

Regulamin świadczenia usług ESSW

Wersja 3 · aktualizacja: 14.07.2026

§ 1. Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia drogą elektroniczną usługi **ESSW** — systemu ERP dla punktów i sieci skupu surowców wtórnych, udostępnianego w modelu SaaS (Software as a Service), wraz z portalem klienta dostępnym pod adresem **admin.essw.pl**.

Usługodawcą jest **AbejaIT Sp. z o.o.** z siedzibą w Poznaniu, Aleja Wielkopolska 29 lok. 6, 60-603 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001235099 (Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS), NIP 7812108949; kontakt: e-mail biuro@abejait.pl (biuro) i awarie@abejait.pl (wsparcie/awarie), tel. +48 501 018 181 (sprzedaż), +48 512 222 240 (wsparcie/awarie) (dalej: „Usługodawca”).

Klientem jest przedsiębiorca (osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna), który zawarł z Usługodawcą umowę o świadczenie Usługi (dalej: „Klient”). Usługa jest przeznaczona wyłącznie dla podmiotów prowadzących działalność gospodarczą (B2B).

§ 2. Definicje

- **Usługa** — udostępnienie Klientowi dedykowanej instancji oprogramowania ESSW ERP wraz z infrastrukturą, utrzymaniem, aktualizacjami i kopiami zapasowymi.
- **Instancja** — odrębne środowisko aplikacji ESSW ERP Klienta, dostępne pod subdomeną w domenie Usługodawcy (np. *firma.n.essw.pl*) albo pod własną domeną Klienta.
- **Portal Klienta** — panel samoobsługowy pod adresem admin.essw.pl, służący m.in. do zarządzania zamówieniami, płatnościami, dokumentami rozliczeniowymi i zgłoszeniami wsparcia.
- **Pakiet** — wariant Usługi określający zakres modułów i limitów (np. liczba użytkowników, oddziałów, magazynów) oraz cenę.
- **Okres rozliczeniowy** — okres, za który pobierana jest opłata abonamentowa (miesięczny, roczny albo jednorazowy dostęp bezterminowy, zgodnie z ofertą).

§ 3. Zakres Usługi

1. Usługodawca zobowiązuje się do: uruchomienia Instancji (provisioning), utrzymania jej na infrastrukturze serwerowej, wykonywania aktualizacji oprogramowania, wykonywania kopii zapasowych bazy danych oraz zapewnienia wsparcia technicznego przez Portal Klienta.
2. Zakres funkcjonalny Instancji (moduły, limity użytkowników, oddziałów i magazynów) wynika z wybranego Pakietu.
3. Usługodawca może udostępniać aktualizacje systemu ESSW ERP zawierające poprawki, zmiany funkcjonalne i zabezpieczenia. Aktualizacje mogą wiązać się z krótką przerwą techniczną (tryb konserwacji).
4. Kopie zapasowe bazy danych Instancji wykonywane są automatycznie zgodnie z harmonogramem oraz każdorazowo przed aktualizacją. Kopie są szyfrowane i przechowywane w zewnętrznym magazynie danych.

§ 4. Zawarcie umowy i uruchomienie Instancji

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą złożenia zamówienia przez Portal Klienta (lub w innej uzgodnionej formie) i jego opłacenia albo zatwierdzenia przez Usługodawcę.

2. Po zaksięgowaniu płatności lub zatwierdzeniu zamówienia Instancja jest uruchamiana automatycznie, a dane dostępne przekazywane są Klientowi na wskazany adres e-mail.
3. Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych danych rejestrowych (w tym NIP) niezbędnych do rozliczeń i wystawiania faktur.

§ 5. Płatności

1. Wysokość opłat wynika z cennika obowiązującego w chwili złożenia zamówienia albo z indywidualnej oferty.
2. Płatności można realizować za pośrednictwem operatora płatności elektronicznych udostępnionego w Portalu Klienta albo przelewem bankowym na podstawie dokumentu rozliczeniowego (proforma/faktura).
3. Faktury wystawiane są w formie elektronicznej; Usługodawca może przekazywać faktury do Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF) zgodnie z obowiązującymi przepisami.
4. Brak opłacenia kolejnego Okresu rozliczeniowego skutkuje — po upływie okresu karencji — zawieszeniem dostępu do Instancji. Przywrócenie dostępu następuje po zaksięgowaniu zaległej płatności.

§ 6. Obowiązki i odpowiedzialność Klienta

1. Klient zobowiązuje się korzystać z Usługi zgodnie z prawem, Regulaminem i przeznaczeniem systemu.
2. Klient odpowiada za dane wprowadzane do swojej Instancji (w tym dane osobowe kontrahentów i dostawców surowców) oraz za zgodność ich przetwarzania z przepisami, w szczególności z RODO i przepisami regulującymi skup surowców wtórnych i odpadów.
3. Klient odpowiada za zachowanie poufności danych dostępowych oraz za działania użytkowników, którym nadał dostęp.
4. Zabronione jest podejmowanie działań zagrażających stabilności lub bezpieczeństwu infrastruktury, w tym prób nieautoryzowanego dostępu, przeciążania systemu lub ingerencji w oprogramowanie.

§ 7. Dostępność Usługi i wsparcie

1. Usługodawca dokłada starań, aby Usługa była dostępna w trybie ciągłym. Stan Instancji jest monitorowany automatycznie.
2. Usługodawca zastrzega możliwość przerw technicznych niezbędnych do konserwacji, aktualizacji lub usuwania awarii; o planowanych pracach Klient jest w miarę możliwości informowany z wyprzedzeniem.
3. Zgłoszenia wsparcia przyjmowane są przez Portal Klienta (system zgłoszeń i komunikator) oraz pod adresem e-mail Usługodawcy.

§ 8. Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy ograniczona jest do wysokości opłat uiszczonych przez Klienta za ostatnie 12 miesięcy Usługi, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy stanowią inaczej.
2. Usługodawca nie odpowiada za szkody wynikłe z: działań lub zaniechań Klienta i jego użytkowników, treści danych wprowadzonych do Instancji, przerw wynikających z siły wyższej, awarii infrastruktury niezależnych od Usługodawcy ani za utracone korzyści.

§ 9. Czas trwania i rozwiązanie umowy

1. Umowa zawierana jest na czas Okresu rozliczeniowego i przedłuża się na kolejne okresy z chwilą opłacenia kolejnego abonamentu (nie dotyczy dostępu bezterminowego).

2. Klient może zrezygnować z Usługi w każdym czasie; opłaty za rozpoczęty Okres rozliczeniowy nie podlegają zwrotowi, chyba że co innego wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów lub indywidualnych ustaleń.
3. Usługodawca może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia Regulaminu, w szczególności działań zagrażających bezpieczeństwu infrastruktury lub uporczywego braku płatności.
4. Po zakończeniu umowy Klient może — w terminie 30 dni — zwrócić się o wydanie kopii bazy danych swojej Instancji. Po upływie tego terminu dane Instancji oraz jej kopie zapasowe są trwale usuwane.

§ 10. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Usługi można składać na adres biuro@abejait.pl, telefonicznie pod numerem +48 512 222 240 lub przez Portal Klienta.
2. Reklamacja powinna zawierać oznaczenie Klienta, opis problemu i oczekiwany sposób rozpatrzenia. Usługodawca rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni od otrzymania.

§ 11. Zmiany Regulaminu i postanowienia końcowe

1. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn (m.in. zmiany prawa, zmiany funkcjonalności, względy bezpieczeństwa). O zmianie Klient zostanie poinformowany przez Portal Klienta lub e-mail z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem.
2. Dalsze korzystanie z Usługi po wejściu zmian w życie oznacza ich akceptację; w przypadku braku akceptacji Klient może wypowiedzieć umowę przed datą wejścia zmian w życie.
3. W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie. Sędem właściwym jest sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy.
4. Zasady przetwarzania danych osobowych określają: Polityka prywatności, informacje RODO oraz Polityka plików cookies, dostępne w Portalu Klienta.