we wszelkiego typu formularzach uzupełnionych w trakcie przeprowadzonego Badania do celów innych niż przeprowadzenie Badania oraz opracowanie raportu z Badania, w szczególności zabronione jest ich przetwarzanie do celów marketingowych, reklamowych lub komercyjnych.

§13 DANE OSOBOWE TESTERÓW KLIENTA

1. Administratorem danych Testerów Klienta jest Klient.
2. Dane osobowe Testerów Klienta w postaci adresu e-mail (w przypadku zaproszenia Testerów Klienta przez Klienta do udziału w Badaniu za pośrednictwem narzędzia mailingowego udostępnianego przez Uxeria), głosu oraz wizerunku (zebranego w trakcie Badania) są przetwarzane przez Uxeria w imieniu Klienta na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych, o której mowa w art. 31 ust. 1 ustawy o ochronie danych osobowych, oraz wyłącznie w zakresie i w celach określonych we wspomnianej umowie.
3. Klient zapewnia i gwarantuje, że jest uprawniony do przetwarzania danych osobowych Testerów Klienta (adres e-mail, głos, wizerunek) w zakresie w jakim powierza ich przetwarzanie na rzecz Uxeria.

§14 CZAS TRWANIA UMOWY I ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Umowa zostaje zawarta:
 - a. w przypadku Pakietów, których przedmiotem jest usługa udostępniania przez Uxeria na rzecz Klienta funkcjonalności Serwisu oraz Aplikacji umożliwiającej przeprowadzenie Badania przez Klienta - na czas określony, oznaczony według wybranego Pakietu,

- b. w przypadku Pakietów, których przedmiotem jest usługa przeprowadzenia pojedynczego Badania przez Uxeria na rzecz Klienta - na czas określony, wskazany w Zamówieniu.
2. Po zakończeniu czasu trwania Umowy Klient posiada dostęp do Serwisu przez okres 14 dni. Z zaznaczeniem, iż przez ten okres czasu nie będzie miał on dostępu do niektórych funkcjonalności, w szczególności do tworzenia Badań.
3. Umowa może zostać zmieniona w każdym momencie przez Klienta na skutek zmiany obowiązującego Pakietu wyłącznie na Pakiet o wyższej funkcjonalności, co jest równoznaczne z obowiązkiem uiszczenia wyższej Opłaty. Kwota należna do zapłaty w ramach wyższej Opłaty zostanie pomniejszona o kwotę Opłaty uiszczonej przed zmianą Umowy, obliczoną proporcjonalnie za niewykorzystany okres obowiązywania Pakietu przed zmianą Umowy, o ile Opłata w ramach wybranego Pakietu miała charakter jednorazowy.
4. W przypadku Pakietów, których przedmiotem jest usługa udostępniania przez Uxeria na rzecz Klienta funkcjonalności Serwisu oraz Aplikacji umożliwiającej przeprowadzenie Badania przez Klienta, Umowa może zostać przedłużona na dalszy czas według wybranego Pakietu.
5. Uxeria zachowuje prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku niewywiązywania się przez Klienta z jego obowiązków wynikających z Umowy, a w szczególności w przypadku:
 - a. niewywiązywania się z obowiązku przedstawienia danych lub dokumentów potwierdzających dane podane przy tworzeniu Konta Klienta lub w przypadku stwierdzenia nieprawdziwości podanych danych (§4 ust. 6 OWU),
 - b. naruszenia postanowień §5 ust. 7 OWU,
 - c. naruszenia obowiązku wykorzystywania wyłącznie treści zgodnych z prawem przy tworzeniu Badań, o którym mowa w §8 ust. 2 OWU,
 - d. niewywiązywania się przez Klienta z obowiązku regulowania Opłat za zamówiony Pakiet lub wynagrodzenia za usługi dodatkowe,
 - e. nieprzestrzegania przez Klienta przepisów dotyczących ochrony danych osobowych,
 - f. nieprzestrzegania przez Klienta obowiązujących przepisów prawa,
 - g. podejmowania przez Klienta innych działań mogących skutkować powstaniem szkody dla Uxeria.

§15 ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Klient będący konsumentem, zgodnie z ustawą z 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumenckich oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jednolity z dnia 14 września 2012 r., Dz.U. z 2012 r. poz. 1225), może zgodnie z art. 7 wspomnianej ustawy odstąpić od Umowy bez podania przyczyny składając stosowne oświadczenie na piśmie w ciągu 10 dni od daty jej zawarcia. Do zachowania powyższego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem na adres Uxeria.
2. Prawo do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1 powyżej, nie przysługuje jeżeli świadczenie usług (przeprowadzanie Badań w ramach wykupionego Pakietu) rozpoczęło się, za zgodą Klienta będącego konsumentem, przed upływem terminu do odstąpienia do Umowy.

§16 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsze OWU stanowią jednocześnie regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, w zakresie w jakim odnosi się do świadczenia usług drogą elektroniczną przez Uxeria na rzecz Klientów.
2. Niniejsze OWU stanowią integralną część Umowy. Uxeria zastrzega sobie prawo do zmiany OWU. Wszelkie zmiany OWU obowiązują od daty opublikowania ich na stronie Serwisu. W takiej sytuacji, Klient jest informowany na podany przez siebie adres e-mail o zakresie wprowadzonych zmian w OWU. Niezłożenie przez Klienta oświadczenia o braku zgody na wprowadzone zmiany w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania zawiadomienia o zmianie OWU oznacza akceptację nowej treści OWU. Pakiety wykupione przez Klienta przed datą wprowadzenia zmian do niniejszego OWU są realizowane na podstawie postanowień OWU obowiązujących w dniu uiszczenia Opłaty.
3. W razie zmiany lub unieważnienia, wskutek prawomocnego orzeczenia sądu powszechnego, któregokolwiek z postanowień niniejszego OWU, pozostałe jego postanowienia pozostają w mocy i wiążą strony.
4. W przypadku Klientów niebędących konsumentami sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z Umowy będzie sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Uxeria.
5. W przypadku zaistnienia zdarzeń nieuregulowanych niniejszym OWU zastosowanie mają właściwe powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
6. OWU wchodzi w życie z dniem ogłoszenia na stronie Serwisu.