

REGULAMIN USŁUG ZDALNYCH

ELTE-S Sp. z o.o.

Opublikowany: 01.07.2024 r

§1 Postanowienia ogólne

1. Usługodawca: ELTE-S Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Wadowicka 8A, NIP 6793279370.
2. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług zdalnych dla klientów nieposiadających odrębnej umowy serwisowej z Usługodawcą.
3. W przypadku posiadania przez klienta odrębnej umowy serwisowej, jej postanowienia mają pierwszeństwo przed niniejszym regulaminem.

§2 Definicje

1. **Usługodawca:** ELTE-S Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Wadowicka 8A, NIP 6793279370.
2. **Klient:** Podmiot korzystający z usług zdalnych świadczonych przez Usługodawcę.
3. **Usługi zdalne:** Usługi świadczone przez Usługodawcę na odległość, za pomocą narzędzi teleinformatycznych, bez fizycznej obecności u Klienta.
4. **Godziny robocze:** Czas od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00–16:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

§3 Zakres usług

1. Usługodawca świadczy zdalne usługi w zakresie:
 - Oprogramowania COMARCH: szkolenia, konsultacje, programowanie, instalacja.
 - Oprogramowania ELTE-S: szkolenia, konsultacje, programowanie, instalacja.
 - Sprzętu i oprogramowania IT: wsparcie, konserwacja, wdrożenia, doradztwo.
2. Usługi realizowane są głównie zdalnie (np. poprzez oprogramowanie TeamViewer), a także telefonicznie lub mailowo.
3. Zgłoszenia przyjmowane są mailowo, telefonicznie lub osobiście w godzinach roboczych.
4. Realizacja usług odbywa się w godzinach roboczych.

§4 Warunki realizacji i wynagrodzenie

1. Stawka za każdą rozpoczętą godzinę pracy zdalnej wynosi 280 zł netto.
2. Usługi realizowane poza godzinami roboczymi, w święta oraz w weekendy są płatne podwójnie.
3. Czas pracy liczony jest od momentu rozpoczęcia świadczenia usługi do jej zakończenia, z zaokrągleniem do pełnej godziny.
4. Po zakończeniu usługi Klient otrzymuje podsumowanie wykonanych prac oraz naliczony czas realizacji drogą mailową wraz z fakturą VAT.

§5 Czas reakcji

1. Usługodawca zobowiązuje się do podjęcia działań w celu realizacji zgłoszenia w ciągu 24 godzin roboczych od momentu jego otrzymania.

§6 Anulowanie zgłoszenia

1. W przypadku anulowania zgłoszenia przez Klienta w trakcie realizacji usługi, Klient zostanie obciążony kosztami jednej pełnej roboczogodziny według obowiązującej stawki.
2. Dodatkowo, jeśli czas poświęcony na realizację zgłoszenia do momentu jego anulowania przekracza jedną roboczogodzinę, Klient zostanie obciążony kosztami za rzeczywisty czas pracy według obowiązującej stawki.
3. Po anulowaniu zgłoszenia, Usługodawca wystawi fakturę obejmującą powyższe koszty z terminem płatności 7 dni.

§7 Odrzucenie zgłoszenia przez Usługodawcę

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odrzucenia zgłoszenia w następujących przypadkach:
 - o Zakres zgłoszenia wykracza poza kompetencje lub możliwości techniczne Usługodawcy.
 - o Brak dostępności personelu w oczekiwanym przez Klienta terminie realizacji.
 - o Klient posiada zaległości płatnicze wobec Usługodawcy.
 - o Klient nie posiada ważnej licencji na oprogramowanie objęte zgłoszeniem.
 - o Zgłoszenie dotyczy działań niezgodnych z polityką Usługodawcy lub mogących narazić jego dobre imię.
2. W przypadku odrzucenia zgłoszenia, Usługodawca poinformuje Klienta o przyczynie odmowy w ciągu 24 godzin roboczych od otrzymania zgłoszenia.

§8 Ograniczenie odpowiedzialności

1. Usługodawca nie udziela rękojmi na świadczone usługi zdalne.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku:
 - Nieprawidłowego użytkowania sprzętu lub oprogramowania przez Klienta.
 - Niedostatecznej jakości połączenia internetowego po stronie Klienta.
 - Działania siły wyższej lub innych okoliczności niezależnych od Usługodawcy.

§9 Ochrona danych osobowych (RODO)

1. Usługodawca przetwarza dane osobowe Klienta zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO).
2. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Usługodawcę dostępne są w Polityce Prywatności na stronie internetowej Usługodawcy.

§10 Kontakt

1. Klient może kontaktować się z Usługodawcą w godzinach roboczych:
 - E-mail: helpdesk@elte-s.eu
 - Telefon: **12 260 44 50**

§11 Postanowienia końcowe

1. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia publikacji na stronie internetowej Usługodawcy.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w regulaminie. Aktualna wersja regulaminu dostępna jest na stronie internetowej ELTE-S Sp. z o.o.