

Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A.

Regulamin Usługi invooclip

Wersja 1.0

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A., zwaną dalej „KIR S.A.”, Usługi invooclip, polegającej na obsłudze Dokumentów elektronicznych.
2. Poprzez obsługę, o której mowa w ust. 1, rozumie się w szczególności:
 - 1) przyjmowanie do przechowania przekazywanych wraz z indeksami Dokumentów elektronicznych;
 - 2) udostępnianie Usługobiorcy i Adresatowi Dokumentów elektronicznych;
 - 3) wspieranie zarządzania Dokumentami elektronicznymi;
 - 4) wspieranie zarządzania danymi powierzonymi przez Usługobiorcę.

§ 2.

Definicje

1)	Adresat –	osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której Usługobiorca za pośrednictwem Usługi invooclip udostępnia Dokument elektroniczny, w szczególności klient Usługobiorcy;
2)	aplikacja SZAFIR –	aplikacja umożliwiająca m.in. podpisywanie dokumentów elektronicznych podpisem elektronicznym oraz wysyłanie podpisanych Dokumentów elektronicznych do systemu invooclip;
3)	Biuro Obsługi Klienta –	jednostka KIR S.A. zajmująca się przyjmowaniem i obsługą reklamacji i innych zgłoszeń określonych w niniejszym Regulaminie;
4)	Dokument elektroniczny –	plik zapisany w postaci elektronicznej (wytworzony w postaci elektronicznej lub obraz dokumentu papierowego): eFaktura, eDokument i eDokument dostawy;
5)	eDokument –	dokument elektroniczny zgodny ze schemą XSD właściwą dla elektronicznego dokumentu publikowaną na stronie KIR S.A. lub inną uzgodnioną pomiędzy KIR S.A. a Usługobiorcą;
6)	eDokument dostawy –	powiązany z eFakturą Dokument elektroniczny zgodny ze schemą XSD właściwą dla elektronicznego dokumentu publikowaną na stronie KIR S.A. lub inną uzgodnioną pomiędzy KIR S.A. a Usługobiorcą;
7)	eFaktura –	dokument elektroniczny zgodny ze schemą XSD właściwą dla faktury elektronicznej publikowaną na stronie KIR S.A. lub inną uzgodnioną pomiędzy KIR S.A. a Usługobiorcą;
8)	Identyfikator Adresata	ciąg znaków numerycznych jednoznacznie identyfikujących Adresata

	–	u Usługobiorcy;
9)	Konto Odbiorcy –	konto w Systemie invooclip umożliwiające Odbiorcy dostęp do Dokumentów elektronicznych;
10)	kwalfikowany podpis elektroniczny –	bezpieczny podpis elektroniczny, w rozumieniu ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz. U. Nr 130, poz. 1450, z późn. zm.) weryfikowany przy pomocy kwalfikowanego certyfikatu;
11)	Masowy import –	mechanizm umożliwiający wczytanie Dokumentów elektronicznych do dedykowanego danemu Usługobiorcy katalogu na serwerze FTPS w KIR S.A.;
12)	Odbiorca –	osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej obsługująca skrzynkę poczty elektronicznej, której elektroniczny adres wskazuje Usługobiorca, jako adres do udostępniania Dokumentów elektronicznych Adresatowi;
13)	podpis cyfrowy –	podpis elektroniczny weryfikowany przy pomocy niekwalfikowanego certyfikatu wydanego na inny niż osoba fizyczna podmiot;
14)	podpis elektroniczny –	weryfikowany za pomocą certyfikatu podpis elektroniczny w rozumieniu ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz. U. Nr 130, poz. 1450, z późn. zm.) lub podpis cyfrowy;
15)	System invooclip –	repozytorium Dokumentów elektronicznych przechowywanych przez KIR S.A., zapewniające obsługę Dokumentów elektronicznych;
16)	Usługa invooclip –	usługa świadczona przez KIR S.A. polegająca na obsłudze dokumentów elektronicznych w zakresie określonym w § 4 ust. 1;
17)	Usługa PayByNet –	usługa płatności internetowych świadczona przez KIR S.A.;
18)	Usługobiorca –	podmiot, który zawarł z KIR S.A. umowę na świadczenie Usługi invooclip;
19)	Użytkownik invooclip –	osoba fizyczna zgłoszona przez Usługobiorcę na formularzu zgłoszeniowym włączenia Użytkownika invooclip;
20)	zwykły podpis elektroniczny –	podpis elektroniczny weryfikowany przy pomocy niekwalfikowanego certyfikatu wydanego na osobę fizyczną.

§ 3.

Wymagania techniczne i systemowe

1. W celu korzystania z Usługi invooclip Użytkownik invooclip powinien posiadać:

1) komputer klasy PC z:

- a) co najmniej 512 MB pamięci RAM oraz zestawionym połączeniem internetowym,
- 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 niekwalifikowany wydawany przez KIR S.A., o ile do uwierzytelniania używany jest certyfikat,
 - c) zainstalowany aktualny certyfikat KIR S.A. OZK w formacie DER – udostępniany na stronie KIR S.A., o ile do uwierzytelniania używany jest certyfikat,
 - d) obsługa tabel, ramek i Javascript;
 - 3) zestaw do składania podpisu elektronicznego – jeżeli dokumenty elektroniczne podpisywane są przez Usługobiorcę – obejmujący:
 - a) ważny certyfikat kwalifikowany lub niekwalifikowany wydany przez KIR S.A.,
 - 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 invooclip za pomocą Masowego importu.
2. W ramach systemu invooclip – w celu składania/weryfikacji podpisu elektronicznego – akceptowane są:
- 1) certyfikaty wydane przez KIR S.A.;
 - 2) kwalifikowane certyfikaty wydane przez kwalifikowane podmioty świadczące usługi certyfikacyjne;
 - 3) certyfikaty innych wydawców, o ile będą spełniać wymagania konieczne do bezpiecznej współpracy z systemem invooclip a KIR S.A. wyrazi na to zgodę.
3. Zasady świadczenia usług certyfikacyjnych przez KIR S.A. reguluje odrębna umowa.

§ 4.

Zakres Usługi invooclip

1. Usługa invooclip zapewnia Usługobiorcy następujące funkcjonalności:
 - 1) przeglądanie i wyszukiwanie Dokumentów elektronicznych, z zastrzeżeniem ust. 2;
 - 2) dodawanie adnotacji do Dokumentu elektronicznego;
 - 3) udostępnianie Adresatowi Dokumentu elektronicznego poprzez Konto Odbiorcy;
 - 4) umożliwienie drukowania Dokumentu elektronicznego;
 - 5) weryfikacja ważności podpisu elektronicznego i znacznika czasu;
 - 6) umożliwienie zapisania Dokumentu elektronicznego na zasobie lokalnym lub sieciowym;
 - 7) wspieranie procesu pozyskania i zarządzania akceptacjami Adresatów na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej,

- 8) opatrywanie podpisem elektronicznym Dokumentów elektronicznych na zlecenie Usługobiorcy;
 - 9) znakowanie czasem podpisów elektronicznych, którymi opatrzone zostały Dokumenty elektroniczne.
2. System invooclip zapewnia obsługę 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 invooclip za potwierdzenia odbioru uznaje się:
 - 1) uruchomienie dedykowanego adresu URL, o którym mowa w § 7 ust. 7 pkt 1, przez Odbiorcę;
 - 2) zaprezentowanie Dokumentu elektronicznego w Koncie Odbiorcy.
 4. W Usłudze invooclip podpis elektroniczny złożony pod eFakturą, w tym także przez KIR S. A. w imieniu Usługobiorcy, jest znakowany czasem w rozumieniu art. 7 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz. U. Nr 130, poz.1450, z późn. zm.
 5. W przypadku innych rodzajów Dokumentów elektronicznych niż eFaktura, podpisanych podpisem elektronicznym, znakowanie czasem jest opcjonalne.
 6. Dokumenty elektroniczne nieopatrzone podpisem elektronicznym, w tym eFaktury bez podpisu elektronicznego, nie są znakowane czasem.

§ 5.

Zasady bezpieczeństwa

1. Autoryzacja dostępu do konta Użytkownika invooclip może odbywać się przez podanie:
 - 1) hasła oraz wykorzystanie certyfikatu niekwalifikowanego wydawanego przez KIR S.A. albo
 - 2) nazwy Użytkownika invooclip i hasła.
2. Autoryzacja dostępu do Konta Odbiorcy może odbywać się na dwa sposoby:
 - 1) przez podanie identyfikatora i hasła albo
 - 2) przez uruchomienie dedykowanego adresu URL.
3. W ramach udostępniania Dokumentów elektronicznych wyboru autoryzacji do Kont Odbiorców dokonuje Usługobiorca.
4. W sprawach związanych z obsługą certyfikatów wydanych przez KIR S.A. obowiązują Polityka Certyfikacji dla certyfikatów kwalifikowanych i Polityka certyfikacji dla certyfikatów niekwalifikowanych, wydawane przez KIR S.A.
5. Użytkownik invooclip musi posiadać w Systemie invooclip konto zapewniające dostęp do przechowywanych Dokumentów elektronicznych oraz umożliwiające zarządzanie nimi w ramach Usługi invooclip.

6. W ramach konta Użytkownik invooclip może posiadać różne uprawnienia określone przez Usługobiorcę.
7. Usługobiorca może przysyłać do KIR S.A. formularz włączenia Użytkownika invooclip na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres bok@kir.com.pl. Wzór formularza jest publikowany na stronie internetowej KIR S.A.
8. W celu odebrania uprawnień dostępu do Usługi invooclip dla danego Użytkownika invooclip Usługobiorca przesyła pisemnie lub pocztą elektroniczną wniosek o wyłączenie Użytkownika invooclip na adres Biura Obsługi Klienta: bok@kir.com.pl. Wniosek winien zawierać nazwisko i imię Użytkownika invooclip, nazwę Usługobiorcy.
9. Wszelkie wnioski i formularze mogą być składane wyłącznie przez osoby wskazane w umowie na świadczenie Usługi invooclip.

§ 6.

Dostępność

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

§ 7.

Obsługa Adresata

1. KIR S.A. udostępnia Dokumenty elektroniczne Adresatowi, pod warunkiem wyrażenia przez niego zgody na Regulamin korzystania z Systemu invooclip przez Adresata i Odbiorcę. Zgodnie z komunikatem przesłanym na adres poczty elektronicznej Odbiorcy wraz z Regulaminem korzystania z Systemu invooclip przez Adresata i Odbiorcę przystąpienie do korzystania z Systemu invooclip oznacza, że Adresat zaakceptował Regulamin.
2. Niezależnie od zgód, o których mowa w ust. 1, w przypadku eFaktur Adresat musi nadto zaakceptować otrzymywanie faktur w postaci elektronicznej. Akceptacja może zostać wyrażona przy wsparciu Systemu invooclip lub od niego niezależnie.
3. Usługobiorca jest zobowiązany zapewnić, że:
 - 1) Odbiorca jest upoważniony przez Adresata do dostępu do Dokumentów elektronicznych i zarządzania nimi;
 - 2) Odbiorca jest upoważniony przez Adresata do akceptacji otrzymywania eFaktur w jego imieniu;
 - 3) Odbiorca jest upoważniony przez Adresata do wyrażania zgody, o której mowa w ust. 1;
 - 4) przed przekazaniem KIR S.A. – celem udostępnienia – Dokumentów elektronicznych lub zleceniem przesłania innych informacji na wskazane przez Usługobiorcę adresy poczty elektronicznej będzie

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

4. Konta Odbiorcy w Systemie invooclip zakładane są przez Usługobiorcę.
5. Odbiorca i Adresat nie wprowadzają i nie modyfikują w Systemie invooclip żadnych danych, z zastrzeżeniem ust. 8 pkt 2. Za ich poprawność i aktualizację odpowiada Usługobiorca.
6. Okres dostępności i przechowywania Dokumentu elektronicznego ustala Usługobiorca. Może on także w każdym czasie usunąć Dokument elektroniczny, w tym z Konta Odbiorcy.
7. System invooclip 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;
 - 3) powiadomienia i monity dotyczące płatności za eFakturę;
 - 4) informacje dotyczące obsługi konta Odbiorcy.
8. Odbiorca może mieć dostęp do następujących funkcjonalności Usługi invooclip:
 - 1) przeglądanie i wyszukiwanie Dokumentów elektronicznych, z zastrzeżeniem § 4 ust. 2;
 - 2) dodawanie adnotacji do Dokumentu elektronicznego;
 - 3) umożliwienie drukowania Dokumentu elektronicznego;
 - 4) weryfikacja ważności podpisu elektronicznego i znacznika czasu;
 - 5) umożliwienie zapisania Dokumentu elektronicznego na zasobie lokalnym lub sieciowym;
 - 6) konsolidacja Kont Odbiorcy – jeśli Odbiorca posiadał więcej niż jedno Konto Odbiorcy;
 - 7) korzystanie z udostępnionego kanału płatności internetowych PayByNet.
9. Usunięcie Dokumentu elektronicznego przez Usługobiorcę lub jego niedostępność powoduje usunięcie lub niedostępność adnotacji, o której mowa w ust. 8 pkt 2.
10. Usługobiorca wybiera, jakim identyfikatorem Adresata (NIP, REGON lub numer Adresata) mają być w Systemie invooclip opisywani wszyscy Adresaci. Usługobiorca musi zapewnić, że wybrany identyfikator Adresata wystąpi w grupie indeksów opisujących każdy Dokument elektroniczny.
11. Wyboru, o którym mowa w ust. 10, Usługobiorca dokonuje tylko raz i jest on nieodwołalny.

§ 8.

Zasady postępowania z Dokumentami elektronicznymi

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

- 3) bezpośrednio do Systemu invooclip 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:
 - a) w formacie: PKCS#7 lub XadES oraz
 - b) umieszczony w osobnym pliku (nie należy wybierać w aplikacji SZAFIR opcji: „Zapisz podpisywane dane razem z podpisem”);
 - 3) przed przekazaniem do KIR S.A. 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, przed jej przesłaniem;
 - 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 KIR S.A. Metadane wraz z plikami mogą być przygotowane na dwa sposoby:
 - 1) z wykorzystaniem formatu obsługiwanego przez aplikację SZAFIR;
 - 2) z wykorzystaniem indywidualnie ustalonego z KIR S.A. formatu i struktury katalogowej, w której są umieszczone odpowiednio Dokumenty elektroniczne wraz z metadanymi.
 4. KIR S.A. nie odpowiada za skutki nieprawidłowego oznaczenia Dokumentu elektronicznego indeksami przez Usługobiorcę.
 5. Przyjęcie Dokumentu elektronicznego przez KIR S.A. w ramach Usługi invooclip jest warunkowane prawidłowym i kompletnym zestawem metadanych towarzyszących Dokumentowi elektronicznemu.
 6. eFaktura jest przechowywana w Systemie invooclip przez okres 6 lat (licząc od końca roku, w którym została wczytana do Systemu invooclip) lub do momentu jej usunięcia przez Usługobiorcę lub przez KIR S.A. w przypadkach przewidzianych w Regulaminie lub Umowie.
 7. Dokument elektroniczny inny niż eFaktura jest przechowywany do momentu jego usunięcia przez Usługobiorcę lub przez KIR S.A. 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 Usługobiorcę indeksach oraz uruchomienia procesu udostępniania Dokumentu elektronicznego na Konto Odbiorcy.

§ 9.

Korzystanie z płatności internetowych PayByNet

1. W celu aktywacji/dezaktywacji Usługi PayByNet w ramach Usługi invooclip Usługobiorca przesyła pisemnie lub pocztą elektroniczną formularz włączenia/wyłączenia Usługi invooclip na adres Biura Obsługi Klienta: bok@kir.com.pl. Wzór formularza opublikowany jest na stronie internetowej KIR S.A.
2. W przypadku włączenia Usługi PayByNet Usługobiorca zapewni, że Faktura będzie opatrzona następującymi metadanymi:
 - 1) numer rachunku bankowego Usługobiorcy, dla danej transakcji;
 - 2) kwota brutto.
3. W ramach Usługi PayByNet następuje weryfikacja numeru rachunku bankowego Usługobiorcy przekazanego przez niego do Usługi PayByNet z numerem rachunku bankowego zawartym w indeksie danej eFaktury.
4. Płatność za eFaktury może być dokonywana jedynie w pieniądzu polskim.
5. Zasady korzystania z Usługi PayByNet określa Regulamin Usługi PayByNet, z zastrzeżeniem postanowień niniejszego paragrafu.
6. Odpłatność za Usługę PayByNet określa Cennik Usługi invooclip.

§ 10.

Zakończenie okresu przechowywania Dokumentów elektronicznych

1. eFaktury pozostawione w Systemie invooclip po upływie okresu ich przechowywania będą traktowane jako ponownie przekazane do przechowywania.
2. Z tytułu przechowywania eFaktur, o których mowa w ust. 1, Usługobiorca zostanie obciążony opłatą zgodnie z Cennikiem Usługi invooclip obowiązującym w dniu, w którym przedłużony zostaje okres przechowywania.
3. W przypadku eFaktur, o których mowa w ust. 1, KIR S.A. nie wysyła ponownie wiadomości, o której mowa w § 7 ust. 7 pkt 1.
4. W przypadku wypowiedzenia, rozwiązania lub upływu okresu obowiązywania umowy na świadczenie Usługi invooclip Usługobiorca ma prawo pozostawić w Systemie invooclip eFaktury do końca opłaconego okresu przechowywania. W celu zapewnienia sobie dostępu do nich, konta Użytkowników invooclip pozostają aktywne, a Usługobiorca może zgłaszać kolejnych Użytkowników invooclip ponosząc opłaty zgodnie z Cennikiem Usługi invooclip.

§ 11.

Warunki zawierania i rozwiązywania umów na świadczenie Usługi invooclip

Usługa invooclip jest świadczona na podstawie wcześniej zawartej pisemnej umowy między Usługobiorcą i KIR S.A., w związku z czym Regulamin nie określa zasad zawierania takich umów ani ich rozwiązywania.

§ 12.

Płatności

Jeżeli umowa na świadczenie Usługi invooclip nie stanowi inaczej, wysokość opłat za świadczenie Usługi invooclip określa Cennik Usługi invooclip publikowany na stronie internetowej KIR S.A.

§ 13.

Zarządzanie akceptacjami na otrzymywanie eFaktur

1. KIR S.A. nie zarządza akceptacjami Adresatów na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej, o których mowa w rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 17 grudnia 2010 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej (Dz. U. Nr 249, poz. 1661).
2. KIR S.A. nie odpowiada za brak akceptacji, o której mowa w ust. 1, i jego skutki.

§ 14.

Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje związane z korzystaniem przez Usługobiorcę z Usługi invooclip, 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.
2. Reklamacja winna zawierać w szczególności adres poczty elektronicznej reklamującego oraz zawierać zwięzły opis zdarzenia, którego dotyczy reklamacja wraz z jej uzasadnieniem.
3. 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 KIR S.A. stanowisku.
4. KIR S.A. zastrzega sobie prawo pozostawienia bez rozpoznania nieprawidłowo złożonych reklamacji.
5. Wszelką korespondencję, w tym reklamacje, związane z Usługą invooclip należy kierować na adres Biura Obsługi Klienta:

Biuro Obsługi Klienta

Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A.

ul. Pileckiego 65,

02-781 Warszawa

Tel.: 0 801 500 207, (22) 54 5 55 55,

e-mail: bok@kir.com.pl

§ 15.

Pomoc techniczna

2. Pomoc techniczna świadczona jest w dni robocze (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 8.00 do 18:00.
3. Wszelkie zgłoszenia należy dokonywać:
 - 1) on-line pod adresem http://www.kir.com.pl/main.php?p=zadaj_nam_pytanie;
 - 2) mailowo na adres: bok@kir.com.pl lub
 - 3) telefonicznie pod numerem: (0 22) 545 55 55.
4. 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.
5. Usługobiorca, który chce skorzystać z pomocy technicznej, powinien przygotować następujące informacje:
 - 1) nazwa, adres Usługobiorcy, 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 invooclip;
 - 6) opis problemu;
 - 7) informacje o komunikatach błędów, jeśli się pojawiają.
6. KIR S.A. doloży wszelkich starań, aby zgłoszony problem został rozwiązany tak szybko, jak to tylko będzie możliwe.

§ 16.

Dane osobowe

1. KIR S.A. zobowiązuje się nie wykorzystywać danych zgromadzonych w ramach Usługi invooclip, w tym danych osobowych, w innych celach niż do prawidłowego świadczenia Usługi invooclip, chyba że za zgodą osoby, której te dane dotyczą.
2. W ramach obsługi reklamacji i pomocy technicznej Usługobiorca, Użytkownik invooclip 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 (Dz. U. z 2002 Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) oraz innymi właściwymi przepisami.
4. W związku z właściwością Usługi invooclip, nie może być ona świadczona anonimowo.

§ 17.

Bezprawność treści

1. Usługobiorca jest zobowiązany nie dostarczać za pośrednictwem Systemu invooclip 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. Nr 144, poz. 1204 z późn.zm.).
3. KIR S.A. może żądać usunięcia przez Usługobiorcę z systemu danych o charakterze bezprawnym w wyznaczonym terminie, a w przypadku bezskutecznego jego upływu samodzielnie dokonać usunięcia tych danych.

§ 18.

Prawo własności intelektualnej

1. Właścicielem systemu invooclip oraz praw autorskich do aplikacji SZAFIR jest KIR S.A.
2. Usługobiorca ma prawo korzystać z Systemu invooclip na zasadach określonych w umowie na świadczenie Usługi invooclip.