

## REGULAMIN USŁUG ZDALNYCH realizowanych w ramach przedpłaconych pakietów godzinowych

ELTE-S Sp. z o.o.

Opublikowany: 01.01.2025 r

### §1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług zdalnych usług zdalnych realizowanych w ramach przedpłaconych pakietów godzinowych.
2. 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. Usługi rozliczane są według przedpłaconych pakietów godzinowych, z zaokrągleniem do każdego rozpoczętego kwartału godziny (15 minut).
2. Cennik pakietów godzinowych:
  - Pakiet do 5 godzin: 280 zł netto/h
  - Pakiet do 10 godzin: 260 zł netto/h
  - Pakiet do 20 godzin: 240 zł netto/h
  - Pakiet powyżej 20 godzin: 220 zł netto/h
3. Usługi realizowane poza godzinami roboczymi, w święta oraz w weekendy są rozliczane podwójnie do pełnej godziny roboczej.
4. Czas pracy liczony jest od momentu rozpoczęcia świadczenia usługi do jej zakończenia, z zaokrągleniem do pełnego kwartału godziny (15 minut)..
5. Faktura VAT za zakupiony pakiet godzin wystawiana jest bezpośrednio po jego zakupie.
6. Raport wykorzystanych godzin jest dostarczany Klientowi po zakończeniu realizacji usług lub na jego życzenie w trakcie korzystania z pakietu.
7. Pakiet godzin jest ważny przez 12 miesięcy od daty zakupu. Po tym terminie niewykorzystane godziny przepadają
8. Jeżeli rzeczywisty czas pracy nad zgłoszeniem przekroczy ilość godzin dostępnych w pakiecie, Klient zostanie obciążony dodatkowymi kosztami zgodnie z obowiązującymi stawkami określonymi w regulaminie usług zdalnych.

#### **§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, z pakietu godzin zostanie odliczona równowartość jednej pełnej godziny pracy.
2. Dodatkowo, jeśli czas poświęcony na realizację zgłoszenia do momentu jego anulowania przekracza jedną godzinę, z pakietu zostanie odliczona rzeczywista liczba godzin pracy z zaokrągleniem do każdego rozpoczętego kwartału godziny (15 minut).

#### **§7 Odrzucenie zgłoszenia przez Usługodawcę**

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odrzucenia zgłoszenia w następujących przypadkach:

- Zakres zgłoszenia wykracza poza kompetencje lub możliwości techniczne Usługodawcy.
  - Brak dostępności personelu w oczekiwanym przez Klienta terminie realizacji.
  - Klient posiada zaległości płatnicze wobec Usługodawcy.
  - Klient nie posiada ważnej licencji na oprogramowanie objęte zgłoszeniem.
  - 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 użytkownika 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](mailto:helpdesk@elte-s.eu)
  - Telefon: **12 260 44 50**
  - Platforma helpdesk: <https://helpdesk.elte-s.com/otobo/customer.pl>

### **§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.