Regulamin świadczenia usługi HACCP Pilot

Wersja 2.1 · obowiązuje od 2026-11-19
Wersja aktualna dostępna pod adresem: https://www.haccppilot.pl/regulamin

§ 1. Postanowienia ogólne i definicje

1. Regulamin określa zasady świadczenia przez HACCP PILOT sp. z o.o. usługi dostępu do systemu HACCP Pilot.

2. Usługa jest przeznaczona wyłącznie dla przedsiębiorców i służy prowadzeniu działalności gospodarczej lub zawodowej.

3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
   a) Dostawca – HACCP PILOT sp. z o.o., ul. Energetyków 18A, 37-450 Stalowa Wola, KRS 0001256555, NIP 8652593941, REGON 545337795;
   b) Subskrybent – przedsiębiorca będący stroną Umowy;
   c) System – aplikacja internetowa HACCP Pilot dostępna pod adresem app.haccppilot.pl, w tym panel administracyjny oraz funkcje udostępniane Subskrybentowi;
   d) Sprzęt – urządzenia przekazane Subskrybentowi przez Dostawcę, w szczególności tablet, czujniki temperatury, sondy, bramki, zasilacze, uchwyty i akcesoria wykazane w Protokole Przekazania;
   e) Protokół Przekazania – dokument potwierdzający przekazanie Sprzętu, zawierający jego wykaz, numery seryjne oraz wartość odtworzeniową;
   f) Dane Subskrybenta – dane, dokumenty, pomiary, konfiguracje i inne informacje wprowadzane do Systemu przez Subskrybenta lub jego użytkowników;
   g) Dni Robocze – dni od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce;
   h) Infrastruktura Subskrybenta – Internet, sieć Wi-Fi, zasilanie, urządzenia końcowe, przeglądarki oraz inne elementy pozostające pod kontrolą Subskrybenta;
   i) Umowa – umowa subskrypcji zawarta pomiędzy Dostawcą a Subskrybentem, w formie indywidualnej umowy albo przez złożenie i opłacenie zamówienia na stronie www.haccppilot.pl lub w Systemie;
   j) Okres minimalny – określony w Umowie okres obowiązywania Umowy w wariancie ze sprzętem, wynoszący co do zasady 24 miesiące;
   k) Umowa Powierzenia – umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych w rozumieniu art. 28 RODO, zawierana pomiędzy Subskrybentem a Dostawcą wraz z Umową;
   l) Polityka prywatności – dokument opisujący przetwarzanie danych osobowych przez Dostawcę, dostępny pod adresem https://www.haccppilot.pl/polityka-prywatnosci.

4. Regulamin jest udostępniany Subskrybentowi przed zawarciem Umowy w sposób umożliwiający jego zapisanie i odtworzenie.

§ 2. Zakres usługi i warianty

1. Dostawca udostępnia System w modelu subskrypcyjnym.

2. Dostępne są dwa warianty:
   a) bez sprzętu – dostęp do Systemu bez przekazania Sprzętu przez Dostawcę;
   b) ze sprzętem – dostęp do Systemu wraz ze Sprzętem określonym w Protokole Przekazania.

3. Cena oraz wybrany wariant wynikają z Umowy.

4. Zmiana z wariantu bez sprzętu na wariant ze sprzętem wymaga uzgodnienia liczby urządzeń, przekazania Sprzętu oraz zmiany Umowy.

5. Zmiana z wariantu ze sprzętem na wariant bez sprzętu w Okresie minimalnym nie powoduje wygaśnięcia obowiązków związanych z Okresem minimalnym, chyba że Strony wyraźnie

uzgodnią inaczej.

6. Po zakończeniu Okresu minimalnego zmiana wariantu wymaga zwrotu Sprzętu oraz odpowiedniej zmiany warunków rozliczenia.

§ 3. Zakres funkcjonalny i licencja

1. W ramach subskrypcji Dostawca zapewnia w szczególności dostęp do aplikacji HACCP Pilot, panelu administracyjnego, funkcji elektronicznej dokumentacji HACCP, archiwizacji danych oraz podstawowego wsparcia technicznego.

2. Dostawca udziela Subskrybentowi, przez okres obowiązywania Umowy, niewyłącznego, nieprzenoszalnego prawa do korzystania z Systemu wyłącznie na potrzeby własnej działalności Subskrybenta.

3. Udostępnienie Systemu nie oznacza przeniesienia praw własności intelektualnej do Systemu, kodu źródłowego, dokumentacji technicznej, baz danych, interfejsów, know-how ani oznaczeń Dostawcy.

4. Subskrybent może udostępniać konta swoim pracownikom i współpracownikom w zakresie potrzebnym do korzystania z Systemu.

5. Subskrybent odpowiada za działania swoich użytkowników jak za własne.

6. Zabronione jest w szczególności:
   a) odsprzedawanie lub sublicencjonowanie Systemu;
   b) udostępnianie Systemu osobom trzecim poza strukturą Subskrybenta;
   c) obchodzenie zabezpieczeń Systemu;
   d) modyfikowanie lub odtwarzanie kodu źródłowego, z wyjątkiem przypadków dozwolonych bezwzględnie obowiązującym prawem;
   e) wykorzystywanie Systemu w sposób niezgodny z prawem lub zagrażający jego bezpieczeństwu.

7. Dostawca może rozwijać i aktualizować System. Zmiany nie powinny pozbawiać Subskrybenta podstawowej możliwości korzystania z funkcji objętych Umową.

§ 4. Wymagania techniczne i obowiązki Subskrybenta

1. Subskrybent zapewnia we własnym zakresie:
   a) stabilny dostęp do Internetu;
   b) sprawną sieć Wi-Fi w miejscach, w których jest ona wymagana;
   c) stabilne zasilanie;
   d) aktualną przeglądarkę internetową;
   e) bezpieczne miejsce instalacji Sprzętu;
   f) dostęp do lokalu i Sprzętu w uzgodnionych terminach, jeżeli jest to potrzebne do instalacji, serwisu, wymiany lub demontażu.

2. Problemy wynikające z Infrastruktury Subskrybenta nie stanowią awarii Systemu po stronie Dostawcy.

3. W wariancie ze sprzętem Subskrybent nie może bez zgody Dostawcy w szczególności:
   a) samodzielnie rozkręcać, naprawiać lub modyfikować Sprzętu;
   b) usuwać oznaczeń lub numerów seryjnych;
   c) przenosić elementów instalacji do innej lokalizacji, jeżeli może to wpływać na ich konfigurację lub działanie.

§ 5. Sprzęt

1. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy, chyba że Strony postanowią inaczej na piśmie.

2. Subskrybent powinien korzystać ze Sprzętu zgodnie z przeznaczeniem i instrukcjami.

3. Awarię, utratę, kradzież albo uszkodzenie Sprzętu należy zgłosić Dostawcy niezwłocznie, nie później niż w ciągu 24 godzin od stwierdzenia zdarzenia, na adres wsparcia haccppilot@gmail.com lub telefonicznie pod numerem 880 103 113.

4. W przypadku kradzieży Subskrybent powinien zgłosić zdarzenie odpowiednim organom oraz przekazać Dostawcy potwierdzenie zgłoszenia.

5. Subskrybent odpowiada za szkody w Sprzęcie wynikające z jego zawinionego działania lub zaniechania albo działania osób, za które odpowiada.

6. Odpowiedzialność nie obejmuje normalnego zużycia, wad fabrycznych, wad ukrytych ani uszkodzeń niezależnych od Subskrybenta.

7. Po zakończeniu Umowy Sprzęt należy zwrócić w terminie 7 dni, chyba że Strony ustalą jego demontaż przez Dostawcę lub inny termin.

8. Jeżeli Sprzęt zostanie zwrócony uszkodzony lub niekompletny, Dostawca może obciążyć Subskrybenta uzasadnionym kosztem naprawy, uzupełnienia braków albo wartością odtworzeniową wynikającą z Protokołu Przekazania.

9. W przypadku uszkodzeń częściowych pierwszeństwo ma naprawa; obciążenie pełną wartością odtworzeniową może nastąpić, jeżeli naprawa jest niemożliwa albo ekonomicznie nieuzasadniona.

§ 6. Wsparcie techniczne i SLA

1. Podstawowe wsparcie techniczne jest świadczone w Dni Robocze w godzinach 9:00–17:00.

2. Kanały wsparcia:
   - e-mail: haccppilot@gmail.com;
   - telefon: 880 103 113.

3. Zgłoszenia otrzymane poza godzinami wsparcia traktowane są jako otrzymane o godz. 9:00 najbliższego Dnia Roboczego.

4. Dostawca stosuje następujące cele czasu reakcji:
   a) P1 – incydent krytyczny: do 1 Dnia Roboczego;
   b) P2 – wysoki priorytet: do 2 Dni Roboczych;
   c) P3 – standardowy: do 3 Dni Roboczych;
   d) zmiana funkcjonalna lub praca rozwojowa – termin ustalany indywidualnie.

5. Czas reakcji oznacza rozpoczęcie analizy zgłoszenia lub kontakt z Subskrybentem. Nie jest to gwarantowany czas rozwiązania problemu.

6. Do czasu obsługi nie wlicza się czasu oczekiwania na informacje, dostęp do lokalu lub Sprzętu, logi, zdjęcia, zrzuty ekranu albo inne działania potrzebne po stronie Subskrybenta.

7. Dostawca może przeprowadzać planowane przerwy techniczne, aktualizacje i prace konserwacyjne.

8. Wsparcie nie obejmuje merytorycznego doradztwa prawnego, sanitarnego, technologicznego, audytowego ani opracowania indywidualnej dokumentacji HACCP, chyba że Strony odrębnie zamówią taką usługę.

§ 7. Dane Subskrybenta, kopie zapasowe, eksport i usuwanie danych

1. Subskrybent odpowiada za prawidłowość, kompletność, legalność oraz aktualność Danych Subskrybenta.

2. Dostawca stosuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do charakteru usługi.

3. Kopie zapasowe bazy danych Systemu są wykonywane raz dziennie i przechowywane przez 7 dni w infrastrukturze dostawcy usług bazodanowych (Supabase), w regionie Unii Europejskiej.

4. Po zakończeniu Umowy Subskrybent ma 30 dni na pobranie Danych Subskrybenta albo zwrócenie się o eksport w standardowym formacie obsługiwanym przez System.

5. Po upływie 30 dni Dostawca może zablokować konto i usunąć Dane Subskrybenta ze środowiska produkcyjnego, chyba że dalsze przechowywanie jest wymagane prawem albo uzasadnione obowiązkiem rozliczeniowym, dowodowym lub bezpieczeństwa.

6. Dane znajdujące się w kopiach zapasowych są usuwane w zwykłym cyklu nadpisywania kopii, o którym mowa w ust. 3.

7. Eksport niestandardowy może stanowić odpłatną usługę dodatkową, po uprzednim uzgodnieniu zakresu i wynagrodzenia.

§ 8. Dane osobowe

1. Dostawca oraz Subskrybent przestrzegają przepisów o ochronie danych osobowych, w tym RODO.

2. W odniesieniu do danych reprezentantów, osób kontaktowych oraz danych potrzebnych Dostawcy do zawarcia, realizacji i rozliczenia Umowy Dostawca występuje jako administrator danych.

3. W odniesieniu do danych osobowych wprowadzanych do Systemu przez Subskrybenta w ramach jego własnych procesów Subskrybent jest administratorem danych, a Dostawca działa jako podmiot przetwarzający, w zakresie określonym Umową Powierzenia.

4. W zakresie danych przetwarzanych przez Dostawcę we własnym celu, w szczególności bezpieczeństwa Systemu, księgowości, dochodzenia lub obrony roszczeń i realizacji obowiązków prawnych, Dostawca działa jako odrębny administrator.

5. Szczegółowe zasady powierzenia przetwarzania danych osobowych określa Umowa Powierzenia.

6. Informacje o przetwarzaniu danych przez Dostawcę jako administratora znajdują się w Polityce prywatności dostępnej pod adresem https://www.haccppilot.pl/polityka-prywatnosci.

§ 9. Odpowiedzialność za obowiązki HACCP

1. System jest narzędziem wspierającym dokumentację, monitoring i organizację procesów związanych z HACCP.

2. System nie zastępuje obowiązków prawnych, sanitarnych, organizacyjnych ani kontrolnych Subskrybenta.

3. Subskrybent odpowiada za swoje procedury HACCP, ich wdrożenie, aktualizację, prawidłowość danych oraz reakcję na alerty i niezgodności.

4. Dostawca nie gwarantuje pozytywnego wyniku kontroli sanitarnej, audytu albo certyfikacji, ani braku kar, zaleceń lub decyzji administracyjnych.

5. Wzory, checklisty i komunikaty dostępne w Systemie mają charakter pomocniczy i powinny zostać ocenione przez Subskrybenta z uwzględnieniem specyfiki jego działalności.

§ 10. Odpowiedzialność Dostawcy

1. Dostawca odpowiada za niewykonanie albo nienależyte wykonanie Umowy na zasadach wynikających z Umowy i bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

2. Dostawca nie odpowiada za problemy wynikające w szczególności z:
   a) braku Internetu, Wi-Fi lub zasilania po stronie Subskrybenta;
   b) nieprawidłowego użycia Systemu albo Sprzętu;
   c) błędnych lub niepełnych danych wprowadzonych przez użytkowników;
   d) niewykonania przez Subskrybenta działań wymaganych w jego procedurach;
   e) usług lub urządzeń podmiotów trzecich pozostających poza kontrolą Dostawcy;
   f) siły wyższej.

3. Z zastrzeżeniem przypadków, w których ograniczenie odpowiedzialności jest niedopuszczalne, łączna odpowiedzialność Dostawcy związana z Umową jest ograniczona do sumy opłat netto zapłaconych przez Subskrybenta w okresie 12 miesięcy poprzedzających zdarzenie powodujące szkodę, a jeżeli Umowa trwała krócej – do opłat faktycznie zapłaconych.

4. Ograniczenie nie obejmuje szkód wyrządzonych umyślnie ani innych przypadków, w których wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności jest niedopuszczalne na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów.

§ 11. Poufność

1. Strony zachowują w poufności niepubliczne informacje techniczne, handlowe, organizacyjne, finansowe i operacyjne uzyskane w związku z Umową.

2. Informacje mogą zostać ujawnione pracownikom, współpracownikom, doradcom i podwykonawcom w zakresie niezbędnym do wykonywania Umowy oraz organom uprawnionym na podstawie prawa.

3. Obowiązek poufności obowiązuje przez okres trwania Umowy oraz przez 5 lat po jej zakończeniu, a w odniesieniu do informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa – tak długo, jak zachowują taki charakter.

§ 12. Siła wyższa

1. Strona nie odpowiada za niewykonanie obowiązku spowodowane zdarzeniem zewnętrznym pozostającym poza jej rozsądną kontrolą i niemożliwym do uniknięcia przy zachowaniu należytej staranności.

2. Strona dotknięta takim zdarzeniem powinna, w miarę możliwości, poinformować drugą Stronę i podjąć uzasadnione działania ograniczające jego skutki.

§ 13. Zawieszenie i rozwiązanie Umowy

1. Dostawca może czasowo ograniczyć dostęp do Systemu, jeżeli jest to konieczne z powodu istotnego naruszenia Umowy, zagrożenia bezpieczeństwa albo obowiązku wynikającego z prawa.

2. Jeżeli naruszenie może zostać usunięte, Dostawca przed zawieszeniem wzywa Subskrybenta do jego usunięcia w odpowiednim terminie, chyba że konieczne jest natychmiastowe działanie.

3. W przypadku zaległości płatniczej przekraczającej 7 dni Dostawca może, po uprzednim zawiadomieniu z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem, zawiesić dostęp do Systemu do chwili zapłaty.

4. Jeżeli zaległość przekracza 14 dni, Dostawca może wyznaczyć dodatkowy 7-dniowy termin do zapłaty, a po jego bezskutecznym upływie rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

5. Subskrybent wariantu ze sprzętem może rozwiązać Umowę przed końcem Okresu

minimalnego z powodu istotnego niewykonania Umowy przez Dostawcę, jeżeli pomimo prawidłowego zgłoszenia i odpowiedniego wezwania naruszenie nie zostanie usunięte.

6. Zakończenie Umowy nie uchyla obowiązku rozliczenia należnych opłat ani zwrotu Sprzętu.

§ 14. Zmiany Regulaminu

1. Dostawca może zmienić Regulamin w przypadku zmiany prawa, wymagań bezpieczeństwa, sposobu świadczenia usługi, infrastruktury technicznej lub konieczności doprecyzowania postanowień.

2. Zmiana nie może powodować retroaktywnego zwiększenia należnych opłat.

3. O zmianie Dostawca informuje Subskrybenta w sposób umożliwiający zachowanie nowej wersji Regulaminu.

4. Zmiany niekorzystne dla Subskrybenta, które istotnie zmieniają podstawowy zakres świadczenia lub obowiązki ekonomiczne w Okresie minimalnym wariantu ze sprzętem, wymagają odrębnej podstawy umownej albo akceptacji Subskrybenta.

§ 15. Prawo właściwe i spory

1. Do Umowy i Regulaminu stosuje się prawo polskie.

2. W zakresie, w którym Strony skutecznie zawarły pisemną umowę o właściwość sądu, spory będą rozpoznawane przez sąd właściwy dla siedziby Dostawcy.

3. Jeżeli wymóg formy dla umownej właściwości sądu nie został spełniony, właściwość sądu określają przepisy powszechnie obowiązujące.

§ 16. Dane Dostawcy i komunikacja

1. Dostawca:
   - HACCP PILOT sp. z o.o.
   - ul. Energetyków 18A, 37-450 Stalowa Wola
   - KRS 0001256555, NIP 8652593941, REGON 545337795
   - e-mail: haccppilot@gmail.com
2. Wsparcie techniczne:
   - e-mail: haccppilot@gmail.com
   - tel.: 880 103 113
3. Zmiana danych kontaktowych nie wymaga zmiany Umowy.

§ 17. Regulamin płatności

1. Niniejszy paragraf stanowi część Regulaminu pod nazwą „Regulamin płatności”.

2. Sprzedawcą i odbiorcą płatności za usługę HACCP Pilot jest HACCP PILOT sp. z o.o., ul. Energetyków 18A, 37-450 Stalowa Wola, KRS 0001256555, NIP 8652593941, REGON 545337795, e-mail haccppilot@gmail.com.

3. Opłaty abonamentowe są pobierane miesięcznie z góry.

4. Faktury VAT są wystawiane do 5. dnia miesiąca, z terminem płatności 14 dni.

5. Podstawowym rachunkiem bankowym Dostawcy jest: 96 1020 2892 0000 5102 1026 5934.

6. Dostępne metody płatności:
   a) przelew bankowy na rachunek wskazany w ust. 5;
   b) płatności elektroniczne za pośrednictwem Przelewy24, w tym BLIK, szybkie przelewy online i karty płatnicze – w zakresie metod udostępnionych w interfejsie Przelewy24.

7. Operatorem płatności elektronicznych w systemie Przelewy24 jest PayPro S.A., ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, KRS 0000347935, NIP 7792369887, REGON 301345068. Przy płatnościach

kartowych PayPro S.A. działa jako agent rozliczeniowy.

8. Korzystanie z usługi płatniczej Przelewy24 może wymagać zaakceptowania regulaminu i obowiązku informacyjnego operatora płatności zgodnie z interfejsem płatniczym Przelewy24. Regulamin operatora jest udostępniany płatnikowi przed dokonaniem płatności.

9. Za dzień zapłaty przy przelewie bankowym uznaje się dzień uznania rachunku Dostawcy, a przy płatności elektronicznej – dzień otrzymania przez Dostawcę prawidłowego potwierdzenia płatności od operatora.

10. W przypadku opóźnienia Dostawca może naliczać odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych oraz, jeżeli spełnione są przesłanki ustawowe, dochodzić rekompensaty i uzasadnionych kosztów odzyskiwania należności.

11. Zastrzeżenia dotyczące faktury albo płatności należy zgłaszać zgodnie z § 18, wskazując co najmniej dane Subskrybenta, numer faktury lub płatności, kwotę, datę i opis problemu.

12. Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji i rozpatruje ją w terminie określonym w § 18; jeżeli problem dotyczy wykonania płatności przez Przelewy24, może zwrócić się do operatora o wyjaśnienie transakcji.

13. Zwrot środków następuje w przypadku, w którym po stronie Dostawcy powstał obowiązek zwrotu, w szczególności z powodu nadpłaty, podwójnego obciążenia, uznanej reklamacji albo innego nienależnego świadczenia.

14. Zwrot jest dokonywany co do zasady przy użyciu tej samej metody płatności, jeżeli jest to technicznie możliwe, albo na rachunek uzgodniony z Subskrybentem.

15. Samo niewykorzystywanie Systemu przez Subskrybenta w okresie prawidłowo trwającej Umowy nie stanowi podstawy do zwrotu prawidłowo naliczonego abonamentu.

16. Usługa jest usługą B2B; Regulamin nie ustanawia umownego prawa do 14-dniowego odstąpienia właściwego umowom konsumenckim. Jeżeli jednak wobec konkretnego Subskrybenta bezwzględnie obowiązujące przepisy przewidują ochronę konsumencką, przepisy te mają pierwszeństwo.

§ 18. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Systemu, Sprzętu, wsparcia technicznego, faktur lub płatności Subskrybent może składać:
   a) e-mailem na adres haccppilot@gmail.com;
   b) pisemnie na adres siedziby Dostawcy: HACCP PILOT sp. z o.o., ul. Energetyków 18A, 37-450 Stalowa Wola, z dopiskiem „Reklamacja”.

2. Reklamacja powinna zawierać nazwę i NIP Subskrybenta, dane kontaktowe osoby zgłaszającej, opis problemu i datę jego wystąpienia, numer faktury, płatności lub numer seryjny Sprzętu (jeżeli dotyczy) oraz oczekiwany sposób rozwiązania sprawy.

3. Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji.

4. Dostawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania kompletnej reklamacji. Jeżeli reklamacja jest niekompletna, Dostawca wzywa Subskrybenta do jej uzupełnienia, a termin liczy się od dnia otrzymania uzupełnienia.

5. Odpowiedź na reklamację jest przekazywana e-mailem albo pisemnie, zgodnie ze sposobem, w jaki złożono reklamację.

6. W sprawach dotyczących wykonania płatności przez Przelewy24 stosuje się odpowiednio § 17 ust. 12.