

Regulamin Świadczenia Usług SaaS

Niniejszy Regulamin określa szczegółowe zasady korzystania z platformy oraz interfejsu API Trafjo, prawa i obowiązki Usługodawcy oraz Klientów, a także warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną w modelu SaaS (Software as a Service). Niniejszy Regulamin jest równocześnie regulaminem usług świadczonych przez Usługodawcę drogą elektroniczną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 1. Postanowienia ogólne i definicje

1. Zakres podmiotowy Serwisu:

- Serwis Trafjo skierowany jest wyłącznie do przedsiębiorców.
- Usługodawca nie świadczy usług na rzecz konsumentów w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego.
- Usługodawca nie świadczy usług na rzecz osób fizycznych zawierających umowę bezpośrednio związaną z ich działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tych osób charakteru zawodowego.

2. Definicje pojęć użytych w Regulaminie:

- **Usługodawca** - Jarosław Taranek, prowadzący działalność pod nazwą handlową Trafjo, z adresem do doręczeń: 02-673, Warszawa, Racjonalizacji 3/129, posiadający numer NIP: 5214167585.
- **Klient** - podmiot prowadzący działalność gospodarczą, który zarejestrował Konto w Serwisie w celu korzystania z Usług do celów zawodowych.
- **Serwis / Aplikacja** - system informatyczny Trafjo dostępny pod adresem trafjo.pl, służący do automatycznej walidacji, standaryzacji i poprawy błędów w adresach dostaw.
- **API Trafjo** - interfejs programistyczny oraz mechanizmy sieciowe (w tym webhooki) umożliwiające integrację systemów zewnętrznych Klienta (np. Base, sklep internetowy) z Serwisem.
- **Subskrypcja / Pakiet** - wariant cenowy Usługi określający limity zapytań API, parametry techniczne oraz wysokość Opłaty Abonamentowej.
- **Okres Rozliczeniowy** - cykl (miesięczny lub roczny), w którym świadczona jest Usługa i za który pobierana jest opłata.
- **Siła Wyższa** - zdarzenie zewnętrzne, niezależne od Usługodawcy i niemożliwe do przewidzenia lub zapobieżenia przy zachowaniu najwyższej staranności zawodowej, pozostające poza rozsądną kontrolą Usługodawcy.

3. Adres kontaktowy i komunikacja:

- Wszelkie zgłoszenia, pytania dotyczące wsparcia technicznego, obsługi klienta, kwestii prywatności (RODO) oraz bezpieczeństwa należy kierować na adres e-mail:

kontakt@trafjo.pl

4. Korzystanie z podwykonawców:

- Usługodawca może korzystać z usług podmiotów trzecich wspierających świadczenie Usługi.
- Dotyczy to **w szczególności** dostawców infrastruktury serwerowej, usług płatniczych, poczty elektronicznej, monitoringu, analityki lub usług związanych z bezpieczeństwem systemów IT.

§ 2. Rejestracja Konta i warunki techniczne

- **Zawarcie umowy:** Następuje w formie dokumentowej z chwilą prawidłowej rejestracji Konta przez Klienta, akceptacji niniejszego Regulaminu oraz Umowy powierzenia przetwarzania danych (DPA).
- **Dane rejestracyjne:** Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych danych rejestracyjnych podczas procesu tworzenia Konta.
- **Koszty dostępu do sieci:** Klient we własnym zakresie ponosi wszelkie opłaty związane z dostępem do sieci Internet zgodnie z taryfami swojego operatora telekomunikacyjnego lub dostawcy usług hostingowych
- **Poświadczenia autoryzacyjne:** Usługodawca generuje dla Klienta unikalne poświadczenia autoryzacyjne (np. klucz API lub unikalny URL webhooka).
- **Poufność danych dostępowych:** Klient jest całkowicie odpowiedzialny za zachowanie poufności wygenerowanych kluczy i poświadczeń.
- **Zakaz udostępniania:** Udostępnienie poświadczeń lub kluczy API podmiotom trzecim bez zgody Usługodawcy stanowi rażące naruszenie Regulaminu i może skutkować natychmiastowym zablokowaniem Konta Klienta.
- **Korzystanie z Aplikacji i zakaz nielegalnych treści:** Klient zobowiązany jest do korzystania z Aplikacji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego, tak aby nie zakłócać działania i funkcjonowania Aplikacji. **W szczególności** zabronione jest wprowadzanie przez Klienta treści niezgodnych z obowiązującym prawem.

§ 3. Okres Testowy, Pakiety i Płatności

1. Testowa Integracja (Okres Testowy):

- Usługodawca umożliwia nowo zarejestrowanym Klientom skorzystanie z darmowego okresu próbnego pod nazwą „Testowa Integracja” trwającego maksymalnie 30 dni od momentu rejestracji Konta.
- W ramach Testowej Integracji funkcjonalność Aplikacji jest ograniczona wyłącznie do trybu pasywnego, tj. nasłuchiwanie zamówień za pomocą webhooków, automatycznej weryfikacji adresów i zapisywania ich w wewnętrznym panelu (dashboardzie) Klienta w

formie tabeli.

- W okresie testowym Aplikacja Trafjo działa w trybie "tylko do odczytu" - nie modyfikuje żadnych danych, nie zmienia statusów zamówień ani nie wpływa w żaden inny sposób na działanie systemów zewnętrznych Klienta (w tym platformy Base).
- Po upływie 30 dni okres testowy kończy się automatycznie, a Klient otrzymuje drogą elektroniczną raport podsumowujący. Po zakończeniu tego okresu dalsze nasłuchiwanie oraz weryfikacja adresów zostają zawieszone do momentu wyboru i opłacenia jednego z płatnych Pakietów. Testowanie usługi nie zobowiązuje Klienta do zakupu płatnej Subskrypcji.

2. Zasady odpłatnej subskrypcji:

- Po okresie testowym, usługa świadczona jest odpłatnie w modelu subskrypcyjnym, zgodnie z aktualnym Cennikiem dostępnym na stronie Serwisu.
- Każdy Pakiet posiada określony limit zapytań przetworzonych przez system w danym Okresie Rozliczeniowym. Niewykorzystane zapytania z danego okresu nie przechodzą na kolejny cykl.
- Opłaty za Subskrypcję pobierane są automatycznie z góry na początku każdego Okresu Rozliczeniowego za pośrednictwem podpisanej przez Klienta karty płatniczej lub innego zintegrowanego operatora płatności.

3. Przekroczenie limitu zapytań:

- Serwis dopuszcza przekroczenie przypisanego limitu o maksymalnie 10% w danym Okresie Rozliczeniowym bez odjęcia Usługi w celu zapewnienia ciągłości logistycznej.
- Jeśli Klient przekroczy limit o więcej niż 10%, dostęp do API nie jest automatycznie blokowany, lecz naliczana jest jednorazowa opłata wyrównawcza stanowiąca różnicę między aktualnym Pakietem a Pakietem odpowiadającym rzeczywistemu zużyciu Klienta w danym Okresie Rozliczeniowym.
- W przypadku, gdy rzeczywiste zużycie Klienta przekroczy limit najwyższego dostępnego w Cenniku Pakietu, opłata wyrównawcza zostanie naliczona jako cena najwyższego Pakietu powiększona o opłatę za każde dodatkowe zapytanie powyżej tego limitu, zgodnie ze stawką za zapytania nadmiarowe określoną w Cenniku. Jeżeli Cennik nie określa wprost stawki za zapytanie nadmiarowe, opłata za każde dodatkowe zapytanie ponad limit najwyższego Pakietu naliczana jest proporcjonalnie na podstawie ceny jednostkowej zapytania w najwyższym Pakiecie.
- Powtórzenie przekroczenia o ponad 10% w kolejnym Okresie Rozliczeniowym skutkuje automatyczną aktualizacją Subskrypcji do wyższego Pakietu od następnego okresu, na co Klient wyraża zgodę. W przypadku powtarzającego się przekroczenia najwyższego dostępnego Pakietu, Usługodawca zastrzega sobie prawo do migracji Klienta na indywidualny plan taryfowy (Enterprise) po uprzednim powiadomieniu drogą elektroniczną.

4. Faktury, problemy z płatnością, zmiany Cennika i zwroty:

- Dokumenty rozliczeniowe: Faktury lub inne dokumenty księgowe wystawiane są w formie elektronicznej i udostępniane Klientowi na adres e-mail przypisany do Konta lub w panelu

Klienta.

- **Problemy z płatnością:** W przypadku braku możliwości pobrania Opłaty Abonamentowej, Usługodawca poinformuje Klienta drogą elektroniczną. Jeśli płatność nie zostanie uregulowana w ciągu 3 dni roboczych od powiadomienia, Usługodawca ma prawo natychmiast zawiesić integrację oraz zablokować dostęp do Serwisu.
- **Zmiany Cennika:** Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika. Zmiana cen wchodzi w życie od kolejnego okresu odnowienia Subskrypcji, o czym Klient zostanie poinformowany z odpowiednim wyprzedzeniem.
- **Polityka zwrotów:** Opłaty abonamentowe oraz wszelkie inne opłaty wnoszone na rzecz Serwisu są bezzwrotne, z wyjątkiem przypadków wyraźnie wymaganych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 4. Polityka Fair Use, Limity Techniczne i Konserwacja Systemu

- **Zasada Fair Use:** W celu zapewnienia stabilności i wydajności systemu dla wszystkich użytkowników, Usługodawca stosuje politykę Fair Use wobec zapytań kierowanych do systemu i API.
- **Limity częstotliwości:** Usługodawca wprowadza limity zapytań synchronicznych wynoszące maksymalnie 10 zapytań na sekundę oraz 500 zapytań na minutę dla jednego Klienta, chyba że indywidualna umowa stanowi inaczej.
- **Przetwarzanie webhooków:** W przypadku masowego przesyłania danych strumieniowych za pomocą webhooków, system przetwarza zapytania asynchronicznie w oparciu o wewnętrzną kolejkę serwera. Masowe webhooks również podlegają ogólnej polityce Fair Use.
- **Przeciążenie i zagrożenie stabilności:** W przypadku wykrycia ruchu drastycznie przeciążającego infrastrukturę (np. ataki DoS, błędy w pętli kodu Klienta, masowy scraping), Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia przepustowości lub natychmiastowego zablokowania dostępu.
- **Podejrzanie nadużyć:** Usługodawca zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zawieszenia Konta w przypadku uzasadnionego podejrzenia naruszenia bezpieczeństwa, działań niezgodnych z prawem, oszustw lub prób obejścia limitów.
- **Wyłączenie roszczeń:** Działania ochronne podjęte w ramach niniejszego paragrafu nie stanowią nienależytego wykonania umowy; Klientowi nie przysługuje odszkodowanie ani zwrot Opłaty Abonamentowej.
- **Prace techniczne i przerwy konserwacyjne:** Usługodawca może okresowo przeprowadzać niezbędne prace modernizacyjne powodujące krótkotrwałą niedostępność API. Prace te będą planowane tak, aby minimalizować uciążliwość, a krótka niedostępność nie stanowi podstawy do reklamacji. Usługodawca nie gwarantuje nieprzerwanej i całkowicie bezbłędnej dostępności Serwisu.

§ 5. Prawa Własności Intelktualnej i Zakaz Nadużyć Technologicznych

- **Własność IP Usługodawcy:** Wszelkie prawa własności intelektualnej do Serwisu, interfejsu API Trafjo, autorskich algorytmów walidacji adresów, kodu źródłowego, dokumentacji oraz oprogramowania przysługują wyłącznie Usługodawcy.
- **Brak przeniesienia praw:** Korzystanie z Usługi na podstawie Regulaminu nie powoduje przeniesienia na Klienta jakichkolwiek majątkowych praw autorskich ani praw własności intelektualnej (IP).
- **Licencja na dane wejściowe Klienta:** Klient oświadcza, że posiada odpowiednie prawa i podstawy prawne do przekazywania danych do Serwisu, a Usługodawca jest uprawniony do ich przetwarzania wyłącznie w zakresie niezbędnym do świadczenia Usługi zgodnie z Regulaminem i DPA.
- **Szczegółowe zakazy technologiczne:** Klient **w szczególności** nie jest uprawniony do:
 - Dekompilacji, inżynierii wstecznej ani jakichkolwiek prób pozyskania kodu źródłowego aplikacji;
 - Masowego, automatycznego testowania wydajności lub skuteczności algorytmów bez zgody Usługodawcy;
 - Scrapowania baz danych Serwisu oraz masowego pobierania danych;
 - Wykorzystywania Usługi, interfejsu API Trafjo lub dokumentacji w celu analizy, kopiowania, inżynierii wstecznej lub odtwarzania funkcjonalności Serwisu w celu stworzenia konkurencyjnego produktu lub usługi
 - Odsprzedawania, sublicencjonowania, dystrybuowania ani udostępniania interfejsu API Trafjo jako samodzielnej usługi osobom trzecim bez wyraźnej, uprzedniej zgody Usługodawcy wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.

§ 6. Wyłączenie i ograniczenie odpowiedzialności

- **Zasada świadczenia usług:** Usługodawca świadczy Usługę w stanie takim, w jakim się znajduje ("as is").
- **Ogólne wyłączenie odpowiedzialności oraz działania osób trzecich:** W maksymalnym zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy prawa, odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy oraz korzystania z Aplikacji zostaje całkowicie wyłączona. W szczególności Usługodawca nie odpowiada za działania osób trzecich, w tym hakerów, wirusów komputerowych czy innego złośliwego oprogramowania.
- **Brak gwarancji 100% skuteczności:** Ze względu na specyfikę technologii analizy języka oraz algorytmów dopasowywania tekstu, Usługodawca nie gwarantuje stuprocentowej skuteczności ani trafności w procesie walidacji każdego nietypowego adresu dostawy.
- **Rola narzędzia wspomagającego:** Serwis Trafjo ma charakter wyłącznie narzędzia

wspomagającego proces logistyczny. Klient zachowuje pełną kontrolę i odpowiedzialność za ostateczną weryfikację danych adresowych wysyłanych paczek.

- **Odpowiedzialność za decyzje operacyjne:** Serwis może generować błędne lub nieoptymalne sugestie. Ostateczna odpowiedzialność za wykorzystanie danych wygenerowanych przez Serwis w procesach biznesowych pozostaje po stronie Klienta.
- **Wyłączenie odpowiedzialności za logistykę:** Usługodawca nie odpowiada za szkody, koszty i straty poniesione w wyniku:
 - Niedostarczenia, opóźnień lub błędnego dostarczenia przesyłki przez firmę kurierską;
 - Naliczenia przez firmy kurierskie jakichkolwiek dopłat, kar lub dodatkowych kosztów (np. za zwrot do nadawcy, zmianę adresu w locie);
 - Błędnego zakwalifikowania lub poprawienia adresu przez algorytm Trafjo, który nie został ostatecznie zweryfikowany przez Klienta.
- **Wyłączenie odpowiedzialności za integracje zewnętrzne:** Usługodawca nie odpowiada za awarie, opóźnienia, błędy w synchronizacji danych ani zmiany w interfejsach programistycznych (API) dostawców zewnętrznych (np. Base, platformy e-commerce). Klient korzysta z automatycznych integracji na własne ryzyko.
- **Wyłączenie rękojmi:** Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego, odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne Usługi wobec Klienta zostaje całkowicie wyłączona.
- **Awarie i Siła Wyższa:** Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku przerw w działaniu Serwisu, awarii łączy telekomunikacyjnych, systemów integracyjnych podmiotów trzecich lub działania Siły Wyższej.
- **Ograniczenie do szkody rzeczywistej i maksymalny pułap finansowy:**
 - Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści (lucrum cessans), utratę danych, utratę zysków, utratę klientów czy przerwę w działalności operacyjnej.
 - Łączna odpowiedzialność odszkodowawcza Usługodawcy wobec Klienta (zarówno kontraktowa, jak i deliktowa) zostaje ograniczona wyłącznie do udokumentowanej szkody rzeczywistej (damnum emergens).
 - Odpowiedzialność ta nie może przekroczyć równowartości sumy opłat abonamentowych faktycznie wpłaconych przez Klienta na rzecz Usługodawcy w okresie ostatniego miesiąca poprzedzającego wystąpienie zdarzenia wywołującego szkodę.
- **Wina umyślna:** Powyższe ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności nie mają zastosowania w zakresie, w jakim odpowiedzialności nie można wyłączyć lub ograniczyć na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa (w tym za szkody wyrządzone z winy umyślnej).
- **Samodzielna archiwizacja danych:** Klient jest odpowiedzialny za samodzielne przechowywanie oraz archiwizację danych przesyłanych do Serwisu. Usługodawca nie gwarantuje przechowywania historii zapytań, logów ani danych przetwarzanych przez

Serwis przez określony czas.

§ 7. Postępowanie reklamacyjne

- **Forma zgłoszenia:** Klient ma prawo zgłaszać reklamacje dotyczące działania Serwisu drogą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@trafjo.pl. Zgłoszenie powinno zawierać opis problemu technicznego oraz identyfikator konta lub datę wystąpienia błędu.
- **Termin rozpatrzenia:** Usługodawca rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni roboczych od ich otrzymania, przesyłając odpowiedź na adres e-mail Klienta.

§ 8. Rozwiązanie umowy, komunikacja i zmiany Regulaminu

- **Czas trwania umowy:** Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, na czas trwania posiadania Konta w Serwisie. Klient może w każdej chwili zrezygnować z Usługi i zamknąć Konto.
- **Natychmiastowe wypowiedzenie przez Usługodawcę:** Usługodawca ma prawo wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym i trwale usunąć Konto Klienta w przypadku rażącego naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu (np. nadużycia, próby inżynierii wstecznej, nielegalne użycie API, odsprzedaż poświadczeń, budowanie konkurencyjnych rozwiązań na bazie Trafjo lub powtarzający się brak płatności).
- **Usuwanie nieaktywnych kont:** Usługodawca zastrzega sobie prawo do usunięcia Konta Klienta w przypadku, gdy pozostaje ono całkowicie nieaktywne przez nieprzerwany okres dłuższy niż 12 miesięcy (brak logowania i brak zapytań do systemu przy braku aktywnej Subskrypcji). Usunięcie Konta z tej przyczyny jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy ze skutkiem natychmiastowym.
- **Komunikacja elektroniczna:** Klient wyraża zgodę na otrzymywanie wszelkich komunikatów, powiadomień oraz oświadczeń drogą elektroniczną na adres e-mail przypisany do Konta. Postanowienie to dotyczy **w szczególności** powiadomień o rozliczeniach, fakturach, incydentach technicznych oraz zmianach prawnych.
- **Hierarchia dokumentów:** W przypadku jakichkolwiek sprzeczności lub rozbieżności pomiędzy postanowieniami niniejszego Regulaminu a Umową powierzenia przetwarzania danych osobowych (DPA), bezwzględne pierwszeństwo mają postanowienia DPA w zakresie dotyczącym zasad i ochrony przetwarzania danych osobowych.
- **Zmiany Regulaminu:** Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu, informując o tym Klientów drogą elektroniczną z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem. Brak wypowiedzenia umowy przez Klienta w tym terminie oznacza pełną akceptację nowego Regulaminu.
- **Przenoszenie praw i obowiązków:** Usługodawca ma prawo przenieść w całości lub części prawa i obowiązki wynikające z niniejszej Umowy na podmiot powiązany, następcę

prawnego lub podmiot, który przejmie działalność gospodarczą związaną z Serwisem Trafjo, pod warunkiem zapewnienia ciągłości świadczenia Usług. O takim przeniesieniu Klient zostanie poinformowany drogą elektroniczną.

- **Prawo właściwe i właściwość sądu:** W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Wszelkie spory wynikające z realizacji niniejszej umowy będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla miejsca wykonywania działalności gospodarczej przez Usługodawcę.
- **Usuwanie danych po rozwiązaniu umowy:** Po rozwiązaniu umowy, zamknięciu Konta lub jego usunięciu, wszelkie dane powierzone przez Klienta w ramach korzystania z API oraz dane Konta są trwale usuwane lub poddawane nieodwracalnej anonimizacji w terminie do 30 dni, z wyjątkiem danych, których dalsze przechowywanie jest niezbędne do spełnienia obowiązków prawnych nałożonych na Usługodawcę (w szczególności przepisów podatkowych i rachunkowych). Zamknięcie Konta nie zwalnia Klienta z obowiązku uregulowania wymagalnych należności powstałych przed rozwiązaniem Umowy.