



ORDENO

REGULAMIN ORDENO

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa warunki korzystania z oprogramowania udostępnianego w modelu Software as a Service oraz zasady świadczenia usług drogą elektroniczną, zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2016.1030 t.j.), przez spółkę Ordeno sp. z o.o., inaczej Usługodawcę, z siedzibą w Warszawie, ul. Żelazna 51/53, 00-841 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem KRS 0001007460, posiadającą NIP 5213996977 oraz REGON 523927893, e-mail: contact@ordeno.com.

Regulamin określa w szczególności rodzaj i zakres usług świadczonych przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu, a także zasady korzystania z tych usług przez Klientów.

Integralną częścią Regulaminu są Cennik, Polityka Prywatności oraz Polityka Cookies, stanowiące załączniki do Regulaminu i udostępnione na jego końcu. Z chwilą akceptacji Regulaminu Klient akceptuje również treść tych dokumentów.

2. Na potrzeby niniejszego Regulaminu przyjmuje się następujące znaczenie poniższych pojęć:

System – narzędzie informatyczne, należące do spółki Ordeno, które Ordeno udostępnia na warunkach określonych niniejszym Regulaminem.

Klient – podmiot, który zawarł z Usługodawcą umowę o świadczenie Usług Elektronicznych lub o korzystanie z Systemu, w szczególności przedsiębiorca, na rzecz którego świadczone są Usługi oraz który jest zobowiązany do zapłaty Wynagrodzenia, określonego w cenniku.

Abonament - opłata okresowa należna Usługodawcy od Klienta za dostęp do Systemu oraz korzystanie z Usługi.

Cennik - cennik, stanowiący część Regulaminu, został zamieszczony w Załączniku nr 1 i określa opłaty należne spółce Ordeno od Klienta z tytułu udostępnienia dostępu do Systemu lub świadczenia Usług Elektronicznych.

Wszystkie podane kwoty w cenniku mają charakter stawek netto, do których należy doliczyć podatek VAT według obowiązujących przepisów.

Użytkownik - osoba fizyczna upoważniona przez Klienta do korzystania z Systemu w jego imieniu, posiadająca indywidualne konto dostępowe, w ramach uprawnień nadanych przez Klienta.

Konto - zestaw danych i ustawień Użytkownika w Systemie, powiązany z Klientem, umożliwiający korzystanie z Systemu w ramach uprawnień nadanych przez Klienta i zgodnie z Regulaminem.

§ 2 Przedmiot i zakres Usługi

1. Przedmiotem Usługi jest udzielenie Klientowi odpłatnego dostępu do Systemu Ordeno w modelu SaaS (Software as a Service), służącego do automatyzacji procesów sprzedażowych oraz logistycznych.
2. W ramach Systemu Usługodawca udostępnia następujące kluczowe funkcjonalności:
 - Obsługa sprzedaży wielokanałowej – umożliwia centralne zarządzanie zamówieniami spływającymi z różnych kanałów sprzedaży.
 - Zarządzanie produktami.
 - Automatyczne akcje – zaawansowany silnik reguł, który wykonuje powtarzalne czynności (np. zmiana statusu, wysyłka e-mail, wystawienie faktury) bez ingerencji pracownika.
 - Asystent pakowania – moduł wspierający proces kompletacji.
 - Asystent zbierania – narzędzie optymalizujące ścieżkę magazyniera podczas kompletowania towarów do wielu zamówień jednocześnie.
 - Obsługa klienta – scentralizowany system komunikacji z klientami.
 - Zaawansowane raportowanie – rozbudowany moduł analityczny.
 - Zarządzanie wysyłką – bezpośrednia integracja z systemami kurierskimi.
3. System Ordeno oferuje możliwość aktywacji **Integracji** z podmiotami zewnętrznymi (np. platformy e-commerce, systemy ERP, kurierzy, systemy płatności).
4. Niektóre Integracje lub ich wybrane, zaawansowane funkcjonalności mogą wymagać uiszczenia dodatkowego wynagrodzenia wykraczającego poza podstawowy Abonament. Informacja o dodatkowej odpłatności za daną Integrację będzie każdorazowo wyraźnie oznaczona w panelu konfiguracyjnym integracji przed jej aktywacją przez Klienta.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do modyfikowania zakresu funkcjonalności Systemu, dodawania nowych modułów oraz aktualizacji istniejących w celu podnoszenia jakości Usługi.
6. Modyfikacje i przerwy techniczne:
 - Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczania dostępności lub całkowitego wyłączenia poszczególnych modułów lub funkcjonalności Systemu w celu ich naprawy, przebudowy, optymalizacji wydajnościowej lub wdrażania nowych rozwiązań technologicznych.
 - O planowanych pracach modernizacyjnych lub zmianach w architekturze Systemu, które mogą wpłynąć na ciągłość pracy Klienta, Usługodawca

poinformuje z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem za pośrednictwem komunikatu wewnątrz Systemu lub wiadomości e-mail.

- W sytuacjach awaryjnych, zagrażających bezpieczeństwu danych lub stabilności całej infrastruktury Ordeno, Usługodawca zastrzega sobie prawo do natychmiastowego wyłączenia dotkniętego błędem modułu bez zachowania powyższego terminu, o czym poinformuje Klienta niezwłocznie po podjęciu niezbędnych działań zabezpieczających.

- Czasowe wyłączenie modułu w trybie opisanym powyżej nie stanowi nienależytego wykonania Usługi i nie daje Klientowi podstaw do roszczeń odszkodowawczych.

§ 3 Zasady korzystania z Usługi

1. Dostęp do Systemu realizowany za pośrednictwem sieci Internet. Usługodawca nie odpowiada za poprawność działania infrastruktury sieciowej oraz urządzeń końcowych, z których korzysta Klient.
2. W celu prawidłowego korzystania z Usługi, Klient powinien dysponować co najmniej:
 - Urządzeniem umożliwiającym stabilne połączenie z Internetem i posiadającym aktualny system operacyjny (np. Windows, macOS, Linux, Android, iOS).
 - Łączem internetowym o przepustowości pozwalającej na swobodną wymianę danych (zalecane łącze szerokopasmowe).
 - Niezbędnym oprogramowaniem w postaci aktualnej przeglądarki internetowej (np. Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari lub Microsoft Edge) z włączoną obsługą plików cookies oraz JavaScript.
 - Aktywnym kontem poczty elektronicznej (e-mail), które jest niezbędne do autoryzacji w Systemie oraz komunikacji z Usługodawcą.
3. Usługodawca zastrzega, iż korzystanie z Systemu w wersji mobilnej (poprzez przeglądarkę w telefonie lub dedykowaną aplikację, jeśli zostanie udostępniona) może różnić się zakresem dostępnych funkcji w stosunku do wersji desktopowej.
4. Korzystanie z Systemu odbywa się wyłącznie na rzecz i w imieniu Klienta w celu wsparcia jego procesów biznesowych. Zakazane jest udostępnianie odpłatne lub nieodpłatne dostępu do Systemu podmiotom trzecim bez pisemnej zgody Usługodawcy.

§ 4 Rejestracja

1. Warunkiem rozpoczęcia korzystania z Systemu jest dokonanie rejestracji Konta przez Klienta na stronie internetowej Usługodawcy oraz akceptacja niniejszego Regulaminu, Polityki Prywatności oraz Polityki Cookies.
2. Rejestracja odbywa się poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego, w którym Klient zobowiązany jest podać prawdziwe i aktualne dane swojej firmy

(NIP, nazwa, adres siedziby) oraz dane kontaktowe (adres e-mail, numer telefonu).

3. Po wypełnieniu formularza, na podany przez Klienta adres e-mail przesyłany jest link aktywacyjny lub kod weryfikacyjny. Z chwilą potwierdzenia rejestracji dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną na czas nieoznaczony.
4. Klient zobowiązany jest do należytego zabezpieczenia danych dostępowych (loginu i hasła). Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia tych danych osobom nieuprawnionym przez Klienta.
5. Jeden Klient może posiadać tylko jedno Konto główne, w ramach którego może tworzyć subkonta dla poszczególnych Użytkowników (pracowników), zgodnie z limitami posiadanego pakietu.

§ 5 Odpowiedzialność i ograniczenia

1. Prawa i obowiązki Klienta:
 - Klient ma prawo korzystać z Systemu zgodnie z jego przeznaczeniem i wybranym pakietem abonamentowym.
 - Klient zobowiązany jest do bieżącej aktualizacji swoich danych w Systemie oraz do nadzorowania działań Użytkowników, którym nadał uprawnienia.
 - Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za treść ofert, opisy produktów, politykę cenową oraz jakość obsługi swoich kupujących.
 - Zakazy: Klientowi zabrania się podejmowania działań zmierzających do destabilizacji Systemu, używania oprogramowania typu "bot" (poza oficjalnym API), przesyłania treści bezprawnych oraz kopiowania rozwiązań technologicznych należących do Usługodawcy.
2. Ograniczenie odpowiedzialności Usługodawcy:
 - Usługodawca dostarcza narzędzie techniczne i nie jest stroną umów sprzedaży zawieranych przez Klienta z jego odbiorcami. W związku z tym nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie tych umów.
 - Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku:
 - a) Przerw w działaniu lub błędów leżących po stronie platform zewnętrznych (np. awarie Allegro, Amazon, systemów ERP, API firm kurierskich).
 - b) Błędnego skonfigurowania przez Klienta automatycznych akcji, cenników lub stanów magazynowych.
 - c) Działania osób trzecich, które weszły w posiadanie danych dostępowych do Konta z winy Klienta.
 - d) Braku możliwości dostępu do Systemu z przyczyn niezależnych od Usługodawcy (siła wyższa, awarie globalnej sieci Internet).
 - e) Niespełniania przez urządzenia Klienta wymogów technicznych niezbędnych dla świadczenia Usługi, określonych w Regulaminie.
 - f) Braku udostępnienia Usługodawcy przez Klienta niezbędnych treści (np.

aktualnych kluczy API, haseł lub danych dostępowych do systemów osób trzecich) lub też udostępnienia treści nieprawdziwych, niepełnych lub nieaktualnych.

g) Błędne działanie skanerów kodów kreskowych, drukarek etykiet lub innych urządzeń peryferyjnych wykorzystywanych przez Klienta, a nie pochodzących bezpośrednio od Usługodawcy.

3. Usługodawca odpowiada za brak wykonania lub niewłaściwe wykonanie Usługi, a także za szkody wynikające z czynów niedozwolonych związanych z jej realizacją, przy czym odpowiedzialność ta ogranicza się do rzeczywistej straty poniesionej przez Klienta.
4. Całkowita odpowiedzialność Usługodawcy wynikająca z Umowy, bez względu na podstawę prawną roszczenia, jest ograniczona do sumy opłat abonamentowych wniesionych przez użytkownika w ciągu ostatnich 6 miesięcy przed wystąpieniem szkody.
5. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia wsparcia technicznego w zakresie działania Systemu, zgodnie z czasem reakcji przewidzianym dla danego pakietu abonamentowego. Wsparcie nie obejmuje doradztwa biznesowego ani konfiguracji systemów zewnętrznych.
6. Status darmowej wersji:
 - Klient przyjmuje do wiadomości, że w okresie rozwoju Systemu, Usługodawca udostępni go w wersji nieodpłatnie.
 - Ze względu na darmowy charakter Usługi, Usługodawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za szkody majątkowe lub niemajątkowe, utratę danych, błędy w synchronizacji ofert, cen lub stanów magazynowych, ani za jakiegokolwiek inne następstwa wynikające z działania lub niedziałania Systemu.
 - Usługodawca nie gwarantuje jakiegokolwiek poziomu dostępności Systemu (brak SLA). System może zostać wyłączony, zrestartowany lub zmodyfikowany w dowolnym momencie bez uprzedniego powiadomienia Klienta.

§ 6 Własność intelektualna

1. Wszelkie prawa autorskie oraz prawa własności intelektualnej do Systemu Ordeno, w tym do jego nazwy, domeny internetowej, logotypów, interfejsu graficznego (GUI), tekstów, kodów źródłowych, baz danych, dokumentacji oraz rozwiązań technologicznych, przysługują wyłącznie Usługodawcy (Ordeno sp. z o.o.) lub podmiotom, z którymi Usługodawca zawarł stosowne umowy.
2. Z chwilą zawarcia umowy (rejestracji Konta) oraz pod warunkiem terminowego opłacania Abonamentu, Usługodawca udziela Klientowi niewyłącznej, niezbywalnej i nieprzenoszalnej licencji na korzystanie z Systemu, zgodnie z jego przeznaczeniem i funkcjonalnością opisaną w Regulaminie.
3. Licencja, o której mowa w ust. 2, zostaje udzielona na czas trwania Umowy, bez ograniczeń terytorialnych, i uprawnia Klienta do korzystania z Systemu wyłącznie na własne potrzeby związane z prowadzoną działalnością gospodarczą.

4. Klientowi ani Użytkownikom w ramach korzystania z Systemu zabrania się w szczególności:
 - Kopiowania, modyfikowania, zwielokrotniania lub rozpowszechniania jakichkolwiek elementów Systemu bez wyraźnej zgody Usługodawcy.
 - Wykonywania inżynierii wstecznej (reverse engineering), dekompilacji kodu źródłowego Systemu.
 - Tworzenia rozwiązań informatycznych (oprogramowania) opartego na architekturze lub unikalnych rozwiązaniach funkcjonalnych Systemu Ordeno.
 - Usuwania lub modyfikowania oznaczeń własnościowych i informacji o prawach autorskich umieszczonych w Systemie.
5. Wszelkie dane wprowadzone do Systemu przez Klienta (np. baza zamówień, opisy produktów wewnątrz konta) stanowią własność Klienta. Usługodawca posiada jednak prawo do przetwarzania tych danych w zakresie niezbędnym do prawidłowego świadczenia Usługi oraz generowania anonimowych statystyk zbiorczych.
6. W przypadku naruszenia przez Klienta lub jego Użytkowników praw własności intelektualnej Usługodawcy, Usługodawca ma prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym oraz dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

§ 7 Wynagrodzenie

1. Darmowe wersja systemu:
 - Usługodawca udostępnia podstawową wersję Systemu w modelu nieodpłatnym (Pakiet Darmowy) dla wszystkich zarejestrowanych Klientów.
 - Korzystanie z Pakietu Darmowego nie wymaga dokonywania jakichkolwiek wpłat, z zastrzeżeniem ust. 2.
 - Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania limitów technicznych w ramach Pakietu Darmowego (np. limit liczby zamówień miesięcznie, liczba produktów lub aktywnych Integracji), których szczegółowe parametry określa Cennik.
2. Płatne Plany Abonamentowe:
 - Klient w każdym momencie może zdecydować o przejściu na płatny Plan Abonamentowy w celu zwiększenia limitów lub uzyskania dostępu do zaawansowanych funkcjonalności Systemu.
 - Niektóre Integracje lub ich specyficzne funkcje (np. zaawansowana automatyzacja, dodatkowe kanały sprzedaży) mogą być płatne niezależnie od posiadanego pakietu, co zostanie wyraźnie oznaczone w panelu Systemu przed ich aktywacją.
 - Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany zakresu funkcjonalności oraz limitów dostępnych w poszczególnych Planach (zarówno darmowych, jak i płatnych), o czym poinformuje Klientów z co najmniej 14-dniowym

wyprzedzeniem drogą elektroniczną.

- Zmiany limitów wynikające bezpośrednio ze zmian wprowadzonych przez podmioty zewnętrzne (np. nagłe ograniczenie limitów API przez Allegro lub Amazon) mogą być wprowadzane bez zachowania 14-dniowego terminu, o czym Usługodawca poinformuje Klienta niezwłocznie.

3. Cennik jako integralna część Umowy:

- Cennik publikowany jest na stronie internetowej Usługodawcy
- Zmiana Cennika stanowi zmianę Regulaminu i odbywa się w trybie określonym w § 10.

4. Brak płatności i skutki:

- W przypadku wygaśnięcia płatnego Planu Abonamentowego i braku wpłaty na kolejny okres, Konto Klienta może zostać automatycznie przełączone na Pakiet Darmowy (z zachowaniem limitów tego pakietu) lub zablokowane, zgodnie z aktualną polityką opisaną w Cenniku.

- Usługodawca nie odpowiada za utratę danych lub brak synchronizacji zamówień wynikający z przekroczenia limitów darmowego pakietu lub wygaśnięcia płatnej subskrypcji.

§ 9 Reklamacje

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez Usługodawcę, a także w razie stwierdzenia błędów w działaniu Systemu niezgodnych z jego specyfikacją.
2. Reklamacje należy składać drogą elektroniczną na adres e-mail: contact@ordeno.com.
3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - Dane identyfikacyjne Klienta (nazwa firmy, NIP oraz adres e-mail przypisany do Konta).
 - Przedmiot reklamacji wraz ze wskazaniem modułu Systemu, którego dotyczy zgłoszenie.
 - Okoliczności uzasadniające reklamację (opis błędu, data i godzina wystąpienia, ewentualne zrzuty ekranu lub logi).
4. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 60 dni roboczych od dnia jej otrzymania.
5. Reklamacja nie zostanie rozpatrzona, jeżeli dotyczy:
 - Błędów wynikających z nieprawidłowej konfiguracji Systemu przez Klienta (np. błędne ustawienie automatycznych akcji).
 - Awarii lub przerw w działaniu platform zewnętrznych zintegrowanych z Systemem.
 - Korzystania przez Klienta z urządzeń lub oprogramowania niespełniającego wymogów technicznych określonych w § 4

6. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest wyłącznie na adres e-mail Klienta powiązany z Kontem w Systemie.
7. Złożenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowego uiszczenia opłat za korzystanie z Usługi (Abonamentu).
8. W przypadku uznania reklamacji dotyczącej płatnych funkcjonalności, Usługodawca może według własnego uznania: usunąć wadę, przedłużyć okres abonamentowy o stosowny czas lub przyznać Klientowi rabat na kolejny okres rozliczeniowy.

§ 10 Zmiany i wypowiedzenie

1. Umowa o świadczenie Usług zostaje zawarta na czas nieoznaczony z chwilą skutecznej rejestracji Konta przez Klienta.
2. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę za 1-miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, przy czym wypowiedzenie to może dotyczyć Umowy w całości albo wszystkich lub niektórych Modułów Dodatkowych (Integracji płatnych).
3. W przypadku wypowiedzenia jedynie wybranych Modułów Dodatkowych, Umowa w zakresie pozostałych usług oraz Pakietu Głównego pozostaje w mocy.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym i zablokowania dostępu do Systemu w przypadku rażącego naruszenia przez Klienta postanowień Regulaminu, w szczególności:
 - Wykorzystywania Systemu do działań bezprawnych lub szkodliwych dla infrastruktury Ordeno.
 - Zalegania z płatnościami powyżej 14 dni od terminu wymagalności faktury.
 - Udostępniania dostępu do Systemu podmiotom trzecim bez zgody Usługodawcy.
 - Wszczęcia względem Klienta postępowania likwidacyjnego.
 - Podania fałszywych danych podczas rejestracji.
5. Z chwilą upływu okresu wypowiedzenia i rozwiązania umowy, Konto Klienta zostaje deaktywowane, a dostęp do danych zgromadzonych w Systemie zostaje zablokowany. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości eksportu danych po rozwiązaniu Umowy.
6. Zmiany Regulaminu:
 - Usługodawca ma prawo do jednostronnej zmiany niniejszego Regulaminu.
 - O każdej zmianie Klient zostanie poinformowany drogą elektroniczną z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem.
 - W przypadku braku akceptacji zmian, Klient ma prawo wypowiedzieć umowę w trybie opisanym w ust. 2. Brak wypowiedzenia przed wejściem zmian w życie uznaje się za ich akceptację.

§ 11 Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji w Serwisie.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Strony dopuszczają możliwość indywidualnego uregulowania swoich praw i obowiązków w sposób odbiegający od zapisów niniejszego Regulaminu. Wszelkie takie zmiany lub uzupełnienia wymagają jednak zawarcia odrębnej umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Wszelkie spory wynikające z realizacji Umowy Strony będą starały się rozwiązać polubownie. W przypadku braku porozumienia, spory będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Usługodawcy (Sąd w Warszawie).
5. Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu zostanie uznane za nieważne lub prawnie nieskuteczne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy i są wiążące dla Stron.
6. Integralną częścią Regulaminu są jego załączniki:
 - Załącznik nr 1: [Cennik](#)
 - Załącznik nr 2: [Polityka prywatności](#)
 - Załącznik nr 3: [Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych \(DPA\)](#)

Regulamin obowiązuje od 01.08.2026

Wersja dokumentu – v1.0.0

Data stworzenia dokumentu – 01.06.2026 r.