

Archivio sp. z o.o.

Regulamin Usługi INVO24

Wersja 2.0

§ 1.

Postanowienia ogólne

Regulamin określa zasady świadczenia przez Archivio spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, zwaną dalej „Archivio sp. z o.o.”, Usługi INVO24.

§ 2.

Definicje

1)	Odbiorca –	osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której Wystawca za pośrednictwem Usługi INVO24 udostępnia Dokument elektroniczny, w szczególności klient Wystawcy;
2)	aplikacja SZAFIR –	aplikacja umożliwiająca m.in. podpisywanie dokumentów elektronicznych podpisem elektronicznym oraz wysyłanie podpisanych Dokumentów elektronicznych do Systemu INVO24;
3)	Biuro Obsługi Klienta –	jednostka Archivio sp. z o.o. zajmująca się przyjmowaniem i obsługą reklamacji i innych zgłoszeń określonych w niniejszym Regulaminie;
4)	Certyfikat podpisu elektronicznego	oznacza poświadczenie elektroniczne, w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE oraz ustawy z dnia 5 września 2016r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz.U. z 2016r. poz. 1579), które przyporządkowuje dane służące do przyporządkowania podpisu elektronicznego do osoby fizycznej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej.
5)	Dokument elektroniczny –	plik zapisany w postaci elektronicznej (wytworzony w postaci elektronicznej lub obraz dokumentu papierowego): eFaktura, eDokument i eDokument dostawy;
6)	Dostawca usług zaufania	Osoba fizyczną lub prawną, która świadczy przynajmniej jedną usługę zaufania, jako kwalifikowany lub niekwalifikowany dostawca usług zaufania w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE oraz ustawy z dnia

		5 września 2016r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz.U. z 2016r. poz. 1579);
7)	eDokument –	dokument elektroniczny zgodny ze schemą XSD właściwą dla elektronicznego dokumentu publikowaną na stronie Archivio sp. z o.o. lub inną uzgodnioną pomiędzy Archivio sp. z o.o. a Wystawcą;
8)	eDokument dostawy –	powiązany z eFakturą Dokument elektroniczny zgodny ze schemą XSD właściwą dla elektronicznego dokumentu publikowaną na stronie Archivio sp. z o.o. lub inną uzgodnioną pomiędzy Archivio sp. z o.o. a Wystawcą;
9)	eFaktura –	dokument elektroniczny zgodny ze schemą XSD właściwą dla faktury elektronicznej publikowaną na stronie Archivio sp. z o.o. lub inną uzgodnioną pomiędzy Archivio sp. z o.o. a Wystawcą;
10)	elektroniczny znacznik czasu	dane w postaci elektronicznej, w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE oraz ustawy z dnia 5 września 2016r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz.U. z 2016r. poz. 1579), które wiążą inne dane w postaci elektronicznej z określonym czasem, stanowiąc dowód na to, że te inne dane istniały w danym czasie;
11)	Identyfikator Odbiorcy –	ciąg znaków numerycznych jednoznacznie identyfikujących Odbiorcę w Usłudze INVO24;
12)	Konto Odbiorcy –	konto w Systemie INVO24 umożliwiające Odbiorcy dostęp do Dokumentów elektronicznych;
13)	kwalifikowany podpis elektroniczny –	zaawansowany podpis elektroniczny, w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE oraz ustawy z dnia 5 września 2016r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz.U. z 2016r. poz. 1579), który jest składany za pomocą kwalifikowanego urządzenia do składania podpisu elektronicznego i który opiera się na kwalifikowanym certyfikacie podpisu elektronicznego;
14)	kwalifikowany certyfikat podpisu elektronicznego	oznacza certyfikat podpisu elektronicznego, w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające

		dyrektywę 1999/93/WE oraz ustawy z dnia 5 września 2016r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz.U. z 2016r. poz. 1579), który jest wydawany przez kwalifikowanego dostawcę usług zaufania i spełnia wymogi określone w załączniku I do ww. Rozporządzenia;
15)	Masowy import –	mechanizm umożliwiający wczytanie Dokumentów elektronicznych do dedykowanego danemu Wystawcy katalogu na serwerze FTSP w Archivio sp. z o.o.;
16)	Użytkownik Odbiorcy –	osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która w imieniu Odbiorcy obsługuje Konto Odbiorcy. Użytkownik Odbiorcy i Odbiorca mogą być tym samym podmiotem;
17)	podpis elektroniczny –	dane w postaci elektronicznej, w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE oraz ustawy z dnia 5 września 2016r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz.U. z 2016r. poz. 1579) które są dołączone lub logicznie powiązane z innymi danymi w postaci elektronicznej, i które użyte są przez podpisującego jako podpis;
18)	System INVO24 –	repozytorium Dokumentów elektronicznych przechowywanych przez Archivio sp. z o.o., zapewniające obsługę Dokumentów elektronicznych;
19)	Usługa INVO24 –	usługa świadczona przez Archivio sp. z o.o. polegająca na obsłudze dokumentów elektronicznych w zakresie określonym w § 4 ust. 1;
20)	Wystawca –	podmiot, który zawarł z Archivio sp. z o.o. umowę na świadczenie Usługi INVO24;
21)	Użytkownik INVO24 –	osoba fizyczna, zgłoszona przez Wystawcę na formularzu zgłoszeniowym włączenia Użytkownika INVO24 w celu wykonywania Umowy w imieniu Wystawcy;
22)	zaawansowany podpis elektroniczny –	podpis elektroniczny w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE oraz ustawy z dnia 5 września 2016r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz.U. z 2016r. poz. 1579), który jest unikalnie przyporządkowany podpisującemu; umożliwia ustalenie tożsamości podpisującego; jest składany przy użyciu danych służących do składania podpisu elektronicznego, których podpisujący może, z dużą

		dozą pewności, użyć pod wyłączną swoją kontrolą; oraz jest powiązany z danymi podpisanymi w taki sposób, że każda późniejsza zmiana danych jest rozpoznawalna.
--	--	--

§ 3.

Wymagania techniczne i systemowe

1. W celu korzystania z Usługi INVO24 Użytkownik INVO24 powinien posiadać:
 - 1) komputer klasy PC z:
 - 1.a) co najmniej 512 MB pamięci RAM oraz zestawionym połączeniem internetowym,
 - 1.b) Systemem operacyjnym Windows XP/Vista/7;
 - 2) przeglądarkę internetową (zalecane przeglądarki: Internet Explorer w wersji co najmniej 7 lub wyższa, Firefox lub Google Chrome) odpowiednio skonfigurowaną i spełniającą następujące wymagania:
 - a) obsługa protokołu SSL 128 bit,
 - b) zainstalowany certyfikat podpisu elektronicznego, o ile do uwierzytelniania używany jest certyfikat podpisu elektronicznego,
 - c) zainstalowany aktualny certyfikat podpisu elektronicznego dostawcy usług zaufania np. KIR S.A. w formacie DER – udostępniany na stronie KIR S.A., o ile do uwierzytelniania używany jest certyfikat podpisu elektronicznego KIR S.A.,
 - d) obsługa tabel, ramek i Javascript;
 - 3) zestaw do składania podpisu elektronicznego – jeżeli Dokumenty elektroniczne podpisywane są przez Wystawcę – obejmujący:
 - a) ważny certyfikat podpisu elektronicznego lub kwalifikowany certyfikat podpisu elektronicznego,
 - b) aplikację SZAFIR w wersji 2.0 lub nowszej/zaimplementowany komponent SZAFIR SDK;
 - 4) oprogramowanie umożliwiające przesyłanie danych z wykorzystaniem protokołu FTPS, jeżeli Dokumenty elektroniczne wczytywane są do Systemu INVO24 za pomocą Masowego importu.
2. W ramach Systemu INVO24 – w celu składania/weryfikacji podpisu elektronicznego – akceptowane są, o ile ich dostawcy usług zaufania zostali zaakceptowani przez Archivio sp. z o.o. :
 - d.1.1) certyfikaty podpisu elektronicznego ;
 - d.1.2) kwalifikowane certyfikaty podpisu elektronicznego.
3. Zasady świadczenia usług certyfikacyjnych przez KIR S.A. reguluje odrębna umowa.

§ 4.

Zakres Usługi INVO24

1. Usługa INVO24 zapewnia Wystawcy następujące funkcjonalności:
 - 1) przeglądanie i wyszukiwanie Dokumentów elektronicznych;

- 2) udostępnianie Odbiorcy Dokumentu elektronicznego poprzez Konto Odbiorcy;
 - 3) umożliwienie drukowania Dokumentu elektronicznego;
 - 4) weryfikację ważności podpisu elektronicznego i elektronicznego znacznika czasu;
 - 5) umożliwienie zapisania Dokumentu elektronicznego na zasobie lokalnym lub sieciowym;
 - 6) wspieranie procesu pozyskania i zarządzania akceptacjami Odbiorców na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej;
 - 7) opatrywanie podpisem elektronicznym Dokumentów elektronicznych na zlecenie Wystawcy;
 - 8) znakowanie elektronicznym znacznikiem czasu podpisów elektronicznych, którymi opatrzone zostały Dokumenty elektroniczne.
2. W ramach Usługi INVO24 zapewniona jest obsługa Dokumentów elektronicznych zapisanych w formatach: PDF, TIF, JPG, GIF, XML (w postaci drzewa danych). Dokumenty elektroniczne w innych formatach mogą być przechowywane, natomiast do ich przeglądania konieczne może być korzystanie z odrębnego oprogramowania.
 3. Dla celów ustalenia statusu odebrania Dokumentu elektronicznego w Systemie INVO24 za potwierdzenia odbioru uznaje się wyświetlenie Dokumentu elektronicznego udostępnionego w Koncie Odbiorcy.
 4. W Usłudze INVO24 podpis elektroniczny złożony pod eFakturą, w tym także przez Archivio sp. z o.o. w imieniu Wystawcy, jest znakowany elektronicznym znacznikiem czasu
 5. W przypadku innych niż eFaktura rodzajów Dokumentów elektronicznych, podpisanych podpisem elektronicznym, znakowanie elektronicznym znacznikiem czasu jest opcjonalne.
 6. Dokumenty elektroniczne nieopatrzone podpisem elektronicznym, w tym eFaktury, bez podpisu elektronicznego, nie są znakowane elektronicznym znacznikiem czasu.

§ 5.

Zasady bezpieczeństwa

1. Autoryzacja dostępu Użytkownika INVO24 do Systemu INVO24 może odbywać się przez podanie:
 - 1) hasła oraz wykorzystanie certyfikatu podpisu elektronicznego albo
 - 2) nazwy Użytkownika INVO24 i hasła.
2. Autoryzacja dostępu Użytkownika Odbiorcy do Konta Odbiorcy może odbywać się na dwa sposoby:
 - 1) przez podanie identyfikatora i hasła albo
 - 2) przez uruchomienie dedykowanego adresu URL.
3. Wyboru sposobu autoryzacji do Kont Odbiorców dokonuje Wystawca.
4. W sprawach związanych z obsługą certyfikatów podpisu elektronicznego lub kwalifikowanego certyfikatu elektronicznego obowiązują polityki certyfikacji oraz kodeksy postępowania certyfikacyjnego dostawców usług zaufania.

5. Użytkownik INVO24 musi posiadać w Systemie INVO24 konto zapewniające dostęp do przechowywanych Dokumentów elektronicznych oraz umożliwiające zarządzanie nimi w ramach Usługi INVO24.
6. W ramach konta, o którym mowa w ust. 5, Użytkownik INVO24 może posiadać różne uprawnienia określone przez Wystawcę w Formularzu włączenia konta Użytkownika INVO24.
7. Wystawca może przysyłać do Archivio sp. z o.o. formularz włączenia Użytkownika INVO24 na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres invo24bok@archivio.pl. Wzór formularza jest publikowany na stronie internetowej Archivio sp. z o.o. Zmiana danych zawartych w formularzu lub wyłączenie Użytkownika INVO24 odbywa się w sposób określony w zdaniu poprzednim.
8. Wszelkie wnioski i formularze mogą być składane wyłącznie przez osoby wskazane w Umowie.

§ 6.

Dostępność Systemu INVO24

1. System INVO24 jest dostępny 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, z tym że Archivio sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do niedostępności Systemu INVO24 w przypadkach awarii lub przerw technicznych.
2. Archivio sp. z o.o. dołoży wszelkich starań, aby przerwy techniczne realizowane były w soboty i niedziele lub w dni robocze po godzinie 17:00.

§ 7.

Obsługa Odbiorcy – Usługa INVO24

1. Archivio sp. z o.o. udostępnia Dokumenty elektroniczne Odbiorcy, pod warunkiem wyrażenia zgody na Regulamin korzystania z Systemu INVO24 przez Odbiorcę i Użytkownika Odbiorcy.
2. Niezależnie od zgody, o której mowa w ust. 1, w przypadku eFaktur Odbiorca musi nadto zaakceptować otrzymywanie faktur w postaci elektronicznej. Akceptacja może zostać wyrażona przy wsparciu Systemu INVO24 lub od niego niezależnie.
3. Wystawca jest zobowiązany zapewnić, że:
 - 1) Użytkownik Odbiorcy jest upoważniony przez Odbiorcę do dostępu do Dokumentów elektronicznych;
 - 2) Użytkownik Odbiorcy jest upoważniony przez Odbiorcę do akceptacji otrzymywania eFaktur w jego imieniu;
 - 3) Użytkownik Odbiorcy jest upoważniony przez Odbiorcę do wyrażania zgody, o której mowa w ust. 1;
 - 4) przed przekazaniem Archivio sp. z o.o. – celem udostępnienia – Dokumentów elektronicznych lub zleceniem przesłania innych informacji na wskazane przez Wystawcę adresy poczty

elektronicznej, posiadał zgody Odbiorców, Użytkowników Odbiorców oraz innych podmiotów, do których mają one być kierowane, na dostarczenie tych elektronicznych komunikatów.

4. Konta Odbiorcy w Systemie INVO24 zakładane są przez Wystawcę.
5. Odbiorca i Użytkownik Odbiorcy nie wprowadzają i nie modyfikują w Systemie INVO24 żadnych danych. Za ich poprawność i aktualizację odpowiada Wystawca.
6. Okres dostępności i przechowywania Dokumentu elektronicznego ustala Wystawca. Może on w każdym czasie usunąć Dokument elektroniczny, w tym z Konta Odbiorcy.
7. W przypadku, gdy Wystawca korzysta z takiej funkcjonalności, System INVO24 wysyła na adres poczty elektronicznej Odbiorcy wiadomości zawierające:
 - 1) unikalny i dedykowany adres URL do udostępnianego Dokumentu elektronicznego;
 - 2) powiadomienie o udostępnieniu nowego Dokumentu elektronicznego w Koncie Odbiorcy w tym również za pośrednictwem SMS;
 - 3) powiadomienia i monity dotyczące płatności za eFakturę;
 - 4) informacje dotyczące obsługi Konta Odbiorcy.
8. Odbiorca może mieć dostęp w szczególności do następujących funkcjonalności Usługi INVO24:
 - 1) przeglądanie i wyszukiwanie Dokumentów elektronicznych, z zastrzeżeniem § 4 ust. 2;
 - 2) umożliwienie drukowania Dokumentu elektronicznego;
 - 3) weryfikacja ważności podpisu elektronicznego i elektronicznego znacznika czasu;
 - 4) umożliwienie zapisania Dokumentu elektronicznego na zasobie lokalnym lub sieciowym;
 - 5) konsolidacja Kont Odbiorcy – jeśli Odbiorca posiadał więcej niż jedno Konto Odbiorcy.
9. Wystawca przed rozpoczęciem korzystania z Usługi INVO24 wybiera Identyfikator Odbiorcy, jaki będzie stosował do jednoznacznego identyfikowania Odbiorców. Identyfikatorem Odbiorcy może być: NIP, REGON lub inny identyfikator (własny) stosowany przez Wystawcę do identyfikowania swoich klientów (Odbiorców) we własnym systemie informatycznym. Wystawca musi zapewnić, że wybrany Identyfikator Odbiorcy wystąpi w grupie indeksów opisujących każdy Dokument elektroniczny.
10. Wyboru, o którym mowa w ust. 9, Wystawca dokonuje tylko raz i jest on nieodwołalny.

§ 8.

Zasady postępowania z Dokumentami elektronicznymi

1. Po wystawieniu Dokumentu elektronicznego Wystawca może wczytać go do Systemu INVO24 na jeden z trzech sposobów:
 - 1) za pośrednictwem aplikacji SZAFIR lub komponentów SZAFIR SDK;
 - 2) za pośrednictwem Masowego importu;

- 3) bezpośrednio do Systemu INVO24 za pomocą funkcjonalności wczytywania Dokumentów elektronicznych, z tym że opcja ta nie jest dostępna dla eFaktury.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1:
 - 1) należy Dokument elektroniczny podpisać podpisem elektronicznym z wykorzystaniem aplikacji SZAFIR lub komponentów SZAFIR SDK;
 - 2) podpis elektroniczny powinien być:
 - 2.a) w formacie: PKCS#7 lub XadES oraz
 - 2.b) umieszczony w osobnym pliku (nie należy wybierać w aplikacji SZAFIR opcji: „Zapisz podpisywane dane razem z podpisem”);
 - 3) przed przekazaniem do Archivio sp. z o.o. należy opatrzyć Dokument elektroniczny grupą indeksów na jeden z dwóch sposobów:
 - a) ręcznie – w tym celu należy wypełnić pola indeksowe opisujące dany Dokument elektroniczny, w aplikacji SZAFIR;
 - b) automatycznie – w tym celu należy umieścić w katalogu, w którym zapisany jest Dokument elektroniczny, plik XML zgodny ze właściwą schemą XSD.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, możliwe jest przesyłanie Dokumentów elektronicznych wraz z metadanymi je opisującymi do katalogu na serwerze FTPS w Archivio sp. z o.o. Metadane wraz z plikami mogą być przygotowane na dwa sposoby:
 - 1) z wykorzystaniem formatu obsługiwanego przez aplikację SZAFIR;
 - 2) z wykorzystaniem indywidualnie ustalonego z Archivio sp. z o.o. formatu i struktury katalogowej, w której są umieszczone odpowiednio Dokumenty elektroniczne wraz z metadanymi.
4. Archivio sp. z o.o. nie odpowiada za skutki nieprawidłowego oznaczenia Dokumentu elektronicznego indeksami przez Wystawcę.
 5. Przyjęcie Dokumentu elektronicznego przez Archivio sp. z o.o. w ramach Usługi INVO24 jest warunkowane prawidłowym i kompletnym zestawem indeksów (metadanych) towarzyszących Dokumentowi elektronicznemu.
 6. eFaktura jest przechowywana w Systemie INVO24 przez okres 6 lat (licząc od końca roku, w którym została wczytana do Systemu INVO24) lub do momentu jej usunięcia przez Wystawcę lub przez Archivio sp. z o.o. w przypadkach przewidzianych w Regulaminie lub Umowie,
 7. Dokument elektroniczny inny niż eFaktura jest przechowywany do momentu jego usunięcia przez Wystawcę lub przez Archivio sp. z o.o. w przypadkach przewidzianych w Regulaminie lub Umowie.
 8. Dokument elektroniczny jest zapisywany łącznie z opisującymi go metadanymi w celu umożliwienia wyszukiwania Dokumentów elektronicznych po wskazanych przez Wystawcę indeksach oraz uruchomienia procesu udostępniania Dokumentu elektronicznego na Konto Odbiorcy.

§ 9.

Kolejny okres przechowywania Dokumentów elektronicznych

1. eFaktury pozostawione w Systemie INVO24 po upływie okresu ich przechowywania będą traktowane jako ponownie przekazane do przechowywania.
2. Z tytułu przechowywania eFaktur, o których mowa w ust. 1, Wystawca zostanie obciążony opłatą zgodnie z Cennikiem Usługi INVO24 obowiązującym w dniu, w którym przedłużony zostaje okres przechowywania.
3. W przypadku eFaktur, o których mowa w ust. 1, Archivio sp. z o.o. nie wysyła ponownie wiadomości, o której mowa w § 7 ust. 7 pkt 1.

§ 10.

Warunki zawierania i rozwiązywania umów na świadczenie Usługi INVO24

Usługa INVO24 jest świadczona na podstawie wcześniej zawartej pisemnej umowy między Wystawcą i Archivio sp. z o.o., w związku z czym Regulamin nie określa zasad zawierania takich umów ani ich rozwiązywania.

§ 11.

Płatności

1. Jeżeli umowa na świadczenie Usługi INVO24 nie stanowi inaczej, wysokość opłat za świadczenie Usługi INVO24 określa Cennik Usługi INVO24 publikowany na stronie internetowej Archivio sp. z o.o.
2. W przypadku opóźnienia przez Wystawcę płatności powyżej 7 dni Archivio ma prawo do zawieszenia świadczenia usług INVO24..

§ 12.

Zarządzanie akceptacjami na otrzymywanie eFaktur

1. Archivio sp. z o.o. nie zarządza akceptacjami Odbiorców na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej, o których mowa w ustawie z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2011 r. Nr 177, poz. 1054, z późn. zm.3).
2. Archivio sp. z o.o. nie odpowiada za brak akceptacji, o której mowa w ust. 1, i jego skutki.

§ 13.

Reklamacje

3. Wszelkie reklamacje związane z korzystaniem przez Wystawcę z Usługi INVO24, należy składać w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia wystąpienia zdarzenia uzasadniającego zgłoszenie reklamacji:
 - 1) pisemnie na adres Biura Obsługi Klienta lub
 - 2) za pośrednictwem poczty elektronicznej do Biura Obsługi Klienta.
4. Reklamacja winna zawierać w szczególności adres poczty elektronicznej reklamującego oraz zawierać zwięzły opis zdarzenia, którego dotyczy reklamacja wraz z jej uzasadnieniem.
5. Nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania prawidłowej reklamacji zostanie ona rozpatrzona, zaś reklamujący poinformowany zostanie za pośrednictwem poczty elektronicznej, przesłanej na adres wskazany do korespondencji w zgłoszeniu reklamacyjnym, o zajętych przez Archivio sp. z o.o. stanowisku.
6. Archivio sp. z o.o. zastrzega sobie prawo pozostawienia bez rozpoznania nieprawidłowo złożonych reklamacji.
7. Wszelką korespondencję, w tym reklamacje, związane z Usługą INVO24 należy kierować na adres Biura Obsługi Klienta:

Biuro Obsługi Klienta
Archivio sp. z o.o.
ul. Annopol 4a, 03-236 Warszawa

Tel.: 22 814 54 07..,

e-mail: invo24bok@archivio.pl

§ 14.

Pomoc techniczna

1. Pomoc techniczna świadczona jest w dni robocze (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 8.00 do 18:00.
2. Wszelkie zgłoszenia należy dokonywać:
 - 1) mailowo na adres: invo24bok@archivio.pl lub
 - 2) telefonicznie pod numerem: (0 22) 814 54 07.
3. Realizacja zgłoszeń, które dotrą pomiędzy godziną 18:00 a 8:00 lub w dni wolne od pracy, rozpocznie się od godziny 8:00 najbliższego dnia roboczego.
4. Wystawca, który chce skorzystać z pomocy technicznej, powinien przygotować następujące informacje:
 - 1) nazwa, adres Wystawcy, którego dotyczy zgłoszenie;
 - 2) imię i nazwisko osoby przekazującej zgłoszenie;
 - 3) dane kontaktowe (telefon, e-mail) osoby przekazującej zgłoszenie;
 - 4) godzina wystąpienia awarii, błędu lub usterki;
 - 5) rodzaj przeglądarki internetowej używanej do pracy z Systemem INVO24;
 - 6) opis problemu;
 - 7) informacje o komunikatach błędów, jeśli się pojawiają.
5. Archivio sp. z o.o. dołoży wszelkich starań, aby zgłoszony problem został rozwiązany tak szybko, jak to tylko będzie możliwe.

§ 15.

Dane osobowe

1. Archivio sp. z o.o. zobowiązuje się nie wykorzystywać danych zgromadzonych w ramach Usługi INVO24, w tym danych osobowych, w innych celach niż do prawidłowego świadczenia Usługi INVO24, chyba że za zgodą osoby, której te dane dotyczą.
2. W ramach obsługi reklamacji i pomocy technicznej Wystawca, Użytkownik INVO24 lub inna osoba może zostać zobowiązana do podania danych kontaktowych w celu prawidłowej obsługi reklamacji.
3. Dane osobowe są przetwarzane zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz.U. z 2016 poz 922) oraz innymi właściwymi przepisami.
4. W związku z właściwością Usługi INVO24, nie może być ona świadczona anonimowo.

§ 16.

Bezprawność treści

1. Wystawca jest zobowiązany nie dostarczać za pośrednictwem Systemu INVO24 treści o charakterze bezprawnym.
2. Powyższy zakaz dotyczy również dostarczania niezamówionej informacji handlowej (w tym obejmującej treści marketingowe i reklamowe) w rozumieniu przepisów ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. z 2017r. poz. 1219).

§ 17.

Prawo własności intelektualnej

1. Właścicielem licencji Systemu INVO24 jest Archivio sp. z o.o.
2. Właścicielem praw autorskich do aplikacji SZAFIR jest KIR S.A.
3. Wystawca ma prawo korzystać z Systemu INVO24 na zasadach określonych w umowie na świadczenie Usługi INVO24.