



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

Airtilion Sp. z o.o. (dalej „Wykonawca” / „Airtilion”)

Siedziba: ul. Słoneczna 32/9, 33-100 Tarnów. NIP: 8733299720, REGON: 540390460. Kontakt: contact@airtilion.com, tel. +48 511 019 652, +48 720 177 174.

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Airtilion, w tym: tworzenie stron internetowych, sklepów e-commerce, aplikacji mobilnych, świadczenie usług utrzymania/abonamentu oraz prac programistycznych rozliczanych godzinowo.
2. Usługi świadczone są na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz - o ile strony ustalą inaczej - na terytorium innych państw.
3. Regulamin stosuje się w relacjach z konsumentami (B2C) i przedsiębiorcami (B2B) - w zakresie przewidzianym przepisami prawa. W zakresie praw konsumenta stosuje się przepisy prawa konsumenckiego (m.in. prawo odstąpienia).

§2. Definicje

- **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub inna jednostka zawierająca umowę z Wykonawcą.
- **Konsument** - Klient będący osobą fizyczną dokonującą czynności niezwiązanej bezpośrednio z działalnością gospodarczą.
- **Usługa** - usługa programistyczna, subskrypcja utrzymania, prace integracyjne, wdrożeniowe, projektowe itp. świadczone drogą elektroniczną lub w ramach kontraktu.
- **Strona** - serwis internetowy Airtilion (airtilion.com) i kanały komunikacji e-mail/telefon.



§3. Rodzaje usług i zasady ich świadczenia

1. Airtilion świadczy usługi w modelach: jednorazowa realizacja projektu (np. wykonanie strony), abonament/subskrypcja (utrzymanie, aktualizacje), rozliczenie godzinowe (support, prace rozwojowe).
2. Szczegółowy zakres prac, terminy i ceny określone są w ofercie/zamówieniu/umowie indywidualnej przesyłanej Klientowi e-mailem. Oferta wysłana do klienta zawiera zakres prac, harmonogram, warunki płatności.
3. Umowa zostaje zawarta z chwilą:
 - a) akceptacji oferty przez Klienta (pisemnie/e-mail) i jednoczesnego potwierdzenia przez Wykonawcę, lub
 - b) innej formy wskazanej w indywidualnej ofercie (np. podpisanie umowy papierowej).
4. Wykonawca zastrzega możliwość zlecania części prac podwykonawcom (np. hosting, grafika, integracje z usługami zewnętrznymi) przy jednoczesnym zachowaniu odpowiedzialności za wykonanie usługi.

§4. Warunki techniczne

1. Do korzystania z usług Klient potrzebuje urządzenia z dostępem do Internetu i adresu e-mail. Wymagania techniczne (np. dostęp do FTP, konta hostingowego) będą szczegółowo opisane w specyfikacji zamówienia.
2. Klient zobowiązany jest dostarczyć materiały niezbędne do realizacji usługi (treści, grafiki, dostęp do domen, dane logowania) w terminach uzgodnionych w ofercie jeśli wymaga tego umowa. Opóźnienia Klienta mogą wydłużyć termin realizacji i powodować dodatkowe opłaty.

§5. Ceny i warunki płatności

1. Ceny usług ustalane są indywidualnie w ofercie. Standardowe formy rozliczeń: faktura VAT (B2B/B2C), zaliczki, płatności okresowe przy subskrypcji.
2. Termin płatności: zgodnie z ofertą/umową (np. 14 dni od wystawienia faktury) - o ile strony nie ustalą inaczej. W razie opóźnienia Wykonawca może naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie.



3. W przypadku umów abonamentowych: płatność cykliczna (miesięczna/roczna) rozpoczyna się w dniu wskazanym w umowie; warunki wypowiedzenia subskrypcji określa osobny regulamin subskrypcji/umowa.

§6. Realizacja usługi, terminy

1. Terminy realizacji podawane są w ofercie / umowie. W terminach nie uwzględnia się czasu oczekiwania na materiały od Klienta.
2. Jeśli usługa obejmuje wdrożenie na serwerze/hosting - Wykonawca poinformuje o wymaganych czynnościach po stronie Klienta.
3. W przypadku umów abonamentowych Wykonawca świadczy usługi zgodnie z zakresem określonym w ofercie abonamentowej.

§7. Zmiany w zamówieniu i prace dodatkowe

1. Każda zmiana zakresu usługi musi być potwierdzona na piśmie (e-mail) i może skutkować zmianą ceny/terminu.
2. Prace nieobjęte zakresem przyjętym w ofercie traktowane są jako dodatkowe i rozliczane oddzielnie.

§8. Reklamacje i gwarancja

1. Klient ma prawo zgłosić wadę usługi (reklamację) drogą e-mailową na adres contact@airtilion.com, wskazując opis błędu i dowody.
2. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania zgłoszenia (termin może być dłuższy, jeżeli specyfika wymaga dodatkowego czasu) - ostateczne rozwiązanie może obejmować poprawkę, uzupełnienie lub zwrot części wynagrodzenia według ustaleń stron.
3. W przypadku świadczenia usług dla konsumentów obowiązują przepisy o rękojmi i gwarancji jeśli strony tak ustalą; standardowo Wykonawca udziela rok na usunięcie defektów ujawnionych po wykonaniu usługi.



§9. Prawo odstąpienia od umowy (konsumenci)

1. Konsument ma prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni bez podania przyczyny - zgodnie z ustawą o prawach konsumenta. Termin biegnie od dnia zawarcia umowy. Wyjątki od prawa odstąpienia (np. usługi wykonane w pełni za zgodą konsumenta przed upływem terminu) stosuje się zgodnie z przepisami prawa.
2. Jeżeli Klient-konsument chce, aby usługa rozpoczęła się przed upływem okresu 14 dni i wyraził zgodę na rozpoczęcie wykonania usługi oraz na utratę prawa odstąpienia w przypadku całkowitego wykonania usługi, Wykonawca może rozpocząć wykonanie usługi wcześniej po uzyskaniu wyraźnego oświadczenia klienta. (wzór oświadczenia może być dołączony do umowy).

§10. Odpowiedzialność

1. Wykonawca odpowiada za wykonanie usługi zgodnie z umową i zasadami wiedzy technicznej.
2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za: utratę danych lub szkody wynikłe z działań zewnętrznych (np. błędne dane dostarczone przez Klienta, działania operatorów hostingowych, awarie zewnętrznych integracji), o ile nie wynikają z winy Wykonawcy.
3. Wykonawca ogranicza odpowiedzialność za szkody do wysokości wynagrodzenia otrzymanego od danego Klienta za usługę, z zastrzeżeniem przepisów bezwzględnie obowiązujących (np. szkody wyrządzone umyślnie).

§11. Prawa autorskie i własność intelektualna

1. Materiały dostarczone przez Klienta pozostają własnością Klienta. Klient oświadcza, że posiada prawa do materiałów (tekstów, grafik) przekazanych Wykonawcy i nie naruszają one praw osób trzecich.
2. Wyniki prac (kod, projekt graficzny, dokumentacja) - jeśli strony nie ustalą inaczej w umowie - przechodzą na Klienta po zapłacie pełnego wynagrodzenia (przeniesienie majątkowych praw autorskich) według zakresu określonego w umowie. Wykonawca zachowuje prawo do korzystania z ogólnych rozwiązań technicznych i know-how.
3. W zakresie oprogramowania open source zastosowane są odpowiednie licencje - Wykonawca informuje Klienta o komponentach i licencjach użytych w projekcie.



§12. Poufność

1. Strony zobowiązują się do zachowania poufności informacji biznesowych i danych osobowych otrzymanych w związku z realizacją umowy.
2. Obowiązek poufności obowiązuje w okresie trwania umowy oraz przez 2 lata po jej zakończeniu (lub inny okres wskazany w umowie).

§13. Przetwarzanie danych osobowych

1. Wykonawca przetwarza dane osobowe Klientów zgodnie z Polityką prywatności dostępną na stronie: <https://airtilion.com/polityka-prywatnosci>. Szczegółowe informacje o celach, podstawie prawnej, okresach przechowywania i prawach osób znajdują się w tej Polityce.
2. W przypadku powierzenia przetwarzania (np. hosting, księgowość, dostawcy narzędzi analitycznych) stosowane będą umowy powierzenia przetwarzania danych.

§14. Cookies i narzędzia zewnętrzne

1. Strona korzysta z plików cookies zgodnie z obowiązującą polityką cookies i ustawieniami użytkownika. Informacje o cookies są dostępne w Polityce prywatności/Polityce cookies.

§15. Siła wyższa

1. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań spowodowane działaniem siły wyższej (np. katastrofy naturalne, awarie operatorów telekomunikacyjnych, akty prawne uniemożliwiające wykonanie). Strona dotknięta siłą wyższą niezwłocznie poinformuje drugą stronę o zaistniałej okoliczności.



§16. Zmiany regulaminu

1. Wykonawca zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiany wchodzi w życie po opublikowaniu na stronie i po upływie terminu wskazanego w ogłoszeniu (co najmniej 7 dni), chyba że zmiana dotyczy bezpośrednio już zawartych umów - wtedy wejście w życie wymaga zgody Klienta.

§17. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego (w tym ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, prawo konsumenckie, RODO) oraz układy międzynarodowe.
2. Ewentualne spory będą rozstrzygane polubownie; w razie braku porozumienia spór rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Airtilion, chyba że strony ustalą inaczej (np. sąd powszechny właściwy dla konsumenta).