



Regulamin świadczenia usługi Hero Box (01.2018)

1. Wstęp

- 1.1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy realizacji usługi Hero Box przez Customer Support Heroes sp. z o.o.

2. Definicje

- 2.1. **Partner** - przedsiębiorca będący osobą fizyczną, osobą prawną bądź jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej wyposażoną w zdolność prawną, który zawarł Umowę o świadczenie Usługi Hero Box.
- 2.2. **Klient** - potencjalny użytkownik lub użytkownik końcowy usług lub produktów Partnera.
- 2.3. **Customer Heroes** - spółka Customer Support Heroes sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, świadcząca Usługę.
- 2.4. **Hero Box/Usługa** - usługa oferowana przez Customer Heroes związana z wielokanałową obsługą klientów Partnera, której opis i zasady działania znajdują się na stronie hero-box.co. Zasady działania wskazane na stronie hero-box.co stanowią integralną część niniejszego Regulaminu. Zmiana zasad wskazanych na stronie hero-box.co podlega zasadom wskazanym w Regulaminie.
- 2.5. **Cennik** - zestawienie opłat z tytułu realizacji Usługi wskazane na stronie hero-box.co
- 2.6. **Interakcja** - obsłużony kontakt z Klientem.
W przypadku kanału głosowego oznacza pojedynczą rozmowę przychodzącą, lub telefon wykonany do Klienta. Dla kanału chat / komunikatora oznacza pojedynczą sesję (wymianę informacji, pytania i odpowiedzi).
W przypadku kanału e-mail oznacza wymianę korespondencji z Klientem w ciągu o jednego dnia roboczego.
- 2.7. **Języki z grupy podstawowej** - lista języków oznaczonych jako grupa podstawowa wskazana na stronie hero-box.co.
- 2.8. **Umowa** - umowa zawarta pomiędzy Partnerem a Customer Heroes, której załącznik stanowi niniejszy Regulamin.

3. Sposób realizacji Usługi w wersji podstawowej

- 3.1. Ceny pakietów, opis zakresu wsparcia, wspierane języki obce oraz dni i godziny realizacji Usługi wersji podstawowej znajdują się na stronie hero-box.co.
- 3.2. Usługa w wersji podstawowej obejmuje dodatkowo następujące założenia:
 - 3.2.1. Standardowy czas na uruchomienie Usługi to minimum 3 tygodnie robocze dla języków z grupy podstawowej i 5 tygodni roboczych dla pozostałych języków od daty podpisania Umowy, chyba że inaczej postanowiono w Umowie.
 - 3.2.2. Wstępne szkolenie produktowe i narzędziowe zespołu Customer Heroes realizowane przy udziale Partnera (w formie on-line lub stacjonarnej) jest objęte pakietem podstawowym w wymiarze nie większym niż 16 godzin roboczych. Jeżeli niezbędne szkolenia przekroczą ten wymiar czasu będą obowiązywały dodatkowe opłaty za każde kolejne rozpoczęte 8 godzin na uczestnika.
 - 3.2.3. Weryfikacja jakości - Partner ma prawo do rewizji jakości wykonywania Usługi raz w miesiącu, poprzez dostęp do archiwów nagrań lub transkrypcji interakcji z Klientami realizowanych przez Customer Heroes, o ile do świadczenia Usługi wykorzystywane są narzędzia dostarczone przez Customer Heroes.

4. Czas realizacji Usługi

- 4.1. Usługa realizowana będzie przez przynajmniej 3 pełne miesiące kalendarzowe. Jeżeli usługa zostanie rozpoczęta później niż 7. dnia danego miesiąca, okres ten nie jest wliczany do minimalnego, 3 miesięcznego okresu realizacji usługi.
- 4.2. Po tym czasie zakończenie świadczenia Usługi może nastąpić z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec

kolejnego miesiąca kalendarzowego na podstawie pisemnego (pod rygorem nieważności) oświadczenie Partnera.

- 4.3. W przypadku zmiany zakresu lub ceny oferowanych świadczeń, Customer Heroes ma obowiązek poinformować o tym Partnera z 30-dniowym wyprzedzeniem. Do momentu wejścia w życie zmian Partner ma prawo wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym. Rozliczenie usługi następuje proporcjonalnie do okresu jej faktycznej realizacji.
- 4.4. Wypowiedzenie świadczenia usługi przez Partnera bez okresu wypowiedzenia może nastąpić również w przypadku rażącego naruszenia przez Customer Heroes postanowień niniejszego Regulaminu i braku usunięcia naruszenia w ciągu 3 dni roboczych od uzasadnionego monitu ze strony Partnera.
- 4.5. Wypowiedzenie świadczenia usługi ze strony Customer Heroes bez okresu wypowiedzenia może nastąpić w przypadku naruszenia przez Partnera postanowień niniejszego Regulaminu i braku usunięcia przyczyny naruszenia w ciągu 3 dni roboczych od uzasadnionego monitu ze strony Customer Heroes. W szczególności dotyczy to sytuacji:
 - 4.5.1. braku terminowego regulowania płatności,
 - 4.5.2. niezgodnionego braku kontaktu ze strony Partnera przez okres dłuższy niż 10 dni kalendarzowych, o ile Customer Heroes podjęło w tym czasie próbę kontaktu za pośrednictwem poczty elektronicznej i telefonu.
- 4.6. Wypowiedzenie świadczenia usługi przez Customer Heroes nie zwalnia Partnera z płatności za Usługi w sytuacji, gdy czas realizacji nie przekracza terminów opisanych w punkcie 4.1. niniejszego Regulaminu.

5. Zmiany zakresu Usługi

- 5.1. Partner może zmieniać, zgodnie z określonymi dalej zasadami, zakres Usługi. Zmiana po pisemnym powiadomieniu Customer Heroes nastąpi na koniec miesiąca następującego po miesiącu zgłoszenia.
- 5.2. Zmiana pakietu liczby interakcji - zmiana może nastąpić na pakiet o jeden wyższy lub jeden niższy zgodnie z cennikiem dla danego rodzaju pakietów.
- 5.3. Zmiana języków obsługi - zmiana może dotyczyć włączenia lub wyłączenia maksymalnie dwóch języków z grupy podstawowej.



5.4. W określonych przypadkach powyższe zasady mogą ulec zmianie po uzgodnieniu i potwierdzeniu wykonalności przez Customer Heroes.

6. Zobowiązania Customer Heroes

6.1. Customer Heroes gwarantuje, iż będzie świadczyć Usługi Hero Box w sposób profesjonalny i staranny, w zgodności z założeniami świadczenia Usługi oraz wytycznymi Partnera.

7. Zobowiązania Partnera

7.1. Partner zobowiązuje się do dostarczenia wszelkich niezbędnych informacji, narzędzi i wytycznych niezbędnych do realizacji obsługi Klientów oraz do przeprowadzenia szkoleń wstępnych dla zespołu Customer Heroes.

7.2. Partner zobowiązuje się do pozyskania wszelkich wymaganych prawem polskim i międzynarodowym zgód i oświadczeń Klientów umożliwiających Customer Heroes realizację Usługi.

8. Rozliczenie Usług

8.1. Wszystkie podane w Umowie ceny nie zawierają należnych podatków (w tym VAT).

8.2. Płatności za usługę następują zgodnie z walutą wyceny.

8.3. Koszt transferu wynagrodzenia na rachunek Customer Heroes ponosi Partner.

8.4. Customer Heroes nie ponosi odpowiedzialności za rezultat zmiany kursu walut.

8.5. Płatność za Usługi abonamentowe realizowana jest z góry za kolejny miesiąc kalendarzowy w terminie 7 dni od dnia otrzymania faktury. Faktury z tego tytułu wystawiane są najpóźniej na 8 dni przed rozpoczęciem kolejnego miesiąca kalendarzowego.

8.6. W przypadku, gdy Usługa została uruchomiona w trakcie miesiąca kalendarzowego, płatność za usługę oraz wielkość pakietu zostanie naliczona proporcjonalnie do całego okresu rozliczeniowego.

8.7. W przypadku przekroczenia ilości kontaktów w ramach pakietu Hero Box faktura uwzględniająca dodatkowe usługi zostanie wystawiona po zakończeniu danego miesiąca kalendarzowego zgodnie z cennikiem obowiązującym w ramach pakietu wskazanym w Umowie.

- 8.8. W przypadku nieopłacenia w terminie faktur za usługi, Customer Heroes ma prawo do przerwania realizacji Usługi po trzech dniach roboczych od wysłania bezskutecznego powiadomienia o zaległej płatności. W przypadku opóźnień w płatności powyżej 7 dni od dnia otrzymania faktury, Customer Heroes ma prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 1% wartości nieopłaconej usługi za każdy dzień roboczy opóźnienia.
- 8.9. Jeżeli szkolenia i przygotowanie merytoryczne zespołu do realizacji Usługi trwa dłużej niż 16 godzin roboczych lub wymagane jest posiadanie przez zespół umiejętności specjalistycznych (np. technologicznych, prawnych, ekonomicznych, medycznych itp.) bądź dodatkowych kwalifikacji wymagających certyfikacji, wartość usługi będzie ustalana indywidualnie oraz mogą pojawić się dodatkowe koszty związane z uruchomieniem Usługi.

9. Narzędzia i systemy informatyczne

- 9.1. Customer Heroes może skorzystać z narzędzi do obsługi Klientów udostępnionych przez Partnera bez dodatkowych opłat, o ile liczba zamawianych interakcji w pakietach Hero Box wyniesie przynajmniej 1000. W innym wypadku do wartości Usługi zostanie doliczona opłata w wysokości 25% jej łącznej wartości.
- 9.2. Raportowanie z systemów informatycznych Partnera odbywać się będzie wyłącznie w zakresie przez nie oferowanym i może nie pokrywać zakresu raportowania oferowanego standardowo w ramach Hero Box.
- 9.3. Pakiety Hero Box nie obejmują kosztów związanych z dodatkowymi pracami informatycznymi, takimi jak integracje, bądź tworzenie dedykowanych aplikacji na rzecz projektu. W takim przypadku wartość takich prac będzie ustalana indywidualnie pomiędzy Stronami.

10. Informacje Poufne

- 10.1. Informacje poufne stanowią: materiały, dokumenty oraz informacje otrzymane lub uzyskane od jednej ze Stron dotyczące produktów lub usług

oferowanych przez drugą Stronę, wszelkie inne materiały, dokumenty oraz informacje, w szczególności o charakterze prawnym, finansowym, technicznym, technologicznym, organizacyjnym czy ekonomicznym oraz wszelkie procedury, raporty, analizy, opracowania, memoranda, podsumowania, notatki, formularze, listy klientów i kontrahentów, koncepcje biznesowe, zamierzenia techniczne i organizacyjne, oprogramowanie (w tym dokumentacja i dane, które mogą stać się dostępne podczas używania lub testowania oprogramowania), specyfikacje, plany, informacje o charakterze „know-how”, które dotyczą bezpośrednio lub pośrednio strony lub podmiotów współpracujących ze Stroną oraz prowadzonej przez Stronę lub podmioty z nią współpracujące działalności. Wszelkie materiały, dokumenty oraz informacje wytworzone przez Stronę otrzymującą Informacje w toku współpracy między Stronami, które zawierają lub odnoszą się bezpośrednio do informacji wskazanych w zdaniu poprzednim.

- 10.2. Wszelkie informacje o charakterze poufnym, lub wyraźnie oznaczone jako poufne, dotyczące Stron będą traktowane jako poufne przez Strony i będą ujawniane lub wykorzystywane przez Strony wyłącznie w takim zakresie, w jakim ich ujawnienie lub wykorzystanie będzie niezbędne do świadczenia Usług.
- 10.3. Strony zobowiązują się do nieprzekazania Informacji Poufnych osobom trzecim, za wyjątkiem pracowników i współpracowników, których obowiązki wynikające ze współpracy pomiędzy Stronami wymagają takiej wiedzy, po uprzednim poinformowaniu ich o obowiązkach wynikających z niniejszego Regulaminu. Strona ponosi odpowiedzialność za wszelkie naruszenia obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu przez powyższe osoby, jak za własne działania.
- 10.4. Strony zobowiązują się do niezwłocznego poinformowania drugiej strony o fakcie utraty, ujawnienia lub powielenia Informacji Poufnych w sposób niezgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu lub przepisami prawa.
- 10.5. Obowiązek zachowania poufności obowiązywać będzie również przez okres 2 (dwóch) lat od rozwiązania Umowy, nie znajdując jednak zastosowania do informacji przekazanych zgodnie z prawem do wiadomości publicznej lub

w których posiadanie strony weszły w inny sposób niezwiązany z obowiązkiem zachowania poufności.

- 10.6. Z chwilą wygaśnięcia Umowy obie strony zobowiązują się do całkowitego usunięcia wszystkich Informacji Poufnych otrzymanych na mocy Umowy.
- 10.7. Na pisemne, wystosowane w dowolnej chwili, żądanie Strony ujawniającej, Strona otrzymująca zobowiązana jest do zwrotu wszelkich materiałów, w jakiegokolwiek formie, razem ze wszelkimi kopiami oraz opracowaniami, autoryzowanymi bądź nie.
- 10.8. Informacje poufne nie obejmują informacji, które:
 - 10.8.1. Znajdują się lub dostają się do wiadomości publicznej w sposób niezwiązany z ujawnieniem ich przez którąkolwiek ze Stron, ich agenta, przedstawiciela, podwykonawcę lub pracownika;
 - 10.8.2. Zostają udostępnione którejkolwiek ze Stron w sposób nieuwzględniający poufności ze źródła innego niż druga Strona lub jej agenci, przedstawiciele lub pracownicy, którym żaden przepis prawa ani żadna umowa nie zakazuje ujawnienia takich informacji.

11. Powierzenie Przetwarzania Danych Osobowych

- 11.1. Partner („Administrator”) zaświadcza, iż jest administratorem danych osobowych w rozumieniu właściwych przepisów prawa i posiada wszelkie zgody i oświadczenia, aby powierzyć Customer Heroes dane Klientów w celu wykonania Umowy.
- 11.2. Administrator powierza Customer Heroes przetwarzanie Danych Osobowych Klientów w imieniu Administratora („Przetwarzanie Danych Osobowych” lub „Przetwarzanie”).
- 11.3. Przetwarzanie Danych Osobowych zostaje powierzone Customer Heroes na okres realizacji Umowy i w celu jej realizacji.
- 11.4. Zakres Przetwarzania Danych Osobowych obejmować będzie następujące czynności dotyczące Danych Osobowych: zbieranie, zapisywanie, przechowywanie, przenoszenie, przygotowywanie, zmiana, udostępnianie, usuwanie Danych Osobowych zarówno na papierze jak i w systemach informatycznych.
- 11.5. Stronie Przetwarzającej przysługiwać będzie prawo do dalszego powierzenia przetwarzania Danych Osobowych innym podmiotom przetwarzającym. Strona Przetwarzająca poinformuje Administratora o

wszelkich zamierzonych zmianach dotyczących dodania lub zastąpienia innych podmiotów przetwarzających, dając tym samym Administratorowi możliwość wyrażenia sprzeciwu wobec takich zmian w terminie 7 (siedmiu) dni od powzięcia informacji przez Administratora.

- 11.6. Strona Przetwarzająca zobowiązuje się do zapewnienia bezpieczeństwa Danych Osobowych przeznaczonych do Przetwarzania, w szczególności zaś:
- 11.6.1. Strona Przetwarzająca oświadcza, iż zna przepisy Ustawy, Dyrektywy i Rozporządzenia i zobowiązuje się do przetwarzania Danych Osobowych zgodnie z tymi przepisami, w szczególności zaś do opracowywania i stosowania odpowiedniej dokumentacji i procedur w zakresie Przetwarzania Danych Osobowych jak również technicznych, informatycznych i prawnych środków bezpieczeństwa zgodnie z wymogami określonymi w ustawodawstwie polskim i unijnym, włącznie z m.in.:
- 11.6.1.1. Pseudonimizacją i szyfrowaniem Danych Osobowych;
Zdolnością do trwałego zapewnienia poufności, niezawodności, dostępności i trwałości systemów i usług dotyczących Przetwarzania;
- 11.6.1.2. Zdolnością do terminowego przywrócenia dostępności i dostępu do Danych Osobowych na wypadek awarii technicznej lub innego incydentu;
- 11.6.1.3. Procesem regularnego testowania, weryfikacji i oceny skuteczności technicznych i organizacyjnych metod zapewnienia bezpieczeństwa Przetwarzania Danych Osobowych.
- 11.7. Strona Przetwarzająca zobowiązuje się do podjęcia, przed rozpoczęciem Przetwarzania Danych Osobowych, działań zmierzających do zabezpieczenia Danych Osobowych zgodnie z art. 36-39 Ustawy;
- 11.8. Strona Przetwarzająca zobowiązuje się do angażowania do Przetwarzania Danych Osobowych wyłącznie takich osób, które uzyskają zgodę na przetwarzanie Danych Osobowych.
- 11.9. Strona Przetwarzająca oświadcza, że wszystkie osoby upoważnione do Przetwarzania Danych Osobowych zobowiązały się do zachowania

- poufności lub są związane ustawowym obowiązkiem zachowania poufności;
- 11.10. Strona Przetwarzająca niezwłocznie powiadomi Administratora o wszelkich przypadkach uchybień w zakresie bezpieczeństwa Danych Osobowych powierzonych Stronie Przetwarzającej i przetwarzanych na mocy niniejszej Umowy;
- 11.11. Strona Przetwarzająca zobowiązuje się do wykorzystywania powierzonych jej na mocy niniejszej Umowy Danych Osobowych wyłącznie w celach określonych w niniejszej Umowie i obiecuje nie udostępniać tych danych w żadnej postaci nieupoważnionym stronom trzecim;
- 11.12. Strona Przetwarzająca udzieli Administratorowi, na każde jego żądanie, niezbędnych informacji na temat wszelkich Danych Osobowych przechowywanych przez Stronę Przetwarzającą.
- 11.13. Strona Przetwarzająca oświadcza, iż:
- 11.13.1. Będzie przetwarzać Dane Osobowe wyłącznie w oparciu o udokumentowane polecenie Administratora, co dotyczy też przekazywania Danych Osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej;
 - 11.13.2. Zobowiązuje się do wspierania Administratora w zapewnianiu wypełniania zobowiązań nałożonych na Administratora przez prawodawstwo UE, uwzględniając charakter Przetwarzania Danych Osobowych oraz informacje, do których Strona Przetwarzająca posiada dostęp;
 - 11.13.3. Strona Przetwarzająca lub jej przedstawiciel prowadzić będzie ewidencję (na piśmie lub w formie elektronicznej) wszystkich kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu Administratora, obejmującą:
 - 11.13.3.1. Imię i nazwisko lub nazwę oraz dane kontaktowe Strony Przetwarzającej lub jej podwykonawców oraz Administratora, jak również, o ile ma to zastosowanie, przedstawiciela Administratora lub Strony Przetwarzającej oraz inspektora ochrony danych;
 - 11.13.3.2. Kategorie Przetwarzań dokonywanych w imieniu Administratora;

- 11.13.3.3. Gdy ma to zastosowanie, przesyłania Danych Osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej, włącznie z identyfikacją tego państwa lub organizacji oraz, o ile ma to zastosowanie, dokumentacji odpowiednich zabezpieczeń;
 - 11.13.3.4. W miarę możliwości, ogólny opis technicznych i organizacyjnych środków bezpieczeństwa.
- 11.14. Administrator gwarantuje, iż:
- 11.14.1. Będzie przetwarzać wszystkie Dane Osobowe zgodnie z Ustawą, Dyrektywą i Rozporządzeniem;
 - 11.14.2. Uzyskał wszelkie niezbędne zgody lub został w inny sposób upoważniony do przetwarzania Danych Osobowych.
- 11.15. Strona Przetwarzająca zobowiązuje się niniejszym, nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od wygaśnięcia lub rozwiązania niniejszej Umowy, lub zgodnie z wytycznymi Administratora:
- 11.15.1. Do przesłania Administratorowi wszystkich materiałów i nośników, które nie stanowią własności Strony Przetwarzającej lub jej podwykonawców i które związane są z przetwarzaniem Danych Osobowych, doręczając je na koszt Administratora pod jego adres;
 - 11.15.2. Do usunięcia na stałe lub zniszczenia wszystkich Danych Osobowych powierzonych przez Administratora ze wszystkich nośników informacyjnych, oprogramowania lub urządzeń przetwarzających Dane Osobowe. Dokumenty zawierające Dane Osobowe zostaną zniszczone w sposób gwarantujący brak możliwości odczytu Danych Osobowych znajdujących się w tych dokumentach. Akt zniszczenia musi zostać potwierdzony protokołem przygotowanym przez komisję. Zobowiązania opisane w niniejszym paragrafie znajdują również zastosowanie do podwykonawców.

12. Własność intelektualna

- 12.1. Partner udziela Customer Heroes, bez dodatkowego wynagrodzenia niewyłącznej, nieograniczonej terytorialnie licencji na używanie, prezentowanie i kopiowanie nazwy i logotypu Partnera wyłącznie w celach marketingu usług Customer Heroes.

13. Indemnifikacja

13.1. Każda ze Stron zabezpieczy drugą Stronę przed roszczeniami podmiotów trzecich, włącznie ze wszelkimi wydatkami, kosztami pomocy prawnej, kosztami sądowymi i kosztami zastępstwa procesowego poniesionymi przez tę Stronę w związku z naruszeniem niniejszej Umowy przez drugą Stronę oraz podnoszeniem roszczeń przez podmioty trzecie wobec Strony w związku z Umową.

14. Ograniczenie Odpowiedzialności

- 14.1. Bez względu na okoliczności, Customer Heroes nie będzie ponosić odpowiedzialności kontraktowej ani deliktowej za utratę zysków lub dochodów przez Partnera lub za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Partnera w związku z Usługami świadczonymi przez Customer Heroes, nawet w przypadku powiadomienia przez Partnera o możliwości zaistnienia takich strat lub szkód. Partner oświadcza również, że całkowita odpowiedzialność kontraktowa lub deliktowa Customer Heroes za wszelkie roszczenia wynikające lub związane z niniejszą Umową lub za jakiegokolwiek działania lub zaniechania Customer Heroes nie przekroczy kwoty odpowiadającej wartości świadczonych Usług za pełen miesiąc kalendarzowy poprzedzający naruszenie.
- 14.2. Żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie lub niewykonanie swoich obowiązków, jeżeli wynikły one z działania siły wyższej lub innych zdarzeń, których dana Strona nie mogła przewidzieć i na które nie miała wpływu.
- 14.3. Strony wyłączają odpowiedzialność Customer Heroes z tytułu utraconych korzyści.
- 14.4. Partner ponosi odpowiedzialność za wszelkie zobowiązania, szkody, roszczenia, a także wszelkie uzasadnione koszty i wydatki wszelkiego rodzaju i natury, które mogą powstać po stronie Customer Heroes w wyniku naruszenia zobowiązań Partnera określonych Regulaminem.
- 14.5. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie ich obowiązków wynikających z Umowy, jeżeli jest ono wynikiem siły wyższej.

- 14.5.1. Przez siłę wyższą Strony rozumieją okoliczności niezależne od woli i działań Stron, których powstania żadna ze Stron nie mogła przewidzieć i których powstaniu lub skutkom nie mogła zapobiec przy zachowaniu należytej staranności.
- 14.5.2. Za siłę wyższą mogą być uznane w szczególności takie okoliczności jak: klęski żywiołowe i anormalne warunki pogodowe, katastrofy, mobilizacje, embargo, strajki, zamknięcie granic lub istotne utrudnienia ruchu na granicach, wydane przez władze publiczne zakazy i regulacje uniemożliwiające całkowite lub częściowe wykonanie Umowy.

15. Klauzula Salwatoryjna

- 15.1. W sytuacji, w której którekolwiek postanowienie niniejszego Regulaminu okazałoby się nieważne, nie uchybia to ważności pozostałych postanowień Regulaminu.

16. Tytuły

- 16.1. Tytuły poszczególnych ustępów niniejszego Regulaminu zostały nadane wyłącznie dla zapewnienia jej przejrzystości, nie stanowią one części Regulaminu i nie powinny być traktowane jako wskazówki do jej interpretacji.

17. Postanowienia końcowe

- 17.1. Customer Heroes ma prawo zmienić Regulamin, rozwijać i modyfikować Usługi w dowolnym czasie bez uprzedzenia. W szczególności dotyczy to sytuacji, gdy takie modyfikacje lub zmiany będą potrzebne, by zachować zgodność z obowiązującym prawem.
- 17.2. Jeśli Customer Heroes dokona zmian Regulaminu, prześle nową wersję do wiadomości Partnera na jego adres e-mail w terminie minimum 14 dni kalendarzowych przed wejściem w życie nowego Regulaminu.
- 17.3. Partner oświadcza, że kontynuując korzystanie z Usług po jednostronnej zmianie Regulaminu przez Customer Heroes, akceptuje jednocześnie zmiany Regulaminu. W przypadku braku akceptacji zmian, Partner ma prawo złożyć swój sprzeciw w ciągu 14 dni licząc od daty przesłania zmian. Złożenie sprzeciwu przez Partnera skutkuje wypowiedzeniem Umowy z

zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia liczonego na koniec miesiąca kalendarzowego

- 17.4. Partner nie może bez uprzedniej pisemnej zgody Customer Heroes przenieść na osobę trzecią praw i obowiązków wynikających z Umowy.
- 17.5. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie i Umowie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
- 17.6. Wszelkie spory wynikające z Umowy lub z nią związane będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla m.st. Warszawy
- 17.7. Regulamin wraz z Umową stanowią całość porozumienia między Stronami oraz zastępują wszelkie wcześniejsze ustalenia, porozumienia, oświadczenia i uzgodnienia (w odniesieniu do przedmiotu Umowy).
- 17.8. Żadne z postanowień Regulaminu oraz Umowy nie kreuje stosunku pełnomocnictwa, relacji pracodawca-pracownik lub joint-venture między Stronami.