BK Modules

Warunki pilnej pomocy PrestaShop

WERSJA	OBOWIĄZUJE OD
1.0	2026-11-18

DLA KOGO

Każdy, kto zamawia pilną pomoc PrestaShop w bkmodules.com

To jest umowa „Pilnej pomocy PrestaShop”: co robimy, gdy Twój sklep przestał sprzedawać, w jakim czasie zaczynamy pracę, czego potrzebujemy od Ciebie, co się dzieje, jeśli naprawa wymaga więcej godzin niż te w cenie, i kiedy zwracamy pieniądze. To umowa między firmami, tylko dla firm i przedsiębiorców, którzy zawierają ją w związku z prowadzoną działalnością (sekcja 1). Przeczytaj ją przed zawarciem umowy: przy płatności zaznaczasz pole, w którym ją akceptujesz. Wysyłamy Ci jej kopię w PDF razem z potwierdzeniem zamówienia, a w tym zamówieniu, na swoim koncie, masz ją zawsze pod ręką.

Co wykupiłeś

W Twojej spersonalizowanej kopii (tej, którą otwierasz przy płatności, i tej, która zostaje w Twoim zamówieniu) zaznaczone jest to, co wykupujesz, a na końcu jest „Podsumowanie finansowe” z ceną.

☐ Pilna interwencja w sklepie PrestaShop, który nie sprzedaje, w którym zaczynamy pracę w niespełna 12 godzin, z maksymalnie 3 godzinami pracy w cenie (sekcje 5, 7 i 8).

Cena jest zamknięta i obejmuje do 3 godzin pracy. Nie ma jej w tym tekście, bo zależy od waluty i od warunków Twojego konta: to cena, którą widzisz przy płatności, zanim potwierdzisz zamówienie, a widnieje ona w „Podsumowaniu finansowym” na końcu Twojej kopii tej umowy oraz w Twoim zamówieniu, z walutą, podatkami i ewentualnymi rabatami. Płacisz całość z góry, a my zaczynamy, gdy płatność zostanie potwierdzona. Jeśli Twój kraj zobowiązuje Cię do rozliczenia podatku od tego zakupu, to rozliczenie należy do Ciebie.

1. Kto zawiera tę umowę

Z jednej strony BK Modules LLC, działająca pod nazwą handlową BK Modules: spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (limited liability company) założona w stanie Nowy Meksyk (Stany Zjednoczone), z siedzibą pod adresem 102 Gold Ave SW, Albuquerque, NM 87102, Stany Zjednoczone, z amerykańskim numerem identyfikacji podatkowej (EIN) 35-2838640. E-mail: bkmodules@bkmodules.com. Telefon: +1 (813) 214-0078. W tej umowie: „my”.

Z drugiej strony firma lub przedsiębiorca, który zawiera umowę ze swojego konta w bkmodules.com. W tej umowie: „Ty”. Jeśli zawierasz umowę w imieniu firmy lub swojego klienta, potwierdzasz nam, że jesteś do tego uprawniony i że ta firma lub ten klient jest związany tą umową.

Tylko dla firm i przedsiębiorców

Ta umowa jest przeznaczona wyłącznie dla firm i przedsiębiorców, którzy zamawiają interwencję w celu związanym bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową. Zawierając umowę, oświadczasz, że tak jest i że zawierasz ją w ramach działalności o charakterze zawodowym. Nie stosuje się przepisów o ochronie konsumentów, a prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje.

2. Co reguluje ta umowa

„Pilna pomoc PrestaShop" to usługa z jednorazową płatnością dla sklepu, który przestał sprzedawać: sklep nie działa, błąd uniemożliwia zakup, płatności nie przechodzą albo zamówienia nie docierają. Znajdujemy przyczynę, przywracamy sprzedaż w Sklepie i wyjaśniamy Ci, co się stało. Nie odnawia się i nie pobieramy za nią opłaty ponownie. W sprawach, których ta umowa nie reguluje, stosuje się regulamin sprzedaży bkmodules.com, a jeśli oba dokumenty mówią coś innego o interwencji, pierwszeństwo ma ta umowa.

3. Pojęcia, których używamy

- **Sklep**: instalacja PrestaShop wskazana przez Ciebie przy zawieraniu umowy, z jej domeną. Interwencja dotyczy jednego Sklepu.
- **Serwer**: maszyna, na której zainstalowany jest Sklep, niezależnie od tego, czy to serwer, VPS czy hosting.
- **Dostępy**: użytkownicy, hasła, klucze i dane połączenia, które nam przekazujesz, żebyśmy mogli pracować w Sklepie i na Serwerze.
- **Awaria**: to, co uniemożliwia sprzedaż w Sklepie i co opisujesz nam przy zawieraniu umowy albo gdy tylko do Ciebie napiszemy.
- **Działająca sprzedaż**: strona główna, kategoria, karta produktu, koszyk i etap płatności ładują się i działają, a zamówienie testowe dochodzi do płatności.
- **Godziny w cenie**: 3 godziny pilnej pracy wliczone w cenę, liczone co do minuty od chwili, gdy zaczynamy pracować z Twoimi Dostępami.
- **Raport**: dokument, który wysyłamy Ci na koniec, z przyczyną Awarii, tym, co zrobiliśmy, i tym, co Ci zalecamy.
- **Przekazanie**: chwila, w której wysyłamy Ci Raport i informujemy, że praca jest skończona.

4. Czego potrzebujemy do pracy: Twoje Dostępy

Żeby zacząć, potrzebujemy panelu administracyjnego PrestaShop z profilem SuperAdmin oraz dostępu do plików Serwera: SSH, FTP albo Twojego panelu hostingu (np. Plesk lub cPanel). Bez nich niczego nie możemy ruszyć, a jeśli nie dostaniemy ich w ciągu 7 dni od płatności, stosuje się zwrot z sekcji 9.

Przekazujesz nam je na swoim koncie w bkmodules.com, w formularzu, do którego link wysyłamy razem z potwierdzeniem płatności. Jeśli Sklep nie pozwala wejść do panelu administracyjnego, na początek wystarczy dostęp do plików.

Jeśli naprawa wymaga innego dostępu, na przykład do bazy danych, Twojej bramki płatniczej albo Twojego dostawcy hostingu, prosimy Cię o niego, a Ty przekazujesz go nam przez ten sam

formularz.

Jak przechowujemy Twoje Dostępy

- Zaszyfrowane, w menedżerze haseł. Nigdy w e-mailach, zgłoszeniach ani dokumentach.
- Korzystają z nich wyłącznie osoby pracujące w Twoim Sklepie, zobowiązane do zachowania tajemnicy, i wyłącznie na potrzeby tej umowy.
- Nie przekazujemy ich nikomu, chyba że zobowiązuje nas do tego prawo lub sąd. W takim przypadku, jeśli nam na to pozwolą, informujemy Cię o tym.
- Gdy umowa się kończy, usuwamy je. Jeśli zainstalowaliśmy na Serwerze własny klucz SSH, usuwamy go, o ile nadal mamy dostęp. Mimo to zalecamy Ci zmianę haseł, które nam przekazałeś.
- Jeśli podejrzewamy, że ktoś mógł bez uprawnienia poznać Twoje Dostępy, bez zwłoki Cię o tym informujemy, żebyś mógł je zmienić.

5. Co robimy

1. Zanim czegokolwiek dotkniemy, kopiujemy pliki i bazę danych Sklepu w obecnym stanie, jeśli Serwer na to pozwala. Kopia pozwala w razie potrzeby cofnąć zmianę.
2. Szukamy przyczyny Awarii: w logach błędów PrestaShop i Serwera, w modułach, w szablonie, w konfiguracji i w usługach, od których zależy Sklep, takich jak bramka płatnicza.
3. Naprawiamy to, co blokuje sprzedaż, aż do przywrócenia Działającej sprzedaży, i sprawdzamy to, przechodząc przez Sklep jak klient, aż do płatności.
4. Wysyłamy Ci Raport z przyczyną, tym, co zrobiliśmy, i tym, co Ci zalecamy, żeby to się nie powtórzyło.

Jeśli do naprawy trzeba na jakiś czas zamknąć Sklep dla klientów albo zmiana może wpłynąć na sprzedaż, najpierw Ci to wyjaśniamy i czekamy na Twoją zgodę.

Jeśli potrzeba więcej niż 3 godzin

Jeśli widzimy, że naprawa wymaga więcej niż Godziny w cenie, uprzedzamy Cię, zanim je przekroczymy, i mówimy, ile dodatkowych godzin szacujemy. Poza Godzinami w cenie nie robimy niczego bez Twojej pisemnej zgody. Te dodatkowe godziny nie są już pilne: wykonujemy je bez priorytetu tej interwencji i są płatne jak godziny wsparcia PrestaShop, według stawki godzinowej podanej w tym momencie na bkmodules.com, bez osobnej wyceny. Jeśli szacujemy więcej niż 5 dodatkowych godzin, najpierw wysyłamy Ci zamkniętą wycenę tego, co zostało, płatną osobno. Jeśli nie wyrazisz zgody, przekazujemy Ci Raport z tym, co do tej chwili znaleźliśmy i zrobiliśmy, i na tym praca się kończy.

Kopię z pierwszego punktu przechowujemy przez 30 dni od Przekazania, a potem ją usuwamy.

6. Czego nie obejmuje interwencja

- Przeprojektowania Sklepu, zmiany jego wyglądu ani tworzenia nowych funkcji.
- Aktualizacji PrestaShop ani jego modułów ponad to, co niezbędne, żeby Sklep znów sprzedawał. Jeśli przyczynę da się usunąć tylko większą aktualizacją, mówimy Ci o tym i wyceniamy ją osobno.

- Usterek po stronie Twojego dostawcy hostingu, Twojej bramki płatniczej ani innych usług zewnętrznych, które nie są w naszym zasięgu. W takim przypadku mówimy Ci, na czym polega usterka i o co musisz poprosić tego dostawcę, z danymi, których potrzebuje.
- Czyszczenia sklepu po włamaniu. Jeśli przyczyną jest atak, mówimy Ci o tym: to inna usługa, „Czyszczenie sklepu PrestaShop po włamaniu".
- Odzyskania usuniętych lub uszkodzonych danych, takich jak zamówienia, klienci, produkty czy obrazy. Jeśli masz czystą kopię zapasową, mówimy Ci, co da się z niej przywrócić, jako osobną pracę.
- Zakupu licencji lub odnowień modułów innych producentów.
- Opieki po Przekazaniu. Nadzór nad Sklepem, jego aktualizowanie i naprawianie tego, co od tej chwili przestanie działać, to inna umowa: „Opieka nad PrestaShop".

To, co nie jest objęte, wyceniamy osobno, a decyzja należy do Ciebie.

7. W jakim czasie

Zaczynamy pracę w Sklepie z Twoimi Dostępami w niespełna 12 godzin od potwierdzenia płatności, liczone bez przerwy, w dzień i w nocy, we wszystkie dni tygodnia, także w weekendy i święta.

- Jeśli Dostępy z sekcji 4 nie dotrą do nas razem z płatnością albo nie działają, w tym terminie mówimy Ci, których brakuje, a 12 godzin liczy się od chwili, gdy je mamy i działają.
- Pracujemy, aż przywrócimy Działającą sprzedaż albo wyczerpiemy Godziny w cenie.
- Praca wstrzymuje się, gdy czekamy na coś, co możesz nam dać tylko Ty: inny dostęp, odpowiedź albo Twoją zgodę na zmianę, która wpływa na sprzedaż, lub na dodatkowe godziny z sekcji 5.

8. Godziny w cenie

Godziny w cenie są dla tego Sklepu i najpierw wykorzystujemy je na tę Awarię. Te, których nie wykorzystamy do Przekazania, zostają Ci jako saldo dla tego Sklepu na 12 miesięcy od płatności, na wszystko, czego potrzebuje, jak godziny „Opieki nad PrestaShop": korzystasz z nich, otwierając zgłoszenie na swoim koncie, w „Moja opieka". Nie zwracamy ich w pieniądzach. Jeśli masz „Opiekę nad PrestaShop" z godzinami dla tego Sklepu, taką awarię obsługujemy w ramach godzin Twojej opieki, bez zamawiania tej usługi.

9. Kiedy zwracamy pieniądze

Jeśli nie możemy wykonać pracy z przyczyn leżących po naszej stronie, zwracamy Ci wszystko, co zapłaciłeś.

Jeśli nie da się jej wykonać z przyczyn od nas niezależnych, zwracamy Ci to, co zapłaciłeś, pomniejszone o koszty operacyjne podane w „Podsumowaniu finansowym", które pokrywają czas zarezerwowany dla Twojego Sklepu, sprawdzenie tego, co nam przekazujesz, oraz obsługę płatności i zwrotu. Dotyczy to wyłącznie tych przypadków:

- W ciągu 7 dni od płatności nie przekazałeś nam Dostępów z sekcji 4, choć poprosiliśmy Cię o nie i Ci o nich przypomnieliśmy.

- Dostępy, które nam przekazujesz, nie działają, a Ty nie naprawisz tego w ciągu 7 dni od naszego powiadomienia.
- Twój dostawca hostingu uniemożliwia pracę, bo zawiesza konto lub blokuje interwencję, i sprawa nie zostaje rozwiązana w ciągu 7 dni.
- Anulujesz zlecenie, zanim zaczniemy, czyli zanim po raz pierwszy wejdziemy do Sklepu lub na Serwer z Twoimi Dostępami.
- To, co trzeba naprawić, nie jest tym, co wykupiłeś, bo nie jest to sklep PrestaShop albo chodzi o kilka sklepów.

Po rozpoczęciu pracy zwrot nie przysługuje, także wtedy, gdy przyczyna Awarii jest poza naszym zasięgiem (sekcja 6) albo gdy nie zgadzasz się na dodatkowe godziny z sekcji 5: w takich przypadkach przekazujemy Ci Raport z tym, co znaleźliśmy. Poza przypadkami z tej sekcji zapłacona kwota nie podlega zwrotowi.

Zwracamy kwotę w ciągu 14 dni od zaistnienia danego przypadku, tą samą metodą, którą zapłaciłeś.

10. Twoje obowiązki

- Przekazać nam Dostępy z sekcji 4 i utrzymywać je w aktualnym stanie do Przekazania.
- Powiedzieć nam, co wiesz o Awarii: od kiedy występuje, co zmieniono wcześniej i jaki komunikat widzisz.
- Jak najszybciej odpowiadać na nasze pytania. Gdy czekamy na Twoją odpowiedź, praca jest wstrzymana.
- Nie zmieniać niczego w Sklepie ani na Serwerze, gdy pracujemy, ani nie pozwalać na to innym. Jeśli pracuje nad nimi też inna osoba lub firma, powiedz nam o tym.
- Opłacić potrzebne licencje lub odnowienia modułów innych producentów.
- Mieć prawo do korzystania z tego, co jest w Sklepie: szablonu, modułów i ich licencji oraz treści.
- Korzystać z usługi w celach zgodnych z prawem, nie prosząc nas o nic, co narusza prawo lub prawa innych osób.

11. Poufność i dane osobowe

Wszystko, co zobaczymy z Twojej działalności, pracując w Sklepie i na Serwerze (dane, sprzedaż, konfiguracja, kod, dokumenty), jest poufne. Wykorzystujemy to wyłącznie na potrzeby tej umowy i nikomu tego nie ujawniamy, także po zakończeniu umowy. Nie dotyczy to informacji już publicznych ani tych, których ujawnienia wymaga od nas prawo lub sąd.

Sposób, w jaki przetwarzamy Twoje dane, opisuje polityka prywatności.

Pracując w Sklepie, przetwarzamy dane osobowe Twoich klientów. W odniesieniu do tych danych Ty jesteś administratorem, a my Twoim podmiotem przetwarzającym, ze zobowiązaniami z sekcji „Dane Twoich klientów, gdy pracujemy w Twoim sklepie" regulaminu sprzedaży, które stanowią część tej umowy:

- przetwarzać je wyłącznie w celu tej pracy i zgodnie z Twoimi instrukcjami, z zachowaniem poufności i przy odpowiednich środkach bezpieczeństwa,

- bez zwłoki informować Cię o każdym naruszeniu ochrony danych,
- nie korzystać z usług innych podmiotów przetwarzających bez uprzedniego poinformowania Cię,
- pomagać Ci w realizacji praw Twoich klientów i po zakończeniu usunąć to, co mamy.

Ponieważ jesteśmy w Stanach Zjednoczonych, dostęp do tych danych odbywa się z zabezpieczeniami, które Unia Europejska uznaje w takich przypadkach, opisanymi w polityce prywatności.

12. Odpowiedzialność

Pracujemy w Twoim Sklepie z należytą starannością i wiedzą profesjonalisty i zobowiązujemy się zacząć pracę w terminie z sekcji 7 oraz rzetelnie wykonać pracę z sekcji 5 w ramach Godzin w cenie. Gdy przyczyna Awarii jest poza naszym zasięgiem, jesteśmy Ci winni wskazanie, na czym polega i o co poprosić.

Nie odpowiadamy za:

- szkody pośrednie, takie jak utracone korzyści, utrata sprzedaży, klientów lub danych, oraz przerwy w działalności Twojej firmy, także za czas, w którym Sklep nie sprzedawał,
- to, co spowodują Twój dostawca hostingu, Twoja bramka płatnicza, moduły, szablony i usługi innych podmiotów, zmiany wprowadzone przez inne osoby w Sklepie lub na Serwerze oraz brak Dostępów lub kopii zapasowych,
- to, co zrobimy zgodnie z Twoimi instrukcjami.

Nasza łączna odpowiedzialność z tytułu tej umowy nie przekracza kwoty, którą nam z jej tytułu zapłaciłeś. Nic z powyższego nie ogranicza naszej odpowiedzialności za winę umyślną lub rażące niedbalstwo ani odpowiedzialności, której prawo nie pozwala ograniczyć.

Nie odpowiadamy też za opóźnienia spowodowane zdarzeniami, nad którymi nie możemy rozsądnie zapanować, takimi jak ogólne awarie internetu lub sieci elektrycznej, bramek płatniczych lub usług innych podmiotów, od których zależymy.

13. Kiedy kończy się umowa

- Z chwilą Przekazania albo gdy zwracamy Ci pieniądze (sekcja 9).
- Godziny, które zostały Ci jako saldo (sekcja 8), są ważne do upływu ich 12 miesięcy.
- Możemy przerwać pracę, jeśli poprosisz nas o coś niezgodnego z prawem albo wykorzystasz Dostępy lub usługę, żeby szkodzić innym, po uprzednim ostrzeżeniu Cię, chyba że waga sytuacji wymaga natychmiastowego działania.
- Po zakończeniu usuwamy Twoje Dostępy zgodnie z sekcją 4, a kopię stanu, w jakim zastaliśmy Sklep, po upływie terminu z sekcji 5. Raport zostaje u Ciebie.

14. Komunikacja drogą elektroniczną

Akceptujesz, że ta umowa, Raport i pozostała komunikacja dotycząca interwencji będą do Ciebie docierać drogą elektroniczną: e-mailem na adres Twojego konta i na Twoim koncie w bkmodules.com. Aby je odbierać, potrzebujesz tylko przeglądarki, programu pocztowego i możliwości otwarcia pliku PDF. Możesz bezpłatnie poprosić nas o papierową kopię każdego z tych

dokumentów. Utrzymuj swój adres e-mail w aktualnym stanie, bo wiadomości wysłane na ten adres uznaje się za doręczone.

15. Zmiany tej umowy

Możemy aktualizować tę umowę. Każda wersja ma swój numer i datę wejścia w życie i dotyczy interwencji zamówionych od tej daty. Twoja interwencja zawsze podlega wersji, którą zaakceptowałeś przy płatności.

16. Prawo właściwe i sądy

Ta umowa podlega prawu stanu Nowy Meksyk oraz mającemu zastosowanie prawu federalnemu Stanów Zjednoczonych.

Wszelkie spory rozstrzygają sądy stanowe lub federalne z siedzibą w hrabstwie Bernalillo (Albuquerque, Nowy Meksyk).

17. Kontakt

BK Modules LLC · 102 Gold Ave SW, Albuquerque, NM 87102, Stany Zjednoczone · bkmodules@bkmodules.com · +1 (813) 214-0078