

Regulamin Systemu Trainingbot

Rozdział 1. Definicje

Administrator – Knowledge Hub sp. z o.o., NIP 701-013-96-48; nr KRS 0000308923, REGON 141505802

Usługa – dostęp do systemu do zarządzania szkoleniami, udostępniony przez Administratora na warunkach niniejszego regulaminu, zgodnie z ofertą zamieszczoną na stronach internetowych www.trainingbot.pl.

Organizator Szkoleń - przedsiębiorstwo zlecające Administratorowi świadczenie Usługi - poprzez wypełnienie elektronicznego formularza rejestracyjnego dostępnego na stronach internetowych Administratora - oraz posiadający zdolność do zaciągania we własnym imieniu zobowiązań oraz nabywania praw.

Firma Szkoleniowa – to przedsiębiorstwo świadcząca odpłatnie usługi szkoleniowe wielu podmiotom na rynku, posiada stronę internetową z aktualną ofertą szkoleniową. W przypadku nie spełnienia powyższych kryteriów Organizator Szkoleń jest traktowany jako Przedsiębiorstwo.

System - oprogramowanie zainstalowane na serwerach Administratora, udostępnianie Organizatorowi Szkoleń na komputerze Organizatora poprzez przeglądarkę internetową, dostępne przez protokół HTTP lub HTTPS po zalogowaniu przy użyciu loginu i hasła pod adresem przypisanym do Użytkownika, umożliwiające świadczenie Usługi.

Użytkownik – Organizator Szkoleń lub pracownik Organizatora korzystający z Usługi, przypisany do Konta Organizatora Szkoleń.

Konto Organizatora Szkoleń - instancja Systemu skonfigurowana i udostępniona dla Organizatora, dostępna pod indywidualnym adresem internetowym nazwa-konta.tbot.pl. Konto Organizatora Szkoleń może być Kontem Firmy Szkoleniowej lub Kontem Przedsiębiorstwa.

Maksymalna Liczba Kont w Systemie dotyczy:

- 1) dla Konta Firmy Szkoleniowej – konto uczestnika o statusie „potwierdzony”. Konto uczestnika dla wygody korzystania z systemu może wygasać automatycznie po 3 miesiącach od momentu rejestracji uczestnika w szkoleniu. Automatyczne wygasanie konta można konfigurować w panelu ustawień organizatora.
- 2) dla Konta Przedsiębiorstwa – konto pracownika Przedsiębiorstwa. Jeden pracownik może uczestniczyć w dowolnej liczbie szkoleń.

Okres Rozliczeniowy – okres czasu określony w Planie Taryfowym lub zgłoszeniu licząc od dnia otrzymania dostępu po zawarciu umowy.

Godziny Pracy – dni robocze od poniedziałku do piątku od 9:00 do 17:00 poza dniami ustawowo wolnymi od pracy

Brak dostępności – przerwa w całkowitym działaniu systemu dłużej niż 20 minut w Godzinach Roboczych. Za Brak dostępności nie uważa się przerwę aktualizacji Systemu.

Awaria Krytyczna - stan mający wpływ na poprawne funkcjonowanie Systemu lub jego składowych, niezgodny z założeniami określającymi poprawne działanie Systemu. Awaria uniemożliwia czasową lub trwałą eksploatację Systemu

Usterka – stan mający wpływ na poprawne funkcjonowanie Systemu lub jego składowych, odbiegający od założeń funkcjonowania Systemu, nie zakłócający rutynowej eksploatacji Systemu i czynności w pracy bezpośrednich użytkowników.

Problem – brak możliwości wykonania określonej operacji przez Użytkownika, wynikający z niedostatecznej znajomości Systemu, natomiast możliwy do rozwiązania.

Maksymalny Czas Reakcji – czas rozpoczęcia zajmowania się otrzymanym zgłoszeniem obejmujący Godziny Pracy.

Maksymalny Czas Usunięcia Usterki – czas od rozpoczęcia likwidacji usterki lub od otrzymania pełnych informacji w ramach zgłoszenia do czasu wysłania informacji zwrotnej o usunięciu usterki lub do czasu zlikwidowania usterki.

Opłata - wynagrodzenie wnoszone z góry przez Organizatora za Usługę świadczoną w ustalonym okresie rozliczeniowym zgodnie z cennikiem dostępnym na stronach internetowych www.trainingbot.pl, płatne przelewem bankowym po wystawieniu przez Administratora odpowiedniego dokumentu księgowego.

Plan Taryfowy - definiuje Maksymalną Liczbę Kont, Opłatę oraz zakres funkcjonalny Systemu.

Umowa - porozumienie Administratora i Organizatora na podstawie którego Administrator zobowiązany jest do świadczenia Usługi a Organizator do wniesienia Opłaty zgodnej z Planem Cenowym.

Rozdział 2. Postanowienia Ogólne

1. Przepisy zawarte w niniejszym regulaminie określają zakres i warunki korzystania z Usługi przez Organizatora.
2. Zamawiając Usługę Organizator oświadcza, iż akceptuje w całości niniejszy regulamin.
3. Organizator wyraża zgodę na otrzymywanie informacji handlowych dotyczących produktów i usług Administratora.
4. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany i poszerzenia regulaminu. Ewentualne zmiany obowiązują od chwili udostępnienia nowej wersji regulaminu na stronie internetowej www.trainingbot.pl.

Rozdział 3. Prawa i obowiązki Organizatora

1. Organizator jest właścicielem wszelkich danych wprowadzonych do swojego Konta.
2. Organizator ma prawo do bezpłatnej pomocy drogą poczty elektronicznej pod adresem helpdesk@trainingbot.pl.
3. Organizator zobowiązany jest do podania prawdziwych danych w trakcie rejestracji Usługi.

Rozdział 4. Prawa i obowiązki Administratora

1. Administrator zobowiązuje się do starannego świadczenia Usługi, za którą Organizator wnosi okresową Opłatę.
2. Administrator nie odpowiada za zakłócenia w realizacji Usługi spowodowane:
 - 2.1. nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej organizatora,
 - 2.2. nieprawidłowym funkcjonowaniem łącza internetowego,
 - 2.3. działaniem osób trzecich,
 - 2.4. spowodowane przyczynami niezależnymi od Administratora.
3. Administrator nie odpowiada za skutki spowodowane ujawnieniem przez Organizatora hasła Użytkownika do Konta osobom trzecim.
4. Administrator zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia Usługi i zablokowania dostępu do Konta Organizatora w przypadku:
 - 4.1. podania przez Organizatora nieprawdziwych danych w trakcie zamawiania Usługi,
 - 4.2. naruszenia przez Organizatora któregokolwiek z punktów niniejszego regulaminu,
 - 4.3. używania Konta w sposób niezgodny z obowiązującym prawem, w szczególności z ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - 4.4. nieopłacenia przez Organizatora faktury VAT wystawionej przez Administratora
5. Po zablokowaniu Konta Organizatora, o którym mowa w pkt. 4.4, Administrator zastrzega sobie prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 15% Opłaty za odblokowanie konta.
6. Administrator ma prawo:
 - 6.1. dokonywać uaktualnień Systemu oraz zasobów technologicznych służących do realizacji Usługi i na czas trwania prac aktualizacyjnych blokować dostęp do Usługi.
 - 6.2. do zmiany ceny Usługi. Ewentualne zmiany obowiązują od dnia opublikowania nowego cennika na stronach internetowych www.trainingbot.pl.

Rozdział 5. Zamawianie i świadczenie Usługi, Plany Taryfowe i Płatności

1. Administrator udostępnia szereg płatnych Planów Taryfowych, różniących się parametrami Konta
2. Wypełnienie przez Organizatora odpowiedniego formularza rejestracyjnego dostępnego na stronach internetowych www.trainingbot.pl oznacza złożenie zamówienia na Usługę oraz zobowiązania do uiszczenia Opłaty.
3. Opłaty można dokonać przez przelew bankowy na podstawie Faktury Proforma wysłanej przez Administratora na konto e-mail Organizatora pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego. Następnie w ciągu 7 dni roboczych od opłacenia będzie wysyłana do Organizatora Faktura VAT.
4. Opłata za Usługę ustalana jest na podstawie cennika obowiązującego w dniu zamawiania Usługi lub w pierwszym dniu Okresu Rozliczeniowego. Aktualny cennik dostępny jest na stronach internetowych www.trainingbot.pl.

5. Organizator ma prawo do zmiany Planu Taryfowego w dowolnym momencie Okresu Rozliczeniowego.
6. W przypadku zmiany Planu Taryfowego na tańszy, nowy Plan Taryfowy wejdzie w życie z nowym Okresem Rozliczeniowym.
7. W przypadku zmiany Planu Taryfowego na droższy nowy Plan Taryfowy wejdzie w życie dnia następnego, rozpoczynając nowy Okres Rozliczeniowy, co powoduje zobowiązanie do uiszczenia Opłaty wynoszącej wyliczonej wg Planu Taryfowego pomniejszonej o zapłaconą wcześniej Opłatę za pozostały okres poprzedniego Okresu Rozliczeniowego.
8. Organizator ma prawo do rozwiązania Umowy i rezygnacji z Usługi bez podania przyczyny poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej. Warunkiem rozwiązania Umowy jest wcześniejsze uregulowanie zaległych należności. W momencie rozwiązania Umowy nie przysługuje prawo zwrotu części Opłaty za nie wykorzystany Okres Rozliczeniowy Usługi.
9. Przed rezygnacją z Usługi Organizator ma możliwość eksportu danych do formatu XLS w ramach dostępnych funkcjonalności (np. dane klientów, dane uczestników itp.).
10. Rozwiązanie Umowy zobowiązuje Administratora do usunięcia Konta wraz ze wszystkimi danymi wprowadzonymi do systemu przez Organizatora. Na wyraźną prośbę Organizatora wysłaną wraz z rezygnacją lub drogą e-mailową (helpdesk@trainingbot.pl), Administrator może nie usuwać danych przez wskazany okres czasu nie dłuższy niż 1 rok, tylko zablokować konto, by w przyszłości Strony mogły powrócić do współpracy.
11. Organizator wyraża zgodę na wystawianie faktur VAT bez podpisu odbiorcy.

Rozdział 6. Ochrona danych

1. Organizator wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych podanych podczas rejestracji Usługi w celu wystawienia dowodów księgowych oraz świadczenia Usługi przez Administratora.
2. Administrator zobowiązuje się do nieudostępniania danych Organizatora innym podmiotom.
3. Administrator ma prawo do opublikowania nazwy firmy i adresu strony internetowej Organizatora na swojej liście referencyjnej jeżeli Organizator nie zgłosi w tej kwestii zastrzeżenia.
4. Dane jakie zgromadzą się w ramach Konta na serwerze Administratora w związku z wykonywaną Usługą stanowią własność Organizatora, są informacjami poufnymi i nie będą ujawniane przez Administratora osobom trzecim.
5. Administrator zobowiązuje się do nieprzetwarzania danych zgromadzonych na serwerze Administratora w związku z wykonywaną Usługą do celów innych niż:
 - 5.1. świadczenie Usługi
 - 5.2. wykonywanie i odtwarzanie kopii zapasowych
 - 5.3. cykliczne testowe odtwarzanie kopii zapasowych w celu sprawdzenia ich poprawności
 - 5.4. zautomatyzowanego gromadzenia danych statystycznych dotyczących sposobu użycia Systemu przez Użytkowników

5.5. prób odtwarzania błędów i nieprawidłowości w działaniu Systemu zgłoszonych przez Organizatora

6. Organizator oświadcza, że w myśl Ustawy o Ochronie Danych Osobowych (art. 7 pkt 4) jest Administratorem danych osobowych wprowadzonych do Konta i przetwarza je zgodnie z przepisami prawa.
7. Jeśli, zgodnie z Ustawą o Ochronie Danych Osobowych, sposób i cel wykorzystywania danych zgromadzonych na Koncie zobowiązuje Organizatora do rejestracji bazy danych, do Organizatora należy obowiązek zgłoszenia tej bazy do Głównego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.

Rozdział 7. Wsparcie przy skonfigurowaniu Konta

1. System jest skonstruowany w sposób umożliwiający samodzielną konfigurację i dopasowanie do własnych potrzeb w ramach oferowanych funkcjonalności. W ramach automatycznego wsparcia Administrator uruchomił kreator „szybki start”, poradnik wideo oraz system pomocy, wyjaśniające możliwości i sposób pracy z Systemem.
2. Zależnie od obowiązującego Planu Taryfowego Organizator ma prawo skorzystania z wsparcia Administratora przy początkowym skonfigurowaniu Systemu.
 - 2.1. szkolenie Użytkowników Systemu – w siedzibie klienta lub w siedzibie Administratora
 - 2.2. wsparcie konsultanta – on-line lub w siedzibie klienta po przygotowaniu przez Organizatora danych wg listy kontrolnej.
3. Istnieje możliwość zakupu dodatkowych usług konfiguracyjnych (szkoleń, konsultacji itp.) nie objętych w Planie Taryfowym. Oferta cenowa jest dostępna po kontakcie z konsultantem handlowym Systemu.

Rozdział 8. Help Desk

1. W ramach świadczonych usług Administrator udostępnia system wsparcia korzystania z Systemu (Help Desk). Zakres wsparcia reguluje Plan Taryfowy. Możliwe formy Help Desk:
 - 1.1. zgłaszanie usterek – odbywa się poprzez formularz internetowy. W przypadku, gdy zgłoszenie poprzez formularz nie jest możliwe, błąd można zgłosić drogą telefoniczną,
 - 1.2. sesja współdzielenie ekranu on-line – odbywa się poprzez aplikację udostępniania ekranu oraz jednocześnie prowadzoną rozmowę telefoniczną. Konsultant podczas sesji identyfikuje problem oraz instruuje Użytkownika jak ma wykonać określone zadanie. Sesja on-line jest możliwa po wcześniejszym umówieniu (e-mail, telefon).
 - 1.3. wsparcie telefoniczne – odbywa się w Godzinach Pracy, nr telefonu jest podany w systemie pomocy oraz na stronie www.trainingbot.pl
2. W ramach świadczenia Usługi Administrator zobowiązuje do dochowania czasu reakcji do określonego typu zgłoszonych usterek. Po czasie reakcji w zależności od zgłoszenia mogą być prośby o uzupełnienie informacji celem dokładniejszej analizy usterki.

- 2.1. Brak dostępności – maksymalny czas reakcji – 2 godziny robocze, maksymalny czas usunięcia – 4 godziny robocze,
 - 2.2. Awaria Krytyczna – maksymalny czas reakcji – 8 godzin roboczych, maksymalny czas usunięcia – 16 godzin robocze,
 - 2.3. Usterka – maksymalny czas reakcji – 16 godzin roboczych, maksymalny czas usunięcia – w zależności od uznania przez Administratora kwalifikacji usterki oraz możliwości usunięcia usterki,
 - 2.4. Propozycja – brak maksymalnego czasu reakcji i czasu usunięcia, w zależności od uznania przez Administratora kwalifikacji usterki oraz możliwości usunięcia usterki
 - 2.5. Problem – rozwiązywany na bieżąco w zależności od możliwości odbycia konsultacji przez obie strony.
3. W ramach dostępnych Planów Taryfowych w przypadku niedochowania maksymalnego czasu reakcji, maksymalnego czasu usunięcia usterki oraz okresu dostępności Organizatorowi przysługuje od Administratora kara umowna w postaci wydłużenia okresu obowiązywania Umowy o 100% czasu po przekroczeniu maksymalnych czasów, ale nie dłużej niż o 2 miesiące. Usługobiorca nie jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonych w niniejszej Umowie kar umownych ani do dochodzenia szkody w wyniku niewłaściwego działania Systemu i narażenia Organizatora na straty.
 4. Istnieje możliwość zakupu dodatkowych usług serwisowych nie objętych w Planie Taryfowym na podstawie odrębnej umowy. Oferta cenowa jest dostępna po kontakcie z konsultantem handlowym Systemu.

Rozdział 9. Reklamacje

1. Organizator może złożyć reklamację z tytułu nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi, nieprawidłowego działania Systemu bądź kwoty faktury.
2. Reklamacje należy składać pisemnie w formie listu wysłanego na adres Administratora bądź w formie e-maila adresowanego na adres helpdesk@trainingbot.pl wysłanego z Konta, którego reklamacja dotyczy.
3. Reklamacja dotycząca nieprawidłowego działania Systemu powinna wskazywać Konto, Użytkownika oraz czas i szczegółowych okoliczności wystąpienia problemu. W przypadku wystąpienia komunikatu błędu konieczne jest przekazanie jego dokładnej treści. Reklamacja powinna zostać złożona niezwłocznie po wystąpieniu problemu.
4. Reklamacja dotycząca kwoty faktury powinna zawierać numer, kwotę oraz datę wystawienia faktury.
5. Reklamacje będą rozpatrzone w terminie 30 dni od daty wpłynięcia. W przypadkach wymagających przeprowadzenia dodatkowych badań Administratora zastrzega sobie możliwość przedłużenia tego czasu do 60 dni.
6. W przypadku uznania reklamacji Administrator skontaktuje się z Organizatorem w cel ustalenia wielkości rekompensaty. Rekompensatą może być przedłużenie okresu obowiązywania umowy lub zwrot części wpłaconej opłaty za okres występowania problemu.

Rozdział 10. Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji na stronie www.trainingbot.pl.
2. Prawo własności oraz prawa autorskie dotyczące Systemu i Usługi stanowią wyłączną własność Administratora.
3. W sprawach nie uregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego i odpowiednich ustaw.