Regulamin TastyInn

Wersja z dnia: 2026-10-23

Regulamin

Definicje

1. Operator – podmiot prowadzący TastyInn, wskazany w §1 ust. 1.

2. Partner – przedsiębiorca, który zawarł umowę z Operatorem lub korzysta z Konta przez uprawnioną osobę.

3. System – oprogramowanie TastyInn udostępniane w modelu SaaS, obejmujące Panel oraz dostępne strony, aplikacje, moduły i integracje.

4. Konto – przypisane Partnerowi środowisko dostępu do Systemu wraz z jego danymi, konfiguracją, użytkownikami i uprawnieniami.

5. Abonament – czasowe prawo do korzystania z funkcji i limitów wybranego planu, odpłatne albo objęte rabatem zgodnie z Cennikiem.

6. Lokal – fizyczny lokal gastronomiczny Partnera przypisany do Konta, identyfikowany w szczególności przez adres i dane przedsiębiorcy.

7. Panel – część Systemu przeznaczona do zarządzania Kontem, Lokalami, ofertą, zamówieniami, ustawieniami i rozliczeniami.

8. Cennik – udostępniona przez Operatora informacja o planach, limitach, cenach i opłatach, której wersja zaakceptowana przy zamówieniu stanowi część umowy.

9. Usługi – funkcje, dostęp i świadczenia zapewniane przez Operatora w ramach Systemu, Abonamentu, usług dodatkowych lub odrębnego zamówienia.

§1. Umowa B2B

1. Operatorem TastyInn jest TASTYINN SP Z O O z siedzibą w Krakowie przy ul. Wielickiej 42 b3, 30-552 Kraków, KRS: 0001271110, NIP: 6793377977, REGON: 54588428000000. Kontakt: kontakt@tastyinn.eu. System jest usługą SaaS przeznaczoną wyłącznie dla przedsiębiorców (Partnerów).

2. Abonament może kupić wyłącznie Partner, który poda prawidłowy NIP, dane firmy i działa przez osobę uprawnioną. Operator może zweryfikować dane w publicznych rejestrach.

3. Konto bez aktywnego Abonamentu działa wyłącznie w trybie podglądu: można poruszać się po Panelu, ale nie można tworzyć, edytować ani publikować danych, przyjmować zamówień ani używać funkcji operacyjnych.

4. Umowa powstaje po wyborze planu i akceptacji dokumentów. Tworzą ją Regulamin, zaakceptowany Cennik, opis planu, zamówienie i Załącznik DPA; uzgodnienia indywidualne mają pierwszeństwo.

5. Przed zakupem Partner otrzymuje zakres, limity, ceny netto, VAT, kwotę brutto, okres, zasady odnowienia i opłaty dodatkowe. Operator wysyła potwierdzenie pozwalające zachować treść umowy.

6. Regulamin nie jest ofertą dla konsumentów. Bezwzględnie obowiązująca ochrona przysługująca niektórym jednoosobowym przedsiębiorcom ma pierwszeństwo wyłącznie w wymaganym prawem zakresie.

§2. System i Konto

1. Partner podaje aktualne dane, chroni Konto, nadaje odpowiednie uprawnienia, odpowiada za swoich użytkowników i niezwłocznie zgłasza utratę dostępu lub incydent.

2. Partner jest sprzedawcą wobec swoich klientów i odpowiada za legalność działalności, ofertę, ceny, podatki, składniki, alergeny, realizację, dostawę, zwroty i reklamacje. Operator dostarcza narzędzie techniczne i nie jest stroną tej sprzedaży.

3. Zabronione są treści bezprawne, naruszające prawa innych osób lub wprowadzające w błąd, obchodzenie zabezpieczeń, zakłócanie Systemu, spam i inne użycie niezgodne z prawem.

4. Taką treść można zgłosić na adres kontaktowy, wskazując jej lokalizację i przyczynę. Operator może ją zabezpieczyć, usunąć lub zablokować w zakresie wymaganym prawem, bezpieczeństwem lub ochroną innych osób.

5. Korzystanie wymaga Internetu, aktywnego e-maila, aktualnej przeglądarki z JavaScript i urządzeń wymaganych przez wybrane funkcje. Partner odpowiada za własne urządzenia i łącze.

§2a. Oferta startowa

1. Jeżeli Cennik tak wskazuje, nowy lokal otrzymuje przez pierwsze trzy miesięczne okresy rabat do 159 zł netto za każdy okres. Cena Abonamentu nie spada poniżej zera; przy droższym planie Partner płaci różnicę oraz VAT.

2. Oferta jest dostępna wyłącznie dla przedsiębiorców i tylko raz na fizyczny lokal restauracji. Operator weryfikuje wykorzystanie według znormalizowanego adresu lokalu oraz NIP-u Partnera.

3. Usunięcie Konta, zmiana firmy, NIP-u lub utworzenie kolejnego Konta nie odnawia oferty dla tego samego lokalu.

4. Oferta obejmuje wyłącznie Abonament, bez usług dodatkowych i zamówień ponad limit, chyba że Cennik wyraźnie stanowi inaczej.

5. Przed aktywacją Operator pokazuje cenę każdego okresu oraz cenę późniejszą. Przy uzasadnionym podejrzeniu obejścia zasad może poprosić o potwierdzenie adresu lub danych firmy i wstrzymać niewykorzystaną część oferty po umożliwieniu wyjaśnienia.

§3. Opłaty, limity i odnowienie

1. Abonament i usługi dodatkowe są płatne z góry. Cennik podaje ceny netto; przed zapłatą Partner widzi także VAT i pełną kwotę brutto.

2. Zamówienia ponad limit są rozliczane po miesiącu tylko wtedy, gdy Partner wcześniej włączył tę możliwość i zaakceptował stawkę za jedno dodatkowe zamówienie. Panel pokazuje wykorzystanie limitu albo Operator podaje je na żądanie.

3. Faktura za zamówienia ponad limit ma 7-dniowy termin płatności. Po jego upływie Operator zawiesza Konto od następnego dnia i przywraca je po zaksięgowaniu całej zaległości. Zawieszenie nie umarza długu.

4. Operator wystawia faktury elektroniczne na dane Partnera i może korzystać z wymaganego prawem systemu faktur ustrukturyzowanych. Partner odpowiada za aktualność danych.

5. Automatyczne odnowienie i płatności wymagają jasnej informacji przy zakupie oraz zgody na obciążanie wybranej metody płatności.

6. Partner może wyłączyć odnowienie w Panelu dzień przed końcem planu albo e-mailem 7 dni wcześniej i korzysta z Systemu do końca opłaconego okresu.

7. Plan odnawia się tylko po pobraniu lub zaksięgowaniu opłaty. Nieudana płatność oznacza brak odnowienia, brak długu za przyszły okres i przejście Konta w tryb podglądu w dniu wygaśnięcia.

8. Jeżeli zerowa cena w ofercie startowej nie wymagała metody płatności, plan nie odnowi się po trzecim okresie, dopóki Partner nie wybierze płatności i nie zaakceptuje ceny standardowej.

9. Operator może naliczać ustawowe odsetki za opóźnienie w transakcjach handlowych i należną rekompensatę za odzyskiwanie należności.

10. Operator może zmienić cenę przyszłego odnowienia z 30-dniowym wyprzedzeniem. Zmiana nie obejmuje opłaconego okresu, a Partner może wcześniej wyłączyć odnowienie.

§4. Treści, integracje i AI

1. Partner zachowuje prawa do treści i zapewnia, że może ich używać. Na czas umowy udziela Operatorowi niewyłącznej, nieodpłatnej licencji na ich przechowywanie, techniczne dostosowanie, przetwarzanie i publikowanie w zakresie potrzebnym do Usług.

2. Prawa do Systemu oraz jego chronionych elementów, w tym kodu, udostępnionych API, struktury baz danych, interfejsów, projektu UX/UI, szablonów, dokumentacji, materiałów Operatora, algorytmów, modeli danych, rozwiązań technicznych i know-how, należą do Operatora lub jego licencjodawców. Partner nie nabywa do nich praw poza ograniczonym prawem korzystania z Systemu zgodnie z umową przez okres aktywnego Abonamentu.

3. W zakresie dozwolonym prawem Partner nie może kopiować ani odsprzedawać Systemu, dokonywać dekompilacji lub reverse engineeringu, obchodzić zabezpieczeń, limitów planu lub ograniczeń funkcjonalnych, automatycznie pozyskiwać danych z Systemu, korzystać z nieudostępnionych interfejsów, udostępniać Konta osobom nieuprawnionym ani odsprzedawać, sublicencjonować lub komercyjnie udostępniać dostępu do Systemu. Nie może również wykorzystywać dostępu do kopiowania chronionych elementów Systemu w celu stworzenia konkurencyjnego produktu. Zakaz nie obejmuje działań, których nie można zabronić prawem, ani samego prowadzenia działalności konkurencyjnej.

4. Funkcje mogą korzystać z niezależnych dostawców płatności, dostaw, map, hostingu, e-mail, SMS lub AI. Operator odpowiada za własny dobór i integrację, ale nie za samodzielne działania dostawcy poza jego kontrolą.

5. Wyniki AI mogą być błędne. Partner sprawdza je przed publikacją, zwłaszcza ceny, składniki, alergeny, promocje i tłumaczenia, oraz nie wprowadza danych ani treści bez odpowiedniej podstawy.

6. Partner decydujący o kampanii e-mail lub SMS odpowiada za odbiorców, treść, podstawę prawną, sprzeciwy i listy wykluczeń. Operator może zatrzymać kampanię stwarzającą istotne ryzyko prawne, bezpieczeństwa lub reputacji usług wysyłkowych.

7. Udział Partnera we wspólnym serwisie lub integratorze Operatora jest dobrowolny i wymaga włączenia tej funkcji albo odrębnej zgody. Partner pozostaje sprzedawcą wobec klienta, a samo prezentowanie jego oferty nie czyni Operatora sprzedawcą posiłków. Przed uruchomieniem funkcji Operator udostępnia Partnerowi jej szczegółowe zasady, w tym rzeczywiście stosowane główne parametry rankingu, wpływ odpłatnej promocji, zasady ograniczania ofert i tryb reklamacyjny. Odpłatne wyróżnienie wymaga odrębnego zamówienia i jest odpowiednio oznaczane.

§5. Dane i zmiana dostawcy

1. Partner jest administratorem danych swoich klientów, personelu i innych osób wprowadzanych do Systemu, a Operator przetwarza je na zasadach Załącznika DPA. Partner odpowiada za podstawę prawną, informacje dla osób i zgodność poleceń.

2. Operator jest odrębnym administratorem danych Partnera, jego reprezentantów i użytkowników Konta w zakresie zawarcia i wykonania umowy, rozliczeń, wsparcia, bezpieczeństwa, przeciwdziałania oszustwom i nadużyciom, prowadzenia logów bezpieczeństwa, ochrony infrastruktury, obowiązków prawnych oraz dochodzenia i obrony roszczeń. Operator może być odrębnym administratorem także wtedy, gdy samodzielnie określa cele i sposoby przetwarzania, w szczególności przy funkcjach świadczonych bezpośrednio użytkownikom końcowym lub działaniu przyszłego integratora. Szczegóły określa Polityka prywatności.

3. Partner zachowuje prawa do swoich danych. Operator używa ich tylko do Usług, bezpieczeństwa, rozliczeń, wsparcia i obowiązków prawnych, nie sprzedaje ich i przekazuje odbiorcom tylko w zakresie potrzebnym do funkcji lub wymaganym prawem.

4. Ustępy 5–14 stosuje się wyłącznie w zakresie, w jakim System jest usługą przetwarzania danych objętą przepisami o zmianie dostawcy z Data Act. Nie przyznają one Partnerowi praw szerszych niż wymagane bezwzględnie obowiązującym prawem.

5. Dane eksportowalne obejmują znajdujące się w Systemie dane dostarczone przez Partnera oraz dane wejściowe i wyjściowe, w tym metadane, powstałe bezpośrednio lub pośrednio w wyniku korzystania z Usług i podlegające przeniesieniu zgodnie z Data Act. Należą do nich dane Partnera, restauracji i Lokali; menu, produkty, warianty i dodatki; zamówienia, ich statusy, wartości, dane dostawy i informacje o płatności bez pełnych danych karty; dane klientów; treści i ustawienia Partnera; promocje, kupony, kampanie i zgody.

6. Przeniesienie nie obejmuje kodu, niepublicznych API, algorytmów, modeli i logiki biznesowej, wewnętrznej struktury baz danych, konfiguracji infrastruktury, mechanizmów bezpieczeństwa, wewnętrznych logów i danych diagnostycznych, danych innych Partnerów ani elementów chronionych prawami własności intelektualnej lub tajemnicą przedsiębiorstwa Operatora albo osoby trzeciej, a także danych, których wydanie zagrażałoby integralności lub bezpieczeństwu Usług. Wyłączenia stosuje się tylko w zakresie dozwolonym prawem i nie mogą bezprawnie utrudniać ani opóźniać zmiany dostawcy.

7. Partner może w pisemnym żądaniu wybrać: zmianę na usługę wskazanego dostawcy, przeniesienie danych eksportowalnych i aktywów cyfrowych do własnej infrastruktury ICT albo ich usunięcie. Żądanie wskazuje Konto, wybraną czynność, odbiorcę lub dostawcę docelowego oraz osobę uprawnioną. Partner może zmienić swój wybór w okresie poprzedzającym rozpoczęcie zmiany, w zakresie przewidzianym prawem.

8. Operator potwierdza żądanie i określa bezpieczny techniczny sposób realizacji. Maksymalny okres poprzedzający rozpoczęcie zmiany nie przekracza 2 miesięcy. W tym czasie umowa pozostaje w mocy, a Partner ponosi zwykłe opłaty za nadal świadczone Usługi.

9. Standardowy okres przejściowy rozpoczyna się po okresie wskazanym w ust. 8 i nie przekracza 30 dni kalendarzowych. Operator wspiera strategię wyjścia Partnera, przekazuje istotne informacje i znane mu ryzyka dla ciągłości, zapewnia wymaganą prawem rozsądną pomoc, należytą staranność, ciągłość działania i wysoki poziom bezpieczeństwa oraz współpracuje w dobrej wierze z Partnerem i upoważnionym dostawcą docelowym. Partner może jednokrotnie przedłużyć okres przejściowy w zakresie przewidzianym Data Act.

10. Jeżeli przejście w ciągu 30 dni jest technicznie niewykonalne, Operator informuje Partnera w ciągu 14 dni roboczych od żądania, uzasadnia przyczynę i wskazuje zastępczy okres przejściowy nieprzekraczający 7 miesięcy. W zastępczym okresie Operator zachowuje ciągłość Usług w zakresie wymaganym prawem.

11. Po zakończeniu okresu przejściowego dane eksportowalne pozostają możliwe do pobrania przez co najmniej 30 dni kalendarzowych. Umowa kończy się po skutecznym zakończeniu zmiany, a przy żądaniu samego usunięcia – po maksymalnym okresie wskazanym w ust. 8, chyba że przepisy wymagają inaczej. Brak odnowienia Abonamentu nadal kończy umowę z upływem opłaconego okresu i nie uruchamia automatycznie procedury zmiany dostawcy. Po okresie pobrania Operator usuwa dane, z wyjątkiem danych przechowywanych na podstawie prawa lub zgodnie z DPA.

12. Operator udostępnia wymagane prawem możliwości, informacje, dokumentację, pomoc techniczną i narzędzia oraz, w zakresie wymaganym art. 30 Data Act, nieodpłatne otwarte interfejsy na równych zasadach. Zapewnia zgodność z obowiązującymi wspólnymi specyfikacjami lub zharmonizowanymi normami interoperacyjności w terminach wymaganych przez Data Act. W braku takich specyfikacji Operator eksportuje dane w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego, wybranym odpowiednio do danych. Operator nie ma obowiązku tworzyć nowych technologii, usług, indywidualnych integracji lub formatów, ujawniać chronionych aktywów ani narażać bezpieczeństwa lub integralności Usług ponad zakres wymagany prawem.

13. Operator utrzymuje aktualne informacje o strukturach i formatach danych, właściwych standardach i otwartych specyfikacjach interoperacyjności, a także o jurysdykcjach właściwych dla infrastruktury ICT i stosowanych zabezpieczeniach przed sprzecznym z prawem UE lub państwa członkowskiego międzynarodowym dostępem administracji publicznej do danych nieosobowych. Informacje są dostępne na stronie internetowej Operatora wskazanej w Regulaminie lub Panelu jako strona informacji dotyczących Data Act.

14. Przed zawarciem umowy Operator jasno przedstawia standardowe opłaty za Usługi, ewentualne sankcje za wcześniejsze zakończenie, dopuszczalne opłaty za zmianę dostawcy oraz, jeżeli ma to zastosowanie, informację o szczególnie złożonej, kosztownej albo wymagającej znacznej ingerencji migracji. Do 11 stycznia 2027 r. opłata za zmianę dostawcy nie może przekraczać bezpośrednich kosztów danego procesu. Od 12 stycznia 2027 r. Operator nie nalicza opłat za zmianę dostawcy. Nie wyłącza to zwykłych opłat za Usługi świadczone w okresie poprzedzającym zmianę i w okresie przejściowym. Informacje są udostępniane w Cenniku, Panelu lub odpowiedniej sekcji strony Operatora.

§6. Dostępność i ograniczenia

1. Operator utrzymuje System z należytą starannością, stosuje zabezpieczenia odpowiednie do ryzyka, wykonuje kopie zapasowe i usuwa awarie według ich wpływu. Szczegółowe zasady dostępności i obsługi zgłoszeń określa Załącznik nr 1 (SLA).

2. Przerwy mogą wynikać z prac technicznych, awarii Internetu lub dostawców, siły wyższej, ataku albo działań koniecznych dla bezpieczeństwa. Operator informuje o znanych istotnych przerwach, gdy jest to możliwe.

3. Operator może rozwijać System z powodów prawnych, bezpieczeństwa, technicznych, kosztowych lub związanych z dostawcami. Nie usuwa istotnych funkcji opłaconego planu w bieżącym okresie, chyba że dalsze ich utrzymanie byłoby bezprawne lub niebezpieczne.

4. Operator może proporcjonalnie ograniczyć lub zawiesić Konto z powodu zaległości, bezprawnych treści, oszustwa, zagrożenia bezpieczeństwa lub istotnego naruszenia. Partner otrzymuje uzasadnienie i może złożyć reklamację, chyba że prawo zabrania informacji lub potrzebne jest pilne działanie.

5. W trybie podglądu lub podczas zawieszenia pozostaje dostęp do rozliczeń, istniejących funkcji eksportu i kanału składania żądań dotyczących danych, chyba że sprzeciwiają się temu prawo, bezpieczeństwo lub prawa innych osób.

6. Kopie Operatora służą odtworzeniu Systemu i nie zastępują własnej dokumentacji Partnera. Partner zachowuje we własnym zakresie dane i dokumenty krytyczne dla działalności, które może zgodnie z prawem przechowywać.

§7. Zakończenie i reklamacje

1. Partner może wyłączyć odnowienie w każdym czasie. Umowa kończy się z upływem opłaconego okresu. Procedura zmiany dostawcy lub wydania danych jest odrębna i rozpoczyna się tylko na żądanie zgodnie z §5.

2. Istotne naruszenie pozwala zakończyć umowę po bezskutecznym terminie 7 dni na poprawę. Termin nie jest potrzebny, gdy dalsze świadczenie byłoby bezprawne lub poważnie niebezpieczne.

3. Zwykłe wypowiedzenie przez Operatora staje się skuteczne z końcem opłaconego okresu, jednak nie wcześniej niż po upływie terminu wymaganego prawem. Jeżeli stosuje się przepisy o pośrednictwie internetowym, Operator podaje uzasadnienie i zachowuje co najmniej 30 dni, z wyjątkami dopuszczonymi prawem.

4. Reklamację można wysłać na kontakt@tastyinn.eu lub przez Panel. Operator odpowiada w 14 dni; reklamacje klientów dotyczące sprzedaży rozpatruje Partner.

5. Po ustaniu przyczyny ograniczenia Operator przywraca dostęp. Zakończenie umowy nie usuwa wcześniejszych należności ani obowiązków dotyczących danych, poufności i odpowiedzialności.

§8. Odpowiedzialność

1. Każda strona odpowiada za swoje obowiązki. Partner odpowiada w szczególności za ofertę, sprzedaż, użytkowników, treści i zgodność poleceń dotyczących danych.

2. Operator nie odpowiada za Partnera, jego klientów ani niezależnych dostawców, lecz odpowiada za własne działania i integracje w zakresie wymaganym prawem.

3. W zakresie dozwolonym prawem Operator nie odpowiada za utracone korzyści ani szkody pośrednie. Łączna odpowiedzialność Operatora ze wszystkich zdarzeń jest ograniczona do trzykrotności miesięcznej ceny netto aktualnego Abonamentu przypisanego do Konta, którego dotyczy szkoda, według ceny obowiązującej w dniu zdarzenia. Limit nie obejmuje VAT, usług dodatkowych ani opłat za zamówienia ponad limit.

4. Limit nie ma zastosowania wyłącznie do szkody wyrządzonej umyślnie, szkody na osobie oraz odpowiedzialności, której zgodnie z prawem nie można wyłączyć ani ograniczyć.

§9. Zmiany i prawo

1. Operator wysyła zmianę Regulaminu e-mailem co najmniej 15 dni wcześniej, bez skutku wstecznego. Partner może przed zmianą zakończyć umowę; dłuższy termin obowiązuje, gdy dostosowanie rozsądnie go wymaga.

2. Krótszy termin jest możliwy tylko z powodu obowiązku prawnego albo pilnego zagrożenia oszustwem, złośliwym oprogramowaniem, spamem, danymi lub cyberbezpieczeństwem.

3. Ważne informacje o umowie, wypowiedzeniu, płatności i incydentach trafiają na aktualny e-mail Partnera; pozostałe mogą być przekazywane w Panelu.

4. Stosuje się prawo polskie, a sąd właściwy wynika z przepisów, chyba że strony ważnie uzgodnią inaczej. Obowiązkowa ustawowa ochrona jednoosobowego przedsiębiorcy nie zostaje wyłączona.

5. Wersja: 23 sierpnia 2026 r. Data obowiązywania wobec Partnera wynika z potwierdzenia akceptacji.

Załącznik nr 1 – SLA

§1. Zakres SLA

1. Załącznik określa zasady dostępności Systemu i obsługi zgłoszeń.

2. SLA obejmuje funkcje Systemu świadczone bezpośrednio przez Operatora oraz podstawową infrastrukturę hostingową wykorzystywaną przez Operatora do świadczenia Systemu.

3. SLA nie obejmuje pozostałych usług, integracji ani urządzeń zewnętrznych, w szczególności płatności, e-mail, SMS, map, kurierów, AI, drukarek, terminali, urządzeń Partnera, jego Internetu ani usług innych dostawców. Podstawowa infrastruktura hostingowa Systemu nie jest traktowana jako usługa zewnętrzna na potrzeby SLA.

§2. Dostępność Systemu

1. Gwarantowany poziom dostępności Systemu wynosi 99% w miesiącu kalendarzowym.

2. Niedostępność oznacza potwierdzony, ciągły i leżący po stronie Systemu brak możliwości korzystania z kluczowych funkcji przez ponad 15 minut. Problem dotyczący pojedynczego urządzenia, użytkownika, Konta lub funkcji nie jest niedostępnością, jeżeli pozostałe kluczowe funkcje Systemu działają.

3. Do niedostępności nie wlicza się prac technicznych, awarii usług zewnętrznych określonych w §1 ust. 3 SLA, siły wyższej, ataków, koniecznych działań bezpieczeństwa, działań lub zaniechań Partnera ani używania Systemu niezgodnie z dokumentacją lub wymaganiami technicznymi.

4. Dostępność oblicza się według wzoru: ((łączna liczba minut miesiąca – uwzględniona niedostępność) / łączna liczba minut miesiąca) × 100%.

5. Czas niedostępności jest liczony od pierwszej minuty potwierdzonego zdarzenia, jeżeli trwa ono ponad 15 minut, i kończy się po przywróceniu kluczowej funkcji albo udostępnieniu skutecznego rozwiązania tymczasowego.

6. Podstawą obliczeń jest monitoring Operatora uzupełniony o zweryfikowane zgłoszenia Partnera. Awaria częściowa lub Błąd wpływa na dostępność tylko wtedy, gdy spełnia definicję niedostępności z ust. 2.

§3. Prace techniczne

1. Operator może prowadzić prace potrzebne do utrzymania, bezpieczeństwa i rozwoju Systemu, które mogą czasowo ograniczyć jego dostępność.

2. Operator informuje o znanych istotnych pracach z wyprzedzeniem, gdy jest to możliwe.

3. Łączny czas krótkich przerw technicznych nieprzekraczający 15 minut w danym dniu nie jest traktowany jako awaria.

§4. Monitoring i ciągłość

1. Operator monitoruje działanie Systemu i rejestruje zdarzenia wpływające na jego dostępność.

2. Operator stosuje odpowiednie do ryzyka mechanizmy ciągłości działania i kopie zapasowe.

§5. Zgłaszanie problemów

1. Partner może wysłać zgłoszenie na kontakt@tastyinn.eu.

2. Zgłoszenie powinno zawierać opis problemu, dane identyfikujące Partnera, dane kontaktowe i, jeżeli to możliwe, materiały pozwalające odtworzyć problem.

3. Zgłoszenia można przesyłać przez całą dobę.

§6. Obsługa zgłoszeń

1. Zgłoszenia są obsługiwane w dni robocze od 8:00 do 16:00 czasu polskiego.

2. Operator klasyfikuje zgłoszenie na podstawie jego rzeczywistego wpływu i danych dostępnych w Systemie.

§7. Klasyfikacja problemów

1. Awaria krytyczna oznacza niedostępność spełniającą warunki §2 ust. 2 SLA.

2. Awaria częściowa oznacza niedostępność części funkcji lub ograniczenie dotyczące części użytkowników, które nie spełnia warunków Awarii krytycznej.

3. Błąd oznacza inne nieprawidłowe działanie Systemu, które nie uniemożliwia korzystania z kluczowych funkcji. Operator kwalifikuje problem na podstawie jego rzeczywistego wpływu i danych technicznych.

§8. Czas reakcji

1. Czas reakcji jest liczony wyłącznie w godzinach obsługi zgłoszeń i wynosi:

- awaria krytyczna – do 8 godzin
- awaria częściowa – do 16 godzin
- błąd – do 24 godzin

§9. Usuwanie problemów

1. Operator podejmuje działania zmierzające do usunięcia problemu w możliwie krótkim czasie.

2. Czas reakcji nie jest terminem usunięcia problemu. Operator nie gwarantuje usunięcia problemu w określonym czasie.

3. Operator może zastosować rozwiązanie tymczasowe.

§10. Kredyt SLA, reklamacje i odpowiedzialność

1. Jeżeli miesięczna dostępność spadnie poniżej 99%, Partner może w ciągu 14 dni od końca danego miesiąca złożyć reklamację i zażądać kredytu abonamentowego. Zgłoszenie powinno wskazywać Konto, miesiąc i zauważone okresy niedostępności.

2. Po potwierdzeniu poziomu dostępności na podstawie monitoringu Systemu Operator przyznaje kredyt liczony od miesięcznej opłaty netto za Abonament faktycznie zapłaconej za miesiąc, którego dotyczy niedostępność:

- dostępność od 98% do poniżej 99% – 10% opłaty
- dostępność od 95% do poniżej 98% – 25% opłaty
- dostępność poniżej 95% – 50% opłaty

§11. Zasady wykorzystania kredytu

1. Kredyt pomniejsza cenę najbliższego kolejnego płatnego okresu Abonamentu. Nie podlega wypłacie w gotówce, zwrotowi ani przeniesieniu i przepada, jeżeli Partner nie odnowi Abonamentu.

2. Kredyt nie obejmuje VAT, usług dodatkowych, zamówień ponad limit ani innych opłat. Jeżeli za dany miesiąc Partner nie zapłacił opłaty za Abonament, kredyt wynosi zero.

3. Łączny kredyt za jeden miesiąc nie przekracza 50% miesięcznej opłaty netto za Abonament i, z zastrzeżeniem §12 SLA, jest jedyną rekompensatą umowną za niespełnienie SLA, bez ograniczania odpowiedzialności, której nie można wyłączyć prawem.

§12. Rozwiązanie umowy z powodu SLA

1. Partner może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli potwierdzona miesięczna dostępność była niższa niż 95% w dwóch kolejnych miesiącach albo niższa niż 99% w co najmniej trzech miesiącach w ciągu kolejnych sześciu miesięcy.

2. Oświadczenie należy wysłać na adres Operatora w ciągu 14 dni od końca miesiąca, w którym został spełniony odpowiedni warunek. Uprawnienie nie powstaje w związku ze zdarzeniami wyłączonymi z SLA.

3. Po skutecznym rozwiązaniu Partner może zażądać proporcjonalnego zwrotu opłaty za pełne niewykorzystane dni Abonamentu opłacone z góry. Zwrot następuje w ciągu 30 dni od potwierdzenia jego wysokości, z odpowiednią korektą dokumentu rozliczeniowego.

4. Zwrot nie obejmuje okresu wykorzystanego przed rozwiązaniem, usług dodatkowych, zamówień ponad limit ani innych opłat i nie stanowi odszkodowania. Kredyty SLA oraz zwrot określony w tym paragrafie wyczerpują umowne roszczenia z tytułu niespełnienia SLA, bez ograniczania odpowiedzialności, której nie można wyłączyć prawem.

§13. Zmiany SLA

1. Operator może zmieniać SLA na zasadach określonych dla zmiany Regulaminu.

Załącznik nr 2 – powierzenie danych (DPA)

§1. Zakres

1. Partner jest administratorem danych wprowadzanych do Systemu, a Operator przez czas Usług zbiera, przechowuje, odczytuje, zmienia, przesyła, eksportuje i usuwa je w jego imieniu w celu obsługi zamówień, dostaw, kont, komunikacji, promocji i raportów.

2. Dane mogą dotyczyć klientów, personelu, kurierów i użytkowników oraz obejmować dane identyfikacyjne, kontaktowe, adresowe, zamówienia, płatności bez pełnych danych karty, komunikację, zgody, logi i dane techniczne.

3. Partner zapewnia podstawę prawną i prawidłowe polecenia. System nie jest przeznaczony do przetwarzania szczególnych kategorii danych, chyba że konkretna funkcja wyraźnie to przewiduje. Partner nie powinien ich wprowadzać, chyba że jest to konieczne i ma odpowiednią podstawę prawną.

4. DPA nie obejmuje operacji, dla których Operator samodzielnie określa cele i sposoby przetwarzania i działa jako odrębny administrator zgodnie z Regulaminem i Polityką prywatności.

§2. Obowiązki Operatora

1. Operator przetwarza dane tylko na udokumentowane polecenia wynikające z umowy, konfiguracji i działań Partnera, chyba że prawo nakazuje inaczej. Informuje Partnera o takim obowiązku lub o poleceniu, które jego zdaniem narusza prawo, o ile informacja jest dozwolona.

2. Operator zapewnia poufność, zabezpieczenia odpowiednie do ryzyka oraz pomoc przy prawach osób i obowiązkach z art. 32–36 RODO.

3. Operator zgłasza naruszenie danych bez zbędnej zwłoki, w miarę możliwości w ciągu 24 godzin od uzyskania wiarygodnej wiedzy, i przekazuje informacje potrzebne Partnerowi.

§3. Podprocesorzy

1. Partner ogólnie zezwala na podprocesorów z aktualnej listy w Panelu lub na stronie Operatora. O zmianie Operator informuje co najmniej 14 dni wcześniej.

2. Partner może zgłosić uzasadniony sprzeciw i zakończyć dotkniętą Usługę, jeżeli nie ma rozsądnego rozwiązania.

3. Podprocesor otrzymuje równoważne obowiązki, Operator odpowiada za niego zgodnie z art. 28 ust. 4 RODO, a transfer poza EOG odbywa się zgodnie z rozdziałem V RODO.

§4. Bezpieczeństwo i audyt

1. Zabezpieczenia obejmują odpowiednio kontrolę dostępu, bezpieczną transmisję, logi, aktualizacje, kopie zapasowe, reagowanie na incydenty i testy.

2. Operator udostępnia informacje potrzebne do wykazania zgodności. Partner może przeprowadzić audyt po uzgodnieniu zakresu i terminu, bez naruszania bezpieczeństwa, tajemnic i danych innych klientów.

3. Planowy audyt odbywa się najwyżej raz w roku na koszt Partnera; limit nie dotyczy naruszenia, uzasadnionej niezgodności ani kontroli organu.

§5. Zakończenie

1. Po zakończeniu Usług Operator, według wyboru Partnera, zwraca lub usuwa dane. Bez innej instrukcji dane mogą zostać pobrane na żądanie przez co najmniej 30 dni, po czym dane aktywne są usuwane, chyba że prawo wymaga przechowywania.

2. Kopie pozostają zabezpieczone i są nadpisywane w zwykłym cyklu do 90 dni. Obowiązki poufności i bezpieczeństwa trwają do ostatecznego usunięcia.

3. Załącznik jest umową z art. 28 RODO. Strony odpowiadają zgodnie z RODO, bez ograniczania praw osób, uprawnień organu ani kar administracyjnych.