

Regulamin świadczenia usługi Ofertownik CRM

obowiązuje od 19.10.2026

§ 1. Definicje

1. **Usługa** — czynności wykonywane przez Usługodawcę na rzecz Merchanta i Klienta w zakresie tworzenia i zatwierdzania Ofert, prowadzenia kartoteki Klientów, rejestrowania kontaktów i zadań handlowych oraz zestawień statystycznych.
2. **Usługodawca** — Inquery Grzegorz Szukalski, świadcząca usługę Ofertownik CRM.
3. **Merchant** — podmiot prowadzący działalność e-commerce w oparciu o platformę IdoSell.
4. **Klient** — osoba lub podmiot korzystający z platformy IdoSell Merchanta.
5. **Oferta** — zbiór danych służący do prezentacji kompletnego obrazu proponowanego zamówienia wraz z produktami, ilościami i cenami transakcyjnymi, stworzony przez Merchanta dla Klienta.
6. **Instalacja** — Usługa uruchomiona dla jednego Merchanta, z własnym adresem i własną bazą danych, odrębną od baz pozostałych Merchantów.
7. **Konto** — konto użytkownika w Usłudze, zakładane przez Merchanta, z loginem, hasłem i numerem telefonu do kodów SMS.
8. **Okres Subskrypcyjny** — czas, na który została opłacona Usługa. Standardowy okres wynosi 1 miesiąc i odnawia się cyklicznie od dnia dokonania zakupu.
9. **IdoSell Apps** — usługa oferowana przez IdoSell do sprzedaży aplikacji firm trzecich.

§ 2. Postanowienia ogólne

1. Usługodawca zobowiązuje się udostępnić Merchantowi panel konfiguracyjny, za pomocą którego Merchant może dostosować Usługę zgodnie ze swoimi preferencjami. Usługa nie jest instalowana automatycznie.
2. Usługodawca pobiera opłaty za Usługę zgodnie z cennikiem przedstawionym w usłudze IdoSell Apps, na podstawie zamówionej subskrypcji.
3. Usługodawca zapewnia bezpłatny okres próbny Usługi, zgodny z okresem określonym w IdoSell Apps. W ramach okresu próbnego Merchant może bez limitu korzystać z Usługi tak jak z pełnopłatnej wersji.
4. Włączenie Usługi powoduje przekazanie Usługodawcy klucza API Merchanta wraz z prawami do pobierania i zmiany danych w zakresie określonym w § 3 i § 4.
5. Rezygnacja z subskrypcji następuje ze skutkiem na koniec aktualnie opłaconego Okresu Subskrypcyjnego.
6. Usługodawca zapewnia Merchantowi wsparcie w zakresie działania Usługi. Problemy techniczne Merchant zgłasza bezpośrednio do Usługodawcy. Jeżeli problem nie leży po stronie Usługodawcy, lecz IdoSell, Usługodawca zobowiązuje się do współpracy z IdoSell w celu jego rozwiązania.
7. Usługodawca nie przyjmuje zgłoszeń od Klientów i nie odpowiada na nie. Nie wyłącza to przetwarzania korespondencji Klientów w zakresie opisanym w § 5.

8. Usługa obsługuje towary sprzedawane na sztuki oraz w innych jednostkach miar zdefiniowanych w IdoSell, z dokładnością ilości wynikającą z jednostki. Sprzedaż zestawów może nie działać prawidłowo.

§ 3. Zakres danych pobieranych z IdoSell

1. Usługodawca pobiera dane wyłącznie przez API IdoSell, kluczem przekazanym przy włączeniu Usługi, i wyłącznie w zakresie wskazanym poniżej:

1) **konfiguracja sklepu** — sklepy, magazyny, formy dostawy, jednostki miar, operatorzy panelu IdoSell;

2) **towary** — nazwa, kod, kod zewnętrzny, ceny detaliczne i hurtowe, średnia cena zakupu, jednostka miary, rozmiary;

3) **klienci** — login i numer w IdoSell, imię i nazwisko, firma, NIP, adres rozliczeniowy, adres e-mail, numer telefonu, typ klienta, grupa rabatowa, rabaty, saldo i kredyt kupiecki, adresy dostawy, opiekun;

4) **zamówienia** — numer, data, status, wartość i waluta, forma płatności i dostawy, zarejestrowane wpłaty oraz pozycje zamówienia (towar, ilość, cena);

5) **zwroty** — numer, data, status, powiązane zamówienie oraz pozycje zwrotu;

6) **reklamacje** — numer, data, status, powiązane zamówienie oraz pozycje reklamacji.

2. Dane z ust. 1 pkt 4-6 służą wyłącznie do prezentacji historii współpracy z Klientem w Usłudze oraz do zestawień statystycznych Merchanta. Nie są udostępniane innym Merchantom ani podmiotom trzecim.

3. Dane pobierane są przyrostowo, dla okresu od poprzedniego pobrania. Kartoteka klientów jest dodatkowo odczytywana w całości nie częściej niż raz na dobę.

4. Rozszerzenie zakresu danych poza wskazany w ust. 1 wymaga zmiany Regulaminu w trybie § 12.

§ 4. Zakres danych zapisywanych i zmienianych w IdoSell

1. Usługa zapisuje dane w IdoSell wyłącznie w następującym zakresie:

1) **zamówienia** — utworzenie zamówienia na podstawie Oferty zatwierdzonej przez Klienta oraz dopisanie do niego pozycji wynikających z tej Oferty;

2) **dane klientów** — założenie konta Klienta oraz zmiana jego danych kontaktowych i rozliczeniowych, jeżeli zmiany dokonano w Usłudze;

3) **adresy dostawy** — dodanie Klientowi nowego adresu dostawy wskazanego w Ofercie;

4) **towary** — założenie pozycji towarowej, gdy użytkownik wpisuje do Oferty towar nieistniejący w kartotece Merchanta. Towar taki zakładany jest jako niewidoczny w sklepie i nie jest udostępniany do sprzedaży.

2. Każda zmiana danych Klienta dokonana w Usłudze jest zapisywana w dzienniku Instalacji — z informacją, kto, kiedy i z jakiej wartości na jaką ją wprowadził. Dziennik jest dostępny dla Merchanta przez cały okres świadczenia Usługi.

3. Rozszerzenie zakresu zmian poza wskazany w ust. 1 wymaga zmiany Regulaminu w trybie § 12.

§ 5. Dane przetwarzane poza IdoSell

1. **Numery telefonów Kont** — logowanie do Usługi może wymagać kodu SMS, więc numer telefonu Konta jest przekazywany dostawcy bramki SMS w celu doręczenia kodu.
2. **Skrzynki pocztowe** — jeżeli Merchant skonfiguruje w Usłudze konto e-mail z odbiorem poczty, Usługa loguje się do tej skrzynki i odczytuje nagłówki oraz treść wiadomości. Usługa nie pobiera załączników, nie oznacza wiadomości jako przeczytanych, nie usuwa ich ani nie zmienia niczego w skrzynce.
3. **Wysyłka wiadomości** — Usługa wysyła wiadomości do Klientów kontem pocztowym wskazanym przez Merchanta, zgodnie z szablonami, które Merchant sam włącza.
4. **Dziennik logowania** — Usługa zapisuje login, adres IP, datę i wynik każdej próby logowania do Instalacji, a także blokady adresów IP po nieudanych próbach. Służy to wyłącznie bezpieczeństwu dostępu.
5. **Automatyzacje** — Usługa może wykonywać akcje automatyczne w zakresie zdefiniowanym przez Merchanta.

§ 6. Przechowywanie i usuwanie danych

1. Dane każdego Merchanta przechowywane są w osobnej bazie danych, odrębnej od baz pozostałych Merchantów.
2. Klucz API Merchanta oraz hasła do skrzynek pocztowych przechowywane są w sposób zaszyfrowany. Dostęp do serwera i bazy danych Instalacji mają wyłącznie upoważnieni pracownicy Usługodawcy, a Usługodawca dokłada wszelkich starań, aby powierzone dane pozostały chronione.
3. **Dane pobrane z IdoSell przechowywane są w bazie Usługodawcy nie dłużej niż 40 dni od zakończenia subskrypcji.** Po upływie tego terminu Instalacja wraz z całą bazą jest usuwana. Okres ten pozwala Merchantowi wrócić do Usługi bez ponownego pobierania historii.
4. **Na żądanie Merchanta dane usuwane są niezwłocznie, bez oczekiwania na termin z ust. 3.** Złożenie takiego żądania jest równoznaczne z zakończeniem świadczenia Usługi — bez danych pobranych z IdoSell Usługa nie może działać. Usunięcie jest nieodwracalne i nie uprawnia do zwrotu opłaty za trwający Okres Subskrypcyjny.
5. Żądanie usunięcia danych Merchant składa pocztą elektroniczną na adres office@inquery.pl z adresu przypisanego do Konta administracyjnego Instalacji.
6. Merchant może w każdej chwili zażądać kopii bazy danych swojej Instalacji; żądanie składa w sposób wskazany w ust. 5. Usługodawca przekazuje kopię niezwłocznie.
7. Dane rozliczeniowe i księgowe Usługodawcy przechowywane są przez okres wymagany przepisami prawa i nie podlegają ust. 3-5.

§ 7. Powierzenie przetwarzania danych osobowych

1. Niniejszy paragraf stanowi umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych w rozumieniu art. 28 RODO. Merchant jest administratorem danych osobowych Klientów i swoich pracowników, a Usługodawca przetwarza te dane wyłącznie na udokumentowane polecenie Merchanta, którym jest niniejszy Regulamin i korzystanie z Usługi.
2. Powierzenie obejmuje: **cel** — świadczenie Usługi; **czas** — okres obowiązywania subskrypcji oraz okres z § 6; **kategorie osób** — Klienci Merchanta i użytkownicy Merchanta; **kategorie danych** — dane identyfikacyjne, kontaktowe i rozliczeniowe, historia zakupów, zwrotów i reklamacji oraz korespondencja.
3. Usługodawca zobowiązuje się do zachowania poufności, dopuszczenia do danych wyłącznie osób upoważnionych oraz stosowania środków technicznych i organizacyjnych odpowiednich do ryzyka.

4. Usługodawca pomaga Merchantowi w realizacji żądań osób, których dane dotyczą, oraz w wypełnieniu obowiązków z art. 32–36 RODO.

5. O naruszeniu ochrony danych Usługodawca zawiadamia Merchanta bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 48 godzin od jego stwierdzenia.

6. Usługodawca korzysta z podprocesorów: OVH sp. z o.o. (infrastruktura serwerowa) oraz Link Mobility Poland sp. z o.o., operator usługi SMSAPI (bramka SMS, doręczanie kodów logowania). Akceptacja Regulaminu jest zgodą Merchanta na powierzenie im przetwarzania. Zmiana podprocesora wymaga zmiany Regulaminu i następuje w trybie § 12. Usługodawca nakłada na podprocesora obowiązki ochrony danych odpowiadające określonym w niniejszym paragrafie.

7. Dane nie są przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy.

8. Usługodawca udostępnia Merchantowi informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków wynikających z art. 28 RODO oraz umożliwia audyt w zakresie powierzonego przetwarzania, po uzgodnieniu terminu, nie częściej niż raz w roku.

§ 8. Dostęp obsługi technicznej

1. Upoważnieni pracownicy Usługodawcy mogą wejść do panelu Instalacji w celu diagnostyki zgłoszonego problemu.

2. Każde takie wejście — udane i odrzucone — zapisywane jest w dzienniku logowania Instalacji wraz z adresem IP i oznaczeniem osoby, która je wykonała. Merchant ma do tego dziennika wgląd.

§ 9. Gwarancja dostępności

1. Usługodawca zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości działania Usługi przez okres obowiązywania subskrypcji, na poziomie **99% dostępności w Okresie Subskrypcyjnym** (około 7 godzin 18 minut niedostępności w miesiącu). Po przekroczeniu tego progu Merchantowi przysługuje zwrot opłaty subskrypcyjnej za okres, w którym działanie Usługi nie było możliwe.

2. Okres niedziałania Usługi liczony jest wtedy, gdy platforma IdoSell działa prawidłowo, a powód braku świadczenia Usługi leży po stronie Usługodawcy.

3. Do czasu niedostępności nie wlicza się prac serwisowych zapowiedzianych z co najmniej 24-godzinnyim wyprzedzeniem i trwających łącznie nie dłużej niż 12 godzin w miesiącu.

4. Roszczenie gwarancyjne Merchant zgłasza pisemnie lub pocztą elektroniczną w terminie 30 dni od zakończenia Okresu Subskrypcyjnego, którego dotyczy.

5. Usługodawca nie odpowiada za zmiany indywidualne w szablonach graficznych Merchantów. Jeżeli wprowadzone zmiany uniemożliwiają poprawne działanie Usługi, Usługodawca podejmie próbę dostosowania Usługi. W przypadku braku takiej możliwości subskrypcja zostanie zakończona na koniec obowiązującego Okresu Subskrypcyjnego.

§ 10. Odpowiedzialność

1. Odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu świadczenia Usługi ograniczona jest do wysokości opłaty subskrypcyjnej za jeden miesiąc poprzedzający zdarzenie.

2. Usługodawca nie odpowiada za treść Ofert, poprawność cen i rabatów wprowadzonych przez użytkowników Merchanta, decyzje handlowe Merchanta, działanie platformy IdoSell, działanie skrzynek pocztowych Merchanta ani za utracone korzyści.

3. Merchant odpowiada za prawidłowość konfiguracji Usługi, za nadane uprawnienia użytkowników oraz za posiadanie podstawy prawnej do przetwarzania danych Klientów powierzonych Usługodawcy.

4. Ograniczenia z ust. 1 i 2 nie dotyczą szkody wyrządzonej umyślnie.

§ 11. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Usługi Merchant składa pocztą elektroniczną na adres office@inquery.pl.
2. Zgłoszenie powinno zawierać nazwę Merchanta, adres Instalacji, opis problemu oraz datę i godzinę jego wystąpienia.
3. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania i informuje Merchanta o wyniku na ten sam adres.

§ 12. Zmiany regulaminu

1. Usługodawca ma prawo do zmiany Regulaminu w każdym czasie.
2. Aktualna treść Regulaminu publikowana jest w aplikacji. Korzystanie z Usługi po wejściu zmiany w życie oznacza jej akceptację.
3. Jeżeli Merchant nie wyraża zgody na zmianę, ma prawo rozwiązać umowę o świadczenie Usługi, rezygnując z subskrypcji w panelu IdoSell Apps.
4. Każda wersja Regulaminu ma datę wejścia w życie. Poprzednie wersje Usługodawca udostępnia na żądanie.

§ 13. Postanowienia końcowe

1. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów jest sąd zgodny z miejscem prowadzenia działalności Usługodawcy.
2. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy prawa polskiego.
3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 19.10.2026 i zastępuje Regulamin z dnia 14.04.2025.