DOKUMENT PRAWNY

Regulamin platformy SZBIhub

Warunki korzystania z platformy SZBIhub przez partnerów IT.

Wersja 1.2, ostatnia zmiana: 5 listopada 2026

SZBIhub powstał po to, aby wspierać partnerów IT oraz organizacje w sprawnym budowaniu i rozwijaniu Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji, ułatwiając uporządkowanie procesów, przygotowanie dokumentacji oraz zarządzanie obszarem cyberbezpieczeństwa.

Regulamin wyjaśnia, jak działa SZBIhub, z jakich funkcjonalności możesz korzystać oraz jakie prawa i obowiązki mają Użytkownicy i SZBIhub.

Zachęcamy do zapoznania się z jego treścią. Dzięki temu łatwiej będzie Ci rozpocząć korzystanie z Platformy i w pełni wykorzystać dostępne możliwości. Jeżeli po lekturze Regulaminu pojawią się pytania, skontaktuj się z nami. Jesteśmy do Twojej dyspozycji i chętnie pomożemy.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (dalej: “Regulamin”) określa prawa i obowiązki Partnera oraz Usługodawcy odnośnie Platformy i korzystania z niej. Aktualna wersja Regulaminu jest stale dostępna na Platformie, a także w formacie PDF. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, jednak wymagana w celu korzystania z Usług Elektronicznych. Regulamin stanowi wzorzec umowny w rozumieniu art. 384 § 1 Kodeksu Cywilnego.
2. Usługodawcą i operatorem Platformy jest NORMFORT SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ.
3. Usługa jest przeznaczona WYŁĄCZNIE dla przedsiębiorców (B2B). Usługodawca nie świadczy Usługi na rzecz konsumentów. Zawierając Umowę, Partner oświadcza, że zawiera ją w ramach prowadzonej działalności gospodarczej i że Umowa ma dla niego charakter zawodowy, wynikający w szczególności z przedmiotu wykonywanej działalności (usługi IT / usługi zarządzane).
4. Regulamin dotyczy korzystania z Platformy przez Partnera w modelu partnerskim (white-label). Usługę na rzecz podmiotu, który nabywa ją bezpośrednio od Usługodawcy na potrzeby własnej organizacji (plan Firma), Usługodawca świadczy na podstawie odrębnego regulaminu dla klienta końcowego, a niniejszy Regulamin nie ma do niej zastosowania.

§ 2. Definicje

W każdym przypadku, kiedy w Regulaminie użyto następujących terminów pisanych z wielkiej litery, powinny być one rozumiane w znaczeniu podanym poniżej, chyba, że z kontekstu jasno wynika co innego:

- **Usługodawca** - NORMFORT SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, spółka wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001256018 (Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS), NIP 5223379795, REGON 545337418, kapitał zakładowy 5000 zł, z siedzibą: ul. Dywizjonu 303 139/55, 01-470 Warszawa. Kontakt: kontakt@szbihub.pl.
- **Platforma** - oprogramowanie SaaS SZBIhub wraz z infrastrukturą, dokumentacją i interfejsami, służące do wspierania wdrażania i utrzymania systemów zarządzania bezpieczeństwem informacji (SZBI) zgodnych z Ustawą o KSC.
- **Usługa** - usługa dostępu do Platformy i jej funkcji, świadczona drogą elektroniczną w modelu subskrypcyjnym, w zakresie wynikającym z wybranego Planu.
- **Partner** - przedsiębiorca (w szczególności firma IT / dostawca usług zarządzanych), który zawarł Umowę z Usługodawcą i korzysta z Platformy w celu obsługi Organizacji.
- **Umowa** - umowa o świadczenie Usługi zawarta pomiędzy Usługodawcą a Partnerem na warunkach Regulaminu, obejmująca także załączniki.
- **Konto** - konto Partnera na Platformie, obejmujące konta Użytkowników Partnera.
- **Konto NFR** - bezpłatne konto Partnera na warunkach licencji NFR (Not For Resale - "nie do odsprzedaży"), określonych w Załączniku 1.
- **Plan / Plan Płatny** - wariant zakresu Usługi (Starter, Growth, Scale) o parametrach i cenach określonych w Cenniku.
- **Cennik** - publiczny cennik dostępny na stronie szbihub.pl/cennik, określający Plany, ich ceny netto, limity (w tym limit Organizacji) i zakres modułów. Cennik stanowi również załącznik do niniejszego Regulaminu.
- **Organizacja** - wyodrębnione na Platformie środowisko danych pojedynczego podmiotu obsługiwanego przez Partnera (klienta końcowego Partnera). Organizacją jest także Organizacja Własna i Organizacja Demo.
- **Organizacja Własna** - Organizacja prowadzona przez Partnera dla jego własnej firmy.
- **Organizacja Demo** - Organizacja z danymi przykładowymi, służąca wyłącznie do nauki i prezentacji Platformy.
- **Użytkownik** - osoba fizyczna korzystająca z Platformy w ramach Konta Partnera albo w ramach dostępu przyznanego Organizacji; warunki korzystania przez Użytkowników może regulować odrębny dokument.
- **Paddle** - Paddle.com Market Limited z siedzibą w Londynie (Anglia i Walia) lub inny podmiot z grupy Paddle wskazany w procesie zakupu, działający jako Merchant of Record - sprzedawca (reseller)

Usługi w rozumieniu § 8 (warunki Paddle: paddle.com/legal/checkout-buyer-terms).

- **Treści Merytoryczne** - treści dotyczące wymogów prawnych i praktyk SZBI udostępniane na Platformie (szablony dokumentów, opisy wymogów, kursy, baza wiedzy), o charakterze określonym w Załączniku 3 (Disclaimer).
- **Dokumenty Wygenerowane** - dokumenty (np. DOCX/PDF) wytworzone przez Partnera lub Organizację z użyciem Platformy na podstawie Treści Merytorycznych i danych wprowadzonych przez Partnera lub Organizację.
- **Ustawa o KSC** - ustawa z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (t.j. Dz.U. 2026 poz. 20, ze zm.), w brzmieniu nadanym w szczególności ustawą z dnia 23 stycznia 2026 r. o zmianie ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. 2026 poz. 252).
- **RODO** - rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
- **DPA** - umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych (Załącznik 2), zawarta na podstawie art. 28 RODO.
- **Dni Robocze** - dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.

§ 3. Zawarcie Umowy i rejestracja

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą łącznego spełnienia warunków: a. wypełnienia formularza rejestracyjnego, b. zaakceptowania Regulaminu wraz z załącznikami, c. potwierdzenia adresu e-mail, d. utworzenia Konta przez Usługodawcę (w tym w trybie automatycznym).
2. Rejestracja wymaga podania co najmniej: firmowego adresu e-mail, nazwy przedsiębiorcy, numeru NIP (lub odpowiednika dla przedsiębiorcy zagranicznego) oraz danych osoby zakładającej Konto.
3. Osoba zakładająca Konto oświadcza, że jest umocowana do zawarcia Umowy w imieniu Partnera.
4. Usługodawca może odmówić utworzenia Konta lub uzależnić je od dodatkowej weryfikacji, w szczególności gdy: dane są nieprawdziwe lub niekompletne, adres e-mail pochodzi z domeny publicznej (freemail), dla tego samego NIP lub domeny istnieje już Konto, albo zachodzi uzasadnione podejrzenie nadużycia lub działania na szkodę Usługodawcy lub osób trzecich.
5. Umowa w wariancie Konta NFR jest zawierana na czas nieokreślony na warunkach Załącznika 1. Umowa w wariancie Planu Płatnego obowiązuje przez opłacony okres rozliczeniowy (miesięczny albo roczny) i odnawia się zgodnie z § 8.
6. Partner jest zobowiązany aktualizować dane Konta niezwłocznie po ich zmianie.

§ 4. Zakres Usługi

1. Zakres funkcjonalny Usługi wyznaczają łącznie: Cennik (moduły i limity przypisane do Planu) oraz publiczna dokumentacja Platformy.
2. Rdzeń Usługi obejmuje w szczególności: generator dokumentacji SZBI (dokumenty wersjonowane, eksport DOCX/PDF), rejestry (aktywa, ryzyka, incydenty z licznikami terminów zgłoszeń, dostawcy), ewidencję terminów ustawowych z przypomnieniami oraz raport zgodności.
3. Funkcje oznaczone w Cenniku, dokumentacji lub materiałach Usługodawcy jako “planowane”, “w przygotowaniu”, “roadmapa” lub podobnie NIE stanowią części Usługi ani zobowiązania Usługodawcy do czasu ich udostępnienia. Data udostępnienia funkcji planowanych nie jest gwarantowana.
4. Usługa NIE obejmuje:
   a. porady prawnej ani zastępstwa w postępowaniach,
   b. składania wniosków, zgłoszeń lub deklaracji w imieniu Partnera lub Organizacji do organów (w tym rejestracji w wykazie prowadzonym na podstawie Ustawy o KSC i zgłoszeń incydentów do CSIRT),
   c. usług wdrożeniowych i konsultingowych u Organizacji - te świadczy Partner we własnym imieniu i na własną odpowiedzialność,
   d. gwarancji zgodności z prawem, o czym szerzej Załącznik 3.
5. Platforma stanowi narzędzie wspierające proces zarządzania bezpieczeństwem informacji. Korzystanie z Usługi nie zapewnia automatycznej zgodności Użytkownika z wymaganiami prawa lub standardów bezpieczeństwa, a Użytkownik pozostaje odpowiedzialny za właściwe wdrożenie i stosowanie odpowiednich rozwiązań w swojej organizacji.

§ 5. Wymagania techniczne

1. Korzystanie z Platformy wymaga:
   a. urządzenia z dostępem do Internetu,
   b. aktualnej wersji jednej z popularnych przeglądarek internetowych (co najmniej: Chrome, Edge, Firefox, Safari w wersjach wspieranych przez producentów) z włączoną obsługą JavaScript i plików cookies niezbędnych do utrzymania sesji,
   c. aktywnego adresu e-mail.
2. Do otwierania Dokumentów Wygenerowanych wymagane jest oprogramowanie obsługujące formaty DOCX lub PDF.
3. Usługodawca zapewnia szyfrowanie transmisji (TLS). Zabronione jest podejmowanie prób obejścia zabezpieczeń Platformy.

§ 6. Konto NFR

1. Warunki Konta NFR określa Załącznik 1 - Warunki licencji NFR, stanowiący integralną część Regulaminu.

2. W razie sprzeczności Załącznika 1 z Regulaminem, w zakresie Konta NFR pierwszeństwo ma Załącznik 1.

§ 7. Plany Płatne, Cennik i zmiany cen

1. Aktualne ceny i parametry Planów określa Cennik. Ceny są cenami netto w złotych polskich (PLN); podatki nalicza i rozlicza Paddle zgodnie z § 8.
2. Limit Organizacji przypisany do Planu jest limitem twardym: po jego osiągnięciu utworzenie kolejnej Organizacji wymaga zmiany Planu na wyższy. Usługodawca nie nalicza opłat za przekroczenia (brak "overage").
3. Zmiana Planu na wyższy (upgrade) następuje niezwłocznie, z rozliczeniem proporcjonalnym (proration) po stronie Paddle. Zmiana na niższy (downgrade) następuje od kolejnego okresu rozliczeniowego i wymaga uprzedniego zmniejszenia liczby aktywnych Organizacji do limitu docelowego Planu.
4. Zmiana Cennika nie wpływa na cenę opłaconego już okresu. O podwyżce ceny odnawialnej subskrypcji Usługodawca informuje co najmniej 30 dni przed rozpoczęciem okresu, którego podwyżka dotyczy. Brak akceptacji uprawnia Partnera do nieodnowienia subskrypcji.

§ 8. Płatności - Paddle jako Merchant of Record

1. Sprzedawcą (resellerem) Usługi w rozumieniu rozliczeń jest Paddle, działający jako Merchant of Record. Zakup Planu następuje przez proces płatności Paddle; Partner zawiera z Paddle umowę sprzedaży na warunkach Paddle (checkout buyer terms), a Usługodawca udostępnia Usługę.
2. Paddle: pobiera płatność, nalicza i rozlicza właściwe podatki (w tym VAT; dla przedsiębiorców z UE z ważnym NIP/VAT ID zwykle w mechanizmie odwrotnego obciążenia), wystawia faktury i realizuje zwroty zgodnie z Polityką refundów.
3. Faktury za Usługę wystawia Paddle, nie Usługodawca. Dane do faktury (w tym NIP) Partner podaje w procesie zakupu.
4. Za rozliczenia, w tym obsługę instrumentów płatniczych odpowiada Paddle i jego dostawcy.
5. Subskrypcja odnawia się automatycznie na kolejne okresy rozliczeniowe, do czasu jej anulowania zgodnie z § 20 ust. 1. Anulowanie subskrypcji wywołuje skutek na koniec opłaconego okresu.

§ 9. Licencja na korzystanie z Platformy

1. Z chwilą zawarcia Umowy Usługodawca udziela Partnerowi niewyłącznej, nieprzenoszalnej, obowiązującej na czas trwania Umowy licencji na korzystanie z Platformy w zakresie wynikającym z Planu, wyłącznie na potrzeby: a. prowadzenia Organizacji Własnej i Organizacji Demo, b. świadczenia przez Partnera usług na rzecz Organizacji w ramach limitów Planu.

2. W zakresie, o którym mowa w ust. 1 lit. b, Partner jest uprawniony do udzielenia Organizacjom prawa do korzystania z Platformy wyłącznie w celu korzystania z usług świadczonych przez Partnera z wykorzystaniem Platformy i w granicach wynikających z wybranego Planu. Partner nie jest uprawniony do udzielania dalszych sublicencji ani udostępniania Platformy jako samodzielnej usługi.
3. Licencja nie obejmuje prawa do odsprzedaży dostępu do Platformy, udostępniania Platformy jako samodzielnej usługi, ingerowania w jej działanie, w szczególności poprzez dekompilację lub inżynierię wsteczną, z wyjątkiem przypadków dopuszczonych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Prawa własności intelektualnej do Platformy, Treści Merytorycznych, szablonów i dokumentacji przysługują Usługodawcy lub jego licencjodawcom.
5. Partner oraz Organizacje są uprawnieni do korzystania z Dokumentów Wygenerowanych na potrzeby własnej działalności oraz realizacji procesów związanych z bezpieczeństwem informacji, również po zakończeniu Umowy. Zabronione jest wykorzystywanie Dokumentów Wygenerowanych lub szablonów do stworzenia rozwiązania konkurencyjnego wobec Platformy lub ich samodzielna komercyjna odsprzedaż.

§ 10. White-label (oznaczanie marką Partnera)

1. W zakresie przewidzianym Planem Platforma umożliwia oznaczanie interfejsu, Dokumentów Wygenerowanych i komunikacji marką Partnera (logo, kolory, subdomena, nazwa nadawcy e-mail).
2. Partner oświadcza, że przysługują mu prawa do znaków i oznaczeń, którymi się posługuje, i udziela Usługodawcy nieodpłatnej, niewyłącznej licencji na ich techniczne wykorzystanie przez czas trwania umowy i wyłącznie w celu świadczenia Usługi (renderowanie w interfejsie, dokumentach i e-mailach).
3. Partner występuje wobec Organizacji we własnym imieniu. Partner nie jest agentem, przedstawicielem ani pełnomocnikiem Usługodawcy i nie może zaciągać zobowiązań w jego imieniu ani składać oświadczeń w jego imieniu.
4. Partner nie będzie przedstawiał Platformy ani Dokumentów Wygenerowanych jako porady prawnej, certyfikacji ani urzędowego potwierdzenia zgodności; zobowiązanie to obejmuje komunikację marketingową Partnera.
5. Partner ponosi odpowiedzialność za sposób prezentowania Platformy oraz Usług wobec Organizacji, w szczególności za informacje przekazywane w ramach własnej komunikacji handlowej i marketingowej.

§ 11. Obowiązki Partnera

1. Partner zobowiązuje się:
   a) korzystać z Platformy zgodnie z prawem, Regulaminem i dobrymi obyczajami;
   b) nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym (art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną);

c) zapewnić, aby dane wprowadzane do Platformy były prawdziwe, aktualne i kompletne;
d) Partner przyjmuje do wiadomości, że nieprawidłowe lub niekompletne dane mogą wpływać na rezultaty generowane przez Platformę;
e) zapewnić, by jego Użytkownicy oraz Organizacje korzystały z Platformy zgodnie z Umową;
f) chronić dane uwierzytelniające, stosować dostępne mechanizmy bezpieczeństwa (w tym MFA) i niezwłocznie zgłaszać podejrzenie nieautoryzowanego dostępu;
g) nie podejmować działań zakłócających działanie Platformy (w tym testów obciążeniowych i penetracyjnych bez uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy);
h) nie wprowadzać do Platformy danych osobowych szczególnych kategorii (art. 9 RODO) ani danych dotyczących wyroków skazujących i czynów zabronionych (art. 10 RODO); Platforma nie jest przeznaczona do ich przetwarzania;
i) wykonywać własne obowiązki wobec Organizacji (umowy, powierzenia danych, rzetelna informacja o charakterze narzędzia).

2. Partner odpowiada za działania i zaniechania swoich Użytkowników oraz osób, którym udostępnił Platformę, jak za działania własne.
3. W razie naruszenia ust. 1 Usługodawca może wezwać Partnera do zaniechania naruszeń w terminie 14 dni, a w przypadkach poważnych (bezpieczeństwo Platformy, bezprawność treści, próba obejścia limitów lub zakazu odsprzedaży) - zawiesić Konto ze skutkiem natychmiastowym na czas wyjaśnienia, informując Partnera o przyczynie.

§ 12. Obowiązki Usługodawcy i dostępność Usługi

1. Usługodawca świadczy Usługę z należytą starannością, zapewniając jej funkcjonowanie z wykorzystaniem odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, adekwatnych do charakteru świadczonych usług.
2. Usługodawca podejmuje działania mające na celu zapewnienie dostępności i bezpieczeństwa Platformy, w tym utrzymanie odpowiednich zabezpieczeń technicznych oraz wykonywanie czynności konserwacyjnych i serwisowych.
3. Usługodawca jest uprawniony do czasowego ograniczenia lub przerwania dostępności Platformy w szczególności w związku z pracami technicznymi, konserwacyjnymi, aktualizacjami lub zdarzeniami niezależnymi od Usługodawcy.

§ 13. Treści Merytoryczne - charakter i aktualizacje

1. Treści Merytoryczne oraz Dokumenty Wygenerowane stanowią narzędzie wspierające Organizację lub Partnera w procesie wdrażania i utrzymania Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji. Wymagają one dostosowania do indywidualnych potrzeb i charakterystyki danego podmiotu oraz nie stanowią porady prawnej, opinii prawnej ani gwarancji zgodności z przepisami prawa.
2. Usługodawca monitoruje zmiany stanu prawnego istotne dla Treści Merytorycznych i aktualizuje je z należytą starannością. Data ostatniej weryfikacji stanu prawnego oraz stan prawny, na którym oparto

treści, są publikowane na stronie internetowej Usługodawcy (pasek stanu prawnego i rejestr zmian prawnych) oraz w metryce każdego Dokumentu Wygenerowanego. Usługodawca nie gwarantuje, że Treści Merytoryczne w każdym momencie odzwierciedlają wszystkie zmiany prawa.

3. Odpowiedzialność za wdrożenie, stosowanie i utrzymanie SZBI oraz za wykonanie obowiązków ustawowych (w tym rejestracyjnych i zgłoszeniowych) ponosi odpowiednio Organizacja lub Partner - zgodnie z ich rolami ustawowymi i umownymi.
4. W ramach Usługi Usługodawca może przekazywać Partnerom i Organizacjom informacje dotyczące zmian przepisów, standardów, wytycznych organów oraz dobrych praktyk związanych z bezpieczeństwem informacji. Komunikacja ta stanowi element Usługi i służy zapewnieniu aktualności oraz efektywnego korzystania z Platformy.

§ 14. Dane osobowe

1. W zakresie danych osobowych Partnera i jego Użytkowników, przetwarzanych w związku z zawarciem i wykonaniem Umowy, prowadzeniem Konta, obsługą Platformy, rozliczeniami i kontaktem, Usługodawca działa jako administrator danych. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania tych danych określa Polityka prywatności.
2. W zakresie, w jakim Usługodawca przetwarza w ramach Platformy dane osobowe w imieniu Partnera, działającego jako administrator albo podmiot przetwarzający na rzecz Organizacji, Usługodawca działa jako podmiot przetwarzający albo dalszy podmiot przetwarzający na zasadach DPA, stanowiącym integralną część Umowy.
3. DPA stanowi integralną część Umowy i znajduje zastosowanie od dnia rozpoczęcia przetwarzania przez Usługodawcę danych osobowych w imieniu Partnera lub Organizacji.
4. Lista podprocesorów oraz tryb powiadamiania o jej zmianach (co najmniej 30 dni przed zmianą) określone są w DPA i publikowane na stronie /security.
5. W zakresie danych przetwarzanych przez Paddle w związku z obsługą płatności i realizacją transakcji Paddle działa na zasadach określonych w swojej polityce prywatności (polityka: paddle.com/privacy).

§ 15. Poufność

1. Strony zobowiązują się do zachowania w poufności informacji poufnych drugiej strony uzyskanych w związku z Umową (w tym danych Organizacji, warunków indywidualnych, informacji technicznych nieujawnionych publicznie) przez czas trwania Umowy i 3 lata po jej zakończeniu.
2. Poufność nie obejmuje informacji: publicznie dostępnych, uzyskanych legalnie od osób trzecich, opracowanych niezależnie, ani ujawnianych na żądanie uprawnionego organu (o ile prawo nie zabrania, strona informuje drugą stronę o żądaniu).
3. Usługodawca może wskazywać Partnera z nazwy jako korzystającego z Platformy wyłącznie za uprzednią zgodą Partnera.

§ 16. Odpowiedzialność

1. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, łączna odpowiedzialność Usługodawcy wobec Partnera z tytułu Umowy, niezależnie od podstawy prawnej, jest ograniczona do kwoty opłat netto zapłaconych przez Partnera za Usługę w okresie 12 miesięcy poprzedzających zdarzenie powodujące szkodę, a jeżeli Umowa trwała krócej - do kwoty opłat zapłaconych do dnia tego zdarzenia.
2. W najszerszym zakresie dopuszczalnym przez prawo Usługodawca nie odpowiada za utracone korzyści, utratę przychodów lub renomy, szkody pośrednie lub następcze ani za skutki decyzji lub działań Partnera lub Organizacji podjętych na podstawie Platformy, Treści Merytorycznych lub Dokumentów Wygenerowanych.
3. Ograniczenia odpowiedzialności nie mają zastosowania do szkody wyrządzonej umyślnie ani w innych przypadkach, w których ich wyłączenie lub ograniczenie jest niedopuszczalne na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Partner ponosi odpowiedzialność za działania i zaniechania osób, którym udostępnił Platformę, oraz za szkody wynikające z naruszenia zasad korzystania z Platformy, praw własności intelektualnej, poufności lub zasad bezpieczeństwa określonych w Regulaminie. Odpowiedzialność Partnera z tego tytułu nie podlega ograniczeniu.

§ 17. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Usługi można składać na adres e-mail kontakt@szbihub.pl lub za pośrednictwem formularza dostępnego na Platformie, jeśli Platforma przewiduje taką możliwość.
2. Reklamacja powinna zawierać: identyfikator Konta (lub adres e-mail), opis problemu, datę wystąpienia oraz - jeśli dotyczy - identyfikator korelacji błędu wyświetlony przez Platformę.
3. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od otrzymania kompletnego zgłoszenia i przekazuje Partnerowi odpowiedź na adres e-mail wskazany do kontaktu.
4. Reklamacje dotyczące płatności, faktur i zwrotów mogą wymagać obsługi przez Paddle (Merchant of Record). Usługodawca wskaże właściwą ścieżkę i będzie współdziałał z Partnerem w jej obsłudze. Tryb zwrotów określa Polityka refundów.

§ 18. Zaległości płatnicze - degradacja stopniowa (dunning)

1. W razie nieudanego odnowienia subskrypcji stosuje się następującą sekwencję, liczoną od dnia, w którym subskrypcja uzyskuje po stronie Paddle status zaległości (“past_due”) - dzień ten oznacza się jako D0. Przez cały okres zaległości Paddle ponawia próby pobrania płatności według własnego harmonogramu:
   a) D0-D6: pełna funkcjonalność; powiadomienia e-mail i przypomnienia o aktualizacji metody płatności (portal Paddle);

b) od D7: konto Partnera przechodzi w tryb tylko-do-odczytu (bez mutacji, z wyjątkiem funkcji rozliczeniowych i eksportu); Organizacje działają normalnie;
c) od D14: wszystkie Organizacje przechodzą w tryb tylko-do-odczytu; Użytkownicy Organizacji widzą neutralny komunikat o trybie odczytu, bez informacji o rozliczeniach Partnera;
d) zawieszenie: z chwilą bezskutecznego zakończenia okna ponowień po stronie Paddle (zdarzenie zawieszenia subskrypcji przekazane Usługodawcy przez Paddle; zwykle około 30 dni od D0 - dokładny dzień wynika z harmonogramu Paddle i nie jest z góry oznaczony) Konto zostaje zawieszone: logowanie wyłącznie dla administratora Partnera, w zakresie rozliczeń i eksportu danych; dane pozostają nienaruszone;
e) zawieszenie otwiera 90-dniowy okres trybu tylko-do-odczytu, o którym mowa w § 20 ust. 3 (liczony od dnia zawieszenia); jeżeli w tym okresie zaległość nie zostanie opłacona ani subskrypcja wznowiona, po jego upływie stosuje się § 20 ust. 4 (trwałe usunięcie danych). Okres zawieszenia i okres z § 20 ust. 3 to ten sam, jeden okres - nie sumują się.

2. Skuteczna płatność na dowolnym etapie przywraca pełną funkcjonalność automatycznie, w celu operacyjnym w czasie do 5 minut.
3. Terminy z ust. 1 mogą zostać wydłużone indywidualnie na wniosek Partnera (grace period) - decyzja Usługodawcy.

§ 19. Zawieszenie Usługi z innych przyczyn

1. Usługodawca może czasowo zawiesić lub ograniczyć dostęp do Platformy w niezbędnym zakresie, jeżeli jest to uzasadnione: a. naruszeniem Regulaminu przez Partnera lub osoby korzystające z Platformy za jego pośrednictwem; b. zagrożeniem bezpieczeństwa Platformy, danych lub innych Użytkowników; c. żądaniem uprawnionego organu; d. zagrożeniem stabilności lub prawidłowego działania Platformy.
2. Usługodawca, w miarę możliwości, poinformuje Partnera o zawieszeniu i jego przyczynie oraz podejmie działania w celu przywrócenia dostępu po ustaniu przyczyny zawieszenia.

§ 20. Okres obowiązywania, wypowiedzenie, skutki zakończenia

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony. Partner może zrezygnować z Usługi w każdym czasie, ze skutkiem na koniec opłaconego okresu rozliczeniowego, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących zwrotów.
2. Usługodawca może wypowiedzieć Umowę bez podania przyczyny z zachowaniem 90-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem nie wcześniejszym niż koniec opłaconego okresu rozliczeniowego.
3. Usługodawca może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku istotnego naruszenia Regulaminu przez Partnera, w szczególności naruszenia zasad korzystania z Platformy, praw własności intelektualnej, zasad bezpieczeństwa, poufności lub modelu licencyjnego, a także w przypadku korzystania z Usługi w sposób bezprawny.

4. Usługodawca może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 90-dniowego okresu wypowiedzenia w przypadku zmiany przepisów prawa, wymagań organów lub uwarunkowań technicznych, biznesowych albo organizacyjnych, które powodują konieczność istotnej zmiany lub zakończenia świadczenia Usługi. W przypadku całkowitego zakończenia świadczenia Usługi Usługodawca poinformuje Partnera z odpowiednim wyprzedzeniem i zapewni możliwość eksportu danych w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie.
5. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy lub ograniczeniu dostępu do Platformy może zostać złożone w formie elektronicznej na adres e-mail Partnera wskazany w Koncie.
6. Zakończenie Umowy nie wpływa na prawa Partnera i Organizacji do korzystania z Dokumentów Wygenerowanych. Dane Partnera i Organizacji pozostają dostępne w zakresie i przez okres określony w ust. 7.
7. Przez 90 dni od dnia zakończenia Umowy dane Partnera i Organizacji pozostają dostępne w trybie tylko do odczytu w celu ich eksportu, chyba że wcześniejsze usunięcie danych jest wymagane prawem albo wynika z przyczyny uzasadniającej ich natychmiastowe usunięcie. Po upływie tego okresu dane są usuwane zgodnie z zasadami retencji danych, z zastrzeżeniem danych, których dalsze przechowywanie jest wymagane prawem lub niezbędne do ustalenia, dochodzenia albo obrony roszczeń.
8. Zakończenie Umowy nie zwalnia Partnera z obowiązku zapłaty należności powstałych przed dniem jej zakończenia. Postanowienia, które ze swej natury powinny trwać po zakończeniu Umowy (poufność, odpowiedzialność, licencja na Dokumenty Wygenerowane, prawo właściwe), pozostają w mocy.

§ 21. Zmiany Regulaminu

1. Usługodawca może zmienić Regulamin w przypadku wystąpienia co najmniej jednej z następujących ważnych przyczyn: a. zmiany przepisów prawa, ich wykładni, orzecznictwa lub wytycznych właściwych organów, wpływających na prawa lub obowiązki Stron; b. zmian technicznych lub technologicznych dotyczących sposobu świadczenia Usługi lub funkcjonowania Platformy; c. zmian zakresu lub sposobu świadczenia Usługi, wprowadzenia nowych funkcjonalności, modyfikacji lub wycofania istniejących funkcjonalności; d. zmian sposobu świadczenia Usługi wynikających ze zmian warunków współpracy z dostawcami lub innymi podmiotami, z których usług korzysta Usługodawca; e. zmian organizacyjnych, biznesowych lub związanych z bezpieczeństwem Platformy, wpływających na sposób świadczenia Usługi.
2. Usługodawca udostępni Partnerowi zmieniony Regulamin na Platformie oraz poinformuje o zmianie na adres e-mail przypisany do Konta, wskazując datę wejścia zmiany w życie.
3. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie po upływie co najmniej 30 dni od dnia poinformowania Partnera o zmianie, chyba że wcześniejsze wejście w życie zmiany jest wymagane przez przepisy prawa lub wynika z konieczności zapewnienia bezpieczeństwa Platformy. W takim przypadku Usługodawca poinformuje Partnera o zmianie i jej przyczynie w możliwie najkrótszym terminie.

4. Partner, który nie akceptuje zmiany Regulaminu, może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na dzień poprzedzający wejście zmiany w życie. Zmiana Regulaminu nie wpływa na prawa i obowiązki powstałe przed jej wejściem w życie.

§ 22. Prawo właściwe i spory

1. Regulamin podlega prawu polskiemu.
2. Spory rozstrzyga sąd powszechny właściwy miejscowo dla m.st. Warszawy, z zastrzeżeniem przepisów o właściwości wyłącznej.
3. Przed skierowaniem sporu do sądu strony podejmą próbę polubownego rozwiązania.

§ 23. Postanowienia końcowe

1. Jeżeli poszczególne postanowienia Regulaminu okażą się nieważne lub bezskuteczne, pozostałe pozostają w mocy, a w miejsce postanowienia nieważnego stosuje się postanowienie ważne najbliższe celowi gospodarczemu postanowienia zastępowanego.
2. Partner nie może przenieść praw i obowiązków z Umowy bez zgody Usługodawcy (nie dotyczy sukcesji uniwersalnej). Usługodawca może przenieść prawa i obowiązki z Umowy na podmiot powiązany lub następcę prawnego prowadzącego Platformę, z powiadomieniem Partnera.
3. Integralną częścią Regulaminu są:
   - Załącznik 1 (Warunki licencji NFR),
   - Załącznik 2 (DPA z listą podprocesorów),
   - Załącznik 3 (Disclaimer treści merytorycznych),
   - Polityka prywatności i cookies,
   - Cennik,
   - Polityka wsparcia,
   - Polityka refundów.
4. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna na Platformie w sposób umożliwiający jej zapisanie i odtworzenie.

Załącznik – Cennik

PLAN	CENA MIESIĘCZNA NETTO	CENA ROCZNA NETTO	ZAKRES
NFR	0 zł	0	Dostęp nieodpłatny obejmujący wyłącznie Organizację Własną Partnera oraz Organizację Demo. Moduł M1 (Core SZBI).
Starter	390 zł	3 900 zł	Do 5 Organizacji klienckich. Moduł M1 (Core SZBI). Branding podstawowy (logo, kolory).
Growth	790 zł	7 900 zł	Do 20 Organizacji klienckich. Moduł M1 (Core SZBI) oraz M3 (LMS art. 8e). White-label (logo, kolory, subdomena, nazwa nadawcy e-maili, PDF i Word).
Scale	1490 zł	14 900 zł	Do 50 Organizacji klienckich. Zakres Planu Growth, priorytetowe wsparcie oraz dodatkowe funkcjonalności udostępniane zgodnie z aktualnym zakresem Planu.

Opłaty za korzystanie z wybranego Planu Płatnego są naliczane zgodnie z wybranym okresem rozliczeniowym (miesięcznym albo rocznym) i pobierane z góry za dany okres. Do wskazanych kwot zostanie doliczony podatek VAT według stawki obowiązującej zgodnie z przepisami prawa. Szczegółowe zasady płatności i rozliczeń określa Regulamin.

Źródła i odwołania

1. Regulamin platformy SZBIhub stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Źródło: Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. 2024 poz. 1513), art. 8. Zobacz źródło (https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20021441204)
2. Nieważne jest zastrzeżenie, iż dłużnik nie będzie odpowiedzialny za szkodę, którą może wyrządzić wierzycielowi umyślnie - ograniczenia odpowiedzialności w Regulaminie nie obejmują szkody wyrządzonej umyślnie. Źródło: Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny, art. 473 § 2.
3. SZBIhub wspiera wdrożenie systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji (SZBI) zgodnego z ustawą o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa, w brzmieniu uwzględniającym nowelizację z 23 stycznia 2026 r. Źródło: Ustawa z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (t.j. Dz.U. 2026 poz. 20, ze zm.), zmieniona ustawą z dnia 23 stycznia 2026 r. o zmianie ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. 2026 poz. 252), całość ustawy w brzmieniu nowelizującym. Zobacz źródło (https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20260000252)