

ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ САЙТА MULTICHEM

§ 1. Общие положения

1. Настоящие правила (далее: «**Правила**») определяют условия предоставления услуг по электронной почте и использования интернет-сайта, доступного по адресу: <https://www.multichem.pl/pl> (далее: «**Сайт**»).
2. Поставщиком услуг и владельцем Сервиса является компания MULTICHEM sp. z o.o. с sede в Любони, ул. Przemysłowa 2, 62-030 Luboń, внесенная в реестр предпринимателей, веденный Районным судом Познань - Новое Город и Вильда в Познани, VIII Экономический отдел Национального судебного реестра под номером KRS: 0000104551, REGON: 630765083, NIP: 7791548062, уставный капитал в размере 286 000,00 злотых (далее: «**Поставщик услуг**»).
3. Контакт с Поставщиком услуг: e-mail admin@multichem.pl, тел. +48 61 893 37 31, почтовый адрес: ul. Przemysłowa 2, 62-030 Luboń.
4. Сервис предназначен для профессионалов (B2B) и сотрудников Поставщика услуг. Учетные записи на Сайте носят индивидуальный характер и могут быть созданы лицами, действующими профессионально от имени или в интересах Клиента или потенциального Клиента. Некоторые функции (например, информационный бюллетень, контактная форма) доступны без учетной записи. Маркетинговая коммуникация направлена исключительно на профессиональных получателей; Сайт не предназначен для потребителей.
5. Использование Сервиса в части общедоступного контента (в частности: просмотр страницы, использование контактной формы, подписка на информационный бюллетень) не требует предварительного принятия Условий, если для данной функции не указано иное. Принятие Условий использования требуется только для услуг, которые требуют регистрации и входа в Учетную запись (например, доступ к материалам, привязанным к Учетной записи, запись на обучение через Учетную запись, Зона сотрудника, Программа лояльности) и происходит при регистрации Учетной записи или при входе в систему (например, в случае изменения Условий использования). Используя Сервис, Пользователь обязуется соблюдать положения Правил в отношении используемой функциональности.
6. Языком договора об оказании услуг по электронной почте является польский язык. Применимым правом является польское право.
7. Сервис также включает общедоступные услуги: контактную форму и информационный бюллетень, а также специальные вкладки брендов Profix и Simplex, которые являются неотъемлемой частью Сервиса.

§ 2. Определения

1. **Пользователь** – физическое лицо, пользующееся Сервисом, в том числе:
 - (i) действующая от имени или в интересах предпринимателя (клиента B2B) или в рамках компании,
 - (ii) сотрудник Поставщика услуг, имеющий Учетную запись в Сервисе, а также
 - (iii) лицо, пользующееся функциями, не требующими учетной записи, в частности контактной формой и новостной рассылкой (подписчик). Пользователь всегда выступает в качестве физического лица, даже если действует от имени хозяйствующего субъекта.

2. **Учетная запись** – индивидуальный профиль Пользователя в Сервисе (не являющийся «корпоративной учетной записью»), включающий права и историю активности, присвоенные данному Пользователю. Учетная запись может быть связана с Клиентом B2B, указанным Пользователем; в рамках одного НИП может функционировать несколько Учетных записей. Учетная запись не подлежит передаче и не может быть совместно использована.
3. **Клиент B2B** – предприниматель, идентифицируемый номером НИП, являющийся получателем или потенциальным получателем предложения Поставщика услуг, в интересах которого Пользователь использует Сервис. На один НИП может приходиться несколько индивидуальных Учетных записей Пользователей; права в Сервисе могут быть присвоены на уровне Клиента (НИП) или отдельных Учетных записей, в соответствии с § 7.
4. **Сотрудник** – лицо, находящееся в трудовых отношениях или сотрудничающее с Поставщиком услуг, имеющее Учетную запись сотрудника.
5. **Панель администратора** – часть Сервиса, служащая для управления Сервисом, доступная для лиц, уполномоченных Поставщиком услуг.
6. **Услуги** – услуги, предоставляемые электронным способом Поставщиком услуг через Сервис, определенные в § 3.
7. **Программа лояльности** – программа для клиентов B2B, правила которой определены в отдельном регламенте (далее: «**Регламент программы**»).
8. **Материалы** – контент, доступный на Сайте, включая обучающие материалы, файлы для скачивания, внутренние документы, графические изображения и фотографии.
9. **Бренды** – отдельные линейки продуктов Поставщика услуг: **Profix** и **Simplex**, имеющие специальные вкладки на Сайте; публикуемые там материалы являются частью Сайта.
10. **Информационный бюллетень** – электронная услуга, заключающаяся в периодической отправке на адрес электронной почты коммерческой и маркетинговой информации о деятельности Поставщика услуг (в том числе о брендах Profix и Simplex), новостях, событиях и образовательных материалах.
11. **Контактная форма** – электронная услуга, позволяющая отправить запрос в соответствующие отделы Поставщика услуг через интерфейс Сервиса.
12. **Договор** – договор об оказании услуг по электронной почте, заключенный между Поставщиком услуг и Пользователем на основании настоящих Условий:
 - a) с момента успешной регистрации Учетной записи и принятия Правил – в отношении услуг, требующих входа в систему;
 - b) с момента подтверждения подписки на рассылку новостей (так называемый double opt-in) – в отношении услуги рассылки новостей;
 - c) с момента успешной отправки сообщения через Контактную форму – в отношении одноразовой услуги передачи заявки;
 - d) в остальном – с момента начала использования данной функциональности Сервиса.Предметом Договора является предоставление Услуг, определенных в § 3, в объеме, выбранном Пользователем.
13. **Клиентский менеджер** – назначенный Поставщиком услуг представитель, ответственный за текущее обслуживание B2B-клиента (в частности, оперативные и коммерческие контакты), действующий в пределах предоставленных полномочий.
14. **Внутрисервисная коммуникация / Системные уведомления** – сообщения, отображаемые в интерфейсе Сервиса (баннеры, бегущие строки, «тосты», иконки, центр уведомлений), а в обоснованных случаях также транзакционные сообщения вне Сервиса (например, электронное письмо о регистрации, сбросе

пароля) – исключительно для целей обслуживания Услуг (статусы обучения, опросы, сертификаты, технические оповещения, требуемые согласия). Не являются маркетинговой коммуникацией.

§ 3. Виды и объем Услуг

1. Поставщик услуг предоставляет следующие Услуги в электронном виде:
 - a) ведение Учетной записи Пользователя и обслуживание входа в систему;
 - b) предоставление доступа к обучением, техническим материалам и сертификатам;
 - c) предоставление опросов и обслуживание их заполнения: отображение формы, проверка правильности полей, запись/редактирование до отправки, отправка ответа, подтверждение подачи, связь с Учетной записью/тренингом и запись в истории;
 - d) обеспечение доступа к Программе лояльности (для Счетов Клиента);
 - e) предоставление доступа к документам и внутренним ресурсам (для учетных записей сотрудников);
 - f) внутрисервисная коммуникация (системные уведомления);
 - g) обеспечение доступа к общедоступному контенту Сервиса (в том числе вкладкам Profix и Simplex, Новостям, информации об обучении, контактными данным и разделу «Для скачивания»);
 - h) Информационный бюллетень;
 - i) Контактная форма.
2. Сервис может предлагать функции, различающиеся по объему в зависимости от типа учетной записи и связи учетной записи с B2B-клиентом и территорией. Подробное описание находится в интерфейсе Сервиса.
3. Договоры об оказании Услуг заключаются в моменты, указанные в §2 п. 12 (в зависимости от вида Услуги). В случае Услуг, требующих Учетной записи – с момента регистрации Учетной записи и принятия Условий использования.
4. Для использования новостной рассылки и контактной формы учетная запись не требуется. Подробные правила этих услуг определены в § 8a и § 8b.

§ 4. Технические требования, доступность и риски

1. Требования, необходимые для работы с телеинформационной системой Поставщика услуг: устройство с доступом в Интернет, актуальная версия браузера, поддерживающего HTML5/JavaScript, включенная поддержка cookies и JavaScript, активный адрес электронной почты.
2. Поставщик услуг оставляет за собой право на технические перерывы (планируемые окна обслуживания) и обновления. О планируемых работах, затрудняющих использование Сервиса, Пользователи информируются заранее, насколько это возможно.
3. Пользователь осознает типичные риски, связанные с использованием услуг, предоставляемых по электронному пути, в том числе: фишинг, вредоносное программное обеспечение, атаки MITM, потеря данных в результате сбоя. Поставщик услуг рекомендует использовать актуальное программное обеспечение, надежные пароли и надежные сети.

§ 5. Регистрация и правила использования Учетной записи

1. Регистрация требует предоставления достоверных и актуальных данных: адреса электронной почты, установки пароля, а также принятия Условий использования и Политики конфиденциальности и ознакомления с информационной клаузулой об обработке данных. Учетная запись Клиента является индивидуальной и может быть создана любым сотрудником или партнером Клиента или потенциального Клиента (полномочия на представительство компании не требуются).
2. В регистрационной форме Пользователь указывает Клиента (НПИ), от имени или в интересах которого он действует (если применимо). Поставщик услуг может проверить связь Учетной записи с данной компанией (например, посредством обратной связи, домена электронной почты, заявления Опекуна Клиента).
3. В рамках одного Клиента может функционировать несколько Аккаунтов. Аккаунты Пользователей, связанные с одним и тем же Клиентом, не имеют взаимного доступа к своим данным, за исключением случаев, когда Сервис явно предусматривает роли и управленческие полномочия.
4. Создавая Учетную запись, Пользователь заявляет, что действует в связи со своей профессиональной деятельностью и, если он указал данные Клиента, от его имени. Учетная запись не предназначена для потребителей. Поставщик услуг может проверить это заявление и в случае сомнений ограничить или заблокировать Учетную запись.
5. Активация Учетной записи происходит после нажатия на ссылку активации, отправленную на указанный адрес электронной почты.
6. Пользователь обязан сохранять конфиденциальность данных для входа в систему и не предоставлять доступ к учетной записи третьим лицам. Пользователь незамедлительно информирует Поставщика услуг о подозрении в нарушении безопасности.
7. Администраторы Сервиса используют административный доступ исключительно в той мере, в какой это необходимо для поддержания и развития Сервиса.
8. Пользователь может редактировать данные в разделе «Мои данные». Изменения, имеющие юридические последствия (например, изменение компании/полномочий), могут потребовать проверки со стороны Поставщика услуг.
9. Пользователь может в любое время удалить Учетную запись (функция в настройках Учетной записи). Удаление Учетной записи:
 - a) приводит к прекращению только тех Услуг, которые предоставляются через Учетную запись (в т.ч. ведение Учетной записи, доступ к Зоне сотрудника, к Материалам, привязанным к Учетной записи, записи и статусы обучения, видимые после входа в систему),
 - b) не влияет на возможность использования функций, не требующих учетной записи (например, просмотр Сайта, контактная форма),
 - c) не приводит к автоматической отмене подписки на новостную рассылку – отмена происходит отдельно (ссылка «отписаться» в нижнем колонтитуле сообщения или запрос по электронной почте),
 - d) не изменяет статус участия Клиента B2B в Программе лояльности; эти вопросы регулируются отдельными Правилами Программы.
10. После удаления учетной записи доступ к материалам, привязанным к учетной записи, блокируется. Данные, связанные с Учетной записью, удаляются или анонимизируются, за исключением хранения в необходимом объеме в течение периодов, требуемых законодательством (например, для целей расчетов), для установления, расследования или защиты претензий, а также в целях обеспечения безопасности (журналы), а также в резервных копиях до момента их перезаписи.

§ 6. Права и обязанности Пользователя

1. Пользователь использует Сервис в соответствии с его назначением, законом и Правилами.
2. В частности, запрещается:
 - а) предоставление незаконного контента;
 - б) нарушение прав интеллектуальной собственности;
 - в) обход или тестирование средств защиты без разрешения; декомпиляция, обратное проектирование;
 - г) автоматическая сбор данных (скрапинг);
 - д) рассылка спама; действия, угрожающие стабильности Сервиса.
3. Поставщик услуг может потребовать от Пользователя прекратить нарушения в течение 7 дней, а в случае отсутствия улучшений – приостановить или расторгнуть договор. В случаях грубых нарушений или угрозы безопасности Поставщик услуг может немедленно приостановить доступ, сообщив о причинах.

§ 7. Типы учетных записей и объем прав

1. **Учетная запись клиента (индивидуальная)** – предназначена для лиц, действующих от имени или в интересах B2B-клиента или потенциального клиента; обеспечивает доступ к обучению, опросам, сертификатам, техническим материалам и, в случае соответствия требованиям, к Программе лояльности. В рамках одного клиента может действовать несколько учетных записей клиента.
2. **Учетная запись сотрудника** – доступ к документам и внутренним ресурсам, включая заявки и льготы, а также галерею корпоративных мероприятий.
3. **Учетная запись администратора** – полное управление Сервисом, включая пользователей, материалы, награды и файлы.
4. Каждый Пользователь имеет доступ только к функциям, присвоенным типу его Учетной записи.

§ 7а. Зона сотрудника – документы и внутренние ресурсы

1. Зона сотрудника предоставляет только уполномоченным лицам доступ к документам и внутренним ресурсам Поставщика услуг, в том числе, в частности: политикам и процедурам, образцам и формам, информации о льготах (например, MultiSport, медицинское обслуживание), внутренним сообщениям и галереям фотографий с корпоративных мероприятий. Целью Зоны является оптимизация внутренней коммуникации и облегчение доступа к рабочим материалам.
2. Доступ к Зоне сотрудника имеют только Пользователи, имеющие Учетную запись сотрудника, активированную Поставщиком услуг. Поставщик услуг может дифференцировать права доступа (роль/отдел/местоположение). Пользователь обязан защищать свои данные для входа в систему.
3. Сотрудник не имеет возможности добавлять материалы (файлы, сообщения, фотографии) или изменять существующий контент в Зоне сотрудника. Добавление и редактирование контента зарезервировано для уполномоченных администраторов Поставщика услуг. Допускается только заполнение форм (например, заявлений), предоставленных Поставщиком услуг, без возможности самостоятельного прикрепления файлов, если это явно не предусмотрено формой.
4. Предоставленные документы и материалы могут использоваться исключительно для внутреннего использования в связи с выполнением служебных обязанностей

Пользователя. Запрещается их копирование, массовая загрузка, публикация, предоставление третьим лицам или передача внешним облачным сервисам, если только Поставщик услуг явно не разрешил такие действия.

5. Фотографии в Зоне сотрудника могут изображать других лиц (в том числе коллег) и являются материалом исключительно для внутреннего использования. Пользователю запрещается распространять их (в том числе в социальных сетях, на веб-сайтах, в рекламных материалах) или использовать в личных или коммерческих целях, за исключением случаев, когда Поставщик услуг дал предварительное письменное согласие и, если это необходимо, было получено согласие лиц, чьи изображения были запечатлены.
6. Все материалы, доступные в Зоне сотрудника, следует рассматривать как конфиденциальную информацию. Пользователь обязан соблюдать конфиденциальность и приложить должные усилия для предотвращения их несанкционированного раскрытия.
7. В целях безопасности Зона сотрудника может регистрировать основные логи (в том числе даты и время входа в систему). Эти данные служат для обеспечения безопасности и подотчетности доступа.
8. По окончании сотрудничества с Поставщиком услуг или изменении должности, в результате чего права доступа утрачены, доступ к Зоне сотрудника немедленно блокируется. Пользователь обязуется удалить или вернуть все имеющиеся у него копии внутренних документов и не использовать их после прекращения прав доступа.
9. Нарушение настоящих правил (в частности, распространение фотографий или документов, обход мер безопасности, попытки публикации контента) может привести к немедленному ограничению или блокировке Учетной записи сотрудника, принятию мер по расследованию, а также другим мерам, предусмотренным законом и внутренними политиками Поставщика услуг.
10. К материалам и фотографиям применяются соответствующие положения о правах интеллектуальной собственности и лицензии из § 12, а также остальные правила из § 6. Информация об обработке персональных данных, в том числе о фотографиях, содержащих изображение, определена в Политике конфиденциальности.

§ 8. Обучение, опросы и сертификаты

1. Обучение служит для повышения технической и продуктовой компетенции Пользователей в области предложения Поставщика услуг, в частности в области применения продуктов и технологий брендов Profix и Simplex, стандартов работы, безопасности, параметров применения и передовой практики. Если явно не указано иное, обучение и Материалы носят информационный и технический характер и не являются консультацией или проектной услугой.
2. Поставщик услуг может предлагать:
 - а) обучение в режиме электронного обучения (асинхронное),
 - б) вебинары/онлайн-обучение в режиме реального времени,
 - в) стационарные/практические тренинги.
3. Подробная информация (повестка дня, уровень, продолжительность, предварительные требования) указана в карте обучения на Сайте.
4. Заявки на обучение подаются через Сервис (вкладка «Обучение/События») или через менеджера по работе с клиентами. Заявка имеет характер запроса/предложения об участии и не является автоматической регистрацией — зачисление на обучение происходит после проверки Отделом обучения (в т.ч. профиля участника, наличия мест, соответствия целевой группе).

- a) В случае тренингов, привязанных к определенным типам счетов, требуется вход в систему.
 - b) В случае запросов от посторонних лиц требуется предоставить идентификационные данные, указанные в форме.
 - c) Участие в обучении требует получения подтверждения от Поставщика услуг (электронная почта/уведомление на Сайте); в случае отсутствия мест Поставщик услуг может предложить другой срок или резервный список.
 - d) Тренинги предназначены для клиентов и потенциальных клиентов Поставщика услуг; Поставщик услуг может в будущем расширить круг получателей или ввести открытые/частные тренинги — условия будут указаны в каждом случае в карте тренинга. Проверка участия может учитывать связь учетной записи с клиентом или потенциальным клиентом.
 - e) Количество мест может быть ограничено; критерии приема включают, в частности, порядок поступления полных заявок и соответствие профиля участника тематике обучения.
5. Участие в тренингах, как правило, бесплатное, если в карте тренинга не указано иное. Поставщик услуг может определить целевую группу и предварительные условия (например, предварительное обучение, минимальный опыт, тип учетной записи или сегмент клиента).
 6. Участие в электронном обучении/вебинарах требует стабильного интернет-соединения, актуального браузера с включенными JavaScript и cookies, а также — если предусмотрено взаимодействие — микрофона/камеры. Для некоторых тренингов могут действовать дополнительные требования, указанные в карте тренинга.
 7. При стационарных тренингах Пользователь самостоятельно обеспечивает проезд и, если требуется, средства индивидуальной защиты. Участник обязан соблюдать правила техники безопасности и выполнять указания ведущих.
 8. Материалы (презентации, технические карты, записи, тесты) предоставляются исключительно для внутреннего использования Пользователем в рамках лицензии, указанной в § 12. Предоставление третьим лицам, публикация или запись хода обучения без согласия Поставщика услуг запрещены. Вебинары могут записываться Поставщиком услуг — информация о записи размещается в карте обучения. В случае записи Поставщик услуг перед началом получает от Пользователя явное согласие на фиксацию и обработку его изображения и голоса для целей документирования и обучения в рамках Сервиса (в том числе предоставление записи уполномоченным участникам и сотрудникам Поставщика услуг). Отсутствие согласия не исключает участия — Пользователь может участвовать без изображения/голоса (выключенная камера/микрофон, возможно, псевдоним). Согласие может быть отозвано в любое время без влияния на законность обработки, произведенной до его отзыва. Предоставление записи за пределами Сервиса или использование в маркетинговых целях требует отдельного, явного согласия лиц, чье изображение было запечатлено.
 9. Поставщик услуг может отменить или изменить дату обучения по важным причинам (например, форс-мажорные обстоятельства, болезнь ведущего, недостаточное количество заявок), немедленно уведомив Пользователей и предложив новую дату. Пользователь может отказаться не позднее чем за 2 рабочих дня до даты начала через панель или по электронной почте.
 10. Статус обучения (в процессе / анкета / сертификат доступен) обновляется автоматически на основе активности Пользователя. Получение сертификата может быть обусловлено заполнением анкеты удовлетворенности в течение 7 дней после завершения обучения, если в карте обучения не указано иное.

Незаполнение анкеты в течение этого срока приводит к невыдаче сертификата. Поставщик услуг может проверить выполнение условий и приостановить или отозвать сертификат в случае обнаружения злоупотреблений.

11. После выполнения требований Пользователь получает именной сертификат (PDF, доступный на Сайте или отправленный по электронной почте), содержащий как минимум название обучения, объем, дату и, если применимо, уровень
12. Поставщик услуг не несет ответственности за последствия использования представленной информации в условиях, отличных от обсуждаемых в ходе обучения. Пользователь несет ответственность за соответствие своих действий правилам техники безопасности, требованиям производителей и собственным процедурам.
13. Вопросы, касающиеся обучения, можно направлять по адресу training@multichem.pl или через контактную форму на Сайте.

§ 8a. Информационный бюллетень

1. Услуга «Информационный бюллетень» заключается в периодической отправке на указанный Пользователем адрес электронной почты коммерческой и маркетинговой информации о продуктах и услугах Поставщика услуг (в том числе брендов Profix и Simplex), а также новостей, событий и образовательного контента.
2. Подписка на новостную рассылку бесплатна и требует:
 - а) указания правильного адреса электронной почты,
 - б) выражения согласия на получение коммерческой информации по электронной почте, а также
 - в) подтверждения подписки путем перехода по активационной ссылке, отправленной на указанный адрес (так называемый double opt-in).
4. Договор о предоставлении услуги рассылки новостей заключается с момента подтверждения подписки. Пользователь может в любое время отказаться от подписки на рассылку новостей, перейдя по ссылке «отписаться», расположенной в нижней части каждого сообщения, или связавшись с Поставщиком услуг по адресу, указанному в § 10. Отзыв согласия не влияет на законность рассылок, осуществленных до его отзыва.
5. Частота рассылки новостной рассылки является переменной и зависит от текущих информационных и маркетинговых мероприятий Поставщика услуг. Поставщик услуг стремится поддерживать разумную частоту и содержательность контента.
6. Рассылки могут быть адаптированы к получателю (персонализация) на основе данных, указанных при регистрации, и взаимодействия с сообщениями; подробные правила обработки данных приведены в Политике конфиденциальности.
7. Информационный бюллетень предназначен для профессионалов, осуществляющих предпринимательскую деятельность. Поставщик услуг может отказать в предоставлении услуги или удалить адрес электронной почты, который является неверным или в отношении которого имеются обоснованные подозрения в злоупотреблении.
8. Положения настоящего параграфа применяются соответственно к подписке на информационный бюллетень, осуществляемой в различных местах Сервиса (например, в Контактной форме, при регистрации Учетной записи). В каждом случае подписки требуются элементы, указанные в п. 2 (согласие + двойное подтверждение), а в форме подписки представлена информация об обработке данных со ссылкой на Политику конфиденциальности.

§ 8b. Контактная форма

1. Контактная форма позволяет бесплатно отправить запрос в соответствующие отделы Поставщика услуг (в том числе Profix, Simplex, обслуживание клиентов, логистика, продажи).
2. Для использования формы необходимо заполнить указанные поля (как минимум: имя и фамилия, адрес электронной почты, тема/категория, местонахождение и текст сообщения). Указание номера телефона является необязательным, если это предусмотрено формой. Запрещается размещать в тексте сообщения незаконный контент, а также вложения или ссылки, которые могут содержать вредоносное программное обеспечение.
3. Сообщение, отправленное через форму, носит характер запроса и не является предложением в понимании ст. 66 Гражданского кодекса, если явно не указано иное. Ответы Поставщика услуг, если они не содержат однозначного заявления о намерении заключить договор, также не являются предложением.
4. Поставщик услуг прилагает усилия, чтобы отвечать без неоправданной задержки, однако не гарантирует срок ответа или решение вопроса в определенный срок. В срочных случаях рекомендуется связаться по телефону в соответствии с данными, указанными в § 10.
5. Форма может содержать опциональное согласие на получение коммерческой информации; согласие является добровольным и может быть отозвано в любое время.

§ 9. Программа лояльности (для избранных клиентов B2B)

1. Участие в Программе лояльности является добровольным и доступно для клиентов B2B, отвечающих критериям, определенным в **Правилах Программы**.
2. Подробные правила начисления и использования баллов, каталог наград, срок действия баллов, порядок подачи жалоб и противодействие злоупотреблениям определены в **Правилах Программы**, которые представляют собой отдельный документ, доступный на Сайте.
3. Баллы не являются средством платежа, не подлежат передаче и обмену на наличные деньги. В случае отсутствия награды из каталога Пользователю возвращаются соответствующие баллы.

§ 10. Поддержка и контакты

1. По вопросам, связанным с работой Сервиса, Пользователь может обращаться к Поставщику услуг по электронной почте admin@multichem.pl.
2. Заявки, касающиеся безопасности, просим обозначать в теме сообщения как «**ИНЦИДЕНТ БЕЗОПАСНОСТИ**».
3. Запросы также можно направлять через контактную форму, доступную на Сервисе; в зависимости от выбранной темы они будут перенаправлены в соответствующие отделы (в т.ч. Profix/Simplex).

§ 11. Рекламации

1. Пользователь может подать жалобу, касающуюся функционирования Сервиса или Услуг (в том числе услуг, не требующих учетной записи, таких как информационная рассылка и контактная форма), по электронной почте на адрес admin@multichem.pl.

2. Жалоба должна содержать как минимум: данные, идентифицирующие Пользователя, описание события и дату его возникновения, скриншоты или логи (если доступны) и контактные данные для ответа.
3. Поставщик услуг подтверждает получение жалобы в течение 2 рабочих дней и дает ответ в течение 14 рабочих дней. В особо сложных случаях срок может быть продлен, о чем Пользователь будет проинформирован с указанием причин и нового срока, не превышающего 30 рабочих дней.

§ 12. Интеллектуальная собственность и лицензия

1. Все права на Сервис и Материалы принадлежат Поставщику услуг или его лицензиарам. Товарные знаки и фирменные знаки подлежат правовой защите.
2. Пользователь получает неисключительную, непередаваемую лицензию на использование Материалов исключительно для нужд собственной предпринимательской деятельности в объеме, вытекающем из предоставления доступа к ним на Сервисе (в том числе, если применимо, в рамках Учетной записи), без права на их публичное распространение, модификацию, сублицензирование, если явно не оговорено иное.
3. Использование Материалов третьих лиц может подлежать дополнительным лицензионным ограничениям, указанным в отношении этих Материалов.
4. Обозначения Profix и Simplex являются товарными знаками и/или торговыми марками Поставщика услуг или его лицензиаров и подлежат правовой защите. Любое их использование, за исключением случаев, разрешенных в Правилах или на основании явного согласия Поставщика услуг, запрещено.

§ 13. Ответственность и ограничения

1. Поставщик услуг прилагает должные усилия для поддержания непрерывности и безопасности Сервиса, но не гарантирует бесперебойный доступ.
2. В максимальной степени, допустимой законом, Поставщик услуг не несет ответственности за упущенную выгоду или косвенный ущерб.
3. Общая ответственность Поставщика услуг перед Клиентом ограничена суммой вознаграждения, уплаченного Клиентом Поставщику услуг за последние 12 месяцев, или 20 000 злотых, в зависимости от того, какая сумма выше; ограничение не распространяется на ущерб, причиненный умышленно.
4. Ограничения, указанные в пунктах 2–3, не нарушают права Пользователей, вытекающие из императивных положений, и не касаются ответственности, исключение которой противоречило бы ст. 473 § 2 Гражданского кодекса.
5. Сервис и Материалы носят информационный/технический характер и не являются консультацией.

§ 14. Форс-мажор

1. Стороны не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, вызванное действием форс-мажорных обстоятельств, т. е. внешними событиями, которые невозможно предвидеть и предотвратить, в том числе стихийными бедствиями, военными действиями, DDoS-атаками беспрецедентного масштаба, сбоями в работе инфраструктуры поставщиков.
2. Сторона, пострадавшая от форс-мажорных обстоятельств, незамедлительно сообщит другой стороне о их возникновении и приложит все усилия для минимизации последствий.

§ 15. Приостановление и расторжение Договора

1. Поставщик услуг может временно приостановить доступ к Сервису полностью или частично по важным техническим причинам, соображениям безопасности или модернизации, информируя Пользователей, по возможности, заранее.
2. Пользователь может в любое время прекратить использование данной Услуги, в частности:
 - a) путем удаления Учетной записи – в отношении Услуг, требующих входа в систему (ведение Учетной записи, Зона сотрудника, доступ к Материалам, привязанным к Учетной записи),
 - b) путем отказа от подписки на новостную рассылку (ссылка «отписаться» в нижней части сообщения или запрос по адресу, указанному в § 10) – в отношении услуги новостной рассылки,
 - c) путем прекращения использования разовых услуг (например, отправка контактной формы носит разовый характер и не создает постоянного договора).
 - d) Прекращение одной Услуги не влечет за собой автоматическое расторжение остальных договоров о предоставлении Услуг, доступных на Сайте. Данные, связанные с данной Услугой, удаляются или анонимизируются в соответствии с правилами хранения и положениями законодательства, за исключением хранения в объеме, необходимом для расчетов, безопасности и предъявления или защиты претензий.
3. Поставщик услуг может расторгнуть договор о предоставлении данной Услуги с соблюдением 14-дневного срока уведомления по важным причинам, в частности: изменение законодательства, необходимость обеспечения безопасности или целостности систем, прекращение предоставления данной Услуги, существенное изменение функциональности или бизнес-моделей. Расторжение может касаться всех или части Услуг. Информация о расторжении договора передается посредством:
 - a) публикацию сообщения на Сайте вместе с идентичным текстом Правил,
 - b) системное уведомление – для Пользователей, имеющих Учетную запись, и/или
 - c) электронное письмо, отправленное на адрес, указанный в связи с данной Услугой (например, регистрация Учетной записи, подписка на Информационный бюллетень).Уведомление о расторжении договора не влияет на уже оказанные услуги.
4. В случае грубого нарушения Пользователем Правил или возникновения обоснованной угрозы безопасности, Поставщик услуг может приостановить предоставление данной Услуги или расторгнуть договор с немедленным вступлением в силу в отношении данной Услуги, сообщив Пользователю о причине и, если это возможно и обоснованно, о способе устранения нарушений. Эти меры не исключают возможности предъявления претензий, предусмотренных законом. Приостановление/расторжение одной Услуги не влияет на остальные Услуги, если характер нарушения не оправдывает иного.

§ 16. Изменения в Правилах

1. Поставщик услуг может изменить Правила по важным причинам, указанным в § 15 п. 3, а также в случае уточнения положений или внедрения новых функций.
2. О содержании изменений Поставщик услуг сообщит не менее чем за 14 дней до их вступления в силу путем:

- a) публикацию единообразного текста Правил на Сайте вместе с сообщением на главной странице и/или в соответствующих функциональных местах,
- b) системные уведомления на Сайте – в отношении Пользователей, имеющих Учетную запись,
- c) отправку информации по электронной почте Пользователям, которые указали адрес в связи с использованием данной Услуги (например, подписка на новостную рассылку, регистрация Учетной записи).

Для Пользователей, которые не имеют Учетной записи и не указали адрес электронной почты, основным каналом информации является сообщение на Сайте.

3. В случае Услуг, требующих принятия Условий использования, дальнейшее использование может потребовать повторного принятия при первом входе в систему после даты вступления изменений в силу.
4. Отказ от принятия изменений равносителен расторжению договора об оказании Услуг с вступлением в силу в конце периода уведомления. Пользователь может в это время удалить Учетную запись.

§ 17. Персональные данные

1. Правила обработки персональных данных Пользователей, в том числе цели, правовые основания, получатели, сроки хранения и права лиц, которых касаются данные, определены в Политике конфиденциальности, доступной по адресу [\[ссылка на Политику конфиденциальности\]](#).
2. Независимо от пункта 1, Поставщик услуг обрабатывает основные данные Пользователя в объеме, необходимом для заключения и исполнения договора об оказании Услуг, а также для обеспечения безопасности Сервиса.

§ 18. Разные положения

1. В случае расхождений между различными языковыми версиями Правил, обязательной является польскоязычная версия.
2. Заголовки разделов носят исключительно упорядочивающий характер.
3. Если какое-либо положение Правил окажется недействительным, остальные положения остаются в силе, а стороны заменят недействительное положение таким, которое наиболее полно отражает его экономическую и юридическую цель.

§ 19. Применимое право и юрисдикция

1. К договору об оказании Услуг применяется польское право.
2. Все споры, возникшие в связи с использованием Сервиса, будут разрешаться судом общей юрисдикции, имеющим местонахождение по месту нахождения Поставщика услуг, с учетом императивных положений законодательства.

§ 20. Вступление в силу

1. Правила вступают в силу с 01.11.2025.